

Livret d'accueil et de présentation clients



aPEF

SERVICES À LA PERSONNE



Bienvenue chez APEF

Depuis 1992, APEF œuvre pour améliorer le confort de vie des particuliers en vous proposant des services à domicile tels que le ménage, le repassage, la garde d'enfants, le jardinage et le bricolage ; ainsi que toute une palette de prestations et accompagnements pour les personnes âgées, isolées en situation de handicap.

Le présent guide a pour objectif de vous présenter notre structure, notre fonctionnement et notre démarche qualité, vos droits et devoirs en tant que nouveau client, ainsi que les avantages fiscaux et les différentes aides financières qui existent.

Toute l'équipe APEF se tient à votre disposition pour vous renseigner et vous apporter entière satisfaction.

***Merci
pour votre
confiance.***

SOMMAIRE



PRÉSENTATION

NOTRE PHILOSOPHIE /7

NOS VALEURS /9

NOTRE FONCTIONNEMENT /10

NOS SERVICES

APEF & VOUS

RÈGLEMENT DE FONCTIONNEMENT /23

CHARTRE DES DROITS ET LIBERTÉS /26

DE LA PERSONNE ACCOMPAGNÉE

PRÉVENTION DES CONFLITS /30

LA DÉMARCHE QUALITÉ ET LA CERTIFICATION DE SERVICE

NOS PRINCIPES ÉTHIQUES /34

NOTRE ACCOMPAGNEMENT /34

DES SOLUTIONS ADAPTÉES /36

BIENVEILLANCE ET PRÉVENTION /37

DE LA MALTRAITANCE

CRÉDIT D'IMPÔTS ET AIDES FINANCIÈRES

LE CRÉDIT D'IMPÔTS /39

APA /42

PAP /43

SORTIR PLUS /44

PCH /45

PAJE /46

LES AUTRES AIDES /47

CONDITIONS GÉNÉRALES APEF /48

PRÉSENTATION





Notre philosophie

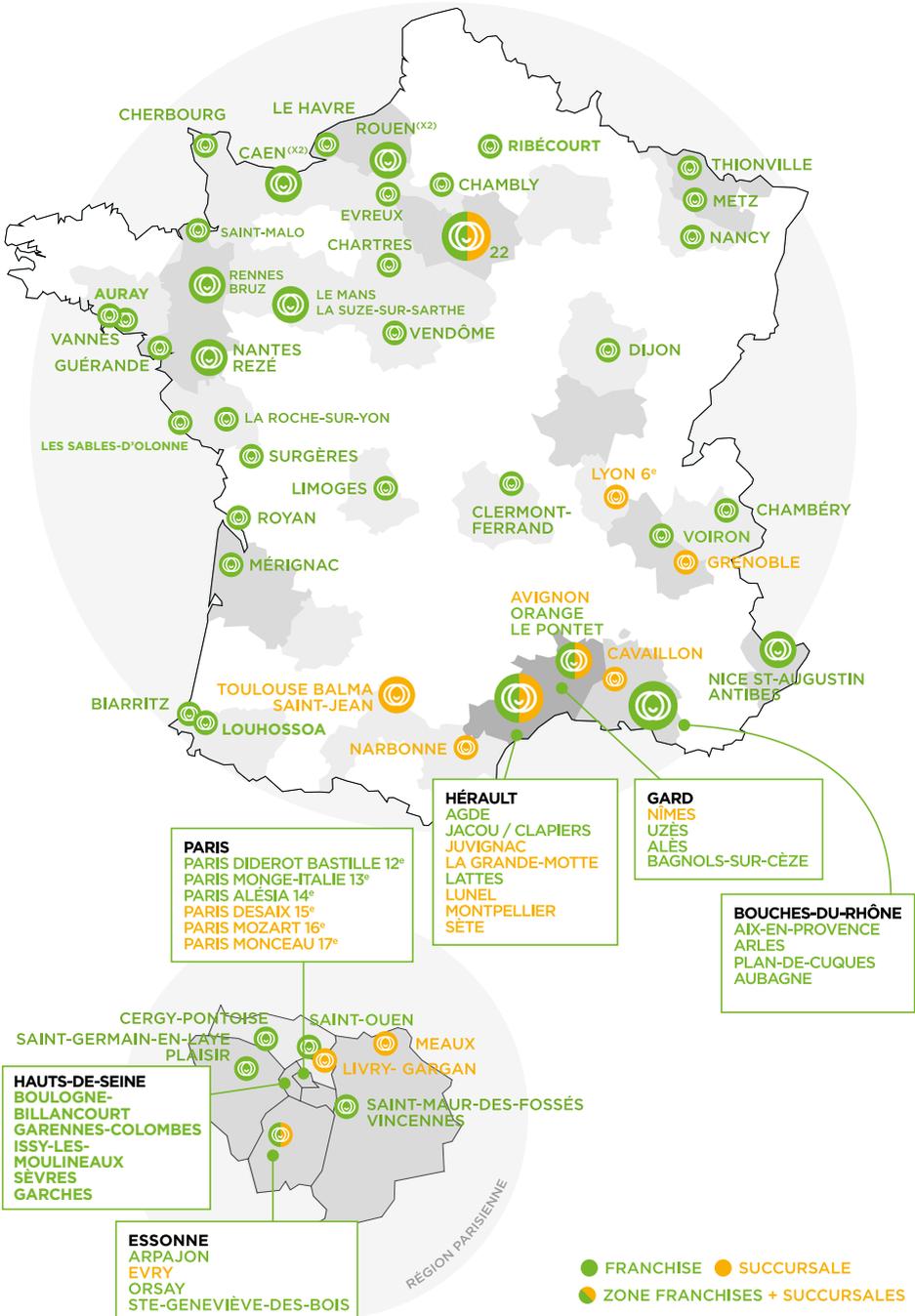
Depuis 1992, APEF a acquis un savoir-faire unique dans le secteur de l'aide à domicile auprès des familles et dans l'accompagnement des personnes fragiles. Aider la personne bien au-delà du service rendu, adapter l'accompagnement au besoin, créer du lien social, rassurer les proches en donnant régulièrement des nouvelles, aider dans les recherches de financement ou dans l'aménagement du logement pour maintenir la personne à son domicile... Tels sont les exemples d'attention portés aux clients, en complément d'une simple prestation de service à domicile.

APEF propose également aux familles des services de confort pour concilier vie professionnelle et vie personnelle. En réalisant des prestations telles que le ménage, le repassage, la garde d'enfants ou le jardinage et bricolage.



On est toujours plus performant quand on y met du coeur.





Nos valeurs

Exigence

Nous proposons à nos clients une expertise et une qualité de service. Chaque collaborateur APEF est un véritable consultant dans son domaine, nous recrutons des professionnels aguerris pour mettre au service des familles. Conseils, expertise, accompagnement, ponctualité et efficacité sont les qualificatifs de nos équipes.

Bienveillance

Au delà des prestations pour lesquelles vous nous missionnez, nous portons un regard attentionné à toutes les familles dont nous prenons soin. Nous sommes en permanence à l'écoute de vos besoins. La bienveillance, pour nous, peut prendre différentes formes : vous rendre service, alléger votre vie, vous redonnez le sourire.

Sens du service

Nous vous proposons une écoute, une présence, un accompagnement, une confort de vie... C'est pour cela que notre état d'esprit, notre comportement au quotidien et l'ensemble de nos attitudes comptent.

Solidarité

Au-delà de la solidarité dont nous faisons preuve à l'égard de nos clients, nous formons une grande équipe pluridisciplinaire et travaillons toutes et tous dans la même direction. Il est essentiel de nous soutenir les uns les autres afin de pouvoir exercer en toute confiance et sérénité.

Passion

L'ensemble des collaborateurs APEF exercent leurs missions avec passion. Nous travaillons dans les services à la personne par véritable vocation et aimons profondément rendre service. Nous souhaitons tous, à notre échelle, améliorer la société.

Notre fonctionnement

Nos avantages - Le mode prestataire

APEF intervient en mode prestataire, ainsi l'agence est l'employeur de l'intervenant(e) et se charge de toutes les déclarations auprès des organismes compétents, des démarches administratives et financières. Nous recrutons et formons du personnel qualifié dans le but de toujours assurer une continuité de services.

La facture de prestation de services inclut le salaire de l'intervenant ainsi que les charges sociales afférentes (URSSAF, ASSEDIC, retraite complémentaire, prévoyance, congés payés, TVA). Cette facturation est mensuelle grâce aux relevés d'heures validés par les deux parties (feuilles d'heures ou télégestion).

Votre agence APEF a souscrit une police d'assurance en responsabilité civile afin de garantir les éventuels dommages occasionnés par nos intervenant(e)s lors de leurs interventions à domicile.

Modes de paiement



Prélèvement automatique

Le prélèvement automatique mensuel est le moyen de paiement que nous préconisons pour 3 raisons :

- Plus sûr, il limite le risque d'erreur et de perte.
- Plus rapide, il vous fait gagner du temps (préparation des chèques, déplacement en agence ou envoi).
- Plus économique, il élimine des frais d'envoi ou de déplacement.

Le prélèvement reste une solution souple sans engagement.



CESU

(Chèque Emploi Service Universel)

Le CESU préfinancé est un moyen de paiement sous forme de titre ou de ticket à valeur faciale (semblable au ticket restaurant) permettant de régler la facture d'une prestation fournie par un organisme agréé de services d'aide à la personne. Certaines entreprises proposent à leurs salariés des CESU à travers leur Comité d'Entreprise, renseignez-vous auprès d'eux.



