

# 3 Forêts

L'humain avant tout !

## Livret d'accueil



### Services des Trois Forêts

16 Rue de la Libération 95440 ECOUEN - 15 Boulevard du Maréchal Foch 95210 SAINT-GRATIEN  
69 Rue Saint-Martin 95300 PONTOISE - 89 Bis rue Gabriel Péri 95240 CORMELLES-EN-PARISIS - 38 Rue de Rouen 95420 MAGNY-EN-VEXIN  
450930714 RCS Pontoise - SARL au capital de 27 200 euros



Notre site internet  
[www.3forets.fr](http://www.3forets.fr)



Vous souhaitez pour vous ou votre proche notre livret d'accueil en  
"Facile à lire et à comprendre" (FALC) , en audio ou sous une forme  
plus adaptée à votre handicap ?  
Demandez-le nous !



# S O M M A I R E

QUI SOMMES-NOUS ?	4
NOS AGENCES	5
NOS INTERVENANTS	6
PLAN DU TERRITOIRE	7
NOS PRESTATIONS	8 - 16

## LES ANNEXES

• Grille tarifaire	18 - 19
• Les aides financières	20 - 21
• Charte de déontologie 3 Forêts	22 - 23
• Charte bientraitance	24
• Charte des droits et libertés de la personne accompagnée	26 - 28
• Charte des droits et libertés de la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance	29
• Liste des personnes qualifiées et adresses des autorités compétentes	30 - 31
• Conditions générales de service	32 - 38
• Organigramme	39
• Numéros utiles	40

## QUI SOMMES-NOUS ? LE MOT DU DIRECTEUR

### **Vous aider, c'est notre métier !**

Mais pour bien vous aider, nous avons choisi une **démarche éthique**.

Chez 3 Forêts, nous plaçons le respect de notre personnel et l'amélioration des conditions de travail et de rémunération des aides à domicile au cœur de nos priorités. Parce qu'un salarié reconnu et soutenu, c'est aussi la garantie d'un accompagnement de qualité pour vous.

Depuis plus de **22 ans**, nous avons construit une équipe expérimentée et engagée. Aujourd'hui, plus de 200 salariés assurent des services variés : aide et accompagnement à domicile, transport et portage de repas. Pour garantir notre réactivité et notre proximité, nous disposons également d'un parc de plus de 80 véhicules.

Nos prestations, ouvertes à tous, s'adressent aussi bien aux personnes en situation de dépendance ou de handicap qu'aux familles actives. Aide au maintien à domicile, préparation ou portage des repas, ménage, repassage, garde d'enfants, accompagnement ou transport : notre objectif reste le même, **vous simplifier la vie en restant proches de vos besoins**.

Notre démarche s'inscrit dans un réseau local de solidarité et de services, en conjuguant dynamisme économique, exigence de gestion, et attention écologique.

Bonne lecture de ce livret, et n'oubliez pas : nous sommes à votre service !

**Sébastien PHULPIN,**  
Directeur et fondateur



## NOS AGENCES



Notre **siège social** se situe au **16 rue de la Libération, 95440 Ecoen**. L'agence est ouverte du lundi au vendredi en continu de **8h à 18h** (accessible pour les personnes en situation de handicap).

téléphone : **01 39 35 28 49**  
mail : **ecouen@3forets.com**



L'agence de **Pontoise** se situe au **69 rue Saint Martin, 95300 Pontoise**. Elle est ouverte du lundi au vendredi en continu de **8h à 17h30**. Notre centre de formation L'Eau Vive se trouve également sur le même site.

téléphone : **01 30 31 00 32**  
mail : **pontoise@3forets.com**



L'agence de **Saint-Gratien** se situe au **15 boulevard Maréchal Foch, 95210 Saint-Gratien**. Elle est ouverte du lundi au vendredi en continu de **9h à 18h30**, et le **samedi de 9h à 12h** (accessible pour les personnes en situation de handicap).

téléphone : **01 84 28 05 90**  
mail : **saint-gratien@3forets.com**



L'agence de **Cormeilles-en-Parisis** se situe au **89 bis rue Gabriel Péri, 95240 Cormeilles-en-Parisis**. Elle est ouverte du lundi au vendredi en continu de **9h à 17h**.

téléphone : **01 84 28 05 90**  
mail : **cormeilles-en-parisis@3forets.com**

**Pour le Vexin**, retrouvez-nous chaque lundi à l'espace COWORK situé au 38 rue de Rouen, 95420 Magny-en-Vexin de **9h à 12h30** et de **13h30 à 17h**.  
Téléphone : **09 78 25 41 42**.



En dehors des horaires et des jours d'ouverture, et notamment le **week-end pour les cas d'urgence**, les appels sont transférés sur un **téléphone portable d'astreinte**. Nous vous invitons à laisser un **message vocal** afin de vous rappeler dès que possible. N'hésitez pas à nous contacter par mail.

## NOS INTERVENANTS



Nos intervenants sont **recrutés selon des critères exigeants**, fondés à la fois sur leurs **compétences professionnelles**, leur **expérience** et leurs **qualités humaines**. Chaque recrutement fait l'objet d'un processus rigoureux visant à garantir la capacité des intervenants à accompagner les personnes dans le respect de leur dignité, de leurs habitudes de vie et de leurs besoins spécifiques.

Dès leur arrivée, les professionnels bénéficient d'un **accompagnement structuré** : intégration progressive, encadrement de proximité, temps d'échanges réguliers et actions de formation continues. Cet accompagnement permet d'assurer une amélioration constante des pratiques professionnelles et de maintenir un haut niveau de qualité et de sécurité des prestations réalisées au domicile des bénéficiaires.

Dans un souci de **stabilité et de continuité de l'accompagnement**, les intervenants sont affectés à **des secteurs géographiques proches de leur lieu de résidence**. La majorité d'entre eux est véhiculée, ce qui facilite les déplacements, limite les retards et favorise la régularité des interventions. Cette organisation contribue à instaurer une relation de confiance durable entre les bénéficiaires et les professionnels qui les accompagnent.

Les plannings sont élaborés de manière anticipée et concertée, en tenant compte à la fois des besoins des personnes accompagnées et des contraintes professionnelles et personnelles des intervenants. Cette organisation permet d'assurer une continuité de service 7 jours sur 7, y compris les week-ends et jours fériés lorsque la situation l'exige, tout en respectant strictement la réglementation du travail.

Notre **équipe administrative**, composée de plus de 20 personnes réparties sur nos quatre agences, **est à votre disposition** pour organiser vos plannings, assurer le bon déroulement des interventions, venir à votre rencontre et répondre à vos besoins au quotidien. N'hésitez pas à nous solliciter : **nous sommes là pour vous accompagner avec réactivité et bienveillance**.

## PLAN DU TERRITOIRE

Nos zones d'intervention s'articulent autour de chaque agence, dans un rayon restreint. **Souhaitant être proche de nos bénéficiaires**, ce secteur est volontairement réduit, afin d'être à moins de 25 minutes de chaque commune de votre agence de référence.

**Contactez-nous si vous souhaitez des informations complémentaires.**



Grâce à nos investissements visant à améliorer les conditions de travail de nos équipes, notamment par l'achat et la mise à disposition de véhicules de société, nous sommes en mesure **d'intervenir sur l'ensemble du Val-d'Oise**. Cela inclut également **les communes rurales les plus isolées**, afin de garantir un accompagnement de qualité partout où le besoin se fait sentir.

## RECUEIL DE VOTRE AVIS

Dans le cadre de notre **démarche d'amélioration continue**, nous attachons une grande importance à votre satisfaction. À ce titre, vous pourrez être sollicité(e) à plusieurs reprises par sms ou mail, au cours de l'année afin de donner votre avis sur nos services. Ces enquêtes sont réalisées par notre partenaire **Opinion System**, organisme indépendant spécialisé dans la collecte d'avis clients. Vos réponses nous permettent d'améliorer la qualité de nos accompagnements et de mieux répondre à vos attentes.



*Et si vous souhaitez nous laisser un commentaire sur les Pages Jaunes :*



**Ecouen**



**Saint  
Gratien**



**Pontoise**



**Vexin**

## NOS PRESTATIONS

### AIDE À DOMICILE SUR MESURE POUR NOS SÉNIORS

Bien plus qu'un service, un véritable soutien au quotidien

Viellir chez soi, dans un environnement familial et rassurant, est un souhait partagé par de nombreuses personnes âgées. Pour que cela soit possible en toute sécurité, confort et sérénité, notre service d'aide à domicile vous accompagne au quotidien, avec bienveillance, professionnalisme et écoute.



### Des interventions adaptées à vos besoins personnels et techniques

Nos équipes sont formées pour vous apporter une aide complète, respectueuse de votre intimité et adaptée à votre rythme. Nous intervenons notamment pour :

- **L'aide à la toilette** : qu'elle soit effectuée au lit ou dans la salle de bain, nous vous assistons avec douceur et discrétion, pour garantir votre hygiène dans le respect de votre dignité et intimité.
- **L'aide aux repas** : présence au petit déjeuner, déjeuner et / ou dîner. Nous vous aidons à la préparation, au service et veillons à ce que vous preniez vos repas dans de bonnes conditions.
- **L'entretien courant de votre domicile** : ménage, rangement, vaisselle, entretien des surfaces... Votre cadre de vie reste propre et agréable.
- **L'entretien du linge** : nous assurons le lavage, le séchage, le repassage et le rangement de votre linge.



Vous souhaitez des précisions sur les limites de nos interventions ? Consultez notre **règlement de fonctionnement** ou contactez-nous !



## Une aide précieuse pour vos sorties extérieures, en toute sécurité



Notre accompagnement ne s'arrête pas aux portes de votre domicile. Nous vous proposons un **service de sorties véhiculées**, pour vous permettre de rester actif, entouré et autonome.

