Service de nettoyage
Reinigungsdienst
avec du cœur
mit Herz

PRO SENECTUTE

Conditions générales

Service de nettoyage « *avec du cœur* » de Pro Senectute Fribourg[1]

Valable pour toutes les prestations du service de nettoyage

Edition 2025/ Etat au 15 octobre 2024



[1] La forme féminine est applicable aussi au genre masculin.

Application des Conditions Générales

Les Conditions Générales (CG) s'appliquent à tout service fourni par une collaboratrice du Service de nettoyage « *avec du cœur* » de Pro Senectute Fribourg. Elles s'appliquent automatiquement à tous les contrats en vigueur.
La cliente reçoit un exemplaire de ces CG en vigueur lors de la conclusion du contrat. Les CG à jour sont disponibles sur le site *www.fr.prosenectute.ch*.
Pro Senectute est seule compétente pour adapter les CG.

Mission générale du service

Le service de nettoyage « *avec du cœur* » de Pro Senectute Fribourg a pour but de maintenir les logements des personnes âgées propres afin de leur garantir une qualité de vie à domicile. Les interventions des collaboratrices de nettoyage se font dans le respect et le rythme des clientes âgées.

Contrat et inscription

Les personnes de 60+ intéressées à un service régulier s'adressent par téléphone, par écrit ou par courriel, à la réception de Pro Senectute Fribourg (siège de la Fondation).
Elles reçoivent, par courrier ou par courriel, le formulaire « *Informations pour contrat de service* ».
A la réception du formulaire dûment complété et signé chez Pro Senectute, le contrat est valable ; les présentes conditions générales sont acceptées.

Priorisation

En fonction des disponibilités des collaboratrices de nettoyage et de l'urgence de la demande, un service est proposé en principe dans un délai compris entre 1 semaine et 1 mois. Selon les régions, les délais peuvent varier. Le service de nettoyage analyse sommairement la demande et les besoins avec la personne. Si la situation et les ressources du service le permettent, un entretien d'évaluation est proposé à domicile.

Les critères suivants sont pris en compte dans l'analyse sommaire de la demande :

1. L'âge (avec priorité donnée aux personnes âgées de 80+)
2. L'état de mobilité de la personne
3. Son état de santé (physique et/ou psychique)
4. Son entourage proche.
5. Sa situation financière (priorité donnée aux personnes en difficulté)

Les demandes ne sont pas uniquement traitées en fonction de l'ordre d'arrivée, mais en fonction des éléments décrits ci-dessus. Il n'existe aucun droit de recours contre une décision de non entrée en matière pour un service.

Certificat médical
Assurances complémentaires

La remise d'un certificat médical n'est pas obligatoire, sous réserve de l'obligation exigée par les assurances sociales dont bénéficie la cliente. Les personnes au bénéfice d'un certificat médical sont toutefois prioritaires ; il est recommandé de transmettre une copie du certificat médical au service lors de la demande.

Si la cliente a une assurance complémentaire et pourrait bénéficier de la prise en charge totale ou partielle des coûts du service, c'est à elle de le lui transmettre. Le service ne se charge pas du contact avec les assurances complémentaires.

Horaires, régularité et durée

Session de nettoyage

Les sessions de nettoyage se font du lundi au vendredi, en règle générale de 8h00 à 10h00, de 10h30 à 12h30, de 13h00 à 15h00 ou de 15h30 à 17h30, et le samedi le matin, à l'exception des jours fériés (reconnus dans la région de l'intervention). Un début de l'activité dès 7h30 et jusqu'à 19h00 est possible si la collaboratrice est d'accord.

Durée minimum de la prestation

Un service de nettoyage a en principe une durée minimum de 2 heures. Toutefois, des exceptions sont possibles si le logement se trouve dans le même immeuble ou à proximité directe de la cliente précédente ou si le logement est de très petite taille (1 pièce ½ ou studio), et si la collaboratrice est d'accord.

Fréquence

La cadence du service est régulière : une fois par semaine, toutes les deux semaines, toutes les quatre semaines ou sur demande (par ex. nettoyage des vitres).

Durée du service dans le temps

Le service est prévu pour une durée illimitée. Les règles de résiliation concernant la fin du service (ci-après) s'appliquent. Exceptionnellement, un service d'une durée limitée (min. 3 mois) est possible.

Planning

La cliente respecte les horaires et les heures fixés lors de la conclusion du contrat. Le jour, l'heure et la régularité des nettoyages ne peuvent pas être fréquemment modifiés. En cas de volonté de changement, la cliente doit prendre contact avec la coordinatrice du district concerné.

Signature du planning

Après chaque passage de la collaboratrice, la cliente approuve que le service a bien été effectué à l'heure et à la date indiquées sur le planning, en apposant sa signature.

Présence de la cliente

Durant le service, la cliente est présente dans l'appartement ou la maison, sauf si la configuration du logement ne le permet pas (par exemple, appartement trop petit) ; dans ce cas, cela est validé par la coordinatrice et mentionné dans le dossier de la cliente.

