

# LIVRET D'ACCUEIL USAGERS



POUR UNE VIE PLUS SIMPLE

Association de Service d'Aide à la Personne à Domicile  
Association Loi 1901 SIRET 421 150 145 00066  
Siège Social : 12 rue d'Aboukir 92400 COURBEVOIE

*Une équipe professionnelle à votre service*



92250 La Garenne Colombes **Tel:** 01.46.49.02.85  
75017 Paris **Tel:** 01.48.88.00.75  
78500 Sartrouville **Tel:** 01.34.51.35.24

Email (92&78): [help.famille@orange.fr](mailto:help.famille@orange.fr)

Email( 75) : [help-familles@orange.fr](mailto:help-familles@orange.fr)

**Site web: [help-familles.fr](http://help-familles.fr)**



*Ce livret est pour vous qui souhaitez nous connaître et qui envisagez d'être accompagné dans votre quotidien, pour une vie plus simple!*

### SOMMAIRE :

|       |   |            |
|-------|---|------------|
| I.    | Qui sommes-nous?                                    | <b>P3</b>  |
| II.   | Nos antennes  | <b>P4</b>  |
| III.  | Organigramme de l'Association                       | <b>P6</b>  |
| IV.   | Nos services  | <b>P7</b>  |
| V.    | Notre Charte Qualité                                | <b>P9</b>  |
| VI.   | Nos zones d'intervention                            | <b>P10</b> |
| VII.  | Nos partenaires                                     | <b>P10</b> |
| VIII. | Notre Organisation :                                | <b>P11</b> |
|       | 8.1 Recueil de vos besoins                          | <b>P11</b> |
|       | 8.2 Visite à domicile                               | <b>P11</b> |
|       | 8.3 Devis et Contrat                                | <b>P12</b> |
|       | 8.4 Choix des Intervenants                          | <b>P13</b> |
|       | 8.5 Suivi des Interventions à domicile              | <b>P14</b> |
|       | 8.6 Remplacements des intervenants en cas d'absence | <b>P15</b> |
|       | 8.7 Recrutement des intervenants du domicile        | <b>P15</b> |
| IX.   | Bonnes pratiques professionnelles                   | <b>P18</b> |
| X.    | Vos différents recours                              | <b>P19</b> |
| XI.   | Respect du RGPD et traitements de vos données       | <b>P21</b> |
| XII.  | Nos tarifs  | <b>P26</b> |
| XIII. | Suivi de facturation                                | <b>P27</b> |
| XIV.  | Déduction fiscale                                   | <b>P28</b> |
| XV.   | Les possibilités de prise en charge                 | <b>P29</b> |
| XVI.  | Numéros Utiles                                      | <b>P33</b> |
| XVII. | Annexes :   | <b>P36</b> |



## I. Qui sommes-nous ?

**Help Familles est une Association Loi 1901 but non lucratif agréée de Service d'Aide à Domicile et de Services à la Personne**

Créée en 1997, par Mme Fila Badia lors de son parcours professionnel d'intervenante à domicile auprès des familles.

Ses employeurs respectifs et leur entourage rencontraient des difficultés à recruter du personnel qualifié et motivé à leur domicile. Ils cherchaient un service prêt à les aider ou les soulager dans leurs démarches. L'Association Loi 1901 Help Familles vit alors le jour.

Help Familles s'est donné comme mission d'aider à domicile toute personne quel que soit son âge ou son handicap, en proposant un personnel qualifié et expérimenté pour accompagner chaque personne dans les actes de la vie quotidienne, la garde des enfants ou autres besoins, d'une façon ponctuelle ou durable.

Help Familles intervient en île de France dans les départements 91/92/93/94/75/95/78 pour toute Aide à domicile autorisée par le Préfet des Hauts de Seine le 28/12/2012

( Ménage, Aide aux courses, Bricolage, jardinage, soutien scolaire, garde d'enfants de plus de 3 ans).

**Help Familles s'adresse aussi aux personnes vulnérables ou fragilisées, en perte d'autonomie (personnes âgées, malades isolés, personnes handicapées, adultes et enfants de moins de 3 ans ) afin de favoriser un maintien durable à leur domicile dans un environnement sécurisant et de lutter contre l'isolement.**

Dans ce but, En **mode prestataire ou mandataire**, l'Association est engagée dans la démarche qualité et a reçu :

**L'Agrément SAP 421 150 145 délivré le 29/12/2022**

**Arrêté DRIETS-UD92 N°2023-72 du 23/02/2023,**

il vous garantit le sérieux de nos services d'aide à domicile et notre Agrément sur les **départements 92, 75 et 78.**



**Notre Siège Social : SIRET 421 150 145 00066**  
**12 rue D'Aboukir**  
**92400 COURBEVOIE**

## **II. NOS ANTENNES :**

Nous vous accueillons au sein de nos différentes antennes afin de mieux vous satisfaire et répondre à vos questions :

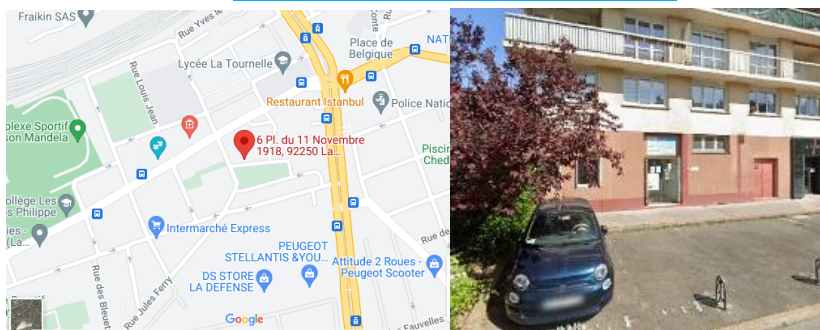
### **Horaires Accueil du public:**

**du Lundi au vendredi de 10h à 13h**  
**de 14h à 18h**

**En cas d'urgence** et en dehors de ces horaires vous pouvez nous contacter aux numéros suivants:

**06.63.89.99 ou 09.60.07.80.46 hors ouverture bureaux**

### **HELP FAMILLES HAUTS DE SEINE :**



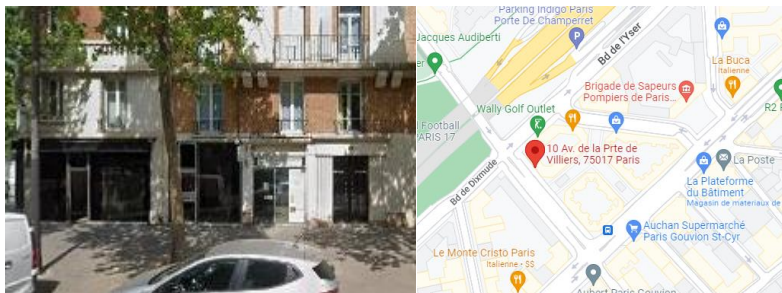
Accès à notre Antenne de la Garenne Colombes siège de nos bureaux administratifs 6 Place du 11 Novembre-92250 La Garenne Colombes

