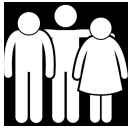


CHARTRE DÉONTOLOGIQUE* ANNUAIRE BTOB SILVER ÉCONOMIE BASSIN D'ARCACHON VAL DE L'EYRE



L'annuaire a été initié à la demande des entreprises rencontrées lors de l'étude de la Silver Économie du BARVAL en 2022. Elles ont en effet exprimé le besoin de se repérer et se connaître pour mieux répondre aux différentes attentes de leurs usagers respectifs, créer des partenariats, mutualiser des ressources.

C'est donc un annuaire destiné à favoriser la prise de contacts et le développement des entreprises entre elles. Il n'est pas prioritairement destiné à l'information du grand public.

Lors de la présentation de l'annuaire aux entreprises et structures concernées, elles ont émis le souhait de favoriser la promotion des acteurs partageant les mêmes valeurs auprès de leurs usagers, en l'exprimant à travers une charte déontologique.

Chacun des prestataires et chacune des entreprises de l'annuaire de la Silver Économie validant cette charte s'engage donc à respecter les principes et les valeurs qu'elle exprime.

Approche bienveillante de mes usagers

Je m'engage à écouter mes usagers et à prendre en compte leurs besoins

Je m'engage à faire preuve d'une écoute active des besoins, à les reformuler et à les faire valider par l'utilisateur.

Je fais preuve de bienveillance dans la relation avec mon usager

Je m'engage à tenir compte des contraintes rencontrées par l'utilisateur et à adapter mon attitude et comportement aux besoins de la personne.

J'assure une communication avec les proches et aidants de mes usagers

Je m'engage si nécessaire et dans la mesure du possible à communiquer avec les aidants de mes usagers pour assurer une bonne compréhension des étapes de la prestation au travers si possible d'un document formalisé.

Je m'engage à respecter une confidentialité vis-à-vis des problématiques que rencontrent mes usagers

Je m'engage à ne pas divulguer d'information à caractère personnel sans le consentement direct de l'utilisateur.

CHARTRE DÉONTOLOGIQUE* ANNUAIRE BTOB SILVER ÉCONOMIE BASSIN D'ARCACHON VAL DE L'EYRE



Je respecte le droit à la vie privée des personnes

Je veille à garantir la protection et la sécurité de leurs données personnelles, en déployant leurs solutions conformément aux principes définis par le règlement européen sur la protection des données (RGPD), la CNIL et l'Agence du numérique en santé.

Je suis ponctuel et fiable dans la gestion des rendez-vous

Je m'engage à respecter les horaires fixés avec l'utilisateur et le cas échéant à prévenir la personne d'éventuels retards et maintenir autant que possible le même interlocuteur.

Je suis disponible pour répondre aux demandes

Je m'engage, dans la limite du possible, à répondre rapidement aux questions et attentes de l'utilisateur.

Je veille à adopter des pratiques commerciales loyales

J'adopte des pratiques respectueuses de la concurrence et des consommateurs, dans le respect des réglementations en vigueur, ainsi qu'à permettre l'accessibilité au public auquel s'adressent les professionnels de la Silver Économie, à leurs droits et devoirs.

Dans cet esprit, je veille à leur transmettre une information claire et compréhensible, en rédigeant ou traduisant si nécessaire dans un langage simplifié tous documents y compris juridiques tels que les contrats, conditions générales, mentions légales des sites internet etc., afin qu'ils puissent choisir en connaissance de cause et en confiance.

Je n'abuse pas de la faiblesse de personnes vulnérables (notamment dans le cadre de vente à distance ou du démarchage à domicile) et veille à écarter toute clause abusive des contrats.

Je respecte les règles d'affichage tarifaire en vigueur dans le secteur, notamment en ce qui concerne l'affichage des prix réels des produits ou services proposés et bénéficiant par exemple d'un crédit d'impôts.

Adaptation aux besoins et aux contraintes

J'apporte des solutions techniques pertinentes et des conseils avisés

Je m'oblige à ajuster autant que possible ma proposition.

Je m'efforce, dans les limites de mes compétences, de prodiguer des conseils appropriés et, le cas échéant, de fournir une liste de contacts susceptibles de répondre à ses besoins.

CHARTRE DÉONTOLOGIQUE*
ANNUAIRE BTOB
SILVER ÉCONOMIE BASSIN D'ARCACHON
VAL DE L'EYRE



Je mets en place une démarche d'amélioration continue pour être en capacité d'apporter des solutions innovantes

J'encourage la formation auprès de mon personnel afin de maintenir à jour et à un haut niveau de qualification les compétences professionnelles.

Je propose des prestations de qualité au juste prix

J'accorde une importance particulière à assurer une prestation de qualité tout au long du processus, en fixant un prix raisonnable et approprié.

J'accompagne le public concerné par la présente charte pour l'aider à bien utiliser les produits ou services

Je mets à sa disposition un service après-vente ainsi que tous les dispositifs nécessaires au bon fonctionnement de ces produits et services tels qu'assistance technique, aide à l'installation, conseil, notice explicative claire.

Engagement auprès du territoire

Je m'engage à contribuer à des démarches collectives

Je m'engage avec BA2E et ses partenaires et je peux être amené à participer à des actions de promotion et de communication collectives organisées avec ses partenaires

Je favorise la collaboration avec les autres entreprises Silver et les acteurs publics

Je réserve un accueil positif aux demandes de contacts ou de renseignements des entreprises et acteurs du territoire

Je contribue à la formation locale, propose de prendre des stagiaires, crée du lien avec les centres de formation du territoire, les lycées, etc.