

Présentation

Adopa, spécialiste des services à la personne et aide à domicile en mode prestataire pour les particuliers à Soisy-sur-Seine, et communes alentour, est né en 2009 d'un double constat : la saturation des structures existantes d'aide à domicile pour les personnes âgées, alors que les besoins vont croissant, et l'opportunité de développement des Services à la Personne, répondant à de nombreux besoins des particuliers à des conditions fiscales particulièrement avantageuses.

Selon vos besoins et vos envies, *Adopa* prend en charge **l'entretien de votre logement**, de vos **courses**, de votre **linge** et de votre **jardin**, s'occupe de vos **enfants**, ou vous assiste pour vos **démarches administratives**, vos soucis **informatiques** ou de petits **bricolages**.

Adopa propose également des services **d'aide à domicile** aux personnes fragiles, âgées, dépendantes ou malade, à l'exception des soins médicaux.

Nos services vous permettent, entre autres, de bénéficier d'avantages fiscaux : réduction ou crédit d'impôt sur le revenu de 50% des sommes versées pour le paiement des services à domicile.

Adopa est titulaire de l'agrément qualité N/290909/F/091/Q/071 du 29/09/2009, renouvelé le 29/09/2014 sous le n°2014/SAP/510172703 délivré par l'unité territoriale 91 523 Place des Terrasses de l'Agora - 91034 EVRY CEDEX tél 01 60 79 71 09.

Fonctionnement

Vous n'avez aucune démarche à faire. L'intervenant est un salarié *Adopa* qui se déplace à votre domicile pour réaliser les prestations souhaitées.

Dans la volonté d'adapter au mieux notre offre à votre besoin, nous vous proposons des prestations régulières ou ponctuelles, ceci 24h sur 24 et 365 jours par an..

Nous vous aidons dans les démarches à effectuer pour la recherche de financements possibles auprès de nos partenaires comme le Conseil Général 91 : Aide Personnalisée à l'Autonomie (APA), Prestation de Compensation du Handicap (PCH), ou pour une aide ménagère auprès de la CNAV, de la CPAM, des mutuelles et caisses de retraite comme la MGEN, la CNRACL, etc, pour une longue période ou après une hospitalisation.

Nos services à domicile

Aide à domicile : maintien et assistance à domicile des personnes âgées et/ou dépendantes

En fonction des besoins de la personne âgée ou des demandes formulées par son entourage, différents types d'interventions sont possibles pour faciliter sa vie quotidienne ou lui permettre de conserver une vie sociale.



Que peut faire une assistante à domicile pour les personnes âgées ?

L'assistance aux personnes âgées, dans le cadre de l'aide à domicile, n'inclut pas les actes de soins relevant d'actes médicaux.

En revanche, elle comprend les prestations suivantes :

- **Accompagner et aider la personne dans les actes essentiels de la vie quotidienne** : aide à la mobilité et aux déplacements, à la toilette, à l'habillage, à l'alimentation, aux fonctions d'élimination, garde-malade....
- **Assurer une vigilance auprès de la personne** grâce à des visites physiques de convivialité permettant de détecter des signes ou comportements inhabituels.
- **Accompagner et aider la personne dans les activités de la vie sociale et relationnelle** : accompagnement dans les activités domestiques et administratives, de loisirs, de la vie sociale, soutien des relations sociales, etc., à domicile ou à partir du domicile. .
- **Soutenir les activités intellectuelles, sensorielles et motrices de la personne** : les activités comprenant des interventions au domicile de personnes en perte d'autonomie, afin de les aider à adapter leurs gestes et modes de vie à leurs capacités d'autonomie dans leur environnement. Ce soutien permet dans le même temps d'optimiser l'accompagnement de l'entourage aidant lui-même.

Par ailleurs, des prestations d'aide à la mobilité et au transport , peuvent être rendues dans le cadre de l'assistance aux personnes âgées.

Enfin, les personnes âgées, même lorsqu'elles sont en perte d'autonomie, peuvent recourir à différent types de services qui ne sont pas spécialisés, par exemple : petit jardinage, promenades d'animaux de compagnie (cette activité toutefois est réservée aux personnes dépendantes), etc.

Nos services à domicile

Aide à la mobilité et au transport pour les personnes ayant des difficultés à se déplacer

L'aide à la mobilité et au transport de personnes consiste à l'accompagner dans ces déplacements, avec un mode de transport approprié à sa mobilité et à son trajet.

Quand sortir seul(e) ou se déplacer pour accomplir une démarche administrative, médicale ou de loisir est devenu impossible lorsque l'on est âgé, handicapé, invalide, temporairement ou durablement, alors être accompagné(e) dans ses déplacements est une nécessité.

Le moyen de transport utilisé est variable, mais il doit être adapté à la situation ou au trajet de la personne accompagnée : en voiture, à pied, en transports en commun, ... Dans tous les cas, nos intervenants sont là pour vous accompagner.



La prestation de conduite du véhicule personnel : dans quels cas ?

Vous possédez une voiture, mais votre état de santé ou votre invalidité, temporaire ou permanente, ne vous permet plus de conduire, en toute sécurité.

Cette impossibilité vous pénalise à plusieurs titres :

Votre dépendance, temporaire ou permanente, a une solution : la prestation de conduite du véhicule personnel par un intervenant ADOPA.

