

PROJET DE SERVICE



SERVICES DES TROIS FORETS

Siège social de Bouffémont

16 Rue de la République

95570 BOUFFEMONT

01 39 35 28 49

Agence de Saint-Gratien

15 Boulevard du Maréchal Foch

95210 SAINT-GRATIEN

01 84 28 05 90

contact@3forets.fr

Sommaire

Sommaire	1
PREAMBULE	3
CADRE LEGISLATIF	5
→ Loi du 2 février 2002	5
→ Loi du 11 février 2005	5
→ Loi du 26 juillet 2005.....	6
→ Agrément relatif aux services à la personne.....	6
→ L’autorisation liée aux SAAD prestataires.....	6
HISTORIQUE ET PRESENTATION	8
VALEURS ET PRINCIPES D’INTERVENTIONS	13
→ Une déontologie fondée sur la générosité	13
→ La formation professionnelle pour tous nos salariés.....	16
→ La prévention des risques professionnels.....	18
→ Nos engagements qualités.....	19
PUBLIC	20
→ Le Val d’Oise : un territoire inadapté aux personnes fragiles.....	20
→ Démographie et évolution des besoins	22
→ Notre public	23
→ Notre territoire d’intervention	25
→ Les usagers au cœur de notre métier	27
MISSIONS ET OFFRES DE SERVICES	29
→ La loi ASV : fusion de l’agrément et de l’autorisation.....	29
→ Particularité du concept.....	29
→ Un territoire d’intervention défini en fonction des intervenants.....	30
→ Des interventions au service de tous les publics	31
→ Les étapes de notre service	33
→ Le projet personnalisé.....	34
→ Communication sur l’offre	35
ORGANISATION, COMPETENCES ET PARTENARIAT	37
→ Moyens humains.....	37

→ Moyens financiers	38
→ Moyens matériels	39
→ Partenariats.....	42
OBJECTIFS D'EVOLUTION, DE PROGRESSION, DE DEVELOPPEMENT	43
→ Maintien de la stratégie actuelle de professionnalisation des services	43
Amélioration des conditions de travail et prévention des risques professionnels.....	43
Amélioration de la qualité de service	43
Indépendance financière	44
Maintien d'une offre multiservices et tous publics	44
→ Ouverture d'agences et développement de l'activité sur le Val d'Oise	44
Agrandissement du siège social.....	44
Ouverture d'autres agences ou reprise de structures sur le Val d'Oise	44
→ Participer à une meilleure coordination au niveau départemental	44
Etude et possibilité de création d'un SPASAD	44
Développement de la coordination et de la bonne intelligence entre les SAAD.....	45

PREAMBULE

C'est pour répondre aux exigences de la loi du 28 décembre 2015 relative à l'adaptation de la société au vieillissement que le présent projet de service a été construit.

La loi ASV repose sur trois piliers fondamentaux : l'anticipation pour prévenir la perte d'autonomie, l'adaptation des politiques publiques au vieillissement et l'amélioration de la prise en charge des personnes en perte d'autonomie. La loi met l'accent sur les services à domicile et favorise le vieillissement à domicile, dans les meilleures conditions possibles, des personnes âgées. L'entrée en vigueur de la loi ASV s'est faite au 1^{er} juillet 2016.

Afin de rédiger ce projet de service en prenant connaissance des réglementations, recommandations et exigences, nous avons pu nous appuyer sur les recommandations de bonnes pratiques professionnelles de l'Agence nationale de l'évaluation et de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux (ANESM). Leur guide porte sur l'élaboration, la rédaction et l'animation du projet d'établissement ou de service. L'ANESM, créée en 2007, permet l'accompagnement des établissements et services sociaux et médico-sociaux dans la mise en place des évaluations interne et externe. En effet, les évaluations internes et externes répondent à une obligation légale de la loi du 2 janvier 2002 et sont mises en application dans le cadre de la loi L312-8 du code de l'action sociale et des familles.

Le code de l'action sociale et des familles stipule, au travers de l'article L311-8, que « pour chaque établissement ou service social ou médico-social, il est élaboré un projet d'établissement ou de service, qui définit ses objectifs, notamment en matière de coordination, de coopération et d'évaluation des activités et de la qualité des prestations, ainsi que ses modalités d'organisation et de fonctionnement. »

Le décret du 22 avril 2016 relatif au cahier des charges national des services d'aide et d'accompagnement à domicile permet de définir le périmètre d'action de ce projet. Le projet de service rentre dans le champ de la loi ASV (Adaptation de la Société au Vieillissement) c'est-à-dire qu'il concerne les personnes âgées de plus de 60 ans, les personnes handicapées et les familles fragiles.

Dans un premier temps nous rappellerons le cadre législatif qui s'applique à notre structure. Ensuite nous présenterons son historique, ses valeurs et ses principes d'interventions. Nous préciserons notre territoire d'intervention, notre public et nos missions. Nous exposerons les moyens mis en place pour répondre aux objectifs que nous nous fixons. Enfin, nous formulerons nos perspectives d'évolutions.



CADRE LEGISLATIF

→ Loi du 2 février 2002

La loi 2002-2 du 2 janvier 2002 rénove l'action sociale et médico-sociale relative aux institutions du secteur. La loi a pour vocation de garantir le droit des usagers.

Sept outils sont mis en place afin de garantir ses droits :

- Le livret d'accueil
- La charte des droits et des libertés
- Le règlement de fonctionnement
- Le contrat de séjour (ou de service)
- Un conciliateur ou un médiateur
- Le conseil de la vie sociale
- Le projet de service

→ Loi du 11 février 2005

La loi du 11 février 2005 lutte en faveur de l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées. Cette loi rappelle les droits fondamentaux des personnes en situation de handicap.

Elle met en place différentes mesures telles que :

- La création d'accueil pour personnes handicapées
- Le droit à la compensation
- Le droit à la scolarité
- L'accessibilité à l'emploi.

→ **Loi du 26 juillet 2005**

La loi du 26 juillet 2005 relative au développement des services à la personne et portant diverses mesures en faveur de la cohésion sociale vise à doubler le rythme de croissance du secteur afin de créer 500 000 emplois sur trois ans.

C'est pour atteindre ce but que le projet se décline en trois objectifs :

- La réduction des coûts et des prix
- La simplification de l'accès aux services pour les particuliers
- La professionnalisation du secteur garantissant la qualité des services

→ **Agrément relatif aux services à la personne**

Depuis la loi du 28 décembre 2015 relative à l'adaptation de la société au vieillissement (ASV), la seule activité de services à la personne restant dans le champ de l'agrément (anciennement agrément qualité) est la garde d'enfants de moins de 3 ans. C'est le préfet de département qui est habilité à délivrer les agréments.

Textes de référence :

- Code du travail : articles L7231-1, L7231-2 et D7231-1
- Arrêtés du 26 décembre 2011 et 22 décembre 2015
- Circulaire n°1-2012 du 26 avril 2012
- Convention collective nationale des entreprises de services à la personne
- Convention collective nationale de la branche de l'aide, de l'accompagnement, des soins et des services à domicile

→ **L'autorisation liée aux SAAD prestataires**

Dans le cadre de la loi ASV, les entreprises de services à la personne sont soumises à l'autorisation lorsque leurs activités concernent les personnes âgées de plus de 60 ans et les personnes handicapées. Les autorisations sont délivrées par le président du conseil

départemental. Les structures agréées avant la loi ASV sont réputées être autorisées et peuvent donc continuer leurs activités, sous réserve de se mettre à jour des exigences de ce nouveau cadre réglementaire.

Textes de référence :

- Code du travail : articles L7231-1, L7232-1, L7231-2 et D7231-1,
- Arrêtés du 26 décembre 2011 et 22 décembre 2015
- Circulaire n°1-2012 du 26 avril 2012
- Décret n° 2016-502 du 22 avril 2016
- Convention collective nationale des entreprises de services à la personne
- Convention collective nationale de la branche de l'aide, de l'accompagnement, des soins et des services à domicile



Devant notre bureau, à Bouffémont

HISTORIQUE ET PRESENTATION

La première agence Services des Trois Forêts a été ouverte en **2003** avec comme vocation première **l'aide au maintien à domicile** des personnes âgées, handicapées ou isolées.

Encore étudiant, son créateur, Sébastien PHULPIN, avait constaté les lacunes en termes de services d'aide et d'accompagnement pour les personnes âgées et handicapées, c'est-à-dire nos familles, nos voisins, nos proches.

Précurseur à l'époque, il voulait développer des services d'aide de qualité, proches des gens, tant des clients que des salariés ou des partenaires, et intégrer cette démarche à un réseau local de solidarité et de service, sans négliger le dynamisme économique, donc l'emploi et la rigueur dans la gestion.

Tandis que Services des Trois Forêts naissait, les défaillances de nos sociétés modernes vis-à-vis de nos aînés étaient durement révélées par la canicule de l'été 2003, qui entraînait une surmortalité de 70 000 personnes âgées en Europe, dont 20 000 en France.

L'urgence d'un développement des aides tout d'abord avec l'APA en 2003 puis de l'offre de services avec le plan Borloo en 2005, devenait une volonté forte des pouvoirs publics.

Tout en accompagnant la création de sa nouvelle structure de services d'aide à la personne, Sébastien PHULPIN finissait ses études sur son mémoire « L'aide à domicile, un service d'avenir pour le bien commun ».



Depuis plus de 13 ans, il s'est consacré à cette mission de services, et a œuvré à constituer **une équipe de haut niveau**, proposant des services d'aide à domicile et de transport pour les personnes âgées et handicapées, et depuis 2015 le portage de repas à domicile.

Ouvertes à tous, dans une logique de service de proximité, nos prestations s'adressent aussi aux personnes non dépendantes, aux familles actives, notamment pour le ménage, le repassage et la garde des enfants.

