

**CHARTRE**

**DE DÉONTOLOGIE**



**3F** 

Groupe ActionLogement

# QUEL COMPORTEMENT ADOPTER AVEC NOS CLIENT-ES ?

## À L'ÉGARD DES CANDIDAT-ES À L'ATTRIBUTION D'UN LOGEMENT

3F et ses salarié-es s'engagent à respecter scrupuleusement les critères règlementaires d'attribution prévus par la législation, les procédures mises en œuvre dans l'entreprise et les priorités définies dans la charte interne d'attribution des logements.

Les collaborateurs et collaboratrices 3F en ont une bonne connaissance pour renseigner de manière précise et transparente les demandeurs et demandeuses ainsi que les bénéficiaires de logements sociaux.

### Confidentialité

Le traitement des dossiers s'effectue dans la confidentialité et avec une grande rigueur. C'est aussi en toute équité que les salarié-es 3F analysent et présentent les candidatures aux logements pour permettre aux membres des commissions d'attribution de statuer en toute neutralité.

### Écoute

Au quotidien, les salarié-es 3F font preuve d'écoute, d'empathie, de discernement, de respect et de réactivité envers des familles parfois fragiles et qui peuvent souffrir de leur situation précaire.



### Honnêteté

La recherche à titre personnel d'un avantage indu dans le cadre d'une attribution est considérée comme un manquement grave aux obligations du ou de la salarié-e 3F.



« Les salarié-es s'interdisent toute forme de discrimination envers les demandeurs et demandeuses ainsi que les bénéficiaires de logements sociaux. »

## À L'ÉGARD DES LOCATAIRES

Les locataires sont notre clientèle, et leurs demandes doivent être traitées avec un souci constant d'efficacité et d'équité.

Lorsque les locataires sont dans une situation de fragilité économique ou sociale, elles-ils bénéficient d'un traitement personnalisé et d'une attention particulière. Les collaborateurs et collaboratrices 3F privilégient le dialogue, mais font preuve de prudence dans leurs attitudes et leurs propos.

Par ailleurs, les salarié-es 3F, locataires dans un immeuble de l'entreprise, doivent être exemplaires dans leur comportement.

### Respect des procédures

Les différentes opérations de mise en location ou de départ des logements doivent être menées dans le strict respect des procédures internes et/ou règlementaires ainsi que des valeurs fondamentales d'honnêteté et d'équité.

### Discrétion

Par leurs activités, des salarié-es 3F peuvent avoir connaissance de la situation personnelle, des ressources et de l'emploi des locataires.

# QUEL COMPORTEMENT ADOPTER AVEC LES FOURNISSEUR-EUSES ?

La divulgation de tout renseignement ou de leur usage en dehors du contexte professionnel est interdite. À l'égard des employeurs de ses locataires, 3F est particulièrement attentif à respecter le droit des locataires à la discrétion sur tout ce qui concerne leur vie privée. Enfin, par un comportement accueillant et disponible, les collaborateurs et collaboratrices 3F s'impliquent dans la qualité de vie des résidences placées sous leur responsabilité.

## Intégrité

Aucun-e salarié-e 3F ne peut effectuer pour un-e locataire des travaux ou des prestations rémunérés.



L'usage des étrennes destinées aux gardien·nes d'immeuble est toléré, mais elles ne peuvent être reçues qu'à la fin de l'année ou au tout début de l'année suivante. Elles doivent aussi rester facultatives : en aucun cas, elles ne peuvent être sollicitées ou suscitées par quelque comportement ou moyen que ce soit.

**« Les salarié·es 3F ne peuvent être intéressé·es comme associé·e, collaborateur ou collaboratrice occasionnelle ou sous toute autre forme à l'activité d'un·e prestataire 3F. »**



3F et ses équipes s'engagent à respecter et faire respecter les mises en concurrence. Les procédures légales relatives à la passation, à la négociation, à l'attribution, au suivi et au paiement des marchés et commandes sont appliquées.

## RELATIONS PROFESSIONNELLES



L'image de 3F dépend du comportement de chaque salarié-e, qui doit faire preuve de courtoisie et de professionnalisme. 3F interdit à ses salarié-es de bénéficier, à titre privé, de toutes prestations ou travaux gratuits ou payés à une valeur inférieure à leur valeur réelle de la part d'un-e prestataire ou d'un-e candidat-e prestataire de 3F. Pour éviter toute ambiguïté en ce domaine, il est recommandé aux salarié-es d'éviter de recourir à des prestataires de 3F pour leurs travaux privés.

Aucun-e salarié-e ne peut être intéressé-e comme associé-e, collaborateur ou collaboratrice occasionnelle ou sous toute autre forme à l'activité d'un-e prestataire de 3F. Il en est de même pour tout-e fournisseur-euse que ce salarié-e serait en situation de conseiller à des locataires. Il est demandé aux salarié-es d'informer 3F de tout cumul d'emplois salariés ou non-salariés, ainsi que de toute création d'entreprise.

## Loyauté

À l'occasion de relations professionnelles avec les fournisseur-euses de 3F, les collaborateurs et collaboratrices sont tenu-es de toujours agir conformément aux intérêts de la société et aux dispositions légales.



Certains usages commerciaux comportent des gratifications diverses : 3F interdit à ses salarié-es d'accepter toute commission financière sous quelque forme que ce soit de la part de ses fournisseur-euses ou prestataires, ou d'un-e fournisseur-euse ou prestataire susceptibles d'être recommandé-es à des locataires.

## Transparence

La sélection d'un prestataire doit s'effectuer sur des critères exclusivement objectifs et avec transparence. Tout favoritisme, quels que soient les critères (relations familiales, amitié, ethnie, religion, etc.) est une faute.