Chèque

Une caution de 5 semaines de prestations sera demandée en cas de paiement par chèque.



Virement bancaire

Devis gratuit

Afin de répondre au mieux à vos besoins et attentes, nous vous proposons gratuitement un devis personnalisé pour une prestation ou un ensemble de prestations, dont le prix total est supérieur ou égal à 100€, ou sur demande. Il est important pour nous de cerner votre environnement, vos habitudes, vos envies afin de vous proposer une offre adaptée à votre rythme de vie. C'est également l'occasion de vous présenter notre structure et notre fonctionnement.



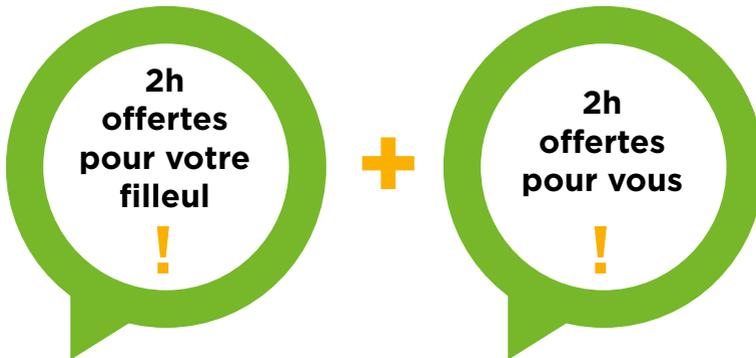
Parrainage

Clients

Nos intervenants et nos clients sont nos meilleurs ambassadeurs, leur satisfaction est au cœur de nos préoccupations. Il existe des offres de parrainage afin de remercier : d'une part, ceux qui nous recommandent, et d'autre part, ceux qui s'apprennent à nous faire confiance.

**Vous connaissez une personne qui serait intéressé(e)
par nos services ? Parrainez-la !**

Contactez votre agence et bénéficiez de :



*Offre applicable pour la signature d'un contrat régulier de minimum de 8 heures par mois. Voir conditions en agence.

“

**Merci pour
vos prestations
de qualité et pour
votre suivi
pendant 2 ans.
Service
irréprochable,
je recommande.**

Jérôme

”

Nos services

Tout au long de l'année, que ce soit pour vos parents, vos enfants ou l'ensemble de la famille, pour votre habitation ou votre extérieur, nous apportons une solution à tous les besoins.

Une évaluation de vos besoins est réalisée sur mesure à l'occasion d'un rendez-vous à votre domicile ou en agence afin de vous proposer la solution la mieux adaptée à vos attentes et besoins. Nos agences interviennent uniquement en mode prestataire à votre domicile, les prestations s'effectuent dans le cadre :

- D'une déclaration, délivrée par la DIRECCTE : pour effectuer l'entretien de votre cadre de vie (tâches ménagères, repassage), l'entretien du jardin et le petit bricolage.
- D'un agrément délivré par la DIRECCTE : pour la garde ponctuelle ou régulière de vos enfants.
- D'une autorisation, délivrée par le Conseil Départemental : pour des prestations d'aide, d'assistance et d'accompagnement auprès des personnes âgées, des personnes en situation de handicap et des personnes en incapacité temporaire.



Différentes formules peuvent vous être proposées afin de répondre à vos besoins et attentes. N'hésitez pas à contacter nos équipes en agences.



Nous intervenons du lundi au samedi, ainsi que les dimanches et jours fériés sur les situations le nécessitant.

“

**Fille unique,
je vis à 800 kms de
mes parents, et je suis
sereine car je les sais
en sécurité avec leur
auxiliaire de vie.**

”

Karine



Aide aux séniors & Aide aux personnes en situation de handicap

Convaincus que le bien vieillir chez soi est essentiel, nous vous accompagnons tous les jours, en fonction de votre degré d'autonomie, pour vous permettre de rester à votre domicile.

Nos intervenants passionnés accompagnent votre vie quotidienne avec attention :

- Entretien du cadre de vie : ménage, rangement, gestion de la vaisselle et du linge
 - Courses (avec la personne accompagnée ou en autonomie)
 - Préparation et aide à la prise des repas
 - Aide à la toilette et à l'habillage
 - Aide au lever et au coucher
 - Accompagnement véhiculé ou à pied aux rendez-vous et sorties
 - Aide aux tâches administratives
-

“

**Stéphanie est
la **fée du logis,**
agréable et efficace.
J'ai vécu, après son
passage, une journée
de bien-être dans une
maison propre et du
coup une bonne nuit
de sommeil.**

”

Marie



Ménage / Repassage

Persuadés que le bien-être est la clé du bonheur, nous entretenons votre logement pour vous libérer des corvées quotidiennes et vous offrir plus de temps libre avec vos proches.

Nos intervenants experts font briller votre maison avec soin :

- Entretien du cadre de vie
- Nettoyage des sols
- Dépoussiérage
- Lavage des WC, salle de bain et cuisine
- Gestion du linge, repassage, changement de literie
- Lavage des vitres
- Courses, préparation de repas

Nos aide-ménagères interviennent de manière régulière mais peuvent également répondre à des besoins ponctuels tels que : ménage de printemps, emménagement/déménagement, nettoyage avant ou après l'arrivée d'invités, une fête ou tout autre évènement.

“

**J'aime beaucoup
ma **babysitter APEF**
car elle prend le temps
de comprendre tout le
quotidien des enfants,
leurs préférences,
leur mode de
fonctionnement,
elle prend tout en
compte.**

Victor

”



Garde d'enfants - 3 ans, + 3 ans et -18 ans en situation de handicap

Ayant conscience que les enfants représentent un heureux bouleversement dans une vie et que tout notre emploi du temps s'articule autour d'eux, nous vous proposons des solutions adaptées à vos contraintes.

Nos intervenants qualifiés et de confiance s'occuperont de vos enfants dès le plus jeune âge avec joie :

- Déplacements et accompagnements : entre le domicile et l'école (crèche/maternelle/garderie) et aux activités extra-scolaire
- Alimentation : préparation et prise des repas
- Sommeil : aide au réveil, au coucher et à la sieste
- Hygiène : changes, toilettes, bain/douche, habillage selon l'âge
- Apprentissage : aide aux devoirs
- Développement : proposition d'activités ludiques, éducatives, d'expression...

L'accompagnement peut se faire sous forme de garde régulière, ponctuelle ou même partagée avec une autre famille.

“

**Les intervenants
sont compétents et
sympathiques.
Petits travaux de
jardinage effectués
le mois dernier,
Rien à dire !**

”

Bernard



Déterminés à vous laisser profiter de votre extérieur et de votre intérieur sans contrainte, nous nous chargeons de l'entretien pour vous.

Jardinage

Nos jardiniers experts entretiennent votre jardin avec soin toute l'année à chaque saison :

- Désherbage, débroussaillage, ramassage de feuilles
- Tonte, taille de haies et d'arbres, entretien
- Plantations, arrosage
- Cueillette de fruits et légumes
- Entretien des balcons, terrasses et plantes d'intérieur
- Dénéigement des abords immédiats du domicile

Bricolage

Nos intervenants réalisent de petits travaux de bricolage dans votre logement ou votre extérieur :

- Petit bricolage : pose d'étagères, de luminaires, de rideaux, de cadres, montage de meubles...
- Petits travaux de ponçage et de peinture
- Installation d'équipements de sécurité (détecteurs de fumée...)

Jardinage Bricolage = Déclaration : Petit travaux de jardinage et travaux de petit bricolage.

Certaines de nos agences proposent également d'autres services, renseignez-vous directement auprès de l'agence la plus proche de chez vous :

Présence à domicile, Cuisine à domicile, Nettoyage de surfaces vitrées, Démarches administratives, Assistance informatique & internet, Cours de musique, Cours de gym à domicile, Téléassistance, Livraison de repas, Garde d'animaux de compagnie, Mise en beauté, et même plus...

Pour plus d'informations sur les activités proposées dans le cadre nos prestations, renseignez-vous sur le site de la DGE - «26 activités de services à la personne».

APEF & VOUS



Règlement de fonctionnement

ARTICLE 1

Objet du règlement de fonctionnement

Le présent règlement de fonctionnement est établi conformément aux dispositions de l'article L.311-7 du Code de l'Action Sociale des Familles et du décret n°2003-1095 du 14 novembre 2013. Il a pour objet de définir les droits de la personne aidée et les modalités d'organisation de la prestation d'aide à domicile.

ARTICLE 2

Élaboration et révision

Le règlement de fonctionnement est convenu sous la responsabilité de la direction de l'agence APEF. Il est soumis à la consultation des instances représentatives du personnel. Conformément aux dispositions de l'article L.312-8 du Code de l'Action Sociale des Familles, le présent règlement fera l'objet d'une révision tous les 5 ans.

ARTICLE 3

Communication et diffusion

Le règlement est affiché dans les locaux de l'agence et remis à chaque personne concernée par le fonctionnement du service, à savoir les personnes aidées, les aides à domicile et les autres intervenants au domicile du bénéficiaire.

ARTICLE 4

Modalité de la prise en charge

Sur la base du choix et des besoins du bénéficiaire, une proposition d'intervention est discutée avec la personne aidée ou son représentant. L'agence met en œuvre un accompagnement individualisé permettant à chaque personne aidée de participer activement, dans la mesure de ses capacités, à la réalisation de son projet de vie. La préservation de son autonomie contribue à son maintien à domicile. Elle fait l'objet d'un contrat de prestation signé dans le cadre d'un échange sur les modalités de l'intervention,

les tarifs pratiqués, la participation de la personne aidée avec, le cas échéant, la contribution des organismes financeurs.