Notre première agence est située à Bouffémont ; **nous intervenons sur l'Est du Val d'Oise**, et plus **particulièrement sur la Plaine de France, autour de Domont, Ecouen et Ezanville**, ou encore Sarcelles, Saint Brice et Montsoulst en passant par les villages de l'ouest de la Plaine de France, comme Attainville, Belloy ou Baillet en France.

En février 2018 nous ouvrons une seconde agence sur la commune de **Saint-Gratien**. Cette nouvelle agence nous permet de nous confirmer sur le secteur de **Vallée de Montmorency aux alentours d'Eaubonne, Enghien-les-Bains, Ermont, Franconville ...**

Outre certaines zones plus densément peuplées comme la vallée de Montmorency, où la voiture est tout de même souvent nécessaire, la Plaine de France est composée de petites villes et villages dans la grande couronne de la région parisienne, donc un **territoire semi rural** sur lequel les contraintes de déplacement sont déterminantes, et où l'isolement des personnes âgées ou handicapées peut être encore plus marqué, faute de commerces ou de services publics de proximité, et une offre de transport inadapté à leur réalité.

Il en a résulté que nous avons veillé à développer des services très mobiles, avec des **intervenants à domicile à 70% véhiculés**.



Aujourd'hui, 3FORETS emploie **80 salariés**, et dispose de plus de **quarante véhicules** de société pour leurs déplacements et les transports.

Ce taux d'équipement exceptionnel est le fruit d'**investissements importants et réguliers au long des années** ; il garantit à nos salariés de meilleures conditions de travail et aux personnes accompagnées un service de qualité et plus adapté, étant entendu que les véhicules de société sont aussi un moyen de s'assurer du respect des horaires grâce aux traceurs GPS intégrés.

Nous gérons notre flotte de véhicules avec rigueur, comme notre personnel et notre plan de formation, en investissant sur le long terme.

Chaque année, plus de la moitié de notre personnel bénéficie d'une ou plusieurs formations, dont certaines formations socles telles que : Acteur Prévention Secours – Aide et soins à domicile, Transport et accompagnement des personnes à mobilité réduite et Conduire Juste, ainsi que les VAE pour le DEAVS. La quasi-totalité de nos intervenants est de ce fait sauveteur secouriste du travail. Bien entendu nous proposons des formations modulaires et complémentaires en fonction des besoins constatés sur le terrain et des entretiens professionnels. Nous optimisons nos budgets avec nos partenaires, notamment AGEFOS PME et la CRAMIF, afin de garantir la pérennité dans le temps de nos actions de formation.



Notre déontologie, applicable tant avec nos bénéficiaires qu'avec notre personnel ou avec tous les tiers, est fondée sur une règle simple : « *Ce que vous voulez que les autres fassent pour vous, faites-le aussi pour eux* » ; autrement dit « *Ne fais pas aux autres ce que tu ne voudrais pas que l'on te fasse.* »

Notre action est donc basée sur des **valeurs de respect, sincérité, honnêteté, dévouement et bien sûr de service.**

Il en résulte un management souple et humain, mais rigoureux, qui nous permet d'avoir un turnover réduit favorisant évidemment la qualité de service. Moins d'absences, plus d'entraide. Plus de motivation au travail, un meilleur service.

En effet, l'engagement de continuité de service a toujours été pour nous fondamental. Nous intervenons donc **7 jours sur 7, dimanches et jours fériés compris**. C'est tout le sens d'une structure de services d'aide et d'accompagnement pour les personnes âgées et handicapées, de s'organiser pour **garantir la continuité de services**. C'est ce que nous faisons en étant organisés à tous les niveaux : personnel administratif, équipement informatique et de télécommunications, véhicules, optimisation des plannings, management du personnel, annualisation du temps de travail, astreintes, etc...

Notre agrément qualité a été renouvelé une première fois en 2007, puis en 2012, où nous avons été **certifié Qualisap, pour la qualité de nos services et des moyens mis en œuvre**.

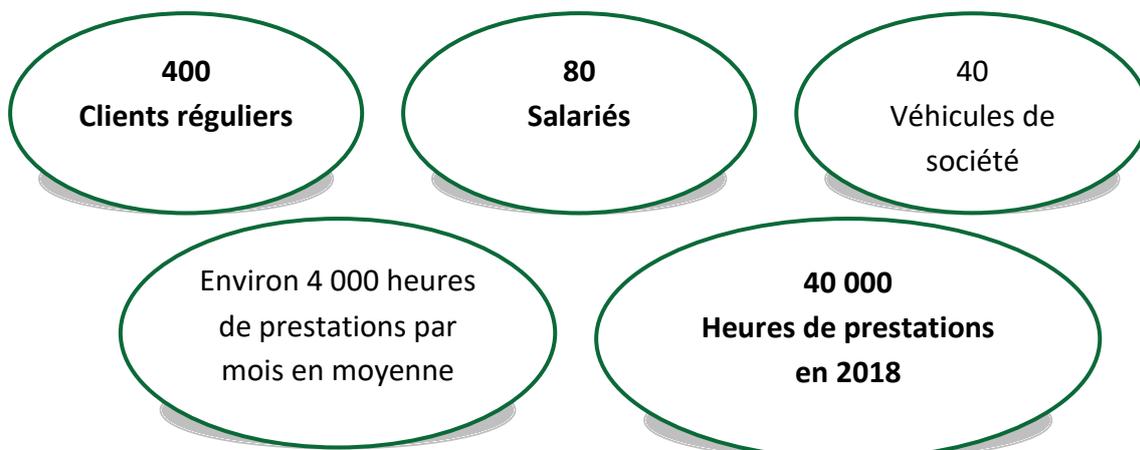
Depuis 2012, nos services sont audités tous les ans par Bureau Veritas, et chaque non-conformité relevée par l'auditeur corrigée pour conserver le label Qualisap.

Nous sommes par ailleurs adhérents à la **Charte nationale Qualité des Services à la Personne** depuis 2014.

Services des Trois Forêts est une structure saine, indépendante, bien gérée depuis plus de 13 ans par le même directeur, dévoué à ce travail. Nos quelques **350 clients réguliers** nous font confiance et d'après notre dernière enquête de satisfaction **97% d'entre eux recommanderaient nos services.**



Services des Trois Forêts en chiffres c'est :



Quelques dates clefs :

- 2003 : création de la société Services des Trois Forêts
- 2004 : Agrément qualité
- 2007 et 2012 : renouvellements de l'agrément qualité
- 2012 : Certification Qualisap
- 2014 : adhésion à la Charte nationale Qualité des Services à la Personne
- 2015 : renouvellement du Certificat Qualisap.
- 2015 : lancement du service de livraison de repas à domicile
- 2016 : autorisation du Conseil départemental pour l'aide aux personnes âgées et handicapées
- 2017 : renouvellement de l'Agrément services à la personne.
- Passage sur le progiciel de gestion de services à la personne Ximi, et télégestion
- 2018 : ouverture de la nouvelle agence à Saint-Gratien
- 2018 : Certification Qualisap

VALEURS ET PRINCIPES D'INTERVENTIONS

→ **Une déontologie fondée sur la générosité**

« Ce que vous voulez que les autres fassent pour vous, faites-le aussi pour eux. »

Autrement dit :

« Ne fais pas aux autres ce que tu ne voudrais pas que l'on te fasse. »

A notre sens, ces principes doivent s'appliquer dans toute relation que nous pouvons avoir : dans la relation de service auprès de la personne aidée, évidemment, mais aussi avec ses proches et avec les autres intervenants. Ces principes doivent aussi s'appliquer entre collègues de la société, entre la hiérarchie et les subordonnés, avec les candidats à un

emploi, avec nos fournisseurs et d'une manière générale tous nos partenaires, quel que soit le contexte. Nous considérons que ces principes ont valeur universelle, et doivent être recherchés dans tous les cas.

C'est pourquoi la direction en premier lieu et le personnel d'encadrement veilleront à être exemplaires dans la poursuite et l'application des principes de la charte déontologique.

1. Respect, non violence, bienveillance

Le respect est fondamentalement non-violence, absence d'agression. Positivement, c'est la douceur, la gentillesse, la bienveillance, la générosité.

Pour la personne accompagnée : cela implique que le service soit rendu sans violence, notamment dans le respect de ce que l'on appelle les droits fondamentaux de la personne, avec une bienveillance constante, même lorsque la situation est difficile, et que la personne aidée, parfois, ne témoigne en retour ni reconnaissance, ni respect. On s'opposera résolument à la maltraitance, qui peut naître des petites violences du quotidien.

Pour la Terre : le respect, ou l'absence d'agression, passe par une prise de conscience écologique, et la limitation de l'impact environnemental de nos activités. Nous nous engageons en ce sens, par nos choix quotidiens et nos orientations stratégiques.

Nous estimons que la bonne gestion, l'économie, et la juste utilisation du pouvoir, notamment financier, sont des valeurs positives.

Pour le personnel 3FORETS : notre engagement porte aussi sur la prévention des risques professionnels et l'amélioration des conditions de travail.

Enfin, d'une manière générale, nous considérons que le respect est dû à tout être, et nous œuvrons en ce sens.

2. Sincérité, Vérité

Dire la vérité, et agir conformément à ses paroles ou à ses engagements.

Nous veillons à ce que l'ensemble de nos documents et communications soient précis, authentiques, fidèles à nos engagements.

Nous évitons les formules marketing réfléchies pour leur seul impact commercial ; ceci se reflète dans notre grille tarifaire, où nous préférons les chiffres clairs.

Nous nous engageons à proposer un mode d'intervention compris des personnes, leur permettant de choisir sereinement et objectivement nos services, ou d'autres.

Nous nous donnons le droit de dire non, de refuser certaines situations inacceptables, et d'expliquer notre refus, notamment au regard des risques professionnels ou du non respect par le client de ses obligations.

Le personnel 3FORETS s'engage au respect des choix des personnes aidées, de leur intimité, et à la confidentialité des informations recueillies auprès d'elles.