- **Rendez-vous médicaux** : nous vous accompagnons, et pouvons vous assister sur place si vous le souhaitez et, assurons le retour à votre domicile en toute sécurité.
- **Courses** : de l'élaboration de la liste au rangement chez vous, nous sommes présents à chaque étape. Nous vous aidons à faire vos courses, portons vos sacs, et rangeons les produits une fois rentrés à domicile, selon vos besoins.
- **Sorties et loisirs** : envie d'un passage chez le coiffeur, d'un moment au marché, ou d'un déjeuner au restaurant en famille ou entre amis ? Nous vous y conduisons et assurons un accompagnement discret et rassurant.

### Paiement des courses

Nous pouvons aussi faire les courses pour vous et vous les livrer à votre domicile. Les intervenants disposent de cartes de paiement 3 Forêts, pour régler vos achats en toute transparence, qui vous seront refacturés par la suite.

Avec application de suivi pour les familles sur le site de notre partenaire.



### Un accompagnement humain, chaleureux et convivial



Notre rôle ne se limite pas aux actes techniques. Nous savons à quel point **le lien social est essentiel** pour le bien-être des personnes âgées. Nos intervenants sont aussi là pour échanger, écouter, partager un café ou un moment de détente avec vous. Ces instants de convivialité sont au cœur de notre engagement : maintenir le lien, rompre l'isolement, créer une relation de confiance durable.



3 Forêts s'adapte à vos besoins, à votre rythme et à votre personnalité. Chaque jour, nous mettons tout en œuvre pour que vous puissiez vivre chez vous, avec confort, dignité... et le sourire 😊.

# UN ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISÉ POUR LES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Vivre chez soi, pleinement et dignement

Chez **3 Forêts**, chaque personne compte, avec son histoire, ses besoins et ses capacités. C'est pourquoi nous proposons **un service d'aide à domicile spécifiquement adapté aux personnes en situation de handicap**, quel que soit leur âge ou leur handicap : moteur, sensoriel, mental, psychique, cognitif ou polyhandicap.

Notre engagement est clair : vous permettre de vivre chez vous, dans les meilleures conditions possibles, avec **autonomie, sécurité et dignité**.



## Des interventions sur mesure, centrées sur vos besoins et votre rythme

Nos équipes, composées de professionnels qualifiés et régulièrement formés, interviennent avec professionnalisme, discrétion et respect de la personne. Chaque accompagnement est pensé de manière individualisée, en tenant compte de vos habitudes de vie, de votre rythme, de vos besoins spécifiques et de vos choix personnels. Notre objectif est de favoriser votre autonomie, votre bien-être et votre qualité de vie, dans un climat de confiance et de bienveillance.

Nous pouvons vous accompagner notamment dans les domaines suivants :



### Les actes essentiels de la vie quotidienne

Nous apportons une aide adaptée pour les gestes indispensables du quotidien : aide à la toilette (partielle ou complète), à l'habillage et au déshabillage, aux transferts (lit/fauteuil, fauteuil/toilettes), à l'alimentation et aux déplacements. Ces interventions sont réalisées dans le respect de votre intimité, de votre dignité et de vos capacités, en encourageant autant que possible votre participation.

### La gestion des repas

Nos intervenants peuvent vous aider à la préparation des repas, au service et à la prise des repas, tout en respectant vos goûts, vos habitudes alimentaires et vos éventuels régimes spécifiques (médicalisés, culturels ou religieux). Une attention particulière est portée à l'équilibre alimentaire, à la sécurité et au plaisir de manger.

## A NOTER

### L'entretien de votre domicile (hors prise en charge PCH)

Afin de vous garantir un cadre de vie propre, sain et confortable, nous assurons l'entretien courant de votre logement : ménage, entretien et repassage du linge, rangement, ainsi que la désinfection des zones sensibles (cuisine, sanitaires...). Ces prestations sont réalisées dans le respect de votre organisation et de votre environnement personnel.



## Sorties véhiculées et accompagnement à la mobilité

Nous vous accompagnons également à l'extérieur pour préserver votre autonomie, votre vie sociale et votre bien-être :

- **Accompagnement à vos rendez-vous médicaux ou paramédicaux** (kiné, orthophoniste, psychologue...), avec possibilité de vous assister sur place si vous le souhaitez.
- **Courses, loisirs, événements** : nous vous aidons à organiser vos sorties, vous accompagnons sur place, et restons présents jusqu'à votre retour (coiffeur, cinéma, restaurant, visite à vos proches...).
- **Activités sportives ou culturelles adaptées** : nous vous soutenons dans votre désir d'inclusion, en facilitant vos accès à ces moments essentiels.



## Des partenaires de confiance pour vos besoins en matériel médical

**NODEN**  
MATÉRIEL MÉDICAL

07 81 79 97 45

Parce que certaines situations nécessitent du matériel adapté, nous travaillons avec **des partenaires locaux de confiance, implantés dans le Val-d'Oise**, pour vous orienter ou faciliter la mise à disposition de :

- Fauteuils roulants, lits médicalisés, déambulateurs
- Aides techniques au transfert ou à la communication
- Matériel d'hygiène et de confort
- Matériel à usage ponctuel ou longue durée

Nous pouvons vous aider à faire les démarches et assurer le lien avec ces fournisseurs.

## Un soutien humain, respectueux et valorisant

Plus qu'un service, nous tissons un **lien humain de qualité** avec chaque personne que nous accompagnons. Nos intervenants prennent le temps d'échanger, d'écouter, et de construire une relation basée sur **la confiance et la bienveillance**.

L'objectif est clair : **vous aider à vivre pleinement votre quotidien, avec des repères, de la stabilité, et un véritable respect de votre projet de vie.**



## ENTRETIEN DU DOMICILE - MÉNAGE - REPASSAGE

**Quel bonheur de rentrer chez soi, après une journée de travail, dans une maison propre et rangée !**

Parce qu'un cadre de vie agréable est essentiel pour le confort, la sérénité et la santé, nous vous proposons des prestations complètes d'entretien du domicile adaptées à vos besoins.

### Nos prestations



Nous vous proposons l'entretien de votre maison et divers travaux ménagers :

- **Ménage courant** : dépoussiérage, aspiration, nettoyage des sols et entretien complet de la cuisine, de la salle de bain, des espaces de vie et des chambres.
- **Entretien régulier** : suivi hebdomadaire ou bi-hebdomadaire pour maintenir un logement propre et accueillant.
- **Repassage et entretien du linge** : lavage, étendage, pliage, repassage, rangement.
- **Ménage ponctuel ou approfondi** : grand nettoyage de printemps, remise en état après un événement, préparation d'un logement avant ou après une absence.
- **Aérations et petits gestes de confort** : changement de draps, rangement léger, nettoyage des vitres accessibles.

Nos services s'adressent à **tous les publics, dépendants ou non.**

Que vous ayez besoin d'une aide régulière, ponctuelle ou simplement d'un soutien pour les tâches les plus fatigantes, nous sommes à votre disposition.

### Les avantages pour vous

- Un intérieur propre et sain au quotidien.
- Du temps gagné pour vos loisirs, votre famille et vos priorités.
- La tranquillité d'esprit de savoir que votre logement est entretenu par des professionnels.
- Une adaptation complète à votre rythme et à vos habitudes.



### Un service personnalisé

Chaque domicile est unique, c'est pourquoi :

- Nous définissons ensemble **vos priorités** (par exemple : insister sur la cuisine, la salle de bain ou le linge).
- Nous respectons vos habitudes et l'utilisation de vos produits préférés.
- Nous restons à votre écoute pour faire évoluer la prestation en fonction de votre situation.



## Ce que nous ne faisons pas

Pour votre sécurité et celle de nos intervenants, certaines tâches ne sont pas réalisées :

- Les travaux en hauteur (vitres extérieures difficiles d'accès, nettoyage de toiture).
- Le bricolage ou les travaux dangereux.
- L'utilisation de produits interdits ou nocifs.

Si vous souhaitez plus de précisions concernant les tâches que nous ne pouvons pas effectuer, vous trouverez toutes les informations dans notre [règlement de fonctionnement](#).



Que vous soyez actif, senior, en convalescence ou en recherche de confort au quotidien, notre service d'entretien du domicile est conçu pour **vous simplifier la vie** et vous permettre de profiter pleinement de votre chez-vous.



## GARDE D'ENFANTS À DOMICILE

Chez 3 Forêts, nous savons à quel point il est important de pouvoir compter sur **une aide fiable et bienveillante** pour la garde de vos enfants. Que ce soit de **manière ponctuelle** (en cas d'imprévu, de déplacement ou de besoin exceptionnel) ou **de façon régulière**, notre équipe est là pour assurer leur bien-être au quotidien, en toute sécurité.

Nos services incluent, en fonction de vos besoins :

- La récupération des enfants à l'école.
- Le goûter, dans un cadre serein et familial.
- L'accompagnement aux devoirs, avec patience et encouragement.
- Le bain, en respectant les habitudes et besoins de chaque enfant.
- La préparation et la prise du repas du soir.
- Et bien sûr, une présence attentive jusqu'à votre retour.

Chaque intervention est personnalisée en fonction de vos besoins et du rythme de vos enfants. Nos intervenants sont formés, expérimentés et à l'écoute pour créer un environnement rassurant pour toute la famille.

Avec **3 Forêts**, vous partez l'esprit tranquille.

***Vos enfants sont entre de bonnes mains.***



## TRANSPORT ET ACCOMPAGNEMENT

Parce que la mobilité est un élément essentiel de l'autonomie, du bien-être et du maintien du lien social, nous proposons **un service de transport de personnes adapté à tous les publics, quel que soit l'âge ou la situation.**

Notre objectif est de permettre à chacun de se déplacer en toute sécurité, avec sérénité, confort et respect de ses besoins spécifiques, tout en conservant une liberté de mouvement indispensable au quotidien.

