





Vous avez choisi de faire confiance à VITAME BORDEAUX et nous vous en remercions

Les valeurs essentielles de notre équipe : l'écoute, le respect, l'efficacité et l'honnêteté sont les clefs de notre pérennité et la garantie pour vous de la qualité de nos missions.

VITAME BORDEAUX vous assure un service réactif et continu au quotidien.

Ce livret d'accueil vous est destiné et a pour but de répondre à vos questions et de vous aider à mieux nous connaître. Cependant, nous restons disponibles et à votre écoute, par téléphone, dans nos locaux, ou encore à votre domicile si vous le souhaitez.

Votre équipe VITAME

Organigramme

Qualification des intervenants

- Auxiliaire de Vie : Titulaire du DEAVS (Diplôme d'Etat Auxiliaire de Vie Sociale) ou MCAD (Mention Complémentaire d'Aide à Domicile) avec ou sans expérience professionnelle dans les aides à domicile.
- Assistant(e) de Vie : Titulaire du Titre Professionnel AVF (Assistant(e) de Vie aux Familles) avec ou sans expérience professionnelle dans les aides à domicile.
- Aide à Domicile : Titulaire du BEP Carrières Sanitaires et Sociales avec ou sans expérience professionnelle dans les aides à domicile.
- Assistante Ménagère : Avec expérience professionnelle à domicile.
- Livreur : Maîtrisant la méthode HACCP et titulaire du Permis B.







VITAME intervient chez vous: à domicile

EN MODE PRESTATAIRE

VITAME est l'employeur, nous mettons à votre disposition nos propres salariés et assumons nos responsabilités.

Tarifs en annexe - Devis gratuit



PRESTATIONS D'AIDE À DOMICILE

- Entretien du cadre de vie (ménage, repassage, vitres...)
- Aide aux courses
- Préparation et assistance aux repas

PRESTATIONS D'AIDE À LA PERSONNE

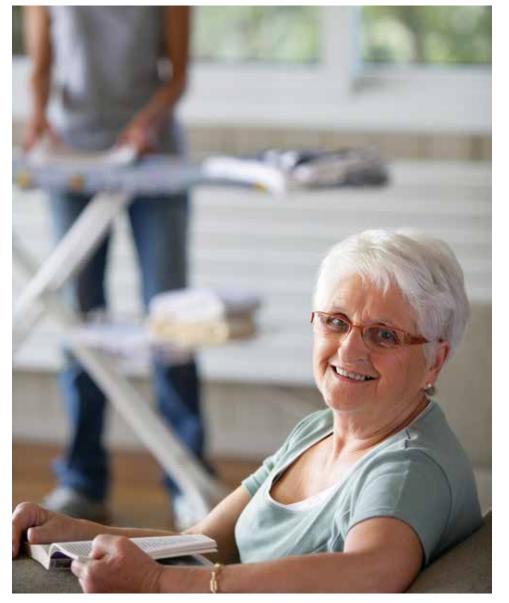
- Aide à la toilette
- Aide au lever et au coucher : change, habillage
- Transferts
- Aide à la prise des repas
- Aide à la prise de médicaments préparés.

PRESTATIONS D'ACCOMPA-GNEMENT

- Promenades et sorties (voisinage, cinéma, musée, club de loisirs)
- Compagnie, lecture, jeux de société et de mémoire
- Assistance aux démarches administratives
- Accompagnement aux rendezvous (médecins...)

PORTAGE DE REPAS

- Plateau classique ou traiteur journalier avec 2 menus au choix, régimes spécifiques possibles (diabétique 1 et 2, sans sel, mixé...)
- Livraisons quotidiennes ou occasionnelles
- Veille sanitaire et veille sociale.







Notre intervention en mode

prestataire

Vous devenez client de nos prestations, que va-t-il se passer ?

Ce livret d'accueil a pour objet de vous expliquer les différentes modalités de notre intervention.

Lors de la première prestation :

- Vous faites connaissance avec votre ou vos intervenants,
- Nous expliquons ensemble aux intervenants les prestations à effectuer (une lettre de mission reprenant ces informations est remise avant chaque nouvelle prestation aux intervenants).

