



LIVRET D'ACCUEIL

Les techniques évoluent : Blog, PC, Internet, ADSL, e-mail, WiFi... à priori, vocabulaire barbare de machines électroniques. Notre monde est en perpétuel changement et de nouveaux termes apparaissent. L'évolution technologique atteint aujourd'hui un rythme effréné... et qu'il n'est pas toujours facile de suivre. Ainsi, quelles que soient vos connaissances techniques, vos difficultés, vos interrogations, vos besoins et vos envies, nous trouverons la solution adaptée à votre situation : formation, assistance, dépannage. Tout est possible ou presque. Ce livret d'accueil est destiné à apporter un maximum d'informations pratiques sur notre organisation, son fonctionnement et nos relations mutuelles. En espérant qu'il vous sera d'une grande utilité, tout au long de notre collaboration. N'hésitez pas à prendre contact avec notre équipe, si toutefois, il vous manquait une réponse à vos interrogations. Nous sommes à votre entière disposition.

E-mail: contact@misteroopsadom.com

Site Internet : www.misteroopsadom.com

Tél. 01.42.70.93.22

Adresse : 55, boulevard Jean Jaurès - 92110 Clichy

Siège Social : 115, rue Saint Dominique - 75007 Paris

Siret : 530 650 357 00011

SOMMAIRE

SOMMAIRE.....	2
EN QUELQUES MOTS.....	3
NOS SERVICES.....	4
EN PRATIQUE.....	5
LA QUALITE, NOTRE PRIORITE.....	6
LES TARIFS.....	8
UN LITIGE ?.....	10
ANNEXE 1.....	11
ANNEXE 2.....	14
ANNEXE 3.....	16
NOTES.....	23

EN QUELQUES MOTS...

MisterOopsDom est un GIE créé par la Société Amxpert,

Il est né tout naturellement, face à des clients de plus en plus nombreux à vouloir bénéficier de services informatiques à leur domicile.

Nous partageons nos locaux avec ceux de la société mère et sommes à votre disposition pour vous accueillir à l'adresse suivante :

55 Boulevard Jean Jaurès
92110 CLICHY

Horaires :

Accueil physique : du Mardi au Vendredi de 9h30 à 12h30 et de 14h à 18h30

Le samedi : de 10h à 19h en continu

Accueil téléphonique : du Mardi au Samedi de 9h30 à 12h30 et de 14h à 18h30

Interventions à domicile : du Mardi au Samedi de 10h à 18h30

Pour venir nous voir :

Accès Métro : Mairie de Clichy

Accès SNCF : Gare de Clichy - Levallois

NOS SERVICES

Nous vous accompagnons dans votre découverte ou votre pratique de l'informatique et d'Internet au quotidien et à votre domicile.

Nous proposons une initiation en douceur, avec pédagogie, patience et efficacité pour les personnes débutantes.

Sur ordinateur PC ou Mac, nous abordons les notions essentielles progressivement, suivant votre rythme et vos préférences.

Nos parcours de formation sur-mesure vous permettent de vous perfectionner dans votre pratique de l'informatique.

Quel que soit votre niveau initial, nous nous adaptons et vous proposons un accompagnement personnalisé.

Pour vous aider au quotidien, notre formule d'assistance vous permettra de dépasser quelques difficultés passagères.

Vous êtes totalement libre dans la gestion des thèmes abordés et des questions posées.
Idéal pour combler quelques lacunes ou revoir un point précis.

Nous prenons en charge toutes vos installations de matériels ou de logiciels.

De la mise en place de votre nouvel équipement informatique, au branchement de votre connexion internet, nous mettons en œuvre toute notre expertise.

Nous assurons le dépannage de tous postes de type PC ou Mac pour différents types de problèmes logiciels.

Connexion Internet hors-service, blocages du poste, nous vous aidons à trouver les solutions adaptées à votre situation..

EN PRATIQUE...

