



# Organisation Réunionnaise d'Information et d'Accompagnement des Personnes Agées

Association Loi 1901 à but non lucratif

**Plus de 40 années au service des Personnes Agées**

## LIVRET D'ACCUEIL



**Agrément n° SAP324446582**

**Délivré le 26/05/15 par la Préfecture de la Réunion – Service de la DIECCTE**

**112 rue de la République – 97400 SAINT DENIS**

---

Organisation Réunionnaise d'Information et d'Accompagnement des Personnes Agées

Tél. 0262 20 39 37 / Fax 0262 41 05 12

N° de Siret : 32444658200045 – Code APE : 8810A

Email : [contact@oriapa.re](mailto:contact@oriapa.re) – Site Internet : <http://www.oriapa.re>

Notre structure d'accueil et d'hébergement : La Résidence ASTERIA - ☎ 0262 94 73 20

## NOUS CONTACTER

### ORIAPA

35 rue du Bois de Nèfles—BP 725

97474 Saint-Denis Cedex

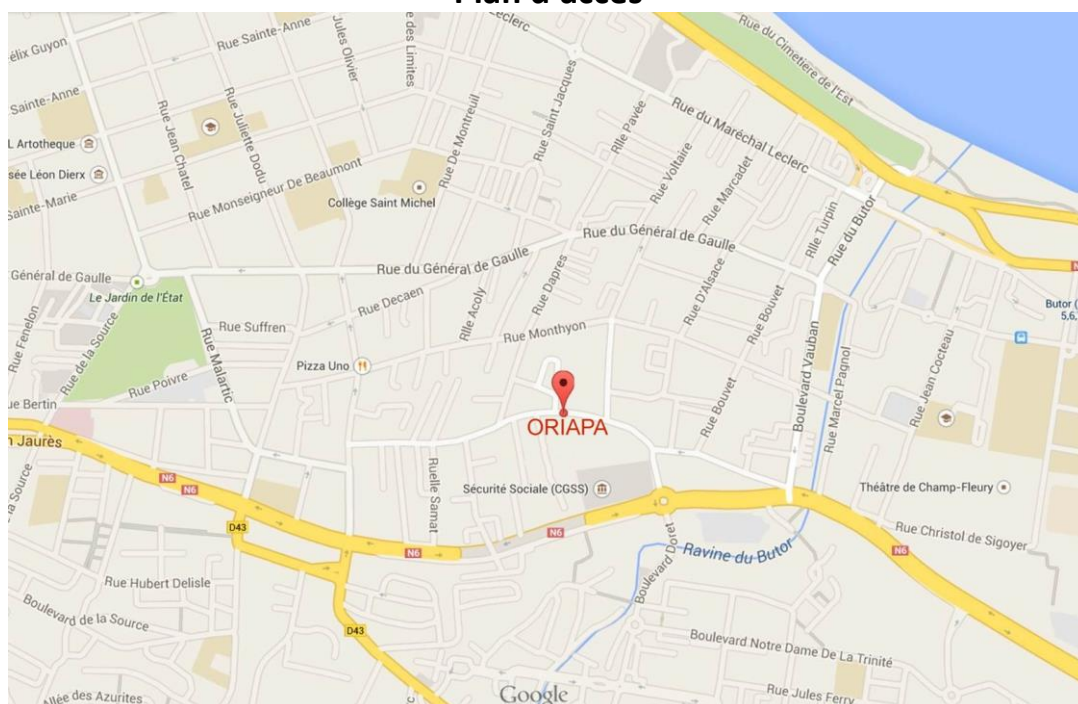
Tél. : 0262 20 39 37 - Fax : 0262 41 05 12

E-Mail : [contact@oriapa.re](mailto:contact@oriapa.re)

Ouverture de 8 h 00 à 16 h 00

du lundi au vendredi

### Plan d'accès



**Permanence téléphonique en dehors des ouvertures de bureau, y compris les samedis, dimanches et jours fériés.  
au 0692 88 89 21**

## PRESENTATION DE L'ASSOCIATION

Créée il y a plus de 40 ans, l'**ORIAPA (Organisation Réunionnaise d'Information et d'Accompagnement des Personnes Agées)** a pour mission d'informer les personnes âgées et les retraités et de leur apporter, avec le soutien moral, des aides techniques, matérielles, financières et socioculturelles.

A travers son histoire, l'ORIAPA a su insuffler une réelle dynamique et des avancées majeures pour le secteur des personnes âgées de la Réunion. Elle est par exemple à l'origine de l'obtention du minimum vieillesse sur le territoire, et a créé les premiers clubs de 3<sup>ème</sup> âge.