L'intervenant porte une tenue adaptée en adéquation avec son métier.

Un cahier de liaison est mis en place, il ne quittera pas votre domicile. Il contient votre nom, les coordonnées de VITAME, les coordonnées de vos proches, de votre médecin traitant...

Son rôle est de faciliter la communication écrite entre vous et vos intervenants. Il sera relu régulièrement par votre responsable de secteur ou chef d'équipe lors du suivi individualisé, permettant ainsi une meilleure coordination par VITAME des prestations et une meilleure communication avec les autres partenaires intervenant à votre domicile.



Notre engagement qualité

Vous êtes au centre de nos interventions, c'est à vous de déterminer l'aide que nous vous apportons.

VITAME s'implique quotidiennement dans une véritable démarche d'amélioration des services proposés et met un point d'honneur à garantir des prestations de qualité.

La qualité :

- C'est l'accueil et le respect de nos bénéficiaires : respect de la personne aidée, respect de sa dignité, de son intimité, de sa liberté de choix et de décision, de sa sécurité.
- C'est l'évaluation initiale de vos besoins et l'adaptation constante de leur évolution.
- C'est la sélection rigoureuse des intervenants : sérieux, diplômés et expérimentés.

- C'est le choix des intervenants en fonction de la personnalité et des attentes de la personne aidée.
- C'est une équipe disponible tous les jours, répondant à vos appels le soir et le week-end
- C'est la réactivité pour vos demandes, remarques et suggestions diverses, par l'intervenant, le bureau, le coordinateur ou le chef d'équipe.

Nous privilégions toujours la relation humaine afin de mieux accompagner la personne et son entourage.

« Chaque personne est unique, nos valeurs vous accompagnent au quotidien. »

Le saviez-vous?



VITAME a obtenu la certification des services QUALISAP par Bureau Veritas. VITAME est titulaire de l'Agrément Qualité n° SAP507940021.

Toutes ces étapes prouvent la volonté des dirigeants de VITAME d'assurer des services de qualité pour les particuliers en toute confiance.





Un suivi individualisé

Vitame vous propose un suivi régulier : un point qualité est réalisé par téléphone sous 10 jours, au moment de la mise en place de la première intervention. Puis, une fois par an, nous effectuons une visite qualité à votre domicile ou à votre demande.

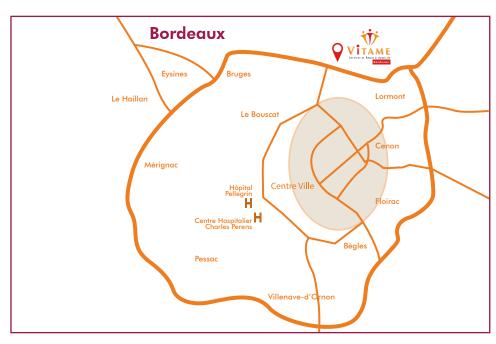
Le but est de vérifier le bon déroulement des prestations de services à domicile et/ou réadapter la prise en charge si besoin, avec le chef d'équipe VITAME ou le responsable de secteur VITAME

 Une enquête de satisfaction vous est remise tous les ans.



SERVICES

Où nous trouver



Nos bureaux sont ouverts du lundi au vendredi de 9h à 17h sans interruption.

Nous sommes à votre écoute au :

Agence

05 57 10 70 03

VITAME BORDEAUX

Rue du Professeur DANGEARD Parc MASTERCLUB entrée E1 33300 BORDEAUX vitame.bordeaux@orange.fr

SARL PIERLINE Agrément Qualité: SAP 507 940 021 délivré par la DIRECCTE de la Gironde **Urgence**

06 18 76 18 63







Aides financières et prises en charge

CARSAT : pour les retraités du régime général qui ne sont pas en situation de perte d'autonomie (GIR 5).

ARDH: (Aide au retour à domicile après hospitalisation) de la CNAV finance les aides à domicile pendant une durée limitée pour une personne de plus de 60 ans temporairement dépendante.