Parce que parmi les meilleures façons de soulager, il y a le simple fait d'être présent

Avoir un proche malade, parfois âgé, est toujours source d'inquiétude pour les familles. Et que dire lorsqu'il ou elle est chez lui, sans que l'entourage ne puisse être présent en permanence ? Dans ce contexte, et par sa seule présence, le garde-malade offre à tous un secours précieux.



Le garde-malade assure une présence auprès des personnes malades qui restent à domicile. Il veille au confort physique du malade, mais aussi à son bien-être moral. Il sait répondre à des demandes simples, et constitue un lien avec l'extérieur profondément rassurant pour le malade, comme pour les familles.

Cette activité peut être exercée le jour mais aussi la nuit, toujours à domicile.

Pour garder son compagnon favori près de soi

Les soins et promenades d'animaux de compagnie permettent aux personnes dépendantes de garder près d'elles leur animal de compagnie sans en assumer les charges, parfois lourdes au quotidien.

En effet, de nombreuses études indiquent que la compagnie d'un animal est bénéfique lorsque l'on est âgé, malade ou handicapé

À l'inverse, séparer ou priver une personne de cette compagnie peut avoir des effets très négatifs sur le moral et l'évolution de la maladie ou du handicap.

Préparer et donner sa nourriture à l'animal, changer sa litière, le promener, le conduire chez le vétérinaire ... sont des gestes indispensables si l'on veut profiter de sa compagnie quotidienne. Grâce à ce service à la personne, vous pourrez garder votre animal et en prendre soin. Toutefois, les animaux d'élevage sont exclus du service proposé.



Faire garder vos enfants à domicile

La garde d'un enfant à domicile peut être nécessaire dans différentes situations :

- *vous travaillez*
- *vous avez des activités personnelles*
- *vous devez vous déplacer ...*



Qu'il s'agisse d'une garde régulière sur l'année ou ponctuelle, de plusieurs jours ou de quelques heures, la garde à domicile permet de respecter les horaires de l'enfant et les vôtres.

Et pour vous, c'est l'assurance d'une organisation compatible avec les aléas de votre vie professionnelle ou personnelle.

Modalités

Notre intervenant(e) peut venir directement chez vous, ou prendre votre enfant à l'école et le ramener à la maison, lui donner son goûter, surveiller ses devoirs, jouer avec lui... Vous avez l'assurance d'avoir la même personne, mais aussi qu'elle soit remplacée en cas de force majeure.

Titulaires de **l'agrément qualité**, nous pouvons aussi nous occuper de vos tout petits (moins de 3 ans), avec du personnel qualifié petite enfance.

Faire le ménage chez soi : une corvée qui peut être déléguée

Ne perdez plus de temps avec le ménage. Vivre dans un domicile propre, rangé, agréable, et ne plus être seul(e) à s'en occuper, c'est possible grâce à Adopa Services à domicile.

Les tâches ménagères

Confier vos tâches ménagères à quelqu'un qui en a fait son métier, et qui se chargera de l'essentiel. Les travaux ménagers à domicile, ce sont :

- Nettoyage des sanitaires, des cuisines ;
- Nettoyage des sols, aspiration et lavage ;
- Poussières, rangement ;
- Le repassage ;
- Le lavage des vitres par notre personnel compétent ;
- Préparation des repas, y compris le temps passé aux commissions.



La personne qui intervient peut utiliser votre matériel (aspirateur, brosses, serpillère, détergent, etc.) Elle peut aussi venir avec son matériel, qu'elle a choisi en professionnelle avec un coût supplémentaire (nous consulter).

Nos services à domicile

Profitez de votre jardin en toute tranquillité

Passe-temps pour les uns, corvée pour les autres, le jardinage est très souvent un loisir que l'on n'a plus le temps de s'accorder... Pour autant, quoi de plus agréable que de se détendre dans un jardin bien entretenu et fleuri ?

Confiez vos petits travaux de jardinage à des professionnels

Ces travaux comprennent :

- ▶ La tonte des pelouses,
- ▶ la taille des haies et des arbres, le débroussaillage,
- ▶ L'entretien des massifs, le ramassage des feuilles,
- ▶ le déneigement des abords immédiats du domicile,

L'enlèvement des déchets peut être facturé en fonction de la quantité..

Nos jardiniers sont des professionnels du paysage et sont équipés de tout le matériel nécessaire.



Le montant des interventions de petits travaux de jardinage chez les particuliers ouvrant droit à l'avantage fiscal est **plafonné à 5 000 € par an et par foyer fiscal.**

Nos services à domicile

Bricolage : des besoins simples mais réels

Il y a des travaux élémentaires... qu'on ne sait pas faire. Parce qu'on ne l'a jamais fait avant, parce que l'on a jamais appris ou parce qu'on a pas le temps:

- *Fixer une étagère en s'assurant qu'elle soit bien droite et qu'elle tiendra,*
- *poser des tringles à rideaux,*
- *remettre d'aplomb une porte qui racle,*
- *changer une ampoule, un lustre, un joint de robinet,*
- *Déplacer un meuble, monter un meuble en kit,*
- *recoller du papier peint, nettoyer une moquette,*
- *petit déménagement, etc...*

toutes sortes d'interventions mineures pour lesquelles l'intervention d'un spécialiste paraît disproportionnée.

Mais si seulement on avait un bricoleur sous la main...

