



# Fédésap

Fédération Française  
des Services à la Personne et de Proximité

## CHARTRE ETHIQUE

**Par la présente Charte Éthique, les membres de la Fédésap s'engagent à développer leur activité de Services à la Personne en promouvant sur leur territoire les valeurs de :**

**Proximité – Professionnalisation – Qualité - Innovation**

**Les adhérents de la Fédésap sont des TPE-PME positionnées sur le secteur d'activité économique des Services à la Personne. Le respect de la présente Charte Ethique, en complément des devoirs des acteurs du secteur, constitue un engagement nécessaire de chaque adhérent pour promouvoir ses activités professionnelles, défendre les consommateurs et les salariés.**

**Ainsi, par leurs engagements, ils permettent à la Fédésap de revendiquer une légitimité et une représentativité auprès du grand public, des professionnels et des institutionnels en lien avec le Service à la Personne.**

### **I. Les membres de la Fédésap s'engagent à :**

- respecter les valeurs portées par la Fédésap, et à les promouvoir au sein de leur entreprise tant vis-à-vis des clients que des salariés,
- respecter la réglementation en vigueur relative aux modalités d'exercice des activités (déclaration, agrément, autorisation...),
- garantir le principe de l'exclusivité des métiers de Service à la Personne tel que le prévoit la législation,
- rechercher la Qualité dans un processus d'amélioration continue du service rendu,
- accompagner tous les publics, y compris fragiles, par une offre de services adaptée,
- anticiper et s'adapter en permanence aux évolutions de notre secteur d'activité pour répondre toujours mieux aux attentes des clients,
- lutter contre l'économie souterraine en s'érigeant contre le travail dissimulé,
- recruter, former puis professionnaliser les équipes,
- améliorer de façon constante les conditions de travail de ses collaborateurs.

### **I. Tout client doit bénéficier d'un service et d'un accompagnement individualisé de qualité adapté à son âge et à ses besoins, respectant son consentement éclairé**

**Ainsi, les membres de la Fédésap s'engagent à mettre en place une organisation permettant de :**

- proposer et réaliser une prestation adaptée à la définition du besoin de chaque client,
- informer et accompagner le client dans sa recherche de financement(s),
- assurer la confidentialité des informations reçues de ses clients,
- ne communiquer aux salariés que les informations strictement nécessaires au bon déroulement de l'intervention.

### **II. Les membres de la Fédésap s'engagent sur une gestion du personnel responsable**

- recruter, suivant un processus de sélection permettant d'apprécier les motivations, compétences et aptitudes de chaque candidat, ainsi que de leur qualification et expérience professionnelle,
- assurer un processus d'intégration permettant l'efficacité des engagements de l'entreprise tant sur le plan éthique que sur les conditions d'hygiène de santé et de sécurité au travail,

Fédésap - Fédération Française des Services à la Personne et de Proximité

N° SIRET : 504 917 717 00036

29 rue St Amand – 75015 PARIS Tél : 01 75 43 77 20 - [contact@fedesap.org](mailto:contact@fedesap.org) - [www.fedesap.org](http://www.fedesap.org)

- avoir une politique formation adaptée à son offre de service permettant la professionnalisation de ses salariés,
- lutter contre l'isolement des salariés intervenant à domicile et favoriser la circulation des informations.

**III. Les entreprises membres de la *Fédésap* s'engagent à mettre en place une politique qualité en adhérent à la Charte Qualité du secteur et en s'inscrivant dans une démarche certifiante.**

**Ainsi à minima l'entreprise prend les engagements clients suivants :**

- désigner un interlocuteur privilégié pour le client,
- mesurer régulièrement et au minimum annuellement la satisfaction client dans l'objectif d'assurer l'amélioration continue du service et à en communiquer les résultats,
- s'assurer de l'adéquation continue de l'intervention avec les besoins du client.

**Ainsi, de par leurs actions, les membres de la *Fédésap* sont acteurs d'un projet de développement économique territorial créant des emplois locaux durables, non délocalisables, qui contribuent quotidiennement à favoriser le lien social et le bien-être tout en apportant des réponses à forte valeur ajoutée à des problématiques sociétales.**

Cette Charte Éthique, accessible sur le site Internet de la *Fédésap*, doit être lue et approuvée dans son intégralité par chaque nouveau membre lors de son adhésion à la Fédération.

*Fédésap* autorise l'utilisation par ses membres du logo dédié de la *Fédésap* sur leur papier à entête.

*Je m'engage à mettre en œuvre et à promouvoir avec la plus grande détermination les présentes valeurs en les déclinant au sein de mon entreprise. Par cet engagement, je deviens un acteur responsable du développement économique territorial. Créant ainsi des emplois locaux durables ; tout en favorisant le lien social.*

Je déclare avoir pris personnellement connaissance de la Charte Éthique de la *Fédésap*.

**Conformément au Règlement Général sur la Protection des Données, en complétant ce formulaire, je consens à l'utilisation de mes données par la *Fédésap* pour la transmission d'informations relatives à la *Fédésap*. La *Fédésap* s'engage à ne pas communiquer à des tiers les informations transmises. Vous pouvez à tout moment modifier, supprimer toutes les informations par simple demande à : [contact@fedesap.org](mailto:contact@fedesap.org)**