PAP: Si vous êtes retraité, et afin de vous assurer des conditions de vie de qualité, la CARSAT Aquitaine a mis en place le Plan d'Actions Personnalisé (PAP). Il vous concerne si vous êtes retraité du régime général à titre majoritaire, relativement autonome et si vous avez besoin d'un soutien du fait de votre âge, de votre état de santé, de vos ressources ou de vos conditions de vie

L'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA) : financée par le Conseil Général, destinée aux personnes de plus de 60 ans, résidant en France, en perte d'autonomie (GIR 1 à 4).

La Prestation de Compensation du Handicap (PCH) : financée par le Conseil Général, permet de prendre en compte l'ensemble des besoins de la personne handicapée résidant en France, âgée de 20 à 60 ans.

La déduction fiscale : réduction d'impôts sur le revenu, égale à 50% des sommes dépensées en déduction des aides financières pour les services à la personne. Le montant ne peut excéder 12 000€ par an et par foyer fiscal. Le particulier actif ou en recherche d'emploi n'étant pas imposable, bénéficiera d'un crédit d'impôt.

Le Chèque Emploi Service Universel (CESU) pré-financé : délivré par les assurances, mutuelles, employeurs, Conseil Général ou tout autre organisme co-financeur. Il sert à payer un prestataire de Services à la Personne.

Les chéquiers « Sortir plus » : pour tout retraité AGIRC ARRCO de plus de 80 ans, chéquiers de 150€ par an.

Autres financements : mutuelles, assurances...

Bon à savoir!

VITAME vous aide à assurer le montage et le suivi de vos demandes de prises en charge financières.

VITAME s'engage à fournir toute information utile permettant d'obtenir d'autres aides au financement des prestations.



Modalités de réglement

Mode prestataire

Vous recevez une facture mensuelle (incluant le salaire de l'employé, les charges sociales, les congés payés du salarié et la TVA) la première semaine du mois suivant, payable à réception.

Modes de paiement acceptés : Prélèvement, chèque, CESU préfinancé, virement.







Notre prestation : côté pratique

Vos devoirs

- La fourniture du matériel
- La fourniture des produits d'entretien
- L'accès aux sanitaires et à l'eau potable pour notre intervenant
- Votre permission à notre intervenant d'être joint par téléphone pour des raisons professionnelles.

Contrôle des présences

Lors de chaque intervention, l'intervenant et vous-même signez une feuille de relevé d'heures pour suivre les horaires effectués, ainsi que pour élaborer votre facture.

Régulièrement, notre chef d'équipe effectue des contrôles à votre domicile afin de vérifier les bonnes pratiques de l'intervenant. Nous vous remercions de votre accueil lors de ces passages.

Un logiciel de contrôle à distance des prestations en temps réel est mis en place en terme de traçabilité des interventions et de qualité de service.

Tenue professionnelle

L'intervenant se présente dans une tenue adaptée au service.

Vous mettez à disposition de notre intervenant un endroit lui permettant de se changer et de ranger ses affaires.

Vos clefs

Vous les confiez au responsable de secteur contre décharge écrite signée des 2 parties.

Les clés sont remises aux intervenants contre une décharge signée et conservée à l'agence.

L'intervenant est responsable des clés qui lui sont confiées et, par conséquent, toute casse ou perte de celles-ci serait à sa charge.

Pendant les congés de votre intervenant, les clés sont soient déposées à l'agence et conservées dans un endroit fermé ou remises à l'intervenant remplaçant votre intervenant habituel, contre une décharge signée.



Lors de la restitution définitive des clés, la décharge est à nouveau signée par les intervenants, par le responsable de secteur et par vous-même.

Les gants

Ils sont un outil de base pour l'intervenant. Ils sont fournis par VITAME à chaque intervenant. Celui-ci doit régulièrement s'assurer de sa réserve et se rendre à l'agence en cas de rupture.

Le gel désinfectant

Pour une meilleure hygiène, VITAME remet à tout intervenant lors de leur embauche un flacon de gel désinfectant.

Ce flacon peut être rempli à l'agence en cas de rupture.





