

1. Introduction

BelleVie Suisse AG (ci-après dénommée «BelleVie») est une filiale de différentes organisations d'aide et de soins à domicile du canton de Berne. Elle propose des prestations de service sur mesure permettant ainsi à la clientèle de profiter sereinement de la vie. Les organisations suivantes sont affiliées à l'entreprise.

Actionnaires:

- Spitex AemmePlus AG, Industrie Neuhof 23, 3422 Kirchberg, Tél. 034 447 78 78
- Spitex Biel-Bienne Regio AG, rue Centrale 115, Case postale 1100, 2500 Biel-Bienne, Tél. 032 329 39 00
- Spitex Bern AG, Salvisbergstrasse 6, 3006 Berne, Tél. 031 388 50 50
- Spitex Region Interlaken AG, Untere Gasse 2, 3800 Unterseen, Tél. 033 826 50 60
- Spitex Region Bern Nord AG, Bernstrasse 162, 3052 Zollikofen, Tél. 031 300 31 00
- Spitex Region Luég AG, Rüegsaustrasse 8 (1er étage), 3415 Rüegsauschachen, Tél. 034 460 50 00
- Spitex Seeland AG, Murtenstrasse 3, 3270 Aarberg, Tél. 032 393 78 78

2. But

BelleVie soutient les clientes et clients de tous les groupes d'âge et leurs personnes de référence en fournissant des prestations ménagères et d'assistance, avec pour but de leur permettre de vivre à domicile de manière autonome et digne.

3. Fondement

Le rapport contractuel entre BelleVie et sa clientèle se base sur

- la convention individuelle de prestations (annexes comprises) fondée sur l'évaluation des besoins
- les conditions générales

BelleVie est soumise aux dispositions de la convention collective de travail déclarée de force obligatoire pour la location de services. BelleVie dispose de l'autorisation du canton de Berne et du Seco de pratiquer la location de services. Les autorités délivrant les autorisations sont l'Office de l'économie, Berne, et le Seco, Direction du travail, Holzlikofenweg 36, 3003 Berne.

4. Prestations de service

Nous nous engageons chaque jour pour apporter à notre clientèle davantage de joie de vivre et une meilleure qualité de vie. Une vie sans souci est le but que nous visons pour notre clientèle. Le client doit pouvoir profiter de l'aide fournie au ménage et au jardin et s'accorder plus de temps pour jouir des belles choses de la vie. Notre personnel est là pour la clientèle et exécute les tâches en fonction de ses désirs.

BelleVie aide les clientes et clients à rester aussi longtemps que possible dans leur environnement et effectue des tâches ménagères que ceux-ci ou leur entourage ne peuvent plus ou ne souhaitent plus exécuter.

Avant la première intervention, les besoins de la cliente ou du client sont définis et l'étendue des travaux à effectuer est convenue dans le cadre d'un entretien personnel. BelleVie ne dispose pas des autorisations officielles requises pour prodiguer des soins et n'accepte donc aucun mandat de soins médicaux. En cas de besoin, BelleVie transmet le mandat de prestations de soins à l'organisation d'aide et de soins à domicile publique de la commune de domicile.

L'offre de prestations de service englobe les domaines suivants:

- Nettoyage Courses
- Soins de beauté (cosmétique et coiffeur) Service de transport
- Lessive Cuisiner
- Plantes et jardin Administration
- Garde de nuit Assistance et accompagnement

5. Prix

En principe, BelleVie facture ses prestations de service d'après les listes de prix valables et publiées sur le site Internet, comme suit:

- Nettoyage/Courses/Service de transport/Lessive/Cuisiner/Plantes et jardin/Administration CHF 49.-/h
- Assistance et accompagnement CHF 49.-/h
- Soins de beauté (cosmétique et coiffeur) selon liste des prix détaillée
- Garde de nuit jusqu'à 10 heures de présence CHF 390.-

Si plus de 10 heures de présence sont requises, elles sont facturées au tarif «Accompagnement à / en dehors du domicile».

Grâce à notre offre, notre clientèle peut profiter dans le cadre d'une intervention de différentes prestations de service et ceci au tarif unitaire. Voici un exemple d'intervention: 45 minutes de nettoyage du logement (nettoyage), puis ouverture et tri du courrier pendant 15 minutes (administration), pour finir par 30 minutes d'accompagnement du client pour aller faire les courses (assistance et accompagnement). Cependant, le client peut aussi demander une seule prestation de service.

