

La Charte du Service-Dépannage

Le Service de dépannage et de transports s'engage à :

- Accueillir et considérer l'intervenant-e comme un-e collaborateur-trice à part entière.
- Lui donner une information claire sur les organisations, le service, ses objectifs, son fonctionnement.
- S'assurer de l'adéquation de l'activité proposée lors d'un entretien.
- Assurer l'intervenant-e contre les accidents et responsabilité civile. Pour les transports, une assurance occupants et casco, ainsi qu'une autre contre la perte de bonus sont aussi conclues.
- Vérifier l'adéquation entre la demande et le profil de l'intervenant-e. Pour faciliter la relation de confiance auprès d'un enfant, les téléphonistes font appel en priorité aux intervenant-e-s qui ont déjà assuré un service auprès de l'enfant (il est donc possible que les intervenant-e-s ne soient pas contacté-e-s durant plusieurs mois).
- Transmettre les coordonnées de l'intervenant-e à la famille.
- Transmettre les informations données par la famille aussi fidèlement que possible.
- Téléphoner aux intervenant-e-s après chaque dépannage et leur demander un retour.
- Offrir une indemnité selon le temps passé en dépannage ou en transport. Cette indemnité doit au minimum couvrir les frais effectifs de l'activité.
- Virer cette indemnité sur le compte de l'intervenant-e au maximum six semaines après le dépannage. Pour le service transport, cette indemnité est versée directement à l'intervenant-e par la famille.
- Etablir, sur demande, une attestation pour l'activité.

L'intervenant-e s'engage à :

- Accompagner la personne suivie avec respect, sans porter de jugement.
- Respecter le devoir de discrétion dans l'exercice de sa fonction et après cessation de son activité.
- Accepter les principes du Service de dépannage et de transports.
- Ne faire aucun prosélytisme, ni religieux, ni politique.
- Avertir le Service de tous changements dans ses coordonnées, ses disponibilités et ses capacités.
- Avertir le Service au plus tôt en cas de cessation de son activité.

Pour le service de dépannage :

- Répondre au plus vite aux demandes des téléphonistes.
- Se rendre au domicile des personnes qu'il-elle ne connaît pas.
- S'occuper de l'enfant et de ses éventuels frères et sœurs jusqu'au retour des parents.
- Prendre soin de l'enfant et de la fratrie, autant que possible garantir leur sécurité, favoriser leur bien-être et leur plaisir.
- Rendre compte honnêtement aux téléphonistes de la durée de l'engagement et des difficultés rencontrées.

Pour le service de transports :

- Répondre au plus vite aux demandes des téléphonistes.
- Assurer le déplacement prévu avec un véhicule en bon état et en respectant la législation routière.
- Assurer le déplacement selon les horaires, le tarif et les lieux convenus.
- Rendre compte honnêtement aux téléphonistes des difficultés rencontrées.