Ses actions s'intègrent dans le cadre de la politique départementale du maintien à domicile :

- Notre association est agréée dans le cadre des activités de services aux personnes sous le n° SAP324446582, délivré par la Préfecture de la Réunion – Direction des Entreprises, de la Concurrence, de la Consommation du travail et de l'Emploi à la Réunion sise – 112 rue de la République – 97488 SAINT DENIS CEDEX. Notre service « mandataire » vous soutient dans votre rôle d'employeur par un accompagnement personnalisé : il effectue toutes les démarches administratives relatives à l'emploi de votre aide à domicile ;
- Notre établissement d'hébergement pour personnes âgées (EHPAD) et ses Accueils de Jour permettent un accompagnement de qualité auprès des personnes âgées du territoire et des moments de répit aux aidants familiaux ;
- Nous mettons également en œuvre des actions de proximité, individuelles et/ou collectives, en matière d'accompagnement, d'information, de prévention et d'animation auprès des personnes âgées.

La gestion de l'association est assurée par un Conseil d'Administration composé de :

### 13 membres élus :

- 5 représentants des retraités et personnes âgées
- 4 représentants des clubs
- 4 représentants des associations, offices et établissements

### 4 membres de droit :

- 2 membres du personnel
- La C.G.S.S. (Caisse Générale de Sécurité Sociale)
- La C.R.R. (Caisse Réunionnaise de Retraites complémentaires)

Le service mandataire s'appuie sur une équipe pluri disciplinaire (Directeur – Attachée de Direction – Chargés de secteur).

En fonction de votre lieu de résidence, vous bénéficierez d'un chargé de secteur attitré. Il sera votre interlocuteur privilégié.

## NOTRE PRESTATION

L'ORIAPA vous assiste dans votre fonction d'employeur dans les démarches relatives à l'emploi de votre intervenant à domicile.

L'ORIAPA vous propose une offre de service adaptée à vos besoins :

- Information et conseil dans votre fonction d'employeur
- Aide à l'embauche d'un salarié
- Rédaction et envoi de la déclaration préalable d'embauche
- Rédaction du contrat de travail et des avenants
- Immatriculation auprès des organismes sociaux
- Etablissement des bulletins de salaire
- Etablissement trimestriel des bordereaux de cotisations sociales
- Proposition de formation pour votre intervenant à domicile

### ACTIVITE CONCERNEE

Assistance aux personnes âgées ou aux personnes qui ont besoin d'une aide personnelle à leur domicile, à l'exclusion d'actes de soins relevant d'actes médicaux :

- Entretien de la maison et travaux ménagers,
- Préparation des repas à domicile,
- Livraison de courses à domicile,
- Aide à la toilette, à l'habillage,
- Aide aux gestes du quotidien
- Aide pour les démarches administratives.

### NOTRE MODE D'INTERVENTION

L'ORIAPA intervient en qualité de **mandataire** (placement de travailleurs auprès de personnes physiques employeurs ainsi que, pour le compte de ces dernières, l'accomplissement des formalités administratives et des déclarations sociales et fiscales liées à l'emploi de ces travailleurs).

Attention, dans le cadre d'un contrat de placement de travailleurs, le consommateur est l'employeur de la personne qui effectue la prestation à son domicile. En cette qualité d'employeur, le consommateur est soumis à diverses obligations résultant notamment du code du travail et du code de la sécurité sociale.

## FINANCEMENT POTENTIELS ET TARIFS

► Les heures d'intervention de votre aide à domicile, peuvent être prises en charge partiellement ou totalement par :

- Le Conseil Départemental (APA – PCH – aide sociale),
- Les caisses de retraite,
- Les caisses d'assurance maladie,
- La Caisse d'Allocation Familiale,
- Les mutuelles.

**Nous vous aidons à trouver la solution financière adéquate à votre situation.**

► **Nos tarifs :**

Le coût mensuel de notre prestation est de 38 € TTC (tarif 2015, celui-ci est revu chaque année au 1<sup>er</sup> janvier).

Le règlement de votre prestation peut être effectué par tout moyen à votre convenance : chèque, espèces, CESU, virement.

Un devis gratuit vous est remis pour toute prestation d'un montant supérieur à 100 € TTC par mois ou à votre demande.

**Important :** Toutes les dépenses engagées au titre de l'aide à domicile ouvrent droit à une réduction d'impôt égale à 50 % des sommes engagées dans la limite du plafond annuel

## VOS OBLIGATIONS EN QUALITE D'EMPLOYEUR

**VOUS ETES L'EMPLOYEUR :**

- Vous êtes l'employeur, et vous assumez la fonction d'encadrement.
- Vous êtes tenu de respecter le code du travail et les termes de la convention collective des employés de maison de la Réunion.
- Vous assumez la responsabilité juridique liée à l'emploi de votre salarié.
- Vous rémunérez directement votre intervenant (salaires).
- Vous régler directement vos charges sociales.

## NOTRE FONCTIONNEMENT

A votre demande ou bien à la demande de votre entourage, ou tout autre service médico-social nous sélectionnons et vous proposons une aide à votre domicile.

Nous agissons alors en qualité de mandataire.

Notre intervention est formalisée par un contrat stipulant nos modalités d'intervention, vos obligations, le tarif des frais de gestion, la durée du contrat et les modalités de rupture.