ARTICLE 5

Périodes d'intervention

Les prestations sont réalisées le lundi au samedi entre 6h et 21h, au jours et horaires convenus avec le client, par un ou plusieurs intervenants. Les prestations pourront être réalisées le dimanche et les nuits en fonction des besoins du client et après accord de l'agence. Toute intervention devra respecter la réglementation relative à la durée de travail en vigueur à la date de réalisation de la prestation.



ARTICLE 6

Droits de l'utilisateur

Tout bénéficiaire a droit à la confidentialité des informations le concernant. Les salariés des agences APEF sont tenus au secret professionnel. Toutes données relatives aux clients, sauf accord préalable de ces derniers, ne seront pas divulguées, sauf nécessité liée à la santé ou en cas de suspicion de maltraitance.

ARTICLE 7

Association client / famille

Conformément aux articles L.311-5 et L.311-6 du Code de l'action sociale et des familles, l'expression des bénéficiaires ou de leur famille en cas d'incapacité pourra être assurée par une instance représentative. Afin de mesurer leur degré de satisfaction, chaque client recevra une fois par an un questionnaire portant tant sur la qualité des relations avec son agence que sur la qualité des prestations de l'intervenant à domicile. Pour toute demande relative aux conditions de réalisation des prestations, le client peut contacter par téléphone l'agence dont

le numéro se trouve sur la fiche tarifaire. Sa demande sera prise en compte et traitée dans les meilleurs délais.

ARTICLE 8

Continuité de services

APEF s'engage pour ses activités d'assistance dans les actes de la vie quotidienne à proposer le remplacement de l'intervenant habituel en cas d'absence. Si les prestations de service doivent être interrompues, leur reprise s'effectuera dans les conditions ci-dessous définies :

- En cas de force majeure, la reprise des prestations s'effectuera sans délai.
- En cas de force majeure et sur justification, le client peut suspendre ses prestations qui reprendront dès que la situation du client le permettra.
- Si le client ou son représentant avait préalablement averti par écrit APEF de sa volonté d'interrompre la prestation de services, avec un délai minimum de 30 jours, la reprise de ces prestations s'effectuera à la date convenue.

- Si le client ou son représentant interrompt les prestations de services sans préavis, la reprise ne pourra intervenir que lorsque l'agence sera en mesure de les reprendre à nouveau.

Il est rappelé que les périodes de congés ne sont pas considérées comme interruptions.

ARTICLE 9

Prévention de maltraitance et de violence

Les faits de violence sur autrui sont passibles de condamnation pénale. Ces actes sont par ailleurs susceptibles d'entraîner des enquêtes de la part de l'autorité compétente ayant délivré l'autorisation au service, de la part de la police ou de la justice. En cas de suspicion de maltraitance, l'intervenant à domicile est tenu d'informer le responsable du service qui entamera les démarches nécessaires.



ARTICLE 10

Relation entre les clients, APEF et les intervenants

Le client s'engage à respecter les horaires de l'intervention et à ne pas demander à l'intervenant à domicile de déborder sur l'horaire de fin d'intervention.

Sauf urgence, toute modification relative aux prestations de services sera discutée avec le référent. En aucun cas, le client ne pourra modifier de son propre chef les conditions d'exécution des prestations de services. Il est expressément rappelé que le client n'est pas l'employeur de l'intervenant à domicile.

Le client s'engage à signer la feuille de présence de l'intervenant à chaque fin de prestation. Il ne peut accepter d'anticiper la signature de la feuille de présence pour des interventions qui ne sont pas encore réalisées. Ou dans le cas de la télégestion, le client doit permettre à l'intervenant de disposer de son téléphone afin d'enregistrer la durée de l'intervention. Dans le cadre d'une prise en charge, le client ou son représentant peut faire

appel, si les tentatives de faire valoir ses droits auprès de l'agence APEF sont restées infructueuses, à une personne qualifiée choisie sur une liste établie conjointement par le Préfet et le Président du Conseil Départemental.

L'intervenant ne peut accepter aucun pourboire, aucune gratification et aucune procuration bancaire de la part de la personne aidée. Il ne doit pas participer à des jeux de hasard avec le client.

ARTICLE 11

Droits d'accès et rectification aux données informatiques

En vertu de l'article 34 de la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978, vous disposez d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données qui vous concernent. Pour l'exercer, vous pouvez vous adresser à votre référent ou à votre agence APEF par écrit.

ARTICLE 12

Garanties

Pour l'ensemble des activités exercées par APEF, votre gestionnaire d'agence a souscrit une police d'assurance afin de garantir sa responsabilité civile et professionnelle.

EN RÉSUMÉ...

- **Mise en place d'un accompagnement individualisé.**
- **Respect et confidentialité des informations.**
- **Suivi de la satisfaction client.**
- **Garantie d'une continuité de service.**
- **Prévention de la maltraitance.**
- **Respect par les deux parties des horaires et conditions du contrat.**



Charte des droits et libertés de la personne accompagnée

ARTICLE 1

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 en 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. Elle doit pouvoir obtenir un éclairage sur ses droits ainsi que sur l'organisation et le fonctionnement de l'établissement. La personne doit également être informée sur les associations des clients 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 :

- 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.

- 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.
- 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 état ou 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.

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 capacité, 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 difficulté 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. Lui sont également garantis 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 par 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.

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 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. Hormis 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.

EN RÉSUMÉ...

- ***Principe de non-discrimination***
- ***Droit à une prise en charge ou à un accompagnement adapté***
- ***Droit à l'information***
- ***Principe du libre choix, du consentement éclairé et de la participation de la personne***
- ***Droit à la renonciation***
- ***Droit au respect des liens familiaux***
- ***Droit à la protection***
- ***Droit à l'autonomie***
- ***Principe de prévention et de soutien***
- ***Droit à l'exercice des droits civiques attribués à la personne accueillie***
- ***Droit à la pratique religieuse***
- ***Respect de la dignité de la personne et de son intimité***



Prévention des conflits



Le service consommateur

Si après avoir contacté votre agence, vous estimez que votre réclamation n'est pas entendue comme vous le souhaitez ou que votre référent en agence n'est pas en mesure de résoudre votre problématique, vous pouvez vous adresser au service consommateur du réseau, une demande précisant le lieu, la date et si possible l'heure de l'incident supposé être à l'origine du litige. Une équipe est à votre écoute afin de trouver ensemble une solution à votre litige et vous satisfaire. Soit par email, soit par courrier.



serviceconsommateur@apef.fr

Service Consommateur APEF
Immeuble Le Trident - 1115 rue Hélène Boucher
34 130 Mauguio



Le médiateur consommation

Dans le cas où la réponse apportée par le service consommateur du réseau ne vous aurait pas pleinement satisfait, le réseau APEF a désigné la Commission de Médiation-Franchise-Consommateur (MFC) comme médiateur de la consommation. Elle a pour mission d'aider les parties à trouver une solution amiable à un différend existant entre un consommateur et un franchisé - franchiseur. Vous pouvez saisir cette instance dans un délai de 21 jours à compter de l'envoi de votre réclamation auprès du service consommateur du réseau

Consultez la procédure au lien suivant :



<https://www.mediation-franchise.com/saisir-la-commission>

Médiation Franchise Consommateur (MFC)
29 Boulevard de Courcelles - 75008 PARIS

**LA
DÉMARCHE
QUALITÉ ET LA
CERTIFICATION
DE SERVICES**



Dans un souci d'amélioration continue et avec pour objectif l'entière satisfaction de nos clients et de leur famille, ainsi que de nos salariés, APEF s'engage livrement depuis 2004 à mettre en oeuvre une politique qualité sur l'ensemble de son réseau. Cette même année, le réseau entame une démarche de certification de ses agences par le biais de la marque «NF Services aux personnes à domicile», délivrée par Afnor Certification*, une reconnaissance pour les professionnels qui participent chaque jour à la qualité des services délivrés.

Une nouvelle étape est franchie en 2011, avec la certification de l'ensemble des agences du réseau et de toutes les prestations proposées, APEF devient alors le 1er réseau national certifié

NF Services aux personnes à domicile.



Notre politique se fixe 3 objectifs :



Garantir le respect de nos principes éthiques tant vis-à-vis de nos clients que de nos salariés



Satisfaire les besoins de nos clients en étant en permanence à leur écoute



Garantir la qualité de nos services en mobilisant tous nos acteurs

**Afnor Certification garantit le respect de nos engagements pris vis-à-vis de nos clients. Concrets, exigeants et perceptibles, les critères des référentiels de certification de services portent sur la qualité de la prestation : depuis l'accueil dans les locaux jusqu'à la formation des collaborateurs, en passant par la prise en charge du client ou encore les délais d'attente. Le respect de ces engagements est régulièrement contrôlé par un auditeur ou lors de visites mystères.*

Nos principes éthiques

Les principes éthiques du secteur affirment que le client est une personne, quelle que soit sa situation, son état de santé physique ou psychique, son niveau d'intégration sociale. Pour le réseau APEF, ce sont avant tout des attitudes générales de respect envers le client et son entourage, impliquant réserve et discrétion pour tous les interlocuteurs du réseau et à tout moment de la prestation de services.