Tel : **01.46.49.02.85 ou 01.46.49.56.28**



Nos bureaux administratifs sont accessibles par les transports en commun suivants : Depuis Nanterre ou St Lazare Train ligne L  
Bus 73, 176 arrêt Nordmann/ Bus 163 arrêt Verdun/ Depuis la Défense RER A ou Tramway T2 arrêt Charlebourg

## HELP FAMILLES PARIS



Accès à notre agence de Paris 10, Avenue de la Porte de Villiers 75017 Paris

Tel: 01.48.88.00.75 ou Portable : 06.65.14.60.60

Accueil du lundi au vendredi de 14H00 à 18h00 Mail :

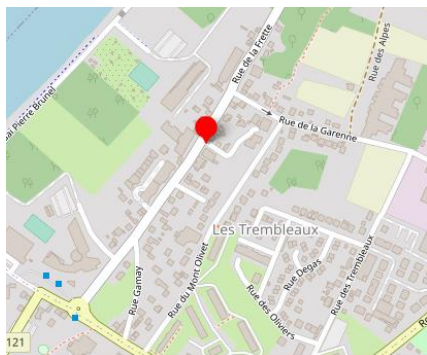
[help.familles@orange.fr](mailto:help.familles@orange.fr)



Notre agence est accessible par les transports en commun suivants : Métro L1 Porte Maillot ou L3 Porte de Champerret

Bus 92 Arrêt Ternes Mac Mahon

## Help Familles YVELINES



4-6 rue du Marché Bureaux AGS

78500 Sartrouville

Tel : 01.34.51.35.24 ou Port :

07.88.83.76.56

Accueil les lundi au  
vendredi de 10H00 à 17h00.

Notre adresse mail :

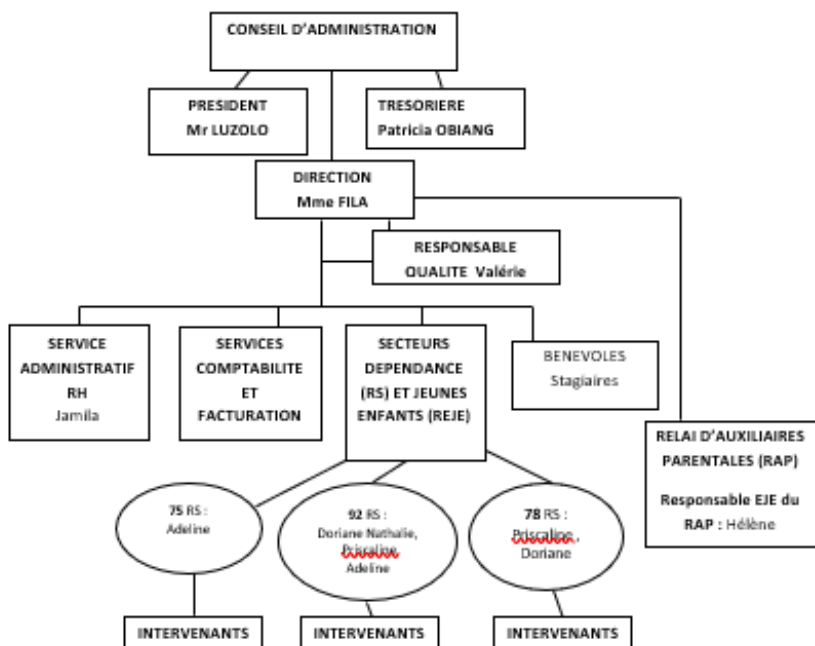
[help-famille@orange.fr](mailto:help-famille@orange.fr)

[Help.famille@orange.fr](mailto:Help.famille@orange.fr)



III.

## Organigramme de l'Association HELP FAMILLES



RS : Responsable de secteur

REJE : Responsable Educateur de Jeunes Enfants



## IV. Nos Services

Help Familles est signataire de la Charte Qualité CAF et le Conseil Général des Hauts de Seine.

L'agrément SAP 421 150 145 délivré le 29/12/2022 par Le Préfet de Hauts de Seine vous garantit le sérieux de nos prestations.

### **Help Familles propose :**

- ⇒ Des services personnalisés adaptés à vos besoins favorisant votre autonomie à domicile.
- ⇒ Un accompagnement respectueux de votre intimité et de vos choix de vie.
- ⇒ Une évaluation constante de vos souhaits et attentes dans notre accompagnement.

### Nos horaires d'intervention :

L'Association Help Familles intervenant au titre du service prestataire intervient 7j/7j, 24h/24H , week-ends et jours fériés compris à votre demande.

**Pour votre sécurité, en dehors des heures d'ouverture de nos bureaux, lors du week-end et des jours fériés, nous répondons aux urgences 24h/24H**

Notre Association de services aux personnes met en œuvre tout son savoir-faire pour répondre à votre demande d'aide dans les meilleures conditions d'accompagnement, dans les domaines d'activités suivant :

## L'Association Help Familles vous propose :



### Aide au maintien de l'Autonomie ( hors soins médicaux) :

- Aide au lever et au coucher
- Aide à la toilette
- Présence ou garde de nuit
- Préparation de repas équilibrés
- Accompagnement ou aide aux courses.
- Vie sociale ( loisirs, rdv, sorties..)
- Entretien du cadre de vie
- Entretien du linge / Repassage



### Garde d'enfants - de 3ans et +de 3ans :

- Garde d'enfants simple ou partagée dès la naissance
- Sorties d'école ou de crèche, Baby-sitting
- Aide aux devoirs



### Nos autres prestations :

- Aide-ménagère
- Assistance administrative
- Sortie d'animaux de compagnie
- Bricolage/Jardinage
- Agents de convivialité dans les départements 92 et 78

**Nos prestations d'aide à la personne sont disponibles  
7 jours sur 7, 24 heures sur 24.**





## V. NOTRE CHARTE QUALITE :



**Help Familles s'engage sur la qualité de ses services en adhérant à la Charte Nationale Qualité des Services à la Personne.**

### SIX PRINCIPES

**Accueil. Disponibilité. Réactivité.**

Répondre de manière rapide et adaptée à chaque demande.

**Clarté. Rigueur. Transparence.**

Fournir des informations complètes et fiables tout au long de la prestation.

**Personnalisation. Écoute. Suivi.**

Adapter notre intervention à l'évolution des besoins des clients.

**Compétences. Expériences. Savoir-faire.**

Mettre au service des clients des intervenants compétents et professionnels.

**Confidentialité. Respect. Discrétion.**

Respecter la vie privée et l'intimité des clients.

**Qualité. Évaluation. Amélioration.**

Faire évoluer les pratiques pour améliorer la satisfaction des clients.

Notre volonté est d'assurer une prise en charge à domicile dans le respect de la dignité de la personne aidée en respectant sa liberté d'opinion, sa religion, son mode de vie.

