



Livret d'Accueil

Aide Familiale Populaire
86, rue Auguste Delaune
94800 VILLEJUIF
Tél. : 01 46 77 72 50
email : contact@afp94.org



SOMMAIRE

I - INTRODUCTION

- 1 Le mot de la Présidente page 4
- 2 Le mot de la Directrice page 4

II - PRÉSENTATION DE L'ASSOCIATION

- 1 Historique page 5
- 2 Direction de l'Association page 5
- 3 Service aux Usagers page 6
- 4 Services Administratifs page 7
- 5 Organigramme de l'Association page 7
- 6 Situation géographique d'intervention page 8
- 7 Structure centrale page 9

III - ACCUEIL, PRISE EN CHARGE, FIN DE PRESTATION, MODALITÉS FINANCIÈRES

- 1 Les différentes étapes et formalités de l'accueil page 11
- 2 La prise en charge page 14
- 3 Fin de prestation page 14
- 4 Assurances page 14

IV - DROITS DE L'USAGER ET DE SES REPRÉSENTANTS LÉGAUX

- 1 Accès au dossier administratif page 15
- 2 Recours à un conciliateur page 15

I. INTRODUCTION

Ce livret d'accueil a été conçu en application de la circulaire n°138 de la DGAS (Direction Générale de l'Action Sociale) du 24 mars 2004 prévu à l'article L311-4 du code de l'action sociale et des familles et en référence des textes des articles L311-3 à L311-9.

1. LE MOT DE LA PRÉSIDENTE

Madame, Monsieur,

L'association œuvre depuis 1969 pour apporter aux familles une prestation de qualité, au domicile, qui met l'utilisateur au centre des préoccupations de nos services.

Les membres du Conseil d'Administration de l'Association ont à cœur de défendre des valeurs de solidarités, notamment envers les populations les plus fragilisées.

LA PRÉSIDENTE
Nicole MERCIER

2. LE MOT DE LA DIRECTRICE

Madame, Monsieur,

Vous avez fait appel à nos services pour une intervention à domicile. L'association a pour mission d'apporter une aide et un soutien à ses usagers.

Nous vous invitons à lire attentivement les informations fournies dans le Livret d'Accueil.

Ce dernier a pour objectif de vous faire connaître le fonctionnement de notre association et les modalités de délivrance des prestations d'aide à domicile.

Recevez, Madame, Monsieur, mes salutations distinguées.

LA DIRECTRICE
Christine BARRÉ

II. PRÉSENTATION DE L'ASSOCIATION

1. HISTORIQUE

L'association, loi 1901, sans but lucratif, a été créée en 1969. Elle est membre de la FNAAFP « Fédération Nationale des Associations de l'Aide Familiale Populaire ».

A l'origine l'Association comprenait une Technicienne d'Intervention Sociale et Familiale (TISF) et pour répondre aux besoins croissants plusieurs embauches ont été effectuées et à ce jour nous comptons 6 TISF.

Puis en 1990 l'ouverture d'un service d'Aide à Domicile a été créée, à ce jour nous comptons 6 Aides à Domicile (AD).

En 1997, un nouveau service ouvre : « Emplois Familiaux » avec 2 salariés.

2. DIRECTION DE L'ASSOCIATION

L'association est placée sous le contrôle d'un Conseil d'Administration qui prend les décisions importantes et engage la responsabilité de l'Association.

Le Conseil d'administration arrête le budget et gère les biens de l'Association.

D'une façon générale, il reçoit les fonds, détermine leurs emplois, fixe les dépenses et règle les sommes dues.

L'Assemblée Générale se réunit tous les ans.

Le Conseil d'Administration peut convoquer une Assemblée Générale Extraordinaire si nécessaire.

La Directrice est chargée de la gestion courante de l'Association et d'appliquer les décisions du Conseil d'Administration.



3. SERVICE AUX USAGERS

Les personnes prises en charge par notre service sont des familles rencontrant des difficultés momentanées, en cas de maladie, de grossesse, naissance, hospitalisation, décès...