Les prestations « hommes toutes mains »

C'est ainsi qu'on appelle ces travaux, pour lesquels les services à la personne peuvent vous être utiles. Ce sont :

- des tâches occasionnelles ;
- qui ne réclament pas une qualification professionnelle ;
- qui peuvent être réalisées en l'espace de deux heures maximum.



L'intervenant peut avoir à acheter des petites fournitures pour sa prestation (vis, chevilles, clous, etc.) : ces dépenses sont à la charge du bénéficiaire.

Le montant des interventions de petits travaux de bricolage chez les particuliers ouvrant droit à l'avantage fiscal est **plafonné à 500 € par an et par foyer fiscal.**

Assistance informatique et Internet

L'informatique et Internet vous dépassent ? Entre le fournisseur d'accès à Internet qui reste injoignable et la box qui ne fonctionne pas correctement, rester serein et concentré relève de l'impossible... A moins de vous faire aider par un professionnel .

Vous aviez acheté un ordinateur pour vous simplifier la vie, et avoir accès à des services nouveaux. Mais les mystères de l'informatique restent impénétrables, et la merveille technologique tourne au cauchemar. Un spécialiste peut intervenir chez vous, et vous aider à sortir du tunnel.

Les conditions

Cette prestation s'effectue chez vous, et jamais à distance. Le dépannage et l'assistance, au téléphone ou en ligne, ne sont pas des services à la personne. Il en est de même pour la réparation et la vente de matériel informatique, qui sont des activités commerciales.



Nos prestations en informatique :

- **INITIATION ET ASSISTANCE A L'UTILISATION**

Initiation aux environnements MAC et Windows, aux principaux logiciels bureautiques, à la navigation sur Internet et l'utilisation de la messagerie

- **FORFAIT INSTALLATION**

Installation de matériels et périphériques, de box ADSL, de logiciels

Le montant des interventions d'assistance informatique chez les particuliers ouvrant droit à l'avantage fiscal est **plafonné à 3 000 € par an et par foyer fiscal.**

Assistance administrative : quand vous êtes dépassé, il est temps de se faire aider

Tout le monde n'est pas également armé pour faire face aux contraintes administratives. Certains le font avec aisance et organisation, d'autres de façon brouillonne, mais quelques-uns perdent pied. Quand le courrier s'entasse et que les liens avec l'administration se distendent, il est bon de pouvoir compter sur une aide professionnelle qui vient chez vous.

Retrouver sa place dans une communauté

Rédiger une lettre, répondre à un courrier, remplir un formulaire, adresser une demande, obtenir un remboursement, faire valoir ses droits, comprendre le fonctionnement d'une procédure, classer et archiver ses factures : voilà l'utilité possible de l'assistance administrative, plus particulièrement auprès de publics fragiles ou désocialisés.



Renouer le lien avec les administrations publiques et les institutions dont on est entouré, c'est progressivement reprendre sa place dans la communauté civique dont on est membre, y faire valoir ses droits comme y répondre de ses devoirs.

Aide et responsabilité

Le rôle de la personne qui vous assiste dans vos démarches administratives est d'aider, c'est-à-dire de faciliter la compréhension et le contact, notamment avec les administrations publiques. Mais il ne se substitue jamais à vous, et n'endosse pas votre responsabilité.

Modalités et modes de paiement

Chaque mois, vous recevez une facture comportant le nombre d'heures, le coût et la désignation des prestations effectuées, le nom de l'intervenant.

Nos tarifs annoncés sont TTC et sont composés uniquement du prix horaire sans autres frais supplémentaires (pas de frais d'ouverture de dossier, pas de frais de gestion, pas de frais d'abonnement, ...).

Les tarifs indiqués sont susceptibles d'être révisés en fonction des augmentations du SMIC et/ou des charges sociales.

Ces tarifs horaires sont majorés de 25% le dimanche et jours fériés.

Achat de produits

Lorsque l'intervention nécessite l'achat de produits ou la location de matériel, cela fera l'objet d'une facturation séparée.

Utilisation d'un véhicule pour l'accompagnement du client

Lorsque l'intervention nécessite l'usage du véhicule personnel de l'intervenant (e) ou d'un véhicule de service pour l'accompagnement du client à des activités, une participation calculée au kilomètre selon le barème fiscal sera facturée.

Modes de paiement

Le paiement s'effectue par chèque à réception de facture. Pour les Interventions **REGULIERES**, la facturation s'effectue en fin de mois.

Nous vous proposons quatre modes de règlement :

- ▶ le paiement par chèque
- ▶ le paiement par Chèque Emploi Service Universel (CESU) préfinancé.
- ▶ Le paiement par virement au compte 10278 06231 00020702301 74
- ▶ Le prélèvement.

Nous n'acceptons pas de règlements en espèces.

La facturation minimum correspond à 30mn d'intervention.

Le reçu fiscal vous permettant d'obtenir une réduction ou un crédit d'impôt vous est adressé en début d'année suivant les prestations.

Les avantages fiscaux dont vous bénéficiez

Adopa est une société de services à la personne, agréée par l'Etat, ce qui vous permet de bénéficier d'une réduction ou d'un crédit d'impôt de 50% des sommes engagées (crédit d'impôt pour les ménages les plus modestes qui travaillent ou qui recherchent un emploi).

