



**AMFD**<sup>94</sup>

# LIVRET D'ACCUEIL



Un **SERVICE DE QUALITÉ**  
au domicile des familles  
du Val-de-Marne



**ACCOMPAGNEMENT ET SOUTIEN POUR LES FAMILLES**

---

Fiches

<b>UNE ÉQUIPE COMPÉTENTE ET DISPONIBLE À VOTRE SERVICE</b>	<b>1</b>
<b>PRÉSENTATION ET HISTORIQUE</b>	<b>2</b>
<b>CONDITIONS DE PRISE EN CHARGE</b>	<b>3</b>
<b>LE FINANCEMENT DE NOS INTERVENTIONS</b>	<b>4</b>
<b>ORGANISATION GÉNÉRALE DE NOTRE AIDE</b>	<b>5</b>
<b>ORGANIGRAMME</b>	<b>6</b>
<b>DES PROFESSIONNELLES QUALIFIÉES</b>	<b>7</b>
<b>LE PROJET DE SOUTIEN À DOMICILE</b>	<b>8</b>
<b>DROITS ET OBLIGATIONS</b>	<b>9</b>
<b>RÉCLAMATION - MÉDIATION</b>	<b>10</b>
<b>COORDONNÉES - CONTACTS</b>	<b>11</b>

---

## **ANNEXES**

**CHARTRE DES DROITS ET LIBERTÉS DE LA PERSONNE ACCUEILLIE**

**TARIF DES PRESTATIONS 2019**

**NOTICE D'INFORMATION RELATIVE À LA DESIGNATION DE LA PERSONNE  
DE CONFIANCE**

**Liste des Personnes Qualifiées**



# UNE ÉQUIPE COMPÉTENTE ET DISPONIBLE À VOTRE SERVICE

## L'AMFD 94 (Aide aux Mères et aux Familles du Val-de-Marne) vous apporte :

- Une aide matérielle et/ou éducative lorsqu'un événement de vie vient perturber l'organisation familiale :

- naissance et / ou adoption
- grossesse
- maladie ou hospitalisation d'un membre de la famille
- affection de longue durée d'un membre de la famille
- décès d'un membre de la famille
- séparation des parents
- familles nombreuses rencontrant une difficulté temporaire importante
- accompagnement à la reprise d'un emploi ou d'une formation.

- Une aide préventive, c'est-à-dire avant que les problèmes ne s'installent, en vue d'éviter les complications que pourraient entraîner des événements difficiles.

## **Le soutien de l'AMFD94 est adapté à chaque famille, à chaque situation.**

L'aide apportée par l'association AMFD94, est construite en collaboration avec les familles, en étroite collaboration avec la CAF, l'Aide Sociale à l'Enfance, les professionnelles de terrain.

Ce livret d'accueil a pour objet de vous présenter l'AMFD94 et de vous donner toutes les informations utiles sur son fonctionnement.

L'association AMFD 94 existe depuis 1949 et peut intervenir sur toutes les communes du Val-de-Marne.

L'AMFD 94 est un service d'interventions familiales et sociales qui a pour but " la sauvegarde de l'ensemble des intérêts matériels et moraux, de toutes familles ou personnes, et plus particulièrement de mettre à leur disposition, dans les situations difficiles un personnel qualifié en aide à domicile. « extrait des statuts de l'association, article II ».

C'est une association loi 1901. La responsabilité de cette association repose sur des administrateurs qui se sont engagés à la gérer bénévolement en lien avec la directrice elle-même salariée. »

L'AMFD 94 bénéficie d'un agrément dont le numéro de référence est le SAP785808163 depuis le 3 mars 2017 délivré par l'Unité Territoriale du Val-de-Marne.

**Coordonnée UT** du Val-de-Marne Service à la personne (Service Préfectoral) :  
Immeuble Le Pascal - Hall B  
Avenue du Général de Gaulle  
94046 Créteil cedex

L'AMFD94 bénéficie d'une autorisation du Conseil départemental du Val-de-Marne.

