ENTENTE DE SERVICES

LA PRÉSENTE ENTENTE EST CONCLU ENTRE :

	Services Kam-Aide inc. 1514, 1re rue Poiré La Pocatière (Québec) G0R 1Z0
Ci-après appelée le Client	*Ci-après appelée l'Entreprise*

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 RENDU

Entretien ménager régulier	☐
Grand ménage	☐
Préparation de repas, sans diète	☐
Accompagnement pour les commissions	☐
Lessive et repassage	☐
Présence surveillance	☐
Répit pour proche aidant	☐
Assistance aux soins personnels	☐

Il est convenu que cette entente prévoit :

____ heures de service par : ☐ semaine ☐ 15 jours

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. **Les employés sont en congé les jours fériés**;
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 de la clientèle de 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) Vous devez respecter les heures que vous avez réservé pour votre service. Dans le cas où vous décidez de diminuer ces heures pendant le service, vous devrez tout de même payer le service au complet. Le temps non réalisé sera facturé sans la subvention à 33,30 $;
b) Pour tout changement à votre horaire aviser le bureau;
c) Pour annuler votre service, vous devez nous aviser sur les heures et jours ouvrables du bureau ou en laissant un message sur le répondeur jour, soir et fin de semaine); et ce dans un délai minimum de 48 heures avant votre service. **VOIR ANNEXE A;**
d) Respecter notre préposé d'aide à domicile en étant poli, courtois et en utilisant un langage correct, exempt de jurons et de familiarité;

e) Fournir les produits pour la prestation des services : produits de nettoyage et sanitaires sans ammoniac et sans javellisant, seuls les produits de **marque Hertel ou des produits d'entretien ménager écologique sont acceptés.**

f) Fournir les équipements nécessaires à la prestation des services : linges, seau, vadrouille, balai éponge, brosse à toilette; **VOIR ANNEXE B**

g) Fournir les aliments nécessaires à la préparation des repas, sans diète, s'il y a lieu;

h) 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;

i) 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;

j) 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;

k) Ne recevoir aucune visite (amis – famille) lors de votre service;

l) Faire en sorte que votre stationnement et l'entrée principale de votre domicile soient libres et dégagés, sans risque de chute;

m) S'abstenir de fumer en présence de notre préposé d'aide à domicile;

n) Confirmer le nombre d'heures des travaux exécutés en signant la fiche de temps de votre préposée;

o) Payer les coûts reliés aux déplacements pour le service d'accompagnement; **VOIR ANNEXE C**

p) Payer les services reçus par le mode convenu : paiement électronique; **VOIR ANNEXE D**

q) 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;

r) Communiquer avec le service à la clientèle 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 la signature de la reconnaissance de cette entente de service. Il est résiliable en tout temps par l'une ou l'autre des parties.

ANNEXE A

ANNULATION D'UN SERVICE

Lorsque vous devez annuler un service, vous devez aviser Mme Catherine Boucher, 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 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 à 33,30$/heure **(Sans subvention de la RAMQ)**
Nombre d'heures réservées	Si aucun appel fait au bureau et que l'aide à domicile s'est déplacé.	Total des heures réservées à 33,30$/heure **(Sans subvention de la RAMQ)** + Temps de déplacement et kilométrage du personnel

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, selon le besoin, sur toutes les surfaces nécessitant un nettoyage sec tels les bibelots, cadres, téléviseurs, plinthes, barreaux de chaise, lampes, ventilateurs, stores, dessus de cadres de porte, meubles en bois ou autres. Épousseter les coins des plafonds avec vadrouille pour enlever les toiles d'araignée ou fils de poussière.
NETTOYER	Déplacer, laver les objets et les remettre en place par la suite. Laver à l'aide d'un produit nettoyant adéquat les surfaces tels les bibelots, cadres, plinthes, plinthes électriques, téléviseurs, stores, petits et gros électroménagers (extérieurs et intérieurs), hotte de cuisinière, miroirs, comptoirs, tables, dessus des cadres de portes, vitres intérieures, moustiquaires, porte-fenêtre intérieure et extérieure, garde-manger, vanités, baignoire, cuvette, douche, meubles, poignées de porte, boîte à pain, chaises, taches sur les murs et panneaux d'armoires, tiroir d'ustensiles, dessous d'évier, évier et lavabo, chaise d'aisance, etc. Laver lustres et ventilateurs (sans les défaire) avec utilisation d'un escabeau sécuritaire seulement. Sortir les ordures et laver les poubelles dans toutes les pièces de la maison (incluant les cendriers).
BALAYER	Enlever les carpettes, passer le balai à tapis, déplacer tous les objets et meubles mobiles ou meubles munis de feutre. Passer le balai.
PASSER L'ASPIRATEUR	Enlever les carpettes, passer le balai à tapis, déplacer tous les objets et meubles mobiles ou munis de feutre. Passer l'aspirateur sur les planchers et les meubles rembourrés. Passer la balayeuse dans le coin des murs et sur les plinthes. Passer l'aspirateur sous les lits et les meubles. Replacer les tapis, les meubles et les objets. Vider ou changer le sac de la balayeuse au besoin et faire son entretien.
NETTOYER LES PLANCHERS	Enlever les carpettes, déplacer les objets et meubles légers. Avec une vadrouille appropriée, laver à l'eau savonneuse et rincer la surface des planchers. Replacer les objets**. * Veuillez noter que les planchers ne sont pas lavés à genoux.**
ENTRETENIR LES FENÊTRES ET LES PORTES D'ENTRÉES	Laver les vitres et le cadrage intérieurs accessibles et essuyer avec un linge propre et sec. Laver la **porte-patio intérieure et extérieure** ainsi que le cadrage et le seuil. Laver les portes d'entrées intérieures et extérieures ainsi que le cadrage et le seuil.
RANGER	Mettre de l'ordre dans une pièce en replaçant les objets au même 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. **Aucune couture n'est permise. Aucun bas de pantalon, de jupe et de robe**.
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 elle sera rangée.

