



Charte
QUALITE

“

Notre mission est d'assurer
le bien-être de l'animal et
de rassurer les
propriétaires.
Rien de plus, mais jamais
rien de moins.

”

Nelly Demestre

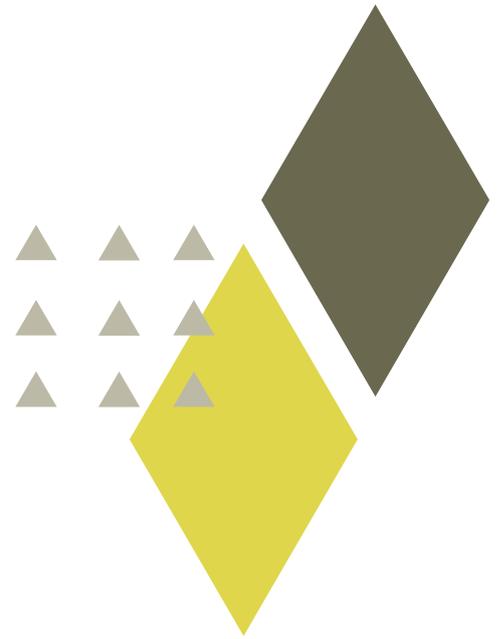


Table des **matières**

4 Une Charte Qualité

5 Principes

9 Pourquoi adhérer ?

10 Qui peut adhérer ?

11 Comment adhérer ?

12 Les engagements

13 Un engagement / Un logo

Une charte qualité

La mise en place et le développement d'une charte qualité au sein des professionnel-le-s du pet sitting est une garantie pour les bénéficiaires mais également pour les professionnel-le-s.

La qualité et l'éthique de service sont des valeurs des professionnel-le-s des services à la personne pour satisfaire les besoins et les attentes des clients. Une charte qualité inscrit ses membres dans une démarche d'amélioration continue et permet à un-e professionnel-le d'améliorer son organisation et son fonctionnement internes et garantit des prestations fiables et professionnelles.

La Charte qualité Qualitpet sitting est le 1er outil des professionnel-le-s du pet sitting s'engageant dans une démarche qualité.

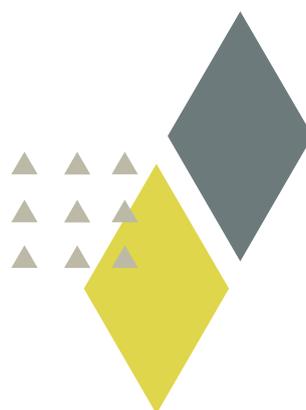
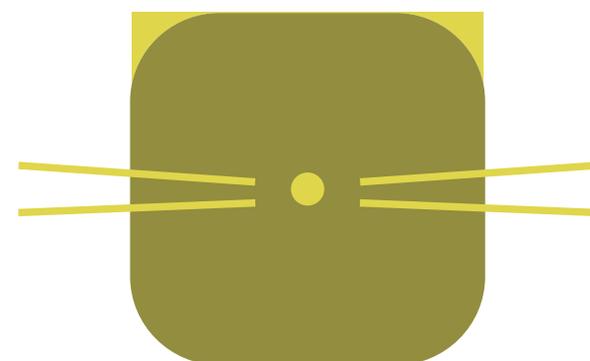
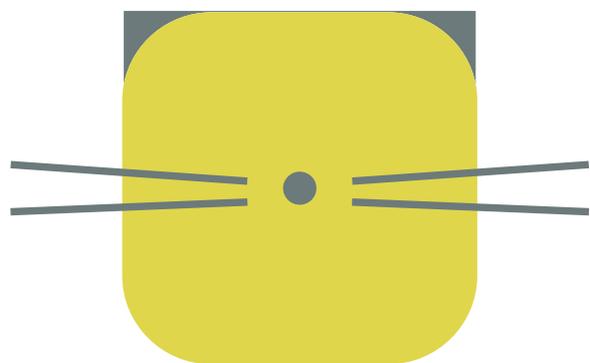
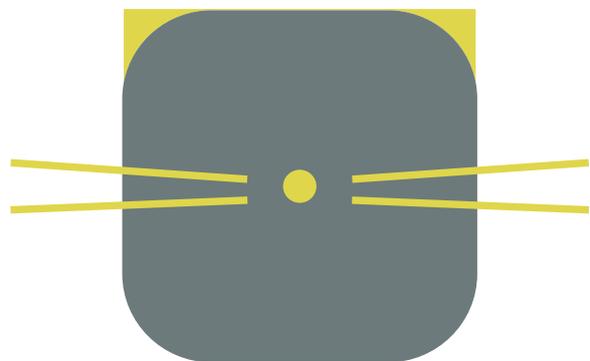
Recourir à un-e professionnel-le adhérent-e à la Charte Qualité Qualitpet sitting est la garantie d'un service de qualité répondant aux besoins et aux attentes du client et de son animal.

