

# CHARTRE D'ENGAGEMENT

*La présente charte d'engagements réciproques permet la clarification de principes de coopération entre d'une part, les psychologues et d'autre part Positive You.*

*Celle-ci vient en complément du contrat juridique et des conditions générales de service (CGS), préalablement signés par les psychologues.*

## I - Préambule

Cette charte repose sur une relation responsable et de partenariat entre Positive You, ses Utilisateurs et les Psychologues. C'est pourquoi, il nous paraît d'abord, essentiel de rappeler les motivations qui nous ont menées à la création de Positive You, et la vision qu'elle désire partager.

### 1- Contexte

Positive You est une plateforme de mise en relation entre des utilisateurs en quête de bien-être et des psychologues certifiés et diplômés.

Afin de démocratiser l'accès à la psychologie au plus grand nombre, nous permettons à nos utilisateurs de contacter des psychologues spécialistes en fonction de leurs besoins et de leurs moyens, via notre messagerie interne et notre visio-conférence intégrée.

Nous souhaitons, à travers notre plateforme, placer l'Humain au Cœur de notre offre, en proposant à nos utilisateurs des thérapies adaptées à leurs besoins (thérapie de support et d'accompagnement, thérapie de développement avec objectifs). Nous développons également les interventions en entreprises dans le cadre de la santé au travail.

Grâce à notre modèle exclusivement centré autour de « l'Être Bien », nos psychologues partenaires intègrent des équipes engagées qui offrent à nos utilisateurs un service de qualité, un accompagnement et un soutien sur mesure.

Nous souhaitons également faire partie des acteurs les plus **dignes de confiance** dans le secteur de la téléconsultation, en intégrant nos valeurs et notre éthique dans nos services et nos comportements.

C'est pourquoi, nous souhaitons créer un solide réseau de psychologues qui **adhèrent et s'identifient à la vision et aux valeurs que nous défendons**.

La présente charte vise à assurer le développement d'un partenariat de confiance avec nos praticiens et clients.

### 2- Nos valeurs clés

Nos valeurs sont parties intégrante de notre identité et guident nos actions. C'est mû par la volonté d'apporter un service unique et innovant, que nous avons initié cette plateforme.

Nos valeurs représentent les fondations sur lesquelles nous nous appuyons au quotidien pour atteindre notre objectif collectif : démocratiser et faciliter l'accès à la psychologie à distance.

#### *Innovation et expertise*

Positive You intègre les dernières avancées technologiques afin de répondre à un besoin croissant de suivi et de téléconsultation en ligne.

Grâce à notre messagerie interne et notre visio-conférence intégrée, nous permettons à nos utilisateurs de contacter des psychologues spécialistes en fonction de leurs besoins et de leurs moyens.

### ***Engagement et professionnalisme***

Nos collaborateurs et psychologues sont totalement engagés à contribuer au bien-être de nos utilisateurs

Au travers de leurs spécialisations respectives (couple, psychologie pour enfant, psychologie du travail, ...), les psychologues accompagnent et apportent l'aide nécessaire – dans le respect de l'individualité et de la singularité de chaque patient.

Cet engagement se nourrit également de la satisfaction durable de nos utilisateurs envers l'expertise, les compétences et le professionnalisme de nos psychologues et de nos équipes.

### ***Confiance et éthique***

Notre responsabilité et notre éthique consistent à répondre aux différents besoins en préservant l'intérêt général de chaque partie prenante.

Nous mettons donc un point d'honneur à garantir la protection absolue des données récoltées, mais également à garantir l'anonymat.

### ***Agilité et satisfaction client***

En renouvelant et perfectionnant en permanence notre plateforme, nous nous assurons de vous rendre cette expérience la plus agréable et la plus accessible possible, car la satisfaction de nos clients est notre unique priorité.

Nous avons également à cœur de construire et co-créer une relation durable avec chaque partie prenante afin d'améliorer en permanence les services proposés.

## **II- Principes partagés**

Positive You et son réseau de psychologues sont garants de l'intérêt général et du bien-être des utilisateurs.

Les praticiens apportent leur expertise en toute indépendance. Ils fondent leur légitimité sur leur formation, leurs connaissances et leurs expériences dans le domaine de la psychologie.

Positive You, quant à elle, considère la diversité et la spécialisation des psychologues comme un réel apport humain pour les patients. D'où sa mission de la rendre accessible à tout un chacun. La plateforme reconnaît l'indépendance des praticiens et s'engage à faire respecter ce principe.

### **1- Engagements de PY**

Respectant l'indépendance des psychologues, en particulier la démarche et la libre conduite de leurs sessions, et considérant ces derniers comme des partenaires à part entière, Positive You s'engage à :

- Travailler dans l'intérêt de ses psychologues partenaires et ses utilisateurs
- Mettre tous les moyens en œuvre pour assurer la maintenance, l'amélioration, la visibilité et le bon fonctionnement de sa plateforme.
- Mettre à disposition des utilisateurs et psychologues, une assistance permanente accessible par téléphone, par mail ou par chat instantané.

- Etablir et développer une collaboration constructive et un partenariat durable avec ses psychologues dans l'intérêt des patients.
- Garantir la sécurité des données personnelles transmises ainsi que la confidentialité des téléconsultations que ce soit via la messagerie interne ou la visio-conférence.
- S'assurer de l'équité entre les psychologues.

## 2- Engagements des praticiens

Respectant et faisant respecter les règles déontologiques de leur profession conformes au code de déontologie de 1996 prônant les principes suivants :

- Respect des droits de la personne,
- Compétence,
- Responsabilité,
- Probité,
- Qualité scientifique,
- Respect du but assigné,
- Indépendance professionnelle,
- Clause de conscience,

Les psychologues signataires s'engagent à :

- Respecter les principes déontologiques présentées ci-dessus ;
- Collaborer de manière active, régulière et professionnelle avec l'équipe de Positive You :
  - Mettre à jour leur profil (informations transmises, calendrier etc),
  - Insérer une vidéo de présentation (1 min 30 max),
  - Notifier leur inscription à PY (finalisée sur la plateforme) sur les réseaux sociaux,
  - Proposer au moins une fois par an un article à poster (réseaux sociaux, blog) sur des sujets divers (thème choisi et/ou bénéfiques de la consultation à distance et/ou définition de la thérapie et/ ou bienfaits d'une thérapie etc),
  - Proposer éventuellement des webinars (multiconférence live) grâce à la multi-conférence de Positive You,
  - Messagerie interne : répondre, sous un délai de 24 heures, aux questions des utilisateurs,
  - Respecter et accepter les tranches tarifaires mises en place par Positive You

## 3- Suivi et axe d'évaluation

Afin de s'assurer du respect et de la bonne réalisation des engagements cités précédemment, cette charte s'inscrit dans un processus d'interaction continu et partagé.

Elle fera l'objet de bilans récapitulatifs des actions entreprises (article, webinar) tous les trois mois dont les signataires en définiront les modalités.

Cette démarche permettra l'amélioration et la dynamique de la plateforme et de l'activité des psychologues.

Par ailleurs, dans un souci de démarche responsable et partenariale, Positive You offre la supervision à ses psychologues partenaires.

Le Superviseur est choisi parmi les membres du réseau et en fonction de son ancienneté.