



**Services**  
**Kam-Aide inc.**

# ENTENTE DE SERVICE

## LA PRÉSENTE ENTENTE EST CONCLU ENTRE :

<i>Ci-après appelé le Client</i>	<b>Services Kam-Aide inc.</b> 1514, 1 <sup>re</sup> rue Poiré La Pocatière (Québec) G0R 1Z0  <i>Ci-après appelée l'Entreprise</i>
----------------------------------	---

Services Kam-Aide pratiquant l'égalité dans l'emploi, le masculin est employé dans ce document dans le seul but d'alléger le texte.

**PRÉAMBULE :** Considérant que...

- le Client souhaite obtenir des services de la part de l'Entreprise;
- l'Entreprise consent à fournir au Client les services ci-après décrits;
- le personnel de l'Entreprise doit respecter un Code d'éthique;
- les parties conviennent de confirmer leur entente par écrit;
- les parties sont habilitées à exercer tous les droits requis pour la conclusion et l'exécution de l'entente consignée à la présente entente.

## EN CONSÉQUENCE DE CE QUI PRÉCÈDE, LES PARTIES CONVIENNENT DE CE QUI SUIT :

### 1. NATURE DES SERVICES QUI DOIVENT ÊTRE RENDUS

Entretien ménager régulier	<input type="checkbox"/>
Grand ménage	<input type="checkbox"/>
Préparation de repas, sans diète	<input type="checkbox"/>
Accompagnement pour les commissions	<input type="checkbox"/>
Lessive et repassage	<input type="checkbox"/>
Présence surveillance	<input type="checkbox"/>
Répit pour proche aidant	<input type="checkbox"/>
Assistance aux soins personnels	<input type="checkbox"/>

**Il est convenu que cette entente prévoit :**

\_\_\_ heures de service par :  semaine  15 jours  mois

## 2. OBLIGATIONS DE « SERVICES KAM-AIDE INC. »

- a) Rendre les services convenus avec compétence, efficacité et manière sécuritaire;
- b) Se conformer aux attentes, goûts et préférences du Client quant aux tâches à exécuter - dans le cadre de cette entente de service;
- c) Garantir que notre préposé d'aide à domicile fera le maximum de travaux possibles dans le temps convenu selon un rythme de travail normal, sans perte de temps;
- d) Garantir la confidentialité de tout ce qui concerne chacun de nos Clients;
- e) Traiter le Client avec attention et respect en utilisant un langage correct, exempt de jurons et de familiarité (ex. : surnom, tutoiement);
- f) Éviter toute forme de discrimination ou de harcèlement basés sur le statut social, l'ethnie, la langue, les opinions, les valeurs, les croyances spirituelles et religieuses, un handicap physique ou cognitif, le sexe (le genre) ou l'orientation sexuelle;
- g) Prendre les mesures nécessaires pour éliminer les risques d'accidents en assurant sa sécurité et celle du Client;
- h) S'abstenir de fumer, consommer des boissons alcoolisées ou de faire usage de drogues chez le Client;
- i) Garantir que notre préposé d'aide à domicile s'abstiendra de toute sollicitation, excepté celle que l'Entreprise autorise pour son fonctionnement propre;
- j) Faire bon usage des appareils et produits que nos préposés d'aide à domicile utilisent chez le Client;
- k) Étudier toute demande de changement à l'horaire dans les meilleurs délais;
- l) Décliner toute offre de pourboires ou gratifications matérielles envers notre préposé d'aide à domicile;
- m) L'Entreprise et son personnel se dégagent de toute responsabilité concernant tout bris accidentel de matériel pouvant survenir lors d'un service. Aucun dédommagement ou remplacement ne peut être exigé. Il est de la responsabilité du client faire en sorte que l'aide à domicile ait l'espace nécessaire pour effectuer son travail sans risque de briser quoi que ce soit.

## 3. OBLIGATIONS DU « CLIENT »

- a) Respecter en tout temps l'horaire convenu des services. Aviser le bureau si vous désirez apporter un changement à votre horaire ou annuler votre service, dans un délai minimum de 48 heures ouvrables aux heures de bureau ou en laissant un message sur le répondeur jour, soir et fin de semaine); **VOIR ANNEXE A**
- b) Respecter notre préposé d'aide à domicile en étant poli, courtois et en utilisant un langage correct, exempt de jurons et de familiarité;
- c) Fournir les produits pour la prestation des services : produits de nettoyage et sanitaires sans ammoniac et sans javellisant;
- d) Fournir les équipements nécessaires à la prestation des services : linges, seau, vadrouille, balai éponge, brosse à toilette; **VOIR ANNEXE B**
- e) Fournir les aliments nécessaires à la préparation des repas, sans diète, s'il y a lieu;