Avant l'intervention :

Vous prenez contact avec nous par téléphone au 01 42 70 93 22 ou par mail à l'adresse contact@misteroopsadom.com

Nous évaluons ensemble vos besoins, qui constituent notre cahier des charges.

Nous vous soumettons une proposition d'intervention, que nous pouvons formaliser par un devis papier si vous le souhaitez. Ce devis est gratuit et sans engagement de votre part.

Nous fixons un rendez-vous selon vos souhaits et nos disponibilités.

Pendant l'intervention :

Notre intervenant se présente à votre domicile selon les modalités prévues. Il vous présente sa carte professionnelle, attestant de son identité.

La prestation se déroule dans le respect du cahier des charges que nous avons élaboré ensemble.

L'intervenant prend des notes concernant l'intervention réalisée au verso du bon d'intervention, dans le but de conserver un historique de votre dossier.

Après l'intervention :

Notre intervenant rédige un compte-rendu d'intervention que vous signez conjointement. Il atteste du respect du cahier des charges initial et clôture l'intervention.

Vous réglez la prestation immédiatement et nous vous adressons ultérieurement par courrier une facture détaillée à conserver.

Une fois par an, nous vous transmettons par courrier une attestation fiscale à joindre à votre déclaration d'impôts afin de bénéficier de votre réduction.

LA QUALITE, NOTRE PRIORITE

L'Agrément Simple

MisterOopsDom a obtenu son agrément Simple le **5 Avril 2011** ,
sous le n° **N /050411 IF 1075 IsI051**

L'agrément Simple est un agrément exigeant.

Il implique le strict respect d'un cahier des charge précisant nos obligations en terme d'information à notre clientèle, d'ouverture au public, de plage d'intervention, de qualification et de formation de notre personnel.

Pour vous, c'est une garantie de sérieux et de professionnalisme.

Nos intervenants

Nos intervenants sont recrutés sur la base de leur aptitudes dans deux domaines :
l'informatique et la pédagogie.

En effet, si les compétences techniques sont indispensables au bon exercice de notre métier et au bon déroulement des interventions, nous attachons une grande importance à développer avec nos clients une relation conviviale, de confiance et de dialogue.

Nos intervenants sont formés à adapter leur discours et leurs méthodes à chaque personne.

La Charte des Bonnes Pratiques

Chacun de nos intervenants signe notre "Charte des bonnes pratiques" vous garantissant un bon déroulement de leur prestations.

Elle stipule, qu'ils doivent, entre autres :

Adopter un comportement poli et adapté à leur interlocuteur ;

Respecter la confidentialité et l'intimité des personnes et des informations manipulées ;

Refuser systématiquement toute délégation de pouvoir sur les avoirs, biens ou droits, toute donation, tout dépôt de fonds, de bijoux ou valeurs de la part des bénéficiaires ;

Transmettre au gestionnaire toute information importante concernant le bénéficiaire, susceptible de modifier les relations ou le type d'intervention effectué.

Retrouvez le texte complet de la Charte en ANNEXE 2.

La garantie d'être satisfait !

Vous avez l'assurance d'être satisfait ou non facturé : vous ne payez que si votre problème est résolu.

Toutes nos interventions sont garanties 8 jours pour une panne similaire, sous réserve qu'aucune manipulation n'ait été effectuée par le client en l'absence d'un intervenant mandaté par MisterOopsDom.

Une préoccupation permanente

Nous sommes très attachés à la qualité des services que nous vous proposons. C'est pourquoi, dans une perspective de maintien et d'amélioration permanente de cette qualité, nous remettons systématiquement un questionnaire de satisfaction à chacun de nos clients.

Ce questionnaire est complètement anonyme et nous permet de connaître votre ressenti vis-à-vis de nos prestations.

N'hésitez pas à nous faire part de vos remarques.

LES TARIFS

Simple et juste

MisterOopsDom aime la simplicité. Ainsi, nous proposons un tarif unique d'interventions pour toutes nos prestations, basé sur un forfait horaire, facturable par demi heure dès la première heure. (Une demi heure entamée est dû en totalité).