Absences et annulations

Absence de la collaboratrice

Lors d'absence de longue durée de la collaboratrice de nettoyage (en principe de plus de deux semaines), Pro Senectute organise dans la mesure du possible un remplacement pour la cliente, mais sans garantie de l'heure ou du jour conforme à l'horaire ou au jour de base.

Annulation d'un rendez-vous

En cas d'empêchement dû à la cliente, cette dernière doit l'annoncer par téléphone à Pro Senectute au plus tard 48 heures à l'avance (jours ouvrables). Dans le cas contraire, la cliente paiera le 100% de la prestation prévue. Les cas d'urgence sont exceptés (comme une entrée à l'hôpital).

Absence de longue durée

Lors d'absence de la cliente pour une durée au-delà de 1 mois, le service de nettoyage se garde le droit de réattribuer la plage horaire prévue. La cliente doit recontacter le service de nettoyage pour pouvoir à nouveau bénéficier du service et convenir d'une nouvelle plage horaire.

Tarifs des prestations

Prix

Le tarif est de CHF 40.00 par heure, frais de transport inclus.

Seules les prestations effectuées sont facturées (sauf annulation de dernière minute non justifiée). Les factures sont envoyées directement chez la cliente. Pro Senectute n'envoie aucune facture aux caisses maladies.

Frais d'ouverture de dossier

Un montant unique de CHF 50.00 pour frais administratifs sera ajouté à la première facture.

Pourboire

La prestation de service est entièrement couverte par la facturation. L'employée n'a pas le droit d'accepter, pour soi ou pour d'autres personnes, des cadeaux ou d'autres avantages, qui sont ou pourraient être en rapport avec sa fonction, exceptés des cadeaux de politesse de peu de valeur (max. 10 frs) ou à l'occasion d'un anniversaire ou des Fêtes de fin d'année. Si la cliente souhaite toutefois faire un versement supplémentaire à la collaboratrice, elle a deux possibilités :

- elle peut le faire via Pro Senectute qui le reversera intégralement à la collaboratrice ;
- elle atteste à Pro Senectute par écrit du montant remis en cash à la collaboratrice.

Produits de nettoyage

La cliente doit mettre à disposition les produits et le matériel de nettoyage.

L'achat de produits de nettoyage par la collaboratrice est possible, mais il doit être documenté chez la collaboratrice (quittance à garder, photos ou message de/à la cliente). Si cela est régulier, il est demandé à la collaboratrice et à la cliente de signer une lettre d'autorisation qui sera inscrite dans le dossier de la cliente.

Fin du service de nettoyage

Résiliation en cas de contrat à durée déterminée

Toute demande de service ayant une durée déterminée, se termine à la fin de la période prévue. Toutefois, la durée minimale d'un service de nettoyage est de 3 mois.

Résiliation par la cliente

Toute demande d'arrêt du service de nettoyage doit se faire par écrit au plus tard un mois avant la date de fin souhaitée (sauf cas de force majeure, comme une entrée en EMS). Dans le cas contraire, le mois entier sera facturé. Sont exceptés les services qui ont été prévus pour une durée limitée (par exemple pour une sortie d'hôpital).

Résiliation par Pro Senectute en cas de litige

Lorsque la collaboratrice rencontre une situation qui rend son travail difficile ou qui l'empêche de faire le nettoyage correctement, elle en informe sans délai la coordinatrice du district et suspend son service en attente d'un changement. Un soutien extérieur au service peut être proposé à la cliente, notamment via l'intervention d'une assistante sociale de Pro Senectute. Si les mesures prises ne suffisent pas à améliorer la situation et que les difficultés perdurent, Pro Senectute mettra fin immédiatement au service et en informera la cliente par écrit.

En cas de non-paiement des factures, Pro Senectute est en droit de mettre fin immédiatement au service.

Résiliation par Pro Senectute en cas de disparition du besoin avéré

Lorsque la cliente ne se trouve plus dans une situation de besoin avéré d'un tel service spécialisé en raison d'une longue période d'absence, de son âge, de sa difficulté de mobilité, de son entourage, de sa santé et/ou de sa situation financière (cf. les critères du début du service ci-dessus), Pro Senectute est autorisée à mettre fin au service, afin de privilégier les personnes qui en ont le plus besoin. La résiliation se fait dans le respect du délai proposé ci-dessus (un mois).

Personnel

Protection des données

Le service traite les données que les clientes mettent à disposition dans le cadre des prestations proposées conformément au cadre légal et réglementaire. Les lignes directrices générales de Pro Senectute sont disponibles sur demande ou sur www.fr.prosenectute.ch; elles sont appliquées par le service.

Sans désaccord express, les clientes acceptent notamment que les informations personnelles mises à disposition (notamment noms et adresses) soient enregistrées dans notre programme informatique pour un usage interne et qu'elles soient utilisées, en plus, pour un envoi dans le cadre de nos campagnes de don et dans le cadre de nos communications générales.