L'association propose les services suivants uniquement en mode prestataire, c'est à dire que c'est l'Association qui est employeur des TISF, AD et EF :

T.I.S.F. Technicienne d'Intervention Sociale et Familiale (Anciennement Travailleuse Familiale)

Les TISF sont des Travailleurs Sociaux formés pour accompagner les familles dans leur vie quotidienne avec pour objectif leur propre autonomie, dans leur fonction parentale, éducative et sociale afin de rétablir l'équilibre de la famille.

A.D. Aide à Domicile

Les Aides à Domicile interviennent auprès des familles pour accomplir avec elles un soutien au niveau des tâches ménagères de la vie quotidienne sans avoir la responsabilité des enfants et en aucun cas elles peuvent rester au domicile avec des enfants mineurs sans la présence d'un adulte.

E.F. Emplois Familiaux

- Aide dans les tâches ménagères courantes
- Aide aux courses...

Tous les professionnels ont pour mission de réaliser avec vous les objectifs du contrat que nous avons signé ensemble.

Le professionnel peut être amené à effectuer seul certaines tâches si vous êtes dans l'incapacité temporaire de les faire, cette situation ne sera que transitoire.



4. SERVICES ADMINISTRATIFS

L'association comporte :

1 Directrice

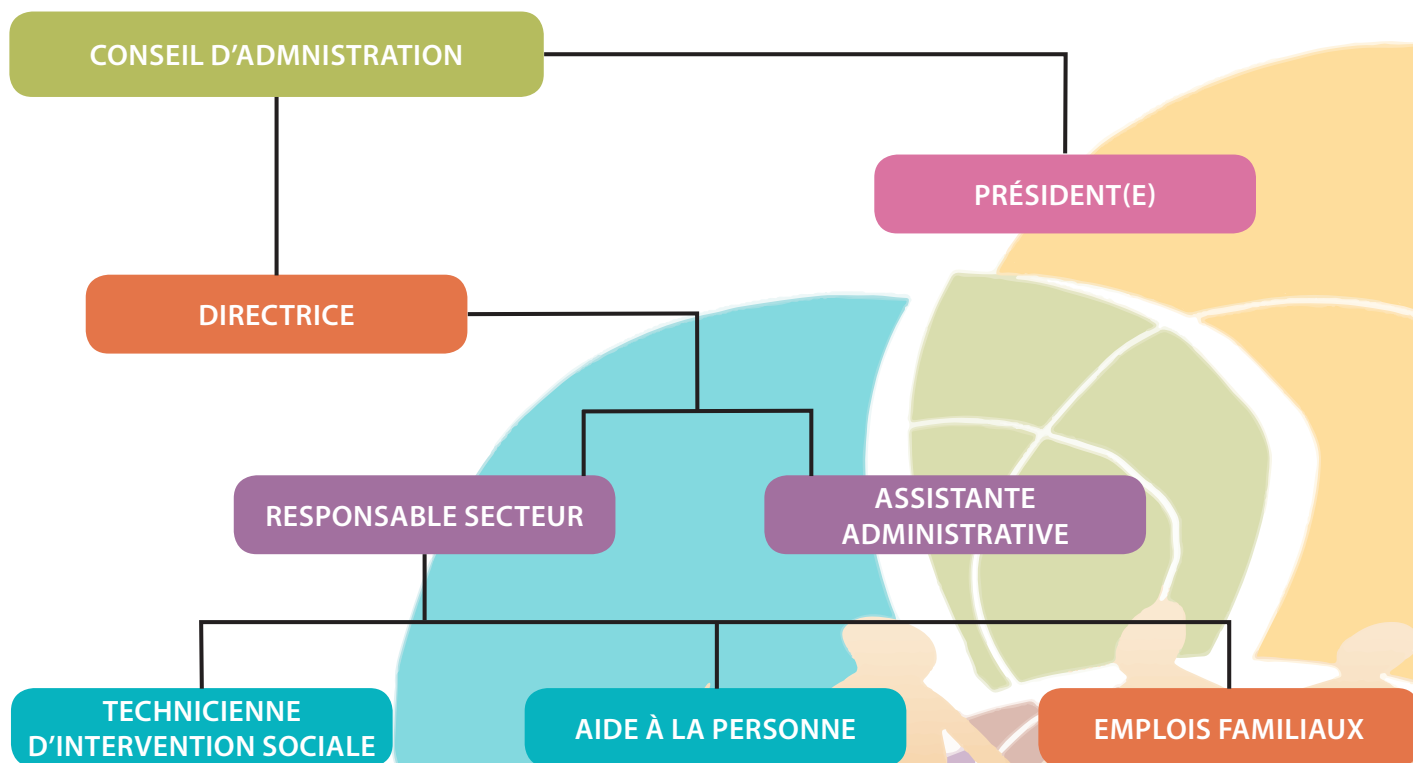
1 Responsable de Secteur

1 Assistante Administrative

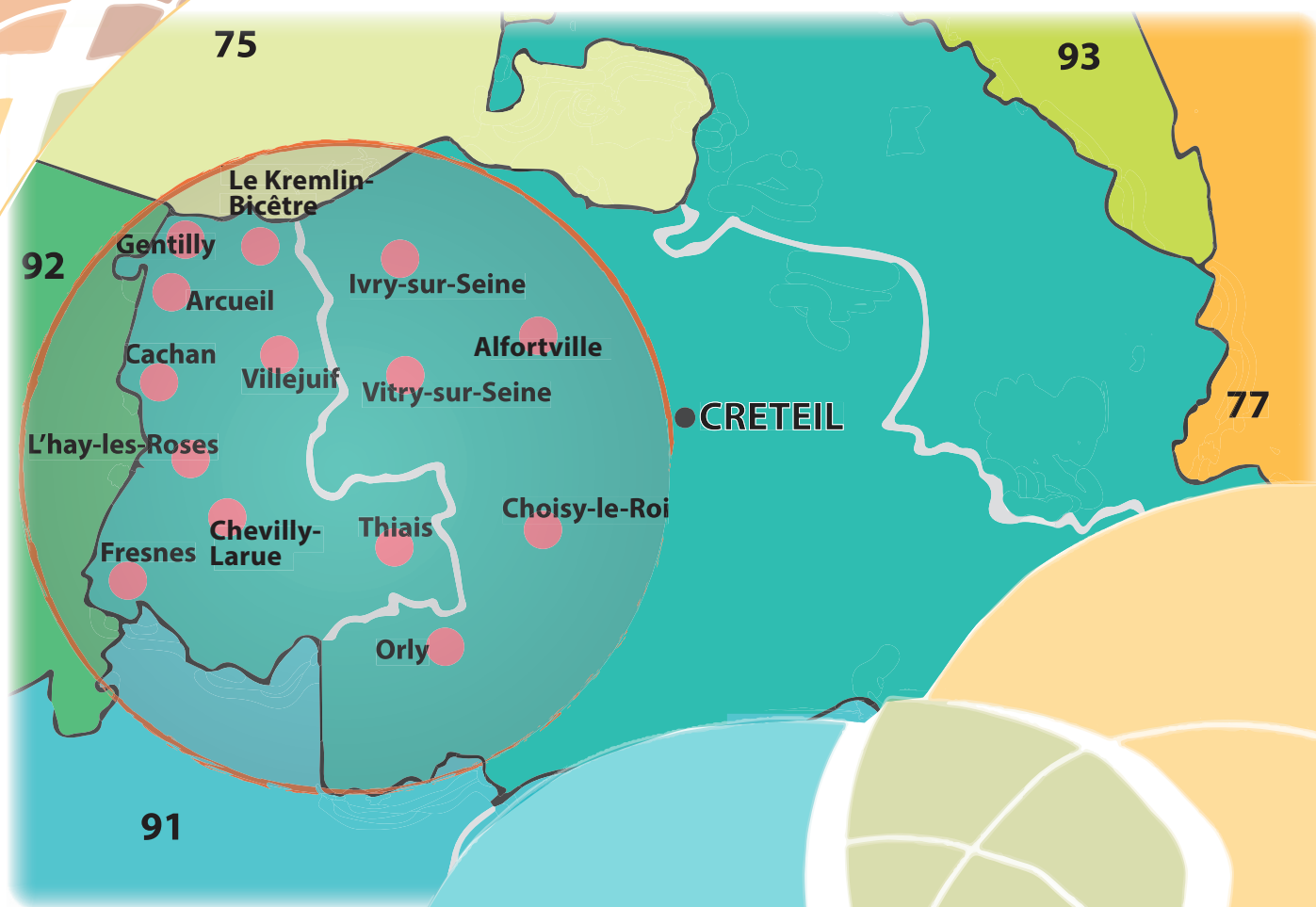
La mission du service administratif, vis-à-vis de l'utilisateur, est d'être à l'écoute de la demande, de l'analyser au mieux afin de pouvoir y répondre le plus favorablement possible dans les meilleurs délais.