Exemple : vous dépensez 2000 € de ménage dans l'année. Vous bénéficiez d'une réduction ou d'un crédit d'impôt de 50% sur cette somme, soit 1000 €

Le plafond annuel des sommes versées ouvrant droit à une réduction ou à un crédit d'impôt est de 12 000 €, majoré pour personnes à charge sans pouvoir excéder 15 000 € pour un couple avec 2 enfants. Ainsi l'avantage fiscal maximum sera de :

- 6 000 euros pour une personne seule ou un couple sans enfants à charge
- 6 750 euros si votre foyer fiscal comprend un enfant à charge de moins de 18 ans ou une personne âgée de plus de 65 ans
- 7 500 euros si votre foyer fiscal comprend au moins deux enfants à charge de moins de 18 ans ou au moins deux personnes âgées de plus de 65 ans
- Cependant, le plafond annuel est porté à 20 000 € pour les personnes dépendantes ou pour les personnes qui en ont la charge.

Chaque année, nous vous envoyons une attestation fiscale à joindre à votre déclaration de revenus. Il vous suffit d'indiquer la somme totale que vous avez payée dans la case appropriée de votre déclaration et de joindre l'attestation fiscale qui vous aura été adressée.

Toutefois, vous devez déduire des montants déclarés, toutes les aides que vous avez reçues pour financer les services à la personne :

- part payée par votre employeur ou comité d'entreprise sur des Cesu préfinancés
- aides versées par la Caisse d'allocations familiales (AGED, AFEAMA, PAJE, etc.)
- aides versées par le Conseil général (APA, PCH, etc.)

Cas particuliers :

- Le montant des interventions chez les particuliers ouvrant droit à l'avantage fiscal est plafonné à 5 000 € par an et par foyer fiscal pour les petits travaux de **jardinage**, 500 € pour les petits travaux de **bricolage**, et 3 000 € pour les interventions **d'assistance informatique**.

La qualité et la tranquillité

- La rapidité d'intervention : votre demande doit être traitée dans les meilleurs délais
- Un devis gratuit sur mesure sans engagement de votre part
- Un suivi des prestations avec réajustement selon vos besoins et un pointage mensuels signé entre l'intervenant(e) et le client
- Des contacts réguliers et une enquête de satisfaction annuelle afin de nous assurer de votre satisfaction totale
- Des intervenants qualifiés, expérimentés, à votre écoute et dignes de confiance
- Le remplacement immédiat de l'intervenant en cas d'absences (conгés, maladie, etc.)
- L'élaboration du dossier APA (Aide Personnalisée à l'autonomie) en lien avec les services du Conseil Général de l'Essonne.
- L'envoi de documents d'informations commerciales (nouveaux services, prix, promotions, etc.)
- La garantie du respect de votre vie privée et la confidentialité des informations transmises lors des interventions
- Si vous êtes absents de votre domicile au moment de l'intervention, vous pouvez confier vos clés à l'intervenant en toute quiétude.
- Vous avez le choix entre l'intervention ponctuelle pour un besoin occasionnel, ou l'intervention régulière. Avec cette formule, vous bénéficiez de tarifs dégressifs.
- Vous n'êtes pas l'employeur de l'intervenant et vous restez ainsi détachés de toutes contraintes juridiques, fiscales et sociales.
- Notre assurance couvre les éventuels dommages tels que la casse d'objet à votre domicile. Plus de risque d'accidents du travail non couverts.
- Une tarification simple : vous réglez uniquement le prix horaire sans aucun frais supplémentaires (pas de frais d'ouverture de dossier, pas de frais de gestion, pas de frais d'abonnement, ...). Seuls font l'objet d'un complément de facturation les produits utilisés pour le service rendu et la location éventuelle de matériel.
- L'attestation annuelle pour la réduction ou le crédit d'impôt est automatique.

Annulations et désengagement

Afin de permettre à nos salariés d'intervenir dans les meilleures conditions, nous demandons à nos clients de nous tenir informés en cas de changements d'emplois du temps et de respecter certaines conditions :

- ▶ En cas d'annulation d'une prestation, un délai de préavis de 48 heures doit être respecté. Dans le cas contraire, la prestation est due.
- ▶ Vous pouvez par téléphone nous demander la modification des modalités d'intervention (durée, horaires, dates, etc.) ou nous informer de vos périodes d'absences en respectant un préavis d'un mois, sauf urgence justifiée.

Pour les contrats de services, les clients peuvent se désengager en respectant un délai d'un mois. Sauf si l'intervenant(e) ne correspond pas aux attentes de la clientèle et que la société *Adopa* n'est pas en mesure de proposer un remplacement.

A NOTER : En cas de conflit non résolu à l'amiable avec "**Adopa**", le bénéficiaire peut faire appel, en vue de l'aider à faire valoir ses droits, à une personne qualifiée qu'il choisit sur la liste prévue à l'article L.311-5 du Code de l'action sociale et des familles

Comment saisir le défenseur des droits ?

- ▶ Par voie électronique en remplissant le formulaire sur <http://www.defenseurdesdroits.fr>
- ▶ Par les délégués du défenseur des droits dans le département (liste tenue à jour sur le site du Conseil général de l'Essonne)

Sinon, envoyez un courrier motivé à :
Le Défenseur des droits
7 rue Saint-Florentin
75409 Paris cedex 08

Adopa, à 2 pas de chez vous

Du lundi au vendredi de 08H30 à 12h30 et de 14h30 à 17H30.