Continuité de service, gestion des rem-

placements, permanence téléphonique

Nos services sont assurés 7 jours sur 7, de 8h à 21h , y compris les week-ends et jours fériés tout au long de l'année pour la partie aide à domicile. Nos services sont assurés 5 jours sur 7 du lundi au vendredi de 8h00 à 21h00, tout au long de l'année pour la partie entretien du logement. Nos services sont assurés 5 jours sur 7 du lundi au vendredi de 8h00 à 17h00, tout au long de l'année pour la partie portage de repas.

En cas d'absence programmée, vous êtes informés et le remplacement est assuré automatiquement, sauf en cas de refus de votre part.

En cas d'absence imprévue (maladie, autre...), vous êtes immédiatement informés et le remplacement est immédiatement planifié, en fonction du degré d'urgence de la prestation.

VITAME s'engage à vous proposer le remplacement de votre intervenant habituel :

• Par une personne déjà connue de vous (dès la mise en place de la prestation)

- Par le chef d'équipe
- Par un autre membre de l'équipe formé et qualifié, à qui les modalités d'intervention ont été précisées au préalable et accompagné par le responsable.

Si vous relevez d'une prise en charge APA, nous sommes dans l'obligation de vous proposer un remplacement afin d'assurer votre sécurité

Selon vos disponibilités, vous pourrez demander que la prestation soit effectuée plus tard dans la journée ou à une autre date.





Gestion des urgences

En cas d'urgence, pour les interventions ayant lieu en dehors des horaires d'ouverture, vous pouvez contacter le numéro d'urgence suivant :

06 18 76 18 63

Pour une urgence médicale ou un sinistre, contacter les N° d'urgence :

POMPIERS: 18

SAMU: 15

CENTRE ANTI POISON: 05 56 96 40 80





Vos droits et devoirs

Le respect du contrat

La signature du contrat vaut acceptation et respect du contrat, ainsi que des conditions générales de prestations de services à domicile.

Nos prestations sont réalisées suite à la signature de ce contrat annexé par les conditions générales, le livret d'accueil et les missions confiées à l'intervenant à votre domicile, fixées lors de l'évaluation des besoins.

Nous vous invitons à lire ces documents attentivement et à en respecter tous les termes.

Nous restons à votre disposition pour vous donner toutes explications complémentaires.

Le respect de l'hygiène et de la sécurité

Vous devez maintenir dans votre domicile, lieu de travail de nos salariés, toutes les conditions permettant d'intervenir dans des conditions normales d'hygiène et de sécurité.

Vous devez fournir à la personne intervenant à votre domicile

un matériel en bon état de fonctionnement et ne présentant aucun danger pour le bon déroulement de la prestation.

Vous devez laisser l'accès à votre domicile au personnel d'encadrement ou tout autre structure habilitée, afin d'effectuer les contrôles nécessaires à la vérification de ces conditions.

Le respect de la personne

La prestation doit être réalisée dans le cadre d'une relation mutuelle de respect entre le bénéficiaire et l'intervenant.

Notre prestation

Vous êtes au centre de nos interventions, c'est à vous de déterminer l'aide que nous vous apportons.

A ce titre, vous avez le droit à :

- Des prestations de qualité,
- L'évaluation initiale de vos besoins et l'adaptation constante à leur évolution,
- Un recrutement sélectif d'intervenants expérimentés et formés.

- Le droit à l'intimité,
- Le respect de votre vie privée, de votre dignité,
- La sécurité et l'hygiène,
- Le traitement de vos remarques, demandes et suggestions par l'équipe administrative.

■ Notre engagement : la bientraitance au quotidien

Chacun d'entre vous a droit à la confidentialité des informations le concernant. Les salariés de VITAME sont tenus au secret professionnel. Ils s'engagent à ne pas divulguer les données vous concernant, ni les événements survenus à votre domicile.

En cas de maltraitance sur votre personne, vous pouvez contacter le 3977, numéro national d'aide aux personnes âgées et handicapées victimes de maltraitance.