Ce service s'adresse notamment :

- **Aux personnes âgées**, qu'elles soient autonomes, en perte d'autonomie ou confrontées à des difficultés temporaires de déplacement.
- **Aux personnes en situation de handicap**, moteur, sensoriel, intellectuel ou psychique, nécessitant un accompagnement individualisé et bienveillant.
- **Aux enfants et adolescents**, notamment dans le cadre de trajets réguliers ou ponctuels liés à leur scolarité, à des soins ou à des activités spécialisées.



Nos chauffeurs-accompagnateurs sont sensibilisés à l'accompagnement des publics fragiles et veillent à instaurer une relation de confiance, basée sur l'écoute, la patience et le respect. Ils assurent une prise en charge complète, depuis le domicile jusqu'au lieu de destination, en tenant compte du rythme, des capacités et des éventuelles appréhensions de chaque personne transportée.

Nous proposons également, **sur devis**, des **transports quotidiens ou réguliers vers des structures d'accueil et d'accompagnement**, telles que les IME, UEMA, ESAT, accueils de jour, établissements médico-sociaux ou structures spécialisées. Ces transports peuvent être organisés de manière ponctuelle ou récurrente, avec une planification adaptée aux contraintes des familles et des établissements partenaires. La continuité, la ponctualité et la sécurité sont au cœur de notre engagement.

Au-delà des trajets institutionnels, notre service de transport s'inscrit pleinement dans la vie quotidienne. **Que ce soit pour faire vos courses, vous rendre à un rendez-vous médical, effectuer des démarches administratives, rendre visite à un proche ou vous rendre à l'aéroport**, nous sommes là pour vous accompagner à chaque étape. Nous prenons le temps nécessaire, sans précipitation, afin que chaque déplacement reste une expérience rassurante et agréable.

Parce que chaque situation est unique, nos prestations sont **entièrement personnalisables** : horaires flexibles, accompagnement physique si nécessaire, aide à l'installation dans le véhicule, attente sur place ou accompagnement jusqu'à l'entrée du lieu de rendez-vous. Nous adaptons notre intervention à vos besoins, dans le respect de votre dignité et de votre autonomie.



## PORTAGE DE REPAS À DOMICILE

Nos différentes formules de repas, livrées directement chez vous.

### Déjeuner

#### 5 éléments

Entrée, plat, accompagnement, produit laitier, dessert

### Déjeuner et potage

#### 6 éléments

Entrée, plat, accompagnement, produit laitier, dessert + potage

### Déjeuner et collation du soir

#### 7 éléments

Entrée, plat, accompagnement, produit laitier, dessert + potage et dessert

### Déjeuner et dîner

#### 10 éléments

Entrée, plat, accompagnement, produit laitier, dessert / pour le midi et le soir



### Pour commander :

**Les menus sont communiqués chaque mois pour le mois suivant.**

Ils sont réalisés par un traiteur et une diététicienne avec un souci d'équilibre et de diversification alimentaire. **Vous avez le choix entre deux menus différents chaque jour.**

Nous proposons également des menus pour **des régimes adaptés** : mixé, sans sel, diabétique ... Le choix des repas s'effectue deux semaines à l'avance (ou idéalement d'un mois sur l'autre), sur le menu remis par nos livreurs.

**Barrez les jours et le menu que vous ne souhaitez pas commander.**

Remettez votre commande à nos livreurs, ou par courriel, ou appelez-nous au **01 39 35 28 49**. Il est possible de prendre des repas du lundi au dimanche, ou seulement quelques jours dans la semaine, ou aussi, en cas d'absence, de suspendre les repas puis d'en reprendre. Vous êtes totalement libres.

Il faut nous prévenir **au moins 7 jours à l'avance**, soit pour prendre en compte la demande, soit pour pouvoir l'annuler. **Tout repas annulé sous moins de 72 heures sera un repas facturé**, du fait de notre organisation avec le traiteur.

Pour démarrer (ou redémarrer), il est nécessaire de nous prévenir **au moins une semaine à l'avance** pour organiser sereinement les choses, tant pour le bénéficiaire que pour nous. Toutefois, **en cas de sortie d'hôpital, nous pouvons organiser une prestation en urgence** ; dans ce cas, vous n'aurez pas forcément le choix du repas les premiers jours.

## Distribution :

**Le portage est réalisé sur 4 demi-journées** (lundi, mardi, mercredi, vendredi) entre 11h et 16h. Comme nous desservons plusieurs clients sur une même tournée, il ne nous est pas possible d'adapter nos horaires de passage en fonction des emplois du temps de chacun.

Dans le cas où vous deviez vous absenter sur le temps de la livraison, prévenez-nous. Nous pouvons laisser le repas chez un voisin (dans son frigo), si vous le souhaitez.

Si nous ne sommes pas prévenus de votre absence lors de la livraison, les repas seront facturés mais non livrés, ou sur votre demande nous reviendrons livrer avec une facturation du détour au tarif transport, soit 39€/h.

Les horaires et jours de passage pourront changer dans les semaines, mois ou années à venir, en fonction du remaniement des tournées pour prendre en compte de nouveaux clients ou de nouvelles tournées, mais vous en serez toujours informés au moins une semaine à l'avance.

## Tarifcation :

Le tarif d'un repas dépend de la formule choisie. Nous signons un contrat pour déterminer votre formule, mais vous restez libres de commander seulement les jours qui vous conviennent, sans engagement de durée. Une facture est émise mensuellement, et comptabilise l'ensemble des repas pris chaque mois. Le paiement se fait par virement, prélèvement mensuel ou par chèque à l'ordre de **Services des Trois Forêts**.



## LES ANNEXES

- **Grille tarifaire**

Cette annexe vous permet de connaître de façon transparente les tarifs appliqués aux prestations proposées.

- **Les aides financières**

Vous trouverez les principales aides financières qui peuvent vous être proposées (allocations, prestations sociales, financements publics, dispositifs spécifiques).

- **Charte de déontologie**

Elle présente les principes éthiques que les professionnels s'engagent à respecter dans leur accompagnement auprès de vous : respect, confidentialité, neutralité, probité et professionnalisme. Elle garantit un cadre clair et sécurisant dans la relation d'accompagnement.

- **Charte bientraitance 3 Forêts**

- **Charte des droits et libertés de la personne accompagnée**

Elle rappelle vos droits fondamentaux : respect de votre dignité, de votre intimité et de votre vie privée, libre choix, information, participation à votre projet d'accompagnement, accès à votre dossier, et continuité des prestations. Elle constitue une référence pour garantir le respect de vos libertés.

- **Charte des droits et libertés de la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance**

Elle précise les droits qui vous protègent en tant que personne âgée en situation de handicap ou de dépendance : égalité de traitement, accessibilité, compensation, inclusion, respect de vos choix de vie, et protection contre toute forme de discrimination ou de maltraitance.

- **Liste des personnes qualifiées et adresses des autorités compétentes**

Vous trouverez les contacts de personnes et d'organismes que vous pouvez solliciter si vous rencontrez une difficulté, si vous souhaitez être conseillé(e), ou si vous avez besoin d'un appui en cas de litige. Les coordonnées et modalités de contact y sont précisées.

- **Conditions générales de service**

Cette section vous présente le cadre de fonctionnement du service : conditions d'admission, engagements réciproques, modalités de réalisation des prestations, règles de fonctionnement, ainsi que les conditions de modification, suspension ou arrêt de l'accompagnement. Elle vise à garantir un cadre clair et partagé.

- **Organigramme**

L'organigramme vous permet d'identifier clairement l'organisation de la structure : les services, les rôles des professionnels, les responsables et vos interlocuteurs.

- **Numéros utiles**

# TARIFS 2026

Tarifs horaires par intervenant, au 1<sup>er</sup> janvier 2026, toutes charges comprises.  
**Crédit d'impôt ou avance immédiate du crédit d'impôt possibles sur l'ensemble de nos services.**



## Aide à domicile – Auxiliaire de vie

Prestations de services exclusivement liées aux gestes essentiels de la vie quotidienne des personnes handicapées et des personnes âgées dépendantes



Tarif horaire	Ponctuel	Abonnement
Hors taxes	32,42 €	29,57 €
TVA 5,5% (reversée à l'Etat)	1,78 €	1,63 €
<b>TTC</b>	<b>34,20€</b>	<b>31,20€</b>
<b>Après réduction d'impôts</b>	<b>17,10 €</b>	<b>15,60€</b>

Minimum 1h par intervention. Supplément 2€TTC par heure pour les interventions en abonnement toutes les deux semaines ou plus. **Possibilités de tarifs réduits avec certaines prises en charge : CNAV, APA et PCH ; demandez-nous la grille des tarifs réduits.**



## Ménage - Repassage - Garde d'enfants - Assistance administrative



Tarif horaire	Ponctuel	Abonnement
Hors taxes	36,36 €	30,91 €
TVA 10% (reversée à l'Etat)	3,64 €	3,09 €
<b>TTC</b>	<b>40€</b>	<b>34€</b>
<b>Après réduction d'impôts</b>	<b>20€</b>	<b>17€</b>

Minimum 1h par intervention. Supplément 2€TTC par heure pour les interventions en abonnement toutes les deux semaines ou plus.



## Accompagnement–Transport



Tarif horaire	Ponctuel	Abonnement
Hors taxes	40,76 €	37,91 €
TVA 5.5% (reversée à l'Etat)	2,24 €	2,09 €
<b>TTC</b>	<b>43€</b>	<b>40€</b>
<b>Après réduction d'impôts</b>	<b>21,50€</b>	<b>20€</b>

Minimum 1h par intervention. Temps compté = aller et retour (AR), même à vide. Plus 0.50€/km au-delà de 20kms AR. Forfaits possibles, sur devis.

