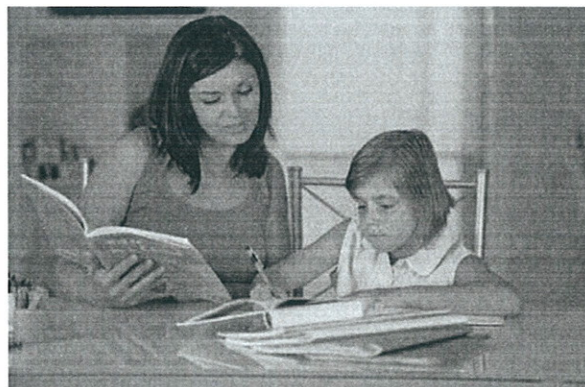


Des chartes de déontologie pour un gage de qualité supplémentaire

La Charte Soutien scolaire

Les cinq plus grandes entreprises du soutien scolaire (Academia, Keepschool, Anacours, Complétude et Les Cours Legendre), toutes adhérentes à la FESP, se sont engagées avant le 31 décembre 2009 à garantir le meilleur niveau de qualité à leurs familles clientes en se faisant certifier SGS Qualicert V3 ou V4, en respectant une charte qualité stricte et en se faisant auditer sur le respect des engagements de cette charte qualité. Nous vous proposons ci-après de faire un zoom sur les éléments clés contenus dans cette charte.



► La charte « Soutien scolaire »

LES INTERVENANTS PEDAGOGIQUES

Profil des intervenants ⁽²⁾

Les intervenants pédagogiques sont :

- soit titulaires d'un diplôme de niveau bac + 3 minimum, acquis en France ou à l'étranger,
- soit étudiants en école avec un niveau Bac + 3 en cours minimum,
- soit professeurs en exercice ou ayant exercé dans un établissement public ou privé.

Pour le soutien scolaire en primaire, les intervenants peuvent être, à titre dérogatoire, titulaire d'un diplôme de niveau Bac + 2 acquis.

Sélection des intervenants

L'organisme rencontre chaque intervenant pour un entretien de sélection en face à face ⁽¹⁾. Lors de cet entretien, qui nécessite la présence physique conjointe de l'intervenant et d'au moins un salarié ou d'une personne mandatée par l'organisme, l'intervenant doit présenter les originaux des documents justificatifs suivants ⁽²⁾ :

Justificatifs concernant l'identité de l'intervenant et son droit à travailler en France ⁽¹⁾ :

- Pour les ressortissants français : carte d'identité ou passeport en cours de validité.
- Pour les ressortissants des états membres de l'Union Européenne, des états parties à l'accord sur l'Espace Economique Européen (Islande, Norvège, Lichtenstein) et de la Suisse : carte d'identité ou passeport en cours de validité.

Pour les ressortissants des autres pays : carte d'identité ou passeport en cours de validité, carte de séjour ou titre de séjour valant autorisation de travail (ou à défaut, récépissé ou attestation de demande de renouvellement)

Justificatifs concernant le niveau d'études de l'intervenant ⁽²⁾ :

- Pour les titulaires d'un diplôme de niveau bac + 3 minimum : diplôme ou attestation de réussite ou relevé de notes justifiant clairement du niveau minimum requis.
- Pour les étudiants en école : carte d'étudiant (si elle précise l'année scolaire et l'année d'étude) ou attestation ou certificat de scolarité en cours.
- Pour les professeurs en exercice ou ayant exercé : bulletin de paie de l'Education Nationale ou carte d'enseignant ou attestation d'un établissement scolaire ou attestation de réussite aux concours (Capes, Agrégation) ou attestation de report de stage de l'Education Nationale ou attestation d'affectation à un établissement scolaire ou rapport d'inspection de l'Education Nationale.

Après avoir dûment vérifié les originaux de ces documents, l'organisme doit en conserver la copie dans le dossier de l'intervenant. Il doit être en mesure de les produire sur simple demande. ⁽¹⁾

Affectation d'un cours à un intervenant ⁽²⁾

Pour affecter un cours à un intervenant, l'organisme doit disposer de l'ensemble des copies des documents justificatifs de son identité, de son droit à travailler en France, de son niveau d'études ainsi que de l'original d'un extrait de casier judiciaire vierge.