**EVALUER VOTRE DEMANDE :**

L'évaluation personnalisée de vos besoins est réalisée à votre domicile, avec votre responsable de secteur afin :

- d'évaluer vos besoins, pour vous proposer des interventions les plus adaptées à votre situation,
- de déterminer avec vous les fonctions et tâches de l'aide à domicile,
- de proposer la mise en place de ces interventions (nature, fréquence, horaire),
- de définir le coût financier.

L'ensemble de ses informations est retranscrite dans le document individuel de prise en charge dont un exemplaire vous est remis.

**RECRUTER UNE AIDE A DOMICILE :**

L'ORIAPA présélectionne et vous propose des intervenants et vous restez libre d'embaucher le candidat.

### La recherche de candidats :

Afin d'augmenter nos opportunités de trouver un personnel formé et expérimenté, nous diversifions nos méthodes et nos partenaires de recrutement :

- candidatures auprès de pôle emploi,
- annonces de presse,
- candidatures spontanées.

### Les critères de sélection des candidats :

La priorité est donnée aux personnes bénéficiant d'une expérience significative dans le secteur des services aux personnes dépendantes (en établissement ou à domicile).

Nous sélectionnerons nos candidats à partir de :

- L'obtention du diplôme de DEAVS (Diplôme d'Etat d'Auxiliaires de Vie Sociale), du diplôme d'Etat de TISF (Technicienne d'Intervention Sociale et Familiale), du BEP carrières sanitaires et sociales mention complémentaire « aide à domicile » ou une expérience de plus de 3 ans dans le secteur de l'intervention à domicile,
- Une expérience et ou un « savoir être » auprès des personnes dépendantes,
- La disponibilité horaire et hebdomadaire,
- Les motivations / raisons d'un travail auprès des personnes dépendantes,
- Les facultés de compréhension et d'adaptation,
- Les qualités humaines et relationnelles,
- Un lieu d'habitation prioritairement situé sur les communes d'intervention.

### L'entretien de recrutement :

Les personnes retenues après une première sélection sur CV et lettre de motivation, sont convoquées pour un entretien individuel.

Cet entretien vise à confirmer les informations du CV et de la lettre de motivation. Puis sont pris en compte : son parcours professionnel, ses expériences auprès des personnes dépendantes, ses motivations ainsi que sa personnalité.

A cette occasion, le futur salarié est informé :

- de son statut de salarié du particulier employeur,
- de ses obligations en matière de respect sur la confidentialité des informations reçues (en particulier médicales) et l'intimité des personnes,
- de ses obligations en matière de bientraitance auprès de son employeur et des sanctions encourues en cas de maltraitance,
- de l'interdiction qui lui est faite de recevoir toute délégation de pouvoirs sur les avoirs, biens ou droits de la part de son employeur.

### La sélection des candidats :

Les compétences, les expériences et le savoir-être sont les fils conducteurs de notre sélection.

Les intervenants sont sélectionnés après une vérification soigneuse des références (expériences professionnelles antérieures, références, etc...) et vérification de l'extrait n° 3 du casier judiciaire.

En outre, et conformément à la réglementation en vigueur, l'intervenant est informé qu'il a interdiction de percevoir des dons et libéralités de la part de son employeur.

L'ORIAPA dispose pour chaque intervenant avant sa première intervention :

- d'un curriculum vitae,
- des copies des diplômes, formations, certificats de travail et/ou des références liés à l'activité.
- d'une copie de sa pièce d'identité,
- d'un original de l'extrait du casier judiciaire n° 3, ou de la preuve de la demande,
- d'une copie des documents autorisant l'intervenant à travailler en France en cours de validité ou de renouvellement (autorisation de séjour, carte de séjour, certificat de résidence, carte de résident, autorisation de travail avec les mentions adéquates ...),

Une fiche de mission est réalisée pour votre aide à domicile, et intègre toutes les informations nécessaires à la mise en place de la prestation. Cette fiche de mission, peut à votre demande, être réalisée par l'ORIAPA, lors d'une rencontre à votre domicile avec votre intervenant.

#### La formation des intervenants :

Tout salarié employé directement par un particulier ou par l'intermédiaire d'une structure mandataire peut bénéficier à la demande de son employeur de 40 heures de formation annuelle pour partir en formation, quels que soient son ancienneté et le nombre d'heures de travail effectuées au domicile.

Afin de contribuer à l'amélioration des services apportés aux bénéficiaires ainsi qu'à la reconnaissance professionnelle des intervenants à domicile, l'ORIAPA vous propose des séances d'information ou de formation pour votre intervenant.

#### **GERER LES FORMALITES ADMINISTRATIVES :**

Nous effectuons toutes les démarches administratives relatives à l'emploi de votre aide à domicile :

Nos services se chargent :

- d'établir la déclaration d'embauche,
- de rédiger le contrat de travail,
- d'établir la fiche de paie du salarié,
- d'effectuer les déclarations à l'Urssaf et demander l'exonération des charges si vous avez plus de 70 ans ou sous certaines conditions,
- de mettre en place le dossier de prélèvement des cotisations sociales,
- de vous conseiller en cas de rupture de contrat de travail,
- d'établir l'attestation de salaire en cas de maladie ou maternité,
- d'établir les bordereaux trimestriels des cotisations sociales,
- de fournir toutes informations relatives au droit du travail applicable.