Help famille s'engage tout particulièrement à respecter cette Charte et :

- À vérifier la qualité de ses prestations par des visites régulières.
- À prendre en compte les réclamations et apporter une réponse rapide.
- A assurer la coordination avec les autres professionnels
- À agir pour sensibiliser tout le personnel intervenant aux situations de Maltraitance possibles et de faire un signalement si nécessaire auprès des autorités compétentes.
- À se conformer à la réglementation en vigueur selon les lois du 2 janvier 2002, et La loi d'adaptation de la société au vieillissement

(ASV) du 28 décembre 2015 et Décret n°2016-502 du 22/04/2016 relatif au cahier des charges national des services d'aide et d'accompagnement à domicile



## VI. NOS ZONES D'INTERVENTION :

### Dans les Hauts de Seine :

Courbevoie et toutes les communes du 92 (Nanterre, Bois Colombes, La Garenne Colombes, Colombes, Asnières, Rueil Malmaison, Suresnes, Puteaux, Neuilly, Levallois Perret, Clichy, Saint Cloud...)

### Les autres départements :

**Paris** : Tous les arrondissements du 75

**Les Yvelines** : Tout le 78 en particulier territoire de Boucle de Seine

Ainsi que les départements 91,93,94,95.

## VII. NOS PARTENAIRES :



Ainsi que les Mairies et leurs CCAS, les CLICS, Services sociaux des Hôpitaux de le Région Ile de France, les Médecins et cabinets d'infirmiers libéraux.

**Organisme de Formation** :A.F.O Asnières, IEPC Sartrouville, ADEN formations , Brigitte CROFF Conseil Gentilly, AFPA.



## VIII. NOTRE ORGANISATION :



### 8.1 RECUEIL DE VOS BESOINS :

Dès votre appel ou demande d'informations, notre équipe prend en charge votre demande (Recueil de votre besoin et Plan d'accompagnement personnalisé).

Cette demande peut être faite par la famille ou par des organismes. Dans les 48 heures, vous recevrez par courrier ou e-mail le livret d'accueil, nos tarifs et votre demande de prise en charge. Nous vous proposons alors un premier RDV par téléphone ou à domicile.



### 8.2 VISITE À DOMICILE :

**Pour les personnes âgées ou dépendantes**, notre responsable de secteur concerné prendra contact avec vous pour vous rencontrer à votre domicile. Cette première visite permet d'évaluer vos besoins et de mettre en place les interventions souhaitées et les plus adaptées à votre situation personnelle. Cette visite peut également vous aider à constituer un dossier de demande d'aide financière des différents organismes.

Lors de cette première rencontre, notre responsable de secteur vous demandera les pièces nécessaires à la constitution de votre dossier unique d'utilisateur. Un document de relevé des Risques Professionnels sera aussi effectué en prévention pour vous et nos intervenants du domicile.



## 8.3 LE DEVIS et Le CONTRAT de Prestations

Le compte rendu de cette visite et l'évaluation à domicile de vos besoins permettent de vous envoyer un devis gratuit.

Nous travaillons en étroite relation avec les organismes ou collectivités territoriales (CNAV, CAF, Conseil Général, CCAS et Mairies, Mutuelles).

Nous pouvons ainsi nous charger du montage de votre dossier et son suivi.

**Le vendeur remet gratuitement un devis personnalisé au consommateur à qui il propose une prestation ou un ensemble de prestations dont le prix total est supérieur ou égal à 100 € TTC ou au consommateur qui lui en fait la demande.**

Dès l'acceptation et signature en double exemplaires de ce devis, vous recevrez un contrat de prestations à signer en double exemplaires.

Ce contrat reprend les mentions obligatoires de votre devis tels que les jours et horaires définis pour les interventions, les conditions d'exécution de ce contrat, vos coordonnées et la durée de ce contrat, votre prise en charge si vous en avez une, le calcul de la facturation appliquée.

**Vous bénéficiez d'un délai légal de rétractation de 14 jours après la signature du devis.**

**Après la signature du contrat, vous bénéficiez d'un délai légal de rétractation de 14 jours.**



### ATTENTION !

**En cas de modification ou de changement de votre demande d'aide à domicile concernant les jours ou les horaires d'intervention, nous imposant de revoir la mise en place ou la sélection d'une candidate, nous vous demandons impérativement de nous le confirmer par écrit après nous avoir fait la demande par téléphone.**

Aucune modification au contrat ne peut être effectuée sans la signature d'un avenant entre l'Association et vous, ou votre représentant légal



## 8.4 LE CHOIX DES INTERVENANTS :

Dès réception de votre accord , nos services vont sélectionner les intervenants expérimentés, diplômés, dont les compétences correspondent aux besoins définis avec vous.

**Nos prestations sont suivies avec régularité. Notre objectif est que vous soyez satisfait !**

- Une Charte de Déontologie vous assure de la qualité des prestations et du respect des personnes aidées. Vous pouvez aussi nous confier vos clés en toute sécurité, elles sont sous notre responsabilité.
- Tous nos intervenants sont qualifiés et soumis au secret professionnel et au respect du code de déontologie propre à la profession.
- L'aide à domicile sélectionnée en fonction de ses compétences vous sera présentée avant ou le premier jour de l'intervention à domicile. Sa fiche de mission précise le type, les jours et les heures d'intervention.
- À l'issue de la première intervention, Help Familles vous contacte par téléphone pour s'assurer de votre satisfaction. Si l'intervenante ne vous donne pas satisfaction, Help Familles s'engage à la remplacer dans les plus brefs délais.
- Chaque heure de présence à votre domicile est validée par votre signature sur une feuille de relevé d'heures de présence

mensuelle transmise par nos services. Votre signature pour accord est indispensable à nos services.

- Votre intervenant a l'obligation réglementaire des Services à la Personne d'effectuer une télégestion à l'arrivée et au départ de votre domicile. Cette télégestion est gratuite et s'effectue depuis votre téléphone fixe ou depuis un boîtier installé à cet effet. Elle nous assure du respect des horaires et de la présence de nos intervenants au domicile des clients.
- Une fois par an, un questionnaire de satisfaction vous sera envoyé à votre domicile pour que nous puissions améliorer la qualité de nos services.



## 8.5 SUIVI DES INTERVENTIONS À DOMICILE:

Les responsables de secteur se réserve le droit avec votre accord de faire des visites à votre domicile pendant les heures de présence de l'aide à domicile pour vérifier la qualité des prestations.

En cas de modification de la demande de prestations, une visite à votre domicile sera systématiquement effectuée.



Plusieurs visites à domicile ont lieu annuellement après vous en avoir informé afin d'évaluer la qualité de notre service et de nos intervenants, les former ou traiter toutes réclamations ou demandes de réévaluation de vos besoins dont vous nous ferez part



## 8.6 REMPLACEMENT EN CAS D'ABSENCE :

En cas d'absence de votre aide à domicile ou de congés annuels, l'association s'engage à la remplacer dans les plus brefs délais pour vous garantir une continuité des interventions telles qu'elles ont été définies dans le plan d'aide à domicile.

