Charte Qualité

des Praticiens membres de la Plateforme WICARE

Version 1.1
Version d'information remise aux praticiens
Éditeur : WEST INDIES CARE SASU

Préambule

La présente Charte Qualité (ci-après la « Charte ») formalise les engagements déontologiques, éthiques et de qualité de service pris par tout Praticien qui rejoint la Plateforme WICARE. Elle constitue le socle commun qui permet à WICARE de garantir à ses Utilisateurs la fiabilité, le professionnalisme et l'exigence de ses membres.

Cette Charte est le reflet d'une conviction fondatrice : le mieux-être n'est pas un marché comme un autre. Il touche à l'intime, au corps, à la santé et à la confiance. Il exige, de la part de celles et ceux qui l'exercent, une rigueur exemplaire et un respect absolu des personnes accueillies.

En rejoignant la Plateforme WICARE, le Praticien reconnaît que son adhésion à la présente Charte est une condition essentielle et déterminante de son inscription, et qu'elle engage sa responsabilité personnelle vis-à-vis de WICARE, des autres Praticiens membres et des Utilisateurs.

Rejoindre WICARE n'est jamais automatique. Chaque Praticien est rencontré par l'équipe WICARE lors d'un entretien de validation, préparé à partir de son formulaire de pré-entretien. Ce temps d'échange permet de vérifier ensemble que sa pratique, sa posture et ses valeurs sont en accord avec la présente Charte.

La présente Charte est un document indissociable des Conditions Générales d'Utilisation et de Vente. Elle est acceptée séparément par le Praticien lors de son inscription.

Article 1 — Professionnalisme et légalité de l'exercice

Le Praticien membre de WICARE s'engage à :

- exercer son activité en conformité stricte avec l'ensemble des lois, règlements, normes et obligations administratives applicables à sa profession sur le territoire d'exercice ;
- détenir et maintenir à jour tous les diplômes, certifications, autorisations d'exercice ou déclarations administratives requis par la réglementation applicable à son activité, et à les communiquer à WICARE sur simple demande ;
- être immatriculé auprès des organismes compétents (URSSAF, RCS, Répertoire des Métiers ou tout autre régime pertinent) et à jour de ses obligations sociales et fiscales ;
- être couvert par une assurance de responsabilité civile professionnelle en cours de validité, adaptée à son activité, et à en fournir l'attestation à WICARE sur demande ;
- fournir des informations sincères et exactes dans son formulaire de pré-entretien et lors de son entretien de validation, puis informer WICARE de toute évolution significative de sa situation ou de sa pratique ;
- ne jamais se présenter, communiquer ou laisser croire qu'il exerce une profession réglementée dont il ne détient pas le titre (médecin, kinésithérapeute, psychologue, ostéopathe, etc.), ni promettre ou laisser espérer des résultats thérapeutiques relevant du champ médical.

Article 2 — Respect de la personne et éthique relationnelle

Le Praticien s'engage à accueillir chaque Utilisateur avec :

- une écoute active, bienveillante et sans jugement, dans le respect absolu de sa personne, de son intégrité physique et psychique, de ses convictions, de son âge, de son genre, de son orientation, de son origine, de sa religion, de sa condition sociale ou de son état de santé ;
- une posture professionnelle irréprochable, exempte de toute ambiguïté, familiarité déplacée, geste ou parole à caractère sexuel, comportement d'emprise, de manipulation psychologique ou de prosélytisme quel qu'il soit (religieux, spirituel, philosophique, politique, commercial) ;
- une information claire et honnête sur la nature de la prestation proposée, ses conditions de déroulement, ses bénéfices attendus, ses éventuelles contre-indications et ses limites ;
- un consentement libre et éclairé, formulé sans pression, et pouvant être retiré à tout moment par l'Utilisateur ;
- le respect strict du secret professionnel et de la confidentialité des échanges, dans les limites prévues par la loi.

Le Praticien s'interdit toute pratique de nature à créer une dépendance affective, spirituelle, financière ou psychologique de l'Utilisateur à son égard.

