

E.F.C.V. est un **Service d'Aide et d'Accompagnement à Domicile**, dont la mission est d'**AIDER A DOMICILE** toute personne, quelle que soit sa situation : séniors, personnes en perte d'autonomie, en situation de handicap ou en incapacité temporaire, familles et actifs.

Depuis 1996, date de création d'E.F.C.V., l'humain est au centre de nos priorités c'est pourquoi nous avons fait le choix de nous engager dans une démarche R.S.E. Véritable levier de performance et d'innovation, cette démarche nous permettra d'aller plus loin dans nos pratiques, de les valoriser et de construire une relation de confiance pérenne avec l'ensemble des parties prenantes de l'association

A cette occasion nous avons souhaité réaffirmer nos valeurs et traduire nos engagements sous forme de Charte.

Charte R.S.E



tel. : 04.94.60.90.27

efcvar@wanadoo.fr www.efcv83.com

55 bis, avenue Jean Jaurès - 83340 LE LUC EN PROVENCE



Nos Valeurs

L'écoute et la disponibilité

- Les relations humaines étant au centre de nos priorités, notre équipe accorde une grande partie de son temps à l'échange et au dialogue afin de créer des relations privilégiées avec ses bénéficiaires, ses salariés et ses partenaires.

La réactivité

- Conscient des urgences auxquelles peuvent être confrontées les familles, notre équipe s'engage à proposer des solutions personnalisées, dans les meilleurs délais.

La proximité

- Caractérisés par notre disponibilité et notre réactivité, nous sommes attachés à la proximité avec les personnes aidées. Notre périmètre d'intervention, volontairement limité à 14 communes facilite cette valeur fondamentale.

Le dynamisme

- Fort de nos 24 ans d'expérience, nous sommes dans une recherche permanente d'amélioration de la qualité, pour toujours plus d'efficacité.

L'anticipation

- La connaissance de notre territoire nous permet de nous adapter aux évolutions et aux enjeux du secteur, en continue.

L'amitié et la Bienveillance

- Amitié qui unit les membres du CA et bienveillance à l'égard des bénéficiaires et des salariés.

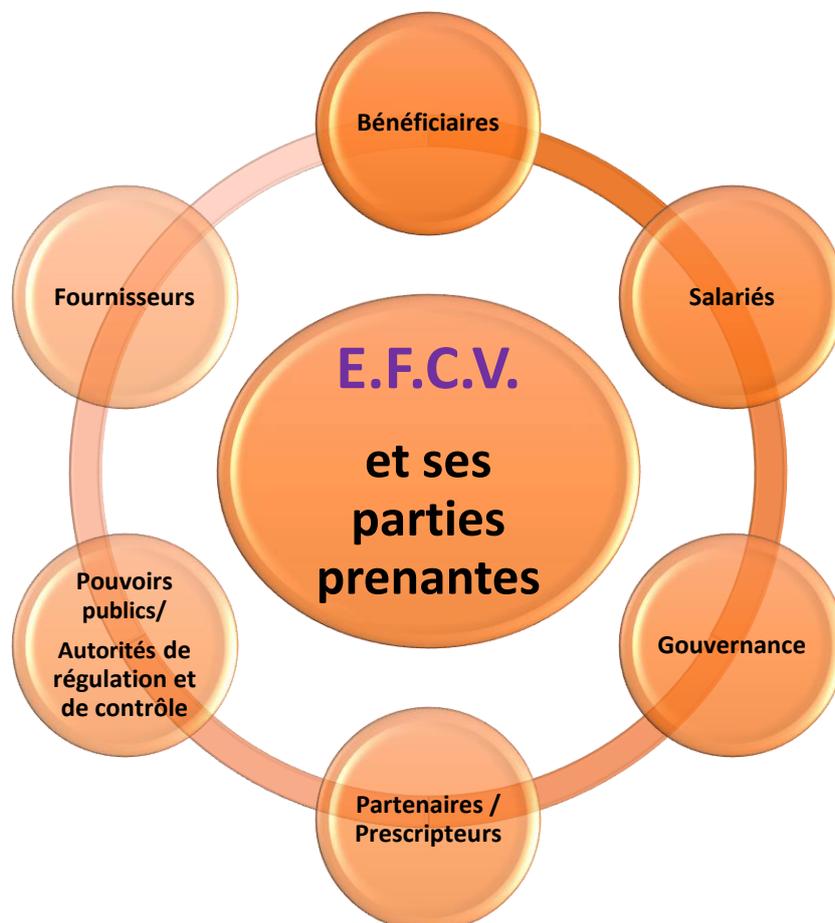
L'innovation traverse notre action

- Nous sommes à l'écoute des besoins actuels, en éveil pour anticiper ceux à venir, par l'élargissement du champ de nos métiers



E.F.C.V s'engage à :

- ➊ **Proposer** une offre de service de qualité, et **Satisfaire** les bénéficiaires.
- ➋ **Développer** la qualité de l'emploi et **Fidéliser** les salariés.
- ➌ **Communiquer** avec les acteurs du territoire et **Créer du lien** pour favoriser les échanges et les collaborations.
- ➍ **Contribuer** à la protection de l'environnement et **Promouvoir** les usages Eco-Responsables.





