



CHARTRE DE DEONTOLOGIE DE LA FEDESAP

Chaque structure membre de la FEDESAP
« Fédération Française de Services à la Personne et de Proximité »
déclare sur l'honneur avoir pris connaissance de l'ensemble de la présente
Charte de déontologie qu'elle signe sans réserve, s'engageant à s'y conformer
et à mettre en pratique l'intégralité de son contenu.

I - Par la présente Charte de déontologie, les membres de la FEDESAP affirment les valeurs et l'éthique qui portent leur engagement au sein de la Fédération des TPE/PME dans leur activité professionnelle dédiée aux Services à la Personne de proximité.

Forts de ces principes, les membres de la FEDESAP s'engagent à :

- * respecter les valeurs de la FEDESAP, et à les promouvoir au sein de leur entreprise,
- * respecter la réglementation en vigueur relative aux modalités d'exercice des activités (agréments, autorisations...).
- * garantir le principe de l'exclusivité des métiers de service à la personne listés par l'article L129-1 du Code du Travail.
- * rechercher la Qualité dans un processus d'amélioration continue du service rendu à leur client, singulièrement les publics fragiles,
- * soutenir tout particulièrement les publics fragiles, voire dépendants, par la meilleure assistance possible empreinte d'un sens profond de l'intérêt général,
- * s'adapter et anticiper en permanence face à un secteur d'activité en pleine évolution, pour répondre toujours mieux aux attentes des clients,
- * lutter contre l'économie souterraine en respectant la réglementation afférente et en s'élevant contre le travail au noir, fléau qui précarise les salariés et freine le développement des entreprises,
- * améliorer de façon constante les conditions de travail de leurs collaborateurs,
- * recruter, former puis professionnaliser les équipes pour asseoir la pertinence et la crédibilité du savoir faire et du savoir être inhérents à l'exercice des métiers de Services à la personne de proximité,
- * s'impliquer dans l'insertion professionnelle des publics en difficulté en tant qu'entreprise de Service à la personne, par essence citoyenne,

II - En outre, chaque client doit pouvoir poursuivre son épanouissement, quel que soit son âge, son handicap ou ses attentes. Le client doit pouvoir continuer à exercer ses droits et jouir de la liberté dévolue à chaque citoyen. Il doit conserver la liberté et la possibilité de communiquer, de se déplacer et de participer à la vie de la société.

Aussi, les TPE/PME membres de la FEDESAP s'engagent à mettre à disposition de leurs clients des intervenants compétents, dotés de qualités indiscutables de savoir-faire et savoir être qui :

- * savent écouter et comprendre les besoins exprimés par la personne aidée,
- * appliquent les normes et le référentiel qualité de la marque,
- * détiennent au moins l'attestation de formation aux premiers secours,
- * ont acquis une formation complémentaire adaptée aux services proposés,
- * veillent à la qualité de leur présentation physique (tenue, hygiène personnelle...),
- * sont ponctuels, aimables et courtois,
- * refusent de percevoir des dons, legs, prêts ou procuration de la part des clients, directement ou indirectement. De même, ils ne font pas d'emprunt auprès d'elles,
- * ne divulguent à quiconque les informations dont ils auraient connaissance dans le cadre de l'exercice de leur métier (dans le respect des dispositions légales),
- * sont en mesure d'aider et d'orienter la personne vers un interlocuteur adapté à ses besoins,
- * si un véhicule est utilisé, il doit être correctement entretenu, assuré et répondre aux normes de sécurité.

III - Enfin, par leur action en proximité de création d'emplois et de prestation de services auprès de familles, parfois à l'attention de personnes âgées, malades ou handicapées, d'aidants ou de familles en difficulté, les TPE/PME membres de la FEDESAP génèrent au quotidien du lien social. Leur exigence de professionnalisme induit pour leur Fédération une volonté de s'impliquer dans plusieurs axes de réflexion et d'actions :

* anticiper et agir sur l'évolution quantitative et qualitative des emplois, la gestion de la pyramide des âges, l'adaptation et l'évolution des compétences des collaborateurs... avec conception d'outils pratiques, aisément transférables, répondant aux besoins des structures comme le développement de bonnes pratiques en matière de recrutement, de formation, de mobilité, d'évaluation des personnels... à l'aide d'outils de Gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (GPEC), la cartographie des métiers, un guide du recrutement, des tableaux de bord, un plan de formation type, des tableaux de suivi et des outils d'aide à l'évaluation des salariés. La FEDESAP s'impliquera aussi dans les leviers puissants que constituent la finalisation d'une convention collective unique de branche, la mise en oeuvre d'un groupement d'employeurs et la construction d'un outil d'e-learning (formation à distance via internet) permettant la généralisation d'une pratique d'autoformation des professionnels.

* Généraliser les bonnes pratiques professionnelles en élaborant et diffusant des référentiels : évaluation des situations individuelles, prévention des situations à risque de maltraitance, généralisation de pratiques professionnelles orientées public fragile comme les personnes en fin de vie, celles victimes de maladie d'Alzheimer ou en situation de handicap et leurs aidants, impliquant des réponses adaptées en aides humaine et technique...

* Généraliser les démarches Qualité au sein des membres de la FEDESAP en contribuant au déploiement d'une démarche collective prenant appui sur des méthodes et des outils construits nationalement visant à la certification, à l'aide d'outils mutualisés de type manuel qualité, procédures (accueil, évaluation préalable des besoins, réalisation du service, évaluation de ce service par le client...), des formulaires types (livret d'accueil, devis, contrat, fiche de mission...) ainsi qu'un guide d'utilisation de ces outils.

* être acteur de la prévention des risques professionnels à l'aide d'outils comme un plan de prévention des risques professionnels, le document unique, un guide des bonnes pratiques, des plaquettes de sensibilisation aux risques professionnels...

* Mettre en oeuvre les moyens d'information et d'appropriation de ces orientations qui fondent la déontologie de la FEDESAP à diffuser par les instances nationales et localement par les Délégués Régionaux pour concourir au rayonnement fédéral, déployer ses actions et construire des partenariats de proximité.

Cette Charte de déontologie, accessible sur le site Internet de la FEDESAP, doit être lue et approuvée dans son intégralité par chaque nouveau membre qui la signe lors de son adhésion à la Fédération.

La signature de cette Charte de déontologie autorise l'utilisation par ses membres du logo de la FEDESAP sur leur papier à entête.

Je déclare avoir pris personnellement connaissance de la Charte de déontologie de la FEDESAP et m'engage à la mettre en oeuvre et à la promouvoir avec la plus grande détermination.

Lieu : Date :

Cachet de la structure adhérente

Numéro d'adhérent :

Signature du Dirigeant :