- f) S'abstenir de demander au préposé d'aide à domicile de laver les planchers à genoux, ou d'entretenir un animal, sauf d'assistance, d'effectuer toutes tâches non décrites dans l'annexe B ou d'agir comme fondé de pouvoir pour le Client;
- g) Votre animal de compagnie doit être tenu à l'écart de l'environnement de travail de notre préposé d'aide à domicile pendant son service pour éviter, entre autres, des risques de chute ou de blessure pour l'animal;
- h) S'assurer que toute personne dans la maison a une tenue vestimentaire décente en présence de notre préposé d'aide à domicile; éviter tout comportement qui pourrait nuire à son travail ou le mettre mal à l'aise;
- i) Faire en sorte que votre stationnement et l'entrée principale de votre domicile soient libres et dégagés, sans risque de chute;
- j) S'abstenir de fumer en présence de notre préposé d'aide à domicile;
- k) Signer le reçu attestant le nombre d'heures des travaux exécutés ;
- l) Payer les coûts reliés aux déplacements pour le service d'accompagnement; **VOIR ANNEXE C**
- m) Payer les services reçus par le mode convenu : paiement électronique ou chèque; **VOIR ANNEXE D**
- n) Pour communiquer avec votre préposé d'aide à domicile pour le travail, le faire en passant par le bureau de l'Entreprise (418-856-5636) lequel transmettra votre message;
- o) Aviser le Bureau pour rapporter un problème ou formuler une plainte au 418-856-5636, poste 6.

#### 4. ENTRÉE EN VIGUEUR

La présente entente entre en vigueur à la date de sa signature. Il est résiliable en tout temps par l'une ou l'autre des parties.

#### 5. SIGNATURES DES PARTIES

Chaque partie reconnaît avoir signé et reçu son exemplaire.

\_\_\_\_\_  
Signature du Client ou de la Cliente

\_\_\_\_\_  
Date

\_\_\_\_\_  
Signature du représentant  
Services Kam-Aide inc.

\_\_\_\_\_  
Date

## ANNEXE A

### ANNULATION D'UN SERVICE

Lorsque vous devez annuler un service, vous devez aviser Mme Marie-Josée Michaud, la responsable des horaires, au 856-5636, poste 2. **Ne pas passer par l'aide à domicile.** Nous devons être informés **2 jours ouvrables avant 16h30.**

Si vous déménagez, veuillez aviser immédiatement Mme Marie-Josée Michaud, la responsable des horaires, au 856-5636, poste 2. **Ne pas passer par l'aide à domicile.** Si une autre personne que vous fait la démarche de nous avertir, assurez-vous que la personne nous a téléphoné, car advenant le cas où la personne ne l'aurait pas fait, nous serons dans l'obligation de vous facturer.

#### Démarche si vous devez annuler un service

Heures réservées	Appel au bureau	Coût du service (\$)
Nombre d'heures réservées	48 heures avant	0,00 \$
Nombre d'heures réservées	Après 48 heures	Total des heures réservées

SERVICE PRÉVU LE	DOIT ÊTRE ANNULÉ LE
LUNDI	JEUDI précédent AVANT 16H30
MARDI	VENDREDI précédent AVANT 16H30
MERCREDI	LUNDI précédent AVANT 16H30
JEUDI	MARDI précédent AVANT 16H30
VENDREDI	MERCREDI précédent AVANT 16H30

