

CHARTRE QUALITE LANCELOT ASSISTANCE DE LA «MISE EN RELATION »

L'objet de Lancelot Assistance est de mettre à la disposition des seniors et des familles des moyens de mise en relation – internet et humains – avec des prestataires de services à la personne. Ceux-ci adhèrent par convention à son modèle et à son Code de Conduite, qu'ils soient membres des Associations d'étudiants « Services entre Générations » Lancelot – ci-après dénommés « Lancelots » - ou du Réseau Lancelot d'entrepreneurs indépendants qualifiés sélectionnés – ci-après nommés « Partenaires ».

La présente Charte de la mise en relation, disponible à tous ceux qui sont à jour de leur Abonnement Lancelot – ci-après dénommés « Abonnés » - a pour objet de fixer les règles communes auxquelles sont tenus Lancelot Assistance, les Abonnés, les Lancelots et les Partenaires pour un bon fonctionnement des services proposés et des relations internes et externes de l'organisation.

Article 1 : Demande d'intervention – Réponses – Conventions

Les Abonnés doivent formuler clairement et sans ambiguïté leurs **demandes d'intervention** par leur sélection propre du service souhaité directement sur le **Catalogue des services** disponible sur le site Internet Lancelot ou par téléphone (n° indigo). A chaque service demandé pour une zone géographique d'intervention donnée, correspond un ou plusieurs prestataires – Lancelots et/ou Partenaires – qui apparaissent dans une « fenêtre » de l'écran : il appartient aux Abonnés de faire leur choix par un « clic » qui déclenche la procédure de demande de rappel téléphonique ou par email par le prestataire ainsi sélectionné.

Les Lancelots et les Partenaires ainsi sollicités s'engagent à répondre dans les délais contractuels ou convenus par un service approprié à chaque demande d'intervention des Abonnés. Ils s'engagent à établir avec les Abonnés des relations basées sur le dialogue, le respect et la confiance mutuels.

Lors des transactions autonomes entre Abonnés, Lancelots et Partenaires, il est admis que la nature et la durée des prestations, les moyens à mettre en œuvre, et éventuellement leur périodicité, sont établis d'un commun accord et acceptés par les deux parties.

Ces prestations étant majoritairement ponctuelles, l'accord entre les parties pourra se faire simplement oralement. Lorsque celles-ci deviendront plus régulières, ou si l'une des deux parties le souhaite, la signature d'une convention est recommandée mais de la responsabilité exclusive des parties.

Article 2 : Confidentialité

Les Lancelots et les Partenaires s'engagent à respecter la vie privée et l'intimité des Abonnés et de se tenir à un devoir absolu de réserves quant à la teneur des relations établies avec eux et de leur environnement.

Article 3 : Profil des prestations - Intervenants – Compétences

Dès la souscription d'un Abonnement, au titre de senior, de famille ou de Partenaire, un Lancelot de la zone géographique du souscripteur prendra langue avec lui pour analyser ses besoins de services et ses contraintes éventuelles et établir le profil Individualisé des prestations et des prestataires auxquels il fera éventuellement appel.

Lancelot Assistance s'engage à une « mise en relation » par des moyens appropriés de communication directe des Abonnés avec des Lancelots et des Partenaires compétents.

A chaque service du Catalogue Lancelot correspond un profil de prestataire en rapport avec le degré de professionnalisme nécessaire à un service donné. Les prestataires proposés aux Abonnés répondent donc à cette exigence technique.

Les Lancelots et les Partenaires **s'engagent** à mettre à la disposition des Abonnés les qualifications en adéquation avec les particularismes des Abonnés et leurs profils individualisés de prestations.

En matière de services à la personne, il est essentiel de préciser que les compétences ne sont pas uniquement techniques mais se réfèrent le plus souvent à des **qualités humaines** et à des **comportements relationnels irréprochables**. Pour cette raison, il est admis par tous que cette composante humaine et altruiste est fondamentale dans la relation intergénérationnelle que souhaite promouvoir Lancelot Assistance, ce qui autorise les Lancelot à intervenir pour nombre de ces services, notamment auprès des Abonnés - séniors et familles - en toute légitimité et dans l'intérêt des Abonnés.

