
CHARTRE QUALITE PROXIM' SERVICES

1. Principes généraux

La marque Proxim' Services, dans ses conditions d'octroi et d'utilisation, est garante de ses trois piliers :

- **la qualité des services rendus au client bénéficiaire,**
- **la qualité de tous les emplois salariés dans l'entreprise utilisatrice de la marque,**
- **le lien avec les acteurs de l'accès à l'emploi pour tous, y compris les structures d'insertion par l'activité économique.**

La marque Proxim' Services est attribuée sous la forme d'un contrat de licence de marque à des entreprises à but non lucratif, ou à but lucratif dont le capital est détenu majoritairement par des entreprises à but non lucratif.

La marque Proxim'Services s'adresse aux entreprises dont l'activité exclusive est la création d'emplois pérennes dans le secteur des services à la personne.

Ces entreprises peuvent relever soit de l'agrément simple, soit de l'agrément qualité, soit de l'autorisation loi 2002.2. Le choix pour un type d'agrément ou un autre est un choix stratégique et économique qui peut différer selon les territoires.

Pour toutes les entreprises souhaitant être licenciées Proxim'Services, l'adhésion à la fédération COORACE est préalable et nécessaire.

Les futurs porteurs de la marque Proxim' Services s'engagent à s'inscrire dans des démarches qualité d'amélioration continue.

Sauf information contraire transmise aux adhérents concernés, la présente charte entre en vigueur le 1^{er} mai 2011 pour une durée indéterminée et fait suite à une précédente version entrée en vigueur le 1^{er} octobre 2007.

2. Engagements de COORACE vis-à-vis des porteurs de la marque

En tant qu'adhérents COORACE, les porteurs de la marque Proxim'Services bénéficient de la même offre de service que les autres organismes adhérents, et sont tenus aux mêmes engagements réciproques liés à l'adhésion à COORACE via les statuts et la charte des adhérents.

COORACE développe par ailleurs des engagements spécifiques vis-à-vis de la marque et des porteurs de la marque Proxim'Services :

2.1 Engagements vis-à-vis de la marque

COORACE s'engage à promouvoir la marque Proxim'Services auprès du grand public et des acteurs pertinents du secteur des services à la personne, en portant les valeurs de la marque.

COORACE s'engage à développer des partenariats nationaux susceptibles de permettre le développement de l'activité des licenciés Proxim'Services.

COORACE s'engage à garantir une exploitation de la marque Proxim'Services pour les entreprises qui la porte, conformément au contrat de licence et à la présente charte.

COORACE s'engage à conseiller les porteurs de la marque en cas d'utilisation abusive du nom « Proxim' Services » sur leur territoire, sans pour autant se voir obligé d'intervenir juridiquement dans une quelconque procédure engagée par les entreprises. Il se réserve néanmoins le droit de défendre la marque « Proxim' Services » par tous moyens, y compris en engageant des procédures judiciaires.

2.2 Engagements de COORACE sur l'accompagnement des porteurs de la marque

COORACE s'engage à impulser une dynamique collective au sein du réseau formé par les porteurs de la marque, aussi bien dans le cadre de rencontres nationales que territoriales.

COORACE s'engage à mettre en œuvre l'accompagnement des porteurs de la marque qui souhaitent s'engager dans tout type de processus visant à développer la qualité de leurs emplois et de leurs services (démarches qualité, certifications, obtention ou renouvellement de leur agrément qualité, échanges de bonnes pratiques, etc.).

3. Engagements des porteurs de la marque vis-à-vis des clients, des salariés, des acteurs de l'accès à l'emploi pour tous et de COORACE

3.1 Engagements de services : la qualité du service rendu aux clients

Tous les porteurs de la marque Proxim' Services s'engagent à s'inscrire dans une démarche qualité d'amélioration continue de leurs services. La démarche qualité peut aller jusqu'à une certification du choix de l'entreprise.

COORACE propose aux porteurs de la marque d'appliquer huit engagements de services à utiliser comme un atout face à la concurrence et à intégrer dans leur stratégie de communication. COORACE propose d'accompagner les porteurs de la marque qui le souhaiteraient à atteindre ce niveau d'exigence.

Les huit engagements de service sont :

- La sélection parmi les salariés de la structure, du professionnel disponible le mieux à même de satisfaire le client ; en cas d'inadéquation, le porteur de la marque Proxim'Services s'engage à traiter immédiatement la situation et à proposer une réponse adaptée ;
- La prise en compte de toute demande d'intervention d'un client ou futur client dans la demi-journée suivant la demande (jours ouvrés) ;
- En cas d'urgence, la solution la plus rapide et la plus adaptée est proposée au client ;
- La continuité du service au client est assurée, notamment en cas d'absence d'un intervenant ;
- L'organisation de rencontres avec les clients ou son entourage à sa demande ;
- L'organisation d'une évaluation après le démarrage de la prestation dans un délai maximum de trois mois puis la réalisation d'une évaluation annuelle ;
- La mise à disposition de personnel compétent et bénéficiant de formations régulières. Par ailleurs, la structure déploie une véritable politique de ressources humaines permettant d'accorder choix de vie des salariés et carrière professionnelle ;
- La facilitation des démarches administratives et le financement des prestations auxquelles auraient droit ses clients.