NOS PRINCIPES FONDAMENTAUX

- *Le respect de la personne et de ses droits fondamentaux*
- *Le respect de ses biens*
- *Le respect de son espace de vie privée, de son intimité, de son intégrité et de sa dignité*
- *Le respect de sa culture et de son choix de vie, de son projet de vie quand il est formulé*
- *Le respect de la confidentialité, du libre accès et de la modification des informations confiées à l'entité*

NOS ENGAGEMENTS

- *Réaliser une évaluation globale et individualisée des besoins.*
- *Présenter un projet d'intervention élaboré avec le client, son entourage et/ou représentant légal.*
- *Proposer une offre de service limitée aux réels besoins du client.*
- *Assurer, si nécessaire, une approche coordonnée avec d'autres entités, d'autres professionnels.*
- *Assurer la transparence de son action pour le client en l'intégrant aux étapes de sa prise en charge.*
- *Ajuster en continu la prestation aux besoins et attentes de la personne.*

Notre accompagnement

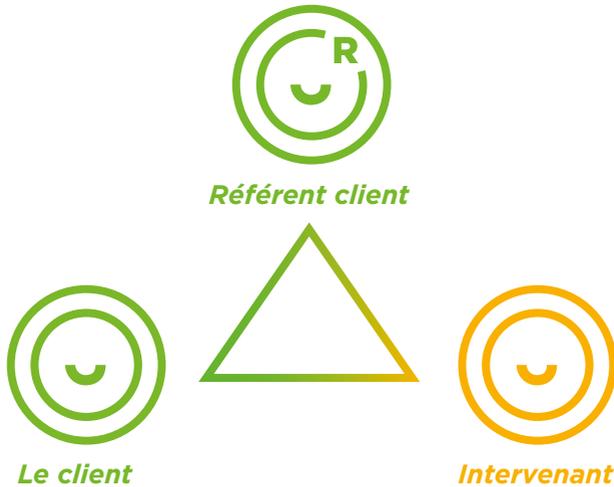
Votre prise en charge

Toute demande de prestation est retranscrite par le biais d'une évaluation globale et individualisée, à votre domicile ou à l'agence, suivie par la formalisation d'une offre de services (le devis). La rédaction du contrat de prestation de service intervient une fois le devis accepté. Chaque partie accepte et se doit de respecter les termes du contrat.

La sélection d'intervenants s'effectue selon les missions définies ensemble et selon les compétences et qualifications des salarié(e)s. Chaque intervenant vous est présenté en amont de la prestation.

La relation client / intervenant / Référent client

À la mise en place de nos prestations, une relation triangulaire se crée entre le bénéficiaire du service, accompagné le cas échéant d'une personne de son entourage, la personne qui réalise la prestation et un référent qui représente l'agence APEF.



Le caractère triangulaire de cette relation assure plusieurs fonctions :

- Une fonction de protection du client par le référent face à d'éventuelles pratiques malveillantes ou non-satisfaisantes.
- Une fonction de protection du salarié, en l'aidant à distinguer une relation professionnelle d'une relation interpersonnelle, en maintenant une juste distance professionnelle pour éviter autant une relation excessivement centrée sur l'affectivité qu'une relation trop indifférente, excessivement centrée sur la technicité.

Le référent client veille à la bonne réalisation du service dans le respect des règles professionnelles et des principes éthiques. Il est à votre écoute en cas de problème ou d'interrogation, il est le garant du suivi de votre projet d'intervention. À ce titre, il réalisera, au minimum une fois par an, une visite ou un appel de suivi afin de valider ensemble que les prestations correspondent toujours à vos besoins. Dans le cas contraire, un réajustement serait effectué.

Votre satisfaction

Dans le cadre de notre amélioration continue, votre avis sur la qualité de nos services sera régulièrement demandé par le biais d'enquêtes de satisfaction et lors d'une visite annuelle à votre domicile. Vos recommandations sont prises en compte et analysées lors de réunions.

Des solutions adaptées

L'ensemble de nos documents est adapté aux différents publics auxquels s'adressent nos prestations. Nos référents clients sont formés à des sujets divers (notion de respect, de secret, de sécurité, de bientraitance, etc.) ainsi qu'aux outils et méthodes proposés.

- Pour les actifs, nos référents clients proposent des solutions adaptées à votre quotidien (horaires décalés, disponibilité...) à l'aide d'outils conformes aux évolutions de la société (tablettes, voies électroniques...).
- Pour les publics dits « fragiles », nos référents clients travaillent, en accord avec le client et son entourage, à l'élaboration d'un projet personnalisé :



Le projet personnalisé

est élaboré avec la participation du client ou de son représentant légal et de son entourage. Il contribue à développer la qualité de vie des personnes accompagnées et celle de leur famille en permettant le développement d'un plan d'intervention pluridisciplinaire individualisé. Le projet personnalisé est révisé chaque fois que nécessaire et au minimum annuellement.



Le proche aidant

est associé à chaque étape. L'ensemble des parties prenantes (intervenants extérieurs, corps médical) sont concertées afin d'offrir un projet unique et adapté. Le proche aidant est également identifié et sollicité afin d'apporter une connaissance supplémentaire sur les habitudes de vie du client. La prise en compte du contexte et des choix de vie du bénéficiaire permet de le rendre acteur de sa destinée.



La personne de confiance

aura pour mission de vous accompagner dans vos démarches, vous assister lors de rendez-vous, et d'être consultée pour rendre compte de vos volontés si vous n'êtes plus en mesure d'être vous-même consulté.

Bienveillance et prévention de la maltraitance

Il est primordial d'agir contre la maltraitance dont les personnes (adultes comme enfants) peuvent être victimes. Chacun de nous peut y être confronté. Aussi, dans un souci de bienveillance de nos clients et de nos collaborateurs, le réseau APEF s'engage dans une **démarche de sensibilisation, de formation et de soutien de ses encadrants et intervenants.**

Cela passe par le **développement d'attitudes personnelles et professionnelles** œuvrant à garantir le **respect des droits des usagers et de leur entourage, l'identification des situations de risque** et les démarches et solutions à apporter. Tout notre personnel est à votre écoute.



N° d'appel d'urgence :

39 77 Personnes âgées
119 Enfance

EN RÉSUMÉ...

- *APEF s'engage librement dans une démarche qualité et d'amélioration continue de ses pratiques et du service rendu*
- *APEF place la satisfaction de ses clients au cœur de ses préoccupations : votre avis sur la qualité de nos prestations et de nos échanges vous sera régulièrement demandé*
- *APEF met en place un accompagnement personnalisé et propose des solutions adaptées*
- *APEF œuvre à garantir le respect des droits des clients et de leur entourage*

**CRÉDIT
D'IMPÔTS
ET AIDES
FINANCIÈRES**



L'aide administrative

Nous vous accompagnons dans toutes vos démarches administratives concernant les aides, les prises en charge financières ou réductions fiscales dont vous pouvez bénéficier. N'hésitez pas à contacter votre référent client qui vous aidera au montage du dossier et à la demande d'aides.

Le crédit d'impôts

Chaque agence est déclarée auprès de la DIRECCTE (Direction des Entreprises, de la Concurrence, de la Consommation du Travail et de l'Emploi), cela permet de bénéficier d'un crédit d'impôts égal à 50% du montant des prestations réglées pendant l'année.



DOCUMENT DE LOI SUR LES AVANTAGES FISCAUX

Document d'information sur les avantages fiscaux relatifs aux services à la personne.

Article 199 sexdecies du Code Général des Impôts
Modifié par la Loi n°2013-1279 du 29 décembre 2016 - art. 82

ARTICLE 1

Lorsqu'elles n'entrent pas en compte pour l'évaluation des revenus des différentes catégories, les sommes versées par un contribuable domicilié en France au sens de l'article 4 B ouvrent droit à un crédit d'impôt sur le revenu pour :

- a) L'emploi d'un salarié qui rend des services définis aux articles L. 7231-1 et D. 7231-1 du code du travail.
- b) Le recours à une association, une entreprise ou un organisme déclaré en application de l'article L. 7232-1-1 du même code et qui rend exclusivement des services mentionnés au a du présent 1 ou qui bénéficie d'une dérogation à la condition d'activité exclusive selon l'article L. 7232-1-2 du code du travail.
- c) Le recours à un organisme à but non lucratif ayant pour objet l'aide à domicile et habilité au titre de l'aide sociale ou conventionné par un organisme de sécurité sociale.



ARTICLE 2

L'emploi doit être exercé à la résidence, située en France, du contribuable ou d'un de ses ascendants remplissant les conditions prévues au premier alinéa de l'article L. 232-2 du code de l'action sociale et des familles.

Dans le cas où l'emploi est exercé à la résidence d'un ascendant du contribuable, ce dernier renonce au bénéfice des dispositions de l'article 156 relatives aux pensions alimentaires, pour la pension versée à ce même ascendant.

L'aide financière mentionnée aux articles L. 7233-4 et L. 7233-5 du code du travail, exonérée en application du 3^o de l'article 81, n'est pas prise en compte pour le bénéfice des dispositions du présent article.

ARTICLE 3

Les dépenses mentionnées au 1 sont retenues, pour leur montant effectivement supporté, dans la limite de 12 000 €.

La limite de 12 000 € est portée à 15 000 € pour la première année d'imposition pour laquelle le contribuable bénéficie des dispositions du présent article au titre du a) du 1.

