

CHARTRE ÉTHIQUE

**PARCE QUE
SANS ÉTHIQUE,
RIEN N'EST DURABLE.**

Chez Les Opticiens Mobiles, pour guider nos réflexions, faire vivre les valeurs de la société, nous aider à se poser les bonnes questions, et donner une trajectoire à chacune de nos actions, **chaque collaborateur s'engage** à suivre les principes d'actions et de comportements inscrits dans notre charte éthique.



RESPECT & CONFIDENTIALITÉ

Application rigoureuse des lois, des règlements et des normes.

VIS-À-VIS DES CLIENTS :

- Bienveillance, empathie et courtoisie.
- Respect de la personne, de son intimité, de son choix de vie et de ses croyances.
- Confidentialité des données de santé et de toutes autres informations confiées à l'Opticien Mobile.
- Interdiction pour l'Opticien Mobile de recevoir des cadeaux sous quelque forme que ce soit.

VIS-À-VIS DE L'ENTREPRISE, DES COLLABORATEURS ET DES PARTENAIRES :

- Bienveillance, courtoisie et respect.
- Loyauté vis-à-vis de l'entreprise et esprit de solidarité.
- Confidentialité de toutes les informations de l'entreprise vis-à-vis des tiers extérieurs.
- Sincérité et fiabilité des informations transmises.



SÉCURITÉ & PRÉVENTION

Protection des Femmes et des Hommes.

POUR LES CLIENTS :

- L'Opticien Mobile, dans ses pratiques, s'engage à respecter les règles d'hygiène et sécurité définies par l'entreprise et ses partenaires.
- L'entreprise a effectué des déclarations auprès de la CNIL pour protéger différents types de données.
- Les Opticiens Mobiles® transpose certains éléments des recommandations des bonnes pratiques (RBPP) de l'ANESM/HAS dans ses propres pratiques sous une forme adaptée (maltraitance).

POUR LES INTERVENANTS :

- Protection des collaborateurs et des partenaires notamment vis-à-vis du harcèlement ou de toutes formes de discrimination.
- L'intervenant doit avant tout prendre soin de sa propre sécurité ainsi que celle des personnes qu'il est amené à visiter.



DÉMARCHE DÉVELOPPEMENT DURABLE

La démarche RSE faisant partie de notre ADN, nous sommes engagés pour garantir les engagements suivants :

- Ne pas avoir recours au travail forcé ou obligatoire, dissimulé ou illégal ou à celui des enfants et être intraitable vis-à-vis d'un fournisseur ou partenaire ayant recours directement ou du fait de ses sous-traitants à ces méthodes en faisant cesser avec lui toute relation commerciale ;
- Lutter contre les discriminations en exerçant aucune distinction, exclusion ou préférence fondée sur la race, la couleur, le sexe, la religion, l'opinion politique, l'ascendance nationale ou l'origine sociale ;
- Respecter la législation sociale et fiscale ainsi que la réglementation ;
- S'engager à améliorer de façon continue la gestion de notre impact sur l'environnement avec, à plus long terme, l'objectif de progresser sur la voie d'un développement durable notamment en ce qui concerne : la protection de la nature, le maintien de l'écosystème et de la biodiversité, la gestion des déchets.



TRANSPARENCE DE L'OFFRE

Vis-à-vis des clients, de la sécurité sociale et des mutuelles.

- Permettre aux clients d'avoir clairement connaissance de l'offre de service, des prix et de l'engagement contractuel en fournissant un conseil avisé ainsi qu'un devis clair et détaillé.
- Les Opticiens Mobiles® s'engage à ne pas proposer d'offre abusive (ex: fort indice pour faible correction).
- Proposer une offre strictement adaptée aux besoins du client, à son usage et environnement.
- Les Opticiens Mobiles® garantit une stricte adéquation entre le devis, la facture et le produit livré.
- Assurer le contrôle de l'équipement avant et pendant la livraison ainsi que le service après-vente.
- La transparence en termes de tarif et l'intégrité des Opticiens Mobiles vis-à-vis des mutuelles soulignent l'engagement du réseau pour la reconnaissance des bonnes pratiques de son métier : une offre à prix fixe garantie pour les verres et les montures (sauf pour les corrections supérieures avec une sphère comprise entre +8 et -11 dioptrie et un cyl compris entre +6 et -6).



COORDINATION

Identification, traitement et suivi des demandes et des actions.

- Afin de garantir une prestation individualisée et pertinente pour le client, l'Opticien Mobile va travailler en coordination avec un ophtalmologiste, un orthoptiste, un proche, un établissement, le médecin coordonnateur, l'infirmière coordinatrice ou un cadre de santé.
- Obtenir l'accord de la famille ou du responsable légal pour les clients dépendants avant toute prestation.
- Transmettre un compte rendu clair à l'ophtalmologiste, l'établissement, le médecin coordonnateur, l'infirmière coordinatrice et/ou l'aidant familial.
- Le modèle collaboratif de l'entreprise favorise le partage d'expérience et les échanges de manière pertinente, juste et régulière.