**Les coordonnées du président du conseil départemental du Val de Marne sont :**  
Monsieur le Président du Conseil départemental du Val-de-Marne  
Hôtel du département  
94054 Créteil cedex

- Vous êtes domicilié dans le Val de Marne.
- Vous êtes en arrêt maladie, congé maternité, congé parental, sans activité professionnelle...
- Vous avez un ou plusieurs enfants ou votre famille va s'agrandir prochainement (grossesse et / ou adoption).

## PLUSIEURS SITUATIONS :

### 1. Prestations Aide aux familles

- Vous percevez une allocation de la CAF. Vous pouvez bénéficier des services d'AMFD 94 pour : **Une naissance ou une adoption, le décès d'un membre de la famille, la séparation des parents, la reprise d'une activité professionnelle ou d'une formation.**
- Votre problème est lié à une maladie. Vous relevez du régime général de la Sécurité Sociale ou de certains régimes spéciaux. Vous pouvez bénéficier des services de l'AMFD 94 pour : une grossesse, une maladie ou hospitalisation d'un membre de la famille, une affection de longue durée.

*Elle relève de l'activité « l'assistance dans les actes quotidiens de la vie ou l'aide à l'insertion sociale, l'aide personnelle à domicile aux familles fragilisées (relevant des 16° du I de l'article L 312-1 du CASF, à l'exclusion d'actes de soins relevant d'actes médicaux à moins qu'ils ne soient exécutés dans les conditions prévues à l'article L. 1111-6-1 du code de la santé publique et du décret n° 99-426 du 27 mai 1999 habilitant certaines catégories de personnes à effectuer des aspirations endo-trachéales),*

### 2. Prestations de l'Aide Social à l'enfance

La DPEJ (Direction de la Protection de l'Enfance et de la Jeunesse) adresse une prise en charge pour la famille pour une période de 3 mois ou pour un nombre d'heure prévisionnel à effectuer. La prise en charge financière varie selon les dossiers.

*Elle relève de l'activité « l'assistance dans les actes quotidiens de la vie ou l'aide à l'insertion sociale, l'aide personnelle à domicile aux familles fragilisées (relevant des 1° du I de l'article L 312-1 du CASF, à l'exclusion d'actes de soins relevant d'actes médicaux à moins qu'ils ne soient exécutés dans les conditions prévues à l'article L. 1111-6-1 du code de la santé publique et du décret n° 99-426 du 27 mai 1999 habilitant certaines catégories de personnes à effectuer des aspirations endo-trachéales).*

**Ces prestations sont proposées par l'AMFD 94, en mode « prestataire ».  
Ainsi l'association est l'employeur des intervenants à domicile. »**



# LE FINANCEMENT DE NOS INTERVENTIONS

Le nombre d'heures et la durée d'intervention seront déterminés suite à un diagnostic partagé et conformément aux modalités fixées par nos financeurs.

## Le financement de nos interventions :

- Signataire d'une convention distincte avec la CAF et le Conseil Général, une part très importante des prestations est prise en charge par ces derniers.

**Pour les Prestations Aide aux Familles**, la participation financière restant à votre charge est fixée en fonction de votre quotient familial (CAF).

L'AMFD 94 vous adresse une facture correspondante au montant des prestations qui tiennent compte de la prise en charge financière de la CAF.

Vous n'avez aucune démarche personnelle à réaliser.

**Pour les Prestations de l'Aide Social à l'Enfance**, c'est votre assistante sociale qui sollicite l'AMFD 94 afin qu'un devis soit établi.

L'AMFD 94 met en place les interventions seulement quand elle reçoit l'accord écrit de la prise en charge.

Vous pouvez également solliciter une aide financière auprès de l'assistante sociale de l'EDS – « Espace Départemental des solidarités » - qui dépend de votre lieu d'habitation.

