



**AGE D'OR**  
services



## CHARTRE DE DÉONTOLOGIE

La Charte de Déontologie AGE D'OR SERVICES énonce les principes déontologiques pour le respect des personnes aidées, observés par tous ses intervenants et à tout moment de la prestation.

### 1. Une attitude générale de respect

Quels que soient son âge, son handicap, sa perte d'autonomie, toute personne doit pouvoir bénéficier de ses droits, les exercer et vivre dans la dignité dévolue à chaque citoyen. C'est pourquoi tous les intervenants AGE D'OR SERVICES s'engagent à veiller au bien-être et à respecter les droits fondamentaux de la personne aidée :

- le respect de sa culture, de sa religion et de son choix de vie ;
- le respect de son lieu de vie et de ses biens ;
- le respect de son espace de vie privée, de ses souvenirs, de ses relations familiales et amicales, de son intimité, de son intégrité et de sa dignité ;
- le respect de la liberté de communiquer, s'informer, se déplacer et de participer à la vie sociale ;
- le respect de la confidentialité des informations reçues ;
- le libre accès aux informations contenues dans son dossier.

### 2. Une intervention de qualité et individualisée

Pour la bonne exécution des interventions à domicile ou à partir du domicile de la personne aidée, le responsable AGE D'OR SERVICES observe personnellement et veille au respect par ses intervenants des règles déontologiques et professionnelles. A cet effet, il s'engage à :

- mettre à disposition de ses clients des intervenants formés et compétents, dotés de savoir faire et de savoir-être de qualité, aptes à :
  - écouter, comprendre et évaluer les besoins exprimés par la personne aidée ;
  - détecter les changements pouvant survenir dans l'état de santé, le comportement, l'hygiène ;
  - informer de façon claire et précise par tous les moyens adaptés à sa situation, des conditions et des conséquences de sa prestation et à veiller à sa compréhension et obtenir son consentement éclairé ;
  - respecter le libre choix de la personne aidée entre les prestations adaptées qui lui sont proposées dans le cadre d'un service à domicile ou à partir du domicile ;
- mettre à disposition des intervenants, dans le cadre de l'accompagnement de personnes, des véhicules correctement entretenus, disposant d'une assurance adaptée à leur usage et répondant aux normes de sécurité ;
- réaliser uniquement les travaux ou activités qui ne requièrent pas les compétences d'un professionnel du secteur concerné.

### 3. Tous les intervenants AGE D'OR SERVICES s'engagent à :

- signaler immédiatement au responsable AGE D'OR SERVICES et/ou aux services compétents tout risque matériel, physique et/ou de maltraitance de la personne aidée ainsi que les changements pouvant survenir dans son état de santé, son comportement, son hygiène, ... ;
- préserver l'autonomie des personnes aidées et les encourager à accomplir des tâches de la vie quotidienne ;

- signaler immédiatement au responsable AGE D'OR SERVICES et/ou aux services compétents tout risque matériel, physique et/ou de maltraitance de la personne aidée ainsi que les changements pouvant survenir dans son état de santé, son comportement, son hygiène, ... ;
- préserver l'autonomie des personnes aidées et les encourager à accomplir des tâches de la vie quotidienne ;
- veiller à la qualité de sa présentation physique (tenue, ...) ;
- être aimable, courtois, ponctuel et informer de tout retard éventuel exceptionnel ;
- respecter l'interdiction de fumer, de boire des boissons alcoolisées au domicile des personnes aidées, de travailler sous l'emprise de la drogue ou de l'alcool et de recevoir des membres de sa famille ou des amis pendant les interventions ;
- ne pratiquer aucun acte paramédical (soins, toilettes, pansements...) et à ne pas manipuler les personnes hospitalisées à domicile sans détenir la qualification requise.

#### 4. Une relation tripartite avec un référent désigné

AGE D'OR SERVICES s'engage à nommer un référent pour chaque personne aidée et veillera à la bonne réalisation du service dans le respect des règles professionnelles et déontologiques.

Ce dernier assurera :

- une fonction de protection de la personne aidée face à d'éventuelles pratiques abusives ou non satisfaisantes ;
- une fonction de protection de l'intervenant en l'aidant à distinguer une relation professionnelle d'une relation personnelle, à maintenir une juste distance et à éviter autant une relation centrée excessivement sur l'affectivité qu'excessivement centrée sur la technicité.

#### 5. La protection contre l'abus de faiblesse

Les salariés AGE D'OR SERVICES s'engagent à :

- refuser de percevoir dons, legs, prêts ou procuration directement ou indirectement de la part de la personne aidée, conformément aux dispositions légales relatives à l'abus de faiblesse ;
- assumer leur responsabilité en cas de détention de clés du domicile de la personne aidée, avec son accord préalable et écrit et/ou celui de son représentant légal, et de ne les confier à aucun tiers que ce soit ou de ne les utiliser que dans le cadre d'un strict usage professionnel ;
- ne pas utiliser les appareils de communication de la personne aidée (téléphone, internet...) à des fins personnelles.

Je soussigné(e) M....., certifie avoir pris connaissance de la **Charte de déontologie AGE D'OR services** et m'engage à la respecter dans le cadre de mes activités salariées AGE D'OR SERVICES.  
Fait le....., à.....

#### Signature

Faire précéder de la mention «**lu et approuvée**»

Conformément au Règlement n°2016/679 relatif à la protection des personnes physiques, à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (« RGPD ») et à la Loi « Informatique et Libertés » modifiée, la collecte de vos données à caractère personnel est nécessaire pour la gestion de votre dossier salarié par L'Age d'Or Expansion.

Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et d'effacement de vos données personnelles. Lorsqu'un consentement est nécessaire au traitement, vous disposez du droit de le retirer. Sous certaines conditions réglementaires, vous disposez du droit de demander la limitation du traitement ou de vous y opposer. Vous pouvez exercer ces différents droits en contactant directement L'Age d'Or Expansion.

Vous pouvez également demander la portabilité des données que vous avez transmises lorsqu'elles étaient nécessaires au contrat ou lorsque votre consentement était requis.

Vous pouvez exercer ces différents droits en contactant directement L'Age d'Or Expansion ou par courriel à l'adresse : mesdonnees@agedor.fr.

En cas de désaccord persistant concernant vos données, vous avez le droit de saisir la CNIL à l'adresse suivante : Commission Nationale Informatique et Libertés, 3 place de Fontenoy 75007 Paris, <https://www.cnil.fr/fr/vous-souhaitez-contacter-la-cnil>, 01 53 73 22 22.

Pour de plus amples précisions sur le Règlement Général sur la Protection des Données à caractère personnel : [www.agedorservices.com/protection-des-donnees](http://www.agedorservices.com/protection-des-donnees).