

CHARTRE ÉTHIQUE SÉRÉLIA

Notre mission de téléassistance est d'accompagner nos bénéficiaires en cas d'urgence et de lutter contre l'isolement de personnes fragilisées, quels que soient leur situation, leur état de santé physique ou psychique, ou leur niveau d'intégration sociale.

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.

Respect des personnes

Nous mettons un point d'honneur à garantir :

- Le respect de la personne, de ses droits civiques, de ses opinions et convictions notamment politiques, et de ses croyances religieuses
- Le respect de son espace de vie privée, de son intimité, de son intégrité, de sa dignité, de ses biens
- Le respect de sa culture, de son choix de vie et de son projet de vie quand il est formulé

Nous veillons à la protection de nos collaborateurs, notamment vis-à-vis du harcèlement ou de toutes formes de discrimination.

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.

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 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.

La confidentialité des données

Nous garantissons réserve et discrétion à chaque étape de la relation client et veillons à ne collecter que les données strictement nécessaires au regard de la finalité pour laquelle elles sont traitées, conformément à la réglementation en vigueur.

Nous garantissons aux clients le libre accès aux informations contenues dans leur dossier et leur éventuelle rectification.

*AFRC – Association Française de la Relation Client