Pour les prestations d'assistance aux personnes vulnérables, cette continuité d'intervention est assurée 7 jours sur 7 (week-end et jours fériés) par nos équipes d'astreintes.

Pour faciliter les liaisons entre les différents intervenants ou entre vous et votre intervenant, **un cahier de liaison** fourni par nos services est déposé à votre domicile.

En cas de besoin, Help Familles peut vous mettre à disposition une liste d'intervenants spécialisés choisis dans une liste établie conjointement par le préfet et par le Conseil Général.



## 8.7 RECRUTEMENT DES INTERVENANTS

Nous vous proposons des intervenants qualifiés et diplômés ou très expérimentés dans les secteurs du Service à la Personne : ADVF, AVS ou AMP, Auxiliaires Parentales ou Gardes d'enfants, Aide-Ménagères..

Deux Modes vous sont proposés pour le recrutement de votre intervenant à domicile :

**Prestataire :** L'Association Help Familles est l'employeur de votre intervenante qui est mise à votre disposition et vous décharge de tous soucis administratifs.

L'Association s'occupe de toutes les démarches liées à l'embauche, contrat de travail, bulletin de paie, charges (URSSAF, AG2R, IRCEM, médecine du travail, frais de transport 50% du prix du billet ou de l'abonnement, assurance responsabilité civile).

Mandataire (mandat simple) :

### **Avertissement ! :**

**Attention, dans le cadre d'un contrat de placement de travailleurs, le consommateur est l'employeur de la personne qui effectue la prestation à son domicile.** En cette qualité d'employeur, le consommateur est **soumis à diverses obligations** résultant notamment du Code du Travail et du Code de la Sécurité Sociale. Vous êtes donc consommateur et l'employeur et à ce titre vous vous chargez de la déclaration administrative (URSSAF dans les 8 jours, contrat de travail, visite médicale, assurance responsabilité civile, etc....).

En mode mandataire, en votre qualité d'employeur, vous assurez ainsi le **paiement des cotisations sociales.**

**Vous respectez la Convention Collective Nationale des salariés du particulier employeur.**

Vous avez la possibilité de payer votre intervenante avec des chèques emploi services universel (CESU) délivrés **par votre établissement bancaire, votre caisse de retraite, votre comité d'entreprise.**

**En mode mandataire,** Help Familles vous accompagne dans votre recrutement en vous proposant plusieurs intervenantes qualifiées et dont les compétences sont validées par les responsables de secteur .

### ✓ **DES CRITERES DE SELECTION À VOTRE SERVICE :**

**En mode prestataire ou mandataire** après une première sélection, les intervenants sont reçus individuellement pour remplir un



questionnaire de compétences et de connaissances, effectuer un test écrit sur leurs pratiques professionnelles. Les vérifications de carte d'identité ou de passeport, des expériences professionnelles et des diplômes sont effectuées pour vous garantir un personnel qualifié et de confiance.

Chaque embauche donne lieu à l'établissement d'un contrat de travail et une visite médicale. Chaque nouvelle intervenante recrutée est suivie par son responsable de secteur. Chaque salarié est assuré contre les risques liés à son métier.

#### ✓ DES COMPÉTENCES À VOTRE SERVICE :

Nous demandons à nos intervenants d'être titulaire d'un diplôme correspondant à leur mission et /ou au minimum 3 ans d'expériences. Nous vérifions leurs références auprès d'anciens employeurs. Pour les titulaires d'un titre professionnel sans expérience, un tuteur est désigné pour les suivre dans leurs compétences professionnelles.

#### ✓ DES INTERVENANTS FORMÉS RÉGULIÈREMENT

Aider à domicile des personnes âgées ou dépendantes est un métier passionnant, qui demande de pouvoir se remettre en cause constamment en se perfectionnant, tout au long de sa carrière professionnelle.

Help familles s'engagent à proposer la validation des acquis et de l'expérience et à renforcer la formation professionnelle de ses salariés.

Chaque aide à domicile participe à des réunions avec son responsable de secteur pour aborder la situation des personnes dépendantes dont elle a la charge.

Toutes les 6 à 8 semaines des actions formatives internes sont proposées aux intervenantes sur l'accompagnement des personnes âgées, dépendantes ou pour la garde d'enfant de moins de 3 ans, par le responsable de secteur et/ou une psychologue.

Les thèmes abordés sont variés et instructifs et forment un ensemble cohérent vers une amélioration constante de la qualité de la prise en charge: (les régimes alimentaires, les règles de sécurité, la prévention des risques etc....) et de l'accompagnement (respect de l'autonomie, déontologie, etc....). Notre objectif est de tout mettre en œuvre afin de favoriser la montée en compétence de nos intervenants à votre domicile.

**Nos intervenants à domicile respectent les protocoles sanitaires en vigueur et sont formés à la prévention des risques en intervention à domicile.**



## **IX. BONNES PRATIQUES PROFESSIONNELLES :**

Dans le cadre des recommandations des bonnes pratiques professionnelles, Help Familles veille à ce que les interventions à domicile s'exercent dans le plus grand respect des personnes et s'engage à prévenir toute forme de Maltraitance.

### **IMPORTANT :**

**Si vous avez connaissance d'une situation de maltraitance envers vous ou une autre personne :**

**vous pouvez vous adresser au 3977 Allo Maltraitance des personnes âgées Appel gratuit**

**119 Allo Enfance Maltraitée Appel gratuit et anonyme**



## X. VOS DIFFERENTS RECOURS :

### ➤ La Personne de Confiance :

La Personne de Confiance de votre choix peut :

- Vous accompagner dans vos démarches de santé et vous assister dans vos rendez-vous médicaux.
- Être consultée par les médecins pour leur rendre compte de vos volontés si vous n'êtes pas en mesure de vous exprimer.

Dans le cas où votre état de santé ne vous permet plus de donner votre avis ou de faire part de vos décisions, le médecin ou l'équipe médicale consulte en priorité la personne de confiance. Son avis guide le médecin pour prendre ses décisions. Elle doit donc connaître vos volontés et les exprimer quand elle est appelée à le faire. Vos directives anticipées peuvent également lui être confiées afin qu'elle puisse les transmettre et les faire respecter.



### Attention !

La personne de confiance ne doit pas être confondue avec la personne à prévenir en cas d'urgences ou autre qui est alertée par téléphone en cas d'aggravation de votre état de santé ou impossibilité de vous joindre. Une même personne peut assumer les deux fonctions.

Toute personne de l'entourage ( parent, proche, ami, médecin traitant) en qui vous avez confiance et qui accepte de remplir ce rôle peut être désignée comme personne de confiance. Vous pouvez la désigner à tout moment. Cette décision doit être stipulée par écrit à l'occasion d'une hospitalisation où les formulaires vous sont remis, ou sur votre Dossier Médical Partagé.