Cette limite est portée à 20 000 € pour les contribuables mentionnés au 3^o de l'article L. 341-4 du code de la sécurité sociale, ainsi que pour les contribuables ayant à leur charge une personne, vivant sous leur toit, mentionnée au même 3^o, ou un enfant donnant droit au complément d'allocation d'éducation de l'enfant handicapé prévu par le deuxième alinéa de l'article L. 541-1 du même code.

La limite de 12 000 € est majorée de 1 500 € par enfant à charge au sens des articles 196 et 196 B et au titre de chacun des membres du foyer fiscal âgé de plus de soixante-cinq ans. La majoration s'applique également

aux ascendants visés au premier alinéa du 2 remplissant la même condition d'âge. Le montant de 1 500 € est divisé par deux pour les enfants réputés à charge égale de l'un et l'autre de leurs parents. La limite de 12 000 € augmentée de ces majorations ne peut excéder 15 000 €. Toutefois, lorsque les dispositions du deuxième alinéa sont applicables, la limite de 15 000 € fait l'objet des majorations prévues au présent alinéa et le montant total des dépenses ne peut excéder 18 000 €.



ARTICLE 4

Le crédit d'impôt est égal à 50 % des dépenses mentionnées au 3 au titre des services définis aux articles L. 7231-1 et D. 7231-1 du code du travail, supportées par le contribuable au titre de l'emploi d'un salarié, à sa résidence ou à la résidence d'un ascendant, ou en cas de recours à une association, une entreprise ou un organisme, mentionné aux b) ou c) du 1.

Le crédit d'impôt est imputé sur l'impôt sur le revenu après imputation des réductions d'impôt mentionnées aux articles 199 quater B à 200 bis, des crédits d'impôt et des prélèvements ou retenues non libératoires. S'il excède l'impôt dû, l'excédent est restitué.

ARTICLE 5

Les sommes mentionnées au 1 ouvrent droit au bénéfice du crédit d'impôt, sous réserve que le contribuable soit en mesure de présenter, à la demande de l'administration fiscale, les pièces justifiant du paiement des salaires et des cotisations sociales, de l'identité du bénéficiaire, de la nature et du montant des prestations réellement effectuées payées à l'association, l'entreprise ou l'organisme définis au 1.

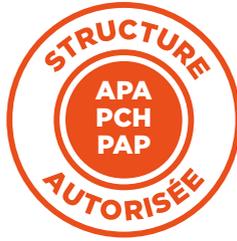
NOTA

Conformément au III de l'article 82 de la loi n° 2016-1917 du 29 décembre 2016, les dispositions du présent article s'appliquent à compter de l'imposition des revenus de l'année 2017.

Certaines prestations ouvrent droit à l'avantage fiscal dans des limites spécifiques :



- Prestation de petit bricolage dites «hommes toutes mains» : **500 € / an**
- Assistance informatique et internet à domicile : **3 000 € / an**
- Petits travaux de jardinage : **5 000 € / an**



APA = Allocation personnalisée d'autonomie

L'APA est une allocation versée par le Conseil Départemental destinée à couvrir tout ou une partie des dépenses liées à la perte d'autonomie. Cette aide permet notamment de prendre en charge le coût d'une aide à domicile ou d'une auxiliaire de vie. Le Conseil Départemental détermine le montant qu'il prendra en charge après une évaluation réalisée à domicile par une équipe médico-sociale.

LES CRITÈRES D'ÉVALUATION

- *Le degré de perte d'autonomie (déterminé selon la grille AGGIR)*
- *L'évaluation des besoins*
- *Les conditions de ressources et s'il y a lieu, celles du conjoint*

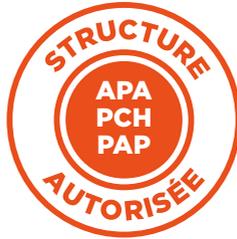
CONDITIONS D'ATTRIBUTION

- *Avoir plus de 60 ans*
- *Rencontrer des problèmes liés à la perte d'autonomie pour accomplir les actes de la vie quotidienne (GIR 1 à 4)*
- *Résider régulièrement en France*



Pour plus d'infos

RDV au service APA de votre Conseil Départemental ou sur :
www.pour-les-personnes-agees.gouv.fr
www.service-public.fr



PAP = Plan d'action personnalisé

Le PAP, destiné aux retraités du régime général de la Sécurité Sociale et de la fonction publique, est délivré par la Caisse d'Assurance Retraite et de la Santé au Travail (CARSAT) et la Caisse Nationale d'Assurance Vieillesse d'Ile de France (CNAV IDF). Il s'adresse aux personnes âgées relativement autonomes (GIR 5 ou 6) mais nécessitant un soutien du fait de leur âge, de leur santé, de leurs ressources et de leurs conditions de vie à domicile. Comme l'APA, le PAP et le montant de l'aide octroyé sont déterminés après une évaluation réalisée à domicile par une équipe médico-sociale du pôle évaluateur du département. À partir de ce plan, la CARSAT pourra financer plusieurs types de services tels que : le portage de repas à domicile, une aide-ménagère, des services de petit bricolage ou jardinage, la téléassistance, etc.

CONDITIONS D'ATTRIBUTION

- Être retraité du régime général à titre principal
- Avoir plus de 75 ans
- Être reconnu en GIR 5 ou 61
- Ne pas percevoir une prestation légale2,
- Ne pas être éligible à l'Aide sociale pour les services d'aide-ménagère
- Ne pas dépasser un plafond de ressources



Pour plus d'infos

RDV auprès de votre CARSAT ou sur :
www.lassuranceretraite.fr

1. L'évaluation de la dépendance se mesure sur la base d'une grille nationale AGGIR (Autonomie gérontologie, groupe iso ressources). Cette grille d'évaluation permet de déterminer six groupes, appelés GIR (Groupe iso ressource).
2. Apa (Allocation personnalisée d'autonomie) - Pch (Prestation de compensation du handicap) - Psd (Prestation spécifique dépendance) - Actp (Allocation compensatrice pour tierce personne) - Mtp (Majoration pour tierce personne).



Dispositif SORTIR PLUS

Les chèques SORTIR PLUS sont une aide financière proposée par la caisse de retraite AGIRC (cadres) et ARRCO (non cadres) pour permettre des sorties accompagnées assurées par des organismes agréés. Le financement est effectué sous la forme de Chèques Emploi Service Universels (CESU), pré-financés et nominatifs, attribués par les caisses de retraite complémentaire. Pour chaque chéquier, une participation financière est demandée : 15€ pour le premier chéquier, 20€ pour le deuxième chéquier et 30€ pour le troisième chéquier. Chaque personne peut bénéficier de trois chèquiers par an maximum.

CONDITIONS D'ATTRIBUTION

- *Avoir plus de 75 ans*
- *Percevoir une retraite AGIRC ou ARRCO*
- *Être confronté à l'isolement ou à la solitude, sans condition de ressources*

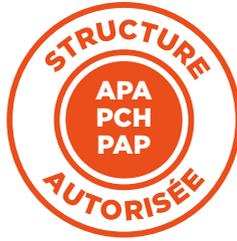


Pour plus d'infos

RDV sur :
www.agircarrco-actionsociale.fr

ou par téléphone au :
0810 360 560

* Les structures déclarées peuvent intervenir sur des prestations Sortir + auprès des personnes temporairement dépendantes uniquement.



PCH = Prestation de compensation du handicap

La PCH est une aide accordée par le Conseil Départemental pour répondre aux problématiques liées au handicap. Toute personne en situation de handicap résidant chez elle sans condition de ressources, quel que soit son handicap, peut bénéficier de cette aide.

La PCH finance à la fois une aide humaine comme une auxiliaire de vie, mais contribue aussi à une aide technique comme l'achat d'un fauteuil roulant, l'aménagement du logement ou du véhicule, etc.

CONDITIONS D'ATTRIBUTION

- *Avoir de 20 à 60 ans*
- *Avoir des difficultés à réaliser des tâches essentielles de la vie quotidienne*
- *Résider régulièrement en France*



Pour plus d'infos

RDV à la MDPH (Maison Des Personnes Handicapées) de votre Département ou sur :
www.handicap.gouv.fr

D'autres aides existent pour vous aider à surmonter votre handicap, telles que l'AAH (Allocation Adulte Handicapé) et l'AEEH (Allocation d'Éducation de l'Enfant Handicapé), délivrées par la CAF. Contactez un conseiller dans votre caisse régionale.



PAJE = Prestation d'accueil du jeune enfant

Pour la naissance ou l'adoption d'un enfant, les parents peuvent bénéficier d'aides de la CAF dans le cadre de la PAJE. Elle se compose de 4 allocations :

- La prime à la naissance
- L'allocation de base
- La prestation partagée d'éducation de l'enfant
- Le CMG (Complément de libre choix du Mode de Garde) = aide que les parents reçoivent lorsqu'ils font appel à un prestataire et que nous appelons plus communément la PAJE

Le montant de l'aide varie en fonction du nombre d'enfants gardés, de leur âge et des ressources de la famille.

CONDITIONS D'ATTRIBUTION

- *Faire garder au moins un enfant de moins de 6 ans*
- *Exercer une activité professionnelle*
- *Un minimum de 16 heures de garde par mois*



Pour plus d'infos

RDV auprès de votre CAF ou sur :
www.caf.fr

* Structure déclarée : garde d'enfant +3 ans
Structure agréée : garde d'enfant - 3 ans

Les autres aides

Votre mutuelle

peut vous aider en cas de perte d'autonomie momentanée (suite à un accident ou une hospitalisation, lors d'une grossesse difficile...) en vous offrant des heures d'aide à domicile. Renseignez-vous auprès de votre mutuelle.

