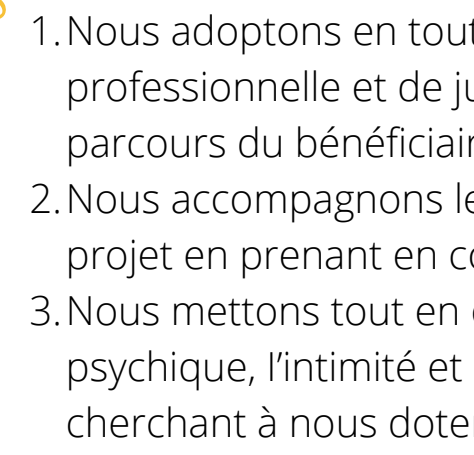
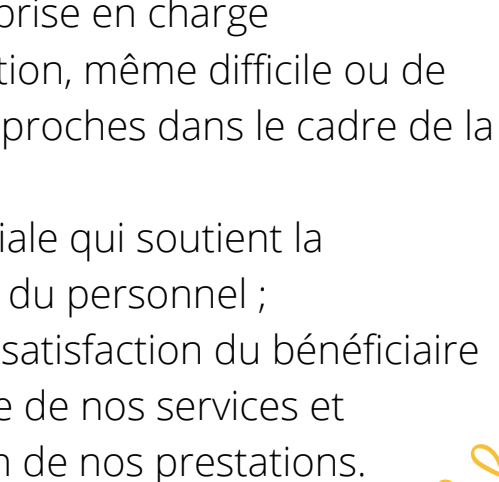
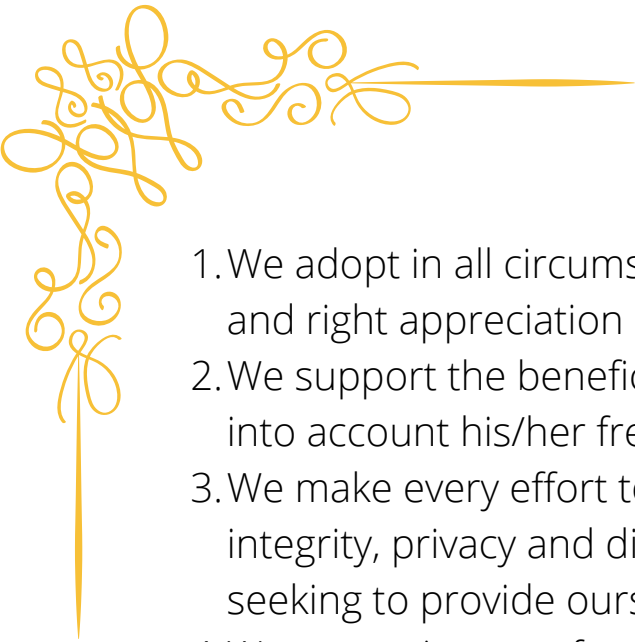
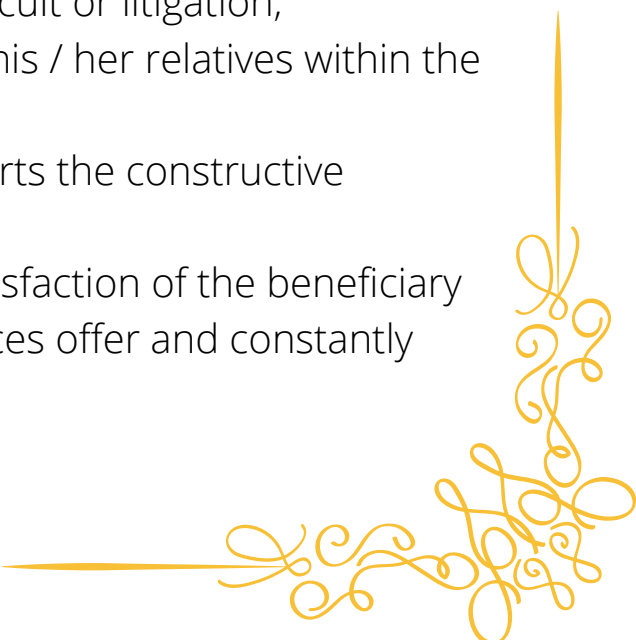