3. Honnêteté

En application de ce principe, 3FORETS restituera à ses clients tout montant trop payé, en signalant spontanément au vu des éléments comptables. 3FORETS s'engage à honorer ses fournisseurs, à dûment rémunérer son personnel pour son travail, y compris les trajets inter-vacations et indemnités de déplacements, à régler les charges sociales, impôts et taxes selon les dispositions légales.

Le personnel s'engage à être digne de confiance ; à refuser de percevoir dons, legs, prêts ou procuration directement ou indirectement de la part de la personne aidée ou de ses proches, conformément aux dispositions légales relatives à l'abus de faiblesse ; à ne confier les clés du domicile de la personne accompagnée à aucun tiers que ce soit, et à ne les utiliser que dans un cadre professionnel ; à ne pas utiliser les appareils de communication de la personne aidée à des fins personnelles.

4. Dévouement

Consacrer une énergie constante et dévouée.

Nous veillons à être réellement disponible, proche de nos clients, pour assurer le meilleur service, sans interruption, toute l'année.

En particulier, nous réalisons une évaluation des besoins du client, notamment au cours de la visite à domicile, pour établir une offre de service adaptée.

5. Service

Notre organisation en société privée est la garantie de notre indépendance et de notre liberté d'action, notamment vis-à-vis de la sphère politique. Nous nous engageons à ne pas nous compromettre au profit de la recherche des richesses, de l'acquisition de biens ou du pouvoir.

Notre vocation est le service.



→ La formation professionnelle pour tous nos salariés

Le secteur des services à la personne recrute beaucoup, et doit faire des efforts de professionnalisation et de qualification pour le personnel en poste comme pour les nouveaux entrants. A notre niveau, nous mettons en œuvre des moyens particulièrement importants chaque année pour participer à cette nécessaire professionnalisation :

1. Accueil de stagiaires :

Plus particulièrement en formation pour le Diplôme d'Etat d'Auxiliaire de Vie Sociale (DEAVS, et futur DEAES), mais également pour des stages dans le cadre d'autres formations de notre secteur d'activité: BTS SP3S, Licence professionnelle Ingénierie Sociale et Familiale, BEP et Bac Professionnel Accompagnement Soins et Services à la Personne.

Ces stages débouchent assez souvent sur une embauche en contrat à durée indéterminée.

Par ailleurs, dans le cadre de notre engagement local, nous accueillons régulièrement des stagiaires du collège ou lycée, et avons déjà accueilli des stagiaires d'écoles supérieures du Val d'Oise (ENSEA et ESSEC). En ce sens nous participons au nécessaire accompagnement des jeunes dans la découverte de l'entreprise et des métiers.

2. Accueil d'étudiants en alternance : contrats de professionnalisation, apprentissage

L'alternance est une opportunité pour les étudiants de se former en se confrontant à la réalité du quotidien dans l'emploi, et pour la structure de créer un poste ou de compléter ses équipes sans prendre trop de risques, et tout en participant activement à la formation du jeune, qui pourra éventuellement poursuivre en CDI à l'issue du contrat d'alternance. Nous sommes convaincus depuis plusieurs années de l'efficacité de ce mode de formation, largement promu par les pouvoirs publics de nos jours et plébiscités par les organisations professionnelles, dont la notre, la FEDESAP. Nous avons ainsi accueilli plusieurs étudiants en BTS assistant de gestion, assistant de direction, Bac Pro secrétariat, en Master Direction d'Etablissements et de Services pour Personnes Agées ou encore en BTS Services et Prestations des Secteurs Sanitaire et Social.

3. Formation professionnelle

Notre engagement de formation du personnel a plusieurs raisons et objectifs :

- la professionnalisation : acquisition de compétences, adaptation au poste...
- la qualification des personnes non diplômées ; typiquement par l'intermédiaire des validations des acquis de l'expérience (VAE) pour le DEAVS.
- l'amélioration de la qualité des services
- la prévention des risques professionnels
- la fidélisation du personnel

Notre engagement se traduit très concrètement puisque:

- nous consacrons un budget très largement supérieur à la contribution légale. Nous considérons que la formation est investissement de long terme stratégique pour notre structure.
- chaque année plus de la moitié du personnel suit une ou plusieurs formations telles que :
 - Acteur Prévention Secours – Aide et soins à domicile
 - Transports et accompagnement des personnes à mobilité réduite
 - Conduire juste

Et bien entendu les recyclages de ces formations, dont le certificat de Sauveteur Secouriste du Travail.

Nous examinons les demandes de formation de nos salariés, en particulier lors des entretiens individuels, et leur proposons des formations modulaires et/ou complémentaires en fonction de leurs souhaits et des besoins rencontrés sur le terrain, en lien avec les demandes et la dépendance des personnes accompagnées.



→ **La prévention des risques professionnels**

Depuis plusieurs années, nous travaillons à la **prévention des risques professionnels et à l'amélioration des conditions de travail** de notre personnel.

Nous faisons en sorte d'installer progressivement une culture de la prévention des risques professionnels au sein de notre structure, non seulement au cœur de notre équipe d'encadrement, mais aussi chez nos intervenants.

Notre démarche intitulée « Sécurité et Humanité chez 3FORETS » a été renforcée en 2016 par la formation d'un groupe d'animateurs en prévention, certifiés INRS, et la poursuite de nos actions de formation d'« acteurs prévention secours ».

En conséquence notre structure pourra être autonome dans la démarche de prévention des risques professionnels. Cette démarche doit nous permettre, entre autres, de prévenir et de réduire le nombre d'accidents du travail, de maladies professionnelles et d'absences.

Pour illustrer un des outils INRS de notre démarche de prévention : nos salariés s'appuient sur les fiches « ITAMAMI » dans lesquelles ils exposent le risque professionnel auquel ils

sont confrontés. Ces fiches sont transmises aux animateurs, qui les analysent, et déterminent les solutions les mieux adaptées à chaque situation.



→ **Nos engagements qualités**

Depuis 2004, nous disposons de l'agrément services à la personne qui, depuis la loi ASV, est automatiquement modifié en autorisation. Cet agrément était obligatoire pour toutes les activités qui s'adressent aux enfants de moins de 3 ans, aux personnes âgées ainsi qu'aux personnes handicapées.

Depuis 2012 nos services sont certifiés Qualisap par Bureau Veritas. Cette certification a été obtenue suite à un audit approfondi de notre structure, qui devait respecter les exigences du référentiel Qualisap relatif aux services à domicile. La qualité de nos procédures et de nos prestations a été reconnue avec l'obtention de la certification Qualisap, qui reste soumise à un audit chaque année. Cette certification implique le respect de cinq exigences fondamentales, qui se déclinent en de nombreux points de contrôle :

- Des moyens adaptés dans le respect de la déontologie métier et des bonnes pratiques professionnelles
- Un accueil et une réponse transparente et sur mesure pour le particulier
- La mise en œuvre d'une organisation qui permet d'assurer les prestations conformément aux engagements pris
- Une politique de gestion des ressources humaines efficace
- Un suivi de la qualité des prestations

En dépit du caractère facultatif et du coût d'une telle certification, nous envisageons de maintenir les audits de contrôle de notre structure par Bureau Veritas afin de conserver une exigence de qualité de service, qui soit objectivement vérifiée avec une périodicité contraignante (chaque année), en complément du régime de l'autorisation sur 15 ans avec les évaluations interne et externe.



PUBLIC

Comme nous allons le voir, Services des Trois Forêts apporte une réponse concrète aux besoins d'aide pour le maintien à domicile des personnes âgées et handicapées sur le Val d'Oise, tant pour des raisons géographiques et de mobilité, que pour des raisons d'évolution démographiques, ces éléments étant à mettre en regard avec l'insuffisance de l'offre de services sur certains territoires.

→ Le Val d'Oise : un territoire inadapté aux personnes fragiles

La création de la société s'est faite à partir du constat que peu de structures d'aide à domicile intervenaient en milieu semi rural, sur la Plaine de France et le Pays de France.

Treize ans plus tard, la situation n'a guère évolué sur certaines communes, puisque certains services ont certes vu le jour ou étendu leurs zones d'intervention, mais d'autres ont disparu. Ensuite, il ne suffit pas de se fier a priori aux zones d'intervention avancées par les structures elles-mêmes, car on sait très bien que la qualité de service et sa disponibilité sont souvent réduites dans la pratique, et surtout sur des communes isolées, ou éloignées du siège de la structure.

Le schéma départemental en faveur des personnes âgées fait bien ressortir les limites de l'offre de services à domicile sur le Val d'Oise : dans la moitié des communes, seuls un ou deux services interviennent auprès des personnes âgées vivant à leur domicile. Nous constatons **qu'une part importante de nos zones d'interventions, en particulier sur La Plaine de France et le Pays de France, n'est que peu ou insuffisamment couverte par les services d'aide à domicile autorisés.**

Services des Trois Forêts, localisé à Bouffémont (95), se situe en milieu semi rural où se trouvent de petites villes ou villages qui sont difficilement desservis par les transports en commun. Le permis et la voiture sont donc indispensables pour se déplacer dans ces zones. On constate, dans certaines villes, peu de commerces de proximités et de services publics. Par conséquent, l'isolement et l'exclusion sociale des personnes âgées peuvent être accentués.

Pour pallier à cette contrainte et proposer des services mobiles, 95% de nos salariés sont véhiculés, avec environ 40 véhicules de société. Ainsi, nous pouvons proposer des services de qualité aux personnes isolées.



Le conseil départemental évoque, dans le schéma gérontologique du Val d'Oise de 2012-2015, la notion d'isolement des personnes âgées et l'absence de mobilité comme principale difficulté des personnes âgées qui souhaitent vieillir à domicile. L'absence et l'indisponibilité des familles accroissent le sentiment de solitude des personnes isolées.

Notre positionnement géographique autour de Bouffémont, avec des intervenants véhiculés s'en trouve particulièrement justifié.

