**Charte Tilia**

Tilia a décidé d’établir une charte qui définit un cadre incontournable, tous les salariés et partenaires de Tilia devront y adhérer et la respecter.

Nous avons à cœur de développer avec nos partenaires des relations saines et honnêtes pour servir avec éthique et bienveillance nos clients.

# **Notre démarche**

Tilia est issue d’un programme d’intrapreneuriat au sein du groupe BNP Paribas et nous sommes une start-up depuis Juin 2018.

Nous ne cessons de construire avec des partenaires engagés pour une meilleure coordination entre les différents acteurs qui œuvrent au bien-être d’une personne fragilisée par la vieillesse, la maladie, le handicap ou encore les accidents de la vie.

Notre objectif est d’alléger le poids qui peut parfois peser sur les épaules d’un proche aidant.

En effet, avec l’aide de nos partenaires, nous proposons des solutions à chaque besoin pour permettre l’accompagnement du proche fragilisé dans les meilleures conditions possibles :

* Nous identifions des besoins en termes d’accompagnement de personnes fragilisées pour proposer des solutions avec nos partenaires
* Nous proposons une solution en réponse à des besoins identifiés et non couverts
* Nous accompagnons nos partenaires dans l’amélioration continue de la qualité de service

Chez Tilia, nous avons opté pour une méthode itérative. C’est-à-dire que nous faisons évoluer sans cesse notre offre pour proposer un service toujours plus complet et adapté aux besoins de nos utilisateurs.

Dans une démarche de co-construction, nous avons créé une communauté d’ambassadeurs Tilia pour définir ensemble les besoins et les valeurs que nous souhaitons véhiculer. Nous échangeons en toute transparence avec nos utilisateurs pour identifier avec eux les améliorations à apporter à notre service et les sollicitons régulièrement pour donner leur avis.

Si vous souhaitez vous aussi nous aider dans notre démarche, n’hésitez pas à nous contacter.

# **Notre socle de valeurs**

Dans notre engagement auprès des personnes fragilisées et de leurs aidants, Tilia se nourrit de valeurs qui reflètent notre esprit.

* **Respect et confidentialité :**
* Vie privée
* Données personnelles

Nous sommes sensibles à la protection des données de nos clients qui sont cryptées et anonymisées. Une fois que les données ont été renseignées dans notre application, ces informations sont stockées sur des serveurs sécurisés . Les mots de passe sont également encryptés.

En effet, nous ne partageons pas ou ne vendons pas les données de nos clients pour de la prospection commerciale à des tiers. Dans le cadre d’une offre aidants salariés, nous ne communiquons pas leurs informations à leur employeur.

Nous ne vous demanderons pas de données inutiles : chacune des informations demandées correspond à la gestion des vos demandes et de vos besoins.

Nous procédons régulièrement à des purges de données et des tests d’intrusion pour s’assurer de la fiabilité de notre système de sécurité.

Enfin, dans le cadre de la démarche RGPD ( Règlement Général sur la Protection des Données) , nous avons nommé un délégué à la protection des données.

* **Bienveillance :**

Notre ADN est l’accompagnement et le respect de nos utilisateurs à chaque étape de leur vie.

Nous demandons à nos partenaires d’être emphatiques et vigilants afin de garder toute l’objectivité nécessaire au bien-être d’une personne fragilisée.

La politesse, la bienveillance et la considération des aidants et de leurs proches sont les raisons d’être de Tilia.

Nos assistants personnels sont disponibles et à votre écoute avec la réalisation d’un diagnostic personnalisé. Nous vous garantissons la réactivité de nos services avec une accessibilité 24h sur 24h et 7 jours sur 7.

* **Responsabilisation**

Nos actions visent à la responsabilisation de tous les acteurs de l’écosystème de l’aidant et de son proche en valorisant les ressources de chacun.

Nous avons pour vocation d’accompagner l’aidant en facilitant son quotidien dans la coordination du réseau de prestataires qu’il choisit de mettre en place autour de son proche fragilisé.

Bien entendu, notre service peut être utilisé et consulté par la personne fragilisée en fonction de ses besoins, capacités et de la volonté de son entourage.

Le prestataire interagit en confirmant en temps réel la bonne réalisation de la prestation et peut également laisser un commentaire pour le proche aidant.

Nous procédons régulièrement à des tests, appels mystères et audits auprès de nos partenaires afin de garantir un niveau de qualité de service à la hauteur de nos attentes et de celles de nos clients.   
La responsabilité de nos partenaires est encadrée juridiquement, c’est l’engagement de respecter les règles établies par la loi, l’éthique et la morale.

* **Engagement et impact social**

En tant que Social Business, Tilia est désireuse de déployer son service et de permettre de répondre à des besoins pressants de la société, dans le respect des principes du Grameen Creative Lab porté par le Prix Nobel de la Paix, le professeur Yunus.  
Parce que nous savons que le visage des aidants est majoritairement féminin, nous souhaitons les accompagner pour une meilleure conciliation vie professionnelle / vie personnelle et rôle d’aidant. Cela passe par des journées d’absence, puis la réduction du temps de travail, voire leur démission. Souvent stigmatisées, il est pourtant nécessaire, pour leur propre équilibre, qu’elles se maintiennent dans l’emploi, afin d’éviter rupture sociale ou dépression. Tilia souhaite ainsi participer à réduire les inégalités au sein des entreprises envers les salariés et plus particulièrement envers les femmes.

* **Labellisation Haute Sécurité Santé (HS2)**

Pour aller plus loin dans notre engagement, nous avons adopté la démarche HS2 afin d’avoir la garantie d’offrir aux personnes dépendantes (maladie, handicap, accidents de la vie et grand âge) un service leur permettant de continuer à vivre chez elles le plus longtemps possible et dans les meilleures conditions. C’est pour répondre à ces problématiques que le service Tilia a été imaginé. Aussi, le label HS2 évalue l’adéquation d’une offre par rapport aux personnes vieillissantes ou en situation de vulnérabilité.   
Un audit complet a été réalisé sur notre offre, le niveau de labellisation des produits, des services et des lieux se concrétise par l’obtention de 1 à 4 macarons (intensité minimale à optimale). Tilia a obtenu 3 macarons soit un niveau maximal pour répondre aux besoins des aidants et de leurs proches dépendants.