#### **SUIVI DE LA PRESTATION :**

##### Visite annuelle

Le responsable de secteur vous rend visite au minimum une fois par an. Cette visite permet de réévaluer vos besoins et de faire un point sur vos prestations.

### Continuité de service

Nous intervenons également les week-end et jours fériés en priorisant les usagers qui en ont le plus besoin et uniquement pour l'aide à la toilette, les transferts et la préparation des repas.

En cas de congés payés ou d'absence imprévue d'un salarié, un remplacement sera trouvé et mis en place dans les meilleurs délais.

L'équipe administrative prend en charge l'écoute et le traitement des messages laissés sur les répondeurs en dehors des heures d'ouvertures des agences.

Une ligne téléphonique est à votre disposition 24h/24h.

### Un personnel à votre écoute

Votre responsable de secteur est à votre disposition pour répondre à toutes vos interrogations. Si nécessaire, il peut se déplacer à votre domicile.

### Enquête de satisfaction

Dans le cadre d'une démarche continue d'amélioration de la qualité, un questionnaire de satisfaction est mené chaque année.

### Condition Générale de Vente – Droit de rétractation

Conformément aux articles L. 121-21 à L. 121-21-8 du Code de la Consommation, le consommateur-employeur dispose d'un délai de quatorze jours francs pour exercer son droit de rétractation, sans avoir à justifier de motifs, ni à payer de pénalités. Pour exercer son droit de rétractation, le client doit notifier l'ORIAPA par tout moyen à sa convenance.

### Confidentialité des informations

Les données concernant les clients sont traitées informatiquement dans le respect de la loi du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés afin de garantir la confidentialité des informations reçues. L'intervenant à domicile ne dispose que des informations strictement nécessaires à l'exécution des tâches à accomplir. L'intervenant à domicile est soumis contractuellement à une clause de confidentialité qui, par ailleurs, lui est rappelée dans sa fiche de poste. Il est donc assujéti au secret professionnel. Le client a le droit de s'opposer, pour des raisons légitimes, à la collecte et au traitement de données nominatives le concernant. Il dispose du droit d'accès à son dossier ainsi qu'un droit de rectifications des informations le concernant sur simple demande écrite. L'ORIAPA a effectué une déclaration auprès de la CNIL pour les fichiers contenant les informations des clients (n° 2063855) et des salariés (n° 2063858).

### Traitement des réclamations

L'ORIAPA travaille au quotidien pour mieux répondre à vos besoins. En cas de désaccord sur notre prestation, vous pouvez transmettre vos doléances ou réclamations au **directeur**. Une réponse écrite vous sera apportée dans un délai de 15 jours ouvrés maximum (se référer au règlement de fonctionnement).

En cas d'insatisfactions sur les réponses apportées par le service, vous pouvez comme le prévoit la loi 2002-2 du 2.01.2002, faire appel à une personne dite qualifiée pour faire valoir vos droits si vous estimez qu'ils ne sont pas respectés.

Vous pouvez aussi recourir à un médiateur de la consommation (dans les conditions prévues au titre 1er du livre VI du code de la consommation) dont vous pouvez obtenir les coordonnées auprès de la DIECCTE – tél : 0262 94 07 07.



## LES DIFFENTES MODES D'INTERVENTION PRESTATAIRE / MANDATAIRE / EMPLOI DIRECT

	PRESTATAIRE	MANDATAIRE*	EMPLOI DIRECT
<b>Employeur</b>	Prestataire	Usager	Usager
<b>Choix d'intervenant</b>	Prestataire	Usager	Usager
<b>Contrat</b>	Rédigé et signé par le prestataire	Préparé par le mandataire. Signé par l'usager.	Usager
<b>Fin de contrat</b>	Pas de coût	Indemnité de licenciement	Indemnité de licenciement
<b>Paiement prestation</b>	Prestataire	Mandataire	Au bénéficiaire

\* A ce jour l'ORIAPA intervient uniquement en mode mandataire

**PRESTATAIRE** : Le prestataire est employeur, il assure la totalité des charges et facture le coût de cette prestation à l'usager.

**MANDATAIRE** : L'usager est l'employeur, il rémunère l'intervenant et règle les charges sociales. Le mandataire effectue les tâches administratives.

**EMPLOI DIRECT** : Le bénéficiaire est l'employeur, il rémunère l'intervenant et assure la totalité des charges et des tâches administratives.