## Portage de repas

Repas et suppléments	HT	TVA 5,5% (repas) et 10% (livraison)	Total TTC
5 éléments (entrée, plat, accompagnement, produit laitier, dessert)	15,70 €	1,21 €	16,91 €
6 éléments (5 éléments + potage)	16,50 €	1,26 €	17,76 €
7 éléments (5 éléments + potage+ laitage)	17,00 €	1,29 €	18,29 €
10 éléments (déjeuner et dîner de 5 éléments chacun)	29,50 €	2,30 €	31,80 €

Crédit d'impôt possible sur le coût de la livraison des repas.



## Jardinage – Bricolage « Homme toutes mains »



Tarif horaire	Ponctuel	Abonnement
Hors taxes	42,50 €	40,00 €
TVA 20% (reversée à l'Etat)	8,50 €	8,00 €
<b>TTC</b>	<b>51 €</b>	<b>48 €</b>
<b>Après réduction d'impôts</b>	<b>25.50 €</b>	<b>24€</b>

Minimum 1h par intervention. Forfait de déplacement avec matériel, en option : 48€ TTC.

## Rappels importants

**Majorations** de 17,50 % par heure le samedi, 39 % par heure le dimanche, les jours fériés et la nuit de 20h à 8h.

	Tarifs TTC par heure majorés du samedi		Tarifs TTC par heure majorés du dimanche, des jours fériés et nuit	
	Ponctuel	Abonnement	Ponctuel	Abonnement
<b>Aide à domicile – Auxiliaire de vie</b>	40,19 €	36,66 €	47,54 €	43,37 €
<b>Ménage – repassage – garde d'enfants</b>	47,00 €	38,78 €	55,60 €	45,87 €
<b>Accompagnement – transport</b>	50,53 €	47,00 €	59,77 €	55,60 €

**Réservation et annulation au minimum 48 heures à l'avance.** Télégestion pour le contrôle des horaires. Facturation par quart d'heure à partir du minimum d'intervention.

## Devis et visite d'évaluation à domicile gratuits

\*\*\* OFFRE DE PARRAINAGE : 50€ par client ou salarié parrainé \*\*\*

## LES AIDES FINANCIÈRES

### Les aides financières tous publics

#### Le crédit d'impôt

L'avance immédiate de crédit d'impôt, mise en place par l'URSSAF, est désormais accessible pour les services d'aide à domicile tels que le ménage, la garde d'enfants, tant qu'il n'y a pas de prise en charge extérieure.

L'avance immédiate est un service optionnel et gratuit qui permet la déduction immédiate de votre crédit d'impôt de 50% lors du paiement de votre facture à votre organisme prestataire de service. Concrètement, pour une dépense de 200 € de services à la personne, l'Urssaf ne prélèvera plus que les 100 € de reste à charge.

3 Forêts répercutera donc cet allègement dans les factures qu'il vous soumettra.

C'est très simple puisque c'est 3 Forêts qui s'occupe de tout ! Avec votre autorisation, c'est votre organisme de services à la personne qui crée votre compte. Ensuite, vous recevez une notification de l'Urssaf vous invitant à activer votre compte sur un site dédié : [www.particulier.urssaf.fr](http://www.particulier.urssaf.fr).

Vous pouvez aussi consulter le site de l'URSSAF <https://www.particulier.urssaf.fr>

Pour les clients qui ne peuvent bénéficier de l'avance immédiate de crédit d'impôt, le crédit d'impôt s'applique tout de même sur l'ensemble de vos dépenses. Nous vous enverrons une attestation fiscale l'année suivante avec le montant à reporter sur votre déclaration d'impôts.

#### Le Chèque Emploi Service Universel

Les prestations d'aide sociale peuvent être versées par CESU. Vous pouvez également en bénéficier dans certains cas par votre entreprise (système comparable au chèque restaurant), votre mutuelle, notamment à votre retour à domicile après hospitalisation, voire par le gouvernement en période de relance, en cas de reprise d'activité professionnelle. 3 Forêts accepte le CESU comme mode de règlement.



### Personnes âgées de plus de 60 ans

#### L'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA)

L'APA est versée par le Conseil Général pour les personnes âgées de plus de 60 ans qui ont besoin d'une aide pour accomplir les actes essentiels de la vie quotidienne. Le montant de l'APA dépend du niveau de dépendance selon la grille AGGIR, ainsi que des revenus de la personne. Une équipe médico-sociale du conseil général viendra évaluer les besoins de la personne. Les dossiers de demande d'APA sont disponibles en mairie.

L'APA concerne actuellement les personnes relevant des GIR 1 à 4. Pour ces groupes, on parle généralement de prestations d'**auxiliaire de vie** ou d'**assistant de vie à domicile**.

*Dans le cadre d'une convention (CPOM) conclue entre le Conseil Départemental du Val d'Oise et les 3 Forêts, nous proposons des réductions de reste à charge aux foyers ayant des revenus modestes (pour les bénéficiaires ayant une participation au plan d'aide inférieure à 10%). Renseignez-vous auprès de nos agences.*

*En cas de courses (prévues dans le plan d'aide) nécessitant un véhicule, les kilomètres sont facturés à 0.50€ / km, sans prise en charge automatique du département.*

Urssaf  
Au service de notre protection sociale

MON CRÉDIT D'IMPÔT  
POUR LES SERVICES  
À LA PERSONNE

C'est une  
~~fois~~ par an.  
immédiat!



## Prestation des caisses de retraite

Selon vos besoins, votre caisse de retraite peut prendre en charge quelques heures d'aide à domicile par semaine. Cette prise en charge, pour laquelle il faudra constituer un dossier administratif, est généralement renouvelable tous les ans. 3 Forêts a conclu une **convention avec la Caisse Nationale d'Assurance Vieillesse**, la CNAV, qui est la principale caisse de retraite en France. Si vous bénéficiez d'une aide de la CNAV, vous n'aurez que votre éventuel restant à charge à régler. Les prestations dites "d'aide-ménagère" de la CNAV concernent actuellement les personnes relevant des **GIR 5 et GIR 6**, c'est à dire les moins dépendantes.

Nous sommes aussi conventionnés avec la MSA, la CNRA, et d'autres caisses de retraite.



## Personne en situation de handicap

### La Prestation Compensatrice du Handicap (PCH)

La PCH est une aide personnalisée destinée à financer les besoins liés à la perte d'autonomie des personnes en situation de handicap. Ces besoins doivent être inscrits dans un plan personnalisé défini par l'équipe pluridisciplinaire de la MDPH (Maison Départementale des Personnes Handicapées), sur la base du projet de vie exprimé par la personne.

Il est possible de bénéficier de la prestation compensatrice du handicap à domicile. Cette prestation couvre les aides humaines, aides matérielles (aménagement du logement et du véhicule) et les aides animalières. La PCH ne peut pas être perçue en même temps que l'AAEH ; les familles doivent choisir entre l'une ou l'autre de ces aides.



**Nous alignons nos tarifs sur les tarifs départementaux. Nos clients bénéficiaires de la PCH n'ont pas de reste à charge à payer, dans le cadre de leur plan d'aide PCH.**

### **L'Allocation d'Education de l'Enfant en situation de Handicap (AAEH)**

Cette aide est versée par la CAF pour vous aider dans l'éducation et les soins à apporter à votre enfant. L'AAEH est versée jusqu'aux 20 ans de votre enfant. Retrouvez toutes les informations sur le site [www.caf.fr](http://www.caf.fr)

## Enfants

**La Prestation d'Accueil du Jeune Enfant (PAJE)** est une aide versée par la CAF, aux familles ayant au moins un enfant de moins de 6 ans pour la garde de leur enfant à domicile. La PAJE varie selon les revenus des familles. Cette aide peut être versée pour tous les modes de garde à domicile déclarés : emploi direct, mandataire, ou prestataire. 3FORÊTS est une structure agréée et enregistrée auprès des services de la CAF, vous permettant de bénéficier du **"complément libre choix mode de garde"**.



**CAF du Val d'Oise**  
2 place de la Pergola,  
95018 CERGY PONTOISE  
Téléphone : 0810 25 95 10

## CHARTE DE DÉONTOLOGIE 3 FORÊTS

La présente charte reprend les principes déontologiques qui guident l'attitude et l'action au quotidien du personnel 3 Forêts, comme déclinaisons de l'antique règle d'or :

**« 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.

### 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 le Client :** 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 3 Forêts :** notre engagement porte aussi sur la prévention des risques professionnels et l'amélioration des conditions de travail.

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

## Honnêteté

En application de ce principe, 3 Forêts restituera à ses clients tout montant trop payé, en le signalant spontanément au vu des éléments comptables. 3 Forêts 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 aidée 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.

## Dévouement

Consacrer une énergie constante et dévouée.

Nous veillons à être réellement disponibles, proches 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.

## 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.**

# CHARTRE BIENTRAITANCE

Co-construite par des assistantes de vie des 3FORÊTS et notre centre de formation interne L'Eau Vive.

## **Nos engagements pour la Bientraitance**

**Nous, professionnels des Services des Trois Forêts, affirmons ensemble notre engagement à placer chaque personne accompagnée au centre de nos actions.**

Parce qu'une personne accompagnée est avant tout un être humain à part entière, et jamais un objet, nous reconnaissons son histoire, ses croyances, son vécu, ses habitudes, ses émotions et son rythme. Nous faisons le choix de respecter ce qu'elle est, et ce qu'elle souhaite.

## **Nous croyons profondément que :**

- Le domicile est un lieu de vie qui doit être respecté, sécurisé et préservé.
- L'autonomie, la participation et la liberté de choix des bénéficiaires sont essentielles.
- La confiance se construit dans la transparence, la cohérence et la bienveillance.
- La bientraitance est une démarche vivante, collective et continue.