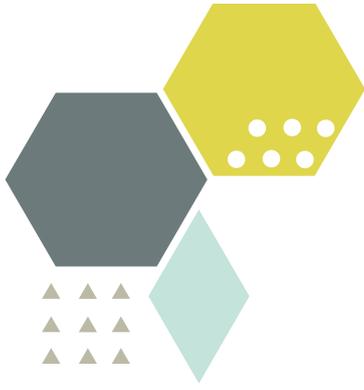
Pour le ou la professionnel-le, l'adhésion à la Charte Qualité Qualitpet sitting, c'est s'assurer une mise à niveau des connaissances et des pratiques et l'appartenance à un réseau éthique, solidaire et partagé.

Un objectif partagé par toutes et tous.

L'objectif de la Charte Qualité Qualitpet sitting est de soutenir et d'accompagner les professionnel-le-s dans leur démarche visant à améliorer la qualité de leur structure et de leurs prestations. Elle permet de faire évoluer les pratiques pour mieux satisfaire les besoins des clients et des bénéficiaires, les animaux. Elle permet également de s'assurer de l'inscription des pratiques dans une éthique professionnelle fondée sur la bienveillance et le respect.

L'adhésion à cette Charte est une démarche volontaire de la part des professionnel-le-s du pet sitting. Elle se formalise par l'obtention pour 2 ans d'un logo qui garantit l'appartenance au réseau et à sa charte.

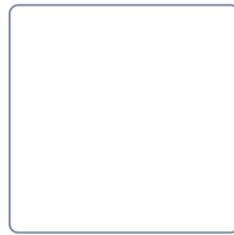




6 principes



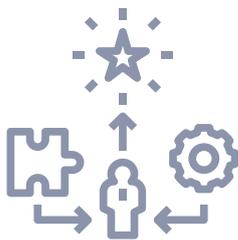
ACCUEIL ET
PERSONNALISATION



RIGUEUR ET
TRANSPARENCE



ETHIQUE ET
BIENVEILLANCE



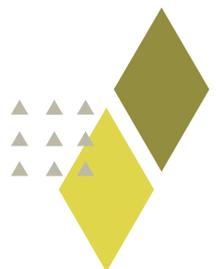
COMPÉTENCES
ET EXPÉRIENCES



CONFIDENTIALIT
É ET RESPECT



QUALITÉ ET
ÉVALUATION





Accueil et Personnalisation

Répondre de manière rapide et adaptée à chaque situation.

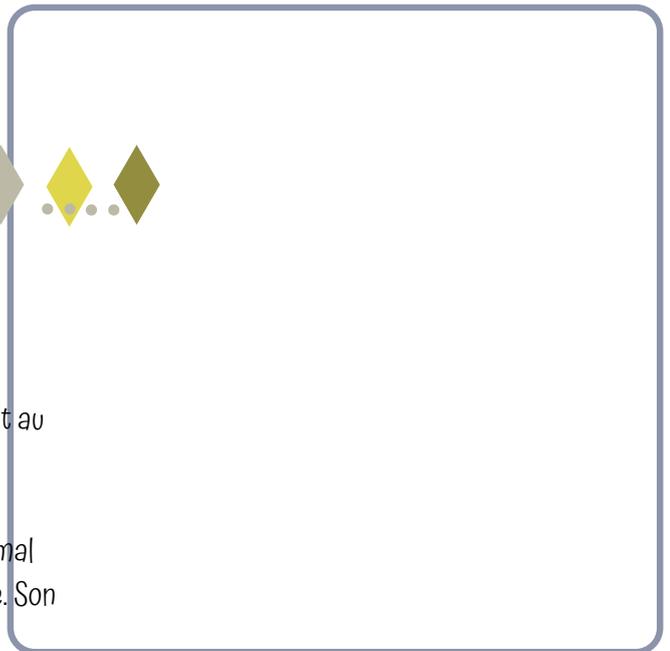
Chaque animal est différent, chaque binôme a son histoire. Être capable d'en tenir compte, de l'entendre et de proposer un service qui s'adapte à chacun est gage de professionnalisme et d'écoute.



