

SEPTEMBRE 2010

 **CRÉDIT AGRICOLE**  
SERVICES À LA PERSONNE



*Le bouquet de services qui **simplifie la vie***



 **CRÉDIT AGRICOLE**  
SERVICES À LA PERSONNE

# NOS ENGAGEMENTS



## Un accompagnement de tous les instants

Vous pouvez contacter votre Conseiller Services du lundi au samedi, de 8h00 à 20h00, afin qu'il vous guide à chaque étape de votre démarche, depuis le choix de la solution la plus adaptée à vos besoins jusqu'à sa mise en œuvre. De plus, votre Conseiller Services s'engage à assurer un suivi de vos prestations.



## Clarté des informations

Tarifs, devis et informations vous sont fournis sur simple demande pour vous aider à choisir la prestation la mieux adaptée à vos besoins.



## Une confidentialité respectée

Vous êtes assuré de la discrétion de nos Conseillers Services et des intervenants au sujet de votre vie privée.



## Des prestataires de qualité

Vous pouvez faire confiance au sérieux de nos partenaires. Sélectionnés rigoureusement selon des critères de qualité professionnelle et relationnelle, ils s'engagent à respecter les délais et les tarifs et sont agréés pour délivrer des Services à la Personne.

Tous nos partenaires sont assurés en Responsabilité civile professionnelle.



## Des paiements simplifiés

Aucune manipulation d'espèces ou de chèque entre vous et l'intervenant.



## Une écoute permanente

Vous avez votre mot à dire : via des enquêtes de satisfaction, sondages et notations, nous prenons en compte vos remarques pour faire évoluer la qualité de nos services.

## LES PRESTATIONS

### CONFORT DE LA FAMILLE



Garde d'enfants à domicile



Soutien scolaire  
Cours particuliers à domicile



Informatique  
et Internet à domicile

### AIDE AUX PERSONNES À DOMICILE



Assistance à la personne  
Assistance administrative

### CONFORT À LA MAISON

Entretien de la maison



Petit bricolage



Petits travaux de jardinage



Gardiennage du domicile



## Garde d'enfants à domicile



### Services réguliers

#### Garde d'enfants en journée

- Préparation et prise de repas
- Toilette (change, bain...)
- Veille à la sieste
- Activités d'éveil (jeux, visites...)
- Promenades
- Accompagnement lors des activités à l'extérieur (halte garderie, bébé nageur...)
- Nettoyage du linge de l'enfant, propreté de l'environnement de l'enfant (chambre, table à langer, jouets...)

#### Garde d'enfants après la crèche / l'école

- Retour à la maison
- Préparation du goûter
- Surveillance de la réalisation des devoirs
- Accompagnement aux activités extrascolaires (éventuellement en transport en commun)
- Préparation au coucher (toilette, pyjama...)
- Préparation et dîner de l'enfant (selon l'heure de retour des parents)

#### Sur demande

- Horaires aménagés (en dehors ou excédant les horaires d'intervention standard)
- Famille nombreuse à étudier au cas par cas
- Intervenante bilingue (sous réserve de prestataires disponibles)
- Accompagnement des enfants dans les transports en commun (train, bus, tramway, métro, taxi)...

### Services ponctuels

#### Garde occasionnelle

- Garde ponctuelle (2h minimum) pendant les week-ends ou lors de vos déplacements professionnels
- Garde de nuit, les dimanches et jours fériés
- Garde pendant les vacances scolaires
- Garde d'enfants malades

### Planning et organisation

- La durée maximale de garde par intervenant est de 11h/jour sans pouvoir excéder 35h/semaine. Pour les demandes excédant cette durée, plusieurs intervenants seront nécessaires.

#### Services réguliers :

- Les interventions s'effectuent du lundi au samedi, de 8h00 à 20h00.
- Un délai minimum d'une semaine est nécessaire à l'organisation d'une première rencontre avec un intervenant.
- Lors de la première visite (gratuite) avec un encadrant pour vous présenter l'intervenante, vous définirez vos attentes, les règles de garde et les activités des enfants. Vous pourrez ainsi informer l'intervenante sur les éventuelles allergies et les régimes alimentaires des enfants, signer les autorisations nécessaires (école, centre de loisirs...) et effectuer la remise des clés.
- Crédit Agricole Services à la Personne s'engage à vous présenter jusqu'à trois intervenants si nécessaire sans frais supplémentaires.

