



# LIVRET D'ACCUEIL

## Services des Trois Forêts

### **Siège social – Bouffémont**

16 rue de la République

95570 Bouffémont

**01 39 35 28 49**

### **Agence de Saint-Gratien**

15 Boulevard du Maréchal Foch

95210 Saint-Gratien

**01 84 28 05 90**

Courriel : [contact@3forets.fr](mailto:contact@3forets.fr)

# Sommaire

<b>1. QUI SOMMES NOUS ? LE MOT DU DIRECTEUR.....</b>	<b>3</b>
<b>2. VOS INTERLOCUTEURS – LES HORAIRES D’OUVERTURE.....</b>	<b>4</b>
<b>3. NOS PRESTATIONS .....</b>	<b>7</b>
AIDE A DOMICILE .....	7
TRANSPORT ET ACCOMPAGNEMENT .....	8
PORTAGE DE REPAS A DOMICILE .....	9
<b>4. CONDITIONS GENERALES DE SERVICE .....</b>	<b>11</b>
1. GENERALITES .....	11
2. OBLIGATIONS ADMINISTRATIVES .....	11
2.1. Engagements de la société .....	11
2.2. Engagements du client .....	11
2.3. Coordonnées de l’administration ayant délivré l’agrément .....	11
3. EVALUATION DU BESOIN ET CONTRACTUALISATION.....	11
Evaluation du besoin.....	11
Interventions ponctuelles .....	12
Interventions régulières - Abonnement .....	12
4. MODALITES D’INTERVENTION ET FACTURATION .....	12
4.1. Mode de réservation.....	12
4.2. Délais de réservation et modification .....	12
4.3. Durée de l’intervention .....	13
4.4. Modalités de remplacement de l’intervenant :.....	13
4.5. Majoration .....	13
5. MATERIEL.....	13
6. INTERVENANTS.....	14
6.1. Achats pour le compte du client .....	14
6.2. Interventions en votre absence – clés.....	14
6.2. Clause de non concurrence.....	14
6.3. Limites d’intervention – prévention des risques professionnels.....	14
6.4. Demande de changement d’intervenant.....	15
7. ASSURANCES .....	15
8. REVISION TARIFAIRE.....	15
9. PAIEMENT .....	15
10. RECLAMATION .....	15
11. CAS DE FORCE MAJEURE .....	15
12. INFORMATIQUE ET LIBERTES .....	16
13. LITIGES .....	16
<b>5. TARIFS 2018.....</b>	<b>16</b>
<b>6. LES AIDES FINANCIERES .....</b>	<b>18</b>
6.1. TOUS PUBLICS .....	18
6.2. PERSONNES AGEES DE PLUS DE 60 ANS .....	18
6.3. PERSONNES HANDICAPEES .....	19
6.4. ENFANTS .....	19
<b>7. CHARTE DE DEONTOLOGIE 3FORETS.....</b>	<b>20</b>
7.1. RESPECT, NON VIOLENCE, BIENVEILLANCE .....	20
7.2. SINCERITE, VERITE .....	20
7.3. HONNETETE .....	21
7.4. DEVOUEMENT .....	21
7.5. SERVICE.....	21
<b>8. ANNEXES .....</b>	<b>22</b>
8.1. MEDIATEUR DU CONSEIL DEPARTEMENTAL – LETTRE DE SOLLICITATION .....	22
8.2. CHARTE DES DROITS ET LIBERTES DE LA PERSONNE ACCOMPAGNEE .....	24
8.4. DESIGNATION DE LA PERSONNE DE CONFIANCE .....	27

## 1. QUI SOMMES NOUS ? LE MOT DU DIRECTEUR

« J'ai créé Services des Trois Forêts en **2003** avec comme vocation première **l'aide au maintien à domicile** des personnes âgées, handicapées ou isolées.

Déjà dans le cours de mes études, je souhaitais 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 et la rigueur dans la gestion.

Je me suis donc consacré à cette mission depuis plus de 14 ans et j'ai œuvré à constituer **une équipe de haut niveau**, proposant des services d'aide à domicile et de transport, et depuis 2015 le portage 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.

Aujourd'hui, 3FORETS emploie plus de **70 salariés**, dispose de plus de quarante véhicules de société pour leurs déplacements et les transports. Depuis 2014, nous sommes adhérents à la **Charte nationale Qualité** des Services à la Personne.

Bonne lecture, et n'oubliez pas, nous sommes à votre service ! »



## 2. VOS INTERLOCUTEURS – LES HORAIRES D’OUVERTURE

### Notre Bureau :

Une équipe de six personnes assure l’encadrement et la gestion administrative de la société.