En cas de suspicion de maltraitance commis par les professionnels ou les proches envers vous, l'intervenant VITAME doit en informer son responsable, qui contacte les équipes médico-sociales du Département. En cas de risque de maltraitance, de négligence ou de privation de droits commis par les professionnels

ou les proches envers vous, il est demandé à toute personne témoin de faits de violence verbale, physique ou psychologique, de les dénoncer en faisant une démarche de signalement. Si le témoin ne prend pas cette initiative, il peut encourir des sanctions pénales pour « non-assistance à personne en danger ». De plus, tout témoin dénonçant ce type d'acte dans l'exercice de sa fonction bénéficie d'une mesure de protection légale.

Si un intervenant VITAME devait être témoin de tels actes, il lui est fait obligation par VITAME de remonter l'information à son responsable. Il appartiendra à VITAME de faire le signalement auprès du Procureur de la République.







Nos partenaires



Conseil Général Esplanade Charles de Gaulle 33074 BORDEAUX Cedex Numéro vert personnes âgées : 0800 00 33 33 Conventionné



CARSAT 80 avenue de la Jallère 33053 BORDEAUX Conventionné



MDPH Immeuble le Phénix 264 boulevard Godard 33000 BORDEAUX



APAJH 303 Boulevard du Président Wilson 33000 BORDEAUX

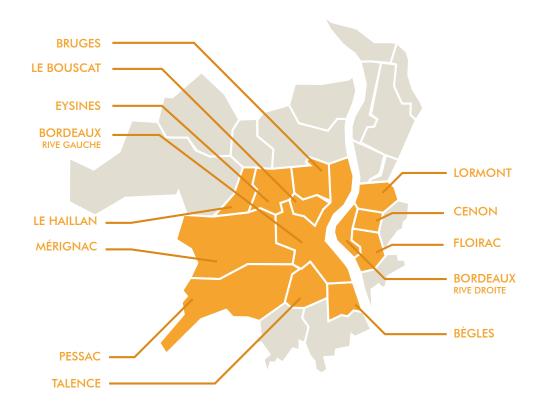


CPAM CPAM de la Gironde 33085 BORDEAUX Cedex

Le réseau VITAME regroupe des sociétés et associations sur tout le territoire national, permettant ainsi de répondre à vos attentes en fonction de votre lieu de vie.

Notre secteur d'intervention

Aides à domicile Portage de repas à domicile



Cette zone est très évolutive, n'hésitez pas à nous contacter pour que nous trouvions ensemble des solutions afin de desservir des zones qui ne figurent pas sur la carte...





Charte des droits et des libertés

de la personne aidée

Article 1 er – Principe de non discrimination

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.

Article 3 – Droit à l'inf<mark>ormation</mark>

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.

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 dans le cadre d'un service à son domicile.

2.Le consentement éclairé de la personne doit être recherché en l'informant par tous les moyens adaptés à sa situation.

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'accompagnement qui la concerne lui est garanti.

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 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 dans le respect des souhaits de la personne, de la nature de la prestation dont elle bénéficie et des décisions de justice.

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.

Article 8 – Principe de prévention et de soutien

Le service doit garantir la prise en compte des conséquences affectives et sociales résultant de l'accompagnement.

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 9 – Droit à l'exercice des droits civiques

Le service doit faciliter l'exercice des droits civiques.

Article 10 – Droit à la pratique religieuse

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 du service.

Article 11 – 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.







Code de déontologie de l'aide à

domicile

L'intervenant:

