

Charte d'engagement – Ma Boussole Aidants

Octobre 2025



Sommaire

01

**Présentation
MBA**

02

**Charte
d'engagement
éthique**

03

**Compléter ses
données**

04

**Question
fréquentes**

01

Présentation Ma Boussole Aidants



Ma Boussole Aidants, plateforme d'orientation des aidants

Ma Boussole Aidants est une plateforme digitale intuitive qui aide les aidants à trouver des structures locales dont les solutions sont adaptées à la situation de leur proche et eux-mêmes, et ce de façon anonyme, sans créer de compte utilisateur.



Objectifs

Aider les aidants à naviguer dans le système médico-social, répondre aux besoins de leurs proches et les soutenir dans leur rôle en identifiant les solutions de soutien et de répit disponibles.



Mission

Rendre visible l'offre invisible en centralisant l'accès aux informations sur les solutions et aides disponibles en proximité pour les aidants et leurs proches.

En 2024, Ma Boussole Aidants, c'est :

60 000

Structures référencées

3 000

Évènements référencés

23

Partenariats actifs avec les
Conseils Départementaux

100

sociétaires

1,9

Millions
d'utilisateurs

72 %

De nos utilisateurs trouvent une solution
concrète sur la plateforme

Témoignages issus de notre mesure d'impact

“

C'est la première fois où après des jours de recherches je trouve un site aussi complet et documenté.

- Témoignage d'une aidante

“

Bravo, j'y retrouve plusieurs adresses que j'utilise toujours. C'est remarquable.

- Témoignage d'une aidante



Notre raison d'être

Améliorer les conditions de vie du binôme aidant / aidé

Nos missions

- » Contribuer à **un meilleur accès à une offre mieux adaptée** pour le couple aidants/aidés ;
- » **Mettre en visibilité l'ensemble des acteurs et de leurs actions** et contribuer à une meilleure coordination dans les territoires ;
- » Mettre à disposition **une innovation d'utilité sociale permettant de mutualiser les efforts et les ressources** des acteurs mobilisés sur le sujet ;
- » Contribuer à **optimiser les politiques publiques** grâce à la constitution d'un outil de recensement et d'analyse du maillage territorial ;
- » Fournir un outil permettant de **repérer les manques et favoriser la mise en place de nouvelles réponses** avec les différentes parties prenantes.



**La Société Coopérative
d'Intérêt Collectif
Ma Boussole Aidants
a été impulsée par
KLESIA en 2017, et est
soutenue par le Régime
Agirc-Arrco**

02

Charte d'engagement éthique



Lancement d'une charte d'engagement



Ma Boussole Aidants lance **une charte d'engagement éthique**, ouverte à l'adhésion volontaire des structures référencées sur son site, afin de valoriser leurs bonnes pratiques.

Elle formalise l'adhésion des structures signataires à des valeurs partagées de **transparence, de respect et de qualité** envers les aidants et leurs proches.

Son objectif ?



Distinguer les structures engagées dans les résultats de recherche et proposer un repère fiable pour les aidants.

Mais aussi



Améliorer la qualité de l'information référencée sur le site avec des données précises, claires et à jour.



Créer un cercle vertueux d'acteurs éthiques engagés pour renforcer la confiance des aidants et des partenaires.

Les principes de cette charte à laquelle les structures s'engagent

Clarté et transparence des informations

Nous nous engageons à garantir **la clarté, la précision et la transparence dans la présentation de nos services.**

Plus particulièrement, nous nous engageons à mettre à jour nos informations sur le site Ma Boussole Aidants, dès que nécessaire et, a minima, tous les 18 mois.

Reconnaissance des aidants

Nous reconnaissons le **rôle fondamental des aidants** dans le soutien aux personnes en situation de dépendance, de maladie ou de handicap.

À ce titre et autant que nos missions le permettent, nous nous engageons à les soutenir et à valoriser leur contribution pour répondre au mieux à leurs besoins spécifiques.