# CHARTRE DES DROITS ET LIBERTES DE LA PERSONNE ACCUEILLIE

Selon l'Arrêté du 8 septembre 2003, mentionnée à l'article L. 311-4 du code de l'action sociale et des familles

## Article 1er - Principe de non-discrimination

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

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

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

## Article 3 - Droit à l'information

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

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

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

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

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

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

1. La personne dispose du libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes soit dans le cadre d'un service à son domicile, soit dans le cadre de son admission dans un établissement ou service, soit dans le cadre de tout mode d'accompagnement ou de prise en charge ;
2. Le consentement éclairé de la personne doit être recherché en l'informant, par tous les moyens adaptés à sa situation, des conditions et conséquences de la prise en charge et de l'accompagnement et en veillant à sa compréhension.
3. Le droit à la participation directe, ou avec l'aide de son représentant légal, à la conception et à la mise en oeuvre du projet d'accueil et d'accompagnement qui la concerne lui est garanti.

Lorsque l'expression par la personne d'un choix ou d'un consentement éclairé n'est pas possible en raison de son jeune âge, ce choix ou ce consentement est exercé par la famille ou le représentant légal auprès de l'établissement, du service ou dans le cadre des autres formes de prise en charge et d'accompagnement. Ce choix ou ce consentement est également effectué par le représentant légal lorsque l'état de la personne ne lui permet pas de l'exercer directement.

Pour ce qui concerne les prestations de soins délivrées par les établissements ou services médico-sociaux, la personne bénéficie des conditions d'expression et de représentation qui figurent au code de la santé publique.

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

#### **Article 5 - Droit à la renonciation**

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

#### **Article 6 - Droit au respect des liens familiaux**

La prise en charge ou l'accompagnement doit favoriser le maintien des liens familiaux et tendre à éviter la séparation des familles ou des fratries prises en charge, dans le respect des souhaits de la personne, de la nature de la prestation dont elle bénéficie et des décisions de justice.

En particulier, les établissements et les services assurant l'accueil et la prise en charge ou l'accompagnement des mineurs, des jeunes majeurs ou des personnes et familles en difficultés ou en situation de détresse prennent, en relation avec les autorités publiques compétentes et les autres intervenants, toute mesure utile à cette fin.

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

#### **Article 7 - Droit à la protection**

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

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

#### **Article 8 - Droit à l'autonomie**

Dans les limites définies dans le cadre de la réalisation de sa prise en charge ou de son accompagnement et sous réserve des décisions de justice, des obligations contractuelles ou liées à la prestation dont elle bénéficie et des mesures de tutelle ou de curatelle renforcée, il est garanti à la personne la possibilité de circuler librement. A cet égard, les relations avec la société, les visites dans l'institution, à l'extérieur de celle-ci, sont favorisées.

Dans les mêmes limites et sous les mêmes réserves, la personne résidente peut, pendant la durée de son séjour, conserver des biens, effets et objets personnels et, lorsqu'elle est majeure, disposer de son patrimoine et de ses revenus.

#### **Article 9 - Principe de prévention et de soutien**

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

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

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

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

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

#### **Article 11 - Droit à la pratique religieuse**

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

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

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

# CHARTRE DE L'ORIAPA : DEONTOLOGIE ET QUALITE

En référence au 4° de l'article R. 7232-7 du code du travail

## Préambule

L'Organisation Réunionnaise d'Information et d'Aide aux Personnes Agées (ORIAPA) est une association loi 1901. Comme son nom l'indique, elle a pour vocation d'informer les personnes âgées et leurs proches, et de leur apporter un soutien moral, des aides techniques, matérielles, financières et socioculturelles.

La présente charte s'applique à tous les établissements et service gérés par l'ORIAPA, et ainsi à tout intervenant au titre de l'ORIAPA et pour tous les publics accompagnés : personnes âgées résidentes de l'EHPAD, personnes âgées accompagnées dans le cadre de l'accueil de jour, personnes âgées employeurs d'un intervenant à domicile mandaté par l'association.

Conformément aux statuts et au projet associatif, tout adhérent, tout salarié et tout bénévole intervenant pour le compte de l'ORIAPA s'engage à respecter les valeurs fondamentales portées par l'association, à savoir la démocratie participative, l'humanisme, l'indépendance et le désintéressement.

Par ailleurs, toute personne intervenant au nom de l'ORIAPA s'engage, auprès de l'ensemble des publics accompagnés ou côtoyés et de leurs familles, à établir une relation de confiance et de dialogue, à respecter l'intimité, la culture, les choix de vie, les espaces privés, les biens et la confidentialité des informations reçues.

De plus, conformément à l'article L.311-3 du Code de l'Action Sociale et des Familles (C.A.S.F.), l'ORIAPA s'engage à faire respecter, dans l'ensemble de ses activités, l'exercice des droits et libertés individuelles de toute personne accompagnée.

En particulier, les personnels de l'ORIAPA s'engagent à respecter la charte des droits et libertés de la personne accueillie.

D'une manière générale l'association s'est engagée dans une démarche globale d'amélioration de la qualité concernant l'ensemble de ses activités et pour l'ensemble du public accompagné, lequel est le point focal réflexif de toutes les intentions.

Dans le cadre des moyens alloués, l'ORIAPA s'engage à mettre à disposition des personnes accompagnées des personnels formés et compétents en nombre suffisant.

