



## Charte de déontologie

La présente charte reprend les principes déontologiques qui guident l'attitude et l'action au quotidien du personnel 3FORETS, comme déclinaisons de l'antique règle d'or :

*« Ce que vous voulez que les autres fassent pour vous, faites-le aussi pour eux. »*

Autrement dit :

*« Ne fais pas aux autres ce que tu ne voudrais pas que l'on te fasse. »*

A notre sens, ces principes doivent s'appliquer dans toute relation que nous pouvons avoir : dans la relation de service auprès de la personne aidée, évidemment, mais aussi avec ses proches et avec les autres intervenants. Ces principes doivent aussi s'appliquer entre collègues de la société, entre la hiérarchie et les subordonnés, avec les candidats à un emploi, avec nos fournisseurs et d'une manière générale tous nos partenaires, quel que soit le contexte. Nous considérons que ces principes ont valeur universelle, et doivent être recherchés dans tous les cas.

C'est pourquoi la direction en premier lieu et le personnel d'encadrement veilleront à être exemplaires dans la poursuite et l'application des principes de la charte déontologique.

### **1. Respect, non violence, bienveillance**

Le respect est fondamentalement non-violence, absence d'agression. Positivement, c'est la douceur, la gentillesse, la bienveillance, la générosité.

Pour le Client : cela implique que le service soit rendu sans violence, notamment dans le respect de ce que l'on appelle les droits fondamentaux de la personne, avec une bienveillance constante, même lorsque la situation est difficile, et que la personne aidée, parfois, ne témoigne en retour ni reconnaissance, ni respect. On s'opposera résolument à la maltraitance, qui peut naître des petites violences du quotidien.

Pour la Terre : le respect, ou l'absence d'agression, passe par une prise de conscience écologique, et la limitation de l'impact environnemental de nos activités. Nous nous engageons en ce sens, par nos choix quotidiens et nos orientations stratégiques.

Nous estimons que la bonne gestion, l'économie, et la juste utilisation du pouvoir, notamment financier, sont des valeurs positives.

Pour le personnel 3FORETS : notre engagement porte aussi sur la prévention des risques professionnels et l'amélioration des conditions de travail.

Enfin, d'une manière générale, nous considérons que le respect est dû à tout être, et nous œuvrons en ce sens.

### **2. Sincérité, Vérité**

Dire la vérité, et agir conformément à ses paroles ou à ses engagements.

Nous veillons à ce que l'ensemble de nos documents et communications soient précis, authentiques, fidèles à nos engagements. Nous évitons les formules marketing réfléchies pour leur seul impact commercial.

Nous nous engageons à proposer un mode d'intervention compris des personnes, leur permettant de choisir sereinement et objectivement nos services, ou d'autres.

Nous nous donnons le droit de dire non, de refuser certaines situations inacceptables, et d'expliquer notre refus, notamment au regard des risques professionnels ou du non respect par le client de ses obligations.

Le personnel 3FORETS s'engage au respect des choix des personnes aidées, de leur intimité, et à la confidentialité des informations recueillies auprès d'elles.

### 3. Honnêteté

En application de ce principe, 3FORETS restituera à ses clients tout montant trop payé, en le signalant spontanément au vu des éléments comptables. 3FORETS s'engage à honorer ses fournisseurs, à dûment rémunérer son personnel pour son travail, y compris les trajets inter-vacations et indemnités de déplacements, à régler les charges sociales, impôts et taxes selon les dispositions légales.

Le personnel s'engage à être digne de confiance ; à refuser de percevoir dons, legs, prêts ou procuration directement ou indirectement de la part de la personne aidée ou de ses proches, conformément aux dispositions légales relatives à l'abus de faiblesse ; à ne confier les clés du domicile de la personne aidée à aucun tiers que ce soit, et à ne les utiliser que dans un cadre professionnel ; à ne pas utiliser les appareils de communication de la personne aidée à des fins personnelles.

### 4. Dévouement

Consacrer une énergie constante et dévouée.

Nous veillons à être réellement disponible, proche de nos clients, pour assurer le meilleur service, sans interruption, toute l'année.

En particulier, nous réalisons une évaluation des besoins du client, notamment au cours de la visite à domicile, pour établir une offre de service adaptée.

### 5. Service

Notre organisation en société privée est la garantie de notre indépendance et de notre liberté d'action, notamment vis-à-vis de la sphère politique. Nous nous engageons à ne pas nous compromettre au profit de la recherche des richesses, de l'acquisition de biens ou du pouvoir.

Notre vocation est le service.



Lu et approuvé, le :

A :

Signature :