**Sébastien PHULPIN**  
Directeur  
s.phulpin@3forets.fr

**Marysa ALVAREZ DEL VAYO**  
Adjointe de direction  
m.alvarez@3forets.fr



**Estelle MARCHAND**  
Responsable de secteur  
e.marchand@3forets.fr



**Hélène BANCEL**  
Assistante de secteur  
h.bancel@3forets.fr



**Shirley FRIEDMANN**  
Assistante de secteur  
s.friedmann@3forets.fr



**Cécilia LOPES**  
Comptable  
c.lopes@3forets.fr



**Fabrice AYRAULT**  
Assistant service transport  
f.ayrault@3forets.fr



### Nos intervenants :

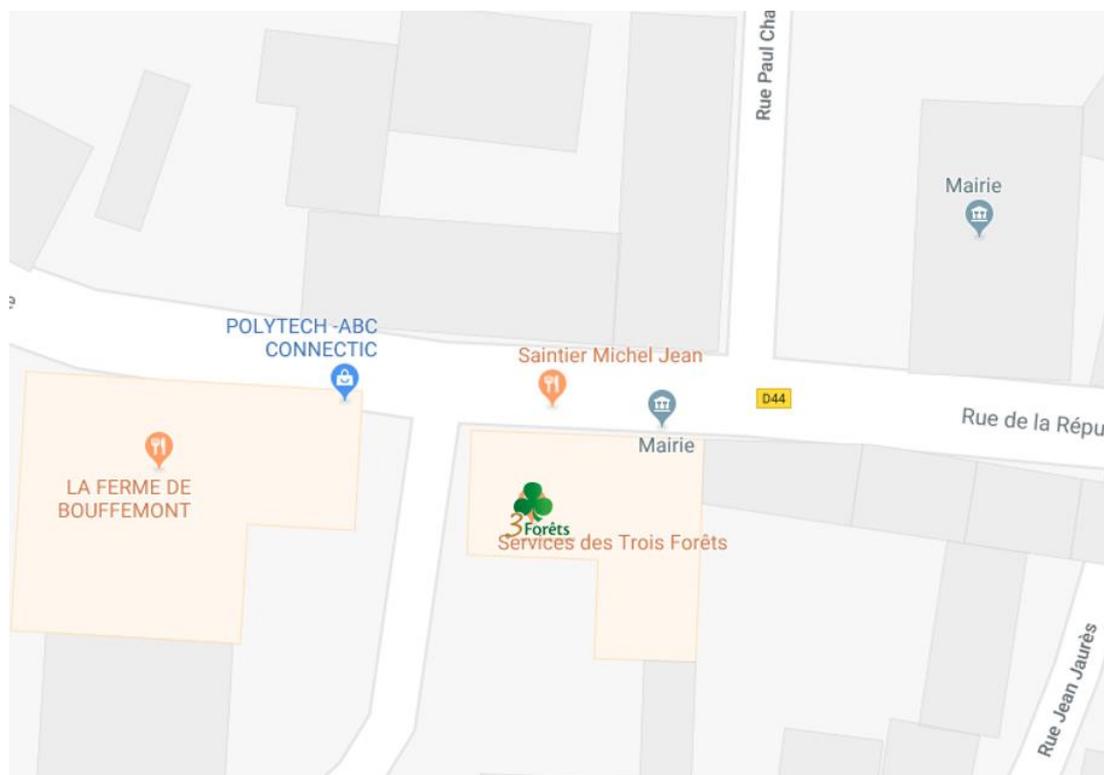
Une quarantaine d'aides à domicile et une dizaine de chauffeurs accompagnateurs, à votre service toute l'année.

Nos intervenants sont recrutés, encadrés et formés, pour assurer le meilleur service, en toute confiance. Ils travaillent à proximité directe de leur domicile et sont presque toujours véhiculés.

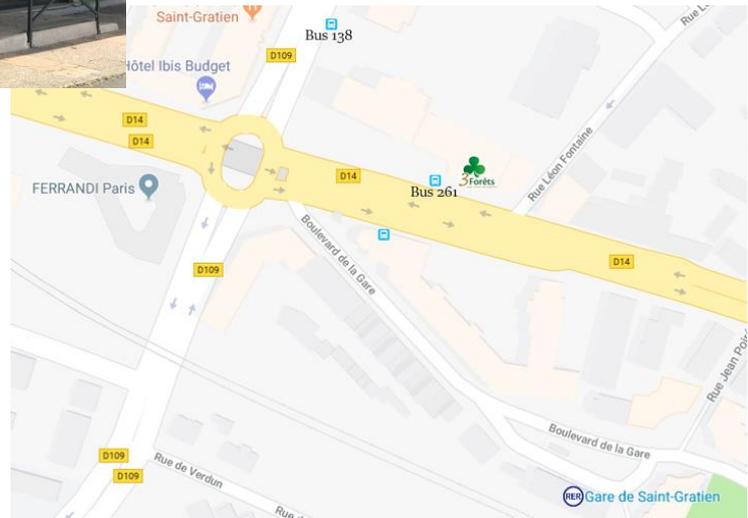
Nous organisons nos plannings pour pouvoir intervenir 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24, en garantissant à nos clients la continuité du service, et à nos salariés de pouvoir prendre leurs repos et congés réglementaires.

### Nos agences :

Notre siège social est au 16 rue de la République à Bouffémont, dans un ancien corps de ferme, transformé en Hôtel d'activités par la Mairie de Bouffémont. **Le bureau est ouvert du lundi au vendredi en continu de 8h30 à 18h.**



Nous avons ouvert une nouvelle agence en mars 2018 au 15 Boulevard du Maréchal Foch 95210 Saint-Gratien. Cette agence est ouverte du lundi au vendredi de 9h30 à 18h30 et le samedi de 9h30 à 12h30.



Nos deux agences sont accessibles aux personnes handicapées.

En dehors de ces ouvertures, et notamment le week-end pour les cas d'urgence, les appels sont transférés sur un téléphone portable de permanence.

