

PRÉAMBULE

Unis par la volonté de

- développer l'emploi durable, qualifié et de qualité
- faire reconnaître le secteur des services et emplois auprès des particuliers comme un secteur à part entière de l'économie
- favoriser un environnement professionnel nécessaire pour une relation de qualité entre l'utilisateur bénéficiaire et l'intervenant à domicile
- articuler l'intervention des organismes et des professionnels du secteur avec les réseaux de proximité des particuliers
- assurer la loyauté des relations contractuelles

Les organismes

- de services aux particuliers
- représentant les salariés
- représentant les particuliers

Signataires de la Charte de Qualité

S'engagent publiquement à apporter des garanties de qualité

- du service rendu pour le particulier
- d'exercice professionnel pour l'employé

Valorisant ainsi les services et les emplois auprès des particuliers

L'État et le Conseil Général d'Ille-et-Vilaine unissent leurs moyens pour promouvoir avec leurs partenaires cette charte de qualité.

Une instance, composée de représentants des signataires de cette charte de qualité, de l'État et du Conseil Général, assurera le suivi de sa mise en œuvre.

PRINCIPES GÉNÉRAUX

RESPECT DU PARTICULIER ET RESPECT DE L'INTERVENANT

Les signataires de la Charte de Qualité s'engagent à ce qu'une offre de services soit proposée dans le respect des valeurs suivantes :

- Attention portée à la personne et à l'écoute de ses besoins dans le respect total :
 - de sa vie privée
 - de sa liberté d'opinion et d'expression
 - du libre choix de son lieu et de son mode de vie
 - de sa liberté de choisir la prestation la mieux adaptée à sa situation personnelle
 - de sa liberté de nouer et d'entretenir à son gré des relations familiales, amicales et sociales
- Attention portée à l'intervenant en respectant :
 - sa dignité et ses droits en matière de rémunération, formation, promotion et conditions de travail

Commission partenariale de régulation

Dans le cadre de la mise en œuvre de la charte de Qualité, une commission de concertation et de régulation des conflits est créée par :

- les organisations syndicales de salariés
- les organisations d'employeurs
- les représentants des usagers

dans le département d'Ille-et-Vilaine. Chaque signataire s'engage à favoriser son fonctionnement afin de limiter les litiges et les contentieux éventuels.

QUALITÉ DES SERVICES



Engagements des organismes vis-à-vis du particulier

Offrir une réponse rapide et adaptée

- Par un dispositif :
 - d'accueil et d'information sur l'accès aux divers mécanismes :
 - d'aide et de prise en charge
 - de réduction d'impôt et d'exonération des charges
 - d'orientation permettant de répondre avec des qualités d'écoute à toute demande exprimée par l'utilisateur et/ou son entourage
 - de sensibilisation du particulier à l'emploi de personnes qualifiées avec remise de la charte de qualité
- Par des moyens d'analyse et d'évaluation de la demande :
 - permettant de négocier une proposition d'intervention clairement définie, avec transparence des tarifs appliqués
 - prenant en compte selon son choix, l'entourage de la personne aidée
 - donnant lieu à un écrit précisant les engagements de chacun
- Par une mise en œuvre du service :
 - dans un délai de 24 à 48 heures
 - avec un intervenant qualifié
 - respectueuse d'une déontologie professionnelle interdisant de recevoir du particulier toute délégation de pouvoir ou mandat sur ses avoirs, biens ou droits, tout cadeau autre que d'usage, toute donation ou legs, tout dépôt même de courte durée, de fonds, de bijoux ou de valeurs
- Dans le respect des conditions d'intervention de l'organisme fixées par l'Agrément Préfectoral

Réaliser un suivi de la qualité

- Qui prend en compte toute requête formulée par l'utilisateur
- Qui assure une fonction pédagogique dans le secteur de l'aide à la personne :
 - par l'instauration d'échanges avec le particulier et son entourage de manière à maintenir et développer des liens sociaux

Assurer la continuité du service

- Par le remplacement en cas d'absence de l'intervenant habituel, avec le souci de :
 - ne pas multiplier les intervenants
 - coordonner les actions si nécessaires en partenariat avec d'autres structures

Évaluer

- Périodiquement l'adéquation entre la demande exprimée et la réponse apportée afin de l'ajuster



Engagements des organismes vis-à-vis des intervenants

Garantir par les conditions de travail

- le respect des droits collectifs
- une protection sociale
- une représentation du personnel, favorisant le dialogue et le règlement d'éventuels conflits
- le respect des qualifications professionnelles
- des temps de rencontre permettant l'expression des salariés

Viser à assurer des revenus stables et mettre en place des temps de régulation

Favoriser une véritable professionnalisation

- porter une attention particulière au recrutement et à la sélection des personnes souhaitant travailler dans ce secteur
- prendre en compte leur formation initiale ou leur expérience professionnelle ou personnelle
- sensibiliser les salariés à l'importance de la formation initiale et continue
- organiser la formation
- assurer un suivi par un encadrement qualifié
- évaluer les compétences pour permettre un déroulement de carrière
- Favoriser l'emploi des personnes en parcours d'insertion
- Remettre la Charte de Qualité



Engagements du particulier vis-à-vis des intervenants

- Respecter le cadre écrit d'intervention et la réglementation en vigueur
- Favoriser de bonnes conditions de travail pour l'intervenant :
 - respecter son professionnalisme et sa dignité
 - respecter les horaires fixés
 - mettre à disposition les outils et matériaux nécessaires à l'exécution de la tâche
 - tenir compte des impératifs d'hygiène et de sécurité
- Permettre le suivi de la qualité du travail effectué
- Permettre les départs en formation et les favoriser