► La charte « Garde d'enfants à domicile »

Satisfaire les besoins spécifiques de l'enfant

- Respecter le rythme de l'enfant
- Respecter l'intégrité de l'enfant
- Assurer la sécurité physique et affective de l'enfant
- Proposer des prestations adaptées et évolutives en fonction des besoins et de l'âge de l'enfant.

Respecter à chaque instant les consignes et valeurs spécifiques des parents

- Respecter les principes éducatifs des parents
- Respecter la culture familiale
- Respecter les consignes des parents en matière d'hygiène, d'alimentation et d'activités
- Etablir une communication régulière et réciproque entre la famille, l'intervenant et l'entreprise
- Respecter la vie privée, le mode de vie de la famille, son domicile, l'entreprise et ses intervenants ayant un devoir de réserve, de discrétion et de confidentialité

- Observer un devoir d'information auprès des parents
- Fournir aux familles des intervenants qualifiés, encadrés et contrôlés

Assurer des conditions professionnelles d'exercice aux collaborateurs

- respecter les conditions de travail des intervenants : propreté du domicile, clarté des consignes, accès aux accessoires nécessaires (hygiène, alimentation, jouets...)
- Respecter un devoir de former et de faire former
- Lutter contre le travail au noir, assurer un travail et un salaire décent
- Lutter contre toutes les formes de discrimination au travail

Les signataires de la charte :

Thierry Rein (Family Sphere), Laurent David (La compagnie des familles), Claire Lanneau (Babychou Services), Sandra Künzmann Burgo (E comme Enfants), Edith Gilbert (La Bambinerie).

La charte de déontologie des acteurs de l'assistance informatique et internet

Certains acteurs du métier de l'assistance informatique et internet (MDSAP, Aidadomi, Formathome, PC 30, Bugbusters, Orange Assistance, Mulot Déclic) regroupés au sein de la Fédération du Service aux Particuliers ambitionnent également la réalisation de prestations d'assistance informatique et internet auprès des particuliers avec un

haut degré d'exigence. C'est pourquoi, ils s'engagent par leur charte sur trois points : accompagner, assister et former chaque client selon ses besoins ; afficher des prix clairs et donner toute l'information sur les avantages Services à la Personne ; favoriser la création d'emploi et lutter contre le travail « au noir ». En voici le détail. ■

► La charte « Assistance informatique et internet »

Accompagner, assister et former chaque client selon ses besoins

- Faire intervenir un professionnel formé aux spécificités de notre métier : connaissances techniques, pédagogie et relation client
- Mettre tout en œuvre pour apporter des explications claires et s'assurer de la bonne compréhension par le client
- Exclure toutes prestations non comprises dans le périmètre d'application des Services à la Personne (le dépannage matériel de l'ordinateur et ses périphériques ; vente de matériel ou de logiciel)
- Maîtriser la qualité de la prestation par un suivi régulier de la satisfaction des clients
- Assurer un service client téléphonique et communiquer ses coordonnées aux clients

Afficher des prix clairs et donner toute l'information sur les avantages Services à la Personne

- Afficher clairement le prix réel (avant et après réduction fiscale ; avant et après toute réduction promotionnelle).

- Détailler le contenu de chaque prestation en explicitant notamment les limites de temps et les surcoûts éventuels
- Différencier clairement les prestations de Services à la Personne d'autres prestations en les marquant du sigle LOGO
- Informer sur les avantages fiscaux réservés aux Services à la Personne et préciser les modalités pratiques pour en bénéficier
- Indiquer le numéro d'agrément Services à la Personne

Favoriser la création d'emploi et lutter contre le travail « au noir »

- Favoriser l'emploi salarié : privilégier la création d'emploi pérenne sous contrat à durée indéterminée et à plein temps
- Valoriser l'activité : communiquer régulièrement les données essentielles du secteur

Les signataires de la charte :

Brice Alzon (MDSAP), Eric Bobet (Aidadomi), Mehdi Dahmani (Formathome - Fnac), Gianbeppi Fortis (PC 30), Ronan Paul (Bugbusters), Patrick Pelliet (Orange Assistance), Roland Tricot (Mulot Déclic).