Respect de la dignité des personnes

Nous affirmons notre engagement à **respecter et à préserver la dignité des aidants, de leurs proches et des professionnels.** Cela signifie agir avec empathie, respect, et bienveillance, en considérant toujours l'individu dans sa globalité. Nous nous engageons à traiter chaque personne avec le respect de sa vie privée et ses croyances et la considération qu'elle mérite, en prenant en compte sa vulnérabilité.

Engagement éthique et professionnel

Nous nous engageons à **mener nos actions avec un haut niveau d'éthique.** Cela inclut le respect du Droit ainsi que des droits des personnes et le maintien de standards de qualité dans la réalisation de nos services.

Nous veillons à ce que nos actions soient guidées par des principes d'intégrité, contribuant ainsi à la confiance des aidants et de leurs proches dans les services que nous offrons.

Participation à l'écosystème

Nous reconnaissons **l'importance de la collaboration au sein de notre écosystème.** En ce sens, nous nous engageons à participer aux réseaux, événements et initiatives sur notre secteur, sur notre territoire et/ou sur la thématique de l'aide aux aidants. Nous sommes ouverts à la coopération avec d'autres structures, associations et institutions, afin de partager les bonnes pratiques, d'améliorer nos services et de contribuer à l'évolution positive de notre secteur.

Critères d'éligibilité à la charte

Pour s'engager dans la signature de la charte, les structures doivent respecter **les critères** suivants :

- » **Être référençable** et avoir des données à jour dans l'annuaire de solutions Ma Boussole Aidants
- » **Adhérer aux valeurs** de la charte
- » Avoir **au moins un an** d'activité
- » Fournir des **pièces justificatives** nécessaires à la complétude de son dossier

Les structures signataires complètent leur demande d'adhésion par un envoi de **pièces justificatives** :

Prérequis	Eléments de preuves (exemples)
Avoir au moins un an d'activité	• KBIS ou avis de situation via le SIREN
Participer à des événements de son secteur, de son territoire, de l'aide aux aidants et/ ou appartenir à un réseau (fédération, collectif, association)	• Programmes / agendas d'événements • Rapport d'activité • Certificat d'adhésion, carte de membre, lettre d'acceptation • Autre
Intégrer les aidants dans son projet d'établissement ou de structure	• Statuts de la structure, projet d'établissement, rapports (RSE, impact, transparence, mission, etc.), charte interne • Audit ou certification • Autre

Processus de validation et modalités d'application de la charte

PROCESSUS DE VALIDATION

1

Complétude du questionnaire et envoi des pièces par la structure

2

Examen et contrôle des pièces en comité mensuel par Ma Boussole Aidants

3

Information de la décision et valorisation des signataires sur la plateforme Ma Boussole Aidants pour une durée de 3 ans

Processus de validation et modalités d'application de la charte

APRÈS VALIDATION

Valorisation des signataires

Un badge permettra d'identifier les structures signataires dans les résultats de recherche. À terme, un filtre « structures signataires » offrira la possibilité d'affiner les résultats en ne faisant apparaître que celles ayant signé la charte.

Suivi et renouvellement

Les structures s'engagent à mettre à jour leurs informations dès que nécessaire, et au minimum tous les 18 mois. En cas de non-respect, un rappel sera effectué, pouvant aller jusqu'au retrait temporaire du badge.

