



Charte d'engagements à respecter par les prestataires d'offres de service d'IsèreADOM

Le prestataire référencé dans l'annuaire IsèreADOM des offres de proximité, s'engage à :

Article 1 - Fournir une prestation respectant la personne et ses droits fondamentaux c'est-à-dire :

→ Respecter :

- La charte des droits et libertés de la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance, de la fondation nationale de gérontologie (voir le [lien](#)¹) et la charte Européenne des droits et des responsabilités des personnes âgées nécessitant des soins et une assistance de longue durée (voir le [lien](#)²).
- La dignité de la personne. C'est une valeur inaliénable.

→ S'engager à :

- Respecter la vie privée de la personne et la confidentialité des informations recueillies.
- Informer la personne des conditions de l'offre, des tarifs et vérifier le consentement éclairé de la personne.
- Respecter l'autonomie de la personne : ne pas entraver la capacité de penser, de décider et d'agir librement de sa propre initiative.

¹ <http://social-sante.gouv.fr/ministere/documentation-et-publications-officielles/guides/personnes-agees/article/charte-des-droits-et-des-libertes-de-la-personne-agee-en-situation-de-handicap>

² <http://www.agevillage.com/actualite-6276-1-une-chartre-europeenne-des-droits-et-responsabilites-des-personnes-agees.html>

- Être à l'écoute des besoins et des réclamations de la personne et en tenir compte.
- Mettre à disposition des intervenants formés, en nombre suffisant, en lien avec la prestation proposée.
- Prévenir la personne en cas d'absence et proposer une organisation ou un remplaçant.

Article 2 - Garantir l'intégrité et la fiabilité des informations publiées, c'est-à-dire :

- Remplir de façon rigoureuse et précise tous les champs de la fiche prestataire.
- Exposer de façon précise et explicite le contenu de son offre : les informations indiquées doivent permettre une compréhension rapide par les utilisateurs du portail web.
- Afficher clairement le contenu des tarifs et proposer un devis gratuit.
- S'engager dans la véracité et la conformité des informations publiées.

Article 3 - Contribuer à l'amélioration de la qualité de l'annuaire ISÈREADOM, c'est-à-dire :

- Fournir les pièces justificatives demandées.
- Répondre aux enquêtes d'évaluation menée par la plateforme IsèreADOM.
- Signaler toutes difficultés à partir du formulaire de contact.
- Tenir à jour les informations publiées (et au minima mettre à jour sa fiche d'offre de service au minimum une fois par an)

Article 4 - Autoriser la diffusion de ses informations

La structure en signant la charte, consent à apparaître dans l'annuaire IsèreADOM.