Rigueur et Transparence

Fournir des informations complètes et fiables tout au long de la prestation.

La ou le pet sitter est là pour prendre soin de l'animal dont il a la charge en l'absence de son propriétaire. Son rôle est également d'informer et de rassurer le propriétaire en lui fournissant toutes les informations nécessaires au maintien du bien-être de l'animal que ce soit pendant la prise en charge ou en prévision du retour du propriétaire.





Ethique et Bienveillance

Adapter l'intervention à l'évolution des besoins de l'animal et à son bien-être.

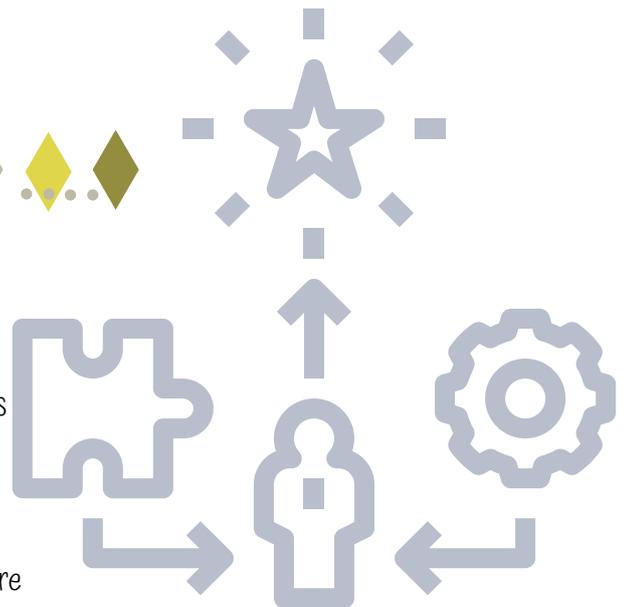
Palier l'absence du propriétaire d'un animal, c'est répondre aux besoins primaires, aux besoins d'attention, d'attachement, proposer des activités adaptées à l'état physique et mental d'un individu, en respectant sa nature, les recommandations du propriétaire et les indicateurs d'épanouissement cognitif propre à chacun, dans le respect de l'intégrité physique et mentale de l'animal.



Compétences et Expériences

Mettre au service des animaux des intervenant-e-s compétent-e-s et bien traitants.

La ou le pet sitter doit avoir les connaissances théoriques et pratiques pour répondre aux besoins de l'animal, évaluer son état physique et mental, anticiper les situations à risque, donner les informations utiles et assurer le suivi pour un animal souffrant.





Confidentialité et Respect

Respecter la vie privée et l'intimité des clients.

Accepter de donner accès à son chez soi est difficile. Le respect de l'intimité est une condition au processus de confiance. Cela passe par laisser en l'état le logement, ne pas laisser de trace des passages, avoir la conscience et le souci de préserver cette intimité et ne pas la dévoiler, à qui que ce soit.



Qualité et Évaluation

Faire évoluer les pratiques pour améliorer la satisfaction des clients et le bien-être animal.

La ou le pet sitter doit tenir à jour ses connaissances et ses techniques d'intervention, en s'informant, se formant et en participant à des groupes ou forums de discussions. Les questions d'éthologie animale sont au cœur de la pratique. L'évaluation et l'analyse de la pratique sont au cœur de la profession.



Pourquoi adhérer à la Charte ?