3.2 Employeur : la qualité des emplois pour tous

A. Contrat de travail

Le contrat à durée indéterminée (CDI) est la forme normale du contrat de travail.

L'utilisation de tout autre type de contrat est justifiée dans le cadre de la recherche de la pérennité des emplois proposée dans les entreprises porteuses de la marque Proxim'Services.

Le recrutement en contrats aidés n'est envisagé que dans l'objectif de pérennisation du poste, le tutorat et la formation offerts au salarié concerné.

B. Dispositions conventionnelles

Chaque porteur de la marque applique les dispositions conventionnelles en vigueur.

Les porteurs de la marque Proxim'Services dont le statut juridique n'impose pas l'application d'une disposition conventionnelle spécifique devront cependant, et indépendamment de toute obligation légale, montrer leur souci de mettre en place des emplois de qualité dans leur entreprise. Les moyens mis en œuvre pour ce faire sont à la discrétion de l'employeur, cependant, la Fédération COORACE estime que deux orientations fortes devraient être respectées : mise en place d'une organisation de la gestion des ressources humaines et définition d'un plan de formation incluant tous les salariés de la structure.

C. Mode d'intervention

Parce qu'il permet au salarié intervenant d'avoir les meilleures garanties et qu'il protège les clients dépendants, la **prestation** est le mode d'intervention de référence dont le développement doit être prioritairement recherché par les porteurs de la marque Proxim'Services.

Le recours au mode **mandataire** doit relever d'une contrainte extérieure au porteur de la marque Proxim'Services notamment en raison des politiques de financement des financeurs publics ou pour certaines activités spécifiques dont la réalisation serait contrariée par l'impossibilité d'utiliser la prestation (garde d'enfants, garde malade, etc.). Dans la mesure du possible, un même salarié ne doit pas intervenir en prestation et en mandat afin de garantir et de justifier les différences entre les modes d'intervention. La structure porteuse de la marque Proxim'Services est invitée à conseiller le client employeur sur ses obligations d'employeur, notamment sur la question de la formation des salariés.

Quant à la **mise à disposition d'un salarié de l'entreprise porteuse de la marque chez un client**, si ce mode d'intervention est autorisé dans le secteur des services à la personne et juridiquement légal, il est formellement proscrit pour toute structure porteuse de la marque Proxim'Services.

D. Gestion des temps de travail.

Le contrat de travail doit permettre de procurer un revenu suffisant ou en adéquation avec les choix de vie du salarié.

Chaque porteur doit être vigilant quant à l'utilisation des temps partiels qui doivent être choisis par les salarié(e)s et non pas subis.

E. Organisation collective du travail

Chaque porteur de la marque Proxim'Services doit maîtriser les évolutions de l'emploi et permettre à chaque salarié(e) d'élaborer et de mettre en œuvre un projet d'évolution.

Il doit également détecter les métiers stratégiques ou sensibles dans le secteur des services à la personne et anticiper les besoins en compétences et en formation de ses salarié(e)s. En effet, ces éléments constituent les pré-requis au maintien et au développement de l'emploi dans les entreprises et sur le territoire, et au développement de l'employabilité des salarié(e)s dans le secteur.

Ces principes pourront être appliqués grâce à la mise en place d'un fonctionnement spécifique de l'entreprise porteuse de la marque Proxim'Services ainsi que par une politique de formation adéquate.

3.3 Liens avec les acteurs de l'accès à l'emploi pour tous

En tant qu'acteur économique engagé soucieux de contribuer au développement de territoires solidaires, le porteur de la marque Proxim'Services collabore sur son territoire d'intervention avec les autres acteurs défendant les mêmes valeurs, en particulier avec les acteurs de l'accès à l'emploi – PLIE, Pôle Emploi, centres de formation – et plus précisément avec les structures d'insertion par l'activité économique – association intermédiaire, entreprises d'insertion. Il s'engage ainsi à offrir une opportunité d'accès à l'emploi durable et de qualité aux personnes éloignées de l'emploi aux potentialités reconnues et qui souhaiteraient travailler dans le secteur des services à la personne.

3.4 Données sur les entreprises

Comme chaque adhérent COORACE, le porteur de la marque Proxim'Services s'engage à renseigner annuellement l'enquête de l'Observatoire produit par la Fédération.

Par ailleurs, il s'engage à répondre à toute enquête produite par COORACE dans le cadre de l'animation du réseau, de partenariats ou de l'orientation stratégique de la marque Proxim'Services.

4. Règles d'utilisation de la marque Proxim'Services

4.1 Nom de l'entreprise porteuse de la marque

La raison sociale de l'entreprise doit être différente de la marque. En aucun cas il ne pourra être admis que le nom statutaire déposé contienne la locution « Proxim'Services » qui est une marque commerciale propriété de COORACE.