En conséquence, ceux-ci acceptent, par principe, que nombre de prestations de service qu'ils souscrivent puissent être légitimement confiées à des Lancelots et réalisées par eux avec les compétences requises reconnues. Les Abonnés reconnaissent implicitement les limites professionnelles des Lancelots dans l'exercice des prestations qui leur sont confiées et en acceptent toutes les conséquences sans pour autant les soustraire à leurs obligations de responsabilité civile légalement assurée.

Article 4 : Obligation d'information - Transparence

Les Lancelots et les Partenaires s'engagent à fournir des informations complètes et fiables en relation avec les prestations du Catalogue Lancelot. De même, ils s'engagent à fournir aux Abonnés, à Lancelot Assistance et, si nécessaire, à l'Administration tout document d'information et de comptabilité en relation avec les prestations qu'ils fournissent.

Article 5 : Code de conduite – Manquement aux principes

Les membres du personnel de Lancelot Assistance, les Lancelots, les Partenaires et, d'une manière générale tous les associés, affiliés et contractants de Lancelot Assistance sont tenus au respect en tous points du Code de Conduite de Lancelot Assistance.

Ces obligations s'exercent dans les domaines suivants :

- ♣ Respect des biens, des personnes, des règles du « vivre et travailler ensemble » dans la communauté la plus large.
- ♣ Respect des personnels, partenaires internes et externes de l'organisation, de tous ses membres, et de toute la communauté;
- ♣ Honnêteté et intégrité, en particulier en cas de conflit d'intérêt ;
- ♣ Indépendance politique, confessionnelle et ethnique;
- ♣ Respect des lois et de l'ordre public ;
- ♣ Acceptation et respect de la concurrence et de la libre entreprise ;
- ♣ Nécessité d'une bonne structure financière et d'une comptabilité claire, contrôlée régulièrement ;

- ♣ Amélioration constante des standards de qualité, de santé, de sécurité et de protection de l'environnement dans toutes les actions de l'organisation, à l'intérieur et à l'extérieur de l'organisation;
- ♣ Communication de toutes les informations appropriées concernant ses activités en excluant, directement et indirectement tout délit d'initiés;
- ♣ En cas de partage d'intérêts avec d'autres partenaires dans une association ou une "joint-venture", encourager ces derniers à mettre en pratique ces principes de conduite ;
- ♣ Participation à des actions d'intérêt général qui favorisent le développement de la communauté locale, en particulier dans les domaines de la culture et de l'éducation, de l'activité et de l'emploi des jeunes.

Le respect de ce Code de conduite est la garantie : de la réputation de Lancelot Assistance ; de la cohésion de toute son organisation et de la qualité de son image ; de la vérité des relations intergénérationnelle ; et de la fiabilité des prestataires, qu'ils soient Lancelots ou Partenaires.

Le Comité d'éthique et de développement et le Conseil de surveillance de Lancelot Assistance ont tout pouvoir de sanction pour tout manquement à l'un quelconque de ces principes dont la gravité peut engendrer l'exclusion de l'organisation, tant pour une association Lancelot, que l'un de ses membres, que pour un Partenaire prestataire de service.

Article 6 : Dysfonctionnement – Réclamations – Sanctions

En cas de conflit occasionnel entre des parties – Abonnés, Partenaires, Lancelots –, Lancelot Assistance entreprendra, à la demande expresse de l'une au moins des parties, une médiation et tentera de trouver une solution amiable.

En cas d'échec de la médiation, les parties pourront régler leur différend à leur convenance.

Tout dysfonctionnement entraînant des réclamations d'Abonnés pouvant nuire gravement à la réputation de Lancelot Assistance, ou fraude constatée du fait d'agissements malhonnête, voire délictueux, de l'un quelconque des membres de l'organisation – association « Services entre Générations », Lancelot, Partenaire ou membre du personnel de Lancelot Assistance – pourra entraîner une sanction disciplinaire à l'encontre du membre défaillant et, éventuellement l'exclusion, prononcées par le Conseil de surveillance sur proposition du Comité d'éthique et de développement de Lancelot Assistance.

Il en sera ainsi pour tous les cas de : dysfonctionnement contractuel avec les Abonnés, les Lancelots et les Partenaires ; de fraude dans les domaines des engagements contractuels en matière de services aux Abonnés ; de manquement aux obligations légales, comptables, fiscales ou de défaut de communication.

Paris, le 2 Mars 2015