→ **Démographie et évolution des besoins**

En 2013, 10% de la population de 75 ans et plus du Val d'Oise est bénéficiaire de l'APA (Allocation Personnalisée d'Autonomie) à domicile, alors que la moyenne nationale est de 12%¹. Et on compte 4 bénéficiaires de la PCH (Prestation Compensatoire du Handicap) pour 1 000 habitants du département du Val d'Oise².

Quoique le Val d'Oise soit aujourd'hui un département particulièrement « jeune », il va être confronté à une forte augmentation de sa population âgée, non seulement en proportion, mais également en nombre de résidents.

En 2015, 1 120 318 personnes résidaient sur le territoire d'après l'Insee. En 2015, nous comptabilisons 144 312 personnes âgées de 65 ans et plus alors qu'en 2011 ils n'étaient que 136 467 soit une augmentation de 5%. Le département doit donc adapter ses services à l'augmentation du nombre de personnes âgées de 65 ans et plus sur le territoire du Val d'Oise.

Entre 2010 et 2020, il devrait y avoir une hausse du nombre des personnes âgées de plus de 75 ans de 19%, des personnes âgées de plus de 85 ans de 53% et enfin des personnes âgées dépendantes de 75 ans et plus de 42%³.

Les services proposés aux personnes âgées devront s'adapter à cette hausse et la prendre en compte dans leurs perspectives d'évolution.

Notre structure est organisée pour pouvoir répondre à la croissance progressive des besoins en services aux personnes âgées. Notre stratégie de formation, d'investissements et de

¹ Source : Drees, Enquête Bénéficiaires de l'aide sociale départementale au 31/12/2013 ; Insee, estimations provisoires de population au 01/01/2014 (janvier 2015)

² Source : Drees, enquête bénéficiaires de l'aide sociale départementale ; Insee, estimations provisoires de population au 01/01/2014 (janvier 2015)

³ Source : Schéma d'organisation médico-sociale de l'ARS et selon la direction régionale INSEE Ile de France

gestion des ressources humaines sur le long terme ainsi qu'une politique tarifaire permettant l'équilibre économique permettent d'envisager ces évolutions démographiques positivement.

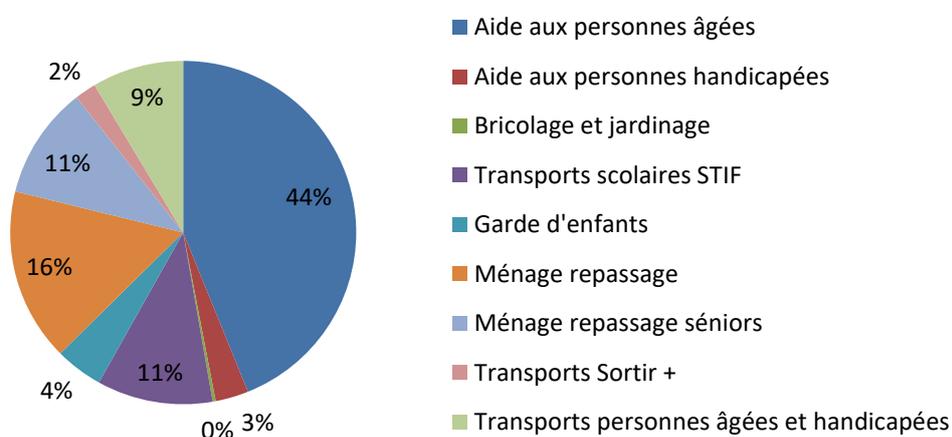
Services des Trois Forêts se positionne aujourd'hui comme un partenaire fiable de l'action publique pour l'aide au maintien à domicile des personnes dépendantes, et un des acteurs clés des services à domicile aux personnes âgées et handicapées sur le Val d'Oise dans les années qui viennent.

→ **Notre public**

Nous proposons une vaste palette de services à la personne, sans condition d'accès. Notre structure s'adresse donc à tous les publics, mais notre **cœur de métier est l'aide aux personnes âgées**, avec pour objectif premier de **permettre aux personnes dépendantes de vivre chez elles le plus longtemps possible dans les meilleures conditions.**

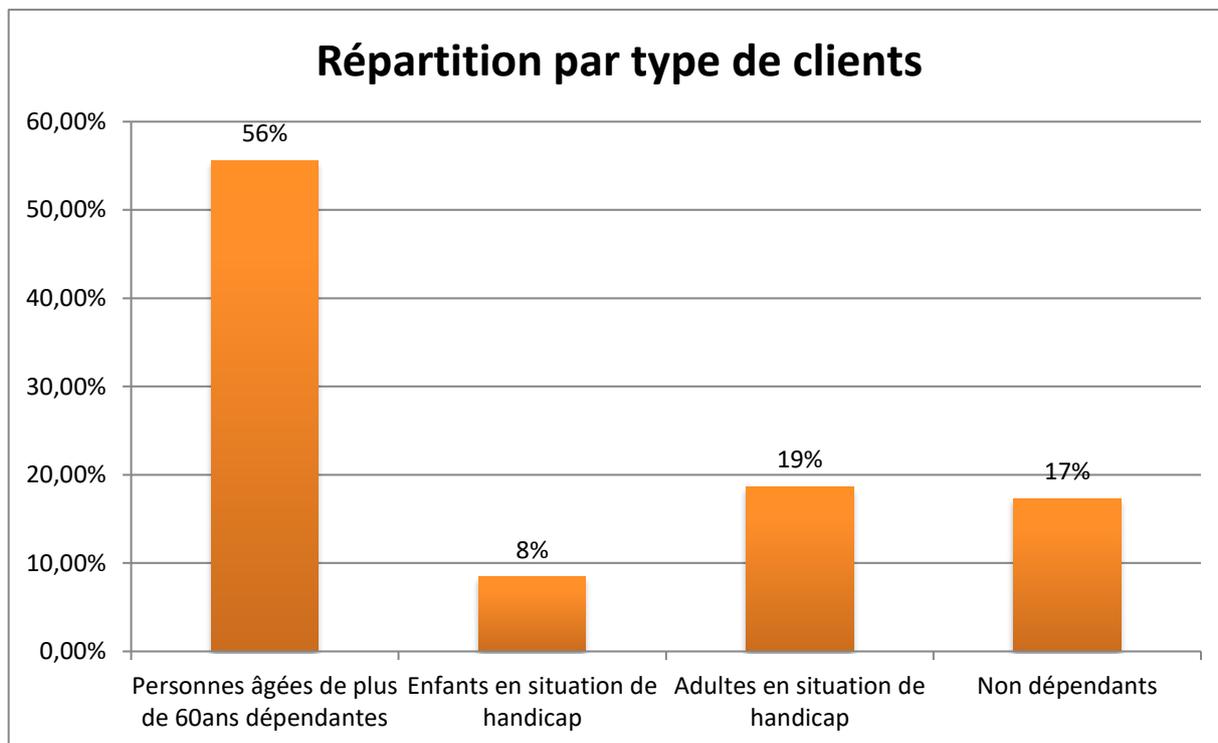
L'étude de nos services du 1^{er} octobre 2018 au 30 septembre 2019 fait ressortir qu'environ 44% de notre activité (en heures) est consacrée à l'aide à domicile pour les personnes âgées, puis environ 10% au transport des personnes âgées ou en situation de handicap, et 11% pour l'entretien du cadre de vie (ménage, repassage...) chez des personnes âgées de plus de 60ans. Nous assurons environ 1600 heures de prestations par mois dans l'aide à domicile aux personnes âgées, environ 300h de transport de personnes âgées et en situation de handicap et environ 1000h de ménage et repassage (quel que soit l'âge du client) sur un total de 3 500 heures par mois environ.

Répartition des heures par activité



Partie à actualiser :

Ensuite, nous remarquons qu'environ 55% de nos clients sont des personnes âgées de 60 ans et plus dépendantes. Nous nous attachons à former nos salariés aux exigences et contraintes liées aux personnes âgées. Pour nous adapter à ce type de public, nous proposons bien entendu nos services 7 jours sur 7, dimanches et jours fériés compris.



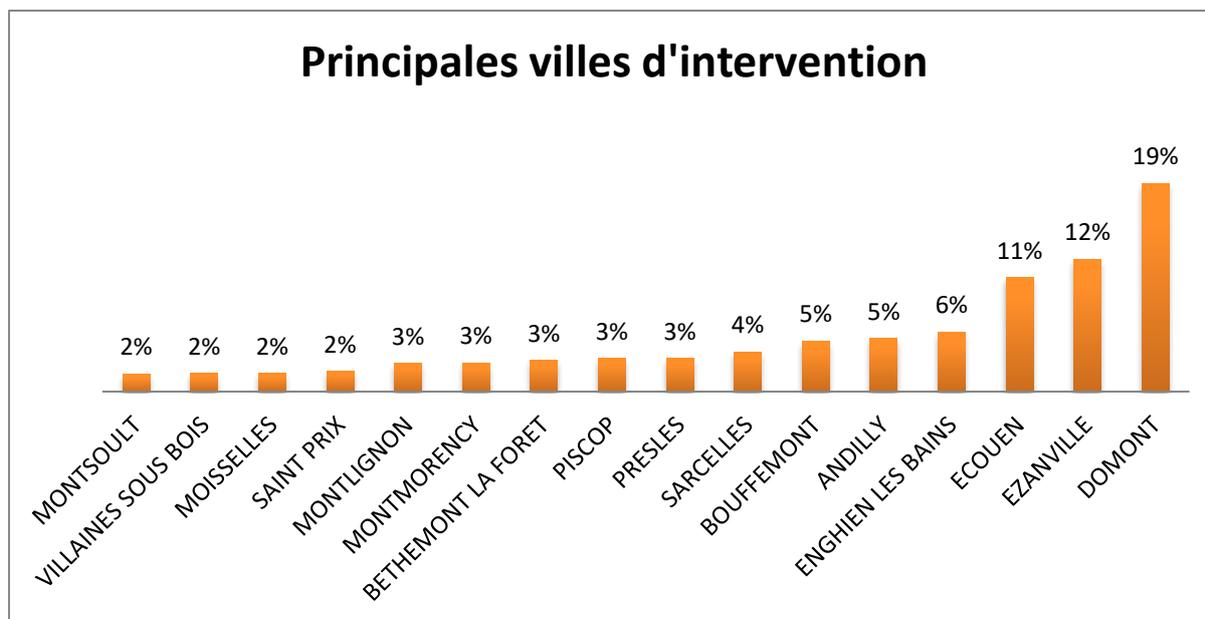
En 2016, 83% des personnes bénéficiaires de nos services étaient des personnes âgées ou handicapées.