Il assure également toutes les tâches nécessaires au bon fonctionnement de l'association et en rend compte au Conseil d'Administration.

5. ORGANIGRAMME DE L'ASSOCIATION



6. SITUATION GÉOGRAPHIQUE D'INTERVENTION



Villes d'intervention :

Arcueil, Cachan, Chevilly-Larue, Fresnes, L'Hay-les-Roses, Choisy-le-Roi, Ivry-sur-Seine, Le Kremlin-Bicêtre, Villejuif, Vitry-sur-Seine, Thiais, Orly et autres communes nous contacter.

7. STRUCTURE CENTRALE

ASSOCIATION AIDE FAMILIALE POPULAIRE

86, rue Auguste Delaune - 94800 VILLEJUIF

mail : contact@afp94.fr

Site web : afp94.org

Tél. : 01.46.77.72.50

Présidente :	Nicole MERCIER
Directrice :	Christine BARRÉ
Responsable de Secteur :	Laurianne DIARD
Assistante Administrative :	Sophie VAYSSE

JOURS ET HORAIRES D'ACCUEIL

Lundi au jeudi de 8 h 30 à 12 h 30 et de 13 h 30 à 17 h 00.

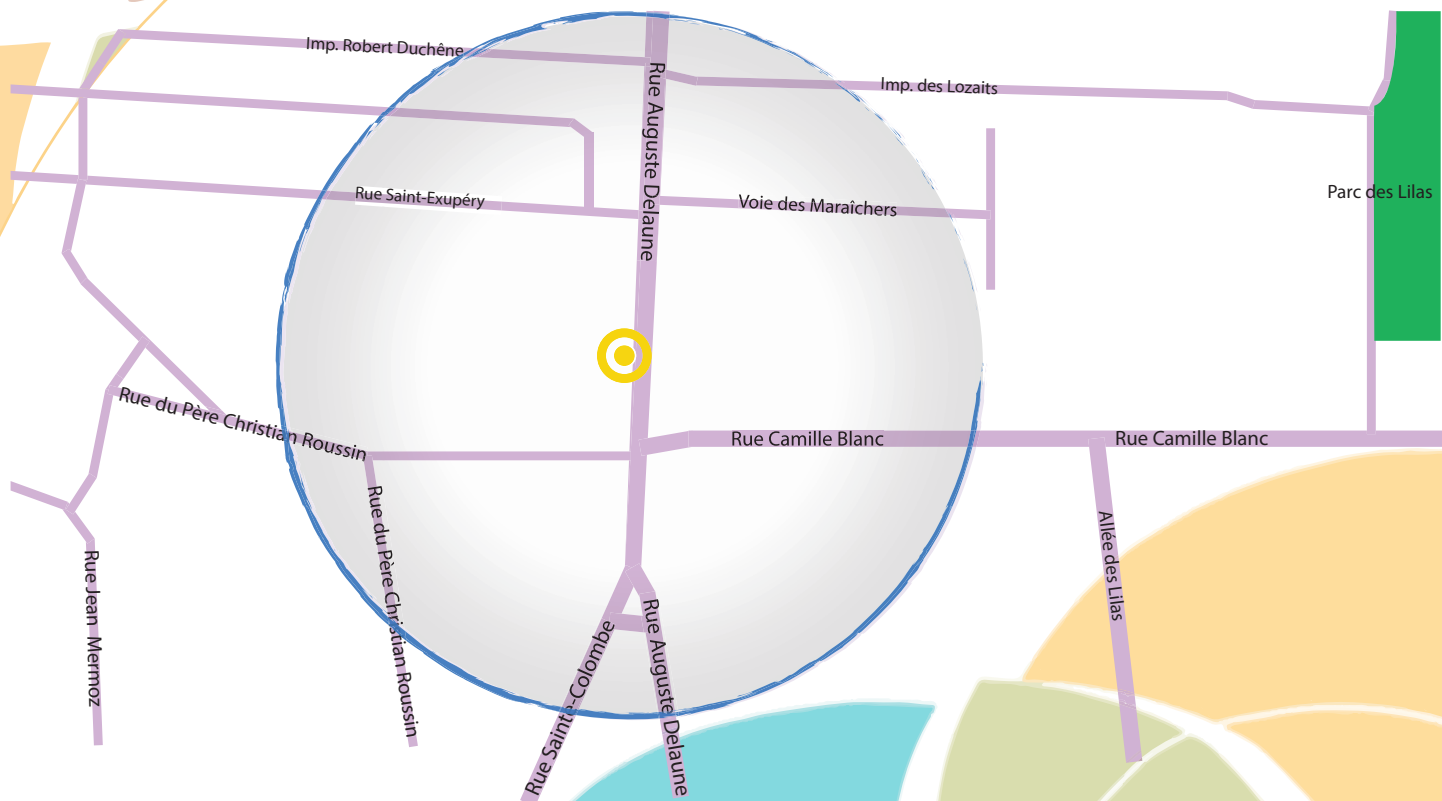
Vendredi de 8 h 30 à 12 h 30 et de 13 h 30 à 16 h.