Si nos lignes sont occupées, veuillez laisser un message sur le répondeur, nous vous rappellerons dès que possible. N'hésitez pas à nous contacter par mail.



### Contacts :

Bureau - Bouffémont : 01 39 35 28 49

Bureau - Saint-Gratien : 01 84 28 05 90

E-mail : [contact@3forets.fr](mailto:contact@3forets.fr)

Boîte aux lettres à Bouffémont : Dans la cour sur la droite

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

AGREMENT SAP450930714



### 3. NOS PRESTATIONS

#### Aide à domicile



Entretien de la maison et travaux ménagers : **ménage** courant, régulier ou ponctuel, **repassage**, nettoyage de printemps, etc... Nos services s'adressent à tous les publics, dépendants ou non. Si vous souhaitez une aide pour votre ménage et votre repassage, nous sommes à votre disposition.

← Valérie fait le petit ménage et la vaisselle chez Mme L. cliente âgée qui réside dans un foyer logement.

**Préparation des repas à domicile**, y compris le temps passé aux commissions. Nous pouvons confectionner les menus selon vos préférences ou contraintes alimentaires, veiller au contenu du frigo, faire les courses en conséquence, et vous préparer de bons plats.

Jocelyne prépare un poisson papillote chez Mr S. , client diabétique à Bouffémont. →



**Gardiennage** et surveillance temporaire de la résidence principale et secondaire. Soins et promenades d'animaux de compagnie (pour les personnes dépendantes)

← Chez Mr B. à Beaumont sur Oise, nous nous occupons aussi des chats : nous nettoyons les gamelles et la terrasse, nous donnons à manger et à boire.



**Assistance administrative à domicile** : vous aider dans vos démarches administratives, trier votre courrier, payer vos factures ...

← Nous préparons le renouvellement de sa carte d'identité avec Mr B.

**Assistance aux personnes âgées** ou aux autres personnes qui ont besoin d'une aide personnelle à leur domicile: **aide à la toilette**, changes, **transferts**, manutention, **aide à l'habillage**, etc... mais aussi prévention de l'aggravation de certaines pathologies, par une stimulation et un accompagnement appropriés (mémoire pour la maladie d'Alzheimer, mobilité...).

- Assistance aux personnes handicapées
- Garde malade (sauf les soins médicaux)

*Le handicap ou la dépendance n'excluent pas la propreté et la dignité. Ici à Pontoise, avant de partir en voiture →*





**Garde d'enfants à domicile** : goûter, devoirs, bain, loisir, repas... jusqu'au retour des parents.

## Transport et Accompagnement



- Aide à la mobilité et transport de personnes ayant des difficultés de déplacement
- Conduite du véhicule personnel des personnes dépendantes, du domicile au travail, sur le lieu de vacances, pour les démarches administratives
- Accompagnement des personnes âgées ou handicapées dans leurs déplacements en dehors de leur domicile : promenades, actes de la vie courante, courses, transports à l'aéroport, aux gares, rendez-vous médicaux, visite à des proches.
- Livraison de courses à domicile
- Accompagnement de groupes de personnes âgées ou handicapées pour des sorties diverses (théâtre, cinéma, spectacle,...)

← *Marc installe Mme G. dans notre véhicule, retour de l'accueil de jour Alzheimer.*

Nos prestations de transport sont réalisées sauf cas particulier avec nos véhicules de société.

Pour les courses, nous venons vous chercher en voiture, et nous vous accompagnons si vous le souhaitez, pour pousser le caddie, porter les paquets, etc...



## Portage de repas à domicile

### Nous proposons plusieurs formules de repas :

#### **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, dessert

#### **Déjeuner et Dîner léger**

8 éléments : Entrée, plat, accompagnement, produit laitier, dessert + Potage, plat protidique 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 variété alimentaire.

**Un menu différent est proposé pour chaque jour**, accompagné d'une **carte fixe** si vous souhaitez modifier un ou plusieurs éléments.

Nous proposons également des menus pour des **régimes adaptés**: mixé, sans sel, diabétique...

Le choix des repas s'effectue au minimum **deux semaines** (ou idéalement d'un mois sur l'autre) à l'avance, sur le menu remis par notre livreur. Barrez les jours ou éléments que vous ne souhaitez pas commander, et écrivez sur le menu l'élément de remplacement le cas échéant.

Remettez votre commande au livreur 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 pouvoir prendre en compte la demande, soit pour pouvoir l'annuler.

Tout repas annulé sous **moins de 7 jours 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 client 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 et s'effectue sur un **créneau horaire de passage qui est communiqué à l'avance**, et que nous nous efforçons de respecter malgré les aléas que nous pouvons rencontrer (circulation, travaux, météo...)

Ces 4 demi-journées de livraison sont en principe lundi, mardi, mercredi et vendredi après-midi.

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 créneau horaire 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 livraison, les repas seront facturés mais non livrés, ou sur votre demande nous reviendrons livrer avec facturation du détour au tarif transport (33€/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.**



### **Tarif et facturation :**

Le tarif d'un repas dépend de la formule choisie.

Nous signons un contrat pour déterminer votre formule, mais vous restez libre 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 chèque à l'ordre de Services des Trois Forêts, par virement, ou prélèvement mensuel.

## 4. CONDITIONS GENERALES DE SERVICE

**1. GENERALITES :** 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.

### 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. 3FORETS dispose de l'Agrément SAP450930714. 3FORETS 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. 3FORETS 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 Qualité.

