

# LIVRET D'ACCUEIL



FAMILY-RESEAU

Agrément : N°SAP501264964

Adresse : 1 rue Serge Prokovief, 75016 PARIS tél : 06 86 23 13 76

Internet : <http://family-reseau.fr/>



GARDE D'ENFANTS



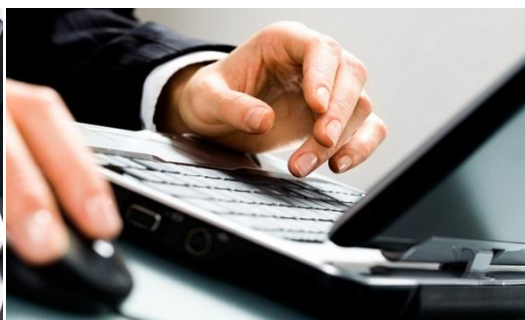
ENTRETIEN DE L'HABITAT



MAINTIEN A DOMICILE



ASSISTANCE ADMINISTRATIVE



ASSISTANCE INFORMATIQUE ET INTERNET



BRICOLAGE, HOMME TOUTES MAINS



SOINS ESTHÉTIQUES



JARDINAGE



GARDE D'ANIMAUX



ACCOMPAGNEMENT DES PERSONNES

Madame, Monsieur,

Bienvenue à l'association Family-réseau.

Vous avez choisi de faire appel à notre service pour votre prestation d'aide à domicile.

La richesse de Family-réseau repose sur le professionnalisme de nos intervenants assurant un accompagnement et une aide aux familles, dans le respect de la personne.

Pour garantir notre engagement l'équipe Family-réseau c'est engagé vers une amélioration continue de la qualité pour le maintien à domicile et l'entretien de votre cadre de vie.

Family-réseau met à la disposition des usagers une documentation écrite, à jour, complète et précise sur son offre de service, sur les tarifs des prestations proposées, ainsi que sur les recours possibles en cas de litige.

Ce livret d'accueil a pour vocation de vous informer sur le service d'aide à la personne. Vous y trouverez :

- la charte des droits et libertés de la personne
- le règlement de fonctionnement du service



L'accueil téléphonique des usagers a lieu :

Lundi au vendredi

de 9 h à 12 h et de 14 h à 18 h

Au 1 rue Serge Prokofiev, 75016 Paris

Un répondeur est mis à votre disposition à toutes heures en cas d'urgence.

# SOMMAIRE



Les engagements de la Présidente	Page 4
La charte des droits et libertés de la personne	Pages 5 à 7
Identité de la structure	Page 8
Organisation du service d'aide à la personne	Pages 9 à 10
L'admission aux usagers	Pages 11 à 13
Situation d'urgence à domicile	Page 14
Sécurité et prévention des accidents	Page 15
Sûreté des biens et des personnes	Page 16
Coût des interventions de l'association	Page 17
Paieement	Page 18
Droits de l'utilisateur	Pages 19 à 20
Fiche de réclamation	Pages 21 à 22

## Les engagements de la Présidente

La Présidente Carène ASSEY prend pour l'association Family-réseau, l'engagement :

- De délivrer aux bénéficiaires une information leur permettant de choisir, à tout moment, l'intervenant(e) la mieux adaptée à la situation.
- D'adresser à chacun des usagers de l'association Family-réseau, avant le 31 janvier, une attestation fiscale annuelle se rapportant aux aides qui lui auront été fournies l'année précédente.
- De veiller au respect de l'interdiction faite aux intervenants à domicile, de recevoir de la part des usagers toute délégation de pouvoir sur les avoirs, biens ou droits et tout dépôt de fonds, donation, bijoux ou valeurs.
- De respecter les conditions de discrétion et de préservation des bénéficiaires.  
Et de façon générale, de veiller à la qualité des aides fournies, notamment, en mettant en œuvre des règles de contrôle interne de la qualité.
- D'établir, d'une part, des contrats de travail écrits mentionnant notamment les tâches confiées, la durée et le lieu de leur exécution ainsi que les modalités de rémunérations, et le cas échéant, de l'indemnisation de déplacements. D'autre part, un contrat écrit avec l'utilisateur mentionnant l'identification du salarié, la nature des tâches confiées, ainsi que le lieu et la durée de leur exécution, et de veiller à ce que l'utilisateur d'un salarié fasse exclusivement effectuer à celui-ci les tâches mentionnées (Article D 129-35, décret n° 2005-1968 du 29 déc. 2005 fixant la liste des activités mentionnées à l'article L 129-1 du code du travail).
- De ne pas faire obstacle aux prescriptions législatives, réglementaires, et conventionnelle qui régissent les relations entre l'association Family-réseau et l'intervenant(e) à domicile.
- De respecter le cahier des charges prévu par l'arrêté du 26 décembre 2011, et dont ce livret se fait l'écho.

*La Présidente de l'association Family-réseau*

*Carène ASSEY*



# La charte des droits et libertés de la personne

## Article 1er : 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 accompagnement, individualisé et le plus adapté possible à ses besoins, dans la continuité des interventions.

## Article 3 : Droit à l'information.

La personne bénéficiaire des aides a droit à une information claire, compréhensible et adaptée sur la prise en charge et l'accompagnement demandés ou dont elle bénéficie ainsi que ses droits et sur l'organisation et le fonctionnement de l'association Family-réseau, du service ou de la forme de prise en charge ou d'accompagnement. La personne doit également être informée sur les associations œuvrant 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 de 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 aides adaptées qui lui sont offertes soit dans le cadre d'un service à la personne, 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, ce choix ou ce consentement est exercé par la famille ou son 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.