#### Services ponctuels :

Les prestations sont disponibles 7j/7 et 24h/24.

**NB : ce service n'inclut pas les soins médicaux de toute nature, ainsi que l'accompagnement dans les transports scolaires.**

à noter

- La prestation s'entend pour une garde jusqu'à trois enfants (excepté pour les prestations « Sur demande »).
- Un Conseiller Services détermine avec vous, à partir d'un questionnaire « découverte » le nombre d'enfants et leur âge, les jours et horaires d'intervention, la période de garde (année scolaire...), la durée de l'intervention (durée minimale : 2h).
- Vous n'avez pas d'obligation en ce qui concerne la fourniture du repas de l'intervenante.
- Pour la prestation « accompagnement des enfants dans les transports en commun », vous devez mettre un billet aller-retour à la disposition de l'accompagnateur ainsi que les titres de transport des enfants.

## Soutien scolaire

### Soutien / accompagnement

- Premières évaluations pour un diagnostic des lacunes, points à améliorer...
- Mise en place d'un programme sur-mesure (remise à niveau, révision des notions essentielles, suivi continu avec intégration des nouvelles notions du programme scolaire, méthodologie...)
- Méthodologie, anticipation du programme (apprentissage d'une méthode de travail, gestion du temps)
- Aide aux devoirs (révision des cours et exercices réalisés en classe)

### Approfondissement d'une matière

Travail en profondeur pour combler un retard, consolider les acquis et surmonter les principales difficultés (théorie et pratique)

### Préparation à un examen

- Révision des notions essentielles pour l'examen ainsi que de leurs applications par des exercices ciblés
- Apprentissage des méthodes de révision
- Gestion du stress, motivation, confiance et mise en situation

### Stage intensif vacances

- Evaluation pour diagnostiquer les acquis et les notions à reprendre
- Révision des points du programme qui ont posé le plus de difficultés
- Exercices, méthodologie...



### Accompagnement spécialisé des écoliers / étudiants scolarisés à distance (handicap, accident...)

- Respect des rythmes de l'enfant
- Encadrement personnalisé

### Entraînement aux examens

- Préparation à l'écrit : réalisation d'un sujet dans les conditions d'examen. La copie est ensuite corrigée, notée et l'élève reçoit des conseils personnalisés à domicile.
- Préparation spécifique au passage d'un oral (comportement, gestuelle, stress...)

### Planning et organisation

- Les interventions s'effectuent du lundi au samedi de 9h00 à 20h00.
- Lors de la première intervention, l'intervenant effectue une évaluation du niveau scolaire de l'enfant pour déterminer avec vous la nature de l'accompagnement.
- L'accompagnement dans le cadre de l'approfondissement d'une matière s'effectue avec un enseignant spécialiste.

à noter

• Un Conseiller Services détermine avec vous, à partir d'un questionnaire « découverte », le choix de l'enseignant adapté au profil de votre enfant selon différents critères :

- le niveau scolaire, l'âge,
- la ou les matières concernées,
- les objectifs et les principales difficultés rencontrées.

• La durée par intervention est définie selon vos besoins spécifiques.

• Les matières concernées par le soutien scolaire sont celles qui sont enseignées dans les programmes scolaires du primaire à bac +4.

• Les cours sont strictement individuels.

## Cours particuliers à domicile



### Cours particuliers dans diverses matières

- Droit
- Economie générale
- Littérature (français, grec ancien, latin, lettres classiques, lettres modernes...)
- Sciences (maths, physique, chimie, biologie)
- Sciences humaines (histoire, géographie)
- Bureautique
- Comptabilité
- Finance
- Gestion
- Management
- Marketing
- Vente

### Cours de langue (anglais, allemand, espagnol, italien...)

- Conversation générale : comprendre et se faire comprendre dans les situations de la vie quotidienne
- Pratique de l'écrit : échanges quotidiens, notes de synthèse, rédactions, orthographe, grammaire, vocabulaire...
- Préparation aux examens de validation d'acquis linguistiques (TOEIC, TOEFL...)