**2.2. Engagements du client :** Le client s'engage à fournir les documents administratifs demandés par 3FORETS, notamment pour justifier de sa dépendance et de sa situation auprès des organismes de contrôle. Il s'engage à déclarer sans délai à 3FORETS tout changement de sa situation administrative.

Dans le cas d'une mission d'aide à domicile pour un client dépendant, âgé ou handicapé, plus particulièrement si le client bénéficie d'une prise en charge, le client s'engage à partager les coordonnées des différents intervenants contribuant au maintien à domicile et le planning de leurs interventions : services d'aide à domicile, aidants ou employés familiaux, médecin traitant, infirmières, kinésithérapeute... ceci étant une condition pour une bonne coordination des acteurs du maintien à domicile.

**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.

### 3. EVALUATION DU BESOIN ET CONTRACTUALISATION

**Evaluation du besoin :** Suite à une demande, 3FORETS 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 avec son annexe.

Au terme de l'évaluation, 3FORETS remet au client un livret d'accueil et d'informations sur les services proposés, comportant la charte déontologique, les présentes conditions générales de vente, les tarifs applicables, ainsi qu'un devis nominatif détaillé, qui vaut offre commerciale.

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, le budget hebdomadaire et le montant de l'avance versée par le client. 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.

**Avance** : À la signature du contrat d'abonnement, le client verse une avance correspondant à 1 semaine d'interventions. Le montant de l'avance est renseigné sur le contrat, avec le n° du chèque et la date de versement. L'avance est restituée en fin de contrat au crédit du compte du client.

**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, l'avance versée à la signature du contrat étant alors retenue à titre d'indemnité compensatrice.

**Référent** : Pour chaque client, 3FORETS 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. MODALITES 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 courriel, ou au bureau. 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 supplémentaire 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, deux heures pour le ménage, et d'une heure pour les prestations d'accompagnement, courses, jardinage et bricolage. A partir du minimum d'intervention, le temps est compté par quart d'heure. Tout quart d'heure entamé est compté.

Dans tous les cas, le décompte des heures et la validation des interventions sont réalisés directement sur le planning de l'intervenant, renseigné et visé par le client à chaque intervention. Le client bénéficiaire ou son responsable légal, s'engage à respecter cette procédure, y compris en cas de désaccord sur les horaires effectués, en les notant alors sur le planning de l'intervenant et en signant. Sa signature engage le client. S'il ne peut signer, le bénéficiaire devra produire un certificat médical attestant de son incapacité à valider les horaires d'intervention. 3FORETS 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, en complément ou à la place de la procédure décrite plus haut.



#### 4.4. Modalités de remplacement de l'intervenant :

3FORETS 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. Majoration :** supplément de 22.5% par heure les samedis, et de 45% par heure les dimanches, jours fériés et de 20h à 8h.

#### 5. MATERIEL :

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. La société fournit par ailleurs les tenues professionnelles et équipement de protection individuelle pour le jardinage et

bricolage. Le cas échéant et avec l'accord du bénéficiaire, 3FORETS pourra louer le matériel nécessaire à la réalisation de la prestation, en refacturant sans marge le prix de la location.

## 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.

**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 mettons 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.

**6.2. 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 de la société, et en respectant un préavis de un mois, le client pourra néanmoins employer directement l'intervenant proposé par la société en versant la somme de mille cinq cent 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.

### 6.3. 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'une infirmière et d'une aide-soignante. 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. Nous ne disposons pas de véhicule équipé d'une rampe et adapté pour l'arrimage des fauteuils roulants ; le bénéficiaire doit être capable de se transférer du fauteuil roulant au siège du véhicule avec l'aide de notre accompagnateur, qui range alors le fauteuil pliable dans le coffre.

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 peut être 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.

#### **6.4. Demande de changement d'intervenant**

Le client pourra demander à changer d'intervenant au moyen d'un courrier de motivation 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 dommages ou de responsabilité : 130€. Aucune déclaration de sinistre ne pourra être prise en compte sans courrier circonstancié, adressé préalablement par le client à sa propre assurance.

**8. REVISION TARIFAIRE :** Le prix à payer est le prix annoncé dans le contrat. Il peut être révisé annuellement selon un préavis d'un mois par envoi de la grille tarifaire.

**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.

3FORETS 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.

**10. RECLAMATION :** En cas d'insatisfaction, nous invitons nos clients à nous appeler au 01 39 35 28 49 et à nous faire parvenir par écrit l'objet de leur réclamation dans les quatre jours suivant la réalisation de la prestation. Nous veillerons à apporter une réponse rapide et concrète pour améliorer durablement la satisfaction de notre clientèle.

Si vous estimez vous-mêmes ou l'un de vos proches être victime de maltraitance, contactez immédiatement notre bureau. Un numéro spécial national est par ailleurs à votre disposition. Pour les personnes de plus de 60 ans et les adultes handicapés, composez le 39 77, Allo Maltraitance de 9h à 19h du lundi au vendredi. Pour les enfants, composez le 119 Allo Enfance en danger, accessible 24h/24.