Nos actions par engagement :

1 Proposer une offre de service de qualité, et Satisfaire les bénéficiaires.

Améliorer en continu, la SATISFACTION des bénéficiaires

- par la proposition d'une **offre de service complète et variée** (développement des services actuels et création de nouveaux services pour s'adapter aux évolutions)
- par la **disponibilité et la réactivité des équipes** à écouter et comprendre les besoins pour apporter une réponse adaptée aux attentes (contacts réguliers, évolutions des besoins pris en compte, réactivité face à une situation d'urgence)
- par la mise en place **d'actions privilégiant l'expression** des bénéficiaires (Réalisation d'une enquête de satisfaction annuelle et communication des résultats, mise en place d'actions correctives, visites annuelles)

Améliorer en continu, la QUALITE du service rendu

- par la mise à disposition d'**intervenants à domicile professionnels et formés** (cohérence entre les compétences des salariés et les besoins exprimés)
- par **les valeurs humaines fondées sur le respect de la personne** portées par l'association (Entretenir une relation de proximité sur territoire, bienveillance, éthique et déontologie)
- Par la **loyauté et le respect de nos engagements** (En terme de prix, de délais, de continuité de service)

2 Développer la qualité de l'emploi et Fidéliser les salariés.

Favoriser le bien-être au travail

- Par la mise en place d'un **management de proximité** fondé sur l'écoute et le respect (Disponibilité quotidienne de l'équipe administrative, encadrante et de la direction, diversification et augmentation des rencontres pour renforcer la communication et l'échange : les réunions de travail, d'équipe, groupes de parole)
- Par la mise en place d'une **politique de prévention des risques professionnels** (prendre les dispositions nécessaires en matière de réduction des risques : proposer des formations adaptés, mettre à disposition un recueil de bonnes pratiques, fournir des équipements de prévention)



- Par le **respect de l'équilibre entre vie privée/vie professionnelle** (Aménagement d'horaires et adaptation des durées du travail, respect de la convention collective sur les repos, les congés et les durées de travail)
- Par la **création d'emplois de proximité** (Privilégier les embauches du personnel résident sur les communes d'intervention)
- Par **l'amélioration de la qualité de vie au travail** (Recueillir régulièrement les avis des collaborateurs par le biais d'enquête sur la QVT et mettre en place des actions concrètes)

Promouvoir l'égalité des chances, l'implication et l'évolution

- Par la **lutte contre toute forme de discrimination** tout au long de la vie professionnelle, de l'embauche à la fin de carrière (état de santé, handicap, situation de famille...)
- Par **l'accompagnement au développement et à la valorisation des compétences** (réaliser les entretiens professionnels et annuels, proposer des actions de formations diplômantes, certifiantes et qualifiantes, encourager à la validation des acquis de l'expérience, Informer des possibilités d'évolution, former des salariés à la fonction de tuteur afin d'accompagner et de faciliter l'intégration des nouveaux salariés)
- Par la volonté **d'impliquer les équipes à la vie de l'association** (Instances représentatives du personnel consultés et informés régulièrement, groupe de travail pour participer à l'élaboration du projet de service)

3 Communiquer avec les acteurs du territoire et

Créer du lien pour favoriser les échanges et les collaborations.

Informers les parties prenantes de notre démarche

- Par la **diffusion de la Charte RSE d'E.F.C.V.** (Remise de la charte à la gouvernance, aux Bénéficiaires et salariés)
- Par la **communication de nos engagements sociaux, sociétaux et environnementaux**, à nos partenaires, fournisseurs et autorités de contrôles (Information sur nos supports de communication : paquettes, flyer, site internet... et dans notre discours de présentation de la structure)

Impliquer les parties prenantes à notre démarche

- Par la **prise en comptes des préoccupations** des parties prenantes (recueillir, analyser et apporter des réponses et des solutions cohérentes avec les attentes et nos valeurs et engagements)
- Par la **valorisation de notre démarche** (Etablir une relation de confiance en toute transparence, dans le respect de la réglementation)



4 Contribuer à la protection de l'environnement et

Promouvoir les usages Eco-Responsable

Consommer de manière plus responsable

- par la mise à disposition d'un **guide lié aux ECO-GESTES** aux bénéficiaires et salariés (Guide d'ECO-GESTES au bureau et à domicile)
- Par la mise en place d'une **politique d'achat Responsable** (privilégier les fournisseurs appliquant une démarche respectueuse de l'environnement, l'achat de produits robustes et réparables, à faible consommation d'énergie, à base de matière renouvelable, recyclé ou recyclable)

Diminuer notre consommation de papier

- par la **dématérialisation des documents** (Factures, Plannings bénéficiaires, Enquête de satisfaction, Attestation fiscale, Planning salariés pour les modifications quotidiennes ...)
- Par l'utilisation de **moyens de paiement dématérialisés** (virement des salaires, prélèvement des factures, paiement par Carte bancaire/virement bancaire....)
- Par l'**optimisation et la réutilisation du papier** (Imprimer uniquement si c'est nécessaire, en recto-verso de préférence)

Limiter les émissions de CO²

- Par l'**optimisation des déplacements** (Sectoriser les plannings des intervenants, regrouper les déplacements pour l'équipe administrative et de direction, développer les formations à distance, privilégier le covoiturage lorsque c'est possible)
- Par la **formation des salariés à l'ECO-CONDUITE** et aux risques routiers (Mettre en place une formation annuelle, et un guide de bonnes pratiques)
- Par notre volonté de **privilégier les commerces de proximité** (Favoriser les achats locaux et à circuits court)

Revaloriser les déchets

- Par la mise en place du **tri sélectif et le recyclage des déchets** au sein de l'association (Mettre en place des corbeilles à papier individuelle pour les déchets recyclables : papier, carton, prospectus..., Collecte des consommables usagés par les fournisseurs pour recyclage)
- Par l'**utilisation de produits respectueux** de l'environnement (Acheter des produits répondant aux critères environnementaux, Informer à l'utilisation de produits moins nocifs)