Le temps minimum est fixé à 90 minutes pour l'ensemble des interventions, sauf pour les interventions de cosmétique et de coiffeur. Un surplus de temps sera arrondi à chaque fois aux cinq minutes suivantes.

Le forfait déplacement de CHF 9.- /par intervention ainsi que la TVA ne sont pas compris dans les prix.

6. Financement

Les coûts pour prestations ménagères et d'assistance ne sont pas pris en charge par l'assurance de base. Souvent, les assurances complémentaires peuvent cependant fournir une contribution si les prestations ménagères sont prescrites par le médecin. Les conditions et la prise en charge des coûts varient suivant les caisses-maladie. En l'absence d'assurance complémentaire, la totalité des coûts sont à la charge de la clientèle.

Les bénéficiaires d'AVS, d'AI et les personnes handicapées ayant perçu pendant au moins six mois une indemnité journalière de l'AI et qui remplissent toutes les conditions légales ont droit aux prestations complémentaires.

Toute la clientèle qui a droit aux prestations complémentaires peut décompter les prestations ménagères via les prestations complémentaires. Ces prestations doivent toujours être prescrites par le médecin pour que les coûts jusqu'à CHF 46.-/h plus CHF 5.- de forfait de déplacement soient pris en charge.

Les interventions les jours fériés doivent être convenues à l'avance avec la clientèle (jours fériés officiels et dimanches = 50% supplément). Le personnel communautaire la décision de la clientèle au secrétariat. Le supplément n'est pas pris en charge par l'assurance complémentaire.

7. Saisie des prestations

Le personnel consigne les prestations fournies dans le sens d'une saisie des prestations qui sert de base pour la facturation. Cette saisie est électronique.

8. Paiement

Les prestations sont facturées à la fin du mois. La facture doit être réglée dans les 30 jours, indépendamment de l'existence d'une obligation de prestation d'un tiers (p. ex. caisse-maladie, prestations complémentaires). En cas de retards de paiement répétés, BelleVie est en droit, après avoir clarifié la situation, d'exiger un paiement à l'avance ou des garanties adéquates pour la fourniture des prestations.

9. Gestion des accès

La clientèle est responsable de garantir au personnel de BelleVie Suisse AG l'accès à son logement. La cliente ou le client peut ouvrir la porte elle ou lui-même ou installer une option en vue d'assurer l'accès (trésor à clés, badge, etc.). Pendant l'intervention, la cliente ou le client n'est pas tenu d'être présent. Exceptionnellement, sa clé peut être déposée chez BelleVie contre rémunération. La remise de clés, les codes pour le trésor à clés ou la programmation de badges doivent être confirmés par écrit. Pour cela, un forfait de CHF 22.-/ par intervention sera facturé. Le personnel peut demander le document au secrétariat et le remplir avec la clientèle.

BelleVie est responsable de conserver les clés, badges ou codes du trésor à clés avec soin et de manière sécurisée. BelleVie décline toute responsabilité au cas où, contrairement à ses recommandations, la clé serait déposée ou le code du trésor à clé transmis par la clientèle de manière non professionnelle.

10. Pénétration dans le logement

Si la cliente ou le client n'est pas à la maison ou n'ouvre pas la porte, le membre du personnel doivent essayer de la ou le contacter par téléphone. Il est ensuite tenu de sonner à nouveau à la porte avant de prendre contact avec le secrétariat. Il doit attendre au total 15 minutes et, si la cliente ou le client n'est pas sur place, de déposer sa carte de visite. Si la cliente ou le client revient dans les 15 minutes, le temps d'attente compte comme temps de travail.

Si, en cas d'intervention planifiée, un membre du personnel trouve la porte du logement fermée et qu'aucune possibilité d'accès n'a été aménagée pour BelleVie, celle-ci est en droit de demander à des professionnels d'ouvrir la porte si le membre du personnel soupçonne qu'il soit arrivé quelque chose à la cliente ou au client. Les frais d'ouverture de la porte sont à la charge de la clientèle. Les cas dans lesquels des proches peuvent ouvrir le logement dans un délai raisonnable sont réservés.