**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. INFORMATIQUE ET LIBERTES** : Les informations recueillies dans le cadre de la relation commerciale, font l'objet d'un traitement informatique destiné à la gestion de la clientèle, à la planification et à la prospection, conformément à la déclaration n° 1527333 déposée à la CNIL. Les destinataires des données sont : les services administratifs et les intervenants de la société, les services chargés du contrôle (comptable, organisme certificateur...), les organismes publics, exclusivement pour répondre aux obligations légales, les auxiliaires de justice, officiers ministériels et organismes indépendants, dans le cadre de leur mission de recouvrement de créances. Conformément à la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978 modifiée en 2004, vous bénéficiez d'un droit d'accès et de rectification aux informations qui vous concernent, que vous pouvez exercer en vous adressant à Services des Trois Forêts, 16 rue de la République, 95570 Bouffémont. Vous pouvez également, pour des motifs légitimes, vous opposer au traitement des données vous concernant.

**13. LITIGES** : En cas de litige, vous pouvez faire appel à un médiateur de justice. La relation contractuelle, liant le client et la société, est soumise à la loi française et à la seule compétence du Tribunal de Commerce de Pontoise.



## 5. TARIFS 2020



**Tarifs horaires par intervenant, au 1<sup>er</sup> janvier 2020, toutes charges comprises.  
Réduction d'impôt possible 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 »

<b>Tarif horaire</b>	<b>Ponctuel</b>	<b>Abonnement</b>
Hors taxes	26,07 €	23,22 €
TVA 5,5% (reversée à l'état)	1,43 €	1,28 €
<b>TTC</b>	<b>27,50 €</b>	<b>24,50€</b>

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



## Ménage - Repassage - Garde d'enfants



Tarif horaire	Ponctuel	Abonnement
Hors taxes	25,36 €	22,64 €
TVA 10% (reversée à l'état)	2,54 €	2,26 €
<b>TTC</b>	<b>27,90 €</b>	<b>24,90 €</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	34,12 €	32,23 €
TVA 5.5% (reversée à l'état)	1,88 €	1,77 €
<b>TTC</b>	<b>36,00 €</b>	<b>34,00 €</b>

Minimum 1 heure par intervention. Temps compté = aller et retour. +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)	11,93 €	0,97 €	<b>12,90 €</b>
6 éléments (5 éléments + potage)	12,50 €	1,00 €	<b>13,50 €</b>
7 éléments (5 éléments + potage + dessert)	12,97 €	1,03 €	<b>14,00 €</b>
8 éléments (5 éléments + potage + plat protidique + dessert)	14,97 €	1,13 €	<b>16,10 €</b>
10 éléments (déjeuner et dîner de 5 éléments chacun)	22,66 €	1,84 €	<b>24,50 €</b>

### Rappels importants

Suppléments de 22.5% par heure le samedi, 45% par heure le dimanche, les jours fériés et la nuit de 20h à 8h. Réservation et annulation au minimum 48 heures à l'avance. Facturation par quart d'heure à partir du minimum d'intervention.

**Devis et visite d'évaluation à domicile gratuits.**

## 6. LES AIDES FINANCIERES

### 6.1. Tous publics

#### **Les réductions d'impôts**

Pour les clients des organismes agréés, la réduction d'impôt est de 50% par foyer fiscal dans la limite d'un plafond de 12000 euros par an des dépenses engagées en matière de services à la personne au domicile en application de l'article 199 sexdecies du code général des impôts. Le plafond est notamment majoré de 1500 euros par enfant ou ascendant de plus de 65 ans à charge vivant sous le toit du contribuable, dans la limite de 15000 euros.

Le plafond pour les services de jardinage est de 5000 euros.

Il est de 500 euros par an pour les services de petit bricolage « Hommes toutes mains », qui sont des tâches occasionnelles d'une durée inférieure à deux heures.

Les taux réduits de TVA (5.5% ou 7%) s'appliquent indépendamment des plafonds de dépenses mentionnés ci-dessus.

#### **Le Chèque Emploi Service Universel**

Le CESU est de plus en plus courant. Les prestations d'aide sociale peuvent être versées par ce moyen. 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.

3FORETS accepte le CESU comme mode de règlement.

### 6.2. Personnes âgées de plus de 60 ans

**L'Allocation Personnalisée d'Autonomie** : Elle 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 ».

**Prestations 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.

3FORETS n'a pas souhaité conclure de convention avec la Caisse Nationale d'Assurance Vieillesse, la CNAV, qui est la principale caisse de retraite en France, du fait de la complexité administrative du traitement des dossiers, d'un fonctionnement encore trop opaque, de tarifs trop bas, et des délais de paiement.

Toutefois, si vous bénéficiez d'une aide de la CNAV, nos factures peuvent en principe vous être remboursées sur la base des barèmes CNAV et du pourcentage de participation de la caisse.

Les prestations dites d' « aide-ménagère » de la CNAV concernent actuellement les personnes relevant des GIR 5 et 6, c'est-à-dire les moins dépendantes.

**Dispositif Sortir +** : destiné aux personnes âgées de 80 ans et plus ayant cotisé aux caisses ARRCO et AGIRC, pour des transports – accompagnement de proximité.

Contactez votre caisse de retraite !

### **6.3. Personnes handicapées**

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

**L'Allocation Adulte Handicapé**, également versée par la CAF concerne les personnes handicapées de plus de 20 ans. Les dossiers sont à déposer auprès de la MDPH.

**La Prestation Compensatrice du Handicap** est une aide personnalisée destinée à financer les besoins liés à la perte d'autonomie des personnes handicapées. 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'AEEH ; les familles doivent choisir entre l'une ou l'autre de ces aides.