Si vous êtes sous Tutelle, vous pouvez désigner une personne de confiance avec l'autorisation du Juge des Tutelles ou du Conseil de Famille.

## ➤ En cas de réclamation ou de contestation :

-Pour toutes réclamations concernant la qualité de la prestation à domicile , de nos services ou de la posture non professionnelle d'un intervenant du domicile ou concernant le service de facturation , vous pouvez nous joindre aux heures ouvrables des bureaux ou sur le numéro d'urgence. Vos réclamations seront reçues par téléphone, courrier ou mail et seront traitées dès réception dans les 48h au plus tard. Vous recevrez un appel téléphonique et un mail vous confirmant de la réception de votre réclamation par nos responsables de secteurs. Toute réclamation fera l'objet d'un enregistrement écrit avec établissement d'un plan d'actions suivi en interne.

Nos Responsables de Secteurs **Priscaline, Lois, Doriane ou Adeline** seront à votre écoute pour traiter dans les plus brefs délais votre réclamation. Vous pouvez aussi leur écrire via notre boîte mail [help.famille@orange.fr](mailto:help.famille@orange.fr) ou par téléphone au : **01.46.49.02.85**

**-En cas de non réponse ou traitement de votre réclamation dans les 48h vous pouvez vous adresser à notre Responsable Qualité** via la boîte mail suivante :

[helpfamillesqualite@orange.fr](mailto:helpfamillesqualite@orange.fr) ou au numéro suivant : **01.46.49.02.85**

-Pour une réclamation ou une question concernant votre facture vous pouvez contacter **le service facture** le jeudi au **01.46.49.02.85** ou par voie postale.

Boîte mail service Facturation : [helpfamillesfacture@orange.fr](mailto:helpfamillesfacture@orange.fr)

## ➤ En cas de Litige :

-En cas de différend entre le bénéficiaire et le salarié prestataire, nous vous demandons de vous engager à ne pas traiter directement avec notre intervenant mais de toujours nous contacter par la voie de recours de votre choix : courrier, appel téléphonique ou mail voir rdv lors d'une visite à votre domicile . L'Association s'efforcera toujours de trouver une solution amiable y compris le remplacement éventuel de l'intervenant.

**Vous devez nous informer dans les 48h au plus tard de tout litige commis.**

- Depuis le 1er janvier 2016, tout consommateur a le droit de faire appel gratuitement à un **médiateur de la consommation** en vue de la résolution amiable d'un litige l'opposant à un professionnel.

### **Informez-vous sur vos droits et démarches en matière de consommation**

Contactez les services de la DGCCRF qui vous informeront sur le droit de la consommation et vous orienteront sur les démarches à engager en cas de litige.

- [Via signal.conso.gouv.fr](http://signal.conso.gouv.fr)
- En contactant le **0809 540 550** (numéro d'appel non surtaxé)
- En écrivant à **DGCCRF-RéponseConso - B.P.60 - 34935 Montpellier Cedex 9**

- Vous pouvez aussi saisir une **Personne Qualifiée** au sein de votre département. Cette personne référente dont la mission est gratuite est à votre disposition en vue de **faire valoir vos droits ou peut intervenir sur votre demande en cas de conflit, impossibilité de défendre vos droits et intérêts auprès d'un service à domicile.**

Les personnes qualifiées rendent compte de leurs interventions aux autorités chargées du contrôle des établissements ou services concernés, à vous en tant que bénéficiaire, ou votre représentant légal dans des conditions fixées par décret en Conseil d'état.

La liste des personnes qualifiées est fixée pour chaque département par le Préfet du département, le Président du Conseil Général et le directeur de l'Agence Régionale de Santé compétente.

Pour retrouver la liste sur le site internet de l'ARS Ile de France :

<https://www.iledefrance.ars.sante.fr//personnes-qualifiees>

**La liste peut être également demandée à nos services ou au Conseil Départemental : voir numéros utiles.**

## ➤ **RESPECT DU RGPD : Protection de vos données personnelles**

La présente Politique a pour objectif de vous informer du traitement de vos données personnelles.

Le présent document a également pour objet de vous communiquer toutes les informations imposées par l'article 32 de la loi Informatique et Libertés et

par l'article 13 du Règlement UE 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (« **RGPD** »).

Enfin, nous attirons votre attention sur le fait que nous pouvons être amenés à apporter des modifications à ce présent document notamment pour le conformer à toute nouvelle réglementation ou pour l'adapter à nos pratiques.

### **Responsable du traitement**

Les données personnelles recueillies par L'Association font l'objet de traitements de données informatiques dont le responsable est l'Association Help Familles.

Son siège social est situé au 12 rue d'Aboukir 92400 Courbevoie représenté par son Président Mr Luzolo.

### **Collecte de données à caractère personnel**

La notion de « donnée à caractère personnel » ou « donnée personnelle » désigne toute information relative à une personne physique identifiée ou identifiable.

Conformément au principe de minimisation, l'Association Help Familles destinataire de vos données veille à ne collecter que des données personnelles strictement nécessaires à la finalité des traitements mis en œuvre.

En notre qualité de responsable de traitement, nous sommes susceptibles de collecter des données à caractère personnel vous concernant.

Nous collectons vos données personnelles lorsque vous remplissez un formulaire de contact sur notre site internet, lorsque vous prenez contact avec nous par Email, téléphone ou tout autre moyen.

Les données à caractère personnel de l'utilisateur sont destinées à Help Familles à des fins de gestion administrative et commerciale.

## Lorsque vous décidez de nous contacter pour vos besoins d'aide à domicile :

Les données personnelles collectées sont les suivantes : informations relatives à votre besoin (nature, dates d'aide souhaitées, informations relatives à votre identité et/ou à l'identité de la personne destinataire de l'aide, informations de contact (adresse postale, adresse email, numéro de téléphone, etc.).

**N.B :** Certaines données collectées ont un caractère nécessaire et sont signalées par un astérisque. Dans l'hypothèse où vous refuseriez de communiquer lesdites données, votre demande ne pourra pas être traitée.

### XI. Finalités et bases légales des traitements de données personnelles :

Nous utilisons vos données personnelles afin de :

| Finalités  | Fondement juridique   |
|--|---|
| Gérer vos demandes ( informations, recueil des besoins, rdv, devis..)                              | Ce traitement est justifié par la relation pré contractuelle résultant de votre demande.  |
| Gérer notre relation contractuelle   | Ce traitement est nécessaire à l'exécution du contrat de prestation de services conclu.   |
| Gérer votre réclamation  | Ce traitement est fondé sur notre intérêt légitime, amélioration de nos services, prévention d'actions en justice.                        |
| Réaliser des enquêtes de satisfaction et audit interne pour lesquelles nous vous sollicitons       | Ce traitement est fondé sur notre intérêt légitime d'amélioration de nos services   |
| Assurer un suivi de nos activités (Reporting)  | Ce traitement est fondé sur notre intérêt légitime ( mesurer la performance de notre activité, améliorer nos services, plan de formation) |
| Répondre à vos demandes éventuelles d'exercice de droits en relation avec vos données personnelles | Ce traitement est fondé sur nos obligations légales et implique notamment la vérification de votre identité.                              |

### Autorités judiciaires, publiques ou gouvernementales :

Le cas échéant, l'Association Help Familles peut être tenue de divulguer vos données personnelles, à savoir lorsque cela est nécessaire pour :

- Se conformer à la loi (ou à une assignation à témoigner ou ordonnance du tribunal).
- Se conformer aux demandes légitimes émanant d'autorités publiques et gouvernementales.
- Prévenir un délit ou procéder à une enquête, par exemple en cas de fraude ou de vol d'identité.
- Protéger les droits, la propriété ou la sécurité de l'Association Help Familles.

