

# Charte « L'Esprit Wizme »

## **COMMUNIQUER / INFORMER**

Créer un échange verbal ou non verbal (le toucher, le regard, l'écoute) qui permet d'instaurer une relation de confiance mutuelle. (ex: l'informer du temps de trajet, lui proposer de l'aider)

## **ACCOMPAGNER**

Aider à développer une image positive de la marque Wizme en aidant le client à sortir de son habitation, lui tenir le bras, l'aider à s'installer dans le véhicule, l'accompagner faire ses tâches quotidiennes s'il le demande (ex: courses, marché, salle d'attente à l'hôpital).

## **RESPECTER LA DIGNITÉ**

Prendre en considération la liberté de choix et de décision du client afin de maintenir son autonomie dans le respect de ses souhaits jusqu'à la fin du transfert.

## **ÊTRE TOLÉRANT**

Respecter les réactions liées aux diverses pathologies, coutumes, habitudes de vie, religion.

## **S'IMPOSER LE RESPECT DE LA CONFIDENTIALITÉ**

des informations relatives à l'utilisateur.

## **AMÉLIORER LES PRESTATIONS**

de transport en prenant en compte l'évaluation de la satisfaction des usagers et de leur entourage. Respecter les règles de politesse et de courtoisie habituelles en usage.

## **AVOIR UNE DÉMARCHÉ ÉTHIQUE**

Établir une démarche éthique comprenant l'évaluation des pratiques professionnelles.

## **LIBRE-ARBITRE**

Laisser le libre choix aux clients – dans la limite de la sécurité et du respect d'autrui, même quand certains risques sont liés à ses décisions – à propos de ses règles de conduite, du sens qu'il souhaite donner à son existence. Éviter de faire à la place du senior ce qu'il peut faire lui-même. Si nécessaire, le faire avec lui

Signature :

A large, empty white rectangular box intended for a signature.