Fermeture les week-ends et jours fériés.

En cas d'absences un répondeur est à votre disposition.



PLAN D'ACCÈS



Méto : Ligne 7 « Villejuif Louis Aragon »

Bus : 286 station Auguste Delaune

Route : Nationale 7



III. ACCUEIL, PRISE EN CHARGE, FIN DE PRESTATION ET MODALITÉS FINANCIÈRES

1. LES DIFFÉRENTES ÉTAPES ET FORMALITÉS DE L'ACCUEIL :

- Suite à l'enregistrement de la demande effectué au premier contact, un diagnostic téléphonique ou au domicile sera réalisé pour approfondir et évaluer les besoins et un devis vous sera remis.

- **Toutes demandes doivent être accompagnées :**

- De l'état civil de la famille aidée
- L'adresse et numéro de téléphone où l'intervention aura lieu
- Le matricule de la Caisse d'Allocations Familiales qui permettra de déterminer la participation familiale
- Tous autres renseignements et/ou documents nécessaires à la constitution du dossier pour l'intervention.

- **Les documents suivants seront remis aux usagers :**

- Règlement de fonctionnement
- Livret d'accueil
- Charte des droits et libertés de la personne
- Document(s) de prise en charge
- Questionnaire relatif au premier contact
- Questionnaire de satisfaction

• Les modalités de prise en charge financière :

- Une partie du financement est prise en charge par les institutions concernées selon les critères.
- Une participation horaire sera due par la famille selon leur quotient familial C.A.F (Le barème va de 0.13 € à 11.88 € de l'heure).
- Une facture mensuelle sera établie à partir des horaires badgés par l'intervenante. Cette facture comportera le nombre d'heures effectuées, le montant de la participation familiale et le coût total de l'intervention.
- Cette facture devra être payée le plus rapidement possible. En cas de difficultés financières il est possible d'échelonner vos règlements.
- A chaque début d'année une attestation fiscale vous sera remise sur laquelle sera mentionnée le nombre d'heures effectuées et le montant que vous aurez payé durant l'année écoulée, 50 % de ce montant est déductible des impôts.