Un dossier est créé dans le logiciel de gestion des dossiers pour chaque cliente du service. Des données nécessaires à la réalisation des prestations y sont inscrites. Les dispositions concernant la gestion de dossiers et la sécurité des données sont respectées.

Contact avec le réseau de soins du district
Si la collaboratrice de nettoyage rencontre une « situation complexe » qui est validée par la coordination, la cliente autorise Pro Senectute Fribourg à prendre contact avec le service d'aide et de soins à domicile du district pour vérifier s'il y a déjà un suivi. Ce service de soins à domicile, qui est mandaté par les communes, peut alors reprendre le service de nettoyage s'il en a les ressources. La cliente est libre de décider si elle souhaite travailler avec ce service. Pro Senectute peut alors résilier le contrat (cf. ci-dessus).
Par situation « complexe », nous entendons les situations où en raison de l'état de santé physique ou psychique précaire de la cliente, d'une part, il devient difficile d'exécuter un service de nettoyage adéquat. D'autre part, le personnel constate que la cliente met sa santé en danger ou dans un état de détérioration inquiétante.

Secret professionnel
Pro Senectute Fribourg et ses collaboratrices sont tenus au secret professionnel. Cela concerne toutes les informations ou observations relatives aux clientes.

Respect de la sphère privée de la collaboratrice
La cliente ne reçoit aucun numéro de téléphone ou coordonnées de la collaboratrice de nettoyage de la part de la coordination du service de nettoyage : par principe, le lien entre une cliente et une collaboratrice de nettoyage est établi via la coordination. La collaboratrice de nettoyage est toutefois libre de transmettre ses coordonnées.

Annonce d'un danger
Si la collaboratrice constate que la cliente a une difficulté inquiétante qui pourrait entraîner sa mise en danger, elle en informe de suite la coordinatrice, qui le signale à qui-de-droit.

Conflit d'intérêt / Bénévolat
Il est interdit aux collaboratrices de mener des affaires privées ou d'entretenir d'autres relations contractuelles directes avec une cliente. Une activité bénévole de la collaboratrice au service de la cliente est autorisée mais doit être annoncée si elle est fréquente ; en aucun cas, la collaboratrice est obligée de la faire.

Code vestimentaire
Avant de rentrer dans le logement, la collaboratrice de nettoyage porte des chaussures/chaussons d'intérieur, le tablier de Pro Senectute, le badge de Pro Senectute et elle utilise les gants mis à disposition pour effectuer le nettoyage. Pro Senectute met à disposition des masques et du gel

désinfectant en cas de pandémie selon les normes en vigueur.

Dommage
Pro Senectute Fribourg prend en charge les dommages causés par ses collaboratrices de manière fautive ou par négligence. Les déclarations de sinistre concernant les défauts constatés doivent parvenir à Pro Senectute Fribourg par téléphone ou par écrit dans les trois jours ouvrables suivant la fin du service. Il incombe à la cliente de vérifier la bonne exécution du service une fois celui-ci terminé.

Prestations fournies

Est inclus dans le ménage « standard », soit durant les heures régulières prévues :

- *Chambre, salon et corridor*
  Passer l'aspirateur et nettoyer les sols
  Enlever la poussière et nettoyer les parties et objets accessibles (lorsque cela ne nécessite pas de matériel externe)
  Changer les draps et les fourres

- *Salle de bain et toilettes*
  Passer l'aspirateur et nettoyer les sols
  Laver et désinfecter les toilettes, l'évier, la douche et la baignoire
  Enlever la poussière et nettoyer les parties et les objets accessibles (lorsque cela ne nécessite pas de matériel externe)

- *Cuisine*
  Passer l'aspirateur et nettoyer les sols
  Laver l'évier, le robinet et toutes les surfaces accessibles
  Laver l'extérieur de la cuisinière, du four et du frigidaire

Sur demande, la collaboratrice peut également assumer (durant les heures régulières prévues) :

- La lessive et le repassage
- L'intérieur du frigo
- L'intérieur du four
- Les fenêtres (printemps)
- Les nettoyages en lien avec les animaux de compagnie
- Le balcon et véranda

Il est également possible de demander quelques heures de ménage supplémentaires pour effectuer des tâches spécifiques. La cliente s'adresse alors à la coordinatrice afin d'inscrire ces heures dans les fiches.

La collaboratrice n'assume pas les tâches suivantes :

- Nettoyage du garage
- Nettoyage de la voiture
- Travaux de jardinage
- Trajets à la déchetterie
- Grands nettoyages en vue d'un déménagement
- Grands nettoyages en cas d'appartement insalubre.

Pro Senectute Fribourg
Passage du Cardinal 18
1700 Fribourg

Tél. 026 347 12 40
info@fr.prosenectute.ch

Nos bureaux sont ouverts
du lundi au vendredi
de 8h30 à 11h30
et de 13h30 à 16h30

www.fr.prosenectute.ch