Article 3 — Qualité de la prestation

Le Praticien s'engage à délivrer une prestation :

- conforme à celle annoncée sur son profil (nature, durée, tarif, lieu, modalités) ;

- réalisée dans un cadre professionnel propre, sécurisé, respectant les règles d'hygiène et de sécurité applicables à son activité ;
- adaptée à la personne accueillie, avec la capacité de réorienter l'Utilisateur vers un autre professionnel plus compétent lorsque la situation l'exige (notamment vers un médecin en cas de doute sur une problématique de santé) ;
- s'inscrivant dans une démarche continue de mise à jour de ses connaissances et de sa pratique, notamment par la formation continue.

Le Praticien s'interdit tout diagnostic médical, toute prescription et toute promesse de guérison. En cas de doute sur l'état de santé d'un Utilisateur, il l'invite systématiquement à consulter un professionnel de santé habilité.

Article 4 — Engagement sur les rendez-vous

Le Praticien s'engage à :

- maintenir à jour ses disponibilités sur la Plateforme afin que les Utilisateurs disposent d'une information fiable ;
- honorer scrupuleusement les rendez-vous pris via la Plateforme, sauf cas de force majeure dûment justifié ;
- informer l'Utilisateur dans les meilleurs délais en cas d'annulation ou de report inévitable, et lui proposer une solution de remplacement ;
- respecter les horaires convenus, en accueillant l'Utilisateur ponctuellement et en consacrant à la prestation la durée annoncée ;
- s'abstenir de toute pratique de « no-show » répété ou d'annulation abusive.

Les annulations abusives, les rendez-vous non honorés à répétition et les retards significatifs et récurrents constituent des manquements pouvant entraîner un rappel à l'ordre, une suspension puis une exclusion de la Plateforme dans les conditions de l'article 10 de la présente Charte.

Article 5 — Intégrité commerciale et loyauté

Le Praticien s'engage à :

- afficher des tarifs clairs, complets, sans frais cachés, et à les respecter ;
- ne pratiquer aucune discrimination tarifaire abusive entre les Utilisateurs de la Plateforme ;
- émettre systématiquement une facture pour les prestations facturées, conformément à ses obligations fiscales ;
- s'abstenir de tout démarchage direct des Utilisateurs rencontrés via la Plateforme, en vue de les inviter à contourner la Plateforme pour les rendez-vous ou achats ultérieurs ;
- s'interdire toute pratique commerciale déloyale, trompeuse ou agressive au sens des articles L.121-1 et suivants du Code de la consommation ;
- ne diffuser aucune information mensongère, exagérée ou non vérifiable sur ses compétences, ses résultats, ses formations ou son parcours.

Article 6 — Respect de la communauté WICARE

Le Praticien s'engage à :

- adopter, dans toutes ses interactions avec les autres Praticiens membres et avec les équipes de WICARE, un comportement respectueux, courtois et constructif ;
- s'abstenir de tout dénigrement public d'autres Praticiens membres, sur la Plateforme comme en dehors ;
- contribuer positivement, dans la mesure de ses moyens et de ses envies, à la vie de la communauté (partage de bonnes pratiques, participation aux temps forts, entraide) ;
- porter à la connaissance de WICARE, en toute confidentialité, tout manquement grave d'un autre Praticien membre à la présente Charte dont il aurait connaissance.

Article 7 — Représentation de la marque WICARE

Lorsqu'il communique sur son appartenance à la Plateforme WICARE (sur ses supports professionnels, ses réseaux sociaux, ou lors d'interventions publiques), le Praticien s'engage à :

- utiliser la marque, le logo et les éléments visuels de WICARE dans le strict respect des règles graphiques communiquées par WICARE ;
- ne rien affirmer, laisser entendre ou publier qui soit de nature à porter atteinte à l'image, à la réputation ou aux intérêts de WICARE ;
- s'abstenir de tout usage de la marque à des fins autres que la promotion de son activité professionnelle référencée sur la Plateforme ;
- n'utiliser les photographies, vidéos et autres contenus réalisés par WICARE que dans les conditions prévues par les Conditions Générales d'Utilisation et de Vente, et en cesser tout usage à la fin de son Abonnement.