• Les modalités de mise à disposition du personnel d'intervention :

- Après analyse de la demande il sera déterminé, par la Responsable de Secteur, quel type de personnel interviendra au domicile.
- Il sera établi un Document individuel de prise en charge qui fixe les objectifs et les prestations les plus adaptées entre la famille et l'Association.
- La professionnelle, à la première intervention fera avec la famille, un point sur ses attentes et ses objectifs.
- La Responsable de secteur remettra, à la famille lors de sa visite au domicile tous les documents cités ci-dessus et lui fera signer le contrat d'intervention en double exemplaire dont un restera dans le dossier à l'Association.

• Aide à domicile - barème de participations familiales

Quotient familiale en euros	Participation familiale en euros	Quotient familiale en euros	Participation familiale en euros	Quotient familiale en euros	Participation familiale en euros
<= 161,00	0,13	de 578,01 à 595,00	1,98	de 1012,01 à 1029,00	6,71
de 161,01 à 177,00	0,15	de 595,01 à 611,00	2,08	de 1029,01 à 1045,00	6,91
de 177,01 à 192,00	0,17	de 611,01 à 627,00	2,27	de 1045,01 à 1061,00	7,11
de 192,01 à 209,00	0,19	de 627,01 à 642,00	2,37	de 1061,01 à 1077,00	7,47
de 209,01 à 225,00	0,21	de 642,01 à 659,00	2,63	de 1077,01 à 1093,00	7,69
de 225,01 à 241,00	0,24	de 659,01 à 675,00	2,75	de 1093,01 à 1109,00	7,89
de 241,01 à 257,00	0,27	de 675,01 à 691,00	2,86	de 1109,01 à 1125,00	8,11
de 257,01 à 273,00	0,30	de 691,01 à 707,00	2,99	de 1125,01 à 1141,00	8,33
de 273,01 à 289,00	0,32	de 707,01 à 724,00	3,11	de 1141,01 à 1158,00	8,55
de 289,01 à 305,00	0,35	de 724,01 à 739,00	3,24	de 1158,01 à 1174,00	8,78
de 305,01 à 321,00	0,65	de 739,01 à 755,00	3,36	de 1174,01 à 1189,00	9,00
de 321,01 à 338,00	0,73	de 755,01 à 771,00	3,49	de 1189,01 à 1205,00	9,23
de 338,01 à 354,00	0,79	de 771,01 à 788,00	3,64	de 1205,01 à 1222,00	9,46
de 354,01 à 369,00	0,86	de 788,01 à 804,00	3,77	de 1222,01 à 1238,00	9,70
de 369,01 à 385,00	0,92	de 804,01 à 819,00	3,91	de 1238,01 à 1254,00	9,94
de 385,01 à 402,00	0,99	de 819,01 à 835,00	4,05	de 1254,01 à 1270,00	10,17
de 402,01 à 418,00	1,07	de 835,01 à 851,00	4,20	de 1270,01 à 1285,00	10,41
de 418,01 à 434,00	1,13	de 851,01 à 868,00	4,35	de 1285,01 à 1301,00	10,65
de 434,01 à 450,00	1,21	de 868,01 à 884,00	4,50	de 1301,01 à 1317,00	10,89
de 450,01 à 466,00	1,28	de 884,01 à 901,00	4,65	de 1317,01 à 1332,00	11,12
de 466,01 à 482,00	1,36	de 901,01 à 916,00	4,80	de 1332,01 à 1348,00	11,36
de 482,01 à 498,00	1,45	de 916,01 à 932,00	4,96	de 1348,01 à 1363,00	11,60
de 498,01 à 514,00	1,53	de 932,01 à 948,00	5,13	A partir de 1363,01	11,88
de 514,01 à 531,00	1,61	de 948,01 à 965,00	5,28		
de 531,01 à 546,00	1,70	de 965,01 à 981,01	5,45		
de 546,01 à 562,00	1,79	de 981,01 à 997,00	5,62		
de 562,01 à 578,00	1,88	de 997,01 à 1012,00	5,78		

TISF = 56,13 € / heure - Aide à domicile = 34,53 € / heure - Emplois familiaux = 28,00 € / heure