## **Nous nous engageons à :**

- Respecter la dignité, l'intimité et la vie privée.
- Adapter nos interventions aux besoins, habitudes et préférences de chaque personne.
- Communiquer de manière claire, accessible et bienveillante (FALC, supports visuels, gestes...).
- Recueillir le consentement avant chaque acte et protéger les personnes vulnérables.
- Prévenir, repérer et signaler toute forme de maltraitance, même légère ou supposée.
- Travailler en partenariat avec les familles, aidants et acteurs du territoire.
- Garantir la confidentialité et le respect du RGPD (Règlement Général sur la Protection des Données).
- Faire évoluer nos pratiques grâce à la formation, à l'analyse des risques et aux retours d'expérience.

## **Nous agissons ainsi :**

À chaque étape : avant, pendant et après l'accompagnement ; dans chaque intervention ; lors de chaque échange avec les bénéficiaires, les familles et nos partenaires.

Notre action repose sur une organisation rigoureuse, des transmissions fiables et un cadre éthique clair.

## **Nous travaillons chaque jour pour :**

- Promouvoir une culture de respect, d'écoute et d'adaptation.
- Intervenir sans jugement, sans imposition, avec douceur et professionnalisme.
- Soutenir nos collègues, car la bientraitance des bénéficiaires passe aussi par la bientraitance des équipes.
- Maintenir une vigilance partagée pour prévenir toute situation à risque.
- Inscrire nos actions dans les exigences du référentiel HAS.

Faire de la bientraitance non pas une obligation, mais une culture partagée. Un état d'esprit.  
Une façon d'être et d'agir chaque jour auprès des personnes qui nous font confiance.



MINISTÈRE  
DE LA SANTÉ, DES FAMILLES,  
DE L'AUTONOMIE  
ET DES PERSONNES HANDICAPÉES

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

# Victime ou témoin de maltraitance envers un adulte vulnérable\* en établissement ou à domicile ?

**Appelez le numéro national  
d'écoute et de signalement :**

**3133**

**LE NUMÉRO CONTRE  
LES MALTRAITANCES**

**Des professionnels à votre écoute, pour vous aider.**  
Appel gratuit 7j/7j, de 9h à 20h.

**Accessibilité  
pour les personnes  
sourdes ou  
malentendantes :**



**3133.gouv.fr**

\*les personnes âgées, les personnes en situation de handicap ou de précarité...

# CHARTRE DES DROITS ET LIBERTÉS DE LA PERSONNE ACCOMPAGNÉE

## ARTICLE 1 - 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 en 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 œuvrant dans le même domaine.

## 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 la société, 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 A LA PERSONNE ACCUEILLIE**

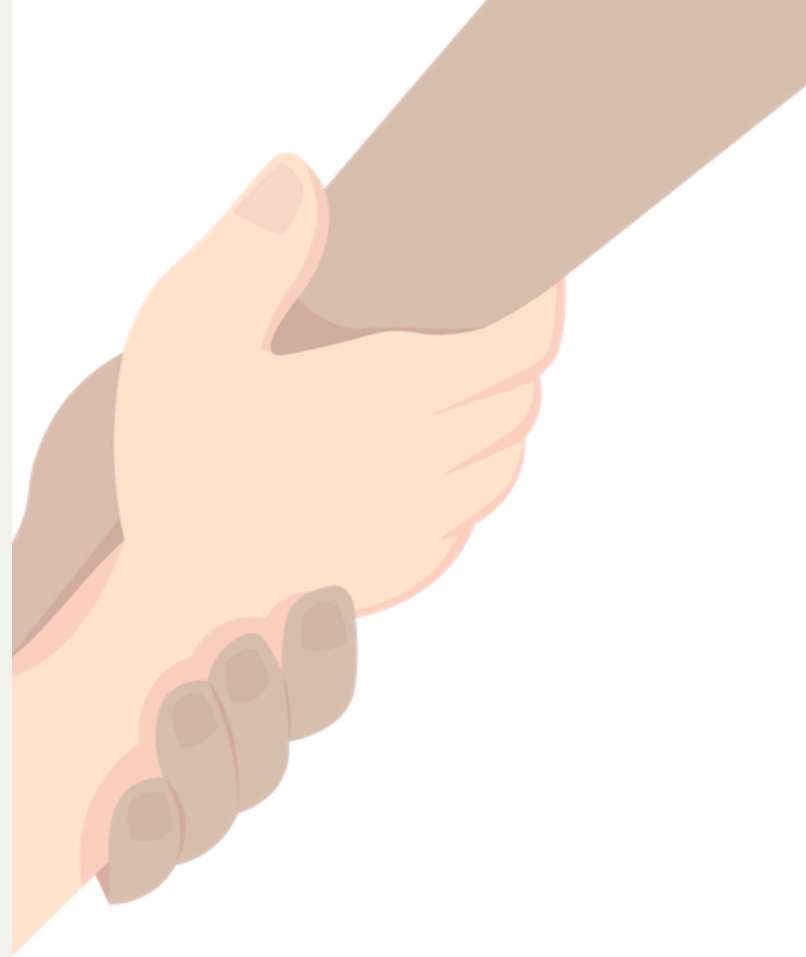
L'exercice effectif de la totalité des droits civiques attribués aux personnes accueillies et des libertés individuelles est facilité par l'institution, qui prend à cet effet toutes mesures utiles dans le respect, si nécessaire, des décisions de justice.

## **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.



## **RESPECT DE LA VIE AFFECTIVE, INTIME ET SEXUELLE**

Conformément aux principes posés par la Loi 2002-2 du 2 janvier 2002 et aux recommandations de la Haute Autorité de Santé, notre service garantit le respect de la vie affective, intime et sexuelle des personnes accompagnées.

L'intervention à domicile s'effectue dans le strict respect de la vie privée, de l'intimité, du consentement et des choix personnels de chacun. Les professionnels sont tenus à une posture éthique, bienveillante et non jugeante, ainsi qu'au respect de la confidentialité.

Toute situation particulière ou question relative à ce domaine peut être évoquée avec la direction ou le référent de l'accompagnement afin d'assurer une réponse adaptée, respectueuse des droits et de la dignité de la personne.

# CHARTRE DES DROITS ET LIBERTÉS DE LA PERSONNE ÂGÉE EN SITUATION DE HANDICAP OU DE DÉPENDANCE

***Lorsqu'il sera admis et acquis que toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance est respectée et reconnue dans sa dignité, sa liberté, ses droits et ses choix, cette charte sera appliquée dans son esprit.***

## 1. Choix de vie

Toute personne âgée devenue handicapée ou dépendante est libre d'exercer ses choix dans la vie quotidienne et de déterminer son mode de vie.

## 2. Cadre de vie

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit pouvoir choisir un lieu de vie - domicile personnel ou collectif - adapté à ses attentes et à ses besoins.

## 3. Vie sociale et culturelle

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance conserve la liberté de communiquer, de se déplacer et de participer à la vie en société.

## 4. Présence et rôle des proches

Le maintien des relations familiales, des réseaux amicaux et sociaux est indispensable à la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance.

## 5. Patrimoine et revenus

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit pouvoir garder la maîtrise de son patrimoine et de ses revenus disponibles.

## 6. Valorisation de l'activité

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit être encouragée à conserver des activités.

## 7. Liberté d'expression et liberté de conscience

Toute personne doit pouvoir participer aux activités associatives ou politiques ainsi qu'aux activités religieuses et philosophiques de son choix.

## 8. Préservation de l'autonomie

La prévention des handicaps et de la dépendance est une nécessité pour la personne qui vieillit.

## 9. Accès aux soins et à la compensation des handicaps

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit avoir accès aux conseils, aux compétences et aux soins qui lui sont utiles.

## 10. Qualification des intervenants

Les soins et les aides de compensation des handicaps que requièrent les personnes malades chroniques doivent être dispensés par des intervenants formés, en nombre suffisant, à domicile comme en institution.

## 11. Respect de la fin de vie

Soins, assistance et accompagnement doivent être procurés à la personne âgée en fin de vie et à sa famille.

## 12. La recherche : une priorité et un devoir

La recherche multidisciplinaire sur le vieillissement, les maladies handicapantes liées à l'âge et les handicaps est une priorité. C'est aussi un devoir.

## 13. Exercice des droits et protection juridique de la personne vulnérable

Toute personne en situation de vulnérabilité doit voir protégés ses biens et sa personne.

## 14. L'information

L'information est le meilleur moyen de lutter contre l'exclusion.

fng  
Fondation Nationale de Gérontologie  
49, rue Mirabeau - 75016 PARIS  
Tel : 01 55 74 67 00 - www.fng.fr

<https://solidarites.gouv.fr/charte-des-droits-et-des-libertes-de-la-personne-agee-en-situation-de-handicap-ou-de-dependance>



## LETTRE DE SOLLICITATION DE PERSONNE QUALIFIÉE PAR UN USAGER D'UN ESSMS

Vous avez la possibilité de vous faire conseiller par une personne proposée par le Conseil Départemental et l'ARS (Agence Régionale de Santé), notamment en cas de difficultés avec notre service. Le message ci-dessous et la lettre de sollicitation émanent du Conseil Général du Val d'Oise.

### **ATTENTION**

Il vous est rappelé que la personne qualifiée que vous sollicitez n'a pas pour mission de résoudre officiellement et définitivement votre problème ou de vous représenter juridiquement dans vos démarches. Son rôle est uniquement de vous conseiller et de vous apporter des éclairages concernant les difficultés que vous pouvez rencontrer.