TÂCHES ET ÉQUIPEMENTS (SUITE)

ENTRETIEN MÉNAGER RÉGULIER	DESCRIPTION DE LA TÂCHE
ENTRETIEN DE L'ENTRÉE PRINCIPALE EXTÉRIEURE	Nous veillons à ce que l'entrée principale extérieure et les escaliers soient sécuritaires pour les clients seuls, en perte d'autonomie ou pour l'aide à domicile À l'automne, balayer les feuilles et en hiver, déneiger l'entrée principale et les escaliers.
EMPOTER ET ARROSER LES PLANTES	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.
CHANGER LES AMPOULES	Changer les ampoules à l'aide d'un escabeau sécuritaire.
VÉRIFIER LES DÉTECTEURS DE FUMÉE	Vérifier l'état des détecteurs de fumée et changer les piles deux (2) fois par année lors du changement d'heure.
SORTIR LES POUBELLES	Jeter les vidanges et la récupération dans les bacs extérieurs. Important d'entretenir les poubelles et remplacer le sac de vidanges s'il y a lieu.
FAIRE LES COURSES	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**
NETTOYER	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.
DÉCAPER/CIRER	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.
LAVER LES TAPIS	Pour le lavage des tapis, le client doit louer l'équipement nécessaire et acheter les produits requis.
NETTOYER LES FENÊTRES	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.
VITRES ET MOUSTIQUAIRES	Selon la saison, procéder au changement des vitres ou moustiquaires.
LAVER LA GALERIE/PATIO	Laver à l'eau savonneuse la galerie, le patio, les rampes et l'ameublement extérieur.

PRÉSENCE-SURVEILLANCE	DESCRIPTION DE LA TÂCHE
SURVEILLANCE SÉCURITAIRE	Assurer une présence sécuritaire le jour, le soir et la nuit auprès du client à son domicile.
STIMULATION	Effectuer des activités de stimulation ou de divertissement selon les indications ou les intérêts du client.
AIDE À L'ALIMENTATION	Selon les capacités du client, lui porter assistance lors de la prise des repas.
AIDE AUX DÉPLACEMENTS	Selon les capacités du client, lui porter assistance lors de ses déplacements.
AIDE À L'HABILLEMENT	Selon les capacités du client, lui porter assistance pour se vêtir ou se dévêtir.
AIDE AU LEVER /COUCHER	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.
SUPERVISION DE LA PRISE DE MÉDICAMENTS	Selon les recommandations médicales prescrites, s'assurer que le client prend ses médicaments.
SOINS D'HYGIÈNE	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
- Escabeau sécuritaire
- Panier à linge
- Outil pour laver le bain podium (vadrouille à long manche)
- Produits de nettoyage et sanitaires sans ammoniac et sans javellisant, seuls les produits de **marque Hertel ou des produits d'entretien ménager écologique.**

Sécurité

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

- Aucun déplacement dans les escaliers sans rampe.
- 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 DÉPLACEMENT 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 5.00 $ doit être versé directement à l'aide à domicile pour un parcours couvrant 8 kilomètres et moins. Pour plus de 9 kilomètres, il faudra débourser 0.56 ¢ pour chaque kilomètre parcouru. Le temps de déplacement est inclus dans les heures prévues pour le service.

ANNEXE D

PAIEMENT DES SERVICES

Vous recevrez votre facturation une fois par mois par l'entremise de votre aide à domicile ou par courriel.

Le paiement peut être fait selon l'option que vous préférez :

1. **Prélèvement au débit préautorisé :**

   Inscription via un formulaire transmis par Services Kam-Aide Inc.

2. **Paiement électronique (guichet automatique ou par le web)**

   Inscription via le site web ou au comptoir de votre institution financière**.** Important de faire inscrire votre numéro de client en référence qui est le
   Utilisez l'adresse de courriel **comptabilite@kamaide.com**.
   Question : Quel est mon numéro de client.
   Réponse :