



Aides aux seniors

Ménage - repassage

Garde d'enfants (+ de 3 ans)

Jardinage

LIVRET D'ACCUEIL

www.lordevie.fr | 05 82 74 65 05 | siege@lordevie.fr



L'agence L'or de vie, spécialisée dans les services à la personne, met tout en œuvre pour vous assurer des prestations de qualité.

Avant toutes interventions, nous convenons d'un rendez-vous à votre domicile afin d'évaluer et de comprendre vos besoins et vos attentes. Nous prenons, aussi, en considération vos habitudes, vos souhaits et votre personnalité.

Nous nous adaptons à chacun de vous.

Pour répondre à nos exigences, nous sélectionnons nos intervenants en fonction de leur expérience, de leur professionnalisme, de leur qualité relationnelle et de leur motivation. Cela passe par un recrutement rigoureux avec l'obtention du casier judiciaire, la vérification des références auprès d'anciens employeurs, des tests psychotechniques et mise en situation, l'accompagnement sur le terrain lors de l'intégration, enfin la signature de notre code de déontologie et de nos règles de bonnes conduites.

Nous élaborons un suivi régulier de nos salariés, en leur soumettons un entretien semestriel pour évaluer la qualité de leur travail, leur proposer des formations spécifiques et leur exposer les différentes perspectives d'évolution professionnelles dont ils disposent.

Pour leur permettre de réaliser des prestations de qualité, nous leur garantissons une qualité de vie au travail par un encadrement soutenu de la hiérarchie.

En vue d'une perpétuelle évolution, nous avons mis en place un suivi semestriel de nos bénéficiaires.

Nous nous déplaçons chez vous pour vous permettre de nous exposer votre perception de la qualité de nos interventions, et de nous permettre de vous apporter toutes les actions d'amélioration nécessaires.

Interventions

Mode d'intervention

Notre structure fonctionne uniquement en mode prestataire. Cela signifie, que vous n'avez aucunes démarches administratives à faire, ni responsabilité à avoir vis-à-vis de l'intervenant.

Nous restons l'employeur et nous nous occupons des fiches de paie et déclarations diverses.

Périodes d'intervention

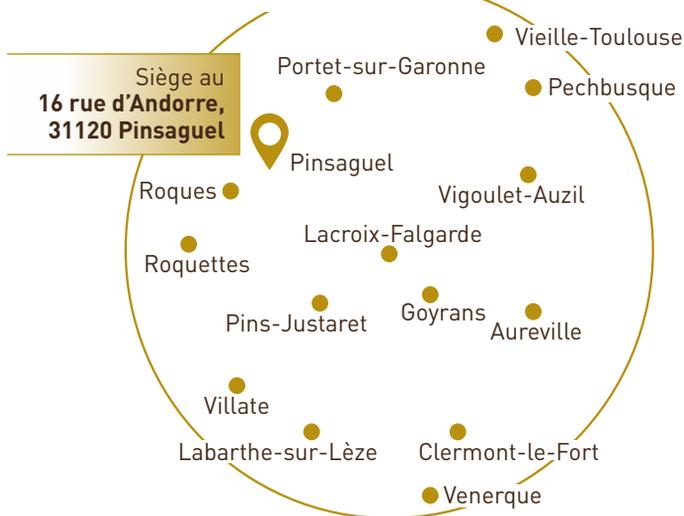
Du lundi au dimanche, 24H/24

Une majoration tarifaire de 50 % est appliquée pour les interventions effectuées le dimanche et de 30 % les jours fériés (sauf le 1^{er} mai et le 25 décembre qui sont majorés de 100 %).

Conditions générales de remplacements

L'agence L'or de vie s'engage à respecter au mieux les horaires prédéfinis lors de la signature du contrat d'intervention à domicile. En cas d'impossibilité d'intervention ou de changement d'horaire important, nous nous engageons à vous prévenir au plus tôt, et à organiser le remplacement dans les meilleurs délais.