- 1. est tenu d'aider la personne âgée ou malade dans tous les actes quotidiens de la vie.
- 2. s'engage à adopter une attitude aimable, discrète, courtoise, professionnelle et attentive à l'égard de la personne aidée, ainsi qu'une grande considération vis-à-vis de sa famille.
- 3. s'engage à respecter l'intimité des personnes et de leur famille et à leur témoigner une grande considération.
- 4. s'engage à la plus totale discrétion des informations reçues et envers les différents clients de la société Vitame et, en particulier à ne jamais faire état chez l'un de ce qu'elle a pu constater chez l'autre. Seuls les responsables de Vitame seront tenus au courant des informations confidentielles recueillies pendant le travail et dans la mesure où la connaissance de ces informations est absolument nécessaire pour permettre aux responsables de la société de remplir leur mission.
- 5. s'engage à respecter la culture, le choix de vie, l'espace privé et les biens du bénéficiaire et de sa famille.
- 6. s'engage à respecter les horaires : en cas d'imprévu ou de changement d'horaire, l'aide à domicile doit aviser de toute urgence et par tout moyen à sa convenance la Société qui donnera les ordres en conséquence.
- 7. s'engage à venir à la Société chaque fin de semaine pour y retirer son planning élaboré en fonction de ses disponibilités qu'elle aura communiquées au préalable; ce planning pourra être complété par des prestations imposées, pourvu qu'elles se situent sur ces plages horaires disponibles.

En cas d'ab<mark>sence,</mark> elle s'engage à faire parvenir à Vitame son arrêt de travail sous 48 heures.

- En cas d'accident, même bénin, survenu au cours du travail ou en cours de trajet, elle s'engage à prévenir immédiatement Vitame.
- 8. n'administre aucun médicament sans que ceux-ci soient au préalable préparés par un médecin, une infirmière ou un membre de la famille.
- 9. sauf circonstances exceptionnelles, et en présence de témoins, ne peut forcer la porte d'une personne aidée. Si les circonstances le justifient, elle doit avertir immédiatement la Société.
- 10. s'engage à prévenir les services compétents (pompiers, médecins, SAMU...) dans les délais les plus courts, si la personne aidée connaît des problèmes de santé.
- 11. s'engage à prévenir Vitame pour toute difficulté rencontrée avec les clients dans le cadre de ses prestations.
- 12. s'engage à ne pratiquer aucun acte médical ou paramédical sur la personne aidée
- 13. n'accepte de la personne aidée ni cadeau, ni gratification d'aucune sorte, ni procuration, ni emprunt, ni donation. Elle s'interdit formellement d'emprunter de l'argent à la personne aidée et de prendre des médicaments ou tout autre objet lui appartenant.
- 14. tient un cahier journalier afin d'y inscrire toutes les dépenses qu'elle aura pu engager dans le cadre de l'exercice de sa mission et garder tous les justificatifs des sommes dépensées.

Ce carnet doit être conservé à la fin de chaque mission par l'aide à domicile, et remis à Vitame.

Lors d'un accompagnement d'un Client, s'engage à ne pas effectuer ses courses personnelles et à communiquer au service comptabilité, au plus tard le dernier jour du mois, le kilométrage effectué pour le Client.

- 15. s'engage à respecter une hygiène corporelle rigoureuse. Doit porter à chaque mission des tenues propres et correctes (le port de la blouse et des gants de protection est conseillé) par respect du client et engage sa responsabilité vis-à-vis de la famille, lorsque les clés du domicile lui sont confiées, et ne peut les confier à une autre personne.
- 16. s'engage en aucun cas à téléphoner, recevoir des communications téléphoniques personnelles, recevoir des visites ou faire pénétrer une personne de son entourage au domicile de la personne aidée. Elle doit s'abstenir de communiquer le numéro de téléphone de ce dernier, et ne pas oublier d'éteindre son téléphone portable personnel pendant les heures de travail.
- 17. s'engage à utiliser avec soin les équipements qui lui sont confiés par le client pour la réalisation de la prestation, s'engage à informer Vitame en cas de défaillance ou anomalie dans les installations ou le fonctionnement des machines ou du matériel dont elle a à se servir (aspirateur, machines à laver, escabeau...).
- 18. s'engage à signaler immédiatement à la Société en cas de défaillance, anomalie ou tout bris et détérioration de son fait au domicile d'une personne aidée.
- 19. s'engage à se soumettre aux examens prévus par la réglementation relative à la médecine du travail ; tout refus du salarié de s'y soumettre pourra entraîner une sanction prévue au règlement intérieur.
- 20. s'engage à se rendre aux réunions de travail auxquelles elle est convoquée.
- 21. s'engage à ne pas fumer ni consommer de boisson alcoolisée pendant son service, et à ne pas prendre son service dans un état d'ébriété, même léger, ni être en possession de boissons alcoolisées.
- 22. s'engage à ne pas prendre ses repas sur le lieu de travail, sauf accord du client et de la Société.
- 23. s'engage à s'abstenir de tout prosélytisme religieux ou politique, et tout acte pouvant être assimilé à un acte d'incitation à la débauche ou à une pratique frauduleuse (troc, jeux d'argent...), et à