- En ce qui concerne votre participation, elle peut varier entre 0,26 € de l'heure et 11,88 € de l'heure.

Dans certaines situations, cette participation peut être prise en charge par un tiers (assureur, mutuelle, CPAM, CAF, etc.).

**Pour plus de précision concernant les tarifs des prestations consulter la fiche « TARIFS DES PRESTATIONS » annexée au présent livret d'accueil.**

- A votre demande, le professionnel de l'AMFD94 pourra vous mettre en relation avec les partenaires susceptibles de vous aider quant à votre problématique (accès aux droits, accès au logement, surendettement, etc.).

**Une attestation annuelle vous sera remise sur la base des sommes versées à l'AMFD94 de janvier à décembre de chaque année. Cette attestation vous permettra de bénéficier d'un crédit d'impôt.**



# ORGANISATION GÉNÉRALE DE NOTRE AIDE

## LE CONTRAT

Lors de la visite à domicile, nous élaborons avec vous un contrat écrit qui déterminera :

- les objectifs des interventions.
- la qualification du professionnel le plus adapté à vos besoins.
- la durée et le rythme des interventions à votre domicile.
- le temps nécessaire au suivi social assuré par nos professionnels hors domicile (réunions de synthèse, de concertation avec d'autres partenaires, de coordination interne et bilans d'intervention).
- votre participation financière.

## DEVIS GRATUIT

« 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. »

En fonction de l'évolution de votre situation, la durée et le rythme seront réévalués en concertation avec vous.

## NOTRE ÉQUIPE ADMINISTRATIVE

Le service administratif est constitué d'une direction chargée d'appliquer les décisions du Conseil d'Administration, d'une Directrice Adjointe, de 4 responsables de secteur, d'une Comptable/Paye et d'une Assistante de direction et Accueil

Ensemble, elles assurent le fonctionnement quotidien de l'association.

## AMPLITUDE DES INTERVENTIONS

Les interventions se font :

- En demi-journées de 4 h minimum
- Ou en journée entière

**Créneau horaire :**

du lundi au vendredi  
de 8h30 à 12h30 et  
de 13h30 à 17h30  
(exceptionnellement de 7h à 20h)

**Exceptionnellement :** le samedi

**Sauf :** Le dimanche et les jours fériés

Toutefois, pour répondre à certaines situations particulières, les horaires peuvent être modifiés, en accord avec le responsable de l'AMFD 94

En cas d'absence de l'intervenant, le service prévient la famille et met tout en oeuvre pour organiser le remplacement de l'intervenant si la famille le souhaite.

Il est toutefois possible que le service ne puisse proposer un remplacement aux mêmes jours et heures habituels d'intervention.

Un accord mutuel des deux parties est alors établi entre le service et la famille pour assurer la réponse à ses besoins.

**CONSEIL  
D'ADMINISTRATION  
COORDINATION**

**Dont la présidence est assurée par Monsieur Patrice BARGIBANT  
Coordination - Présidence**

Lucie GARCIA  
**Directrice**

Laëtitia MECZ  
**Comptable & Paye**

Evelyne CHRETIEN  
**Assistante de direction  
& Accueil**

Ingrid CHARLERY  
**Directrice Adjointe**

Goundo KABA  
**Responsable  
de secteur**

Singoré DIABY  
**Responsable  
de secteur**

Manon HAUSSMANN  
**Responsable  
de secteur**

Pascale GILLET  
**Responsable  
de secteur**

**Intervenantes à domicile  
TISF, AVS, ED, AD**





## Une équipe d'intervenants à domicile :

L'AMFD94 fonctionne en service prestataire, l'intervenant est donc salarié de l'association. Selon les objectifs à atteindre, deux types de professionnelles peuvent intervenir, il s'agit :

- TISF (Technicien de l'Intervention Sociale et Familiale)
- AVS/AES (Auxiliaire de Vie sociale /Accompagnant Educatif et Social)

En fonction de votre situation vous rencontrerez l'un ou l'autre de ces professionnels, parfois les deux.