Votre caisse de retraite

peut vous allouer un certain nombre d'heures d'aide-ménagère en fonction de votre état de santé, sur avis médical. Renseignez-vous auprès de votre caisse de retraite.

Votre comité d'entreprise

peut vous aider à obtenir une aide à domicile en vous proposant des CESU (dont un certain pourcentage sera payé par le Comité d'Entreprise).

CONDITIONS GÉNÉRALES APEF



Applicables au 1er Février 2019



Le prestataire dont les coordonnées figurent sur le devis et sur la première page du présent contrat, peut être, soit un prestataire intégré au réseau APEF, soit un prestataire indépendant franchisé, et est ci-après dénommé «le prestataire» ou «APEF». Le fait de faire appel aux services du prestataire implique l'acceptation des conditions ci-dessous.

En sa qualité de prestataire de services, le prestataire est seul décisionnaire des professionnels à qui il confie les prestations. Dans le cadre de l'exécution de la prestation, le prestataire s'engage à mettre en œuvre tous les moyens dont il dispose afin de satisfaire le client. Dans tous les cas, le prestataire ne propose les offres de service du réseau APEF que dans la limite des déclarations, agréments ou autorisations dont il est titulaire, et de la zone géographique autorisée. Les conditions particulières dérogent aux conditions générales, lesquelles restent applicables à tout ce qui n'est pas contraire aux présentes.

A.CONDITIONS GÉNÉRALES APPLICABLES À L'ENSEMBLE DES PRESTATIONS RÉALISÉES PAR «APEF»

Le signataire atteste avoir la capacité juridique pour contracter. En cas de mesure de sauvegarde (par exemple : curatelle ou tutelle) mise en place au profit du client lors de la souscription du présent contrat, ce dernier ne sera souscrit qu'après signature de la personne en charge de la mesure. De plus, le client s'engage à informer le prestataire de toute évolution de sa situation personnelle ayant un impact sur le présent contrat et/ ou sa capacité à la poursuivre ou ayant entraîné la mesure de sauvegarde (par exemple : curatelle ou tutelle) ou d'une évolution de cette dernière au cours dudit contrat. Sauf précision contraire dans le devis, celui-ci demeure

valable pendant une durée d'un mois à compter de sa date d'établissement. Il est considéré comme accepté par le client à compter de sa date de signature ou de la date de signature du contrat.

1. INFORMATIONS CONCERNANT L'EXERCICE DU DROIT DE RÉTRACTATION

1.1. Droit de rétractation

Le client a le droit de se rétracter du présent contrat sans donner de motif dans un délai de quinze jours. Ce délai expire quatorze jours après la date de signature du contrat. Pour exercer son droit de rétractation, le client doit notifier sa décision (à l'adresse indiquée au verso du formulaire détachable intégré au présent contrat) de rétractation du présent contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté. Le client peut utiliser le formulaire de rétractation détachable intégré au présent contrat mais ce n'est pas une obligation. Pour que le délai de rétractation soit

respecté, il suffit que le client transmette sa communication relative à l'exercice de son droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.

1.2. Effets de rétractation

En cas de rétractation de la part du client du présent contrat, le prestataire remboursera tous les paiements reçus et non consommés sans retard excessif et au plus tard quatorze jours à compter de la date d'information du prestataire de la décision de rétractation du client. Le client accepte d'être remboursé par chèque ou virement par le prestataire, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour le client. Si le client demande de commencer des prestations pendant le délai de rétractation, il devra payer un montant proportionnel aux prestations qui lui ont été fournies jusqu'à l'information du prestataire de sa volonté de rétractation du présent contrat par rapport à l'ensemble des prestations prévues par le contrat.



1.3. Réalisation d'une intervention avant la fin du délai de rétractation

Dans le cadre des prestations régulières, conformément à l'article L. 221-25 du Code de la consommation, le consommateur peut demander à ce que l'exécution des prestations commence avant la fin du délai de son droit de rétractation en cochant la case prévue à cet effet sur le contrat.

1.4. Renoncement du client à son droit de rétractation

Le client est informé que s'il demande expressément à ce que l'exécution des prestations commence avant la fin du délai de rétractation et qu'il renonce expressément à son droit de rétractation, conformément à l'article L.221-28 1° du Code de la consommation, son droit de rétractation ne pourra pas être exercé si les prestations de service sont pleinement exécutées.

2. PRIX ET MODALITÉS DE PAIEMENT

2.1. Prix

Les prestations sont facturées au tarif en vigueur à la date de réalisation de la prestation. Ces tarifs sont susceptibles d'évoluer, notamment en cas d'évolution de la législation sociale et fiscale. Le client sera informé de toute modification des tarifs un mois avant la date d'application.

Pour les clients visés par l'article L. 347-1 du code de l'action sociale et des familles, ces tarifs pourront être révisés dans la limite d'un pourcentage fixé par arrêté du Ministère de l'Economie, de l'Industrie et de l'Emploi. Le prix s'entend toutes taxes et frais inclus, à l'exclusion

des frais liés aux matériels, produits d'entretien qui sont à la charge du client et de ceux générés par la prestation (frais de déplacement, frais de gestion...) qui seront facturés au client qui l'accepte expressément au tarif alors en vigueur.

2.2. Pointage des heures réalisées

Les prestations sont facturées sur la base des informations enregistrées soit dans le système de télégestion, soit par le biais de la feuille de présence de l'intervenant. Le client accepte l'utilisation de son téléphone fixe pour la réalisation de la télégestion par le biais du code affecté à l'intervenant par le prestataire ou de signer la feuille de présence à la fin de chaque intervention.

2.3. Non réalisation de la prestation

S'ajoutent aux prestations effectivement réalisées, les prestations programmées et non effectuées totalement ou partiellement du fait du client et pour lesquelles le client ne justifierait pas d'un motif légitime. Outre les cas habituels reconnus par la jurisprudence et la législation en vigueur, un motif légitime s'entend notamment de l'impossibilité d'accéder sur les lieux de la prestation, de l'impossibilité d'assurer la prestation en toute sécurité, de la fourniture de produits ou matériels non conformes ou non adaptés. Il est ici rappelé que les présentes conditions générales sont constitutives pour le prestataire d'une obligation de moyens et non d'une obligation de résultat. Ainsi, en cas d'impossibilité de réaliser la prestation pour une raison non imputable au client, celle-ci ne donnera pas lieu à facturation.

2.4. Paiement

Une facture mensuelle est adressée au client. Le prestataire ayant opté pour la dématérialisation de ses factures, le client recevra ses factures par courriel ce qu'il accepte expressément. Il appartient au client de procéder à l'archivage de ses factures sur le support de son choix. Le client doit communiquer au prestataire une adresse courriel personnelle valide et l'informer de tout changement de cette adresse dans les meilleurs délais. Le client peut demander à recevoir sa facture par papier en faisant la demande expresse écrite auprès du prestataire. Sa demande sera prise en compte dans un délai d'un mois à compter de sa réception. En cas d'impossibilité temporaire technique, le client est informé qu'il recevra sa facture sous format papier. Plusieurs moyens de paiement sont acceptés par le prestataire :

- Le prélèvement automatique SEPA
- Le Chèque Emploi Service Universel (CESU)
- Le chèque
- Le virement

En cas de choix par le client de paiement de tout ou partie de sa facture par prélèvement automatique SEPA, le prestataire et le client conviennent expressément que le délai de notification préalable avant chaque prélèvement sera réduit à deux jours. En cas de choix par le client de paiement de tout ou partie de sa facture par chèque, le client est informé et accepte qu'un chèque de caution d'un montant équivalent à un mois de prestation du coût mensuel d'intervention pourra lui être demandé. Ce chèque de caution sera encaissé par le prestataire



après la signature du contrat client et l'expiration du délai de rétractation. Lors de la résiliation du contrat client, la caution, non productive d'intérêt, sera restituée au client dans un délai maximum de deux mois, sous réserve du complet paiement des sommes dues au titre de l'exécution du contrat. Le client s'engage à respecter les modalités de paiement ainsi que les dates d'échéances. En cas de non-respect de ces conditions, le prestataire se réserve la possibilité de mettre en place une procédure de recouvrement pouvant entraîner la suspension de toute prestation sous un délai de huit jours à compter de l'information préalable à cet effet.

2.5. Pénalités de retard

En cas de retard de paiement, sera exigible une indemnité calculée sur la base de trois fois le taux d'intérêt légal en vigueur. Par ailleurs, le défaut de paiement après une mise en demeure restée infructueuse 8 jours pourra entraîner la suspension du contrat aux torts exclusifs du client. Celle-ci prendra effet 8 jours à compter de la première présentation du courrier recommandé au client. En cas de nouvelle mise en demeure restée infructueuse 8 jours, le prestataire aura la possibilité de procéder à la résiliation du contrat aux torts exclusifs du client. Celle-ci prendra effet 8 jours à compter de la première présentation du courrier recommandé au client. Pour toute facture recouvrée par voie contentieuse, une indemnité forfaitaire de 150 euros sera demandée au juge.

2.6. Avantages fiscal - Délivrance d'une attestation fiscale

Le prestataire s'engage à

délivrer au client, dans les délais légaux, une attestation fiscale des sommes effectivement versées.