### **6.4. Enfants**

**La Prestation d'Accueil du Jeune Enfant** 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.

3FORETS est une structure agréée et enregistrée auprès des services de la CAF, vous permettant de bénéficier du « complément libre choix mode de garde ».

En savoir plus : [www.caf.fr](http://www.caf.fr)

Ou pour le Val d'Oise : CAF du Val d'Oise, 2 place de la Pergola, 95018 Cergy Pontoise cedex.  
Tél : 0810 25 95 10.



## 7. CHARTE DE DEONTOLOGIE 3FORETS

La présente charte reprend les principes déontologiques qui guident l'attitude et l'action au quotidien du personnel 3FORETS, 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.

### 7.1. 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 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 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.

### 7.2. 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.

### 7.3. Honnêteté

En application de ce principe, 3FORETS restituera à ses clients tout montant trop payé, en le 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 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.

### 7.4. 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.

### 7.5. 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.*



## 8. ANNEXES

### 8.1. Médiateur du Conseil Départemental – lettre de sollicitation

Vous avez la possibilité de vous faire conseiller par une personne proposée par le Conseil Départemental et l'ARS, notamment en cas de difficulté 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.*

Pour que votre demande soit prise en compte, merci d'envoyer cette lettre à :

#### Monsieur AMAUGER :

CONSEIL GENERAL  
Direction des Personnes Agées  
CODERPA  
Bâtiment I – 1<sup>er</sup> étage  
95032 CERGY PONTOISE CEDEX  
Téléphone : 01.34.25.39.04  
Télécopie : 01.34.25.36.97

#### Mme Françoise WILTZ-MOREL

La Mayotte  
165 Rue de Paris  
95680 MONTLIGNON  
Téléphone : 01.34.27.15.40  
Portable : 06.72.72.13.45  
Courriel : franwz@aol.com

*Afin de garantir la confidentialité de votre demande, veuillez à inscrire le nom de la personne qualifiée que vous souhaitez solliciter sur l'enveloppe et insérez cette enveloppe dans une deuxième enveloppe adressée à l'adresse ci-dessus.*

Par la suite, la personne que vous avez sollicitée prendra contact avec vous pour évoquer votre situation.



PRÉFET DU VAL-D'OISE



## Lettre de sollicitation d'une personne qualifiée par un usager d'un établissement ou service social ou médico-social

Cergy, le

Je soussigné (e) :

Adresse :

Téléphone :

Mail :

Souhaite solliciter M.

Figurant sur la liste de personnes qualifiées publiées par la délégation territoriale de l'Agence Régionale de Santé du Val d'Oise et le Conseil Départemental, afin de m'aider, par ses conseils, à comprendre ou à régler des difficultés que je rencontre avec un service ou un établissement social/médico-social.

Nom et coordonnées de l'établissement ou du service avec lequel vous rencontrez des difficultés :

Description brève des difficultés rencontrées (relations avec l'établissement ou le service, problèmes liés aux tarifs, à la qualité de la prestation, aux droits des usagers...) :

## 8.2. Charte des droits et libertés de la personne accompagnée

### Article 1<sup>er</sup> - Principe de non-discrimination

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

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

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

### Article 3 - Droit à l'information

La personne bénéficiaire de prestations ou de services a droit à une information claire, compréhensible et adaptée sur la prise en charge et l'accompagnement demandés ou dont elle bénéficie ainsi que sur ses droits et sur l'organisation et le fonctionnement de l'établissement, du service ou de la forme de prise en charge ou d'accompagnement. La personne doit également être informée sur les associations d'usagers oeuvrant dans le même domaine. La personne a accès aux informations la concernant dans les conditions prévues par la loi ou la réglementation. La communication de ces informations ou documents par les personnes habilitées à les communiquer en vertu de la loi s'effectue avec un accompagnement adapté de nature psychologique, médicale, thérapeutique ou socio-éducative.

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

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

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

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

3° Le droit à la participation directe, ou avec l'aide de son représentant légal, à la conception et à la mise en œuvre du projet d'accueil et d'accompagnement qui la concerne lui est garanti. Lorsque l'expression par la personne d'un choix ou d'un consentement éclairé n'est pas possible en raison de son jeune âge, ce choix ou ce consentement est exercé par la famille ou le représentant légal auprès de l'établissement, du service ou dans le cadre des autres formes de prise en charge et d'accompagnement. Ce choix ou ce consentement est également effectué par le représentant légal lorsque l'état de la personne ne lui permet pas de l'exercer directement. Pour ce qui concerne les prestations de soins délivrées par les établissements ou services médico-sociaux, la personne bénéficie des conditions d'expression et de représentation qui figurent au code de la santé publique.

La personne peut être accompagnée de la personne de son choix lors des démarches nécessitées par la prise en charge ou l'accompagnement.

#### **Article 5 - Droit à la renonciation**

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

#### **Article 6 - Droit au respect des liens familiaux**

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

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

#### **Article 7 - Droit à la protection**

Il est garanti à la personne comme à ses représentants légaux et à sa famille, par l'ensemble des personnels ou personnes réalisant une prise en charge ou un accompagnement, le respect de la confidentialité des informations la concernant dans le cadre des lois existantes. Il lui est également garanti le droit à la protection, le droit à la sécurité, y compris sanitaire et alimentaire, le droit à la santé et aux soins, le droit à un suivi médical adapté.