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 réaliser seul ces activités si vous êtes dans l'incapacité temporaire de le faire.



# LE PROJET DE SOUTIEN À DOMICILE

Les professionnels qui interviennent à votre domicile le font à votre demande. Leur mission consiste à vous aider à maintenir ou à retrouver un équilibre dans votre vie quotidienne et dans vos relations au sein de la famille ou à l'extérieur. Ils sont tenus de faire le point avec vous et de remettre à l'association les bilans. Ces bilans s'établissent à votre demande ou à celle des intervenantes.

QUI FAIT QUOI ?	TACHES DE LA VIE QUOTIDIENNE	ACCOMPAGNEMENT FAMILIAL ET SOCIAL	SOUTIEN À LA FONCTION PARENTALE	PROTECTION DE L'ENFANCE
<b>AD</b>	Entretien de la maison Entretien du linge. Préparation des repas Courses, etc.	Accompagne la famille dans ses démarches administratives simples. Contribue au bien-être de la personne et de la famille.	Informe le service des difficultés constatées.	Informe le service des difficultés constatées.
<b>ED et AVS/AES</b>	Entretien de la maison Entretien du linge. Préparation des repas Courses, etc.	Accompagne la famille dans ses démarches administratives. Contribue au bien-être de la personne et de la famille. Accompagne les enfants à l'école. Favorise le lien social.	Informe le service des difficultés constatées.	Informe le service des difficultés constatées.
<b>TISF</b>	Aide et participe à l'organisation de la vie quotidienne pour tout ce qui concerne les enfants et leur famille.	Accompagne la famille dans les démarches concernant le logement, la santé, le budget, l'insertion professionnelle, la socialisation des enfants : halte-garderie, crèches, etc. Accompagne aux rendez-vous médicaux ou paramédicaux : PMI, hôpital, CMPP, orthophoniste, etc. Conseille et facilite l'accès aux activités de loisirs, culturelles ou sportives des enfants et des adolescents	Aide en matière d'hygiène : matérielle, corporelle, alimentaire, vestimentaire. Aide au suivi médical, aide aux devoirs, soutien à la fonction parentale : les rythmes de vie, l'autorité parentale, l'éveil des enfants. Propose une médiation externe dans les situations conflictuelles.	Prévention de la maltraitance

## LE PERSONNEL DE L'AMFD 94 :

- **L'ensemble du personnel est tenu à la confidentialité concernant les informations dont il a connaissance dans l'exercice de ses fonctions.**

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 est pénalement puni.

L'ensemble du personnel est tenu aux droits et obligations définis dans la charte de la FNAAFP/CSF, fédération d'appartenance de l'AMFD94 et respecte la charte des droits et libertés de la personne accueillie (Article L. 311-4 du CASF).

En cas d'absence de l'intervenante, le service prévient la famille et met tout en oeuvre pour organiser le remplacement de l'intervenante si la famille le souhaite. Il est toutefois possible que le service ne puisse proposer un remplacement aux mêmes jours et heures habituels d'intervention. Un accord mutuel des deux parties est alors établi entre le service et la famille pour assurer la réponse à ses besoins.

## En tant que bénéficiaire :

- Vous avez la possibilité de recourir à une personne de confiance en application des dispositions de l'article L 311-5-1 du code de l'action sociale et des familles, au cas où vous rencontrez des difficultés dans la connaissance et la compréhension de vos droits, ou si vous le souhaitez pour vous accompagner dans vos

démarches. Pour plus d'information sur la personne de confiance et exercez ce droit, vous pouvez consulter la notice d'information relative à la désignation de la personne de confiance, fournie en annexe de ce livret d'accueil.

- Vous pouvez devenir solidairement adhérent de l'AMFD 94 en cotisant pour un montant allant de 5 à 18 € selon vos ressources. Cette adhésion vous permet de participer à la vie de l'association, de vous exprimer sur son fonctionnement et de voter les décisions prises lors des Assemblées Générales annuelles.