Enfin, nous avons pu mettre en relation le type de client avec les services rendus. Ainsi on peut constater que les clients non-dépendants font majoritairement appel à des services de ménage et repassage (62%), que les plus de 60 ans et les bénéficiaires de l'APA font appel à nos services d'auxiliaire de vie majoritairement (68%).

D'un autre point de vue, on peut également remarquer que le service de jardinage est autant demandé des personnes âgées que des personnes non-dépendantes. Le service de transport est sollicité par des personnes âgées de plus de 60 ans à 57% et par des personnes en situation de handicap à 39%.

→ Notre territoire d'intervention

Nous avons classé nos principales villes d'intervention en ce qui concerne l'ensemble de nos interventions (hors portage de repas). Sur la période octobre 2015 à octobre 2016, nous sommes intervenus sur environ **80 villes et villages de l'Est du Val d'Oise**. Nos principales communes d'intervention sont les suivantes :



Nous intervenons majoritairement sur **l'Ouest de la Plaine de France** et sur les communes limitrophes à Bouffémont où se situe notre bureau. Environ 52% de nos interventions se déroulent dans l'Ouest de la Plaine de France : **Attainville, Saint Brice Sous Forêt, Moisselles, Piscop, Bouffémont, Ecouen, Ezanville et Domont**.

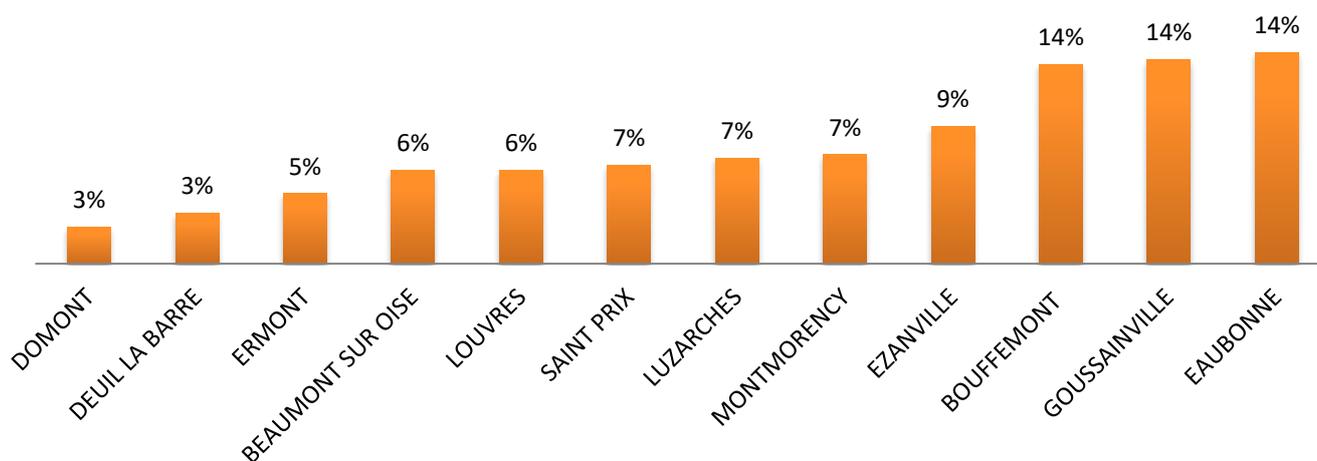
Nous sommes situés au centre d'une zone mal desservie en termes d'aide à domicile ; c'est ce qui ressort de notre expérience et de notre connaissance du territoire, mais également des données chiffrées du schéma gérontologique du Val d'Oise. Par exemple, les communes de Bouffémont, Baillet en France, Attainville, ou encore Chauvry, Béthemont la Forêt et Villers Adam, sont desservies par moins de 3 services d'après le schéma départemental. Un peu plus haut, moins de 5 services interviennent sur Montsoul, et moins de 3 sur Maffliers ou Nerville la Forêt ! Nous savons très bien les difficultés qu'ont les résidents de ces communes à trouver un service fiable, disponible et de qualité, assurant réellement la continuité du service toute l'année. Même de l'autre côté de la forêt de Montmorency,

moins de 3 services autorisés interviendraient sur la commune d'Andilly, et moins de 5 sur Montlignon ou Margency, où nous sommes bien présents.

Ainsi, près de la moitié des villes où nous sommes intervenus sur les deux dernières années sont desservies par moins de 3 ou moins de 5 services d'aide à domicile, d'après les données recueillies par le Conseil Départemental.

Depuis 2015, nous proposons un service de **portage de repas à domicile sur tout l'Est du Val d'Oise**, solution pratique, rapide à mettre en place et qui peut être plus économique que la préparation de repas à domicile. Ce service adapté aux personnes âgées inclut des **menus spéciaux** sans sel, sans sucres, etc.... Jusqu'ici, nous livrons majoritairement des repas dans les villes d'Eaubonne (14%), de Goussainville (14%) et de Bouffémont (14%).

Principales villes de portage de repas



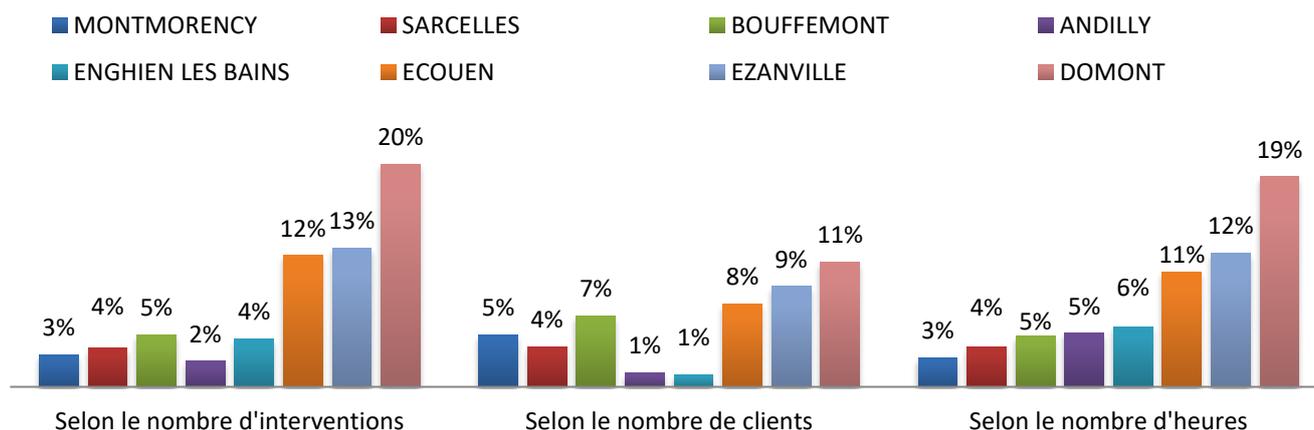
Cela peut s'expliquer par le fait que certaines villes ne proposent pas le service de portage de repas à domicile mais également, lorsqu'elles proposent ce service, il peut s'avérer insatisfaisant ou inadapté pour certains résidents, sans omettre le fait que le service peut être soumis à des critères par les communes (y compris nombre de places) limitant son accessibilité ou son attractivité.

Notre offre de livraison de repas à domicile vient donc parfois en complément d'offres communales pourtant existantes sur des villes aussi importantes qu'Ermont, Eaubonne ou

Montmorency, et s'avère bienvenue sur nombre de villes et villages ne proposant pas ce service.

Sur l'ensemble de nos services, nous intervenons principalement sur les villes de Domont, Ezanville et Ecoeu, ainsi que sur les autres communes de l'Ouest de la Plaine de France.

Répartition par ville



→ Les usagers au cœur de notre métier

Depuis plus de 13 ans, nous avons travaillé à proposer des services à la personne de qualité, ouverts à tous les publics, et permettant de vivre chez soi dans les meilleures conditions possibles.

Notre modèle économique s'appuie sur la variété de nos services et des bénéficiaires ; l'expérience et les contraintes propres à chaque service, mais également la contribution aux charges fixes, bénéficient aux autres services. Par exemple, notre activité de ménage ou jardinage chez des actifs, contribue à payer le loyer, les véhicules, les outils informatiques et de télécommunication, etc... Notre activité de transport, exigeant une grande rigueur dans l'établissement des plannings, des prises en compte des déplacements, mais également une réactivité très importante, exige de nos équipes des qualités (et des outils) qui sont évidemment repris dans l'aide à domicile.

Nos intervenants sont polyvalents, capables d'assurer des missions différentes auprès de publics différents. Par exemple, nos assistantes de vie peuvent très bien compléter leur planning avec du ménage chez des actifs ou des transports de personnes handicapées. Cela participe aussi de la variété du travail que nous sommes en mesure de proposer, et qui est reconnue par notre personnel comme un point fort de notre structure.

Nous voulons donc continuer sur ce **modèle multiservices et tout public**, qui est par ailleurs un moyen, si ce n'est une **condition de notre indépendance et de notre solidité économique**. Les aléas réglementaires ou budgétaires nous impactent moins que des structures qui proposent moins de services ou sont moins ouvertes.