### **Transfert de données en dehors de l'Union européenne :**

Dans le cadre de la présente Politique, L'Association Help Familles vous informe que vos données personnelles ne sont pas transférées en dehors de l'Union européenne.

### **Droits à la protection des données :**

Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement et à la portabilité des données vous concernant. Vous pouvez également demander la limitation du traitement des données vous concernant ou vous opposer à ce traitement. Vous êtes en droit de communiquer à Help Familles vos directives relatives au sort des données personnelles vous concernant en cas de décès.

Afin de protéger votre vie privée et d'assurer votre sécurité, nous prendrons également des mesures raisonnables pour vérifier votre identité avant de vous donner accès à vos informations personnelles, de les corriger, modifier ou supprimer.

En cas de non-respect de vos droits, vous pouvez introduire une réclamation auprès de la CNIL.

### **Sécurité et confidentialité des données :**

L'Association Help Familles met en œuvre des mesures organisationnelles et techniques de sécurité destinées à garantir la confidentialité et l'intégrité de vos données à caractère personnel.



À ce titre, les précautions administratives, organisationnelles, techniques et physiques ont pour but de protéger vos données à caractère personnel de la perte, du vol, d'un accès non autorisé, de transmission non autorisée, de toute modification ou destruction.

Dans tous les cas, Help Familles prendra les mesures de sécurité adaptées à la nature des données collectées.

Les serveurs où sont stockées ces données sont conformes aux normes de sécurité actuellement en vigueur.

### Durées de conservation des données personnelles :

L'Association Help Familles ne conserve vos données personnelles que pendant le temps nécessaire aux opérations pour lesquelles elles ont été collectées et dans le respect de la réglementation en vigueur.

Certaines données pourront être conservées pour une durée supplémentaire pour la gestion de réclamations et/ou contentieux ainsi que pour répondre à nos obligations légales ou réglementaires ou encore pour répondre à des demandes d'autorités habilitées.

Ces données seront conservées en archivage intermédiaire et bénéficieront d'un accès restreint à ces seules finalités.

Pour exercer n'importe lequel de vos droits , vous pouvez nous contacter, en justifiant de votre identité c'est-à-dire accompagné d'une copie de votre titre d'identité par email à l'adresse [helpfamillesqualite@orange.fr](mailto:helpfamillesqualite@orange.fr) ou par courrier postal à l'adresse Help Familles RGPD – 6 place du 11 novembre - 92250 La Garenne Colombes.

Enfin, En cas de litige, vous pouvez saisir la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) par courrier au Service des Plaintes, 3 Place de Fontenoy, TSA807 15, 75334 PARIS CEDEX 07 ou par email à l'adresse suivante <https://www.cnil.fr/fr/plaintes>.



XII.

## NOS TARIFS :

Nos tarifs annuels incluent les salaires, les charges sociales, les congés payés, le transport de nos intervenants et les frais de gestion de dossier administratifs. Ces tarifs sont annuels donc modifiables annuellement.

| PRESTATIONS                     | TARIF HORAIRE         | TARIF HORAIRE APRÈS DÉDUCTION FISCALE |
|---------------------------------|-----------------------|---------------------------------------|
| AIDE MENAGERE                   | 25,76€                | 12,88€                                |
| AIDE À DOMICILE                 | 25,76€                | 12,88 €                               |
| AIDE HUMAINE CNAV               | 25,60€                | 12,80€                                |
| GARDE DE NUIT                   | Nous consulter        | Nous consulter                        |
| GARDE D'ENFANTS – 3ANS          | 25,76€                | 12,88€                                |
| GARDE PARTAGEE                  | 34,35€ : 17€ /famille | 17,00€                                |
| GARDE D'ENFANTS + 3ANS          | 25,76€                | 12,88€                                |
| Garde de 3 ENFANTS ET +         | 27,85€                | 13,90€                                |
| PETITS TRAVAUX SORTIE D'ANIMAUX | 37,77€                | 18,88€                                |
| SOUTIEN SCOLAIRE                | 29,70 €               | 14,85€                                |
| AIDE AMINISTRATIVE              | 37,77 €               | 18,88 €                               |

LES INTERVENTIONS AU DELÀ DE 21 HEURES, DIMANCHE ET JOURS FÉRIÉS FONT L'OBJET D'UNE MAJORATION. NOUS CONSULTER.

## DROITS D'ENTREE :

**Que vous soyez en mode mandataire ou prestataire pour bénéficier des services de l'Association Help Familles** des droits d'entrée annuels obligatoires (dont adhésion), vous seront demandés pour l'année civile de janvier à décembre en fonction de vos besoins d'intervention :

- 70 € pour 6 mois
- 100 € pour l'année

Ces droits d'entrée annuels et renouvelables, non remboursables et obligatoires pour le fonctionnement de notre Association Loi 1901 vous permettent de bénéficier de toutes nos prestations de service et d'une présélection rigoureuse de recrutement de personnel qualifié.

Pour les clients Mutuelles et CNAV , ces droits d'entrée sont offerts la première année de souscription d'un contrat chez Help Familles, vous n'avez donc rien à régler en plus.

Help Familles s'engage auprès de vous à suivre avec sérieux votre intervenante et de la remplacer en cas de congé, maladie ou vacances. Les droits d'entrée annuels de 6 mois ou 1 an vous offrent les mêmes prestations de service.

## XIII. Suivi de la Facturation :

À chaque fin de mois, une facture correspondant au nombre d'heures effectuées vous sera envoyée par mail ou voie postale selon vos indications.

Les paiements des prestations s'effectuent à la réception de votre facture par chèque, chèques CESU, virement bancaire ou prélèvement automatique en début de mois suivant.

Service Facturation : [helpfamillesfacture@orange.fr](mailto:helpfamillesfacture@orange.fr)

Le service facturation répond à toutes vos questions en ligne le jeudi de 9h30 à 17h.

## XIV. DÉDUCTION FISCALE

Les dépenses pour des services à la personne rendus à son domicile (par exemple : employé de maison, garde d'enfant) ouvrent droit à une réduction d'impôt sur le revenu égale à 50 % des sommes effectivement restées à sa charge dans la limite d'un plafond qui varie entre 12000 € et 20000 € par an.

