



LIVRET D'ACCUEIL

Services des Trois Forêts

Siège social – Ecoen
16 rue de la Libération
95440 ECOUEN
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



**BUREAU
VERITAS**



1. QUI SOMMES NOUS ? LE MOT DU DIRECTEUR.....	3
2. VOS INTERLOCUTEURS – LES HORAIRES D’OUVERTURE.....	4
DIRECTION ET FONCTIONS SUPPORT	4
AGENCE D’ECOUEEN – PLAINE DE FRANCE	4
AGENCE DE SAINT-GRATIEN – VALLEE DE MONTMORENCY.....	4
INTERVENANTS AIDES A DOMICILES ET CHAUFFEURS :.....	5
3. NOS PRESTATIONS	7
AIDE A DOMICILE	7
<i>Entretien de la maison et travaux ménagers : ménage</i>	7
<i>Préparation des repas à domicile</i>	7
<i>Gardiennage et surveillance temporaire</i>	7
<i>Assistance administrative à domicile</i>	7
<i>Assistance aux personnes âgées dépendantes</i>	7
<i>Garde d'enfants à domicile</i>	8
TRANSPORT ET ACCOMPAGNEMENT	8
PORTAGE DE REPAS A DOMICILE	9
4. TARIFS 2023.....	11
5. LES AIDES FINANCIERES	12
5.1. TOUS PUBLICS.....	12
5.2. PERSONNES AGEES DE PLUS DE 60 ANS	13
5.3. PERSONNES HANDICAPEES	13
5.4. ENFANTS	14
6. CHARTE DE DEONTOLOGIE 3FORETS.....	15
6.1. RESPECT, NON VIOLENCE, BIENVEILLANCE	15
6.2. SINCERITE, VERITE	15
6.3. HONNETETE	16
6.4. DEVOUEMENT	16
6.5. SERVICE	16
7. ANNEXES	17
7.1. MEDIATEUR DU CONSEIL DEPARTEMENTAL – LETTRE DE SOLLICITATION	17
7.2. CHARTE DES DROITS ET LIBERTES DE LA PERSONNE ACCOMPAGNEE	19

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 bientôt 20 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 **60 salariés**, dispose de plus de quarante véhicules de société pour leurs déplacements et les transports. Nous sommes **certifiés QUALISAP** depuis 2012, et 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

Direction et fonctions support



Sébastien PHULPIN
Directeur



Marysa ALVAREZ DEL VAYO
Adjointe de Direction

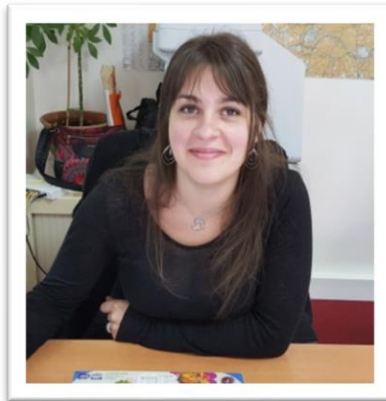


Cécilia LOPES
Comptable

Agence d'Ecouen – Plaine de France



Estelle MARCHAND
Responsable de secteur

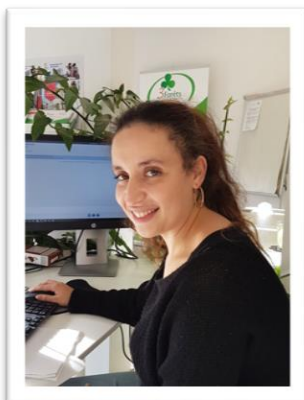


Hélène BANCEL
Assistante administrative et commerciale

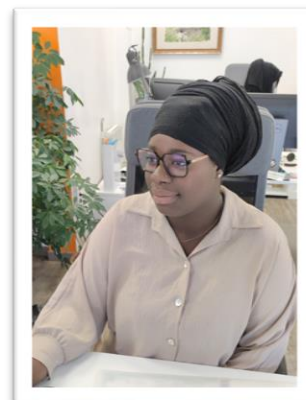


Léa LEVEQUE
Apprentie responsable de secteur

Agence de Saint-Gratien – Vallée de Montmorency



Ibtissem BOUHAFS
Responsable de secteur



Satto SACKO
Apprentie responsable de secteur

Intervenants aides à domiciles et chauffeurs :

Une soixantaine d'aides à domicile et une quinzaine 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.

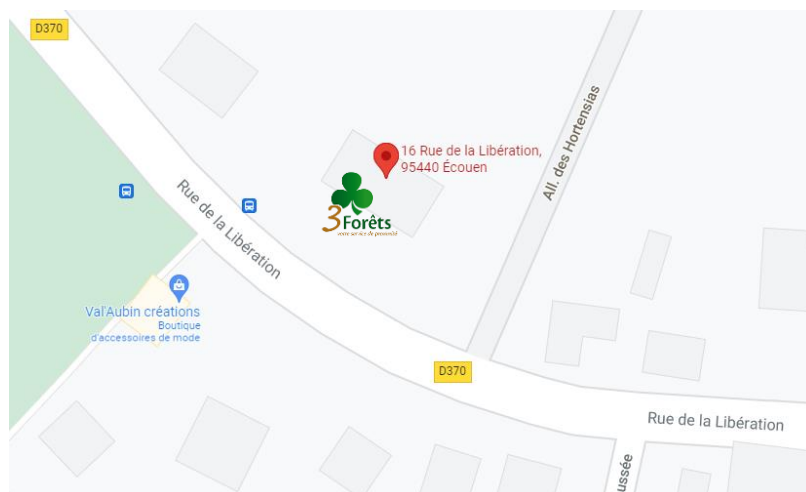


Pour avoir des photos de notre grande équipe, vous pouvez consulter notre site internet à la page Trombinoscope :