Le samedi de 9h à 13h sur rendez vous.

49, Boulevard de la République—91450 Soisy-sur-Seine

Tél. : **01 60 75 57 67 / 07 60 77 73 10**

Fax : 01 69 89 97 20

E-mail : contact@adopa.fr - Site Internet : www.adopa.fr

Bureau de St Fargeau Ponthierry :

Nous disposons maintenant d'un bureau au 3ème étage de la maison de retraite du Grand Pavois (accès par ascenseur), allée du Grand Pavois, derrière le CCAS de Ponthierry.

Permanence le mercredi et le vendredi de 14h à 17h, ou sur rendez vous.

Nos services à domicile

Conditions Générales de Vente

Mises à jour le 29/03/2018

1. GENERALITES

Nos prestations sont soumises aux présentes conditions générales. Ces conditions s'appliquent à l'exclusion de toutes autres, sauf dérogations formelles et expresses de la part de la société ADOPA. Le client accepte sans réserve les présentes conditions de vente.

2. ATTESTATION FISCALE

La société ADOPA est une société prestataire de services aux personnes entrant dans le cadre de la loi **no 2005-841 du 26 juillet 2005**, agréée au titre de l'agrément « simple » sur l'Ile de France et « qualité » sur l'Essonne. La société s'engage à faire parvenir à ses clients en janvier de chaque année une attestation fiscale, leur permettant de bénéficier de réductions d'impôts selon les conditions définies à l'article 199 sexdecies du Code Général des Impôts.

3. FORMULES

La société propose deux formules à ses clients, fondées soit sur une facturation au temps de prestation, soit sur un forfait.

Ponctuelle : Le client réserve sur Simple Appel pour une prestation ponctuelle, et règle selon le tarif horaire de référence, à réception de facture ou en fin d'intervention.

Régulière : Le client s'abonne pour des prestations régulières, réglées mensuellement, en fonction des heures effectuées. Le Contrat de prestation définit la nature, la fréquence, la durée et les horaires des interventions, le budget hebdomadaire et éventuellement le montant de l'avance versée par le client. La société s'engage à assurer la continuité du service toute l'année. Le contrat est conclu pour toute la durée de l'année civile en cours, et renouvelé par tacite reconduction chaque année. Le tarif est révisé annuellement selon la grille tarifaire. Modification du contrat : Le délai de rétractation réglementaire est de 14 jours à compter de la date de signature du contrat. Passé ce délai, le contrat peut être revu ou dénoncé selon un préavis d'un mois par courrier. Le non respect de ce préavis entraînerait une pénalité correspondant aux sommes qui auraient dû être versées si le préavis avait été respecté.

4. PLANIFICATION

4.1. Mode de réservation :

En dehors des interventions prévues dans le contrat d'abonnement, la date, l'heure et la nature de la prestation sont convenues avec le client par téléphone au 01 60 75 57 67 ou au bureau, au 49 bld de la République, à Soisy-sur-Seine. Toute demande formulée directement à un intervenant devra être confirmée par le client au secrétariat de la société. Le contrat est réputé formé dès l'acceptation du déplacement d'un intervenant par le client auprès du secrétariat.

4.2. Délais de réservation et modification :

L'intervention est commandée au moins 48 heures à l'avance et planifiée sous réserve de disponibilité du personnel. Elle peut être modifiée ou annulée sans frais par simple appel téléphonique au moins 48 heures à l'avance. En cas d'annulation dans un délai inférieur à 48 heures, ou si l'intervenant ne peut effectuer la prestation du fait du client, il pourra être éventuellement facturé une ou deux heures, selon le cas, au tarif habituel du client. En dehors de ce cas précis aucune intervention non effectuée ne pourra être facturée au client. Le client s'engage à informer la société au moins un mois à l'avance de toute absence prolongée de son domicile qui aurait une incidence sur le planning habituel des interventions.

4.3. Durée de l'intervention : La durée minimale d'intervention est de 30mn pour les prestations d'aide à domicile (ménage, auxiliaire de vie), et d'une heure pour les prestations d'accompagnement, courses, jardinage et bricolage. A partir du minimum d'intervention, le temps est compté par quart d'heure. Tout quart d'heure entamé est compté.

4.4 Majoration : supplément de 5 euros par heure les dimanches, jours fériés, et de 20h à 7h hors forfaits nuits.

5. MATERIEL

Pour le ménage le matériel est fourni par le client, celui-ci s'engage au bon entretien et à la conformité du matériel au regard des exigences de sécurité. Les fournitures sont à la charge du client, ainsi que les gants et les lotions antibactériennes pour l'aide à domicile. Pour les prestations d'accompagnement, le véhicule est fourni par la société. La société fournit par ailleurs les tenues professionnelles et équipement de protection individuelle pour le jardinage et bricolage, ainsi que l'ensemble du matériel nécessaire à l'exécution des prestations.

6. INTERVENANTS

6.1. Achats pour le compte du client : Les intervenants, salariés de la société, ne peuvent en aucun cas recevoir personnellement du client de délégation de pouvoir sur ses avoirs, biens ou droits, de donation, dépôt de fonds, bijoux ou valeurs. A la demande du client et avec son accord formel auprès de la société, l'intervenant pourra néanmoins utiliser les moyens de paiement du client dans le cadre de la prestation de service, pour réaliser des achats pour le compte du client. Dans ce cas, les attestations de paiement et les factures seront annexées par l'intervenant à sa fiche d'intervention, pour être remis au client après copie.