- ne pas laisser transparaître, par sa tenue vestimentaire, ses convictions (religieuses, ...).
- 24. ne prendra pas prétexte de la présence d'une femme de ménage pour se dispenser des tâches prévues pour la mission.
- 25. s'engage à appliquer le système de télégestion, logiciel assurant l'horodatage des interventions grâce à un appel téléphonique gratuit de chez le client en début et fin de chaque prestation et permettant l'établissement du bulletin de paie.
- 26. s'engage à ne pas solliciter ou signer directement de contrat de travail auprès d'un client de Vitame sans que la Société n'ait donné son accord.
- 27. s'engage expressément à ne pas effectuer d'heures de travail non prévues dans sa mission et qui ne seraient pas portées sur son bulletin de salaire, ni déclarées à l'URSSAF ni aux services fiscaux.
- 28. s'engage à fournir, dès l'inscription dans les fichiers de la société, la copie de ses papiers d'identité personnels le cas échéant carte de séjour, carte de travail, ou carte d'autorisation provisoire de travail ainsi que la photocopie de la carte d'assurance de son véhicule.
- 29. s'engage dès l'expiration des délais de validité de ses papiers, à faire le nécessaire pour le renouvellement et en adresser copie à Vitame sans que celle-ci n'ait à en faire la demande ; faute de quoi la Société sera fondée à ne plus collaborer et à rompre le ou les contrats en cours.
- 30. s'engage à se soumettre aux contrôles qualité exercés par Vitame, ou par toute personne habilitée désignée par cette dernière et à tenir compte des remarques qui en résultent et le cas échéant, les mettre en application.
- 31. s'engage, si un véhicule de Vitame / ou du bénéficiaire lui est confié, à le restituer en bon état et propre.
- 32. toute amende pour infraction au code de la route ou de stationnement contractée durant le temps de travail ne sera pas prise en charge par la Société.





Loi informatique et libertés

En matière de droits d'accès aux données vous concernant et de rectification, vous pouvez demander communication et rectification de toute information vous concernant qui figurerait sur un fichier à l'usage de VITAME (Cf. loi du 6 janvier 1978 « Informatique et Libertés »).

Responsabilité civile

Le Prestataire est responsable des dommages que les Intervenants pourraient causer dans le cadre de l'exercice de leur fonction. Il a souscrit, à ce titre, un contrat d'assurance responsabilité civile. En cas de sinistre, le client devra en informer immédiatement le Prestataire. Les dédommagements se feront sur présentation des factures originales.

Recours possible en cas de litiges

Une liste des personnes qualifiées est prévue à l'article L.311-5 du code de l'action sociale et des familles, elle est à établir par le Conseil Général et le Préfet du département.

Cette liste n'a pas été constituée dans le département de la Gironde, en cas de litige vous pouvez consulter :

Le Président du Conseil Général :

Esplande Charles de Gaulle 33074 BORDEAUX Cédex 0800 00 33 33 Le Préfet :

Esplanade Charles de Gaulle 33074 BORDEAUX cédex +33 5 56 90 60 60

En cas de litige de droit de la consommation, vous pouvez consulter : Le Médiateur de la République 08.21.80.30.69 - www.mediateur-republique.fr

Le tribunal compétent est prévu par la loi en fonction du litige et de celui qui assigne (art. 48 du nouveau code de procédure civile).

Note:





Des professionnels à vos côtés

Prestations de Services & Maintien à domicile Portage de repas à domicile

VITAME Bordeaux

Rue du Professeur DANGEARD Parc MASTERCLUB entrée E1 33300 BORDEAUX

vitame.bordeaux@orange.fr

05 57 10 70 03

www.vitamebordeaux.com