Nous savons que les tarifs trop bas proposés, ou imposés par les organismes de tutelle, en premier lieu le Conseil Départemental (lequel a également de son côté de lourdes contraintes budgétaires et d'organisation à gérer), avec l'APA et la MDPH, sont une des causes de la chute plus ou moins visible si ce n'est fracassante de nombreuses structures, qu'il serait hypocrite d'imputer seulement à une gestion défailante, et nous ne voulons surtout pas suivre ce chemin.

Sans donc jeter la pierre, mais sans non plus se fourvoyer, nous préférons poursuivre notre travail de manière indépendante, sûrs des moyens que nous mettons en œuvre, pour **assurer réellement une démarche de qualité de service et d'amélioration des conditions de travail**.

Nous constatons que la part de personnes lourdement dépendantes ne tend pas à progresser chez les personnes que nous accompagnons, tout comme cela ressort des chiffres du Conseil Départemental. La grande majorité des bénéficiaires de l'APA à qui nous rendons service, sont en GIR 3 ou 4.

Notre approche multiservices avec du personnel polyvalent et mobile semble justifiée pour notre structure : il nous est souvent demandé chez une même personne (GIR3-4) plusieurs services pour favoriser le maintien à domicile. Aide à la toilette, repas, tâches ménagères, courses, aide administrative, etc...

La polyvalence de nos équipes, et leur mobilité, permet de réduire le nombre d'intervenants chez une même personne accompagnée, ce qui est très apprécié, mais participe également à garantir la continuité du service toute l'année.

Nos services complémentaires de portage de repas, jardinage, bricolage, ou transport sont plébiscités par les personnes aidées au quotidien à domicile. Ils peuvent s'appuyer sur un prestataire de confiance, qui les connaît bien, et avec qui la relation est facilitée, y compris en cas de réclamation.

Il est très clair que notre choix de proposer une vaste palette de services à domicile, est un élément qualitatif pour les personnes accompagnées.

Rappelons que notre enquête de satisfaction 2016 fait ressortir un taux de satisfaction globale de 96% !

MISSIONS ET OFFRES DE SERVICES

→ La loi ASV : fusion de l'agrément et de l'autorisation

Avec la loi ASV du 28 décembre 2015 portant sur l'Adaptation de la Société au Vieillessement, il n'y a plus de distinction entre l'agrément et l'autorisation. La fusion se fait au profit de l'autorisation. Autrement dit, toutes les structures qui disposaient de l'agrément au 31 décembre 2015 sont automatiquement autorisées au 1^{er} janvier 2016.

Les missions définies juridiquement par l'autorisation sont les services au bénéfice des personnes âgées ou en situation de handicap. Sachant que plus de 50% de nos clients sont des personnes âgées de plus de 60 ans, nous rentrons dans le cadre réglementaire de l'autorisation.

→ Particularité du concept

Une vocation de service

L'éthique, au cœur de notre engagement local

Prise en compte de chaque individu, avec respect et compréhension

Formation continue et professionnalisme de l'équipe

Proximité des clients, salariés et partenaires

Soucieux de la qualité des services rendus

100 % de salariés en CDI

Fidélisation du personnel par des nombreuses actions d'amélioration des conditions de travail

Variété des services rendus et du type de clientèle, polyvalence du personnel

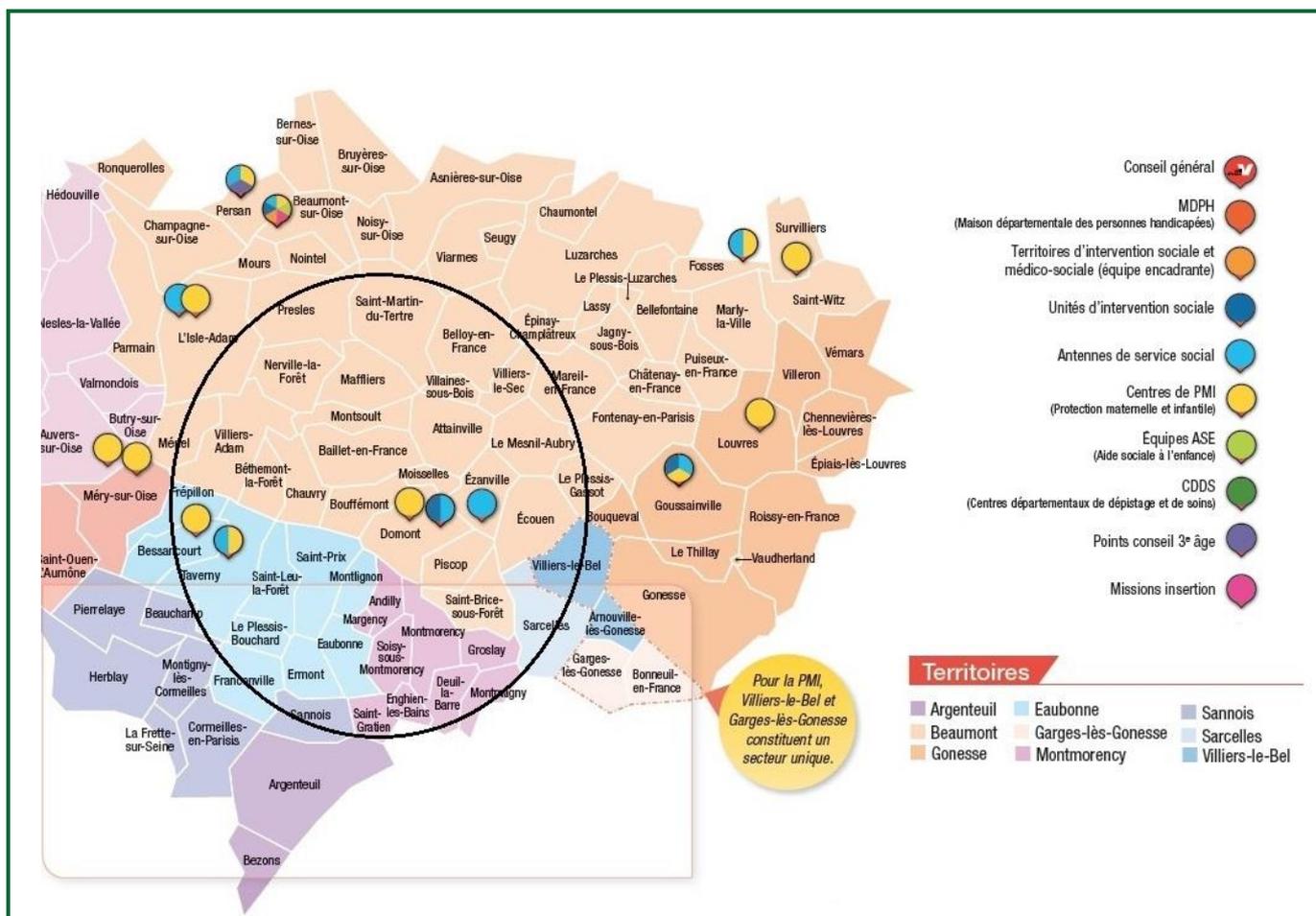
Nous nous affichons tels que nous sommes, une petite entreprise indépendante, travaillant sur le long terme à la professionnalisation de ses services et à de meilleures conditions de travail, en respectant chacun dans ses particularités.

→ **Un territoire d'intervention défini en fonction des intervenants**

Notre territoire d'intervention se limite actuellement aux communes de l'Est du Val d'Oise. Nous définissons nos communes d'intervention en fonction du lieu de résidence de nos intervenants. En effet nous attachons beaucoup d'importance aux temps de déplacement de nos salariés et choisissons leurs clients en fonction, entre autre, de leur domicile afin de maîtriser les temps de déplacement.

Plus précisément, 14% de nos salariés sont domiciliés à Ezanville (où se trouvent 9% de nos clients) ; 12% sont à Sarcelles (où se trouvent 4% de nos clients) ; 6% habitent à Domont ou Ecoeuven (où se trouvent 11% et 8% de nos clients respectivement).

La carte ci-dessous définit le territoire d'intervention approximatif de nos prestations d'aide à domicile. Cette carte n'est pas exhaustive puisque nous analysons et traitons au cas par cas chaque demande.



Toutefois, ce périmètre d'intervention est celui des interventions d'aide à domicile, en ce qui concerne la livraison de repas et le transport, notre périmètre est plus large. Nos conducteurs peuvent intervenir sur certaines communes où nos auxiliaires de vie n'interviennent pas.

→ **Des interventions au service de tous les publics**

Tous nos services sont présentés dans le livret d'accueil du client ainsi que sur notre site internet.

Nous offrons une prestation **d'aide à domicile** qui peut se décliner en plusieurs services :

- L'entretien de la maison tel que du ménage, du repassage ...
- La préparation de repas à domicile : nous préparons les menus selon les exigences ou contraintes du client

- L'assistance administrative : nous aidons dans les démarches administratives, dans le tri des papiers ...
- L'assistance aux personnes âgées ou autre personne ayant besoin d'une aide personnelle : nous proposons de l'aide à la toilette, aux changes, aux transferts, à l'habillage ...
- La garde d'enfants : nous aidons les enfants à prendre leur goûter, leur bain, à faire leurs devoirs ...

Nous proposons également des services de **transport et d'accompagnements** afin d'aider les personnes ayant des difficultés pour se déplacer. Nous pouvons ainsi conduire les personnes dans leurs déplacements en dehors de leur domicile. Nous accompagnons nos clients pour faire leurs courses, aller au théâtre, au cinéma ou encore se rendre à un rendez-vous médical.

Depuis 2003, nous assurons le **transport scolaire d'élèves en situation de handicap**, sur prescription de la MDPH du Val d'Oise. Nous travaillons depuis plusieurs années avec un Etablissement Médico Psychologique, pour le transport de onze enfants, un ESAT, pour le transport de cinq adultes handicapés, l'APAJH, l'UDAF ou ATIVO (associations pour les personnes sous tutelle et handicapées) et de nombreux particuliers âgés ou handicapés, exclusivement sur le Val d'Oise.