### Cours de musique

Instruments : piano, guitare...  
(sous réserve de prestataires disponibles)

### Planning et organisation

Les interventions s'effectuent du lundi au samedi de 9h00 à 20h00.

à noter

- Un Conseiller Services détermine avec vous vos besoins et attentes :
  - le niveau (débutant, intermédiaire, confirmé),
  - les matières souhaitées,
  - les objectifs attendus (loisir/culturel, perfectionnement, professionnel, technique).
- Lors du premier cours, un bilan de connaissances et de niveau est effectué avec vous pour déterminer le nombre d'heures et la fréquence des cours nécessaires.
- La durée par intervention est définie selon vos besoins.
- Les cours sont strictement individuels.

## Informatique et Internet à domicile

### Installation, initiation aux logiciels de base, bureautique et internet

- Mise en service du matériel (connexions, branchements, installation des logiciels)
- Installation complète d'un kit Internet haut débit téléphonie et télévision
- Formation personnalisée et adaptée à votre niveau pour découvrir les principales fonctionnalités de votre nouvel outil

### Dépannage à domicile

Réalisation d'un diagnostic du dysfonctionnement et remise en service.

à noter

- Pour l'installation et le dépannage, un Conseiller Services détermine avec vous la nature de l'intervention.
- Pour faciliter son intervention, le technicien pourra vous demander tous les documents (papiers ou numériques) des fabricants et/ou distributeurs de matériel informatique, ainsi que l'ensemble des licences logicielles enregistrées sur le matériel.

### Matériel informatique concerné

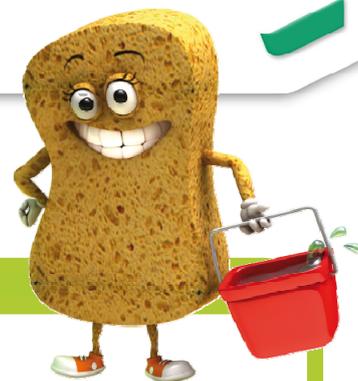
- Ordinateurs PC ou Mac
- Logiciels : système d'exploitation, suite bureautique, Internet et autres logiciels d'usage domestique
- Accessoires et périphériques : tout matériel faisant partie de l'environnement immédiat du micro-ordinateur à l'exclusion des matériels audio, photo ou vidéo numériques

**NB : ce service n'inclut pas l'installation, le dépannage et la formation sur matériels professionnels, ou réalisés en dehors du domicile ou à distance.**

### Avantage fiscal

Le montant des dépenses de l'année ouvre droit aux avantages fiscaux dans la limite de 1 000 € par an et par foyer fiscal (plafond en vigueur au 14/05/2007).





## Entretien de la maison

### Services réguliers

#### Entretien de l'intérieur

- Nettoyage des sols, dépoussiérage des meubles
- Entretien des sanitaires, entretien de la cuisine
- Vaisselle
- Poubelles

#### Entretien du linge à domicile

- Repassage, lavage en machine, étendage, pliage et rangement

#### Sur demande

- Nettoyage haut de placards, haut de portes, rangements, terrasses et balcons
- Lavage à la main, entretien des chaussures (cirage, brosse)
- Arrosage des plantes d'intérieur et de balcon
- Gardiennage du domicile

### Services ponctuels

#### Grand nettoyage

- Lessivage des murs
- Cirage des parquets et des meubles
- Shampooinage de moquette et tapis

#### Mise au net du logement

- Emménagement, déménagement
- Après travaux ou soirée...

#### Nettoyage de la résidence secondaire

Avant réouverture et après fermeture

#### Sur demande

Nettoyage des vitres avec des produits professionnels (sous réserve de prestataires disponibles)

à noter

- En cas de nécessité, Crédit Agricole Services à la Personne pourra fournir aux intervenants du matériel ou des produits d'entretien.
- Un Conseiller Services détermine avec vous, à partir d'un questionnaire, le nombre d'heures et la fréquence des interventions :
  - Ménage : maison ou appartement, surface en m<sup>2</sup> ou nombre de pièces, nature des sols.
  - Repassage : nombre de personnes au foyer, équipement, chemises et autres vêtements, linge de maison...
- La liste des tâches de l'intervenant est réalisée régulièrement avec vous et réactualisée chaque fois que nécessaire.



