



## Charte d'adhésion à l'Association Française de Téléassistance

Cette charte définit les grandes lignes de la vision de leur métier qu'ont les opérateurs de téléassistance aux Personnes en France : ce sont les points fondamentaux à respecter pour assurer la qualité et l'éthique indispensable à la fourniture de ce service que sont en droit d'attendre les donneurs d'ordre ou les utilisateurs de cette prestation, ainsi que l'ensemble des autres acteurs du marché.

Par conséquent, tout nouvel adhérent à l'Association s'engage à tout mettre en œuvre pour que sa structure soit en conformité avec l'ensemble des points ci-dessous.

1. La structure possède en propre une plate-forme existant depuis au moins 3 ans sur le territoire français et y opère une activité de téléassistance aux personnes.
2. Le service est délivré aux abonnés dans le respect de la personne : vie privée, dignité et libre arbitre.
3. Elle exerce l'activité de téléassistance dans une optique d'accompagnement, offrant aux abonnés un service sécurisé et de qualité au travers d'une infrastructure permettant de répondre aux appels 24h/24 et 7j/7. Le niveau de sécurité, notamment la mise en place d'un back-up ou d'une redondance, et le dimensionnement doivent être suffisants pour garantir aux usagers un accès et une continuité de service en toutes circonstances, même en mode dégradé en cas de dysfonctionnements sévères. La qualité se traduit notamment par la rapidité de prise d'appels, le confort de dialogue suffisant, une réponse adaptée aux demandes, le suivi des interventions, l'amabilité et la convivialité dans le dialogue.
4. Elle dispose de personnel en qualité et nombre suffisant pour assurer la prestation. Elle recrute un personnel responsable et conscient de l'importance du service en terme social et vital, selon des critères rigoureux de moralité et d'intégrité. Elle assure une formation continue aux salariés.
5. La structure propose et utilise pour ses clients des équipements qui sont en conformité avec les normes en vigueur. Elle certifie que les produits proposés assurent le meilleur niveau de sécurité aux usagers et ne comportent aucun danger pour ceux-ci. Elle s'engage à mettre en œuvre des moyens de contrôle périodique du fonctionnement de l'équipement installé.
6. La prestation doit faire l'objet d'un contrat collectif ou individuel en conformité avec la réglementation en vigueur, rédigé en toute transparence dans le respect des personnes potentiellement en situation de faiblesse. Lors de la souscription du contrat, la structure sollicite l'utilisateur automatiquement pour mettre en place avec lui, s'il le désire, un comité de voisinage dont un dépositaire des clés capable d'intervenir dans les problèmes de la vie quotidienne.
7. La mise en service doit faire l'objet d'une validation lors de la mise en route de la prestation, à l'intérieur de procédures complètes d'installation dont le suivi permet à l'utilisateur de comprendre et utiliser au mieux le service.
8. La structure s'engage à mettre en œuvre un dispositif d'enregistrement et de traçabilité des appels, conforme à la législation en vigueur, pour permettre des vérifications en cas de litiges.
9. La structure offre un service après-vente adapté, respectant les termes des contrats et permettant d'assurer dans les meilleures conditions possibles la continuité du service.
10. La structure respecte toutes les règles d'éthique et de bonne concurrence qui s'impose à elle dans son environnement de marché. Elle est dirigée dans la globalité dans une optique et une gouvernance compatible avec les principes de développement durable / socialement responsable. Elle souscrit les contrats d'assurances adéquats au regard des activités qu'elle exerce.