Vous pouvez prendre connaissance des textes qui régissent l'association et qui sont à votre disposition au siège de l'association : projet associatif, projet de service, charte FNAAFP/CSF.

### Vous vous engagez à :

- respecter les termes du contrat signé ;
- avoir un comportement civil à l'égard des intervenants de l'AMFD 94.

Les faits de violence sur autrui sont pénalement punis.

Vous pouvez à tout moment saisir le Conseil d'administration de l'AMFD 94, s'il y a lieu. Le rôle du Conseil d'administration est centré sur le dialogue et l'information à l'égard des bénéficiaires et le respect des textes applicables ; dans ce cas, la direction de l'association sera votre relais.

## Gestion des réclamations des familles bénéficiaires :

En cas de litige avec l'association, la famille bénéficiaire pourra lui communiquer sa réclamation, en vue de faire valoir ses droits auprès du directeur de l'association, qui devra être informé en priorité et être saisi de tout dysfonctionnement affectant le déroulement de l'intervention.

Si nécessaire, la famille bénéficiaire sera invitée à notifier par écrit ses griefs ou requêtes. Toute réclamation sera examinée. La famille bénéficiaire sera tenu informée au plus tard dans le mois qui suit sa requête ou réclamation des suites qui y sont données.

## Recours possible si la famille bénéficiaire n'est pas satisfaite du traitement de la réclamation par l'association :

- Elle a la possibilité de **saisir gratuitement** (sauf éventuels frais d'avocat et d'expertise) **le ou les médiateurs de la consommation** choisis par l'association, en vue de la résolution à l'amiable du litige qui vous oppose à l'association.

À cet effet la réclamation relative à votre litige doit répondre à certaines exigences :

- votre réclamation concerne le contrat de prestation de service signé entre vous et l'association,
- votre réclamation a déjà été adressée par écrit à l'association et date de moins d'un an,
- votre réclamation a donné lieu à un traitement que vous considérez comme insatisfaisant ou n'a donné lieu à aucun traitement, ni réponse par l'association au bout de deux mois,

Les informations sur le processus de médiation peuvent être consultées sur <http://www.anm-conso.com/>.

En tout état de cause, le bénéficiaire peut solliciter une médiation à l'ANM Conso, le médiateur de la consommation choisi par l'association en effectuant une demande en ligne sur <http://www.anm-conso.com/> ou en envoyant un courrier simple à ANM Conso, 62, rue Tiquetonne, 75002 PARIS.

## Recours à la personne qualifiée :

En application de l'article L.311-5 du code de l'action sociale et des familles, la famille bénéficiaire est fondée à saisir une personne qualifiée choisie sur la liste établie conjointement par le Préfet du Département et le Président du Conseil Départemental, en cas de litige avec l'association. La personne qualifiée accompagne le bénéficiaire afin de faire valoir ses droits.

Les droits de la famille bénéficiaire sont reconnus et détaillés :

- à l'article L 311-3 du code d'action sociale et des familles :
- 1. Le respect de votre dignité, de votre intégrité, de votre vie privée, de votre intimité, de votre sécurité et de votre droit à aller et venir librement ;
- 2. Sous réserve des pouvoirs reconnus à l'autorité judiciaire et des nécessités liées à la protection des mineurs en danger et des majeurs protégés, le libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes soit dans le cadre d'un service à son domicile, soit dans le cadre d'une admission au sein d'un établissement spécialisé ;
- 3. Une prise en charge et un accompagnement individualisé de qualité favorisant votre développement, votre autonomie et votre insertion, adaptés à votre âge et à vos besoins, respectant votre consentement éclairé qui doit systématiquement être recherché lorsque vous êtes apte à exprimer votre volonté et à participer à la décision. A défaut, le consentement de votre représentant légal doit être recherché ;
- 4. La confidentialité des informations vous concernant ;
- 5. L'accès à toute information ou document relatif à votre prise en charge, sauf dispositions législatives contraires ;
- 6. Une information sur vos droits fondamentaux et les protections particulières légales et contractuelles dont vous bénéficiez, ainsi que sur les voies de recours à votre disposition ;
- 7. La participation directe ou avec l'aide de votre représentant légal à la conception et à la mise en oeuvre du projet d'accueil et d'accompagnement qui vous concerne ;
- dans la charte des droits et libertés de la personne accueillie, qui est annexée au livret d'accueil.