Un forfait de déplacement, calculé en fonction de la distance (rayon kilométrique) de Clichy à votre domicile, est ajouté à ce forfait horaire.

Le total TTC obtenu correspond au coût global de la prestation, que vous réglez à l'intervenant.

Le coût réel, après réduction d'impôt sur le revenu, sera égal à la moitié du coût global.

Carte d'abonnement annuel

Prévue pour les personnes débutantes ou souhaitant suivre un cursus de formation long, elle est payante, valable un an et donne droit à 10 € TTC de réduction sur chaque heure de formation ou d'assistance facturée (avant réduction d'impôts).

La réduction d'impôts

Vous pourrez déduire de vos impôts sur le revenu 50% des sommes engagées auprès de notre société au titre des prestations d'assistance informatique et internet et/ou cours à domicile (dans la limite de 1000 € par an et par foyer fiscal).

Fonctionnement des Services à la Personne, sur le site officiel du gouvernement

<http://www.servicesalapersonne.gouv.fr>

Les modes de règlement possibles

Pour votre confort, nous acceptons 3 types de règlement :

Espèces (merci de préparer l'appoint car nos intervenants possédant très peu de monnaie sur eux)

- Chèque
- CESU
- Espèces

TOUTES PRESTATIONS

	Avant réduction d'impôts	Après réduction d'impôts
Tarifs TTC		
1 heure d'intervention	80 €	40,00 €

FRAIS DE DEPLACEMENT

	Avant réduction d'impôts	Après réduction d'impôts
Tarifs TTC		
Distance < 5 kms	10 €	5 €
Distance < 10 kms	20 €	10 €
Distance < 15 kms	30 €	15 €
Km supplémentaire	2 €	1 €

UN LITIGE ?

Vous rencontrez un problème avec votre intervenant ? Prenez immédiatement contact avec le responsable du Gie. Nous essayerons ensemble de trouver la meilleure solution adaptée à vos besoins.

Au cas où le conflit ne pourrait aboutir par ce biais, vous avez la possibilité de solliciter l'aide d'une personne qualifiée, choisie sur la liste disponible en ANNEXE 4.

Par ailleurs, nous organisons en permanence, une évaluation de la qualité de nos services.

N'hésitez pas à faire remonter vos remarques à tout moment.

ANNEXE 1

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Le Gie MisterOopsadom, GIE dont le siège social est situé à Paris (75007) - 115, rue Saint Dominique immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 530 650 357 R.C.S. PARIS, propose à ses clients des prestations de services d'assistance et des actes de formation, concernant du matériel informatique, à domicile.

Ces prestations sont exclusivement conclues entre MisterOopsadom et le client à distance (par téléphone, e-mail ou via une interface web).

Ces prestations sont réservées aux particuliers.

Article 1 - Caractéristiques des prestations et application des conditions générales de vente (CGV)

Les caractéristiques essentielles des prestations, qui font l'objet de la vente, sont décrites dans les catalogues ou sur tout autre support publicitaire émanant du Gie MisterOopsadom.

Ces prestations sont susceptibles d'évoluer à tout moment.

Néanmoins, une date de validité des prestations proposées sera indiquée sur chaque catalogue et document commercial.

Le fait de passer commande implique l'adhésion entière et sans réserve du client aux CGV.

Les CGV peuvent être obtenues à tout moment et sur simple demande auprès du Gie.

Article 2 - Obligations du Gie MisterOopsadom

Le Gie s'engage à respecter le cahier des charges de la prestation commandée par le bénéficiaire. Elle s'engage à mettre en oeuvre les moyens techniques et humains nécessaires, afin de mener à bien cette prestation, et d'atteindre les objectifs qui lui sont fixés.