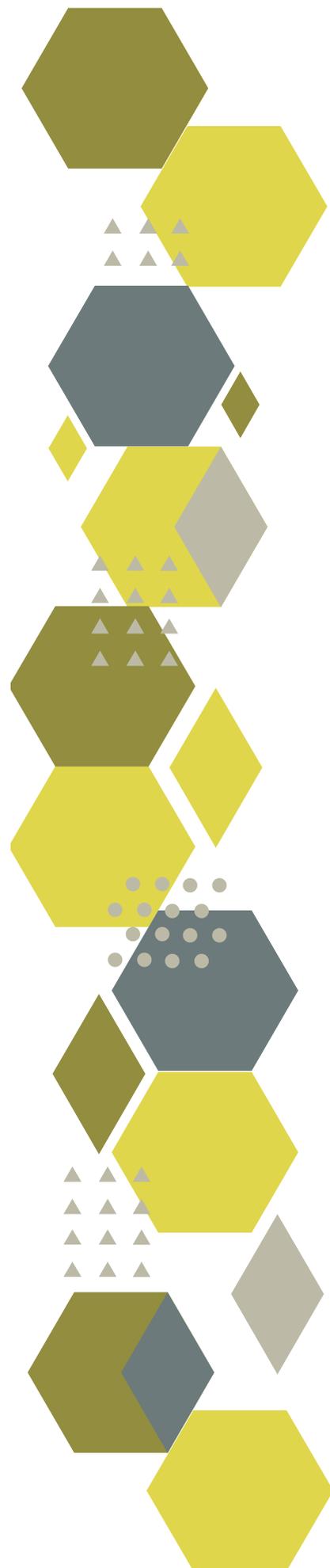
Une Charte Qualité, c'est un engagement fort pour soi et les bénéficiaires.

La Charte Qualité Qualitpet sitting est à la fois :

- un outil commun de diffusion d'une culture de la qualité
- un outil pédagogique qui vous accompagne dans la démarche d'amélioration continue de la qualité de votre structure
- un outil de promotion de votre structure auprès de vos partenaires et clients

Elle vous permet de :

- faire le point régulièrement sur vos pratiques
- vous engager dans une démarche d'amélioration continue
- valoriser votre engagement dans la qualité
- mettre en avant votre professionnalisme et vos compétences
- vous informer régulièrement de l'existence de stages théoriques et pratiques.



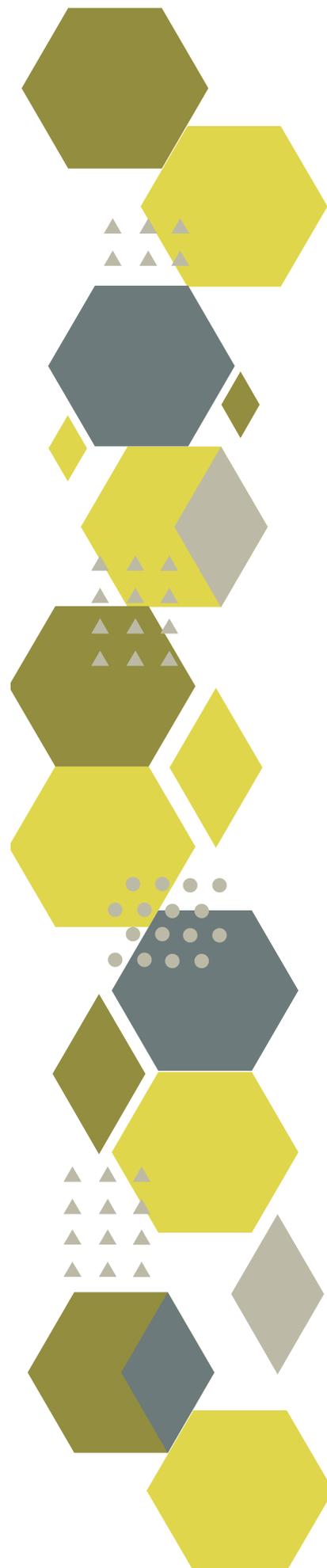
Qui peut adhérer ?

Qui peut adhérer à la Charte Qualité Qualipet sitting ?

Tous les professionnel-le-s de pet sitting, titulaire de l'ACACED, détenant une assurance responsabilité civile et ayant au moins suivi et validé un stage auprès d'un-e professionnelle de l'animal familial ou auprès de tout autre organisme de formation répondant aux critères de compétence, bienveillance et éthique animale présentés dans cette charte.

L'adhésion est volontaire et gratuite. Elle diffère selon les profils des professionnel-le-s.

- Pour les professionnel-le-s titulaires d'un diplôme, un titre ou un certificat notifié dans une liste publiée par arrêté (arrêté du 16 juin 2014 relatif à l'action de formation pour l'obtention de l'attestation de connaissances pour les personnes exerçant des activités liées aux animaux de compagnie d'espèces domestiques et à l'habilitation des organismes de formation assurant cette action), sur présentation du titre
- Pour les professionnel-le-s titulaires uniquement de l'ACACED, il sera demandé la validation d'un stage auprès d'un-e professionnel-le de l'animal familial



Le processus d'adhésion

Le processus d'adhésion est simple mais rigoureux. Il garantit l'engagement des professionnel-le-s et de leur motivation.