## ANNEXE B

### TÂCHES ET ÉQUIPEMENTS

ENTRETIEN MÉNAGER RÉGULIER	DESCRIPTION DE LA TÂCHE
ÉPOUSSETER	Passer un linge sec ou humide sur toutes les surfaces nécessitant un nettoyage sec. Épousseter les coins de plafond avec une vadrouille pour enlever les toiles d'araignée ou fils de poussière.
NETTOYER	Déplacer, laver les objets et les remettre en place. Laver avec un produit nettoyant les surfaces tels les bibelots, cadres, plinthes, calorifères, luminaires, téléviseurs, stores, petits et gros appareils électroménagers (extérieurs et intérieurs), hotte, miroirs, comptoirs, tables, cadres de porte, vitres intérieures, moustiquaires, porte-patio, vanités, baignoire, cuvette, douche, meubles, poignées de porte, boîte à pain, chaises, taches sur les murs, panneaux d'armoires, tiroir d'ustensiles, armoires à épices et cie., garde-manger, dessous d'évier, éviers et lavabos, chaise d'aisance, etc. Vider, laver et remettre un sac propre dans toutes les poubelles de toutes les pièces. Vider et laver les cendriers ainsi que le bac à récupération. Laver les lustres et les ventilateurs, sans les démonter, avec un escabeau.
BALAYER	Enlever les carpettes, les secouer à l'extérieur ou passer le balai à tapis, déplacer les meubles mobiles ou munis de feutre. Passer le balai.
PASSER L'ASPIRATEUR	Passer l'aspirateur sur les tapis, planchers et les meubles rembourrés, dans le coin des murs et sur les plinthes. - Vider ou changer le sac de l'aspirateur, au besoin, et faire son entretien. - Replacer les tapis, les meubles et objets.
NETTOYER LES PLANCHERS	Enlever les carpettes, déplacer les objets et les meubles légers. Avec une vadrouille, laver à l'eau savonneuse et rincer la surface des planchers. Laver le coin des murs et les plinthes. Replacer les meubles. * <b>Veillez noter que les planchers ne sont pas lavés à genoux.</b>
ENTRETENIR LES FENÊTRES	Laver les vitres et le cadrage intérieurs accessibles et essuyer avec un linge propre et sec.
RANGER	Mettre de l'ordre dans une pièce en replaçant les objets au bon endroit.
ENTRETIEN DES LITS	Enlever les draps et taies d'oreiller souillés, les mettre au lavage et refaire le lit. Jeter ou laver et ranger les piqués, s'il y a lieu. Au besoin, passer l'aspirateur sur le matelas.
FAIRE LA LESSIVE	Trier, laver, sécher, plier et ranger la literie et les vêtements.
ENTRETENIR LES VÊTEMENTS	Repasser et repriser les vêtements.
PRÉPARATION DE REPAS	Les repas, sans diète, sont faits en fonction des aliments disponibles. Avant de quitter le domicile, l'endroit est laissé propre et bien rangé. Les repas préparés seront mis en portion dans des contenants identifiés et placés au réfrigérateur ou au congélateur, selon le cas.
LAVER LA VAISSELLE	La vaisselle est lavée à la main ou au lave-vaisselle, essuyée avec un linge propre et rangée.

## TÂCHES ET ÉQUIPEMENTS (SUITE)

ENTRETIEN MÉNAGER RÉGULIER	DESCRIPTION DE LA TÂCHE
<b>ENTRETIEN DE L'ENTRÉE PRINCIPALE EXTÉRIEURE</b>	Nous veillons à ce que l'entrée principale extérieure et les escaliers soient sécuritaires pour les clients seuls, en perte d'autonomie. À l'automne, balayer les feuilles et en hiver, déneiger l'entrée principale et les escaliers.
<b>EMPOTER ET ARROSER LES PLANTES</b>	Arroser les plantes intérieures, à la demande, mettre en pot ou transplanter une plante intérieure. Ceci n'inclut pas le jardinage et l'arrosage des plantes extérieures.
<b>CHANGER LES AMPOULES</b>	Changer les ampoules à l'aide d'un escabeau sécuritaire.
<b>VÉRIFIER LES DÉTECTEURS DE FUMÉE</b>	Vérifier l'état des détecteurs de fumée et changer les piles deux (2) fois par année lors du changement d'heure.
<b>FAIRE LES COURSES</b>	Il peut être possible de faire les courses pour le client ou l'accompagner. Cela n'inclut pas l'accompagnement à un rendez-vous médical ou autre professionnel. Aucune charge lourde ne peut être soulevée par l'aide à domicile.
GRAND MÉNAGE	DESCRIPTION DE LA TÂCHE
<b>NETTOYER</b>	Déplacer les meubles. Nettoyer tous les côtés et les dessus des meubles et des appareils électroménagers. Nettoyer la hotte de la cuisinière, la hotte de la salle de bain, les bouches d'aération, les luminaires, etc. Laver à l'eau savonneuse et rincer les plafonds, murs et planchers. Nettoyer l'intérieur des garde-robes, l'intérieur des armoires et la vaisselle. Retourner ou tourner les matelas de la tête au pied, selon le cas.
<b>DÉCAPER/CIRER</b>	Nettoyer les planchers en profondeur et enlever, à l'aide de produits spécifiques, l'ancienne couche de cire. Appliquer les nouvelles couches de cire. Certaines conditions s'appliquent.
<b>LAVER LES TAPIS</b>	Pour le lavage des tapis, le client doit louer l'équipement nécessaire et acheter les produits requis.
<b>NETTOYER LES FENÊTRES</b>	Enlever les parures de fenêtres (rideaux, stores) et les nettoyer. Laver les fenêtres et les moustiquaires. Laver l'intérieur et l'extérieur des châssis, de la vitre, des glissières, des joints et des fermoirs. Replacer ensuite les vitres et/ou les moustiquaires. Replacer les parures de fenêtres.
<b>VITRES ET MOUSTIQUAIRES</b>	Selon la saison, procéder au changement des vitres ou moustiquaires.
<b>LAVER LA GALERIE/PATIO</b>	Laver à l'eau savonneuse la galerie, le patio, les rampes et l'ameublement extérieur.