## L'ORIAPA adhère à la charte nationale qualité des services à la personne

La charte nationale qualité des services à la personne se décline en six engagements :

### **Accueil • disponibilité • réactivité**

❖ *Répondre de manière rapide et adaptée à chaque demande.*

### **Clarté • rigueur • transparence**

❖ *Fournir des informations complètes et fiables tout au long de la prestation.*

### **Personnalisation • écoute • suivi**

❖ *Adapter notre intervention à l'évolution des besoins des clients.*

### **Compétences • expériences • savoir-faire**

❖ *Mettre au service des clients des intervenants compétents et professionnels.*

### **Confidentialité • respect • discrétion**

❖ *Respecter la vie privée et l'intimité des clients.*

### **Qualité • évaluation • amélioration**

❖ *Faire évoluer les pratiques pour améliorer la satisfaction des clients.*

## L'ORIAPA s'appuie sur la loi et sur les bonnes pratiques définies par l'ANESM

La loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico- sociale intègre des points fondamentaux qui sont déclinés en règles de bonnes pratiques par l'Agence Nationale de l'évaluation et de la qualité des Etablissements et Services Médico- sociaux (ANESM) :

### **La garantie des droits et la participation des usagers :**

- ❖ Garantir le droit au respect de la dignité et de l'intégrité de l'utilisateur.
- ❖ Garantir le droit au respect de l'intimité et de la vie privée.
- ❖ Garantir le droit à la sécurité.
- ❖ Garantir le droit à une prise en charge et un accompagnement de qualité favorisant son autonomie.
- ❖ Garantir le droit à la confidentialité des informations concernant les personnes.
- ❖ Garantir le droit à l'exercice des droits civiques, à la pratique religieuse.
- ❖ Garantir le droit au respect des liens familiaux.
- ❖ Garantir la possibilité d'exprimer ses choix entre les prestations proposées, et leurs mises en œuvre, et respecter le consentement éclairé de l'utilisateur ou de son représentant légal.
- ❖ Garantir le droit à l'information.
- ❖ Garantir le droit à la participation de la personne (et/ou de son représentant légal) à la conception et la mise en œuvre du projet qui la concerne.
- ❖ Associer les usagers pour faire évoluer le fonctionnement du service.

**La protection, la gestion et la prévention des risques :**

- ❖ Prévenir les risques de maltraitances (physiques, psychiques, matérielles, médicales, actives, passives, violation des droits) ;
- ❖ Prévenir les risques inhérents à la situation de vulnérabilité des personnes (chutes, troubles alimentaires, déglutition, postures, isolement, dépression, suicide, douleur, troubles de l'humeur et du comportement)
- ❖ Prévenir les risques professionnels (pression psychologique, risques routiers, physiques, biologiques, environnement de l'activité, liées aux contraintes techniques et organisationnelles).

**La personnalisation de l'accompagnement :**

- ❖ Garantir un cadre professionnel.
- ❖ Garantir un cadre relationnel de qualité.
- ❖ Maintenir, accompagner et favoriser la participation sociale et/ou professionnelle de l'utilisateur.
- ❖ Maintenir, accompagner et favoriser l'ensemble des liens familiaux et affectifs de l'utilisateur avec son environnement social.
- ❖ Maintenir les capacités dans les actes de la vie quotidienne.
- ❖ Favoriser l'autonomie dans les déplacements, la toilette, l'alimentation et la continence.
- ❖ Accompagner la situation de handicap.
- ❖ Aider la personne dans la prise de décision et lui permettre de faire des choix.
- ❖ Prendre en compte les besoins et les attentes de chaque utilisateur.
- ❖ Garantir le droit à la participation directe de l'utilisateur ou avec l'aide de son représentant légal à la conception, la mise en œuvre et le suivi du projet d'accompagnement qui le concerne.
- ❖ Offrir à l'utilisateur la possibilité de choisir des activités correspondant à ses attentes dans le cadre de sa vie quotidienne et sociale.

**La promotion de l'autonomie et de la qualité de vie des usagers :**

- ❖ Assurer une cohérence entre les interventions du service.
- ❖ Coordonner les interventions du service auprès de la personne.
- ❖ Organiser avec les usagers des complémentarités ou des relais avec d'autres acteurs ou dispositifs.
- ❖ Mobiliser de nouveaux acteurs pour accompagner les personnes, pour prendre le relais de la situation.

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Le contrat est conclu entre un particulier ayant passé la commande (ci-après « le Consommateur-employeur ») et l'ORIAPA (ci-après le prestataire) agréée pour la fourniture de services aux personnes, en mode mandataire, sous le n° 324446582 délivré le 26/05/15 par la Préfecture de la Réunion. Il comprend les conditions particulières définies dans le devis accepté ou dans le contrat de prestation à fonction d'employeur et les présentes conditions générales de vente.

Les présentes conditions générales sont parties intégrantes des Contrats de prestations de services à la personne de travaux de petit jardinage prévus à l'article D7231-1 du Code du travail, conclus et/ou exécutés par le Prestataire en France. Elles définissent les conditions dans lesquelles le Prestataire s'engage à réaliser les prestations décrites dans le devis ou le contrat spécifique précisant les conditions particulières. Elles remplacent et annulent les conditions générales dont la date d'édition est antérieure et seront remplacées par toute édition postérieure.