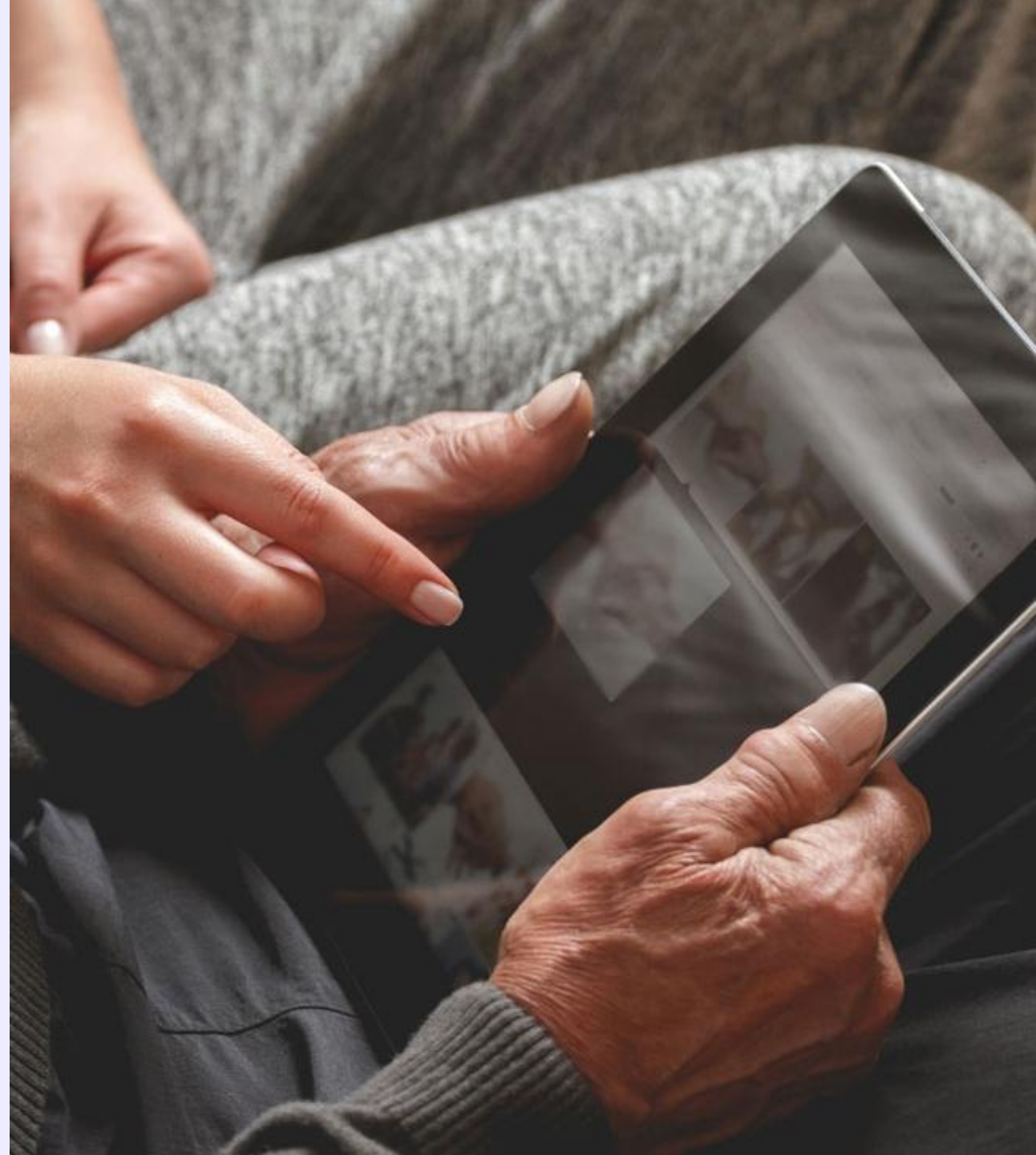
Flexibilité d'engagement

Les structures peuvent se retirer de la charte si elles ne souhaitent plus, ou ne sont plus en mesure, de respecter les engagements.

03

Compléter ses données

Cliquer pour ajouter un texte



Qui est référençable sur Ma Boussole Aidants ?

Quelle structure peut se référencer sur Ma Boussole Aidants ?