PRÉSENCE- SURVEILLANCE	DESCRIPTION DE LA TÂCHE
<b>SURVEILLANCE SÉCURITAIRE</b>	Assurer une présence sécuritaire le jour, le soir et la nuit auprès du client à son domicile.
<b>STIMULATION</b>	Effectuer des activités de stimulation ou de divertissement selon les indications ou les intérêts du client.
<b>AIDE À L'ALIMENTATION</b>	Selon les capacités du client, lui porter assistance lors de la prise des repas.
<b>AIDE AUX DÉPLACEMENTS</b>	Selon les capacités du client, lui porter assistance lors de ses déplacements.
<b>AIDE À L'HABILLEMENT</b>	Selon les capacités du client, lui porter assistance pour se vêtir ou se dévêtir.
<b>AIDE AU LEVER /COUCHER</b>	Selon les capacités du client, lui porter assistance en s'assurant que celui-ci ait tout ce dont il a besoin au moment où il se lève et/ou au moment où il se couche.
<b>SUPERVISION DE LA PRISE DE MÉDICAMENTS</b>	Selon les recommandations médicales prescrites, s'assurer que le client prend ses médicaments.
<b>SOINS D'HYGIÈNE</b>	Changement de culotte contre l'incontinence et toilette basse.

## Équipements

**La qualité des outils a évidemment un impact sur la qualité du travail et sur la sécurité du préposé d'aide à domicile. Les outils nécessaires sont :**

- ◆ Balai et porte-poussière
- ◆ Aspirateur et ses embouts
- ◆ Brosse à toilette
- ◆ Seau avec essoreuse
- ◆ Vadrouille
- ◆ Linges - guenilles
- ◆ Produits nettoyants sans ammoniaque, sans javellisant et produits pour le four
- ◆ Escabeau sécuritaire
- ◆ Panier à linge
- ◆ Outil pour laver le bain podium (vadrouille à long manche)

## Sécurité

**Voici quelques règles à observer pour la sécurité de votre aide à domicile**

- ◆ La longueur des manches doit être appropriée à la grandeur de la personne;
- ◆ Avoir le matériel requis pour la tâche;
- ◆ Ne pas encombrer les espaces (marches, sol);
- ◆ En hiver, les vitres intérieures seulement;
- ◆ Produits sans ammoniaque, aucun vaporisateur contenant un javellisant
- ◆ Éclairage suffisant;
- ◆ Respect du temps alloué;
- ◆ Préciser vos priorités tout en tenant compte du nombre d'heures allouées;
- ◆ Garder les animaux à l'écart lors du service;
- ◆ Fixer les carpettes et les rallonges électriques;
- ◆ Ne pas fumer en présence de l'aide à domicile.

## ANNEXE C

### FRAIS DE DEPLACEMENT POUR L'ACCOMPAGNEMENT DES COMMISSIONS

Il est possible de vous faire accompagner ou de faire des commissions pour vous (épicerie, pharmacie, institution financière). Le bureau doit en être avisé.

Un montant de 4.00 \$ doit être versé directement à l'aide à domicile pour un parcours couvrant 8 kilomètres et moins. Pour plus de 9 kilomètres, il faudra déboursier 0.44 ¢ pour chaque kilomètre parcouru. Le temps de déplacement est inclus dans les heures prévues pour le service.

## ANNEXE D

### PAIEMENT DES SERVICES

Le paiement peut être fait par chèque remis directement au préposé d'aide à domicile ou par paiement bancaire électronique.

Le paiement électronique peut être fait par internet, au guichet automatique ou au comptoir.

L'Inscription au paiement électronique se fait dans **ACCÈS D**, cliquer sur **PAYER**, choisir l'onglet **AJOUTER UNE FACTURE**, dans l'espace réservé aux **fournisseurs**, inscrivez **Services Kam-Aide inc.** à l'espace catégorie, choisir **Divers**. Dans l'espace **No de référence** inscrire **votre numéro de client**.