11. Exécution des prestations

Afin de garantir un déroulement réglé des interventions, les heures d'intervention sont fixées par BelleVie qui tient dans la mesure du possible compte des souhaits de la clientèle. Si possible, la cliente ou le client est toujours assisté par les mêmes membres du personnel. En cas d'absences de courte durée ou de vacances, il est possible que différentes personnes assurent la suppléance. Pour les interventions à long et/ou à moyen terme, le personnel doit faire remplir à toute sa clientèle le document «Informations importantes concernant les interventions en cas d'absence» dans l'application.

BelleVie concentre tous ses efforts pour que les interventions convenues ne soient pas interrompues. Cependant, la clientèle prend acte qu'à cause d'événements imprévisibles, une interruption de dernière minute peut survenir. BelleVie n'engage pas sa responsabilité pour les conséquences d'interventions annulées. La clientèle veille à procurer au personnel de BelleVie un environnement de travail sécurisé, afin que les prestations de service convenues puissent être exécutées de manière à ce que le personnel ne soit pas exposé à des sources de dangers ou à des conditions pouvant entraîner accidents, blessures ou autres dangers.

Le personnel de BelleVie est tenu de suivre les instructions de la clientèle pour autant que celles-ci ne mettent pas en danger la sécurité de la clientèle ou du personnel, ne soient pas contraires aux bonnes mœurs ou ne mettent pas en péril la santé, voire la réputation de la clientèle, du personnel ou de BelleVie.

Si une cliente ou un client exige une prestation qui n'a pas été convenue, le personnel en informe le secrétariat.

Le personnel se base sur les habitudes de la clientèle et la met dans la mesure du possible à contribution dans le travail. Les processus de nettoyage se basent sur les directives internes de BelleVie. La clientèle met à disposition du matériel de nettoyage adéquat. En cas de manque de matériel, le personnel peut en acheter avec l'accord de la clientèle.

Seul le personnel qui a une procuration bancaire de la clientèle peuvent retirer de l'argent pour celle-ci. Le document «Procuration bancaire» doit être dûment rempli. Lors d'un retrait d'argent, le membre du personnel doit avoir la procuration. Le document peut être obtenu auprès du secrétariat.

12. Modification ou annulation des prestations

Les interventions planifiées qui ne sont pas annulées par la clientèle du mardi au vendredi au moins 24 heures à l'avance sont facturées. Les interventions prévues

le week-end et le lundi doivent être annulées auprès du secrétariat pendant les heures d'ouverture, soit au plus tard le vendredi à 17h00. Concernant les interventions prévues pendant les jours fériés, l'annulation doit être effectuée au moins 72 heures à l'avance. Une dérogation est accordée en cas d'entrée imprévue à l'hôpital ou de décès.

13. Qualification des membres du personnel

Le personnel de BelleVie est soigneusement sélectionné et mis au courant pour les différentes interventions. En revanche, une qualification professionnelle particulière n'est pas nécessaire pour travailler à BelleVie. Le personnel est mis au courant concernant les activités prévues pendant la période d'introduction à l'aide des directives. Nous vérifions régulièrement la qualité des prestations de service, parfois sans préavis. Ces contrôles ont pour but d'assurer la qualité. La clientèle est informée par écrit ou par téléphone avant un contrôle et doit avoir donné son consentement.

14. Responsabilité

BelleVie répond des dommages causés intentionnellement ou par négligence grave. Toute responsabilité supplémentaire est exclue dans les limites autorisées par la loi. Les dommages doivent être annoncés par téléphone au secrétariat au plus tard 48 heures après la fin de l'intervention pendant laquelle le dommage a été causé. Lorsque la clientèle met à disposition des appareils ménagers ou d'autres machines, elle est responsable de la sécurité de fonctionnement de ces appareils ainsi que de l'installation correcte des machines.

15. Interdiction de faire concurrence

Pendant la durée du présent contrat-cadre ainsi que pendant 12 mois après la fin de ce contrat, la clientèle accepte de ne pas engager du personnel de BelleVie de manière directe ou indirecte. Le contenu d'une éventuelle activité est insignifiant. Cependant, la clientèle peut engager directement un membre du personnel de BelleVie moyennant l'accord de cette dernière. Lorsque l'engagement s'effectue directement moyennant le consentement écrit de BelleVie, une commission de CHF 4000.– sera perçue. La violation de l'interdiction de faire concurrence sera pénalisée par un montant exigible de CHF 10 000.–.

16. For

Pour tout litige découlant du présent contrat entre BelleVie Suisse AG et la clientèle, le for est Berne.

