CHARTE D'ENGAGEMENT

Préambule

L'objet de cette charte d'engagement est de définir les engagements de C.Q.F.D. vis-à-vis de ses adhérents, et ceux des associations prestataires ou mandataires qui adhérent à C.Q.F.D.. Cette charte est nécessaire au respect d'une démarche qualité commune. Elle vise aussi l'efficacité et la crédibilité de nos interventions, et elle est conforme à la réalisation des objectifs statutaires de C.Q.F.D. concernant : - le développement et la structuration d'une offre globale de services à domicile sur le département des Bouches du Rhône. - la mutualisation des moyens pour promouvoir l'offre de services et la faire évoluer, pour optimiser le fonctionnement des structures. - la professionnalisation des métiers de l'aide à domicile pour assurer à la fois la qualité des services rendus, et celle des emplois créés.

1. L'ENGAGEMENT DES ADHERENTS

1.1. Les structures adhérentes à C.Q.F.D. partagent les valeurs communes de l'Économie Sociale et Solidaire :

- En mettant en place leur offre de services à domicile, elles répondent à des attentes sociales et à des besoins individuels, dans le respect des droits des personnes et des familles, et des textes qui les définissent.
- Elles favorisent l'existence de véritables filières de professionnalisation, au profit des salariés du secteur de l'intervention à domicile.
- Elles affirment que les services à la personne destinés aux publics fragiles relèvent avant tout d'une mission d'utilité sociale et d'intérêt général.

1.2 Les structures adhérentes à C.Q.F.D. assument leurs responsabilités d'employeur :

- Elles respectent le code du travail et appliquent les conventions collectives et les accords de branche qui les concernent.
- Elles veillent à ce que les dirigeants salariés s'inscrivent dans le décret du 19 février 2007 relatif à la qualification des dirigeants.

04 96 19 05 90
Bat C Résidence de l'Huveaune 1, Impasse des Tirailleurs
13009 Marseille
Enregistrement Préfecture n°93 13 13510 13
SIRET 418 667 655 00041 - APE : 9499Z

- Elles tendent à développer leurs prestations sur le mode prestataire ou du moins le plus adapté compte tenu des besoins des usagers et des salariés.
- Les structures, gèrent leurs interventions de façon à respecter des temps de travail mensuels de 70 heures minimum, afin de garantir l'ouverture des droits sociaux à l'ensemble de leurs salariés, et elles limitent le plus possible le temps partiel subi.
- Elles favorisent le dialogue social dans leurs structures.
- Dans le cadre de leurs plans de formation, elles s'engagent à s'inscrire dans une démarche de professionnalisation, permettant le développement des qualifications des salariés du secteur.
- Les structures organisent un encadrement suffisant permettant à chaque salarié de se situer dans l'équipe et de s'adresser au niveau hiérarchique adéquat.

1.3. Les structures adhèrent à un réseau de partenaires impliqués sur leurs territoires :

- Les structures adhérentes s'engagent toutes dans une démarche qualité (dont les modalités dépendent de chaque structure, fédération, regroupement) concernant : l'analyse des besoins des clients, la mise en place de réponses individualisées, le suivi des interventions, la qualité des recrutements, et le suivi de leur personnel. Les structures ayant obtenu l'agrément qualité ou l'autorisation s'engagent à en respecter l'ensemble du cahier des charges.
- Elles s'engagent à adopter un code de bonne pratique vis-à-vis des structures partenaires du réseau et de toutes autres amenées à partager nos valeurs (échanges d'informations, partage de compétences, coordination des interventions en vue d'améliorer les réponses aux usagers lorsque cela s'avère nécessaire).
- Afin d'améliorer le maillage du territoire et l'efficacité des réponses apportées par C.Q.F.D., elles s'engagent à l'informer de façon précise de leur offre réelle de services et de leurs territoires d'intervention, à actualiser ces informations régulièrement, et à répondre aux demandes d'intervention en provenance de C.Q.F.D., en contactant le client dans un délai de 48 heures (jours ouvrés) et ce, pour tous les services référencés. Concernant les services mal ou non couverts à ce jour et à venir, et plus particulièrement concernant la garde d'enfants, elles s'engagent à travailler collectivement pour offrir des réponses adaptées.

2. L'ENGAGEMENT DE C.Q.F.D.

2.1. C.Q.F.D. s'engage à assurer un rôle d'animation des structures adhérentes sur le territoire des Bouches du Rhône en proposant un espace de réflexion, de médiation, ainsi que la conduite de projets communs.

2.2. C.Q.F.D. assure un rôle d'intermédiation entre l'offre et la demande de services : Elle assure la neutralité de la plate-forme téléphonique et une valeur ajoutée à l'offre de services des adhérents - Elle développe la visibilité de C.Q.F.D. et l'utilisation de la plate-forme.

2.3 C.Q.F.D. assure une fonction de pré-recrutement aux structures adhérentes :

Elle organise des forums emploi qui permettent la mise en relation directe entre les employeurs et les salariés potentiels.

Elle organise des informations collectives sur les différents métiers des SAP.

Elle met en place des entretiens de pré-recrutement approfondis et assure le suivi des candidats.

2.4. C.Q.F.D. assure une fonction de professionnalisation et de formation : Elle propose une ingénierie de formation pour ses adhérents , réalise des actions de formation en adéquation avec les besoins exprimés.

2.5. C.Q.F.D. favorise la qualité des prestations effectuées par ses adhérents :

Elle met en place un suivi qualité - Elle lie l'adhésion et la collaboration avec C.Q.F.D. à la signature et au respect d'une charte qualité «renouvelée».

2.6. C.Q.F.D. contribue à élargir le panel des services disponibles, rendus par les adhérents pour répondre aux besoins des particuliers.

2.7. C.Q.F.D. se positionne comme un relais d'information sur le secteur, comme un lieu d'échange, comme un lieu de veille territoriale.