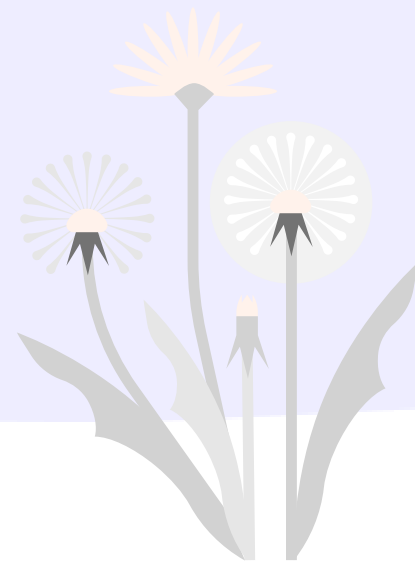
Toute structure publique, privée ou associative proposant des services pour les aidants et leurs proches, souhaitant s'inscrire dans une démarche collaborative d'intérêt général.

Qui n'est pas référençable sur Ma Boussole Aidants ?

Toute structure qui ne rentre pas dans le champ des 12 thématiques, qui n'est directement en contact avec les familles (par exemple, qui est intermédiée en BtoBtoC)

Quelles solutions peuvent être proposées ?

Les services référencés sur Ma Boussole Aidants peuvent s'adresser à l'aidant, son proche ou au couple aidant-aidé. Ils concernent le recours aux droits ; le soin et l'aide à domicile ; les établissements d'accueil ; les solutions de répit et de soutien des aidants ; ou encore la prévention de la santé (voir détail des 12 thématiques page suivante)



12 thématiques de solutions pour le binôme aidant-aidé



Orientation et démarches

Services publics, institutions de retraite et acteurs en capacité d'accompagner les aidants, afin de les renseigner, les orienter notamment dans le cadre de leurs aides financières, selon leur situation et leurs besoins.

- Premiers contacts
- Démarches complémentaires
- Appui Juridique
- Comprendre la situation de mon proche
- Soutien
- Finances et patrimoine



Aide au quotidien

Services permettant de soutenir l'aidant et son proche dans les activités de la vie quotidienne et favorisant ainsi le maintien à domicile.

- Aides à domicile
- Portage de repas
- Relais au domicile
- Accompagnement à l'autonomie
- Soins à domicile



Aménagements, équipements

Services et organismes capables d'accompagner l'adaptation du domicile pour le rendre le plus fonctionnel et sécurisé possible tout en favorisant l'autonomie.

- Points d'information
- Diagnostic et adaptation du logement
- Equipement
- Téléassistance



S'absenter

Services et acteurs permettant à l'aidant de s'absenter tout garantissant une prise en charge de son proche.

- Points d'information sur le répit
- Relais au domicile
- Relais hors du domicile



Déplacements

Services d'adaptation de véhicules, solutions de transport ou encore formations à la conduite adaptée et aux déplacements.

- Services de transports
- Accompagnement aux déplacements
- Achat, location et adaptation de véhicule
- Formation à la conduite



Santé et soins

Actions de prévention et de soins pour accompagner les troubles de santé, à domicile ou en établissement, en s'adaptant aux besoins spécifiques de la personne.

- Lieux de diagnostic
- Rééducation et suivi thérapeutique
- Soins à domicile
- Prévention santé
- Soins palliatifs



Soutien, entraide

Soutien psychologique, information et échange, pour l'aidant ou son proche.

- Soutien moral
- Formation de l'aidant
- Bien-être



Vacances et séjours de répit

Séjours adaptés aux besoins spécifiques de la personne en situation aidée. Ils peuvent être organisés pour la personne seule et/ou avec son proche aidant.

- Organismes de séjour
- Lieux de séjour / vacances



Lien social et loisirs

Activités de loisir et temps conviviaux proposés dans le cadre d'un environnement et d'un accompagnement adapté.

- Convivialité
- Activités physiques
- Activités culturelles et artistiques
- Activités de bien-être



Lieux de vie

Accueil ponctuel ou lieu de vie durable.

- Etablissements pour personnes en situation de handicap
- Habitats alternatifs
- Résidences pour personnes âgées autonomes
- Résidences pour personnes âgées dépendantes



Garde, scolarité, établissements

Modes de garde, scolarisation à l'école ou en établissement spécialisé et soutien éducatif ou scolaire.

