

## **CHARTRE INTERNE DES BONNES PRATIQUES**

### ***I – OBJET DE LA CHARTE***

La présente Charte a pour but de définir et d'organiser les relations entre les intervenants de la société LES 3 CLICS et les bénéficiaires des prestations proposées par la société.

Chaque intervenant doit respecter les règles établies par ce document pendant toute la durée de sa mission au sein de la société.

### ***II - DEFINITIONS***

Le « gestionnaire » désigne le représentant légal de la personne morale qui gère les prestations au profit des bénéficiaires.

Le « bénéficiaire » désigne la personne physique qui bénéficie des services aux personnes mis en place.

Les « intervenants » désignent les salariés du gestionnaire.

### ***III – ENGAGEMENTS DES INTERVENANTS***

L'intervenant doit faire preuve de professionnalisme : ponctualité, politesse, patience, respect du cahier des charges.

Dans le cadre de la formation et de l'assistance informatique, une attitude pédagogique est indispensable.

L'intervenant est capable de s'adapter aux différents publics de bénéficiaires auxquels il peut être confronté dans l'exercice de son métier. Il fera notamment preuve de compréhension et d'empathie.

L'intervenant établit avec le bénéficiaire une relation de confiance qui passe par le respect mutuel de la personne et de la dignité humaine. Il doit impérativement respecter l'intimité des bénéficiaires et de leurs familles.

L'intervenant se doit de respecter la confidentialité des informations portées à sa connaissance au cours de la prestation. (ex : mots de passe, données personnelles...)

L'intervenant a l'obligation de refuser systématiquement toute délégation de pouvoir sur les avoirs, biens ou droits, toute donation, tout dépôt de fonds, de bijoux ou valeurs de la part des bénéficiaires

### ***IV – CIRCULATION DE L'INFORMATION***

Toute information concernant le bénéficiaire, jugée importante par l'intervenant et portée à sa connaissance, devra être transmise au gestionnaire et figurer dans le dossier du bénéficiaire.

### ***V – GESTION DES CONFLITS***

Tout conflit survenant entre le bénéficiaire et l'intervenant devra être porté à la connaissance du gestionnaire. Si le conflit ne peut être résolu, il sera proposé au bénéficiaire de changer d'intervenant.

Fait à Francheville le

Signature