2. LA PRISE EN CHARGE :

- Après plusieurs interventions, un point sera fait afin de veiller que le personnel d'intervention désigné soit bien adapté aux besoins de la famille.
- Si malgré les précautions prises dans le choix de l'intervenante un problème survient, il sera possible de réfléchir à un éventuel changement.
- Après avoir effectué les heures définies par le contrat, un renouvellement de l'intervention pourra être étudié selon les besoins et le motif d'intervention.
- Le suivi de l'intervention est effectué régulièrement lors des contacts entre l'intervenante et la Responsable de secteur, l'Assistante administrative et/ou la Directrice.
- Lors des absences pour maladie ou congés de l'intervenant un remplacement sera proposé à la famille selon les disponibilités du service.
- En cas d'impossibilité de recevoir l'intervenante au jour et heure convenus, il est impératif de prévenir l'Association ou de laisser un message sur le répondeur 48 heures à l'avance hors week-end à défaut l'intervention vous sera facturée.

3. FIN DE PRESTATION :

- La Responsable de Secteur ou l'intervenante préviendra la famille avant la fin de la mission.
- Le questionnaire de satisfaction et le questionnaire relatif au premier contact qui vous ont été remis en début d'intervention doivent nous être renvoyés.
- Dans le cas où la famille souhaite l'arrêt de l'intervention nous vous demandons de prévenir l'Association 10 jours à l'avance.

4. GARANTIES SOUSCRITES EN MATIÈRE D'ASSURANCE :

ASSURANCE CONTRACTÉE PAR LE SERVICE :

- * Responsabilité civile couvrant les dommages corporels, les dommages matériels, les dommages immatériels.
- * Toutes autres assurances propre à l'Association.

IV. DROITS ET OBLIGATIONS

1. LE BÉNÉFICIAIRE :

Vous avez accès, sur demande auprès de la Directrice, à toute information vous concernant. A cet effet, il est constitué dans l'Association pour chaque usager du service un dossier où sont centralisées toutes les informations nécessaires au suivi de la famille.

La communication des documents et données s'effectue également dans le respect des lois et réglementation en vigueur, des préconisations prévues par la charte des droits et des libertés de la personne et selon le cas, dans le respect des mesures prises par l'autorité judiciaire.

Par ailleurs, les informations vous concernant font l'objet d'un traitement automatisé dans les conditions prévues par la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et par le décret n°78-774 du 17 juillet modifié pris pour l'application de la loi du 6 janvier 1978 précitée. Vous pourrez vous opposer à ce que les informations nominatives vous concernant fassent l'objet d'un traitement informatisé, dans les conditions fixées à l'article 26 de la loi 78-17 du 6 janvier 1978.

En cas de litiges non résolus, tout bénéficiaire (ou son représentant légal) peut saisir l'ANM Conso pour une demande de médiation :

- Soit en ligne sur www.anm-conso.com, en allant dans l'onglet « particuliers » ou <http://www.anm-conso.com/menu-part.php>
- Soit par voie postale à : ANM CONSO - 62 rue Tiquetonne - 75002 PARIS
- Soit le cas échéant, par téléphone au 01 42 33 81 03, la ligne dédiée, afin de faciliter la saisine pour les bénéficiaires ayant des difficultés par les deux autres modes.

2. LE PERSONNEL :

L'information relative à votre intervention est protégée par le secret professionnel auquel est tenu l'ensemble du personnel.

L'ensemble du personnel est tenu aux obligations définies dans le règlement intérieur de l'Association, tout fait de violence des personnels à l'égard des bénéficiaires et vice versa est pénalement puni.

Tout lien maintenu, entre un salarié de l'Association et une personne aidée, en dehors des termes du contrat est de leur entière responsabilité.

Toutes gratifications, pourboires ou prêts de matériels ou d'argent sont strictement interdits.



Association loi 1901 - Agrément : SAP785790056 du 20/01/2022 délivré par la DIRECCTE
Unité territoriale du Val de Marne - Immeuble Le Pascal , Avenue du Général de Gaulle
94046 Créteil Cedex