- Baby-sitting
- Scolarisation à l'école ordinaire
- Scolarisation en établissements spécialisés



Formation, soutien à l'emploi

Organismes facilitant et accompagnant l'accès ou le retour à la formation ou à l'emploi de personnes fragilisées par le handicap ou la maladie.

- Aide aux étudiants
- Formations, insertion professionnelle
- Secteur protégé ou adapté

Comment bien valoriser ses données sur Ma Boussole Aidants ?



Être visible sur Ma Boussole Aidants, c'est plus qu'un simple référencement : c'est rendre ses services **clairs, mobilisables et rassurants pour les aidants**.

Voici quelques bonnes pratiques pour optimiser sa fiche.

Adopter l'angle "aidant" dans sa présentation :

- **Formuler sa description en partant du principe qu'elle s'adresse à un aidant ou à une famille**
- Montrer en quoi les services soutiennent concrètement l'aidant et prennent en compte la situation : information, écoute, répit, accompagnement administratif, etc.
- **Partir du principe que les aidants ne sont pas des professionnels**, et ne sont tous familiers des termes médico-sociaux : reformuler le vocabulaire spécifique et utiliser des mots **simples et concrets**

Bien structurer sa fiche structure :

- Proposer une **description claire** : présentation de la structure et de ses services
- Préciser des **informations pratiques** à jour : rayon d'action, adresse, téléphone, horaires, site web.
- Décrire les **modalités d'accès** : public visé, gratuité, conditions particulières.

Valoriser ses événements (répit, info, ateliers, etc.) :

- **Créer une fiche événement** pour chaque action ponctuelle, récurrente ou non : atelier, groupe de parole, conférence, etc.
- **Être explicite** dans l'intitulé : "Atelier bien-être pour aidants", "Café des aidants à [lieu]".
- **Préciser à qui s'adresse l'événement** (aidants familiaux, aidants salariés...) et si le proche peut être accueilli en parallèle.

04

Questions fréquentes



Pourquoi faire une charte si elle n'est pas obligatoire ?

La charte vise à distinguer les structures engagées dans une démarche éthique et transparente. Si elle devenait obligatoire, elle perdrait sa valeur distinctive et la confiance des utilisateurs envers ses engagements pourrait être altérée.

La présente charte exprime une démarche volontaire et collective. Elle n'a pas de valeur contractuelle, sauf si elle est annexée à une convention ou un contrat entre les parties

Quelles sont les différences avec une certification ?

Une certification impose des exigences de qualité strictes avec un suivi des processus dans la durée et souvent un audit externe.

La charte d'engagement éthique de Ma Boussole Aidants repose sur un principe déclaratif, étayé par des pièces justificatives. Elle met en avant l'adhésion à des valeurs éthiques et des principes communs, sans contrôle rigide.

Comment la charte a-t-elle été construite ?

La charte d'engagement a été coconstruite avec les sociétaires de la coopérative Ma Boussole Aidants.

Professionnels, aidants et institutionnels ont collaboré à l'élaboration de son concept et de sa déclinaison opérationnelle.

Comment est valorisé mon engagement sur Ma Boussole Aidants ?

Les structures signataires se verront attribuer un badge spécifique dans les résultats de recherche de la section « Mes solutions ».

Une explication détaillée sera disponible dans la rubrique "Certifications et labels" de la fiche structure associée.

Quels sont les avantages concrets pour ma structure à signer la charte ?

Si votre structure adhère aux engagements décrits dans la charte, vous bénéficiez d'une visibilité accrue : votre structure sera distinguée dans les résultats de recherche du volet 'Mes Solutions'.

Vous gagnerez également en reconnaissance, vos valeurs et vos pratiques étant mises en avant auprès des aidants.

Quelles communications seront faites de la part de Ma Boussole Aidants sur les structures signataires ?

Ma Boussole Aidants pourra communiquer sur le nombre de signataires sur son site et publier des informations sur les structures engagées dans ses supports institutionnels ou par le biais des réseaux sociaux ou newsletters.