17. Informations générales

Heures d'ouverture du secrétariat:

Lundi – vendredi de 08h00 – 12h00/ 13h00 – 17h00

Adresse postale: BelleVie Suisse AG, Morgenstrasse 1, 3073 Gümligen

031 537 07 00

www.bellevie.ch info@bellevie.ch

18. Plaintes

BelleVie dispose d'un système pour réceptionner, traiter et saisir les plaintes. En principe, tous les membres du personnel sont tenus de réceptionner les plaintes de la clientèle et de leurs proches et de les transmettre au service compétent. Si la plainte ne peut être traitée de manière à satisfaire les deux parties, la procédure suivante est appliquée:

1 Les deux parties font appel à la direction opérationnelle de BelleVie Suisse AG pour résoudre le cas.

2 Si aucun accord n'est trouvé, les deux parties sont autorisées à faire appel au conseil d'administration, qui s'efforcera de régler le litige à l'amiable.

19. Devoir de discrétion et protection des données

BelleVie oblige le personnel à respecter le devoir de discrétion.

Les parties s'engagent à respecter en tout temps les prescriptions en vigueur en matière de protection des données, notamment de la nLPD du 1.9.2023. Dans le cadre du contrat en question, BelleVie est autorisée à collecter, traiter les données des membres du personnel, directeurs et autres personnes employées de la clientèle (ci-après «données personnelles» de la clientèle), de les utiliser et les divulguer à toutes les fins en rapport avec l'exécution du contrat. À cet effet, BelleVie est également autorisée en particulier à transmettre - pour autant que cela soit nécessaire à l'exécution du contrat - les données personnelles de la clientèle à l'étranger pour des fins susmentionnées. De plus, BelleVie est explicitement habilitée à traiter les données personnelles de la clientèle sous toute forme et à les divulguer à d'éventuelles sociétés du groupe ou à des tiers à l'étranger.

Le consentement donné par la clientèle concernant l'utilisation des données personnelles englobe également leur utilisation à des fins de marketing. La cliente ou le client déclare expressément que le consentement de la personne concernée existe. BelleVie peut l'exiger en tout temps de la clientèle.

Traitement de données personnelles par des tiers (sous-traitance)

Le mandataire s'engage à ne traiter les données personnelles qui lui ont été transmises ou auxquelles il a eu accès via BelleVie que dans la mesure où cela est nécessaire à l'exécution du contrat et exclusivement aux fins prévues. Le mandataire s'engage à prendre les mesures organisationnelles et techniques appropriées afin d'assurer la protection des données et la sécurité de l'information. Le mandataire traite les données personnelles (y.c. accès et localisation serveur web) uniquement en Suisse, au sein de l'UE ou dans l'Espace économique européen. Le mandataire divulgue, avant la conclusion du contrat, au moins les sous-traitants qui traitent les données personnelles en son nom. Il impose à tous les sous-traitants, auxiliaires d'exécution et tiers impliqués les obligations découlant du présent contrat de sous-traitance. Le mandataire ne recrute pas un sous-traitant sans l'autorisation écrite préalable de BelleVie. Tant que l'autorisation écrite n'a pas été obtenue, le mandataire ne peut faire appel à aucun autre sous-traitant. L'acceptation ou le refus d'un tiers en tant que futur sous-traitant relève de la discrétion exclusive du mandant.

Le mandataire garantit la confidentialité de toutes les données personnelles obtenues dans le cadre du contrat. Il garantit en particulier à BelleVie qu'il ne transmettra pas, ni ne rendra accessibles sous une autre forme les données personnelles à des tiers non autorisés. Le mandataire impose l'obligation de respecter la confidentialité à tous les sous-traitants, auxiliaires d'exécution et tiers impliqués. Le mandataire aide BelleVie à se conformer aux exigences de la législation applicable en matière de protection des données. Il répond notamment sans délai et en bonne et due forme à toutes les demandes du mandant en rapport avec le traitement de données personnelles. Il transmet immédiatement les demandes des personnes concernées ou des autorités à BelleVie, sans y répondre lui-même. Le mandataire est tenu de coopérer dans le cadre d'éventuelles procédures de surveillance concernant les prestations qu'il doit fournir et de mettre à disposition les renseignements et documents qui lui sont demandés.