6.2. Clause de non concurrence : Le client s'interdit d'employer de manière directe ou indirecte tout salarié de la société, pendant un an à compter de la dernière facture établie par la société à l'ordre du client.

7. ASSURANCES

La société ADOPA déclare être assurée en responsabilité civile pour l'ensemble de ses prestations de service.

8. PAIEMENT

Les factures sont payables à réception, par chèque à l'ordre de « ADOPA », par CESU préfinancé, par virement bancaire (le RIB figure sur les factures) ou par prélèvement automatique (nous demander le formulaire à remplir)

9. RECLAMATION

En cas d'insatisfaction, nous invitons nos clients à nous appeler au 01 60 75 57 67 et à nous faire parvenir par écrit l'objet de leur réclamation dans les quatre jours suivant la réalisation de la prestation. Nous veillerons à apporter une réponse rapide et concrète pour améliorer durablement la satisfaction de notre clientèle.

10. CAS DE FORCE MAJEURE

La survenance d'un cas de force majeure a pour effet de suspendre l'exécution des obligations contractuelles entre le client et la société, sous réserve du paiement des prestations déjà effectuées et d'une attestation valide.

11. LITIGES

Ce contrat est soumis à la loi française et à la compétence du Tribunal de Commerce d'Evry.

CHARTRE DEONTOLOGIQUE

La présente charte s'inscrit dans le cadre de l'engagement ADOPA et des exigences de la démarche de certification « VERITAS».

La déontologie est l'application de l'éthique sous forme d'obligations. Les valeurs fondatrices sur lesquelles ADOPA fonde son action sont issues des textes suivants :

- Déclaration universelle des droits de l'homme et du citoyen (ONU 1948)
- Charte des droits et libertés des personnes accueillies (arrêté du 8 sept.2003)
- La charte des droits et libertés de la personne âgée dépendante (Fondation nationale de gérontologie, 1997)
- La charte de la dignité des personnes handicapées (Unapei, 20 mai 1989)

Les obligations énoncées dans cette charte s'imposent à chaque salarié d'ADOPA par conviction et non par droit. Chaque salarié s'impose le respect des obligations suivantes dans les limites fixées par la législation et la réglementation en vigueur.

1 UNE ATTITUDE GENERALE DE RESPECT

1.1 CONFIDENTIALITE, PONCTUALITE ET AUTRES REGLES DE CONDUITE

ADOPA et l'ensemble de ses intervenants s'engagent à :

- respecter la confidentialité des documents et informations qu'ils pourraient recueillir auprès des personnes aidées
- observer l'interdiction de fumer et consommer des boissons alcoolisées au domicile des personnes aidées
- respecter les horaires définis avec le client et informer le référent de tout retard et/ou modification de planning
- demeurer polis et aimables avec le client en toutes circonstances

- informer le responsable de tout problème survenu lors d'une prestation
- informer le responsable d'une suspicion de maltraitance ou abus de pouvoir d'un tiers sur la personne aidée
- ne pas outrepasser leurs propres compétences
- Utiliser systématiquement le vouvoiement à l'exception des interventions auprès des enfants
- Adopter une hygiène personnelle irréprochable et une tenue de travail adaptée aux tâches à réaliser.

1.2 RESPECT DES BIENS :

A travers les actions suivantes :

- Laisser les objets à leur place (sauf danger) ou les remettre à leur place après avoir effectué les tâches nécessitant leur déplacement.
- observer l'interdiction de recevoir toute délégation de pouvoirs sur les avoirs, biens ou droits, toutes donations, tout dépôt de fonds, de bijoux ou valeurs.

1.3 RESPECT DE LA VIE PRIVEE, DE L'INTIMITE

A travers les actions suivantes :

- Respecter le secret professionnel en ne divulguant aucune information concernant un bénéficiaire à l'exception des cas prévus par la loi ou du partage d'information nécessaire à la réalisation de la mission.
- Seuls les espaces nécessaires à la réalisation de la mission seront fréquentés au domicile du bénéficiaire.
- Ne pas être insistant sur les sujets concernant la vie privée des bénéficiaires
- Rappel de la définition de la maltraitance retenue sur les recommandations de bonnes pratiques professionnelles (ANESM) –Violences physiques, violences psychiques ou morales, violences médicales ou médicamenteuses, négligences actives , négligences passives privation ou violation des droits violence matérielle et financière.

1.4 RESPECT DES CHOIX DE VIE, DES CROYANCES, DE LA CULTURE

Notamment à travers les actions suivantes :

- Ne pas prendre position sur les croyances exprimées, sur les idées et sur les choix de vie des bénéficiaires
- Réaliser les tâches à partir des choix du bénéficiaire stipulés dans le plan d'accompagnement et/ou nature des travaux dans la limite de la mise en danger du bénéficiaire et/ou de l'intervenante et de la réalisation de la mission.
- Respecter les animaux de compagnie (ne pas les faire sortir sans l'accord du propriétaire) dans la limite où ils ne présentent pas de danger.
- Adapter l'organisation des interventions aux pratiques religieuses et culturelles dans les limites des contraintes inhérentes au fonctionnement d'ADOPA.