Des mises en avant plus précises pourront être réalisées avec certaines structures.

Comment puis-je valoriser mon adhésion à la charte au-delà du badge sur Ma Boussole Aidants ?

Un kit de communication sera mis à disposition des signataires (affiche, sticker, textes pour réseaux sociaux, etc.).

Qui peut signer la charte ?

Toute structure référencée sur Ma Boussole Aidants, et relevant du champ des services proposés aux aidants et/ou à leurs proches aidés, peut signer la charte.

Critères d'éligibilité :

- Être référençable et avoir des données à jour dans l'annuaire de solutions Ma Boussole Aidants
- Adhérer aux valeurs de la charte
- Avoir au moins un an d'activité
- Fournir les pièces justificatives nécessaires à la complétude de son dossier

Quel est le processus d'instruction de ma candidature ?

Après soumission d'une candidature, un mail accuse réception des pièces. Chaque mois, une commission interne à Ma Boussole Aidants examine les candidatures et analyse les pièces justificatives.

Les candidats sont ensuite informés par mail de la décision prise par la commission.

Dans le cadre de la phase de lancement préalable avec ses partenaires, les gestionnaires de données Ma Boussole Aidants accompagnent la phase de référencement de données dans la base Ma Boussole Aidants, ils prennent directement contact avec les structures signataires dans les 48h après envoi d'une candidature.

Pour combien de temps je m'engage en signant la charte ?

La signature de la charte est valable pour 3 ans.

Quel processus de suivi ?

Le suivi de la charte est spécifiquement réalisé au niveau de l'engagement sur les informations contenues sur le site Ma Boussole Aidants. Chaque structure signataire sera invitée à compléter ses données.

Dix-huit mois après la signature, un mail sera envoyé pour mettre à jour les informations de votre structure sur Ma Boussole Aidants. En cas d'absence de mise à jour, un rappel sera envoyé.

Un retrait temporaire du badge peut être appliqué en cas de non-respect des engagements.

Comment mettre à jour mes données sur Ma Boussole Aidants ?

Dès que des évolutions nécessitent une mise à jour, les structures sont tenues d'apporter les informations nécessaires.

Par ailleurs, à la signature de la charte et 18 mois après une vérification des données est organisée pour éviter toute information erronée auprès des utilisateurs.

Où sont stockées les pièces justificatives que j'ai envoyées dans le cadre de ma candidature ?

Les documents et informations sont stockés de manière sécurisée, pendant la durée de ratification de la charte, conformément à la politique de protection des données de Ma Boussole Aidants.

Ai-je un droit de regard ou de retrait sur ces documents ?

Oui, conformément au RGPD, vous pouvez demander l'accès, la modification ou la suppression de vos documents et informations en contactant contact@maboussoleaidants.fr.

ENTREES/SORTIES DE LA CHARTE

Au bout des 3 ans, comment cela se passe-t-il si je veux renouveler ma signature ou me retirer de la charte ?

À l'issue de la période de trois ans, vous recevrez un email vous invitant à renouveler votre engagement en reprenant le processus de signature et de soumission des pièces justificatives.

Que se passe-t-il si je souhaite me retirer de la charte ?

Toute structure peut se retirer de la charte à sa convenance. Pour ce faire, il suffit d'envoyer sa demande par mail à l'adresse : contact@maboussoleaidants.fr.

Le retrait sera effectif sous un délai d'une semaine.

Ma Boussole Aidants peut-elle décider de me retirer la charte ? Sous quelles conditions ?

Ma Boussole Aidants se réserve la possibilité de retirer la charte à une structure, en cas de non-respect avéré des engagements ou si la structure représente un risque réputationnel pour la plateforme Ma Boussole Aidants.

Le retrait du badge est à effet immédiat après décision de retrait. Ma Boussole Aidants informe directement la structure par les moyens en sa possession et lui demande de retirer toute mention de son adhésion à la charte sur son site et ses supports de communication.

La structure dispose d'un délai d'une semaine pour effectuer ces retraits.

Merci