Le mandataire informe immédiatement BelleVie lorsqu'il a connaissance ou soupçonne que des données personnelles qu'il a traitées pour le compte de BelleVie ont fait l'objet d'un accès non autorisé, ont été transmises à des tiers non autorisés, ont été perdues ou endommagées ou ont été ou pourraient être traitées de manière illicite ou non conforme à la loi ou au contrat. Le mandataire doit en outre prendre immédiatement les mesures d'urgence nécessaires pour sécuriser les données personnelles et prévenir ou minimiser d'éventuelles conséquences négatives. BelleVie a le droit de contrôler à tout moment le respect par le mandataire des dispositions applicables en matière de protection des données. Au terme du contrat, sur instruction expresse de BelleVie, le mandataire s'engage à renvoyer ou à détruire toutes les données personnelles (y compris toutes les copies existantes) traitées pour le compte de BelleVie, sous réserve d'une autre règle prévue dans le contrat. Le mandataire doit documenter la destruction des données et envoyer spontanément à BelleVie une copie de cette documentation. Dans la mesure où cela s'avère nécessaire pour l'exécution du contrat, des données à caractère personnel de la clientèle peuvent être enregistrées ou transmises à des tiers, notamment aux assureurs-maladie, médecins, EMS et foyers pour personnes âgées, services de contrôle et de conciliation, services étiatiques, ainsi qu'à des entreprises et prestataires liés à BelleVie ou chargés par elle d'exécuter des prestations de service. En signant les contrats-cadres, la clientèle consent expressément à la transmission de ses données.

20. Résiliation

Résiliation ordinaire

Les deux parties peuvent résilier le contrat-cadre pour la fin d'un mois sans indication de motifs, moyennant un préavis de 30 jours. Toutefois, la résiliation n'affecte pas l'obligation mutuelle d'exécuter les prestations convenues contractuellement.

Si la clientèle résilie le présent contrat-cadre avant la première intervention ou si toutes les interventions sont annulées, le présent contrat-cadre est annulé sans autre. Un montant de CHF 250.– sera alors facturé à la clientèle pour les frais et inconvénients encourus.

Si la clientèle contourne le délai de résiliation convenu en annulant unilatéralement toutes les interventions jusqu'à l'expiration du délai de résiliation, le présent contrat-cadre prend fin sans autre; 50% des interventions convenues et annulées lui seront en outre facturées.

Le rapport contractuel est résilié automatiquement avec la fin convenue de l'intervention.

Le rapport contractuel prend fin sans résiliation si la cliente ou le client entre dans un établissement de soins de longue durée ou décide.

Résiliation du contrat de prestations avec effet immédiat

La résiliation avec effet immédiat du contrat de prestations par BelleVie est réservée dans certains cas particuliers, notamment:

1 en cas de non-paiement des factures après ou malgré un deuxième rappel

2 en cas d'ingérence inappropriée des proches ou d'autres personnes de référence de la cliente ou du client dans l'exécution de la prestation de service

3 en cas de survenance de circonstances chez la cliente ou le client rendant la fourniture de prestations de service intolérable pour le personnel de BelleVie

21. Achats effectués par le personnel de BelleVie Suisse AG

Si la planification des prestations prévoit des achats pour la clientèle, les avances d'espèces et la monnaie rendue doivent être quittancées par les deux parties. Il est interdit au personnel de BelleVie d'acheter des médicaments et des boissons à forte teneur en alcool sur demande de la clientèle.

22. Transports

Lorsque des trajets sont effectués avec la voiture privée d'un membre du personnel de BelleVie sur demande d'une cliente ou d'un client, une indemnité kilométrique de CHF 0.80/km lui sera facturée.

23. Évaluation des besoins

L'évaluation des besoins d'aide au ménage est effectuée par l'équipe d'évaluation BelleVie ou par une équipe d'évaluation de l'organisation d'aide et de soins à domicile compétente pour la région. Pour l'évaluation des besoins sur place, un montant de CHF 60.– l'heure sera facturé à la clientèle. La prestation d'aide est convenue et planifiée avec la clientèle et/ou les proches/la curatrice ou le curateur. Pour l'évaluation des besoins par téléphone, un montant forfaitaire de CHF 50.– est facturé à la clientèle. Une évaluation régulière des besoins est nécessaire pour toute la clientèle qui perçoit les prestations complémentaires ou qui est assurée auprès du service social. La clientèle signe le contrat-cadre ainsi que le contrat de location de services. Après l'annonce des besoins, une évaluation est effectuée par l'équipe d'évaluation compétente sur mandat de BelleVie.