



Conciergerie à domicile

CHARTE DE VALEURS

Notre mission :

Favoriser l'autonomie des personnes âgées par un meilleur accès aux services et aides dont ils ont besoin.

Pour ce faire, Ilot Seniors propose d'accompagner, avec prévenance et bienveillance, les seniors dans leurs demandes, tant dans leurs démarches administratives, dans la coordination des intervenants à domicile que dans les problèmes techniques rencontrés.

Notre engagement :

Elle entend par cette Charte faire connaître et reconnaître aux membres et acteurs les valeurs qui définissent son identité et orientent son action.

Ilot Séniors est une entreprise qui promeut des valeurs et pratiques de l'Économie Sociale et Solidaire, s'inscrit dans les objectifs du développement durable et intègre une vision d'équité envers ses membres et avec ses différents interlocuteurs.

L'acceptation de la Charte est obligatoire et constitue un engagement contractuel par lequel toute partie prenante s'engage à la respecter, à la promouvoir auprès de son réseau et à la traduire dans ses activités comme dans ses relations quotidiennes.

Toute entité adhérant à cette Charte aura à cœur de fonder des partenariats avec des structures dont la nature des activités ou des objectifs se rapprochent des valeurs défendues ci-après.

Ilot Séniors considère que l'économie doit avant tout être juste et durable. Une économie solidaire, engagée et participative permet un équilibre et un bien-être social pour tous.

Nos valeurs :

BIENVEILLANCE – ESPRIT D'EQUIPE – CONFIANCE - QUALITE
--

Nous agissons avec bienveillance

Nous sommes courtois les uns envers les autres

Nous sommes à l'écoute

Nous utilisons un langage clair

Nous adaptons nos services à la diversité de nos bénéficiaires

Nous accompagnons nos bénéficiaires dans le respect de leur vie privée

Nous savons reconnaître le travail de nos collaborateurs et partenaires

Nous tenons nos engagements

Nous faisons preuve d'esprit d'équipe

Nous accompagnons nos bénéficiaires dans leurs démarches

Nous encourageons la participation active des bénéficiaires à leur accompagnement

Nous nous mettons à la place de l'autre

Nous accompagnons nos collaborateurs dans l'exercice de leurs fonctions

Nous favorisons l'entraide et le partage des connaissances

Nous communiquons entre nous de manière constructive, dans un souci de compréhension et de recherche de solutions

Nous travaillons dans un objectif commun

Nous sommes dignes de confiance

Nous communiquons une information fiable, claire, utile et actualisée dans le respect des principes de confidentialité

Nous rendons l'information facilement accessible et nous assurons sa disponibilité en temps opportun

Nous informons régulièrement

Nous expliquons nos décisions et indiquons les voies de recours

Nous favorisons les échanges réguliers avec nos partenaires

Nous rendons un service de qualité

Nous mettons tout en œuvre pour respecter les délais

Nous apportons une réponse fiable et précise aux demandes

Nous nous assurons de la bonne compréhension des informations que nous délivrons

Nous prenons en compte le point de vue de nos bénéficiaires

Nous nous remettons constamment en question pour apporter le meilleur service

Nous développons les compétences de nos collaborateurs

Je soussigné(e), _____,

Collaborateur (nom, prénom, fonction) / Partenaire (raison sociale) / Bénéficiaire (nom et prénom) *

*Barrer les mentions inutiles.

déclare avoir pris connaissance de la présente charte de valeurs. J'y adhère et m'engage à la respecter sans conditions.

Le _____

À _____ Signature