Article 8 — Confidentialité et données personnelles

Le Praticien s'engage à :

- respecter la confidentialité de toute information à caractère personnel, médical, psychologique ou intime communiquée par un Utilisateur dans le cadre d'une consultation ou d'un échange lié à la prestation ;
- traiter les données personnelles des Utilisateurs dans le strict respect du RGPD et de la loi Informatique et Libertés, et notamment ne les utiliser que pour les finalités strictement liées à la prestation demandée ;
- ne pas partager, vendre, céder ou communiquer à des tiers les coordonnées ou informations personnelles des Utilisateurs rencontrés via la Plateforme, sauf accord explicite et écrit de leur part ou obligation légale ;
- assurer la sécurité et la confidentialité de toute donnée conservée dans le cadre de son activité (fiches clients, notes de consultation, etc.).

Article 9 — Formation continue et amélioration des pratiques

Le Praticien reconnaît que la qualité de sa pratique repose sur une démarche continue d'apprentissage. Il s'engage à :

- se tenir informé des évolutions de sa discipline, des connaissances scientifiques et des bonnes pratiques ;
- participer, dans la mesure de ses possibilités, à des formations continues, des supervisions ou des groupes d'échange entre pairs ;
- accueillir de manière constructive les retours et évaluations formulés par les Utilisateurs, et en tenir compte pour améliorer sa pratique ;
- se remettre en question de manière régulière sur son positionnement, ses limites et sa posture.

Article 10 — Manquements et sanctions

10.1 Nature des manquements

Constitue un manquement à la présente Charte tout comportement, action ou omission du Praticien contraire aux engagements ci-dessus. Les manquements sont appréciés par WICARE au cas par cas, en tenant compte de leur gravité, de leur caractère répété ou isolé, et de leurs conséquences pour les Utilisateurs, la communauté et la Plateforme.

10.2 Échelle des sanctions

Selon la gravité du manquement constaté, WICARE se réserve la faculté d'appliquer, sans que cet ordre ne soit contraignant, l'une des sanctions suivantes :

- un rappel à l'ordre écrit, adressé au Praticien par courriel ;
- un avertissement formel, avec demande de mise en conformité dans un délai fixé ;
- une suspension temporaire du Compte Praticien, pour une durée proportionnée à la gravité du manquement ;
- la résiliation de l'Abonnement pour manquement grave, dans les conditions de l'article 6.5 des CGUV, avec exclusion de la Plateforme.

10.3 Manquements graves entraînant la résiliation immédiate

Constituent des manquements graves justifiant la résiliation immédiate et sans préavis de l'Abonnement, sans indemnité, notamment :

- tout comportement à caractère sexuel, dégradant, discriminatoire ou violent à l'encontre d'un Utilisateur ou d'un autre Praticien ;
- tout acte constitutif d'exercice illégal d'une profession réglementée ;
- toute pratique d'emprise, de manipulation psychologique caractérisée ou de prosélytisme ;
- toute fraude, escroquerie, tentative d'escroquerie ou détournement de fonds ;
- toute atteinte grave et manifeste à l'image ou à la réputation de WICARE ;

- toute violation du secret professionnel ou de la confidentialité des données des Utilisateurs.

10.4 Procédure contradictoire

Sauf en cas de manquement grave et manifeste imposant une réaction immédiate, WICARE informe le Praticien du manquement constaté et lui donne la possibilité de présenter ses observations dans un délai raisonnable avant de prononcer une sanction.

Article 11 — Évolution de la présente Charte

La présente Charte pourra être révisée par WICARE pour tenir compte de l'évolution du secteur, des retours de la communauté, des évolutions législatives ou de l'expérience acquise dans son application.

Toute modification substantielle de la Charte fait l'objet d'une notification préalable au Praticien, au moins trente (30) jours avant son entrée en vigueur, et d'une nouvelle acceptation lors de sa prochaine connexion. Le Praticien qui refuserait la nouvelle version pourra résilier son Abonnement sans pénalité, y compris s'il est engagé dans une formule annuelle.

Engagement du Praticien

En acceptant la présente Charte, le Praticien reconnaît :

- en avoir pris connaissance dans son intégralité ;
- en accepter l'ensemble des dispositions, sans réserve ni restriction ;
- comprendre que son adhésion à cette Charte est une condition essentielle et déterminante de son inscription sur la Plateforme WICARE ;
- s'engager personnellement à en respecter la lettre et l'esprit pendant toute la durée de son Abonnement.

— Fin de la Charte Qualité —