

SERVICES À LA PERSONNE

Les Clés de Vies

Charte qualité & déontologique

Notre engagement pour un accompagnement humain, respectueux et sécurisant à domicile.

RESPECT

De la personne et de ses choix

CONFIANCE

Une relation claire et professionnelle

PROXIMITÉ

Une présence attentive au quotidien

Version du 18 août 2026

SIRET 106 255 896 00016

01 Notre raison d'être

Les Clés de Vies place la personne accompagnée au centre de chaque intervention. Notre mission est de soutenir la vie à domicile dans le respect des habitudes, de l'autonomie, de la dignité et des liens familiaux.

NOTRE PROMESSE

Écouter avant d'agir, expliquer avant d'organiser et rester disponible lorsque la situation évolue.

02 Les droits de la personne accompagnée

- Être accueillie avec respect, courtoisie et bienveillance, sans discrimination.
- Conserver son libre choix, son rythme de vie, ses habitudes, ses convictions et son intimité.
- Recevoir une information compréhensible sur l'organisation, les limites de l'intervention, les tarifs et les documents applicables.
- Participer aux décisions qui la concernent et pouvoir demander une adaptation de l'accompagnement.
- Exprimer une remarque, une insatisfaction ou une réclamation sans conséquence sur la qualité de l'accompagnement.
- Demander la présence d'un proche ou d'une personne de confiance lors des échanges importants.

03 Respect, dignité et bientraitance

Toute intervention doit préserver la dignité, la sécurité physique et émotionnelle ainsi que l'intégrité de la personne. Les gestes et paroles humiliants, menaçants, infantilisants, discriminatoires ou violents sont interdits.

Toute situation préoccupante, suspicion de maltraitance, négligence grave ou danger immédiat doit être signalée sans délai à la direction, dans le respect des obligations légales et de la protection de la personne.

04 Un accompagnement personnalisé

Les besoins, attentes, habitudes et risques sont recueillis avant l'organisation de l'accompagnement, puis réévalués lorsque la situation change. Les interventions sont réalisées dans les limites convenues et dans le respect des compétences professionnelles.

- Ponctualité, présentation soignée et comportement professionnel.
- Respect du domicile, du matériel, des animaux et des règles de vie de la personne.
- Transmission des informations utiles à la continuité, avec mesure et confidentialité.
- Alerte rapide de la direction en cas d'absence, d'incident, de dégradation de l'état général ou de difficulté relationnelle.

LIMITE PROFESSIONNELLE

Les intervenantes n'effectuent aucun acte médical ou acte réservé à un professionnel de santé. En cas d'urgence, les services de secours sont contactés en priorité.

05 Confidentialité et données personnelles

Les informations concernant la santé, la vie privée, la famille, le logement ou la situation financière ne sont recueillies et partagées que lorsqu'elles sont nécessaires à l'accompagnement. Elles ne doivent jamais être utilisées à des fins personnelles ni communiquées à des personnes non autorisées.

- Les échanges ont lieu avec discrétion, y compris au domicile et dans les espaces publics.
- Les documents et coordonnées sont conservés avec précaution.
- Les photographies, vidéos et publications sur les réseaux sociaux sont interdites sans autorisation expresse et adaptée.

06 Neutralité et respect des choix

Les Clés de Vies respecte les opinions, convictions religieuses, cultures, orientations, situations familiales et choix de vie. Les intervenantes s'abstiennent de toute pression, prosélytisme, jugement ou influence personnelle.

07 Sécurité, prévention et continuité

- Repérer les risques du domicile et signaler les éléments susceptibles de compromettre la sécurité.
- Respecter les consignes convenues, les règles d'hygiène et les bonnes pratiques de prévention.
- Prévenir la direction dès qu'une intervention ne peut être assurée ou qu'un remplacement est nécessaire.
- Tracer les incidents et mettre en place, lorsque cela est nécessaire, une action corrective.

En situation d'urgence vitale : appeler le 15 ou le 112, sécuriser la personne sans se mettre en danger, puis prévenir la direction et le proche désigné.

08 Une relation professionnelle saine

La relation d'aide repose sur la confiance, mais elle doit conserver des limites professionnelles claires afin de protéger la personne accompagnée comme l'intervenante.

- Ne pas accepter ni solliciter de don, prêt, avantage financier, procuration ou disposition testamentaire.
- Ne pas effectuer d'achat ou d'opération financière en dehors des modalités expressément prévues et justifiées.
- Ne pas utiliser les biens, le téléphone, le véhicule ou les comptes de la personne à des fins personnelles.
- Ne pas entretenir de relation d'emprise, de dépendance ou de conflit d'intérêts.

09 Qualité, écoute et amélioration continue

La direction recueille les retours des personnes accompagnées et de leurs proches, suit les difficultés rencontrées et adapte l'organisation lorsque cela est nécessaire. Les remarques sont analysées avec impartialité et donnent lieu à une réponse dans un délai raisonnable.

FAIRE UNE REMARQUE OU UNE RÉCLAMATION

Téléphone : 07 45 25 13 11

E-mail : pro.lesclesdevies@outlook.com

Courrier : Les Clés de Vies - 446 rue de Metz, 57300 Mondelange

10 Engagement des intervenantes

Chaque intervenante s'engage à prendre connaissance de la présente charte et à l'appliquer pendant toute la durée de sa collaboration avec Les Clés de Vies. Elle sollicite la direction dès qu'une consigne est imprécise, qu'une situation dépasse son rôle ou qu'un risque apparaît.

11 Responsabilités de la direction

- Présenter clairement l'organisation, les responsabilités et les documents applicables.
- Organiser le suivi des accompagnements et traiter les alertes sans banalisation.
- Veiller à l'adéquation entre les besoins, les compétences et les missions confiées.
- Favoriser la continuité, la coordination et l'amélioration des pratiques.
- Protéger la confidentialité et conserver une communication respectueuse avec toutes les parties.

12 Périmètre et entrée en application

Cette charte présente les engagements généraux de Les Clés de Vies. Elle ne remplace ni le contrat, ni le devis, ni le règlement de fonctionnement, ni les obligations légales applicables à chaque mode d'intervention.

SITUATION ADMINISTRATIVE

Les activités mandataire et de mise à disposition sont actuellement présentées comme des projets en attente des validations administratives nécessaires. Cette charte n'emporte ni ouverture de ces services, ni possibilité de souscription avant leur validation.

Ensemble, faisons de chaque intervention un moment sûr, digne et profondément humain.

Nom et prénom	Qualité / fonction
Date	Signature précédée de « Lu et approuvé »