Les parties conviennent que leurs relations seront exclusivement régies par le Contrat conclu entre elles incluant les présentes.

Toute modification des présentes conditions générales souhaitée par le Consommateur-employeur doit faire l'objet d'une demande écrite de sa part au plus tard lors de l'acceptation du devis ou du contrat spécifique précisant les conditions particulières et doit en outre être acceptée par le Prestataire par écrit pour lui être opposable.

En cas de conflit entre les présentes conditions générales et les conditions particulières portées sur les devis ou tout autre document accepté par les deux parties, les conditions particulières primeront.

## 1 Loi applicable – Tribunaux compétents

Le présent contrat est soumis à la loi française et aux règles de compétences territoriales françaises.

## 2 Devis

La prestation fait l'objet d'un devis valable pour la durée qu'il précise, ou à défaut de précision pour une durée d'un mois. Ce devis est établi sur la base d'un prix toutes taxes comprises.

## 3 Commande – Formation du contrat

Le contrat est définitivement formé dès l'acceptation, sans réserve ni modification, du devis ou du contrat spécifique précisant les conditions particulières par le Consommateur-employeur. Toute demande de modification du devis ou du contrat spécifique précisant les conditions particulières, faite par observation ou par tout autre moyen, constituera un obstacle à la formation du contrat et donnera lieu à l'établissement par le Prestataire d'un devis modificatif ou d'un avenant au contrat spécifique. Le Contrat ne sera alors valablement formé que si le devis modificatif ou l'avenant est accepté par le Consommateur-employeur.

## 4 Prestation réalisée par l'ORIAPA

La prestation est définie dans le devis ou le contrat spécifique précisant les conditions particulières.

Le Prestataire s'engage, selon les besoins du Consommateur-employeur, pour une prestation ponctuelle ou pour un contrat à exécutions successives.

Le Prestataire remet gratuitement un devis personnalisé au consommateur à qui il propose une prestation ou un ensemble de prestations dont le prix total est supérieur ou égal à 100 € TTC ou au consommateur qui lui en fait la demande.

## 5 Exécution du contrat

Les prestations sont réalisées au domicile du Consommateur-employeur. Le Prestataire s'engage à fournir au Consommateur-employeur un ensemble de moyens et de compétences en adéquation avec la prestation à réaliser.

### - Prestations ponctuelles

Les prestations sont exécutées à la date prévue sur le devis accepté ou dans le contrat spécifique définissant les conditions particulières.

### - Contrat à exécutions successives

Le devis ou le contrat spécifique précise les conditions particulières du contrat : nombre et type de prestation. Les parties définissent ensemble les dates d'intervention. En cas de définition d'un planning d'intervention, chaque partie s'engage à prévenir son cocontractant au moins huit jours à l'avance s'il a un empêchement. Une nouvelle date d'intervention est alors définie entre les parties.

Si le Consommateur-employeur ne respecte pas ce délai de huit jours, la prestation donnera en tout état de cause lieu à facturation, sauf pour motif légitime. Article L 136-1 du Code de la Consommation : « Le professionnel prestataire de services informe le consommateur par écrit, par lettre nominative ou courrier électronique dédiés, au plus tôt trois mois et au plus tard un mois avant le terme de la période autorisant le rejet de la reconduction, de la possibilité de ne pas reconduire le contrat qu'il a conclu avec une clause de reconduction tacite. Cette information, délivrée dans des termes clairs et compréhensibles, mentionne, dans un encadré apparent, la date limite de résiliation.

Lorsque cette information ne lui a pas été adressée conformément aux dispositions du premier alinéa, le consommateur peut mettre gratuitement un terme au contrat, à tout moment à compter de la date de reconduction. Les avances effectuées après la dernière date de reconduction ou, s'agissant des contrats à durée indéterminée, après la date de transformation du contrat initial à durée déterminée, sont dans ce cas remboursées dans un délai de trente jours à compter de la date de résiliation, déduction faite des sommes correspondant, jusqu'à celle-ci, à l'exécution du contrat. A défaut de remboursement dans les conditions prévues ci-dessus, les sommes dues sont productives d'intérêts au taux légal.

Les dispositions du présent article s'appliquent sans préjudice de celles qui soumettent légalement certains contrats à des règles particulières en ce qui concerne l'information du consommateur.

Les trois alinéas précédents ne sont pas applicables aux exploitants des services d'eau potable et d'assainissement. Ils sont applicables aux consommateurs et aux non professionnels ».

## 6 Prix-Facturation-Paiement

Le prix est fixé dans le devis ou le contrat spécifique fixant les conditions particulières en fonction du barème des tarifs horaires en vigueur pour l'année en cours.

Si le contrat est à exécution successive, les prix seront révisés chaque année à la date anniversaire du contrat.



