

CHARTRE ÉTHIQUE SÉRELIA - 08/2024

Qualité de service de Téléassistance

Sens du service et respect de la personne sont au cœur de nos engagements

Notre mission de téléassistance est d'accompagner nos bénéficiaires en cas d'urgence et de lutter contre l'isolement de personnes fragilisées.

Notre charte déontologique définit un ensemble de principes éthiques qui vise à faire de chaque acteur du parcours client, les garants de nos bonnes pratiques et de nos valeurs humaines.

L'humain est au cœur de nos préoccupations.

L'expertise de nos collaborateurs

Formés aux situations d'urgences, disponibles 24/7, nos collaborateurs sont les garants de nos principes éthiques. Professionnels et bienveillants, ils portent une attention particulière à chaque bénéficiaire et notamment en cas d'assistance.

La loyauté des pratiques

Nos conseillers client s'engagent à proposer une offre de téléassistance la plus adaptée aux clients.

Les informations sont transparentes et explicites de manière à permettre leur bonne compréhension.

Nos usages vertueux sont mis au service de nos clients.

L'inclusion des aidants

Nous nous employons à instaurer un climat de coopération et de confiance avec les aidants pour optimiser notre mission de téléassistance, rassurer les bénéficiaires et améliorer leur sécurité.

L'assistance personnalisée

Nous nous engageons à étudier l'ensemble des demandes et à proposer des prestations adaptées aux mieux aux besoins des clients et au mode de vie de chacun.

Nous gérons de façon unique chaque personne et situation rencontrées à toute heure du jour et de la nuit.

La Qualité de service 100% France

Nous avons obtenu la marque de garantie Relation Client 100% France délivrée par l'AFRC*.

Cette distinction atteste l'origine française de l'ensemble des interactions réalisées avec nos clients à toutes les étapes du parcours.

Le respect des personnes

Nous mettons un point d'honneur à respecter les personnes en termes de dignité, d'identité, de citoyenneté et d'humanité.

Les droits et libertés de chaque individu sont préservés tout comme le respect de la vie privée.

La confidentialité des données

Nous veillons à ne collecter que les données strictement nécessaires au regard de la finalité pour laquelle elles sont traitées. Nous garantissons le respect de la confidentialité des informations communiquées, dans le cadre des lois existantes. Nos bénéficiaires ont accès aux informations les concernant dans les conditions prévues par la loi ou la réglementation.

*AFRC – Association Française de la Relation Client