

# CHARTRE COOP A DOM

## PREAMBULE

---

Issus de Coopératives d'activités soucieuses de la pérennisation de l'emploi, des professionnels du Service à la personne s'engagent avec la volonté d'offrir leurs services dans une logique équitable : vivre de leurs savoir-faire tout en permettant au plus grand nombre d'accéder à leur offre.

Des entrepreneurs, pour qui la relation humaine prime, passionnés par leur travail, refusant l'industrialisation et la dépersonnalisation des services.

Des femmes et des hommes regroupés au sein d'une coopérative, qui partagent les valeurs de la coopération :

- la responsabilité du développement de sa propre activité dans un projet collectif partagé,
- le droit à l'expérimentation, à la créativité, à la réalisation d'une idée, à l'initiative individuelle,
- la gestion démocratique et altruiste de l'entreprise,
- la solidarité entre ses membres,
- le droit à la formation,
- les réserves impartageables permettant l'indépendance de l'entreprise et sa transmission solidaire entre générations de coopérateurs.

Des individus qui s'engagent à promouvoir un sociétariat multiple : collectivités locales, partenaires, clients, entrepreneurs, salariés permettant de promouvoir l'intérêt collectif au-delà de l'intérêt particulier.

## DEFINITION

---

Les activités présentes au sein de la coopérative (au-delà d'être incluses dans le champ de l'agrément), s'étendront en fonction des évolutions apportées à la liste établie par le décret n°2005-1698 du 29 décembre 2005 avec la volonté, à termes, de couvrir l'ensemble du champ des services à domicile.

Toutes ont pour raisons d'être la promotion sociale et professionnelle, l'éducation, l'amélioration du confort, le mieux être des clients de la coopérative.

Ainsi elles se regroupent, aujourd'hui, en fonction de 4 grands thèmes :

- l'entretien et la maintenance du cadre de vie,
- Favoriser l'accès à des savoirs,
- Participer à la résolution des difficultés des familles
- L'amélioration du confort de vie.

## ENGAGEMENTS

---

Cette charte a pour vocation de clarifier les responsabilités, les engagements tant de la Coopérative que des entrepreneurs qui la compose.

### **Article 1 : l'engagement de qualité**

#### **Quant aux interventions**

- Les prestations répondent à des standards de qualité conçus par l'ensemble des entrepreneurs intégrés dans la coopérative et entrent dans le cadre des réglementations en vigueur. L'effort de recherche d'amélioration de la qualité est constant. Ainsi et, pour exemples : le respect des délais de réalisation est une préoccupation constante, la veille informative est permanente, garante de la qualité du service. La communication, les documents commerciaux permettent à l'utilisateur de connaître au préalable le contenu des interventions.
- C'est l'utilisateur qui choisit l'entrepreneur qui va intervenir chez lui. Cette relation est le fondement du fonctionnement de la Coopérative. Sauf en cas de demande expresse de l'utilisateur et avec l'accord de l'entrepreneur la Coopérative respecte l'unicité de la relation. Dans ce cadre, chaque prestation est adaptée, personnalisée pour chaque utilisateur. La relation humaine avec l'utilisateur est envisagée dans une dimension de proximité et dans l'esprit d'une meilleure cohésion sociale.
- Les réclamations sont traitées par la Coopérative de sorte que des réponses convenables soient apportées aux utilisateurs.
- Une enquête qualité auprès des utilisateurs est réalisée annuellement

## **Quant aux entrepreneurs**

- Les entrepreneurs sont des professionnels, dont les compétences sont avérées et reconnues par la coopérative.  
Ils sont recrutés selon un processus formalisé, garant de leur professionnalisme.
- Ils s'inscrivent dans un processus de formation professionnelle continue, financé par un fonds commun à la coopérative. Ils s'engagent dans une veille informative continue.
- Ils font remonter les informations importantes à la Coopérative, afin de mener une réflexion conjointe sur de potentielles adaptations des prestations.
- Ils sont tenus à la confidentialité et respectent l'intimité des utilisateurs. Pour autant, les entrepreneurs contribuent à la prévention de la maltraitance en transmettant les informations nécessaires à la Coopérative.  
La Coopérative s'engage avec les entrepreneurs à traiter toute information, à mettre en place des formations adaptées voire à transmettre un signalement aux autorités compétentes.
- Ils respectent les codes de conduite fixés dans la coopérative et participent de la solidarité entre les membres.
- Il est, bien évidemment, interdit aux entrepreneurs de recevoir des utilisateurs auprès desquels ils interviennent toute délégation de pouvoir sur les avoirs, biens ou droits, toute donation, tout dépôt de fonds, de bijoux ou valeurs.

## **Article 2 : l'engagement de transparence**

- La Coopérative et les entrepreneurs mettent tout en œuvre pour que les conditions générales, tarifs, modes d'interventions soient connus au préalable par les utilisateurs.
- Le recours à un contrat écrit, un devis préalable à l'intervention, à tout ce qui matérialise la relation (les droits et devoirs de chacune des parties) est systématique chaque fois que matériellement possible.
- La demande de devis d'un utilisateur oblige tout entrepreneur à la réaliser.
- Tout abonnement est formalisé dans la forme d'un contrat écrit entre le utilisateur, la Coopérative et l'entrepreneur, comprenant la définition de la prestation, sa durée, son rythme, ses conditions de renouvellement et le montant à charge de l'utilisateur.
- La rédaction de conditions générales de ventes, de document de bonne fin d'intervention sont systématiques, lisibles et connues des utilisateurs au préalable.
- Les factures respectent le format légal et contiennent le détail des interventions réalisées.
- En cas de démarchage, l'utilisateur possède un droit de rétractation de 7 jours à compter de la signature du contrat conclu entre l'utilisateur, l'intervenant et la Coopérative, dans les conditions prévues aux articles L. 121-21 et suivants du code de la consommation.
- Au-delà : les entrepreneurs sont formés et informés sur le droit et leurs obligations envers l'utilisateur.
- Une attestation fiscale annuelle est envoyée à chaque utilisateur.

## **Article 3 : l'engagement de pérennité**

- La Coopérative et les entrepreneurs ont la volonté de tout mettre en œuvre pour fidéliser les utilisateurs et pérenniser l'image de qualité et de sérieux de la structure.
- La Coopérative s'engage à favoriser l'accès au sociétariat des entrepreneurs ainsi qu'à la participation des utilisateurs.
- La Coopérative s'engage à privilégier la constitution de réserves impartageables permettant seules la pérennité tant du service rendu que celle des emplois créés au sein de la Coopérative.
- La promotion des principes et valeurs de la coopération tant au sein de la Coopérative qu'auprès des publics utilisateurs font parties des volontés premières de cette charte.
- Favoriser la mise en synergie, le travail en réseau, l'échange de pratiques, plutôt que l'individualisme et la concurrence en sont la conséquence (tant à l'intérieur qu'à l'extérieur de la Coopérative).