## Confidentialité

Les salarié-es 3F veilleront à garantir la confidentialité du contenu des offres et des contrats. En aucun cas, il ne sera admis qu'une offre soit communiquée à la concurrence. En période de consultation, et ce jusqu'à la notification du marché, quel que soit le type de procédures retenues, les collaborateurs et collaboratrices 3F impliqué-es directement ou indirectement dans le processus d'achat doivent maintenir une discrétion totale sur le contenu de la consultation en cours.

## INVITATIONS

Les invitations à des repas au restaurant ne doivent être acceptées que dans la limite des nécessités de la fonction. Elles sont refusées en période d'appels d'offres, de négociation ou de renégociation de contrats ou de prestations. Dès qu'un-e prestataire est perçu-e comme ne donnant pas entière satisfaction, ce type de contact doit être suspendu.



Les collaborateurs et collaboratrices 3F ne doivent pas accepter d'invitations dans un cadre plus personnel (domicile privé, par exemple). 3F interdit formellement à ses salarié-es de bénéficier, à titre privé, d'invitations à des voyages d'agrément ou toute autre situation du même type. Les invitations à des colloques et voyages d'étude doivent faire l'objet d'une information à la hiérarchie avec laquelle seront examinées leur opportunité réelle et les suites à donner.

## CADEAUX

3F interdit formellement à ses salarié-es d'accepter des cadeaux en espèces. Les cadeaux de fin d'année sont tolérés dans la limite définie par les dispositions de l'annexe A « Code de conduite anti-corrupcion ». Les cadeaux ne doivent être reçus que sur le lieu de travail. En aucun cas les adresses personnelles des collaborateurs ou collaboratrices 3F ne sont transmises aux fournisseur-euses et prestataires.



### LES POINTS À RETENIR

#### Être salarié-e 3F...

- C'est refuser tout avantage financier de la part des prestataires et des locataires.
- C'est respecter la confidentialité des données clientèles et de l'entreprise.
- C'est adopter des attitudes de non-discrimination.

#### Les principes à adopter...

- Intégrité
- Confidentialité
- Neutralité
- Rigueur professionnelle



« Les activités politiques sont interdites au sein de 3F. »

## QUEL COMPORTEMENT ADOPTER AVEC LES ÉLU-ES ?

Tout en coopérant activement avec les élu-es dans le cadre de leurs compétences en matière de logement social, 3F et ses salarié-es observent une rigoureuse neutralité politique à leur égard et à l'égard des partis, des associations politiques et de leurs activités.

Les activités politiques et syndicales ne peuvent pas être abritées dans les programmes gérés par 3F.

Par ailleurs, il est recommandé de ne pas briguer de mandats politiques électifs dans les communes où 3F est implanté.

## QUELLES RELATIONS ADOPTER AVEC LES REPRÉSENTANT-ES DE L'ORDRE PUBLIC ?

Sur certains sites 3F, la police ou la gendarmerie peuvent intervenir et demander éventuellement des informations sur les locataires auprès des équipes 3F. Dans ce cas, les salarié-es en informeront immédiatement leur hiérarchie.

Par prudence, aucune information n'est donnée par téléphone. Par ailleurs, face à l'insécurité, dès qu'un problème survient, c'est la hiérarchie qui doit intervenir. Attentive à la sécurité des équipes et de leurs proches, elle est également présente pour les soutenir et relayer leurs difficultés.

« Face à des problèmes d'insécurité, la hiérarchie se préoccupe de protéger les équipes. »





# UNE CHARTE DE DÉONTOLOGIE AU SERVICE DE NOS ACTIVITÉS

La charte de déontologie 3F s'applique à l'ensemble des salarié-es et à toutes les activités des sociétés qui composent 3F.

Dans l'entreprise, les principes déontologiques s'articulent autour de quatre grands engagements.

## Intégrité

Les salarié-es 3F ne doivent tirer aucun avantage matériel ou moral de leur position professionnelle envers les locataires ou les fournisseur-euses.

Ce comportement s'applique aussi pour les biens de l'entreprise.

## Neutralité

Les salarié-es 3F exercent leur fonction dans un esprit de complète neutralité sociale, politique, culturelle et confessionnelle :

- En écartant toute forme de discrimination et en s'engageant à promouvoir la diversité au sein de l'entreprise ;
- À l'égard des partis politiques et des associations animées par ceux-ci ;
- En respectant les convictions individuelles, notamment des locataires, quelle que soit leur appartenance nationale, ethnique ou religieuse.

## Confidentialité

Les salarié-es 3F s'engagent à respecter la confidentialité des informations en leur possession sur la vie privée et sociale des locataires et sur celle de leurs collègues.

Les collaborateurs et collaboratrices 3F s'engagent à respecter et faire respecter, dans un esprit de discrétion, la vie et l'espace privés. Une attention particulière est portée à la mise en œuvre de ce principe dans l'utilisation de l'informatique.

## Rigueur professionnelle

Les salarié-es 3F appliquent loyalement la réglementation, les conventions et accords professionnels de notre secteur d'activité et veillent particulièrement au respect des procédures internes.

## Rôle essentiel de la hiérarchie

Dans tous les domaines liés à la déontologie, la hiérarchie a une obligation particulière de vigilance, de disponibilité, de dialogue et d'écoute des difficultés éventuelles rencontrées par les collaborateurs et collaboratrices. Elle est attentive aux nouvelles personnes dans son équipe, et aux personnes exposées ou isolées en raison de la nature de leur tâche ou de leur implantation géographique.

Dans ses propres comportements, elle a aussi une obligation d'exemplarité.