#### **Article 8 - Droit à l'autonomie**

Dans les limites définies dans le cadre de la réalisation de sa prise en charge ou de son accompagnement et sous réserve des décisions de justice, des obligations contractuelles ou liées à la prestation dont elle bénéficie et des mesures de tutelle ou de curatelle renforcée, il est garanti à la personne la possibilité de circuler librement. A cet égard, les relations avec 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 à la personne accueillie**

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

#### **Article 11 - Droit à la pratique religieuse**

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

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

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

## 8.4. Désignation de la personne de confiance

Vous avez la possibilité de recourir à une personne de confiance en application des dispositions de l'article L.311-5-1 du Code des Affaires Sociales et des Familles.

Annexe 4-10

### **Notice d'information relative à la désignation de la personne de confiance (article D. 311-0-4 du code de l'action sociale et des familles)**

#### **Le rôle et les modalités de désignation de la personne de confiance**

La loi donne le droit à toute personne majeure prise en charge dans un établissement ou un service social ou médico-social<sup>1</sup> de désigner une personne de confiance qui, si elle le souhaite, l'accompagnera dans ses démarches afin de l'aider dans ses décisions.

##### **1. Quel est son rôle ?**

La personne de confiance a plusieurs missions :

##### **- Accompagnement et présence :**

La personne de confiance peut si vous le souhaitez :

- être présente à l'entretien prévu, lors de la conclusion du contrat de séjour, pour rechercher votre consentement à être accueillie dans l'établissement d'hébergement (en présence du directeur de l'établissement ou toute autre personne formellement désignée par lui et, chaque fois que nécessaire, du médecin coordonnateur si la structure d'accueil est un établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes).

Elle sera la seule personne de votre entourage à avoir le droit d'être présente à cet entretien.

- vous accompagner dans vos démarches liées à votre prise en charge sociale ou médico-sociale afin de vous aider dans vos décisions.
- assister aux entretiens médicaux prévus dans le cadre de votre prise en charge médico-sociale afin de vous aider dans vos décisions.

##### **- Aide pour la compréhension de vos droits :**

Votre personne de confiance sera consultée par l'établissement ou le service qui vous prend en charge au cas où vous rencontriez des difficultés dans la connaissance et la compréhension de vos droits.

Cette consultation n'a pas vocation à se substituer à vos décisions.

Par ailleurs, lors de la désignation de la personne de confiance du code de l'action sociale et des familles (dans le cadre de votre prise en charge sociale ou médico-sociale), si vous souhaitez que

---

<sup>1</sup> Etablissement ou service social ou médico-social mentionné au I de l'article L. 312-1 du code de l'action sociale et des familles, lorsqu'il prend en charge des personnes majeures.

cette personne exerce également les missions de la personne de confiance mentionnée à l'article L. 1111-6 du code de la santé publique (concernant les usagers du système de santé, par exemple, en cas d'hospitalisation, d'accompagnement de fin de vie ...), vous devrez l'indiquer expressément dans le formulaire de désignation figurant en annexe 2. Les missions de cette personne de confiance sont rappelées dans l'annexe 1.

La personne de confiance est tenue à un devoir de confidentialité par rapport aux informations qui vous concernent.

## **2. Qui peut la désigner ?**

Cette faculté est ouverte à toute personne majeure prise en charge par une structure sociale ou médico-sociale.

C'est un droit qui vous est offert, mais ce n'est pas une obligation : vous êtes libre de ne pas désigner une personne de confiance.

Pour les personnes qui bénéficient d'une mesure de protection judiciaire (sauvegarde de justice lorsqu'un mandataire spécial a été désigné, tutelle, curatelle) pour les actes relatifs à la personne, la désignation d'une personne de confiance est soumise à l'autorisation du conseil de famille s'il a été constitué ou du juge des tutelles.

## **3. Qui peut être la personne de confiance ?**

Vous pouvez désigner comme personne de confiance toute personne majeure de votre entourage en qui vous avez confiance, par exemple un membre de votre famille, un proche, votre médecin traitant.

Il est important d'échanger avec la personne que vous souhaitez désigner avant de remplir le formulaire de désignation et de lui faire part de vos souhaits par rapport à sa future mission. Il est important qu'elle ait la possibilité de prendre connaissance de son futur rôle auprès de vous et d'en mesurer de sa portée.

La personne que vous souhaitez désigner doit donner son accord à cette désignation. A cet effet, elle contresigne le formulaire de désignation figurant en annexe 2. Il convient de préciser que cette personne peut refuser d'être votre personne de confiance ; auquel cas, vous devrez en désigner une autre.

## **4. Quand la désigner ?**

Vous pouvez la désigner lorsque vous le souhaitez.

Lors du début d'une prise en charge sociale ou médico-sociale, qu'elle soit effectuée par un service ou dans un établissement d'hébergement, il vous sera proposé, si vous n'aviez désigné personne auparavant, de désigner une personne de confiance.

Il est possible que vous ayez déjà désigné une personne de confiance pour votre santé<sup>2</sup>, notamment au cours d'une hospitalisation, avant votre début de prise en charge sociale ou médico-sociale. Cette personne n'est pas automatiquement autorisée à être votre personne de confiance pour votre prise en charge sociale ou médico-sociale.