## Petit bricolage

### Intervention d'un « homme toutes mains » pour les petits travaux de bricolage

- Pose de tableaux
- Changement de joints
- Pose de tringles à rideaux
- Graissage des gonds d'une porte, d'une fenêtre
- Remplacement d'une ampoule, d'un lustre
- Pose d'étagères, aménagement de placards
- Montage de meubles en kit
- Remplacement des accessoires des sanitaires
- Déplacement du mobilier hors prestation de déménagement...

**NB : ce service n'inclut pas les travaux nécessitant l'intervention d'un artisan (plombier, électricien, serrurier, vitrier, chauffagiste, menuisier, maçon...)**

### Planning et organisation

La durée maximale par intervention est de 2h pour bénéficier des avantages fiscaux ; tout dépassement n'ouvrira pas droit au crédit ou à la réduction d'impôt.

### Avantage fiscal

- Le montant des dépenses de l'année ouvre droit aux avantages fiscaux dans la limite de 500 € par an et par foyer fiscal (plafond en vigueur au 14/05/2007).
- Les prestations correspondant à l'approvisionnement de petites fournitures nécessaires à l'intervention (joint d'étanchéité, visserie...) n'ouvrent pas droit aux avantages fiscaux.

Un Conseiller Services détermine avec vous, à partir d'un questionnaire « découverte », la nature de l'intervention.



## Petits travaux de jardinage

### Entretien courant du jardin et du potager familial

- Arrosage des plantes et des pelouses
- Désherbage
- Ramassage des feuilles
- Tonte des pelouses
- Taille des haies, des arbustes, rosiers
- Débroussaillage
- Enlèvement des déchets occasionnés par la prestation de jardinage
- Dénéigement des abords immédiats du domicile

### Avantage fiscal

Le montant des dépenses de l'année ouvre droit aux avantages fiscaux dans la limite de 3 000 € par an et par foyer fiscal (plafond en vigueur au 14/05/2007).

### Planning et organisation

- Les travaux seront toujours réalisés selon vos instructions.
- Les intervenants utiliseront leur propre matériel de jardinage.

**NB : ce service n'inclut pas les travaux forestiers (élagage...), le traitement des plantes rares (bonzaï...), et les travaux à plus de 2,50 m de hauteur.**



à noter

- Les petits travaux de jardinage concernent les terrasses et jardins de votre résidence principale et de votre résidence secondaire.
- Un Conseiller Services détermine avec vous, à partir d'un questionnaire « découverte », les interventions à prévoir, le nombre d'heures nécessaires à l'entretien de votre jardin et la fréquence des interventions :
  - type (terrasse, balcon, jardin...)
  - nature des travaux à réaliser
  - surface à tondre, longueur des haies...
  - enlèvement des déchets

## Gardiennage du domicile

### Passage régulier en votre absence

A votre résidence principale ou votre résidence secondaire pendant vos vacances ou les week-ends.

- Contrôle du bon état général (dégâts des eaux, effractions, dégradations...)
- Arrosage des plantes d'intérieur
- Relève du courrier
- Ouverture et fermeture des volets
- Aération des pièces...



à noter

- Un Conseiller Services détermine avec vous les modalités d'exécution de l'intervention.
- En cas de problème identifié par l'intervenant à votre domicile, un Conseiller Services vous contactera dans les plus brefs délais.

### Planning et organisation

- Les interventions s'effectuent 7j/7, de 9h00 à 19h00.
- Le prestataire définit avec vous la fréquence de passage à votre domicile

**NB : ce service n'inclut pas les prestations de surveillance du domicile à distance (abonnement à un système de télésurveillance et vente du matériel).**

### Avantage fiscal

Pour avoir droit aux avantages fiscaux, le service doit prévoir une prestation dans le domicile (arrosage des plantes, aération des pièces...) et ne peut en aucun cas se limiter à une simple ronde ponctuelle autour du domicile.