Un groupe de professionnel-le-s du monde animal est constitué sur la base des principes qui sous tendent cette charte.

Le groupe recevra les candidatures des professionnel-le-s désirant adhérer à la Charte afin d'évaluer le bien fondé de la demande.

Les critères de sélection :

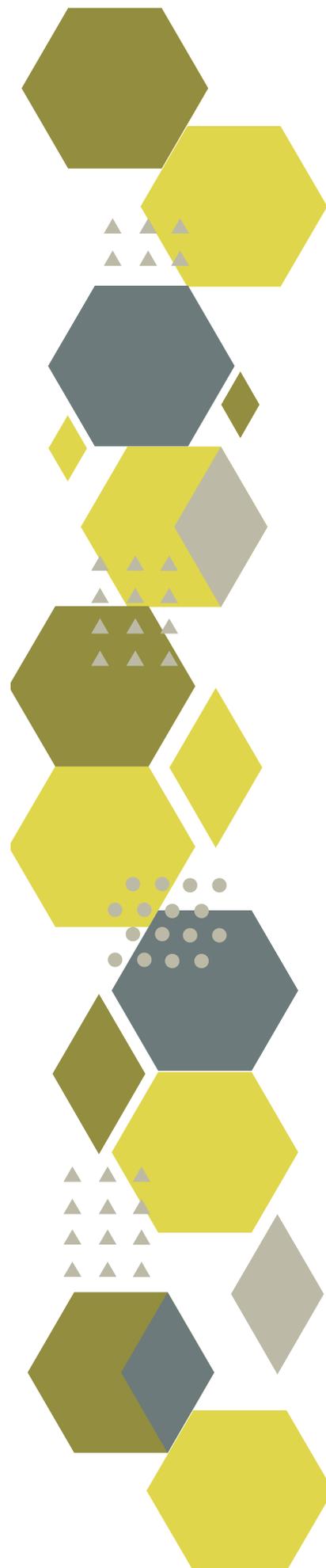
- avoir un numéro SIREN
- avoir une assurance responsabilité civile professionnelle
- être titulaire de l'ACACED
- avoir suivi au moins un stage, une formation, ou participé à un regroupement de professionnel-le-s au cours des 2 années précédentes
- signer la charte et ses engagements

Le groupe est composé d'au moins 5 membres.

En cas de non acceptation, le/la professionnel-le peut recandidater l'année suivante.

Comment postuler ?

Prendre contact par mail en notifiant « Charte Qualité » en objet.
qualipetsitting@gmail.com





Les engagements

En tant que professionnel-le membre de la Charte Qualipet sitting, je m'engage à :

Répondre de manière rapide et adaptée à chaque demande en tenant compte du bien-être de l'animal et de la spécificité de son lieu de vie.

Fournir des informations complètes et fiables tout au long de la prestation. Que ce soit au sujet de la tarification, du service effectué et du déroulé de la prestation.

Adapter l'intervention à l'évolution des besoins de l'animal et à son bien-être.

Etre bienveillant-e à l'égard des propriétaires.

Proposer des services pour lesquels j'ai toute compétence et dans un souci constant de bien traitance, sans me substituer aux autres professionnels animaliers.

Respecter la vie privée et l'intimité des clients.

Faire évoluer mes pratiques pour améliorer la satisfaction des clients et le bien-être animal.

Refuser toute prestation qui serait contraire au bien-être de l'animal.

Proposer l'utilisation d'outils plus adaptés au bien-être animal ou à défaut, refuser toute prise en charge qui inclurait de la mal traitance ou serait source volontaire d'un stress.



Un engagement / Un logo

L'adhésion à la Charte Qualité Qualipet sitting est un engagement éthique et pratique.

Les adhérent-e-s font valoir leur engagement grâce à un logo qu'ils peuvent utiliser sur leurs outils de communication. Cela leur permet de mettre en valeur la qualité de leurs prestations et de garantir les fondements de leur pratique.



Qualipet Sitting
Bordeaux - France
06 60 79 28 05
qualipetsitting@gmail.com
@qualipetsitting