Enfin depuis 2015 nous avons ouvert un service de **portage de repas** à domicile. Les clients reçoivent des menus différents pour chaque jour et semaine et nous les contactons afin de savoir s'ils souhaitent commander. Les menus sont réalisés par un traiteur et une diététicienne. L'équilibre et la variété alimentaire sont de rigueur.

Pour nous adapter aux exigences de tous, nous proposons des repas mixés, sans sel, diabétiques ...

Nos clients ne sont pas engagés dans la durée et peuvent arrêter la livraison de repas sans frais.



→ Les étapes de notre service



01

Contactez-nous par téléphone ou par le formulaire de contact



02

Présentation de nos services, tarifs et modalités de mise en place des interventions



03

Une première visite à votre domicile pour vous écouter, évaluer vos besoins et comprendre vos attentes



04

Conseil, accompagnement et signature du contrat



05

Présentation de l'intervenant salarié de la société



06

Intervention à votre domicile ou pour le transport



07

Facture mensuelle accompagnée du récapitulatif des interventions

Pour commencer, le futur client usager (que l'on appelle prospect à cette étape) nous contacte afin de nous demander des renseignements sur une ou plusieurs interventions.

Après avoir pris en note sa demande et ses coordonnées, nous lui proposons de lui envoyer le livret d'accueil, les tarifs, un devis ...

Nous laissons le temps au prospect d'étudier notre offre. Lorsqu'il nous recontacte afin de valider sa demande, notre responsable de secteur prend rendez-vous afin d'effectuer la VAD (Visite A Domicile) au cours de laquelle elle visite son domicile, écoute les attentes du client, évalue ses besoins et sa dépendance. La responsable de secteur collecte toutes les informations qui lui permettront de créer la « Fiche client » et d'établir le contrat de service qui sera signé au plus tard le jour de la première intervention.

Une fois toutes les interventions planifiées, notre responsable de secteur présente les intervenants au client. Chaque mois, nos clients reçoivent une facture mensuelle accompagnée du récapitulatif des interventions.

→ **Le projet personnalisé**

Depuis la loi ASV, toute personne prise en charge peut, si elle le souhaite, désigner une personne de confiance. La personne de confiance est consultée si la personne accompagnée rencontre des difficultés dans la connaissance et la compréhension de ses droits.

La personne de confiance peut être un parent, un proche ou encore un médecin traitant. Cette désignation est cosignée par la personne aidée et la personne de confiance et est jointe au contrat.

Le décret n°2016-1395 du 18 octobre 2016 fixe les conditions dans lesquelles est donnée l'information sur le droit de désigner la personne de confiance mentionnée à l'article L.311-5-1 du code de l'action sociale et des familles.

Nous avons introduit dans notre livret d'accueil une partie concernant la désignation de la personne de confiance. Les clients sont donc informés de cette obligation légale avant même le début des prestations. Une annexe au contrat a été élaborée afin que les clients puissent désigner, s'ils le désirent, leur personne de confiance ainsi que le formulaire de révocation.

Avec la loi ASV, les établissements de services à la personne se doivent de mettre en place un projet personnalisé pour toutes les personnes prises en charge qui bénéficient d'allocations de nature sociale telles que l'APA (Allocation Personnalisée d'Autonomie), la PCH (Prestation de Compensation du Handicap), l'AEEH (Allocation d'Education de l'Enfant Handicapé) ou encore une allocation de la CAF (Caisse d'Allocations Familiales). Le projet personnalisé a pour vocation première de renforcer les droits des usagers. Le projet personnalisé lutte également contre la maltraitance et développe les approches de bientraitance. Le projet personnalisé prend en compte les attentes, frustrations et exigences de l'utilisateur, mais aussi l'ensemble des aidants, afin d'améliorer sa qualité de vie et celle de ses proches. La personne accompagnée est actrice de son propre projet personnalisé.

→ **Communication sur l'offre**

D'une part, notre site internet a été mis à jour et contient toutes les informations nécessaires à une bonne prise en charge. Toutes nos interventions sont présentées et détaillées sur le site internet avec un exemplaire de notre livret d'accueil téléchargeable.

Notre livret d'accueil comprend un mot du directeur, une présentation de l'équipe administrative, une présentation des prestations, les conditions générales de service, les tarifs, les aides financières, la charte de déontologie ainsi que quelques annexes telles que le bordereau de rétractation, une lettre de sollicitation de médiateur et la charte des droits et des libertés de la personne accompagnée.

Ainsi toutes les personnes qui consultent notre site internet sont informées de nos offres. Nous accordons beaucoup d'importance à la transparence des informations que nous donnons. Tout est clair et limpide.

Nous informons également les visiteurs de notre site internet des dernières actualités en ce qui concerne les services, la réglementation, les offres d'emploi... Notre politique de formation est également présente. Former chaque année nos salariés constitue une valeur ajoutée que nous souhaitons mettre en avant.

Enfin, pour continuer d’être transparent vis-à-vis de nos (futurs) clients, un trombinoscope est présent sur notre site. Ainsi toute notre équipe est présentée, avec leur photo et leurs qualifications.

www.services-des-3-forets.com ou www.3forets.com



De plus, pour rester accessibles, tant pour nos clients que pour nos intervenants, notre bureau à Bouffémont est ouvert du lundi au vendredi de 7h30 à 18h en période scolaire et de 8h à 18h durant les vacances scolaires. Notre agence à Saint-Gratien est quant à elle ouverte de 9h à 18h du lundi au vendredi et le samedi de 9h30 à 12h30. Une ligne d’astreinte est mise en place le soir et le week-end. Par conséquent nous sommes joignables en continu pour toutes demandes ou urgences. Ainsi nous sommes réactifs en cas de nécessité et pouvons régler les aléas en temps voulu.

D’autre part, nous disposons d’une page Facebook que nous tâchons de mettre à jour régulièrement. Nous pouvons ainsi partager les formations de nos salariés, les changements de l’entreprise comme le départ ou l’arrivée d’un nouveau salarié.

<https://www.facebook.com/3FORETS/>

<https://plus.google.com/+ServicesdesTroisForêtsBouffémont>

ORGANISATION, COMPETENCES ET PARTENARIAT

→ Moyens humains

Nous disposons d'une équipe de sept personnes qui occupent des fonctions administratives.



Sébastien PHULPIN, fondateur et directeur de la société depuis sa fondation en 2003. Il orchestre, intervient et tranche s'il le faut sur des situations complexes ou difficiles, et bien-sûr détermine la stratégie de l'entreprise.

Marysa ALVAREZ DEL VAYO, adjointe de direction, contribue aux dossiers de fonds, et participe directement à la communication au travers de la gazette, du site internet, d'enquêtes ou d'autres supports...



Estelle MARCHAND, responsable de secteur, réalise les visites à domicile pour l'évaluation des besoins des clients.

Hélène BANCEL, assistante de secteur, est en support au bureau.

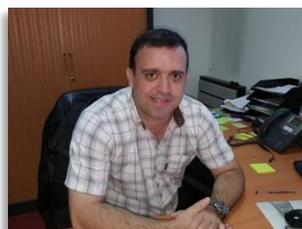


Elles sont les principales interlocutrices des clients et salariés, au quotidien : elles gèrent les plannings et les relations avec les clients.

Shirley FRIEDMANN, assistante de secteur, réalise les visites à domicile pour l'évaluation des besoins des clients. Elle gère les plannings et les relations avec les clients.



Cécilia LOPES, comptable, s'occupe notamment des payes, mais aussi de la facturation et de la comptabilité de la société.



Fabrice AYRAULT, assistant service transport. Il est présent au bureau tous les matins. Fabrice gère la flotte de véhicules. Il contrôle l'utilisation et l'entretien des voitures de société, en lien avec nos fournisseurs (garages, cartes carburant, traceurs GPS, etc...). Il est animateur en prévention des risques professionnels, surtout pour le risque routier.

Toute notre équipe travaille à proposer des services de qualité aux usagers et à rendre la vie professionnelle des salariés la plus agréable possible.

Nos intervenants sur le terrain, environ 80 salariés, occupent des postes en CDI, d'assistante de vie, d'aide à domicile, de conducteur accompagnateur. Nos salariés sont régulièrement formés afin d'apporter la meilleure qualité de service et professionnaliser leurs pratiques. Chaque année, nous investissons pour la formation un budget supérieur à celui qui nous est alloué par notre OPCA, en nous appuyant autant que possible sur des financements complémentaires ou sur nos propres ressources. Afin que nos salariés puissent bénéficier de formation, nous sommes en partenariat avec AGEFOS PME et la CRAMIF. Cela nous permet d'obtenir des financements en fonction d'un plan de formation annuel préalablement établi.

→ **Moyens financiers**

SARL au capital de 27200 euros, nos fonds propres s'établissent à 145 000 euros en 2016.

Notre structure financière est saine, avec une cote de crédit évaluée « Assez forte » par la Banque de France. Ceci est le résultat d'une gestion rigoureuse et d'une politique tarifaire viable sur le long terme.

→ **Moyens matériels**

Nos locaux à Bouffémont :

- **Bureaux 60 m²**

Armoire informatique sécurisée et ventilée :

Serveur NAS pro QNAP TS-453A 4 baies : partage des données informatiques avec droits d'accès ; accès distant ; sauvegarde externe quotidienne et mensuelle.

Switch gigabit 24 ports et modem

Onduleur

Administration informatique réalisée par un prestataire spécialisé.

2 lignes ADSL (fibre prochainement), chez 2 fournisseurs différents dont une dédiée pour la voix.

5 bureaux équipés chacun de :

- PC windows type HP prodesk intel core i5 8Go équipés windows 10 professionnel et reliés au NAS par câble ethernet. Antivirus Eset Nod32 sur tous les postes.
- 2 écrans
- Téléphone Cisco IP phone SPA504G, gérés en standard téléphonique chez notre fournisseur Keyyo (gestion web du standard, accès distant).

Relais wifi Orange pour connexion internet de secours.