Dans le cas de la garde d'enfant, l'enfant doit avoir moins de 6 ans au 1<sup>er</sup> janvier de l'année d'imposition. Les dépenses sont limitées à 2300 € par enfant gardé et à 1150€ en cas de garde alternée.

Dans certains cas, cet avantage fiscal pourra prendre la forme d'un crédit d'impôt.

### A NOTER :

Le montant de l'avantage fiscal (réduction ou crédit d'impôt) est majoré pour les personnes invalides (ou pour celles ayant à leur charge, sous leur toit, une personne invalide) ou ayant à charge un enfant handicapé.

Conformément à la législation en vigueur, Help Familles s'engage à vous adresser chaque année une attestation fiscale, vous permettant de bénéficier de la réduction ou du crédit d'impôt : **50% DE LA SOMME VERSÉE SELON LE PLAFOND SOCIAL EN VIGUEUR.**

 **Seules les factures acquittées ouvrent droit à la réduction ou au crédit d'impôt.**

**Les prestations n'ouvrant pas droit à crédit d'impôts : Café des aidants/ visite de musée/ matinée de répit (ADJ)/ soins de réhabilitation cognitive/ téléconsultation médicale à distance/ ateliers PRIF/ matériel médical/ boîtiers à clés.**



## XV. Les Possibilités de Prises en charge :

Vous trouverez dans cette rubrique les différents financements ou aides auxquels vous êtes susceptibles d'avoir droit, nous vous indiquons les démarches à effectuer pour les obtenir. Nos responsables de secteur sont à votre disposition en cas de besoin de conseils ou d'aide pour vos démarches.



### POUR LES PERSONNES ÂGÉES

- Sous conditions, vous pouvez bénéficier de **l'Allocation personnalisée d'autonomie (APA)**, versée par le Conseil Départemental à partir de 60 ans .

L'APA à domicile aide à payer les dépenses nécessaires au maintien à domicile.

Consultez la fiche : <https://www.78-92.fr/annuaire/aides-et-services/detail/allocation-personnalisee-dautonomie-apa-92>

Pour bénéficier de l'APA, il faut :

- être âgé de 60 ans ou plus,
- résider en France de façon stable et régulière,
- être en perte d'autonomie, c'est-à-dire avoir un degré de perte d'autonomie évalué comme relevant du [GIR 1, 2, 3 ou 4](#) par une équipe de professionnels du conseil départemental.

Le GIR (groupe iso ressources) correspond au degré de perte d'autonomie d'une personne âgée. Le GIR d'une personne est calculé à partir de l'évaluation effectuée à l'aide de la [grille AGGIR](#)

par l'équipe médico-sociale départementale à l'issue d'une visite médicale effectuée obligatoirement à domicile.

Le montant d'APA attribué dépend du niveau de revenus du bénéficiaire. Au-delà d'un certain niveau de revenus, une partie des dépenses liées au plan d'aide restera à votre charge. Par exemple :

- ❖ Vos revenus sont inférieurs à 816,65 € par mois  
Aucune participation financière ne vous est demandée.
- ❖ Vos revenus sont compris entre 816,65 € et 3 007,51 € par mois  
Votre participation est modulée, en fonction de vos revenus, entre 0 % et 90 % du montant du plan d'aide.
- ❖ Vos revenus sont supérieurs à 3 007,51 € par mois  
Votre participation est égale à 90 % du montant du plan d'aide.

**i** Si vous avez besoin d'une aide immédiate (**cas d'urgence médicale ou sociale**), l'APA peut vous être attribuée à titre provisoire, pour un montant forfaitaire de 873,79 €. Cette décision prend effet à la date d'enregistrement de votre demande pour une durée maximale de 2 mois dans l'attente de l'élaboration de votre plan d'aide.

- D'une aide de la Caisse régionale d'Assurance maladie (CRAM) via l'élaboration d'un plan d'aide personnalisé.
- D'une aide des caisses de retraites (CNAV, CNRACL...)
- Après une hospitalisation, une aide à votre retour à domicile peut être demandée par le biais de votre mutuelle.



## POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES .

- **La prestation compensatoire du handicap (PCH)** est une aide personnalisée liée à la perte d'autonomie des personnes handicapées et couvre plusieurs types d'aide.

Sous conditions toute personne handicapée peut bénéficier de cette aide qui permet de financer les aides techniques, humaines, l'aménagement du logement, les aides animalières :Demande auprès de la Maison départementale des personnes handicapées (MDPH 92, 78 ou 75)

Le Département des Hauts-de-Seine et des Yvelines met à votre disposition un site pour toute demande de subvention et le suivi de votre dossier.

Consultez la fiche du dispositif : <https://www.78-92.fr/annuaire/aides-et-services/detail/la-maison-departementale-des-personnes-handicapees-mdph>



## POUR LA GARDE D'ENFANT :

- **La prestation d'accueil du jeune enfant (PAJE)** proposée par la CAF
- **L'allocation d'éducation de l'enfant handicapé (AEEH)**

Pour bénéficier de cette allocation, votre enfant doit être âgé de moins de 20 ans et doit :

-soit présenter une incapacité d'au moins 80 %,  
-ou une incapacité comprise entre 50 % et 79 %, s'il fréquente un établissement ou service d'enseignement assurant une éducation ainsi qu'un accompagnement médico-social adaptés ou a des soins préconisés par la Commissions des droits et de l'autonomie des personnes handicapées (CDAPH) ; et ne pas être en internat avec prise en charge intégrale des frais de séjour par l'Assurance maladie, l'État ou l'aide sociale. Cependant, l'AEEH peut être versée lorsque votre enfant placé en internat revient au foyer (par exemple pendant les vacances ou en fin de semaine).

En tant que parent(s), vous devez résider en France ou dans un Département d'Outre-Mer (DOM). Si vous êtes de nationalité étrangère, vous devez pouvoir justifier de la régularité de votre séjour.

● **L'allocation Paris Petit à Domicile (PAPADO)** si vous habitez Paris, (sous conditions)

● **Le complément de libre choix du mode de garde (CMG)** est versé dans le cadre de la prestation d'accueil du jeune enfant (PAJE). Le CMG vous aide à financer la garde de votre enfant de moins de 6 ans par un(e) assistant(e) maternel(le), un(e) garde d'enfants à domicile ou un organisme habilité.

● **Bébédome Hauts de Seine si vous habitez le 92**

Il s'agit d'une aide départementale extra légale, exclusivement réservée aux habitants du Département des Hauts-de-Seine, versée aux parents des enfants de moins de trois ans qui n'ont pas recours à un mode de garde collectif mais dont les enfants sont gardés par une assistante maternelle ou une garde à domicile. Cette aide est de 110€ ou 220€.

**Pour en savoir plus sur le dispositif Bébédome :** <https://www.78-92.fr/annuaire/aides-et-services/detail/allocation-garde-denfant-departementale-bebedom>

● Certaines **municipalités** octroient une aide supplémentaire, renseignez-vous auprès de votre mairie.