---

<sup>2</sup> En application de l'article L. 1111-6 du code de la santé publique.

Il vous sera donc nécessaire, si vous souhaitez que cette même personne soit également votre personne de confiance dans le cadre de votre prise en charge sociale et médico-sociale, de procéder à une nouvelle désignation.

La désignation de la personne de confiance du secteur social et médico-social est valable sans limitation de durée, sauf si vous l'avez nommé pour une autre durée plus limitée.

Si vous êtes demandeurs d'asile, la notice d'information et le formulaire de désignation d'une personne de confiance vous ont été remis par l'Office français de l'immigration et de l'intégration lors de votre passage au guichet unique en même temps que la proposition d'hébergement en centre d'accueil pour demandeur d'asile ou, si cette proposition d'hébergement intervient postérieurement à votre passage au guichet unique, en même temps que la proposition d'une offre d'hébergement en centre d'accueil pour demandeur d'asile.

Si vous souhaitez désigner une personne de confiance, il convient dès votre arrivée que vous remettiez le formulaire de désignation au responsable du centre afin qu'il puisse engager sans délais la prise de contact avec la personne que vous aurez désignée.

### **5. Comment la désigner ?**

La désignation se fait par écrit. Il est préférable d'utiliser le formulaire figurant en annexe 2, mais vous pouvez aussi le faire sur papier libre, daté et signé en précisant bien le nom, le prénom et les coordonnées de la personne de confiance.

La personne que vous désignez doit contresigner le formulaire ou, le cas échéant, le document. Vous pouvez changer de personne de confiance ou mettre fin à sa désignation à tout moment. Dans ce cas, les modalités sont les mêmes que celles prévues pour la désignation (formulaire figurant en annexe 3).

Si vous avez des difficultés pour écrire, vous pouvez demander à deux personnes d'attester par écrit, notamment au moyen du formulaire figurant en annexe 4, que cette désignation ou cette révocation est bien conforme à votre volonté.

### **6. Comment faire connaître ce document et le conserver ?**

Il est important, lors d'une prise en charge, d'informer la structure et l'équipe de prise en charge que vous avez désigné une personne de confiance, afin qu'ils connaissent son nom et ses coordonnées, et d'en donner une copie.

Il est souhaitable d'en tenir vos proches informés.

Il peut être utile de conserver le document de désignation avec vous.

## **Annexe 1**

### *Rappel des principales missions de la personne de confiance mentionnée à l'article L. 1111-6 du code de la santé publique*

Dans le cadre d'une prise en charge par le système de santé (par exemple, en cas d'hospitalisation), la personne de confiance mentionnée à l'article L. 1111-6 du code de la santé publique peut exercer les missions suivantes.

- **Lorsque vous pouvez exprimer votre volonté, elle a une mission d'accompagnement :**

La personne de confiance peut si vous le souhaitez :

- vous soutenir dans votre cheminement personnel et vous aider dans vos décisions concernant votre santé ;
- assister aux consultations ou aux entretiens médicaux : elle vous assiste mais ne vous remplace pas ;
- prendre connaissance d'éléments de votre dossier médical en votre présence : elle n'aura pas accès à l'information en dehors de votre présence et ne devra pas divulguer des informations sans votre accord.

Il est recommandé de lui remettre vos directives anticipées si vous les avez rédigées : ce sont vos volontés, exprimées par écrit, sur les traitements que vous souhaitez ou non, si un jour vous ne pouvez plus vous exprimer.

- **Si vous ne pouvez plus exprimer votre volonté, elle a une mission de référent auprès de l'équipe médicale :**

La personne de confiance sera la personne consultée en priorité par l'équipe médicale lors de tout questionnement sur la mise en œuvre, la poursuite ou l'arrêt de traitements et recevra les informations nécessaires pour pouvoir exprimer ce que vous auriez souhaité.

Enfin, en l'absence de directives anticipées, le médecin a l'obligation de consulter votre personne de confiance dans le cas où vous seriez hors d'état d'exprimer votre volonté afin de connaître vos souhaits relatifs à la fin de vie. A défaut de personne de confiance, un membre de votre famille ou un proche serait consulté.

Elle sera votre porte-parole pour refléter de façon précise et fidèle vos souhaits et votre volonté, par exemple sur la poursuite, la limitation ou l'arrêt de traitement.

Elle n'exprime pas ses propres souhaits mais rapporte les vôtres. Son témoignage l'emportera sur tout autre témoignage (membres de la famille, proches ...).

Si vous avez rédigé vos directives anticipées, elle les transmettra au médecin qui vous suit si vous les lui avez confiées ou bien elle indiquera où vous les avez rangées ou qui les détient.

La personne de confiance peut faire le lien avec votre famille ou vos proches mais en cas de une contestation, s'ils ne sont pas d'accord avec vos volontés, son témoignage l'emportera.

**Elle n'aura pas la responsabilité de prendre des décisions concernant vos traitements, mais témoignera de vos souhaits, volontés et convictions :** celle-ci appartient au médecin, sous réserve de vos directives anticipées, et la décision sera prise après avis d'un autre médecin et concertation avec l'équipe soignante.

*Nota - Dans le cas très particulier où une recherche biomédicale est envisagée dans les conditions prévues par la loi, si vous n'êtes pas en mesure de vous exprimer, **l'autorisation** de votre personne de confiance sera en revanche requise.*