Le client reconnaît qu'il a parfaitement été mis en mesure de prendre connaissance de cette législation notamment dans le cadre de la note d'information fiscale qui lui a été remise par le biais du livret d'accueil et qu'il demeure en conséquence le seul responsable en cas d'utilisation frauduleuse des attestations fiscales délivrées par le prestataire.

2.7. Aide potentielle au financement de prestations

Les prestations effectuées dans le cadre du présent contrat peuvent éventuellement ouvrir droit au bénéfice d'aides au financement. Le client est informé qu'un tel bénéfice est soumis aux conditions réglementaires en vigueur dont il lui appartient de prendre connaissance auprès du ou des organismes concernés. En aucun cas la simulation théorique effectuée par le prestataire ou toute autre personne ne peut constituer un engagement de perception d'une aide par le client. Dans ce cadre, aucune responsabilité du prestataire ne peut être reconnue de quelque manière que ce soit.

3. EXÉCUTION DES PRESTATIONS

3.1. Relations client/intervenant

Le client est informé que, dans le cadre des prestations réalisées au domicile, il ne doit rien verser aux intervenants (pourboires ou dons de quelque nature que ce soit), ni leur offrir de présents (bijoux, etc.), le règlement des prestations étant directement

effectué auprès du prestataire. Le client accepte expressément que l'intervenant utilise son téléphone fixe en cas d'urgence, à sa demande et pour les besoins du service, notamment en cas de pointage des heures travaillées (télépointage). Le client ne doit pas demander le numéro personnel de l'intervenant, toute information relative à la prestation doit être communiquée à l'agence. Par ailleurs, le client devra informer au préalable le prestataire de tout dispositif de surveillance de son domicile qui pourrait être en fonctionnement lors des interventions. Afin de pouvoir assurer une formation de qualité à ses intervenants sous forme de tutorat, le client autorise par avance la possibilité que la prestation soit réalisée par plusieurs intervenants du prestataire. Le prestataire communique, préalablement à toute prestation, l'identité des intervenants bénéficiant du tutorat aux clients concernés.

3.2. Matériels, outils et produits

Le matériel, les outils et les produits nécessaires à la bonne exécution de la prestation seront fournis par le client et seront à la charge de ce dernier. De même, les consommations d'eau et d'électricité nécessaires à la réalisation des prestations restent à la charge du client. Celui-ci s'engage à fournir des matériels, outils et produits conformes à la législation en vigueur et aux normes de sécurité, et de les conserver dans leur emballage d'origine afin que l'intervenant puisse consulter les indications et précautions d'emploi. A défaut, la responsabilité du client pourra être engagée.

Le client devra laisser accès à l'intervenant à l'eau courante



et potable afin que ce dernier puisse se désaltérer pendant la prestation et répondre aux règles élémentaires d'hygiène. De la même manière, un accès aux toilettes devra être prévu. Le client s'interdit de demander à l'intervenant du prestataire une tâche qui n'aurait pas été prévue contractuellement. Le client s'engage à permettre l'exécution d'une prestation en toute sécurité. Il devra signaler au prestataire toute modification du lieu d'intervention, du matériel ou toute autre information susceptible d'avoir une incidence sur la sécurité de l'intervenant. La survenance d'un cas de force majeure, tel que défini par les tribunaux français, a pour effet de suspendre toutes les obligations des présentes.

4. SUIVI QUALITÉ

Le prestataire s'engage à réaliser ses prestations conformément aux principes éthiques de sa profession et à la qualité que peut en exiger le client en fonction des tâches à accomplir et des besoins qu'il aura exprimés à l'occasion de l'établissement du devis. En toute hypothèse, le prestataire est déchargé de toute obligation et de toute responsabilité pour les tâches qui auraient été sollicitées par le client et réalisées, mais non prévues contractuellement. Le prestataire désigne un référent client, dont les noms, prénoms et coordonnées sont précisées dans la fiche tarifaire dont le client reconnaît avoir pris connaissance. Le rôle du référent est de veiller à la bonne réalisation du service. Dans le cadre du suivi qualité, les besoins du client feront l'objet d'un nouvel examen au moins une fois par an (éventuellement en partenariat avec le financeur) ceci afin d'adapter la prestation servie à l'évolution de la situation

du client. Le client autorise, par avance, le référent client du prestataire à intervenir à son domicile lors de la réalisation des prestations dans le cadre d'un contrôle de la qualité de la prestation. Par ailleurs, un questionnaire de satisfaction sera envoyé une fois par an au client ou en fin d'intervention (en cas de prestation ponctuelle). Par ailleurs, le prestataire s'engage à répondre à toutes réclamations exprimées par le client, qu'elles soient verbales ou écrites. Les réclamations formulées par écrit feront l'objet d'une réponse par courrier dans un délai de quinze jours suivant la réception de la réclamation.

5. RESPONSABILITÉ - ASSURANCE

Le prestataire déclare être assuré pour les dommages qui pourraient être causés par son intervention. Il ne saurait toutefois être tenu pour responsable des dommages dus à la défectuosité des matériels, outils et produits fournis par le client, de tout dommage résultant du non-respect par le client de ses obligations contractuelles. De plus, le client s'engage à placer tout objet de valeur, bijou, argent espèce et tout moyen de paiement dans un lieu sécurisé inaccessible. Compte tenu des délais imposés par les assureurs du prestataire, le client s'engage à signaler tout dommage par téléphone auprès du prestataire, et à le confirmer, au plus tard dans les 72 heures suivant la prestation, sauf cas de force majeure, par lettre recommandée avec accusé de réception au prestataire, sans préjudice des délais et voies de recours de droit commun.

6. CLAUSE PÉNALE - NON SOLLICITATION DU PERSONNEL

Sauf autorisation préalablement écrite du prestataire, tout client s'interdit d'employer de manière directe ou indirecte tout intervenant présenté par le prestataire ou qui a réalisé des prestations dans le cadre du présent contrat. Cette interdiction est limitée à un an à compter du règlement de la dernière facture. En cas de non-respect de cette obligation, le client serait tenu de payer immédiatement au prestataire, à titre de clause pénale, une indemnité forfaitaire de 1500 euros.

7. INFORMATIQUE ET LIBERTÉS

Le client (en ce compris les descendants et représentants légaux), est informé que les informations personnelles le concernant font l'objet d'un traitement automatisé réalisé sous la responsabilité du prestataire, agissant en qualité de responsable de traitement, aux fins : (i) de gérer la relation client (gestion des contrats, des prestataires, des demandes d'exercice des droits, etc...) ; (ii) de réaliser des opérations de prospection commerciale (réalisation d'opération de sollicitation, organisation de jeux-concours, de loteries, ou de tout autre opération promotionnelle, etc...) ; (iii) de cession d'information à des partenaires commerciaux ; (iv) de réaliser des statistiques commerciales.

Les destinataires des données collectées dans ce cadre sont :

- L'agence APEF, qui est amenée à réaliser le traitement (ii) en qualité de responsable conjoint de traitement aux côtés du

prestataire, ainsi que les traitements (iii) et (iv) en qualité de responsable de traitement.

- Des prestataires techniques intervenant dans la gestion des données, les agences du réseau APEF le cas échéant (en cas de déménagement par exemple), ainsi que les éventuels cessionnaires des données ;
- Des professionnels et tout membre du personnel de l'agence ou d'un organisme externe concourant à la prise en charge, à l'accompagnement et au suivi des personnes, et toute autre personne en relation, de par ses activités, avec l'agence ou un organisme externe précité, dans la limite de leurs attributions respectives et des règles encadrant le partage et l'échange d'informations

Les données à caractère personnel ainsi collectées seront conservées :

- Pour le traitement (i), pour la durée de la relation contractuelle, augmentée de deux ans à compter du dernier contact.
- Pour le traitement (iv), pour la stricte durée nécessaire à la gestion de la relation contractuelle et, à compter de son terme, de manière anonymisée
- Pour les traitements (ii) et (iii), pour une durée de trois ans à compter de la fin de la relation commerciale, à savoir le terme du contrat de prestation de services pour le client ou le dernier contact avec le prospect.

Au terme des périodes précitées, les données sont archivées de manière sécurisée pour les durées nécessaires de conservation et/ou de prescription résultant des dispositions législatives ou réglementaires propres à ces données. Conformément aux dispositions de la Loi n° 78-17

du 6 janvier 1978, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, le client est informé de ses droits et bénéficie ainsi :

- D'un droit d'accès et de rectification lui permettant de faire modifier, compléter ou mettre à jour ses données personnelles
- D'un droit de suppression des données inexactes, incomplètes, équivoques, périmées, ou dont la collecte, l'utilisation, la communication ou la conservation est interdite ;
- D'un droit d'opposition au traitement de ses données pour des motifs légitimes ;
- D'un droit d'opposition sans motif, à l'utilisation de ses données à des fins de prospection : le client dispose de la faculté d'exercer ce droit d'opposition dès la signature du contrat en cochant la case correspondante sur le devis/contrat et à tout moment pendant la durée du traitement dans les conditions visées ci-après ;
- D'un droit de définir des directives relatives au sort des données personnelles après la mort.

Pour l'exercice de ces droits, le client est invité à contacter par courrier : APEF - FRANCHIDOM - Service Informatique et Libertés - 1115 rue Hélène Boucher - 34130 MAUGUIO ou par mail : informatique-et-libertes@APEF.fr

8. MODIFICATION DU CONTRAT CLIENT

8.1. Modification des conditions essentielles de réalisation des prestations

Toute modification des principales conditions de réalisation des prestations fera l'objet d'un devis date et signé et annexé au présent contrat par le client et le prestataire.