### **Nom des Personnes Qualifiées du Val d'Oise**

<b>Nom</b>	<b>Fonction(s) actuelle(s)</b>	<b>Secteurs sur lesquels les personnes qualifiées peuvent être saisies</b>
BAILLEUX Jacques	Retraité - auto entrepreneur : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formation</li> <li>• Supervision</li> <li>• Guidant de mémoire</li> <li>• CAFERIUS</li> </ul>	Personnes handicapées Personne âgées Public en difficulté spécifique Enfance
MEMAIN Thomas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maître de conférence en droit public</li> <li>• Consultant en droit public</li> <li>• Chargé d'enseignement en droit public et droit privé</li> </ul>	Personnes handicapées Personnes âgées Public en difficulté spécifique Enfance
MENDILI Aïssa	Entrepreneur : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Chargé d'études en FTTH</li> <li>• Consultant chez AXION</li> </ul>	Social Public en difficulté spécifique Secteur domicile
AIT AMRAOUI Axel	Responsable de service socio-éducatif : <ul style="list-style-type: none"> <li>• CRF</li> <li>• Pole exclusion dans le 92</li> <li>• Accueil de jour pour adultes en grande précarité et d'un CHU ALTO</li> </ul>	Social Public en difficulté spécifique Secteur domicile
ARNOUD Nathalie	Responsable formation continue et développement professionnel au Centre Hospitalier de Pontoise	Personnes handicapées Personnes âgées Public en difficulté spécifique Enfance Social

## Modalités de sollicitation d'une Personne Qualifiée

Les courriers de sollicitation des personnes qualifiées sont à transmettre à la Délégation Départementale du Val-d'Oise de l'Agence Régionale de Santé d'Île-de-France :

**Délégation départementale du Val-d'Oise**  
Département Autonomie  
Délégation départementale ARS du Val-d'Oise  
16 avenue des Béguines 95800 CERGY  
[ars-dd95-etab-medico-sociaux@ars.sante.fr](mailto:ars-dd95-etab-medico-sociaux@ars.sante.fr)

En mettant en copie l'adresse suivante : [ARS-IDF-personnes-qualifiees@ars.sante.fr](mailto:ARS-IDF-personnes-qualifiees@ars.sante.fr)

La Délégation Départementale de l'ARS se chargera de transmettre la demande à l'autorité compétente selon le type d'établissement ou service dans lequel l'utilisateur est pris en charge.



Agir pour la santé en Île-de-France



Pour télécharger la lettre de sollicitation d'une personne qualifiée par un usager

Pour accéder directement au document sur le site de l'ARS



**QR Code** pour mieux comprendre la notion de personne qualifiée  
Site officiel de l'Agence Régionale de Santé



1. **GÉNÉRALITÉS** : Nos prestations sont soumises aux présentes conditions générales. Ces conditions s'appliquent à l'exclusion de toutes autres, sauf dérogations formelles et expresses de la part de la société Services des Trois Forêts. Le client accepte sans réserve les présentes conditions de vente, qui pourront être mises à jour à tout moment selon un préavis d'un mois.

## 2. OBLIGATIONS ADMINISTRATIVES :

2.1. Engagements de la société : Services des Trois Forêts est une société prestataire de services aux personnes agréée, entrant dans le cadre de la loi 96-69 du 29 janvier 1996, et 2005-8421 du 26 juillet 2005 relative au développement des services à la personne. 3 Forêts dispose de l'Agrément SAP450930714, et d'une autorisation du Conseil départemental du Val d'Oise en tant que Service d'Aide et d'Accompagnement à Domicile. 3 Forêts s'engage à faire parvenir à ses clients avant le 30 avril de chaque année une attestation fiscale, leur permettant de bénéficier de réductions d'impôts selon les conditions définies à l'article 199 sexdecies du Code Général des Impôts. L'attestation fiscale récapitule l'ensemble des dépenses de services à la personne acquittées pendant l'année civile écoulée. 3 Forêts s'engage à assumer toutes démarches et responsabilités auprès des administrations et tribunaux compétents en tant qu'employeur de ses salariés, et en tant qu'organisme de services à la personne agréé et autorisé.

2.2. Engagements du client : Le client s'engage à fournir les documents administratifs nécessaires à l'ouverture et au suivi de son dossier, notamment ceux permettant de justifier de sa situation personnelle, de son niveau de dépendance et, le cas échéant, de ses droits auprès des organismes financeurs. Dans le cadre d'un accompagnement à domicile pour une personne âgée, dépendante ou en situation de handicap, le client reconnaît que certaines informations personnelles, y compris sensibles (données de santé, informations sociales ou relatives à la situation de vulnérabilité), doivent être recueillies. Ces informations sont strictement limitées à ce qui est nécessaire pour réaliser une évaluation précise des besoins, garantir un accompagnement individualisé et adapté, assurer la coordination entre les différents professionnels intervenant au domicile, et assurer la qualité, la sécurité des personnes et la continuité de l'accompagnement.

Le client s'engage, à ce titre, à communiquer les coordonnées des intervenants participant au maintien à domicile et à partager le planning de leurs interventions (services d'aide à domicile, aidants familiaux, médecins, infirmiers, kinésithérapeutes, etc.), cette transmission étant indispensable à une coordination efficace et sécurisée des acteurs du domicile.

Toutes les données communiquées sont traitées de manière confidentielle, dans le respect du secret professionnel et de la protection des informations de la personne accompagnée (cf art.12). Le client s'engage également à informer sans délai 3 Forêts de tout changement dans sa situation administrative, médicale ou sociale, afin de garantir la continuité et l'adaptation de l'accompagnement.

2.3. Coordonnées de l'administration ayant délivré l'agrément : Unité territoriale du Val d'Oise de la DIRECCTE d'Ile de France, 3 boulevard de l'Oise, Immeuble Atrium, 95014 Cergy Pontoise Cedex. Téléphone : 01 34 35 49 49.

2.4. SEGUR du numérique en santé : Dans le cadre de la modernisation du système de santé et conformément aux orientations nationales du Ségur du numérique en santé, notre structure s'engage à favoriser l'interopérabilité, la sécurité et la fluidité des échanges d'informations de santé, notamment via l'usage de solutions référencées et sécurisées. Cela inclut, lorsque cela est applicable, la transmission des données pertinentes vers les outils socles de la stratégie nationale (comme Mon espace santé, le Dossier Médical Partagé ou MSSanté), dans le strict respect de la réglementation en vigueur, notamment du RGPD (Règlement Général sur la Protection des Données) et du secret professionnel. Cette démarche vise à améliorer la coordination des soins, renforcer la qualité des services rendus et permettre une meilleure prise en charge des bénéficiaires.

### 3. ÉVALUATION DU BESOIN ET CONTRACTUALISATION

Évaluation du besoin : Suite à une demande, 3 Forêts réalise une évaluation des besoins du bénéficiaire. Si la prestation demandée est simple et ponctuelle, l'évaluation peut être réalisée par téléphone. Pour les cas plus complexes, et systématiquement pour les interventions à domicile régulières ainsi que pour les personnes âgées dépendantes ou handicapées, une visite d'évaluation à domicile est effectuée en accord avec le bénéficiaire ou son représentant. En cas d'urgence, cette visite peut être réalisée lors de la première prestation. Cette évaluation est formalisée au moyen d'un document d'évaluation des besoins, permettant l'élaboration du contrat de prestation, aussi appelé Document Individuel de Prise en Charge, avec ses annexes.

Au terme de l'évaluation, 3 Forêts remet au client un livret d'accueil et d'informations sur les services proposés, comportant notamment la charte déontologique, les présentes conditions générales de vente, les tarifs applicables, ainsi qu'un devis nominatif détaillé, qui vaut offre commerciale. Le règlement de fonctionnement complète les présentes conditions générales. Notre projet d'établissement est à disposition en agence, ainsi que sur notre site internet.

La société propose deux formules à ses clients, fondées sur une facturation au temps de prestation, et dans certains cas selon contrat formalisé, au forfait.

Interventions ponctuelles : Le client réserve pour une prestation ponctuelle, et règle selon le tarif horaire de référence, à réception de facture.

Interventions régulières - Abonnement : Le client s'abonne pour des prestations régulières, réglées mensuellement, en fonction des heures effectuées, et du nombre d'interventions. Le Contrat d'Abonnement définit la nature, la fréquence, la durée et les horaires des interventions et le budget hebdomadaire prévu. Il contient également une annexe Qualité - Prévention des risques professionnels. La société s'engage à assurer la continuité du service toute l'année. Le contrat d'abonnement est conclu pour une durée indéfinie.

Modification du contrat : Le délai de rétractation réglementaire est de 14 jours à compter de la date de signature du contrat. Par ailleurs, le client dispose d'un droit de résiliation permanent, qu'il peut exercer par courrier en respectant un préavis d'un mois. Le non-respect de ce préavis pour toute demande de modification ou résiliation du contrat, entraînerait une pénalité correspondant aux sommes qui auraient dû être versées si le préavis avait été respecté. Toutefois, en cas d'hospitalisation, départ en résidence médicalisée, ou décès, le contrat pourra être résilié sans préavis.

Référent : Pour chaque client, 3 Forêts nomme un référent, identifié dans le contrat d'abonnement. Le référent assure notamment les visites d'évaluation et de suivi à domicile et la coordination des prestations pour le client. Il est l'interlocuteur privilégié du client, des autres aidants et intervenants.

### 4. MODALITÉS D'INTERVENTION ET FACTURATION

4.1. Mode de réservation : En dehors des interventions prévues dans le contrat d'abonnement, la date, l'heure et la nature de la prestation sont convenues avec le client par téléphone, par courrier postal ou électronique, ou en agence. Toute demande formulée directement à un intervenant devra être confirmée par le client au secrétariat de la société.

Le contrat est réputé formé dès l'acceptation du déplacement d'un intervenant par le client auprès du bureau, par l'un des moyens de communication cités plus haut. S'il le souhaite, notamment pour les interventions 7 jours sur 7 avec plusieurs intervenants, le client pourra recevoir sans frais supplémentaires un planning hebdomadaire récapitulant les interventions prévues, avec les noms des intervenants et les horaires de passage.

4.2. Délais de réservation et modification : L'intervention est commandée au moins 48 heures à l'avance et planifiée sous réserve de disponibilité du personnel. Elle peut être modifiée ou annulée ponctuellement sans frais par simple appel téléphonique au moins 48 heures à l'avance. En cas d'annulation dans un délai inférieur à 48 heures, ou si l'intervenant ne peut effectuer la prestation du fait du client, la prestation est considérée comme due au tarif habituel. Le client s'engage à informer la société au moins un mois à l'avance de toute absence prolongée de son domicile qui aurait une incidence sur le planning habituel des interventions.