Article 3 - Obligations du client Le client s'engage à tenir à la disposition du Gie MisterOopsadom

l'ensemble de la documentation technique remis par les fabricants et/ou distributeurs et/ou fournisseurs notamment les supports numériques d'installation (CD-Rom, disquettes, DVDRom...),

les numéros de licences, les codes d'identification des différents fournisseurs potentiels et toute information nécessaire à Le Gie au titre de son intervention (exemple : l'historique de l'apparition de la panne). Le client est responsable de la réalisation de la sauvegarde de ses données et de ses logiciels avant la réalisation de la prestation par MisterOopsadom.

Le client s'engage à ce que son matériel informatique soit branché sur une installation aux normes et qu'il soit facilement accessible par les techniciens. Le client est informé que l'ensemble des frais, quels qu'ils soient, afférents à l'exécution des prestations et notamment, frais d'électricité, de connexions à Internet ou les frais d'usure des consommables informatiques engendrés par les manipulations effectuées par MisterOopsaDom sont et restent à sa charge. En aucun cas, le client ne pourra en demander le remboursement total ou partiel sous quelque forme que ce soit. Le client est informé que les prestations, comme sa propre intervention, peuvent entraîner une rupture de la garantie du constructeur et/ou du distributeur et/ou du fournisseur auprès duquel le client a acquis ses équipements et à laquelle ne se substitue en aucun cas une garantie de la part du Gie MisterOopsaDom. Il appartient au client de vérifier que ses équipements ne sont plus sous garantie contractuelle.

Article 4 - Prise de commande

Le client doit passer sa commande par téléphone, e-mail ou interface web.

Article 5 - Prix et paiement

Les prix indiqués dans les catalogues ou sur tous autres supports publicitaires tiennent compte de la T.V.A. applicable à la date d'impression de ceux-ci. Le coût de la prestation doit être réglé par le client à la fin de l'intervention au technicien par chèque bancaire ou postal, espèces ou CESU préfinancé.

Les prix correspondent à une intervention effectuée dans les conditions normales et sur la base des informations communiquées par le client.

Article 6 - Délai de rétractation

Si pour quelque raison que ce soit, le client souhaite annuler la prestation planifiée, l'article L121-20 du Code de la Consommation énonce que tout consommateur dispose d'un délai de sept jours francs pour exercer son droit de rétractation, sans avoir à justifier de motifs, ni à payer de pénalités.

Il est toutefois précisé que le droit de rétractation ne pourra être exercé dans le cas où l'exécution de la prestation de service a commencé, avec l'accord du client, avant la fin du délai évoqué ci-dessus.

Article 7 - Garantie et Responsabilité

Les interventions sont garanties 8 jours pour une panne similaire, sous réserve qu'aucune manipulation n'ait été effectuée par le client en l'absence d'un technicien mandaté par MisterOopsaDom.

MisterOopsaDom ne peut être tenu responsable d'un quelconque préjudice indirect (tel que la perte de données, perte de profit...) et, en tout état de cause, si sa responsabilité venait à être retenue au titre d'un préjudice direct, le montant de l'indemnité versée par MisteroopsaDom ne saurait excéder la somme réglée par le client au titre de l'intervention.

Article 8 - Loi informatique et libertés

Conformément aux dispositions de la loi informatique et liberté du 6 janvier 1978, le client dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des informations personnelles le concernant et collectées par MisterOopsDom. Ces droits pourront être exercés sur simple demande écrite en contactant MisterOopsDom à l'adresse : 55 bd Jean Jaurès 92110 CLICHY

ANNEXE 2

CHARTRE INTERNE DES BONNES PRATIQUES

I - OBJET DE LA CHARTE

La présente Charte a pour but de définir et d'organiser les relations entre les intervenants du Gie MisterOopsDom et les bénéficiaires des prestations proposées par Le Gie. Chaque intervenant doit respecter les règles établies par ce document pendant toute la durée de sa mission au sein de la société.

II - DEFINITIONS

Le « gestionnaire » désigne le représentant légal de la personne morale qui gère les prestations au profit des bénéficiaires.

Le « bénéficiaire » désigne la personne physique qui bénéficie des services aux personnes mis en place.

