

Charte éthique du Syndicat National de la Silver Economie 2017

La Silver Economie est une filière économique transversale qui intègre de nombreux secteurs d'activités tels que le soin, l'assistance, l'habitat, les loisirs, etc. dès lors qu'ils s'adressent aux seniors et/ou aux personnes en situation de perte d'autonomie. Compte tenu de la potentielle vulnérabilité du public concerné, il s'agit d'un secteur où les enjeux éthiques sont essentiels et où le respect de valeurs fortes doit être au cœur de l'engagement des professionnels.

C'est pourquoi **le Syndicat National de la Silver Economie**, qui fédère des entreprises, des associations et des industriels proposant des produits technologiques et des services utiles et/ou innovants à destination de ce public, **entend, en tant que référent de ce secteur, exprimer par la présente charte son attachement à ces valeurs et son souhait que celles-ci soient partagées par l'ensemble de ses adhérents dont il défend les intérêts.**

A cet effet, le Syndicat National de la Silver Economie et ses adhérents s'engagent notamment à :

- **respecter le droit à la vie privée des personnes** en veillant particulièrement à garantir la protection et la sécurité de leurs données personnelles, en déployant leurs solutions conformément aux principes définis par la loi informatique et libertés et le futur règlement européen sur la protection des données, tels que rappelés par la CNIL et l'ASIP Santé,
- **veiller à adopter des pratiques commerciales loyales** respectueuses de la concurrence et des consommateurs, dans le respect des réglementations en vigueur, ainsi qu'à permettre l'accessibilité au public auquel s'adressent les professionnels de la Silver Economie, à leurs droits et devoirs.
- dans cet esprit, veiller à leur **transmettre une information claire et compréhensible**, en rédigeant ou traduisant si nécessaire dans un langage simplifié tous documents y compris juridiques tels que les contrats, conditions générales, mentions légales des sites internet etc., afin qu'ils puissent choisir en connaissance de cause et en confiance.
- **ne pas abuser de la faiblesse de personnes vulnérables** (notamment dans le cadre de vente à distance ou du démarchage à domicile) et veiller à écarter toute clause abusive des contrats. Le Syndicat National des Entreprises de la Silver Economie dénoncera fermement tout comportement contraire à ces principes.

- **respecter les règles d’affichage tarifaire** en vigueur dans le secteur, notamment en ce qui concerne l’affichage des prix réels des produits ou services proposés et bénéficiant par exemple d’un crédit d’impôts.
- **accompagner le public concerné par la présente charte pour l’aider à bien utiliser les produits ou services**, en mettant à sa disposition un service après-vente ainsi que tous les dispositifs nécessaires au bon fonctionnement de ces produits et services tels que assistance technique, aide à l’installation, conseil, notice explicative claire.
- **respecter les droits des usagers et des patients tels** que rappelés par exemple dans « *la charte des droits et libertés de la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance* » éditée par la Fondation Nationale de Gérontologie et la charte des droits et libertés de la personne accueillie arrêtée par les ministres compétents après consultation de la section sociale du Comité national de l'organisation sanitaire et sociale
- **adopter une démarche de responsabilité sociétale et environnementale** et de conformité avec les normes en vigueur, notamment en matière humaine en recherchant les meilleures pratiques en matière de santé/sécurité, et prônant une politique de mixité et de diversité des talents, technologiques et de gestion des déchets.

Chacun des adhérents s’engage à respecter cette charte dans sa globalité et les valeurs qu’elle exprime ainsi qu’à promouvoir le Syndicat National de la Silver Economie en ces termes.

A Paris, le 15 juin 2017

CNIL - <http://www.cnil.fr/vos-obligations/vos-obligations/>

RGDP - <https://www.cnil.fr/fr/reglement-europeen-sur-la-protection-des-donnees-ce-qui-change-pour-les-professionnels>

ASIP Santé - <http://esante.gouv.fr/services/referentiels/securite>

FNG - http://www.silvereco.fr/wp-content/2010/charte_FNG.pdf