Secteur d'interventions



Aides aux seniors

Préparation des repas

Livraison des repas

Livraison des courses

Aide aux formalités administratives

Assistance informatique

Soins esthétiques

Téléassistance

Animaux de compagnie
(Promenade, brossage,
accompagnement chez le vétérinaire
et/ou toiletteur)



Ménage et repassage

Entretien des sols

Entretien des sanitaires

Rangement

Dépoussiérage

Lessive, étendage et repassage

Nettoyage des vitres

Ménage pour cause emménagement -
déménagement

Ménage pour la location de vacances
de votre logement

Nettoyage du réfrigérateur/congélateur

Nettoyage des placards

... (liste non exhaustive)



Prestations

Garde d'enfants (+ de 3 ans)

La vie quotidienne

Emmener / chercher les enfants à l'école.

Emmener / chercher les enfants à leurs activités extra-scolaires

Goûter

Vérifier les devoirs

Préparation des repas

Bain, coucher des enfants

Rendez-vous spécialistes
(dentiste, orthophoniste etc...)

Activités manuelles / jeux

Balades

Une soirée pour vous

Garde d'enfants à partir de 19h00
tous les jours de la semaine.



Jardinage

Tonte de la pelouse

Taille de la haie

Plantation et/ou rempotage

Arrosage

Entretien des végétaux

Mise en hivernage

Nettoyage des massifs

Ramassage des feuilles

Ratissage du gravier

Cueillette des fruits et légumes.



Déontologie

CODE DE DÉONTOLGIE

La déontologie de L'or de vie, repose sur l'affirmation que le client est une personne, quels que soient sa situation, son état de santé physique ou psychique, son niveau d'intégration sociale. Elle repose sur trois principes:

Une attitude générale de respect

Celle-ci implique réserve et discrétion pour tout membre de l'entité et à tout moment de la prestation du service. Elle se décline en prenant en compte tout l'éventail des droits du client :

- ➔ le respect de la personne, de ses droits fondamentaux ;
- ➔ le respect de ses biens ;
- ➔ le respect de son espace de vie privée, de son intimité, de son intégrité, de sa dignité ;
- ➔ le respect de sa culture, de son choix de vie et de son projet de vie ;
- ➔ le respect de la confidentialité des informations reçues ;
- ➔ le libre accès aux informations contenues dans son dossier.

Notre agence est attentive aux problèmes de maltraitance et aux situations pouvant mettre en danger physique ou psychologique les personnes.

L'or de vie veille pour cela à la prévention de ces situations, et réalise un signalement lorsque nécessaire selon des dispositions prévues et communiquées auprès des organismes ou autorités ayant compétence pour recevoir ces informations.

Des services individualisés

Afin d'offrir un service conforme aux besoins et attentes du client, nous nous engageons à veiller et à mettre en place une évaluation des besoins, à proposer une offre élaborée avec le client et à assurer, si nécessaire, une approche coordonnée avec d'autres entités, d'autres professionnels.

L'or de vie, fait preuve de transparence pour toute action menée pour le client dans le cadre des prestations. Enfin, notre agence s'assure également du suivi de ces prestations afin d'apporter des mesures correctives si nécessaire.

Une relation triangulaire

Cette relation triangulaire concerne le client, l'intervenant et L'or de vie.

Elle assure:

- ➔ une protection du client par la gestionnaire Madame Sanisidro, interlocuteur privilégié de ce dernier, face à d'éventuelles pratiques abusives ou non satisfaisantes ;
- ➔ une protection de l'intervenant, en l'aidant à distinguer une relation professionnelle d'une relation interpersonnelle et à maintenir une juste distance professionnelle. En prenant, également, en considération les difficultés physiques et relationnelles qu'il rencontre, et en mettant tout en œuvre pour offrir la meilleure qualité de vie professionnelle possible.
- ➔ L'agence, L'or de vie, veille à la bonne réalisation de la prestation, dans le respect des règles professionnelles et déontologiques.

Assurance

- La responsabilité civile de L'or de vie garantit les dommages aux tiers et aux personnes occasionnés par les salariés lors de leurs interventions à domicile.
- Les salariés sont assurés pour le transport des personnes et des biens, avec leur véhicule personnel exclusivement dans le cadre de leur mission.