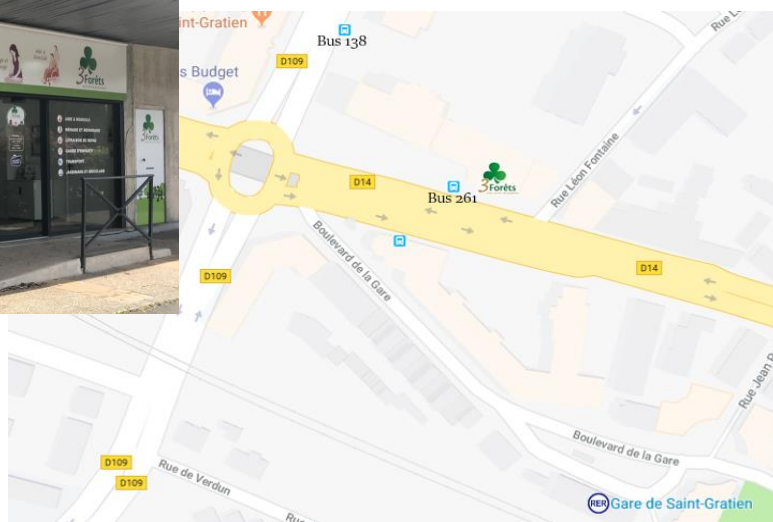
<https://services-a-la-personne.3forets.fr/qui-sommes-nous/trombinoscope/>

Nos agences :

Notre siège social est au 16 rue de la Libération à Ecoen. **Le bureau est ouvert du lundi au vendredi en continu de 8h 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 8h30 à 18h.



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 - Ecoeuen : 01 39 35 28 49

Bureau - Saint-Gratien : 01 84 28 05 90

E-mail : contact@3forets.fr

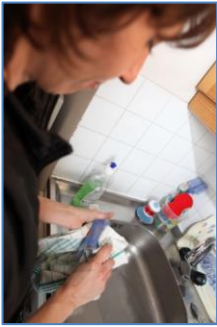
Site internet : www.3forets.fr

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 dépendantes, 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. Nous pouvons aussi assurer l'accompagnement véhiculé à l'école ou depuis l'école.

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...

Si vous ne pouvez pas vous déplacer, nous pouvons faire l'avance des frais de courses, avec nos propres moyens de paiement.

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

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.

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 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 et le menu que vous ne souhaitez pas commander.

Remettez votre commande au livreur, 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 pouvoir 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 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 (37,10€/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. TARIFS 2023

Tarifs horaires par intervenant, au 1^{er} mai 2023, 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	29,38 €	26,54 €
TVA 5,5% (reversée à l'état)	1,62 €	1,46 €
TTC	31,00 €	28,00 €
Après réduction d'impôts	15,50 €	14,00 €

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	28,45€	25,73 €
TVA 10% (reversée à l'état)	2,85 €	2,57 €
TTC	31,30 €	28,30 €
Après réduction d'impôts	15,65 €	14,15 €

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	36,11 €	34,22 €
TVA 5.5% (reversée à l'état)	1,99 €	1,88 €
TTC	38,10 €	36,10 €
Après réduction d'impôts	19,05 €	18,05 €

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)	13,82 €	1,08 €	14,90 €
6 éléments (5 éléments + potage)	14,57 €	1,13 €	15,70 €
7 éléments (5 éléments + potage + laitage)	15,04 €	1,16 €	16,20 €
10 éléments (déjeuner et dîner de 5 éléments chacun)	24,78 €	2,02 €	27,80 €

Rappels importants

Suppléments 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
Aide à domicile – Auxiliaire de vie	36,43 €	32,90 €	43,09 €	38,91 €
Ménage – repassage – garde d'enfants	36,78 €	33,25 €	43,51 €	39,34 €
Accompagnement – transport	44,77 €	42,42 €	52,96 €	50,18 €

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.

5. LES AIDES FINANCIERES

5.1. 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 de plus de 6 ans, tant qu'il n'y a pas de prise en charge extérieure.**

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

C'est très simple puisque c'est 3FORETS 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.

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

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.

5.2. 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** ou d'**assistante de vie à domicile**.



Notre structure est autorisée par le département du Val d'Oise, au titre de l'APA, mais aussi de la PCH.

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 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 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 !

5.3. 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.

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.

5.4. 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

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.



6. 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.

6.1. 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.

6.2. 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 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.

6.3. 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.

6.4. 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.

6.5. 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.



7. ANNEXES

7.1. 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^{er} 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...) :

7.2. Charte des droits et libertés de la personne accompagnée

Article 1^{er} - 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.