Charte de la Bienveillance

- 
1. Nous adoptons en toute circonstance une attitude d'écoute professionnelle et de juste appréciation à chaque étape du parcours du bénéficiaire ;
 2. Nous accompagnons le bénéficiaire en tant que co-auteur de son projet en prenant en compte sa liberté de choix et de décision ;
 3. Nous mettons tout en oeuvre pour respecter l'intégrité physique et psychique, l'intimité et la dignité du bénéficiaire notamment en cherchant à nous doter de moyens spécifiques pour cette mission ;
 4. Nous agissons contre toute forme de maltraitance qu'elle soit physique ou psychique en appliquant une politique de tolérance zéro ;
 5. Nous assurons au bénéficiaire l'accès aux informations le concernant d'une manière appropriée, détaillée et loyale ;
 6. Nous respectons la confidentialité des informations relatives au bénéficiaire et aux situations rencontrées ;
 7. Nous garantissons un encadrement du bénéficiaire et de ses proches conforme aux bonnes pratiques et règles de l'art et nous veillons à rendre impossible des agissements contraires aux droits et à la dignité de la personne ;
 8. Nous mettons tout en oeuvre pour une prise en charge transparente et adéquate de toute situation, même difficile ou de litige, vécue par le bénéficiaire et/ou ses proches dans le cadre de la mission du service ;
 9. Nous appliquons une politique managériale qui soutient la collaboration constructive des membres du personnel ;
 10. Nous prenons en compte et évaluons la satisfaction du bénéficiaire et/ou de ses proches par rapport à l'offre de nos services et recherchons constamment l'amélioration de nos prestations.
- 

- 
1. We adopt in all circumstances an attitude of professional listening and right appreciation at each stage of the beneficiary's experience;
 2. We support the beneficiary as co-author of his/her project, taking into account his/her freedom of choice and decision;
 3. We make every effort to respect the physical and psychological integrity, privacy and dignity of the beneficiary, in particular by seeking to provide ourselves with specific means for this mission;
 4. We act against any form of abuse, whether physical or mental, by applying a zero tolerance policy;
 5. We assure that the beneficiary gets access to all his / her information in an appropriate, detailed and faithful manner;
 6. We respect the confidentiality of information relating to the beneficiary and the encountered situations;
 7. We guarantee to take in charge the beneficiary and his/her relatives in accordance with best practices and rules of the art and we take care to make impossible all acts contrary to the rights and dignity of the person;
 8. We do everything we can to handle in a transparent and adequate manner any kind of situations , even difficult or litigation, experienced by the beneficiary and / or his / her relatives within the framework of the service's mission;
 9. We apply a managerial policy that supports the constructive collaboration of our collaborators;
 10. We take into account and assess the satisfaction of the beneficiary and / or his / her relatives with our services offer and constantly seek to improve our services.
- 

Charte de la Bienveillance



1. Wir nehmen in jeder Lage eine Haltung des professionellen Zuhörens ein, um die Betreuung des uns anvertrauten Menschen in allen Phasen angemessen bewerten zu können.
2. Wir begleiten den uns anvertrauten Menschen als Co-Autor seines Lebensprojekts und lassen seiner Wahl- und Entscheidungsfreiheit Raum.
3. Wir achten die Intimsphäre und die Würde des uns anvertrauten Menschen und setzen alles daran, seine physische und psychische Integrität zu wahren. Wir geben uns die Mittel an die Hand, die nötig sind, um diese Mission zu erfüllen.
4. Wir handeln gegen jegliche Form von physischer oder psychischer Misshandlung indem wir eine Politik der Null-Toleranz durchsetzen.
5. Wir garantieren dem uns anvertrauten Menschen einen zweckdienlichen, ausführlichen und loyalen Zugang zu den ihn betreffenden Informationen.
6. Wir respektieren die Vertraulichkeit der Informationen, welche wir über Situationen und den uns anvertrauten Menschen erlangen.
7. Wir gewährleisten eine den Berufsregeln entsprechende Betreuung des uns anvertrauten Menschen und dessen Nahestehenden und tragen Sorge, Zuwiderhandlungen gegen die Rechte und die Würde des Einzelnen auszuschließen.
8. Im Rahmen unserer Betreuung setzen wir alles daran, jede Situation, die vom uns anvertrauten Menschen oder dessen Nahestehenden als schwierig oder konfliktgeladen erlebt wurde, transparent und angemessen zu behandeln.
9. Wir unterstützen mit unserer Führungspolitik die konstruktive Zusammenarbeit aller Mitarbeiter.
10. Wir prüfen die Zufriedenheit des uns anvertrauten Menschen und/oder dessen Nahestehenden in Bezug auf unser Angebot und nutzen diese Auswertungen um unsere Leistungen kontinuierlich zu verbessern.