2 SERVICES INDIVIDUALISES ET SUIVI DES PRESTATIONS MISES EN PLACE

L'agence ADOPA est ouverte toute l'année assurant ainsi une continuité de service.

Nous nous engageons à personnaliser les propositions d'aide en fonction des besoins exprimés par le client, afin d'évaluer au plus juste la nature et la fréquence des services demandés.

Notre agence assure le suivi des prestations mises en place par ses soins afin de procéder rapidement à d'éventuelles mesures correctives. Les réclamations sont traitées avec confidentialité et efficacité afin que leur impact négatif sur la vie quotidienne des personnes aidées soit le plus modéré possible.

3 UNE RELATION TRIANGULAIRE

Cette relation triangulaire assure les fonctions suivantes :

- Protéger les clients d'éventuelles pratiques abusives ou insatisfaisantes
- Protéger l'intervenant en l'incitant à maintenir «une juste distance » avec le client, à éviter toute dérive affective et à ne pas favoriser l'aspect technique de l'intervention au détriment de la partie relationnelle.

Ainsi,

- Chaque bénéficiaire et chaque personnel d'intervention a la possibilité de faire remonter ses insatisfactions ou difficultés à un référent au sein d'ADOPA, nommément désigné au démarrage de l'intervention.
- Le personnel intervenant s'abstient de rendre des services à titre bénévole aux bénéficiaires. En cas de besoin il est fait appel aux services de l'agence.
- Seul le référent gère les relations entre ADOPA et les intervenants externes pour plus de cohérence.

4 CONTRAT DE CONFIANCE

ADOPA et l'ensemble de ses intervenants s'engagent auprès de ses clients à :

- décliner dons, prêts et legs de quelque nature de la personne aidée
- refuser une procuration sur un compte bancaire ou postal du bénéficiaire
- ne pas utiliser la carte bancaire de paiement ou de retrait de la personne aidée sauf dérogation écrite de celle-ci
- utiliser les clefs et/ou badge du domicile confiés avec son accord préalable et écrit uniquement dans le cadre de l'exercice de ses fonctions
- ne donner ces clefs et/ou badge à aucune autre personne
- n'utiliser ni téléphone, ni ligne Internet du client à titre personnel.

Charte des droits et libertés de la personne accueillie

selon l'Arrêté du 8 septembre 2003,

mentionnée à l'article L. 311-4 du code de l'action sociale et des familles

Article L311-4

(Loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002 art. 4 I, II, art. 8 Journal Officiel du 3 janvier 2002)

Afin de garantir l'exercice effectif des droits mentionnés à l'article L. 311-3 et notamment de prévenir tout risque de maltraitance, lors de son accueil dans un établissement ou dans un service social ou médico-social, il est remis à la personne ou à son représentant légal un livret d'accueil auquel sont annexés :

a) Une 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 mentionné à l'article L. 6121-9 du code de la santé publique ;

b) Le règlement de fonctionnement défini à l'article L. 311-7.

Un contrat de séjour est conclu ou un document individuel de prise en charge est élaboré avec la participation de la personne accueillie ou de son représentant légal. Ce contrat ou document définit les objectifs et la nature de la prise en charge ou de l'accompagnement dans le respect des principes déontologiques et éthiques, des recommandations de bonnes pratiques professionnelles et du projet d'établissement. Il détaille la liste et la nature des prestations offertes ainsi que leur coût prévisionnel.

Le contenu minimal du contrat de séjour ou du document individuel de prise en charge est fixé par voie réglementaire selon les catégories d'établissements et de personnes accueillies.

Article 1er - Principe de non-discrimination

Dans le respect des conditions particulières de prise en charge et d'accompagnement, prévues par la loi, *nul ne peut faire l'objet d'une discrimination* à raison de son origine, notamment ethnique ou sociale, de son apparence physique, de ses caractéristiques génétiques, de son orientation sexuelle, de son handicap, de son âge, de ses opinions et convictions, notamment politiques ou religieuses, lors d'une prise en charge ou d'un accompagnement, social ou médico-social.

Article 2 - Droit à une prise en charge ou à un accompagnement adapté

La personne doit se voir proposer une prise en charge ou un accompagnement, individualisé et le plus adapté possible à ses besoins, dans la continuité des interventions.

Article 3 - Droit à l'information

La personne bénéficiaire de prestations ou de services a droit à une *information claire, compréhensible et adaptée sur la prise en charge et l'accompagnement demandés* ou dont elle bénéficie ainsi que sur ses droits et sur l'organisation et le fonctionnement de l'établissement, du service ou de la forme de prise en charge ou d'accompagnement.

La personne doit également être *informée sur les associations d'usagers œuvrant dans le même domaine.*

La personne a accès aux informations la concernant dans les conditions prévues par la loi ou la réglementation.

La communication de ces informations ou documents par les personnes habilitées à les communiquer en vertu de la loi s'effectue avec un accompagnement adapté de nature psychologique, médicale, thérapeutique ou socio-éducative.