## Assistance à la personne

### Services réguliers

#### Hygiène de vie

- Aide à la toilette, aux fonctions d'élimination, à l'habillage et au déshabillage

#### Alimentation

- Petites courses de proximité (y compris établissement de la liste des courses)
- Préparation et prise des repas

#### Soutien des activités intellectuelles, sensorielles et motrices

Lectures, jeux, conversations, promenades...

#### Entretien de l'environnement

Réfection du lit, débarrassage de la table après les repas, soin du linge...

#### Sur demande

- Livraison de repas (sous réserve de prestataires disponibles)
- Soins et promenades des animaux de compagnie
- Accompagnement pour des petits déplacements (à pied, en taxi ou en transport en commun) : administrations, banque, médecin, coiffeur, visite d'un membre de la famille...
- Accompagnement hors du domicile avec véhicule et chauffeur (sous réserve de prestataires disponibles)
- Garde de nuit
- Collecte et livraison à domicile de linge repassé
- Soins esthétiques : coiffage et maquillage (à étudier au cas par cas)

### Services ponctuels

#### Garde occasionnelle

- Garde-malade
- Conduite du véhicule personnel

### Planning et organisation

Les interventions s'effectuent 7j/7 et 24h/24.

- Un délai minimum de 3 jours ouvrés à compter d'une première rencontre avec l'intervenant est nécessaire à la mise en place de la prestation.
- La durée maximale de garde par intervenant est de 11h/jour sans pouvoir excéder 35h/semaine. Pour les demandes excédant cette durée, plusieurs intervenants seront nécessaires.
- Vous n'avez pas d'obligation en ce qui concerne la fourniture du repas à l'intervenant.

**NB : ce service n'inclut pas la garde d'enfants, les soins médicaux de toute nature, la conduite de véhicule pour des déplacements professionnels ni les soins vétérinaires et toilettage des animaux de compagnie.**

### Avantage fiscal

- Dans le cadre de la prestation « livraison de repas », la fourniture des denrées alimentaires et les opérations de fabrication des repas n'ouvrent pas droit aux avantages fiscaux.
- Dans le cadre de la prestation « collecte et livraison à domicile de linge repassé », la prestation de repassage en dehors du domicile n'ouvre pas droit aux avantages fiscaux.

à noter

- Un Conseiller Services détermine avec vous le nombre d'heures et la fréquence des interventions.
- Pour répondre à certaines situations d'isolement, votre Conseiller Services et le prestataire missionné rechercheront de préférence un intervenant susceptible de créer un lien social par un accompagnement et une écoute personnalisés.

## Assistance administrative

### Aide au remplissage de documents divers dont les formulaires sociaux

#### Passage d'appels téléphoniques

Formulaire de requêtes auprès d'administrations et d'organismes divers

#### Rédaction de courrier

Correspondance privée et/ou administrative...

### Aide à la gestion des factures, vérification des commandes

#### Classement des papiers administratifs, tri du courrier

**NB : ce service n'inclut pas les prestations de conseil (fiscal, financier, juridique, immobilier...) et les prestations rendues à distance (courrier, Internet).**