Les recours possibles

Article L. 133-4 du code de la consommation

Créé par LOI n°2014-344 du 17 mars 2014 - art. 26
Abrogé par Ordonnance n°2016-301 du 14 mars 2016 - art. 34 (V)

Lors de la conclusion de tout contrat écrit, le consommateur est informé par le professionnel de la possibilité de recourir, en cas de contestation, à une procédure de médiation conventionnelle ou à tout autre mode alternatif de règlement des différends.

Article L311-5 du code de l'action sociale et des familles

Modifié par Ordonnance n°2010-177 du 23 février 2010 - art. 18

Toute personne prise en charge par un établissement ou un service social ou médico-social ou son représentant légal peut faire appel, en vue de l'aider à faire valoir ses droits, à une personne qualifiée qu'elle choisit sur une liste établie conjointement par le représentant de l'Etat dans le département, le directeur général de l'agence régionale de santé et le président du conseil général. La personne qualifiée rend compte de ses interventions aux autorités chargées du contrôle des établissements ou services concernés, à l'intéressé ou à son représentant légal dans des conditions fixées par décret en Conseil d'Etat.

Article L 311-5-1 du code de l'action sociale et des familles

Créé par LOI n°2015-1776 du 28 décembre 2015 - art. 27

Lors de toute prise en charge dans un établissement ou un service social ou médico-social, il est proposé à la personne majeure accueillie de désigner, si elle ne l'a pas déjà fait, une personne de confiance dans les conditions définies au premier alinéa de l'article L. 1111-6 du code de la santé publique. Cette désignation est valable sans limitation de durée, à moins que la personne n'en dispose autrement. Lors de cette désignation, la personne accueillie peut indiquer expressément, dans le respect des conditions prévues au même article L. 1111-6, que cette personne de confiance exerce également les missions de la personne de confiance mentionnée audit article L. 1111-6, selon les modalités précisées par le même code.

La personne de confiance est consultée au cas où la personne intéressée rencontre des difficultés dans la connaissance et la compréhension de ses droits.

Si la personne le souhaite, la personne de confiance l'accompagne dans ses démarches et assiste aux entretiens médicaux afin de l'aider dans ses décisions.

Lorsqu'une mesure de protection judiciaire est ordonnée et que le juge ou le conseil de famille, s'il a été constitué, autorise la personne chargée de la protection à représenter ou à assister le majeur pour les actes relatifs à sa personne en application du deuxième alinéa de l'article 459 du code civil, la désignation de la personne de confiance est soumise à l'autorisation du conseil de famille, s'il est constitué, ou à défaut du juge des tutelles. Lorsque la personne de confiance est désignée antérieurement au prononcé d'une telle mesure de protection judiciaire, le conseil de famille, le cas échéant, ou le juge peut soit confirmer sa mission, soit la révoquer.



Jours et heures d'ouverture

Lundi 9h00-12h45..... 14h00-17h45
Mardi 9h00-12h45..... Fermé
Mercredi Fermé
Jeudi 9h00-12h45..... 14h00-17h45
Vendredi 9h00-12h45..... Fermé

Permanence téléphonique

Du lundi
au vendredi..... 9h00-12h45..... 14h00-17h45

Contact

L'OR DE VIE SAS
16 rue d'Andorre - 31120 Pinsaguel
Tél. : 05 82 74 65 05
siege@lordevie.fr - www.lordevie.fr
Déclaration n°SAP840698559

Conseil départemental

Siège de Toulouse
1, boulevard de la Marquette
31090 Toulouse Cedex 9
Tél. : 05 34 33 32 31
Courriel : contact@cd31.fr

Numéros utiles

SAMU 15
Pompiers..... 18
Gendarmerie 17
Maltraitance des personnes âgées 3977
Maltraitance des enfants 119

Annexes du livret d'accueil

Tarifs, aides financières et crédit d'impôt.



*Selon les conditions en vigueur de l'article 199 sexdecies du CGI.