Lorsqu'une nouvelle évaluation des besoins est faite ou lorsque le client émet le souhait d'apporter des modifications aux tâches prévues, une nouvelle fiche d'évaluation client est émise, laquelle annule et remplace la précédente. Il est rappelé que la fiche d'évaluation client fait partie intégrante du contrat.

8.2. Modification des conditions contractuelles

Le prestataire se réserve la possibilité de modifier à tout moment ses conditions générales, conditions particulières, fiches tarifaires et offres commerciales. Dans ce cas, il informera le client en respectant un préavis d'un mois avant leur date d'application effective. Les nouvelles conditions s'appliqueront de plein droit pour les prestations effectuées à compter de leur date d'application. Tout client ne souhaitant pas se soumettre à ces nouvelles conditions aura la possibilité de résilier son contrat conformément aux prescriptions de l'article B.2. des présentes. La continuité des prestations par le client entraînera l'acceptation pleine et entière des nouvelles conditions.

9. SERVICE CONSOMMATEUR

Pour toute demande d'information relative aux présentes, le client peut contacter son prestataire au numéro de téléphone indiqué sur la première page du contrat. Dans le cas où un différend avec le prestataire ne serait pas résolu dans un délai de deux mois à compter de la réception d'une réclamation envoyée par lettre avec accusé réception exposant le lieu, la date et si possible l'heure de(s) l'incident(s) supposé(s)

être à l'origine du litige, le client dispose d'un nouveau délai de dix mois pour saisir directement et gratuitement la Commission Médiation Franchise Consommateur - 29 Boulevard de Courcelles - 75008 PARIS, <https://www.mediation-franchise.com/saisir-la-mediation>. sans préjudice d'autres voies de recours judiciaires. Informations complémentaires et coordonnées disponibles dans le livret d'accueil et de présentation du client, site internet et sur demande auprès de l'agence.

B. CONDITIONS PARTICULIERES APPLICABLES AUX PRESTATIONS

1. MODALITES D'INTERVENTION

1.1. Jours et horaires d'intervention.

Les prestations sont réalisées du lundi au samedi, aux jours et horaires convenues avec le client, par un ou plusieurs intervenants. Dans tous les cas, toute intervention à une durée minimale de deux heures et devra respecter pour chaque intervenant la réglementation relative à la durée de travail en vigueur à la date de réalisation de la prestation. L'intervention ne peut débuter avant 6 heures et se finir après 21 heures sauf accord du prestataire. A la demande du client et après accord du prestataire, la prestation pourra être effectuée un dimanche ou une nuit et fera l'objet d'une majoration dont le taux est indiqué dans la grille des tarifs en vigueur au jour de l'exécution de la prestation.

1.2. Jours fériés

À l'exception des prestations effectuées dans les départements du Haut-Rhin, du Bas-Rhin, de la Moselle et dans les DOM et COM les prestations tombant un jour férié ordinaire seront effectuées de manière normale, sauf en cas d'annulation par le client, et feront l'objet d'une majoration dont le taux est indiqué dans la grille des tarifs en vigueur.

1.3. Accès au domicile

Dans le cadre de la réalisation des prestations, un accès au domicile doit être assuré au personnel du prestataire. Les clés sont considérées comme confiées au prestataire si le client a remis ses clés en main propre au prestataire. Dans tous les autres cas (présence du client à son domicile lors des interventions, remise des clés par le client à une tierce personne, dépôt des clés dans tout lieu extérieur au domicile), le prestataire décline toute responsabilité. Le client souhaitant modifier les modalités d'accès à son domicile devra prendre contact avec le prestataire. Dans tous les cas où les clés ne seraient pas confiées au prestataire, le client s'engage à ce qu'une personne soit présente au début et à la fin de chaque intervention pour ouvrir la porte et la refermer après son départ.

1.4. Présence d'enfant

En dehors des prestations de garde d'enfants APEF, en cas de présence des enfants au domicile des clients lors des prestations, le client reconnaît que le prestataire ne surveille pas les enfants. En cas d'incident de quelque nature que ce soit, survenant à un ou plusieurs enfants, ou de leur fait, le prestataire ne pourra en aucun cas être tenu pour responsable. 1.5. Occupation du logement Le client déclare

être l'occupant à titre privé et privatif du logement dans lequel les prestations ont lieu. Dans l'hypothèse où le logement ne serait plus occupé par le client (mis en location, prêté, échangé...), ce dernier est informé que seul le nouvel occupant peut conclure un contrat avec le Prestataire et ainsi bénéficier d'un éventuel avantage fiscal.

2. DURÉE

2.1. Prestations ponctuelles

Le contrat est conclu pour une durée déterminée prévue dans le devis. Il prendra fin de plein droit à l'échéance prévue. Il pourra par ailleurs être résilié à tout moment par le prestataire en cas de non-respect par le client de l'une ou l'autre de ses obligations, ou en cas d'impossibilité de répondre favorablement aux demandes du client. Dans ce cadre, la résiliation du contrat prendra effet 8 jours à compter de la première présentation du courrier recommandé au client. La durée des prestations prévue au devis est estimée et pourra être réévaluée conformément à l'article A.2 des présentes. Le client pourra demander l'ajout d'une prestation en faisant la demande auprès du prestataire. Prestations régulières. Le contrat est fixé pour une durée indéterminée. Le client aura la possibilité de demander l'annulation, le report, l'ajout ou la suspension d'une prestation en informant le prestataire par téléphone dans les meilleurs délais. En cas d'annulation, de report ou de suspension d'une prestation, le client ne fera pas l'objet d'une facturation au titre de la prestation considérée s'il a respecté un préavis de 8 jours au moins avant la date de ladite prestation. En cas de non-respect de ce délai, le client fera l'objet d'une facturation totale de ladite prestation sauf cas de

force majeure ou motif légitime tel que défini par la loi et la jurisprudence. Dans tous les cas, le client ne pourra contester la facturation mise en œuvre s'il est lui-même à l'origine des heures effectuées par l'intervenant (report, ajout de prestation...). En cas de litige, la preuve écrite de la demande et du respect du préavis sera privilégiée.

2.2. Résiliation du contrat.

Le contrat peut être résilié à tout moment par le client moyennant l'envoi d'un courrier recommandé. La résiliation prendra effet 8 jours à compter de la première présentation de la lettre recommandée au prestataire.

Le présent contrat pourra être résilié par le prestataire en cas de non-respect par le client de l'une ou l'autre de ses obligations ou en cas d'impossibilité de répondre favorablement aux demandes du client. Dans ce cadre, la résiliation du contrat prendra effet 8 jours à compter de la première présentation du courrier recommandé au client. En cas de manquement du client à l'une ou l'autre de ses obligations contractuelles, le prestataire se réserve la possibilité de suspendre les prestations effectuées à son domicile. Cette suspension prendra effet à compter de l'information du client.

3. FACTURATION

3.1. Le nombre d'heures facturées

Le nombre d'heures facturées sera au minimum le nombre d'heures prévues au contrat et au maximum le nombre d'heures réellement exécutées, sauf ajout de prestation demandé par le client tel que prévu aux articles 2.2 et 2.3 ci-dessus. Cependant tout quart d'heure commencé du fait du client est dû (par

exemple en cas de prolongation de la prestation à la demande ou du fait du client).

3.2.

Pour des raisons de sécurité, d'organisation et de qualité de services, le prestataire aura la possibilité, sauf à ce que le client s'y oppose expressément, de faire réaliser les prestations par plusieurs intervenants, entraînant ainsi la diminution corrélative du temps de présence du prestataire chez le client. Dans ce cas, le nombre d'heures de prestation réalisée correspondra à la somme des heures effectuées par chacun des intervenants.

4. REALISATION DE LA PRESTATION

Le client est informé et accepte expressément que le prestataire peut être amené à exiger de ce dernier la remise d'un certain nombre de documents (par exemple un justificatif d'identité, une attestation de financement des prestations par un organisme ou tout document des organismes ou collectivités territoriales compétentes attestant que l'intéressé bénéficie d'aide(s)) pour la réalisation des prestations. Le prestataire adhère à la charte des droits et liberté de la personne accueillie, dont les termes figurent dans le livret d'accueil remis au client lors de la souscription du contrat. un délai de huit jours à compter de l'information préalable à cet effet.

5. CONDITIONS GENERALES SPECIFIQUES AUX PACKS

Les articles 2.2, 2.4 et 7.2 ne s'appliquent pas aux prestations ponctuelles et/ou packs. Les packs sont payables à l'avance, en totalité par chèque ou CESU. Les packs sont valables sur une durée de un an (selon conditions en agence). Les jours et horaires d'intervention sont définies d'un commun accord en fonctions des besoins et demandes du client jusqu'à l'épuisement du pack.

6. CONDITIONS GENERALES SPECIFIQUES AUX PRESTATIONS

Des modalités d'intervention spécifiques sont définies pour les prestations d'aide à la personne, de garde d'enfant et de jardinage / bricolage dans les contrats de prestations de service, vous pouvez les consulter librement par simple demande auprès de votre agence APEF ou sur le site internet : www.apef.fr, rubrique APEF - Conditions Générales de Vente.



www.apef.fr



Indice 05 - 25/05/2020 - © Tous droits réservés APEF
Le présent document ne peut être remis qu'avec la fiche de
présentation des tarifs de l'agence.