4.3. Durée de l'intervention : La durée minimale d'intervention est de 1 heure pour les prestations d'auxiliaire de vie, le ménage, et pour les prestations d'accompagnement, courses. Au-delà, nous pouvons planifier par quart d'heure. Toute intervention est comptée au réel. Dans tous les cas, le décompte des heures et la validation des interventions sont réalisés directement sur le planning de l'intervenant, via le système de télégestion mis en place par 3 Forêts.

Le client bénéficiaire ou son responsable légal, s'engage à respecter cette procédure.

En cas de désaccord sur les horaires effectués, le client pourra adresser sa réclamation directement auprès de son référent 3 Forêts.

3 Forêts pourra le cas échéant contrôler les horaires effectués, notamment au moyen des traceurs GPS embarqués dans les véhicules.

La société joint à chaque facture un récapitulatif des interventions précisant les noms des intervenants, les dates et horaires, ainsi que la nature de la prestation accomplie.

Télégestion : le client accepte l'installation d'un badge de télégestion à son domicile, qui servira pour le contrôle des horaires d'intervention. Le client accepte que les pointages de télégestion soient géolocalisés. Il est également possible, en option, de lancer et clôturer la télégestion depuis le téléphone fixe/et ou mobile du bénéficiaire en composant le 08 05 96 56 02 (numéro vert gratuit).

Prises en charge APA et PCH : le client est informé que les heures prises en charge par le Conseil Départemental du Val d'Oise dans le cadre des plans APA ou PCH sont comptabilisées sur la base des temps réels, à la minute, remontés par le système de télégestion, à la demande du Conseil départemental.

4.4. Modalités de remplacement de l'intervenant :

3 Forêts assure le remplacement de l'intervenant habituel pour garantir la continuité du service toute l'année, notamment en cas de congés, maladie ou retard. Le bénéficiaire est informé préalablement de tout changement. L'intervenant remplaçant est annoncé ou présenté au plus tard le jour de l'intervention. Si le client le souhaite, il peut demander à ce que l'intervenant habituel ne soit pas remplacé. Les interventions sont alors suspendues provisoirement, sans frais.

4.5. Continuité de service :

En cas d'événement exceptionnel susceptible d'impacter l'activité du service, 3FORETS applique les dispositions prévues dans son **Plan Bleu** et son **Plan de Continuité d'Activité (PCA)**. Ces dispositifs, élaborés selon les recommandations de la Haute Autorité de Santé (HAS), visent à garantir la sécurité des personnes accompagnées, la protection du personnel et la continuité des prestations essentielles. Dans ce cadre, 3FORETS s'engage à :

- Maintenir en priorité les interventions indispensables à la santé, à la sécurité ou à l'autonomie de la personne (aide à l'hygiène, repas, actes nécessaires à la mise en sécurité de la personne, accompagnements vitaux).
- Adapter l'organisation si nécessaire, notamment en réaménageant les plannings, en mobilisant des intervenants remplaçants ou en modifiant temporairement les modalités d'intervention.
- Informer la personne accompagnée, ou son représentant, dans les meilleurs délais de toute modification d'horaires, d'intervenant ou de prestation liée à la situation exceptionnelle.
- Assurer une coordination renforcée, grâce aux outils internes de communication et de transmission, afin de garantir la continuité et la qualité de l'accompagnement.

- Protéger les salariés en appliquant les consignes sanitaires, techniques ou organisationnelles prévues par le PCA.
- Tracer les actions menées et analyser les impacts de l'événement, afin d'améliorer les procédures et d'actualiser régulièrement le Plan Bleu et le PCA.

Ces mesures permettent d'assurer un accompagnement fiable, sécurisé et conforme aux exigences réglementaires, même en situation de crise.

## 5. MATÉRIEL :

Le client s'engage à mettre à disposition des intervenants le matériel et les produits nécessaires à l'exécution des tâches à accomplir, et à veiller au bon entretien et à la conformité du matériel au regard des exigences de sécurité. Pour l'aide à domicile, les gants et les lotions antibactériennes sont à la charge du client.

Pour les prestations d'accompagnement, le véhicule est fourni par la société.

## 6. INTERVENANTS

6.1. Achats pour le compte du client : Les intervenants, salariés de la société, ne peuvent en aucun cas recevoir personnellement du client de délégation de pouvoir sur ses avoirs, biens ou droits, de donation, dépôt de fonds, bijoux ou valeurs. A la demande du client et avec son accord formel auprès de la société, l'intervenant pourra néanmoins utiliser les moyens de paiement du client dans le cadre de la prestation de service, pour réaliser des achats pour le compte du client. Dans ce cas, les attestations de paiement et les factures seront annexées par l'intervenant à sa fiche d'intervention, pour être remis au client après copie. Nous proposons aussi un service de paiement par carte de société, sans frais pour le client ; consultez-nous pour sa mise en place.

6.2. Interventions en votre absence – clés : En cas d'intervention en votre absence, ou si vous ne pouvez pas ouvrir la porte de votre domicile, vous pouvez confier la clé de votre domicile à la société, qui la consignera confidentiellement, c'est-à-dire sans mention de votre nom et adresse sur le trousseau. La clé sera remise contre reçu à l'intervenant nommé, et connu de vous, qui intervient à votre domicile. Afin de faciliter la communication avec l'intervenant, si vous n'êtes pas présent lors des interventions, nous mettrons en place un cahier de liaison à votre domicile.

Pour les interventions nécessitant plusieurs intervenants (et en particulier 7j/7) le client s'engage à fournir plusieurs clés, pour chacun des intervenants, à la demande de la société, ou à s'équiper d'un système alternatif d'ouverture et fermeture de la porte. A défaut, le temps de déplacement de l'intervenant pour récupérer une clé pourra être facturé au client.

6.3. Clause de non-concurrence : Le client s'interdit d'employer de manière directe ou indirecte tout salarié de la société, pendant un an à compter de la dernière facture établie par la société à l'ordre du client ou pendant un an à compter de la dernière intervention effectuée par ledit salarié ou ancien salarié au bénéfice du client. Avec l'accord formel de la société à la demande du client, et en respectant un préavis d'un mois, le client pourra néanmoins employer directement l'intervenant proposé par la société en versant la somme de deux mille euros en indemnité du préjudice subi. Toute dérogation à ce principe de la seule volonté du client sera susceptible d'une action en concurrence déloyale.

### 6.4. Limites d'intervention – prévention des risques professionnels :

Les aides à domicile n'ont pas le droit d'effectuer les soins qui relèvent de la compétence d'un infirmier ou d'un aide-soignant. Le client s'engage à ne pas fumer à l'intérieur en présence de nos intervenants, et si besoin à aérer avant leur passage. Il s'engage à laisser à l'intervenant, le libre accès aux installations sanitaires et à une pièce où il puisse changer de vêtements.

Les chauffeurs n'ont pas le droit de transporter des enfants âgés de moins de 10 ans à l'avant du véhicule. Ceux-ci doivent prendre place à l'arrière. Chaque passager est tenu d'attacher sa ceinture de sécurité pendant le transport. Il est interdit de fumer et de manger dans le véhicule.

D'une manière générale, la société veille à protéger ses salariés et à réduire les risques professionnels. Nous évaluons les risques professionnels au domicile du client ; le résultat de cette évaluation est consigné dans le contrat d'abonnement avec nos recommandations. L'évaluation des risques professionnels est complétée lors des visites périodiques, et par les remontées d'information des intervenants.

Le client est invité à participer activement à la démarche de prévention des risques professionnels sur le lieu des interventions, et donc le cas échéant à son domicile, notamment en adaptant le logement, l'équipement ou le matériel utilisé.

La société se réserve le droit de ne pas accepter certaines missions jugées trop à risque, et après mise en demeure faite au client, de retirer ses intervenants de toute situation de travail dont elle jugera le risque trop important. Le droit de retrait est par ailleurs un droit que chaque salarié peut exercer individuellement.

Aucune discrimination de nature sexiste, raciale ou religieuse à l'égard d'un intervenant ne peut être acceptée.

En cas de menace grave et imminente portant atteinte à la santé ou à la sécurité du personnel, et en l'absence de solution immédiate et acceptable permettant de garantir des conditions d'intervention sûres, la société 3 Forêts se réserve le droit de suspendre sans délai l'exécution des prestations et de procéder, le cas échéant, à la résiliation du contrat, sans que sa responsabilité puisse être engagée à ce titre.

#### 6.5. Demande de changement d'intervenant :

Le client pourra demander à changer d'intervenant au moyen d'un courrier motivé remis à la société, qui se réserve le droit de donner ou non une suite favorable à sa demande, selon les motifs avancés. En cas d'accord de la société, le changement d'intervenant sera réalisé sans frais pour le client.

En cas de motif contestable ou discriminatoire, et si le client refuse le maintien de l'intervenant proposé par la société, le préavis de résiliation d'un mois doit être respecté, à défaut les interventions annulées jusqu'au terme du préavis seront facturées.

**7. ASSURANCES** : La société Services des Trois Forêts déclare être assurée en responsabilité civile pour l'ensemble de ses prestations de service. Franchise en cas de sinistre : 150€.

Aucune déclaration de sinistre ne pourra être prise en compte sans courrier circonstancié, adressé préalablement par le client à sa propre assurance.

**8. RÉVISION TARIFAIRE** : Le prix applicable est celui indiqué dans le contrat. Il peut être révisé moyennant un préavis d'un mois, notifié par l'envoi d'une nouvelle grille tarifaire. À titre indicatif, une révision est en principe effectuée une fois par an, sans que cette périodicité ait un caractère obligatoire ou limitatif.