● Votre **comité d'entreprise** ou votre **employeur** a peut-être une politique familiale qui vous aiderait financièrement, Renseignez-vous.





XVI.

**NUMEROS UTILES :**

|   |  |
|---|--|
| <b>POMPIERS</b>                                       | <b>18</b>                                |
| SAMU  | 15                                       |
| POLICE SECOURS  | 17                                       |
| SOS MEDECIN<br>SOS MEDECIN 92/75/93<br>SOS MEDECIN 78 | 3624<br>01.47.07.77.77<br>01.39.58.58.58 |
| CENTRE ANTI POISON                                    | 01.40.05.48.48                           |
| ALLO ENFANCE MALTRAITÉE 92                            | 0800.00.92.92                            |
| SOLITUDE ECOUTE                                       | 0800.47.47.88                            |
| SOS AMITIÉ  | 01.42.96.26.26                           |
| SIDA INFO SERVICE                                     | 0800.84.08.00                            |
| INFO ALZHEIMER HAUTS DE SEINE                         | 01.41.20.29.29                           |
| ECOUTE CANCER LA LIGUE                                | 0810.810.821                             |

Suite numéros utiles :

|   |  |
|---|--|
| Département des Hauts de Seine  | 0806 00 00 92<br>www.hauts-de-seine.fr   |
| APA PARIS 75  | apa.paris.fr   |
| ÔYES Portail Aides et Services  | 0805 38 39 49<br>oyes@agence-autonomy.fr   |
| DRIEETS   | 0806 000 126<br>ldf.drieets.gouv.fr  |
| DRIEETS IDF-UD92  | 11, boulevard des Bouvets<br>92000 NANTERRE<br>01.47.86.41.03<br>Drieets-idf-ud92.services-a-la-personne@drieets.gouv.fr |
| Département Des Yvelines  | 0801 801 100   |
| Conseil Départemental 75  | 3975   |
| FEPEM (Fédération du Particulier Employeur)                               | 01.53.75.41.69   |
| SPE (Syndicat du Particulier Employeur)                                   | 01.42.60.46.77   |
| CAF   | monenfant.fr   |
| Mairie de Paris Direction de l'Action Sociale de l'Enfance et de la Santé | 01 42 76 41 36   |

|   |  |
|---|--|
| Service des aides sociales à l'autonomie Paris      | 3e, 5e, 11e et 13e arrondissements :<br>01 71 28 62 00   |
| Service des aides sociales à l'autonomie Paris      | 7e, 10e, 16e et 17e arrondissements :01 71 28 63 00  |
| Service des aides sociales à l'autonomie Paris      | 2e, 9e, 14e et 15e arrondissements :01 71 28 61 61   |
| Service des aides sociales à l'autonomie Paris      | 4e, 8e, 12e et 20e arrondissements :01 71 28 62 62   |
| Service des aides sociales à l'autonomie Paris      | 1er, 6e, 18e et 19e arrondissements :01 71 28 63 63  |
| Sites internet Personnes âgées                      | <a href="http://www.pourbienvieillir.fr">www.pourbienvieillir.fr</a><br><a href="http://www.pour-les-personnes-agees.gouv.fr">www.pour-les-personnes-agees.gouv.fr</a><br><a href="http://www.objectif-autonomie.fr">www.objectif-autonomie.fr</a> |
| RMA Ressources Mutuelles Assistance Écoute Conseils | 02 40 35 08 53   |
| ASSURANCE RETRAITE                                  | 3960<br><a href="http://www.lassuranceretraite.fr">www.lassuranceretraite.fr</a>   |

# **XVII. ANNEXES**

Charte des Droits et Libertés des personnes accueillies

Charte Nationale d'Accueil du Jeune Enfant

Règlement de fonctionnement Usagers

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

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

## 1. Choix de vie

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

## 2. Cadre de vie

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

## 3. Vie sociale et culturelle

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

## 4. Présence et rôle des proches

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

## 5. Patrimoine et revenus

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

## 6. Valorisation de l'activité

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

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

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

## 8. Préservation de l'autonomie

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

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

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

## 10. Qualification des intervenants

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

## 11. Respect de la fin de vie

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

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

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

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

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

## 14. L'information

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

**fng**

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

Version révisée 2007



# Charte nationale d'accueil du jeune enfant

## 10 grands principes pour grandir en toute confiance

1

Pour grandir sereinement,  
**j'ai besoin que l'on m'accueille  
quelle que soit ma situation  
ou celle de ma famille.**

2

**J'avance à mon propre rythme**  
et je développe toutes mes facultés  
en même temps : pour moi, tout  
est langage, corps, jeu, expérience.  
**J'ai besoin que l'on me parle, de temps  
et d'espace** pour jouer librement  
et pour exercer mes multiples capacités.

3

Je suis sensible à mon entourage  
proche et au monde qui s'offre à moi.  
**Je me sens bien accueilli quand  
ma famille est bien accueillie,**  
car mes parents constituent mon  
point d'origine et mon port d'attache.

4

Pour me sentir bien et avoir confiance  
en moi, **j'ai besoin de professionnels  
qui encouragent avec bienveillance**  
mon désir d'apprendre, de me socialiser  
et de découvrir.

5

Je développe ma créativité et **j'éveille  
mes sens grâce aux expériences  
artistiques et culturelles.** Je m'ouvre  
au monde par la richesse des échanges  
interculturels.

6

**Le contact réel avec la nature**  
est essentiel à mon développement.

7

**File ou garçon, j'ai besoin que l'on me  
valorise pour mes qualités personnelles,**  
en dehors de tout stéréotype. Il en va  
de même pour les professionnels  
qui m'accompagnent. C'est aussi grâce  
à ces femmes et à ces hommes que  
je construis mon identité.

8

J'ai besoin d'évoluer dans un  
**environnement beau, sain et propice  
à mon éveil.**

9

Pour que je sois bien traité, il est  
nécessaire que les adultes qui m'entourent  
soient bien traités. **Travailler auprès  
des tout-petits nécessite des temps pour  
réfléchir, se documenter et échanger**  
entre collègues comme avec d'autres  
intervenants.

10

**J'ai besoin que les personnes qui  
prennent soin de moi soient bien  
formées** et s'intéressent aux spécificités  
de mon très jeune âge et de ma situation  
d'enfant qui leur est confié par mon  
ou mes parents.



**NUMÉRO D'URGENCE 01.46.49.02.85**  
**OU 06.63.89.99.46 OU 09.60.07.80.46 hors ouverture des bureaux**  
**Site web : [help-familles.fr](http://help-familles.fr)**

Vous souhaitez connaître les aides financières possibles, ou tout autre renseignement, contactez-nous !



Département 92: **Tel : 01.46.49.02.85**  
Département 75: **Tel : 01.48.88.00.75**  
Département 78: **Tel : 01.34.51.35.24**