Les « intervenants » désignent les salariés du gestionnaire.

III - ENGAGEMENTS DES INTERVENANTS

L'intervenant doit faire preuve de professionnalisme : ponctualité, politesse, patience, respect du cahier des charges.

Dans le cadre de la formation et de l'assistance informatique, une attitude pédagogique est indispensable.

L'intervenant est capable de s'adapter aux différents publics de bénéficiaires auxquels il peut être confronté dans l'exercice de son métier. Il fera notamment preuve de compréhension et d'empathie.

L'intervenant établit avec le bénéficiaire une relation de confiance qui passe par le respect mutuel de la personne et de la dignité humaine. Il doit impérativement respecter l'intimité des bénéficiaires et de leurs familles.

L'intervenant se doit de respecter la confidentialité des informations portées à sa connaissance au cours de la prestation. (ex : mots de passe, données personnelles...)

L'intervenant a l'obligation de refuser systématiquement toute délégation de pouvoir sur les avoirs, biens ou droits, toute donation, tout dépôt de fonds, de bijoux ou valeurs de la part des bénéficiaires.

IV - CIRCULATION DE L'INFORMATION

Toute information concernant le bénéficiaire, jugée importante par l'intervenant et portée à sa connaissance, devra être transmise au gestionnaire et figurer dans le dossier du bénéficiaire.

V - GESTION DES CONFLITS

Tout conflit survenant entre le bénéficiaire et l'intervenant devra être porté à la connaissance du gestionnaire.

Si le conflit ne peut être résolu, il sera proposé au bénéficiaire de changer d'intervenant.

ANNEXE 3

CHARTRE DES DROITS ET LIBERTES DE LA PERSONNE ACCUEILLIE

Selon l'Arrêté du 8 septembre 2003,

Mentionnée à l'article L. 311-4 du code de l'action sociale et des familles

Article L311-4

(Loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002 art. 4 I, II, art. 8 Journal Officiel du 3 janvier 2002)

Afin de garantir l'exercice effectif des droits mentionnés à l'article L. 311-3 et notamment de prévenir tout risque de maltraitance, lors de son accueil dans un établissement ou dans un service social ou médico-social, il est remis à la personne ou à son représentant légal un livret d'accueil auquel sont annexés :

- a) Une charte des droits et libertés de la personne accueillie, arrêtée par les ministres compétents après consultation de la section sociale du Comité national de l'organisation sanitaire et sociale mentionné à l'article L. 6121-9 du code de la santé publique ;
- b) Le règlement de fonctionnement défini à l'article L. 311-7.

Un contrat de séjour est conclu ou un document individuel de prise en charge est élaboré avec la participation de la personne accueillie ou de son représentant légal. Ce contrat ou document définit les objectifs et la nature de la prise en charge ou de l'accompagnement dans le respect des principes déontologiques et éthiques, des recommandations de bonnes pratiques professionnelles et du projet d'établissement. Il détaille la liste et la nature des prestations offertes ainsi que leur coût prévisionnel. Le contenu minimal du contrat de séjour ou du document individuel de prise en charge est fixé par voie réglementaire selon les catégories d'établissements et de personnes accueillies.

Article 1er - Principe de non-discrimination

Dans le respect des conditions particulières de prise en charge et d'accompagnement, prévues par la loi, nul ne peut faire l'objet d'une discrimination à raison de son origine, notamment ethnique ou sociale, de son apparence physique, de ses caractéristiques génétiques, de son orientation sexuelle, de son handicap, de son âge, de ses opinions et convictions, notamment politiques ou religieuses, lors d'une prise en charge ou d'un accompagnement, social ou médico-social.

Article 2 - Droit à une prise en charge ou à un accompagnement adapté

La personne doit se voir proposer une prise en charge ou un accompagnement, individualisé et le plus adapté possible à ses besoins, dans la continuité des interventions.