**9. PAIEMENT** : Les factures sont payables à réception, par chèque à l'ordre de « Services des Trois Forêts », par CESU, par virement bancaire ou par prélèvement automatique. Les crédits en CESU encaissés sur l'année N seront soldés au 30 juin de l'année N+1.

3 Forêts peut résilier le contrat de plein droit en cas de non-paiement des prestations réalisées, quelle qu'en soit la cause, huit jours après l'envoi de la mise en demeure adressée au bénéficiaire ou son représentant légal. Le préavis non effectué reste dû.

En cas de retard de paiement, frais forfaitaires de mise en demeure de payer : 41 €, sans préjudice des intérêts légaux.

10. **RÉCLAMATION** : En cas d'insatisfaction, nous invitons nos clients à nous appeler auprès de leur agence habituelle au 0801 150 290, et à nous faire parvenir par écrit l'objet de leur réclamation dans les quatre jours suivant la réalisation de la prestation, par courrier postal ou électronique à l'adresse de l'agence. Nous veillerons à apporter une réponse rapide et concrète pour améliorer durablement la satisfaction de notre clientèle.

**Prévention de la maltraitance** : La maltraitance désigne tout acte, omission ou comportement (volontaire ou non) qui porte atteinte à la dignité, à la sécurité, à la santé, au bien-être ou aux droits fondamentaux d'une personne accompagnée. Elle peut être physique, psychologique, financière, civique, sexuelle, ou résulter d'une organisation inadaptée.

Toute situation suspectée ou avérée doit être signalée immédiatement :

- Au bureau de 3FORÊTS, afin que des mesures de protection soient prises sans délai.
- Aux numéros nationaux dédiés : 3133 - Numéro national contre les maltraitances (adultes vulnérables, 7j/7 de 9h à 20h). 119 - Allô Enfance en Danger (24h/24).

3FORÊTS s'engage à :

- Considérer chaque alerte avec sérieux, dans le respect de la confidentialité ;
- Mettre en place les actions nécessaires pour protéger la personne vulnérable ;
- Procéder aux signalements requis auprès des autorités compétentes, conformément au cadre légal et aux recommandations de la HAS ;
- Promouvoir une culture de bientraitance, fondée sur le respect, l'écoute et la prévention des risques.

Signaler, c'est protéger, et permettre de garantir un accompagnement sûr, respectueux et conforme aux exigences réglementaires.

11. **CAS DE FORCE MAJEURE** : La survenance d'un cas de force majeure a pour effet de suspendre l'exécution des obligations contractuelles entre le client et la société, sous réserve du paiement des prestations déjà effectuées et d'une attestation valide.

## 12. PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES - INFORMATIQUE ET LIBERTÉS :

Services des Trois Forêts, SARL immatriculée au RCS de Pontoise sous le n° 450930714 et dont le siège est situé 16 rue de la Libération - 95440 Écouen, est responsable du traitement des données personnelles collectées dans le cadre de votre accompagnement. La société tient un registre de traitements des données, qui décrit tous les traitements des données, conformément au RGPD.

### 12.1. Nature et finalités des données :

Les données recueillies peuvent inclure :

- des informations d'identité et de contact,
- des données nécessaires à l'organisation des interventions,
- des éléments relatifs à votre situation personnelle ou sociale,
- et, lorsque cela est indispensable à l'accompagnement, des données sensibles, notamment concernant l'état de santé.

Ces données sont utilisées exclusivement pour :

- assurer l'organisation, la gestion, et le suivi des prestations,
- respecter nos obligations légales et réglementaires,
- assurer la qualité, la continuité et la sécurité de l'accompagnement, selon les exigences du référentiel qualité de la Haute Autorité de Santé (HAS),
- et, le cas échéant, vous transmettre des informations liées au service.

Aucune donnée n'est traitée à d'autres fins sans votre accord préalable.

## 12.2. Confidentialité, sécurité et accès restreint :

Conformément au RGPD (Règlement Général sur la Protection des Données) et aux recommandations de la Haute Autorité de Santé (HAS), la Société garantit :

- la confidentialité stricte de toute information vous concernant ;
- un accès limité aux seuls professionnels habilités ayant un besoin professionnel avéré ;
- la sécurisation des supports et outils utilisés (logiciels métier, partage de documents, messagerie sécurisée) ;
- l'interdiction formelle de tout stockage ou transfert sur des supports non autorisés ;
- une veille et un signalement immédiat de tout incident de confidentialité.

Nos salariés sont formés à la protection des données et sont tenus au respect de la Charte informatique de l'entreprise et aux engagements de confidentialité.

## 12.3. Consentement et données sensibles :

Certaines données, dites « sensibles » (ex.: santé, autonomie, situation de handicap), doivent être recueillies dans certains cas afin d'assurer votre sécurité et un accompagnement adapté à vos besoins, ces données n'étant accessibles qu'aux seuls professionnels habilités au sein de la structure. D'autres données sensibles ne sont traitées qu'avec votre consentement explicite, recueilli via un formulaire dédié. Votre accompagnement ne dépend pas du consentement à des traitements facultatifs (ex.: inscription aux listes de diffusion, photos...).

## 12.4. Hébergement, conservation et destinataires :

Vos données sont hébergées exclusivement au sein de l'Union Européenne.

Elles sont conservées durant :

- toute la période d'accompagnement,
- puis jusqu'à 10 ans lorsque la loi l'exige (contrôles, obligations sociales, fiscales ou contentieuses).

Les destinataires sont uniquement :

- les professionnels habilités de la Société,
- les sous-traitants (ex: logiciel de gestion, service certifié de recueil des avis clients)
- et, si nécessaire, les autorités légalement compétentes (ex.: Conseil départemental, ARS, justice), dans le strict respect du cadre légal.

Aucune donnée n'est vendue, cédée ou communiquée à des tiers non autorisés.

## 12.5. Vous disposez des droits :

- d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation,
- d'opposition au traitement,
- de portabilité,
- et du droit de retirer votre consentement à tout moment pour les traitements qui en dépendent.

### Pour exercer vos droits :

Délégué à la Protection des Données (DPO)

M. Sébastien PHULPIN

16 rue de la Libération – 95440 Écouen

✉ dpo@3forets.com

Vous pouvez également introduire une réclamation auprès de la CNIL, 3 place de Fontenoy – TSA 80715 – 75334 Paris Cedex 07 ([www.cnil.fr](http://www.cnil.fr)).

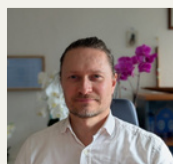
## 13. **LITIGES RÉCLAMATIONS ET MÉDIATION**

En cas d'insatisfaction ou de litige, le client peut adresser une réclamation au service concerné afin de rechercher une solution amiable.

S'il n'obtient pas de réponse satisfaisante, il peut saisir le médiateur de la consommation compétent, dont les coordonnées sont communiquées par l'entreprise, ou une personne qualifiée dont la liste figure au livret d'accueil.

Le client peut également solliciter le Défenseur des droits pour toute atteinte présumée à ses droits.

À défaut de résolution amiable, le litige relève du droit français et des tribunaux compétents.



**Sébastien PHULPIN**  
Directeur



**Sabrina BADER**  
Directrice adjointe

**Agence d'Écouen**

01 39 35 28 49



**Estelle MARCHAND**  
Responsable d'agence



**Julie DAVOINE**  
Assistante de secteur



**Hélène BANCEL**  
Assistante administrative  
& commerciale



**Delphine SOUFFRANT**  
Coordinatrice RH  
& paie



**Tracy CURIER**  
Responsable de secteur  
(apprentissage)

**Agence de Saint-Gratien et Corneilles-en-Paris**

01 84 28 05 90



**Ibtissem BOUHAFS**  
Responsable d'agence



**Sajeeba RATNA**  
Responsable de secteur



**Olivia GAILLARD**  
Coordinatrice de secteur



**Céline VENANT**  
Assistante de secteur



Assistante RH



**Oum Essaad BOUHAFS**  
Assistante de secteur  
(alternance)

**Agence de Pontoise et Vexin**

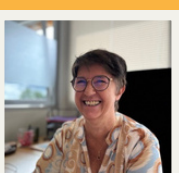
01 30 31 00 32



**Cindy ROËLS**  
Responsable d'agence



**Cécilia PIOT**  
Responsable de secteur



**Nathalie FERNANDES**  
Responsable de secteur



**Annick TRAUTMANN**  
Assistante de secteur

**Fonctions support**



**Cécilia LOPES**  
Comptable



Gestionnaire véhicules  
& services généraux



**Alexis REMEDIO**  
Sécurité informatique



**Tom MARQUET**  
Responsable partenariats,  
développement & qualité  
06 21 20 69 03

Pour nous écrire un mail directement : [prenom.nom@3forets.com](mailto:prenom.nom@3forets.com) sans les accents.

## NUMÉROS UTILES

**3 FORÊTS** : 0801 150 290 (toutes agences)

- **Écouen** : 01 39 35 28 49
- **Saint-Gratien** : 01 84 28 05 90
- **Cormeilles-en-Parisis** : 01 84 28 05 90
- **Pontoise - Vexin** : 01 30 31 00 32

### POUR LES SOIRS ET LES WEEK-ENDS (ASTREINTE)

Composez le numéro de votre agence référente et laissez un message vocal.  
Nous vous rappellerons dans les meilleurs délais.

## URGENCES

- **112** : Numéro d'urgence européen (police, pompiers, SAMU)
- **15** : SAMU (urgence médicale)
- **17** : Police Secours
- **18** : Pompiers
- **114** : Urgences pour les personnes sourdes ou malentendantes par SMS
- **3133** : Maltraitance envers un adulte vulnérable (personne âgée, personne en situation de handicap ou de précarité)
- **0 800 360 360** : Aide pour les personnes en situation de handicap (Maison départementale des personnes handicapées - MDPH)
- **119** : Allô Enfance en Danger