En revanche, le demandeur de la marque s'engage à utiliser à minima dans son nom commercial le nom « Proxim' Services », suivi du nom statuaire, ou de son abrégé, ou d'un nom faisant référence à son territoire d'intervention.

La communication institutionnelle et commerciale de COORACE concernant les Proxim' Services sera effectuée sous la forme d'une diffusion de leur appellation commerciale sous la forme « Proxim' Services untel » communiquée lors de la demande de la marque.

4.2 Charte graphique

Les entreprises porteuses de la marque doivent faire apparaître le logo de la marque Proxim'Services sur leur outils de communication, en lieu et place de leurs logos préexistants ou en complément selon leur choix stratégique, pour une période limitée ou non.

COORACE s'engage à fournir aux porteurs de la marque les modèles de documents liés à la marque qu'ils pourront utiliser s'ils le souhaitent. L'utilisation du logo REUNICA, partenaire exclusif de la marque Proxim'Services doit figurer obligatoirement sur les documents et outils de communication de l'entreprise porteuse de la marque Proxim'Services, sauf indication contraire dans le contrat de licence de marque.

4.3 Territoires et concurrence

Au moment de l'octroi initial de la marque (ou de son renouvellement), l'entreprise indique son territoire d'intervention dans le cadre de la licence de marque. Ces éléments pourront être mis à jour régulièrement par l'entreprise porteuse.

Si une nouvelle entreprise veut demander la marque sur un territoire identique ou contigu à une entreprise porteuse de la marque Proxim' Services qui fonctionne conformément à la présente charte qualité, un accord entre les deux structures devra être recherché pour permettre aux structures de coexister en bonne intelligence. Les Délégations régionales COORACE joueront ce rôle de conciliation entre les adhérents et permettront l'établissement d'un accord avec répartition des activités et des zones d'intervention de chacun. Si un accord ne peut être trouvé ou en l'absence de Délégation régionale, une médiation par le COORACE national pourra être organisée.

5. Modalités d'octroi de la marque Proxim'Services

5.1 Octroi de la marque Proxim'Services

La demande d'octroi de la marque Proxim'Services doit émaner de l'entité juridiquement responsable de l'entreprise.

COORACE étudie ensuite la légitimité de la demande d'octroi de la marque en deux temps.

A. Conformité aux principes généraux

Le siège de COORACE national vérifie que la structure demandeuse est conforme aux principes généraux exprimés dans ce présent document.

L'analyse de la conformité se base notamment sur un entretien avec la structure demandeuse et l'analyse de documents qu'elle devra fournir à la demande de COORACE.

B. Conformité du fonctionnement de l'entreprise par rapport aux trois piliers de la marque Proxim'Services

La Délégation régionale COORACE est chargée de vérifier sur site et en s'appuyant sur une liste de pièces demandées préalablement que les pratiques de l'entreprise demandeuse de la marque

Proxim'Services sont en accord avec les trois piliers de la marque Proxim'Services décrits en partie 3 de la présente charte.

Dans les régions où il n'y a pas de Délégation régionale COORACE, une autre organisation sera proposée.

COORACE national ne pourra octroyer la marque Proxim'Services qu'après avis positif de la Délégation régionale mandatée.

L'octroi de la marque Proxim'Services est valide après signature de la présente charte ainsi que de la licence de marque par les représentants légaux respectifs COORACE et de l'entreprise demandeuse.

5.2 Suivi de la marque Proxim'Services

Un audit documentaire avec vérification de l'application de la présente charte a lieu tous les deux ans suivant la signature du contrat de licence de marque. De plus, à tout moment, COORACE est susceptible d'effectuer un contrôle pour vérifier le respect de la présente charte et des obligations incombant au licencié signataire du contrat de licence de marque.

En cas d'observation du non respect de la charte Proxim'Services ou de la licence de marque associée, COORACE se réserve le droit de demander au porteur de la marque d'instaurer des actions correctives rapides, impliquant un plan d'action détaillé et soumis pour validation à COORACE.

En cas de difficulté pour respecter la charte Proxim'Services, COORACE apporte l'aide nécessaire au porteur de la marque, sur sa demande, pour l'aider au respect de ses engagements.

5.3 Résiliation de la marque Proxim'Services

Une résiliation à l'initiative de COORACE ou du porteur de la marque Proxim'Services est possible suivant les modalités présentées à l'article 11 du contrat de licence de marque.

En cas de manquement grave ou répété à la charte Proxim'Services, l'entreprise qui aura commis le manquement pourra se voir retirer la marque selon les modalités prévues par le contrat de licence de marque.

Une radiation de la fédération COORACE entraîne par voie de conséquence le retrait de la marque Proxim'Services à l'entreprise concernée.

6. Modification de la Charte

Le Conseil d'Administration de COORACE se réserve le droit de modifier cette charte à tout moment.

Dans ce cas, la charte modifiée remplacera la précédente sans pour autant que cela modifie les contrats de licence de marque signés antérieurement.