Article 3 - Droit à l'information

La personne bénéficiaire de prestations ou de services a droit à une information claire, compréhensible et adaptée sur la prise en charge et l'accompagnement demandés ou dont elle bénéficie ainsi que sur ses droits et sur l'organisation et le fonctionnement de l'établissement, du service ou de la forme de prise en charge ou d'accompagnement. La personne doit également être informée sur les associations d'usagers oeuvrant dans le même domaine.

La personne a accès aux informations la concernant dans les conditions prévues par la loi ou la réglementation.

La communication de ces informations ou documents par les personnes habilitées à les communiquer en vertu de la loi s'effectue avec un accompagnement adapté de nature psychologique, médicale, thérapeutique ou socio-éducative.

Article 4 - Principe du libre choix, du consentement éclairé et de la participation de la personne

Dans le respect des dispositions légales, des décisions de justice ou des mesures de protection judiciaire ainsi que des décisions d'orientation :

1° La personne dispose du libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes soit dans le cadre d'un service à son domicile, soit dans le cadre de son admission dans un établissement ou service, soit dans le cadre de tout mode d'accompagnement ou de prise en charge ;

2° Le consentement éclairé de la personne doit être recherché en l'informant, par tous les moyens adaptés à sa situation, des conditions et conséquences de la prise en charge et de l'accompagnement et en veillant à sa compréhension.

3° Le droit à la participation directe, ou avec l'aide de son représentant légal, à la conception et à la mise en œuvre du projet d'accueil et d'accompagnement qui la concerne lui est garanti. Lorsque l'expression par la personne d'un choix ou d'un consentement éclairé n'est pas possible en raison de son jeune âge, ce choix ou ce consentement est exercé par la famille ou le représentant légal auprès de l'établissement, du service ou dans le cadre des autres formes de prise en charge et d'accompagnement. Ce choix ou ce consentement est également effectué par le représentant légal lorsque l'état de la personne ne lui permet pas de l'exercer

directement. Pour ce qui concerne les prestations de soins délivrées par les établissements ou services médico-sociaux, la personne bénéficie des conditions d'expression et de représentation qui figurent au code de la santé publique. La personne peut être accompagnée de la personne de son choix lors des démarches nécessitées par la prise en charge ou l'accompagnement.

Article 5 - Droit à la renonciation

La personne peut à tout moment renoncer par écrit aux prestations dont elle bénéficie ou en demander le changement dans les conditions de capacités, d'écoute et d'expression ainsi que de communication prévues par la présente charte, dans le respect des décisions de justice ou mesures de protection judiciaire, des décisions d'orientation et des procédures de révision existantes en ces domaines.

Article 6 - Droit au respect des liens familiaux

La prise en charge ou l'accompagnement doit favoriser le maintien des liens familiaux et tendre à éviter la séparation des familles ou des fratries prises en charge, dans le respect des souhaits de la personne, de la nature de la prestation dont elle bénéficie et des décisions de justice. En particulier, les établissements et les services assurant l'accueil et la prise en charge ou l'accompagnement des mineurs, des jeunes majeurs ou des personnes et familles en difficultés ou en situation de détresse prennent, en relation avec les autorités publiques compétentes et les autres intervenants, toute mesure utile à cette fin.

Dans le respect du projet d'accueil et d'accompagnement individualisé et du souhait de la personne, la participation de la famille aux activités de la vie quotidienne est favorisée.

Article 7 - Droit à la protection

Il est garanti à la personne comme à ses représentants légaux et à sa famille, par l'ensemble des personnels ou personnes réalisant une prise en charge ou un accompagnement, le respect de la confidentialité des informations la concernant dans le cadre des lois existantes.

Il lui est également garanti le droit à la protection, le droit à la sécurité, y compris sanitaire et alimentaire, le droit à la santé et aux soins, le droit à un suivi médical adapté.