2 ordinateurs portables en complément.

- **Local technique et stockage 20 m² :**

Tableau électrique abonnement 24kVA et disjoncteur adaptés pour borne de recharge rapide.

Borne de recharge rapide Hager Witty IP54 22kw **pour véhicules électriques**. Installation certifiée ZE ready.

Nos locaux à Saint-Gratien :

- **Bureaux 70 m²**

3 bureaux équipés chacun de :

- PC avec 2 écrans

Relais wifi Orange pour connexion internet de secours.

Téléviseur led grand écran 55 pouces sur support mural dans l'openspace, qui permet notamment l'affichage des positions des véhicules en temps réel pendant la journée, ou organisation de réunions.

Equipements logiciels et télécommunications :

Nous utilisons jusqu'ici plusieurs outils informatiques à savoir :

- Le CRM Buzzee
- Le logiciel de paie Ciel
- Le logiciel de planning Visual Planning
- Le serveur de SMS Esendex

Ces derniers ont été récemment remplacés par le progiciel XIMI, dédié à la gestion des services à la personne, avec une solution de télégestion intégrée. Nous avons testé Ximi et d'autres logiciels métier dès 2010, mais nous avons préféré laisser l'offre s'améliorer, et n'avons fait le pas qu'en 2017, constatant que les améliorations justifiaient désormais la migration sur un progiciel intégré.

Nous conservons par ailleurs :

- Les traceurs GPS Masternaut, pour nos véhicules de société
- Le standard téléphonique VoIP KEYYO
- Un serveur de fichier NAS et sauvegardes local

XIMI a pris le relais notre CRM Buzzee (CRM = Customer Relationship Management, outil de gestion de la relation client) pour centraliser toutes les informations (mail, téléphone...), en ligne et accessible depuis tout poste connecté à internet. Cela permet d'avoir un historique complet et parfaitement traçable de la relation client (ou autre tiers, y compris fournisseurs ou institutionnels), et facilite beaucoup le travail collaboratif, pour lequel ces

logiciels sont conçus. Tout incident ou réclamation sont bien entendu enregistrés dans le CRM, dans un dossier dédié et traités en priorité. D'autres dossiers sont créés, pour mieux retrouver les retours clients concernant nos intervenants, centraliser les informations de planning, etc...

En tant que progiciel métier, XIMI nous permet également de tenir compte automatiquement des temps de trajet entre deux interventions, ce qui n'était pas le cas auparavant et qui pouvait poser des problèmes dans la gestion des plannings et des interventions.

Grâce à XIMI nous avons mis en place la télégestion par smartphone, avec des badges RFID. Les intervenants pointent en arrivant et en repartant du domicile du client. Si personne n'a pointé dans les 15 minutes qui suivent le début de l'intervention, le service administratif reçoit une alerte. Avec cette alerte nous pouvons contacter en urgence le salarié et tenir informé le client. Chaque salarié dispose en temps réel de son planning mis à jour, peut communiquer facilement avec la structure (système de messagerie intégré), alerter les collègues facilement si besoin en cas de soucis chez un usager...

Nous disposons d'une quarantaine de véhicule de société. Tous nos véhicules disposent de **traceurs GSP Masternaut** qui nous permettent de connaître la localisation d'un véhicule, de savoir s'il est en déplacement ou à l'arrêt. Ce système est pratique concernant les transports et accompagnements. L'ordinateur de bord de nos véhicules inclut un calculateur d'éco-conduite, qui délivre également des conseils d'éco-conduite, en lien avec les formations déjà suivies par la plupart de nos conducteurs. La gestion de la flotte de véhicules est assurée par un gestionnaire "Assistant Service Transport" en collaboration avec la direction. Son rôle est non seulement de gérer la flotte de véhicules mais aussi de participer à la formation et à l'accompagnement interne des conducteurs. Toutes les opérations d'entretien et de maintenance sur nos véhicules sont tracées sur une fiche propre à chaque véhicule, avec un système d'alertes. La fiche d'entretien du véhicule fait partie des documents de bord. Chaque véhicule est durablement affecté à un conducteur, en principe au moins pour une année, ce qui améliore le soin et la qualité de l'entretien apporté au véhicule. Chaque changement d'affectation est consigné et donne lieu à un contrôle du véhicule et de ses équipements au moyen d'une fiche dédiée.

→ **Partenariats**

- CCAS d'Ecouen : remplacement des salariés du CCAS en cas d'absence
- Ville d'Ezanville : participation à la coordination locale en faveur des personnes âgées dépendantes, en lien avec d'autres services à la personne qui interviennent sur le secteur. Notamment réunions semestrielles à Ezanville.
- FEDESAP : notre société est adhérente à la Fédération des Entreprises de services à la personne. Mr PHULPIN est délégué départemental pour le Val d'Oise, avec Mr CHATEAUVIEUX, de Aide à domicile Services.
- UNISAP 95, plateforme des services à la personne du Val d'Oise : notre société est adhérente, et Mr PHULPIN participe au comité de pilotage, conjointement avec d'autres dirigeants, Mr BESSON, Mr GBAGUIDI, Mr CORFA et Mr CHATEAUVIEUX. De nombreuses initiatives locales en faveur de la professionnalisation du secteur des services à la personne, pour l'emploi et la coopération entre les structures.
- CRAMIF : convention triennale de prévention des risques professionnels, définissant des actions de formation et de prévention des risques pour nos salariés. La Caisse régionale d'assurance maladie Ile de France participe financièrement sur certaines actions.
- Partenariat libre avec la société Dan's Médical et transports, pour l'étude et l'installation de matériel médical ou d'aménagements du domicile des personnes dépendantes, en vue de l'amélioration des conditions de vie des usagers, et des conditions de travail des intervenantes. Aucune contrepartie financière pour notre structure, mais un service compétent et disponible pour les usagers : prêt de matériel en essai, démonstration et formation à l'usage des aides techniques.
- Et de nombreux partenariats plus ponctuels ou spécifiques, au niveau local... maisons de l'emploi, collèges, lycées, fournisseurs locaux, initiatives des collectivités locales ou de différents réseaux...

OBJECTIFS D'EVOLUTION, DE PROGRESSION, DE DEVELOPPEMENT

→ **Maintien de la stratégie actuelle de professionnalisation des services**

Amélioration des conditions de travail et prévention des risques professionnels

C'est en fait notre priorité : l'amélioration des conditions de travail, le bien-être et le bonheur au travail. De là découlent naturellement de nombreux bienfaits pour l'entreprise dans son ensemble et ses clients.

Des objectifs chiffrés ont été fixés dans le document de cadrage de notre démarche de prévention des risques professionnels.

Maintien et renforcement de notre politique de formation et d'accompagnement du personnel.



Amélioration de la qualité de service

Maintien d'une offre différenciée par sa qualité, de taux de satisfaction élevés et de la certification Qualisap avec un audit chaque année.

Généralisation de la télégestion, extranet client, meilleure gestion des remplacements.

Indépendance financière

La condition de cette indépendance est la pratique de tarifs justes, et le refus de conventionnements nuisibles à notre structure lorsque les tarifs sont trop bas.

Maintien d'une offre multiservices et tous publics

→ **Ouverture d'agences et développement de l'activité sur le Val d'Oise**

Agrandissement du siège social

Nous envisageons d'agrandir notre siège social afin d'abriter notamment une salle de réunion et une salle de formation, qui nous manquent actuellement. Cela nous permettra de consolider nos équipes, d'améliorer nos formations et les conditions de travail, et de mieux couvrir la Plaine de France, territoire semi-rural où nous sommes déjà présents.

Ouverture d'autres agences ou reprise de structures sur le Val d'Oise

Cette tendance nous semble logique pour les prochaines années, et probablement souhaitable pour la professionnalisation du secteur. En fonction des opportunités, nous ouvrirons d'autres agences ou reprendrons des structures. Toutefois, ce n'est pas une fin en soi, contrairement à l'amélioration du bien être au travail pour notre personnel.

Nous veillerons dans ces créations ou reprises à maintenir un développement maîtrisé, comme nous l'avons fait jusqu'à aujourd'hui, pour qu'à aucun moment ne soient négligés l'humain ou la qualité de service.

→ **Participer à une meilleure coordination au niveau départemental**

Etude et possibilité de création d'un SPASAD

Le concept du service polyvalent d'aide et de soins à domicile nous semble très intéressant, pour optimiser la coordination et les services auprès des personnes dépendantes, et nous souhaitons en étudier la faisabilité et les conditions sur notre département. Nous allons travailler avec la plateforme UNISAP 95 et le Conseil départemental en ce sens.

Toutefois, son éventuelle création restera subordonnée aux principes et objectifs précisés plus haut. Il ne s'agit pas de créer une structure lourde qui nous fasse perdre notre indépendance, notre liberté d'action et de tarification, donc de qualité de service et prendre le risque de nuire in fine aux conditions de travail du personnel.

Si le SPASAD est suffisamment compatible avec nos valeurs et notre fonctionnement, nous irons naturellement dans le sens d'une collaboration avec des services de soins existants, ou la création d'un nouveau service, ce qui est moins probable vu les freins administratifs.

Développement de la coordination et de la bonne intelligence entre les SAAD

Nous voulons professionnaliser notre secteur d'activité, et participer localement à sa structuration, à une meilleure coordination. C'est ce que nous souhaitons faire en collaboration notamment avec UNISAP 95, la FEDESAP, le département ou tout acteur volontaire comme le réseau des MAIA.

Ce document touche à sa fin. N'oubliez pas qu'il n'est qu'une forme limitée pour présenter notre structure et son « projet de service », en constante évolution, comme notre environnement et la vision que nous en avons.

Aussi n'hésitez pas à vous rapprocher de nous pour toute question ou complément d'information que vous souhaiteriez obtenir.

Visitez www.services-des-3-forets.fr ou notre page facebook pour une approche plus conviviale.

Sébastien PHULPIN

Directeur, Services des Trois Forêts