#### - Prestations ponctuelles

Lorsque le Prestataire réalise une intervention ponctuelle, le devis ou le contrat spécifique précisant les conditions particulières peut prévoir le versement par le Consommateur-employeur d'un acompte.

Une facture sera adressée au Consommateur-employeur après l'exécution de la prestation. La facture est payable à réception.

#### - Contrat à exécutions successives

Le devis ou le contrat spécifique précisant les conditions particulières du Contrat précise le nombre et le type de prestations à effectuer.

Le Prestataire adresse au Consommateur-employeur, selon la périodicité convenue, une facture au titre des prestations prévues. La facture est payable à réception.

Un nouveau contrat spécifique précisant les conditions particulières ou devis est envoyé chaque année.

En cas d'augmentation de tarif sur un contrat à tacite reconduction, le consommateur-employeur en sera obligatoirement informé par courrier ou par voie électronique.

Conformément aux dispositions de l'article L121-18-2 du Code de la Consommation, le Prestataire ne peut recevoir aucun paiement ou aucune contrepartie, sous quelque forme que ce soit, de la part du Consommateur-employeur avant l'expiration d'un délai de quatorze jours à compter de la conclusion du contrat hors établissement.

### **7 Responsabilité—Assurances**

Le Prestataire est tenu à une obligation de moyen et non de résultat, sauf lorsque cela est prévu par une disposition impérative.

Le Prestataire sera exonéré de toute responsabilité lorsqu'il aura été empêché d'exécuter en tout ou partie ses obligations, notamment en matière de délais, en raison d'un cas de force majeure. Les parties conviennent que seront notamment assimilés à des cas de force majeure les intempéries, les catastrophes naturelles, les sécheresses, les inondations, les grèves ou le manque de main d'œuvre, sauf lorsque de telles assimilations sont interdites par des dispositions légales d'ordre public.

Pour garantir les conséquences pécuniaires d'une éventuelle mise en cause de sa responsabilité, le Prestataire a souscrit une assurance responsabilité civile dont les garanties et capitaux figurent sur l'attestation qui pourra être remise au consommateur-employeur sur simple demande de celui-ci.

### **8 Résiliation – Renouvellement**

Chaque partie peut mettre fin au contrat si son cocontractant ne respecte pas ses obligations. Une mise en demeure de faire cesser le manquement devra être adressé par lettre recommandée avec avis de réception. Si l'autre partie ne se conforme pas à ses obligations dans le délai prévu par la mise en demeure, délai ne pouvant pas être inférieur à 15 jours, le contrat sera alors automatiquement résilié par l'envoi d'une simple lettre recommandée de résiliation.

En cas de rupture anticipée d'un contrat à exécution successive par le Consommateur-employeur qui ne serait pas due à un manquement du Prestataire, le prix de l'intégralité

des prestations correspondant au préavis de rupture sera dû par le Consommateur-employeur.

### **9 Non sollicitation du personnel**

Le Consommateur-employeur s'interdit d'embaucher directement ou de faire embaucher le personnel du Prestataire ayant travaillé à son domicile. L'interdiction est valable pour une durée de douze mois à compter de la dernière intervention du Prestataire chez le Consommateur-employeur.

### **10 Déduction Fiscale**

Seules les factures acquittées avant le 31 décembre donneront lieu à l'établissement de l'attestation fiscale au titre de l'année. Le Prestataire émet une attestation en fonction de la réglementation en vigueur. La modification de la réglementation ne peut pas justifier la résiliation d'un contrat à exécution successive en cours d'exécution.

### **11 Réclamations**

Toute réclamation doit être adressée par courrier à :

ORIAPA  
Direction  
35 rue du Bois de Nèfles  
BP 725  
97474 SAINT DENIS CEDEX

### **12 Droit de rétractation**

Vous avez le droit de vous rétracter du présent contrat sans donner de motif dans un délai de quatorze jours.

Le délai de rétractation expire quatorze jours après le jour de la conclusion du contrat.

Pour exercer le droit de rétractation, vous devez nous notifier à l'ORIAPA au 35 rue du Bois de Nèfles – BP 725 – 97474 SAINT DENIS CEDEX - Tel : 0262 20 39 37 – Fax : 0262 41 05 12 - contact@oriapa.re votre décision de rétractation du présent contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple, lettre envoyée par la poste, télécopie ou courrier électronique). Vous pouvez utiliser le modèle de formulaire de rétractation mais ce n'est pas obligatoire. Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit que vous transmettiez votre communication relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.

En cas de rétractation de votre part du présent contrat, nous vous rembourserons tous les paiements reçus de vous, sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours à compter du jour où nous sommes informés de votre décision de rétractation du présent contrat. Nous procéderons au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que vous aurez utilisé pour la transaction initiale, sauf si vous convenez expressément d'un moyen différent ; en tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour vous.

Si vous avez demandé de commencer la prestation de services pendant le délai de rétractation, vous devrez nous régler un montant proportionnel à ce qui vous a été fourni jusqu'au moment où vous nous avez informé de votre rétractation du présent contrat, par rapport à l'ensemble des prestations prévues par le contrat.