Article 8 - Droit à l'autonomie

Dans les limites définies dans le cadre de la réalisation de sa prise en charge ou de son accompagnement et sous réserve des décisions de justice, des obligations contractuelles ou liées à la prestation dont elle bénéficie et des mesures de tutelle ou de curatelle renforcée, il est garanti à la personne la possibilité de circuler librement. A cet égard, les relations avec Le Gie, les visites dans l'institution, à l'extérieur de celle-ci, sont favorisées. Dans les mêmes limites et sous les mêmes réserves, la personne résidente peut, pendant la durée de son séjour, conserver des biens, effets et objets personnels et, lorsqu'elle est majeure, disposer de son patrimoine et de ses revenus.

Article 9 - Principe de prévention et de soutien

Les conséquences affectives et sociales qui peuvent résulter de la prise en charge ou de l'accompagnement doivent être prises en considération. Il doit en être tenu compte dans les objectifs individuels de prise en charge et d'accompagnement.

Le rôle des familles, des représentants légaux ou des proches qui entourent de leurs soins la personne accueillie doit être facilité avec son accord par l'institution, dans le respect du projet d'accueil et d'accompagnement individualisé et des décisions de justice.

Les moments de fin de vie doivent faire l'objet de soins, d'assistance et de soutien adaptés dans le respect des pratiques religieuses ou confessionnelles et convictions tant de la personne que de ses proches ou représentants.

Article 10 - Droit à l'exercice des droits civiques attribués à la personne accueillie

L'exercice effectif de la totalité des droits civiques attribués aux personnes accueillies et des libertés individuelles est facilité par l'institution, qui prend à cet effet toutes mesures utiles dans le respect, si nécessaire, des décisions de justice.

Article 11 - Droit à la pratique religieuse

Les conditions de la pratique religieuse, y compris la visite de représentants des différentes confessions, doivent être facilitées, sans que celles-ci puissent faire obstacle aux missions des établissements ou services. Les personnels et les bénéficiaires s'obligent à un respect mutuel des croyances, convictions et opinions. Ce droit à la pratique religieuse s'exerce dans le respect de la liberté d'autrui et sous réserve que son exercice ne trouble pas le fonctionnement normal des établissements et services.

Article 12 - Respect de la dignité de la personne et de son intimité

Le respect de la dignité et de l'intégrité de la personne est garanti. Hors la nécessité exclusive et objective de la réalisation de la prise en charge ou de l'accompagnement, le droit à l'intimité doit être préservé.

M. André LAFORE

andre.lafore@mediateur-republique.fr

LIEU : Point d'accès au droit du 18ème arrondissement

2, rue de Suez

75018 Paris

Tel. 01.53.41.86.60

Fax. 01.42.62.79.81

PERMANENCE :

MARDI JOURNÉE

M. Michel BOUTOUTE

michel.boutoute@mediateur-republique.fr

LIEU : Maison de justice et du droit de Paris Nord-Est

15/17, rue du Buisson St-Louis

75010 Paris

[Localisation et itinéraire](#)

Tel. 01.53.38.62.80

Fax. 01.42.01.89.25

PERMANENCE : MARDI JOURNÉE

LIEU : Maison d'arrêt de Paris La Santé

75013 Paris

Tel. 04.78.26.49.39

BUREAU D'AIDE JURIDICTIONNELLE

Tribunal de Grande Instance de Paris

4 Boulevard du Palais

75055 PARIS CEDEX 01

Tél: : 01 44 32 47 74 / 75 / 71

Fax: 01 44 32 78 56

BUREAU D'AIDE JURIDICTIONNELLE

Tribunal de Grande Instance de Nanterre

179-191 Avenue Joliot Curie

92020 NANTERRE CEDEX

Tél: 01 40 97 10 10

Fax: 01 47 24 31 61

ORDRE DES AVOCATS DU BARREAU DE PARIS

Service de consultations gratuites :

11, place Dauphine - Paris 1er

ORDRE DES AVOCATS DU BARREAU DE NANTERRE

179 Avenue F et I Joliot Curie, Nanterre -

Tél : 01 55 69 17 00