-  **Les prestations sont délivrées en fonction de vos propres contraintes et des disponibilités locales et sont réalisées à votre domicile** (résidence principale et secondaire).
-  Sauf mentions contraires, les interventions s'effectuent du lundi au samedi, de 9h00 à 19h00 et **la durée par intervention**, sans prise en compte du temps de déplacement, est au **minimum de 2h** :
  - à chaque intervention, vous signez un relevé d'intervention,
  - ou, selon les prestataires, l'intervenant compose un numéro gratuit pour enregistrer ses heures d'arrivée et de départ, permettant ainsi au prestataire de contrôler son temps de présence.
-  **Les tâches précisées** pour chaque service dans le présent catalogue sont considérées comme étant les plus courantes. Pour autant, c'est avec le prestataire que seront définis précisément les travaux à réaliser.
-  Toutes les prestations sont effectuées à une **hauteur maximale de 2,50 m**.
-  **Pour chaque commande**, un récapitulatif vous est envoyé (courriel ou courrier) avec l'ensemble des éléments de votre commande (tarif / date(s) d'intervention / fréquence / nombre d'heures).
-  **Sauf mentions contraires**, un délai minimum de 2 jours ouvrés pour sélectionner votre prestataire et de 3 jours ouvrés pour la mise en œuvre effective de la prestation est nécessaire.
-  **Toute demande d'annulation ou de report d'une intervention** dans un délai supérieur à 2 jours ouvrés sera prise en compte sans frais. En cas d'annulation ou de report de la prestation moins de 2 jours ouvrés avant la date d'intervention, la prestation sera facturée.
-  **Sont exclues de manière générale**, toutes les tâches et prestations qui n'ouvrent pas droit à avantage fiscal selon la loi de finances en vigueur et qui de ce fait, ne s'inscrivent pas dans le cadre de la loi sur les Services à la Personne (cf. paragraphe « Dispositions générales » des Conditions Générales de l'offre).

## PAIEMENT, MODE D'EMPLOI

-  **Le coût de la prestation** vous est soumis pour accord avant le démarrage de la prestation.
-  Crédit Agricole Services à la Personne vous adresse un **relevé de consommation mensuel** qui détaille les interventions réalisées, auxquelles s'ajoutent 3€ TTC de frais de gestion par relevé de consommation émis.
-  Vous ne payez rien à l'intervenant, vous réglez Crédit Agricole Services à la Personne par **e-CESU préfinancé** ou par **prélèvement automatique** sur votre compte bancaire.

## MOTS CLÉS

### Conseiller Services

Personne responsable du traitement de vos demandes, le Conseiller Services gère l'organisation, la réservation, la modification ou l'annulation de prestations. Il vous informe, vous oriente et vous conseille.

### Prestataire

Partenaire agréé, sélectionné par Crédit Agricole Services à la Personne. Les prestataires sont sélectionnés selon des critères de qualité professionnelle et relationnelle, et sont spécialisés dans un ou plusieurs des services que nous vous proposons.

### Intervenant

Professionnel réalisant la prestation à domicile, salarié du prestataire ; **l'intervenant n'a pas de lien juridique direct avec vous**.

### Service / prestation

Les services proposés par Crédit Agricole Services à la Personne s'inscrivent dans le cadre de la loi relative au développement des Services à la Personne. Chaque service comprend plusieurs prestations listées dans ce document.

### Service régulier

Prestation dont la fréquence d'intervention est définie lors de la commande sans qu'un terme pour la réalisation de celle-ci n'ait été convenu entre les Parties.

### Service ponctuel

Prestation dont la date (ou les dates) est (sont) définie(s) lors de la commande sans que la période de réalisation de ces prestations excède deux mois. Toute prestation commandée dont la réalisation s'étend sur une durée supérieure à deux mois est qualifiée de « services réguliers ».



## 4 bonnes raisons de faire appel à



1

**Un service de qualité** réalisé par un professionnel agréé et sélectionné par le Crédit Agricole selon une Charte Qualité rigoureuse.

2

**La simplicité** : un simple appel suffit pour choisir la prestation qui vous convient, pour un besoin ponctuel... ou régulier !

3

**La tranquillité** : aucune formalité administrative, pas de statut d'employeur... Crédit Agricole Services à la Personne s'occupe de tout !

4

**La flexibilité** : Vous partez en congé ? L'intervenant ne vous convient pas ? Nous nous adaptons à votre situation !

**Pour plus de renseignements :**  
**un seul numéro du lundi au samedi de 8h à 20h**

**N°Vert 0 800 805 820**

APPEL GRATUIT DEPUIS UN POSTE FIXE

ou rendez-vous sur <https://evergreen.ca-cesu.fr>



VIAVITA, société de Services à la Personne du Crédit Agricole – Société par actions simplifiée au capital de 14 600 000 €  
Siège social : 8-10 bd de Vaugirard – 75724 Paris Cedex 15 – 490 438 439 RCS Paris – Agrément 2006.1.75.0106

Ref. : 3002A.25 (2010.09)