Article 4 - Principe du libre choix, du consentement éclairé et de la participation de la personne

Dans le respect des dispositions légales, des décisions de justice ou des mesures de protection judiciaire ainsi que des décisions d'orientation :

1° La personne dispose du *libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes* soit dans le cadre d'un service à son domicile, soit dans le cadre de son admission dans un établissement ou service, soit dans le cadre de tout mode d'accompagnement ou de prise en charge ;

2° *Le consentement éclairé de la personne doit être recherché* en l'informant, par tous les moyens adaptés à sa situation, des conditions et conséquences de la prise en charge et de l'accompagnement et en veillant à sa compréhension.

3° *Le droit à la participation directe, ou avec l'aide de son représentant légal, à la conception et à la mise en œuvre du projet d'accueil et d'accompagnement qui la concerne lui est garanti.*

Lorsque l'expression par la personne d'un choix ou d'un consentement éclairé n'est pas possible en raison de son jeune âge, ce choix ou ce consentement est exercé par la famille ou le représentant légal auprès de l'établissement, du service ou dans le cadre des autres formes de prise en charge et d'accompagnement. Ce choix ou ce consentement est également effectué par le représentant légal lorsque l'état de la personne ne lui permet pas de l'exercer directement. Pour ce qui concerne les prestations de soins délivrées par les établissements ou services médico-sociaux, la personne bénéficie des conditions d'expression et de représentation qui figurent au code de la santé publique.

La personne peut être accompagnée de la personne de son choix lors des démarches nécessitées par la prise en charge ou l'accompagnement.

Article 5 - Droit à la renonciation

La personne peut à tout moment renoncer par écrit aux prestations dont elle bénéficie ou en demander le changement dans les conditions de capacités, d'écoute et d'expression ainsi que de communication prévues par la présente charte, dans le respect des décisions de justice ou mesures de protection judiciaire, des décisions d'orientation et des procédures de révision existantes en ces domaines.

Article 6 - Droit au respect des liens familiaux

La prise en charge ou l'accompagnement doit *favoriser le maintien des liens familiaux* et tendre à éviter la séparation des familles ou des fratries prises en charge, dans le respect des souhaits de la personne, de la nature de la prestation dont elle bénéficie et des décisions de justice. En particulier, les établissements et les services assurant l'accueil et la prise en charge ou l'accompagnement des mineurs, des jeunes majeurs ou des personnes et familles en difficultés ou en situation de détresse prennent, en relation avec les autorités publiques compétentes et les autres intervenants, toute mesure utile à cette fin.

Dans le respect du projet d'accueil et d'accompagnement individualisé et du souhait de la personne, la participation de la famille aux activités de la vie quotidienne est favorisée.

Article 7 - Droit à la protection

Il est garanti à la personne comme à ses représentants légaux et à sa famille, par l'ensemble des personnels ou personnes réalisant une prise en charge ou un accompagnement, *le respect de la confidentialité des informations la concernant dans le cadre des lois existantes.*

Il lui est également garanti le droit à la protection, le droit à la sécurité, y compris sanitaire et alimentaire, le droit à la santé et aux soins, le droit à un suivi médical adapté.

Article 8 - Droit à l'autonomie

Dans les limites définies dans le cadre de la réalisation de sa prise en charge ou de son accompagnement et sous réserve des décisions de justice, des obligations contractuelles ou liées à la prestation dont elle bénéficie et des mesures de tutelle ou de curatelle renforcée, il est garanti à la personne la possibilité de circuler librement. A cet égard, les relations avec la société, les visites dans l'institution, à l'extérieur de celle-ci, sont favorisées. Dans les mêmes limites et sous les mêmes réserves, la personne résidente peut, pendant la durée de son séjour, *conserver des biens, effets et objets personnels et, lorsqu'elle est majeure, disposer de son patrimoine et de ses revenus.*

Article 9 - Principe de prévention et de soutien

Les conséquences affectives et sociales qui peuvent résulter de la prise en charge ou de l'accompagnement doivent être prises en considération. Il doit en être tenu compte dans les objectifs individuels de prise en charge et d'accompagnement.

Le rôle des familles, des représentants légaux ou des proches qui entourent de leurs soins la personne accueillie doit être facilité avec son accord par l'institution, dans le respect du projet d'accueil et d'accompagnement individualisé et des décisions de justice.

Les moments de fin de vie doivent faire l'objet de soins, d'assistance et de soutien adaptés dans le respect des pratiques religieuses ou confessionnelles et convictions tant de la personne que de ses proches ou représentants.

Article 10 - Droit à l'exercice des droits civiques attribués à la personne accueillie

L'exercice effectif de la totalité des droits civiques attribués aux personnes accueillies et des libertés individuelles est facilité par l'institution, qui prend à cet effet toutes mesures utiles dans le respect, si nécessaire, des décisions de justice.

Article 11 - Droit à la pratique religieuse

Les conditions de la pratique religieuse, y compris la visite de représentants des différentes confessions, doivent être facilitées, sans que celles-ci puissent faire obstacle aux missions des établissements ou services. Les personnels et les bénéficiaires s'obligent à un respect mutuel des croyances, convictions et opinions. Ce droit à la pratique religieuse s'exerce dans le respect de la liberté d'autrui et sous réserve que son exercice ne trouble pas le fonctionnement normal des établissements et services.

Article 12 - Respect de la dignité de la personne et de son intimité

Le respect de la dignité et de l'intégrité de la personne est garanti. Hors la nécessité exclusive et objective de la réalisation de la prise en charge ou de l'accompagnement, le droit à l'intimité doit être préservé.