La liste des personnes qualifiées est annexée au livret d'accueil et a été établie conjointement par le représentant de l'Etat dans le département, le directeur général de l'agence régionale de santé et le président du conseil général.

Pour saisir la personne qualifiée, la famille bénéficiaire doit adresser une demande :

**Direction territoriale de la Protection  
Judiciaire de la Jeunesse du Val  
de Marne**  
5 impasse Pasteur Vallery-Radot  
94000 Créteil

et

**Conseil général–Aide Sociale à l'Enfance (ASE)  
Direction de l'enfance et de la jeunesse**  
Immeuble Solidarités  
7/9 voie Félix Eboué  
94054 Créteil Cedex

## Aide aux Mères et aux Familles à domicile du Val-de-Marne

5, place de l'Abbaye - 94 000 CRÉTEIL  
Tél : 01 45 13 21 00 - Fax : 01 49 80 15 27  
mail : [aideauxfamilles94@amfd.fr](mailto:aideauxfamilles94@amfd.fr)  
site : [www.amfd94.fr](http://www.amfd94.fr)

**Accueil téléphonique du lundi au vendredi :**  
**de 8h30 à 12h30 et de 13 h 30 à 17h30 - le vendredi 16h30**  
**01 45 13 21 00**

**Président de l'association :** Mr Patrice BARGIBANT  
LD : 01 45 13 21 04

**Directrice de l'association :** Mme Lucie GARCIA  
LD : 01 45 13 21 02

**Directrice Adjointe :** Mme Ingrid CHARLERY  
LD : 01 45 13 21 01

**Comptable :** Mme Laetitia MECZ  
LD : 01.45.13.21.03

**Chef de service :** Mme Ingrid CHARLERY  
LD : 01.45.13.21.01

**Chargée d'accueil :** Mme Evelyne CHRETIEN  
Standard : 01.45.13.21.00

**Responsable de secteur :** Mme pascale GILLET  
LD : 01.45.13.21.08

**Responsable de secteur :** Mme Singoré DIABY  
LD : 01.45.13.21.07

**Responsable de secteur :** Mme Manon HAUSSMANN  
LD : 01.45.13.21.09

**Responsable de secteur :** Mme Goundo KABA  
LD : 01.45.19.21.05

**L'AMFD94 assure un accueil physique et téléphonique :**  
du lundi au Jeudi, de 8 h 30 à 12 h 30 et de 13 h 30 à 17 h 30  
le vendredi de 8 h 30 à 12 h 30 et de 13 h 30 à 16 h 30

**L'accueil physique est assuré au siège de l'AMFD 94,**  
situé au 5, place de l'Abbaye - 94 000 CRÉTEIL.

**L'accueil téléphonique de l'AMFD 94 est assuré au 01 45 13 21 00.**

Il est également possible de joindre l'association par fax au : 01 49 80 15 27,  
par mail : [aideauxfamilles94@amfd.fr](mailto:aideauxfamilles94@amfd.fr)

Il est possible de retrouver l'association sur son site internet : [www.amfd94.fr](http://www.amfd94.fr)

---

CHARTRE DES DROITS ET LIBERTÉS DE LA PERSONNE  
ACCUEILLIE

TARIF DES PRESTATIONS 2019

NOTICE D'INFORMATION RELATIVE À LA DÉSIGNATION  
DE LA PERSONNE DE CONFIANCE

LISTE DES PERSONNES QUALIFIÉES