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 aides 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 l'aide 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 l'aide 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 l'association, 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.

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 des 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.




## Identité de la structure

Crée depuis décembre 2015 l'association Family-réseau s'engage dans la garantie d'un service de qualité de proximité et d'écoute de ses usagers.

Le service d'aide à la personne Family-réseau est un service prestataire et mandataire qui est situé à Paris.

Vous pouvez contacter le service d'aide à la personne Family-réseau par téléphone au numéro suivant :

 **06 86 23 13 76**

Vous pouvez également adresser un mail à l'adresse suivante :

[contact@family-reseau.fr](mailto:contact@family-reseau.fr)

Le service d'aide à la personne Family-réseau intervient principalement en région parisienne et à proximité.



**FAMILY-RESEAU**



## Organisation du service d'aide à la personne

### a) Missions

L'association Family-réseau a pour mission essentielle d'assurer un service d'aide à domicile à toute personne qui en fait la demande.

Il s'agit d'aide pour la garde d'enfants, d'accompagnement des personnes, d'assistance informatique et internet, d'assistance administrative, d'entretien de l'habitat, du maintien à domicile, du bricolage, d'homme de toutes mains, du jardinage, de la garde d'animaux et des soins esthétiques.

- Public concerné.

Le service s'adresse à toutes les personnes en recherchant d'aide à domicile.

L'association Family-réseau assure la continuité du service en procédant au remplacement de l'intervenant(e) à domicile.

L'association Family-réseau assure également le service pendant les samedis, dimanches et jours fériés dès lors que la nécessité de ces interventions est prévue dans votre projet individuel de prise en charge.

### a) Statut des intervenants

Tous les intervenants de l'association Family-réseau sont des aides à la personne.

Les intervenants sont prestataires ou mandataires pour l'association Family-réseau et sont placés sous la responsabilité et l'autorité directe du dirigeant de l'association Family-réseau.

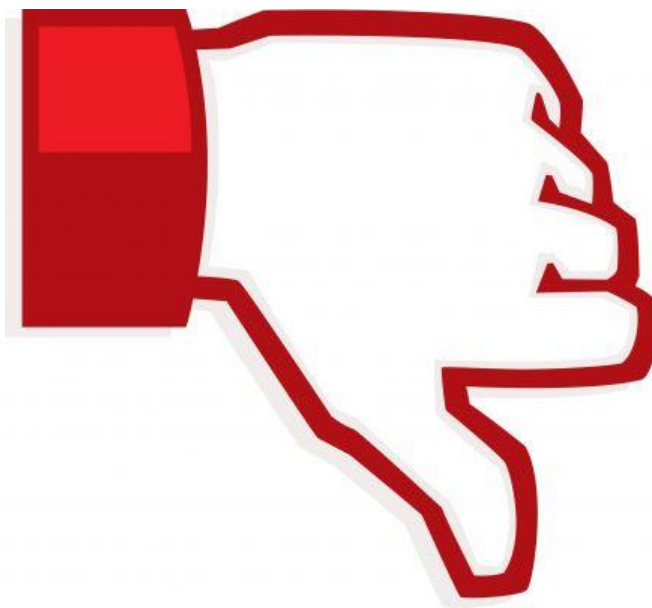


## b) Déontologie des intervenants

Tous les intervenants administratifs et aide à la personne de l'association Family-réseau sont tenus au secret professionnel, au devoir de réserve, à la neutralité et à la probité.

Compte tenu de la spécificité de leurs fonctions, les aides à la personne ne doivent pas :

- rendre service à d'autres personnes que le ou les usagers pendant les heures de travail,
- intervenir en un autre lieu que le domicile de l'utilisateur,
- amener des personnes extérieures au service au domicile de l'utilisateur,
- accepter de l'utilisateur une rétribution, gratification, prêt ou invitation,
- accepter de l'argent, des valeurs ou des objets quelconques en dépôt,
- prendre ses repas chez l'utilisateur sauf nécessité et accord préalable du service,
- acheter des objets ou des meubles appartenant à l'utilisateur,
- recevoir procuration sur un compte bancaire ou postal du ou des usagers,
- intervenir chez l'utilisateur hors de sa présence sauf accord préalable du service.



## L'admission des usagers

L'association Family-réseau s'engage à respecter la confidentialité des informations qui lui sont confiées pour la mise en place ou la modification d'une aide.

### a) Admission

- Modalités de traitement de la première demande.

Afin de recevoir toutes les informations concernant le dossier et connaître les pièces à fournir, vous pouvez soit contacter l'association Family-réseau par téléphone soit vous présenter directement au siège.

- Instruction et évaluation de la demande.

La responsable de secteur chargé de la mise en place de l'intervenant(e) se rendra, sur rendez-vous, à votre domicile afin de procéder à l'évaluation des besoins et au recueil de vos habitudes de vie, de vous présenter l'association Family-réseau et son fonctionnement.

Elle relèvera toutes les informations nécessaires à la constitution de votre dossier, vous mettez à disposition de la responsable tous les justificatifs.

La prise en charge financière des organismes financeurs étant calculée en fonction de vos revenus, toute omission engage votre entière responsabilité.

Le service ne pourrait pas être mis en cause si, dans ce cas, votre participation était modifiée par l'organisme financeur.

### b) Mise en place et exercice de l'intervenant(e)

- Démarrage de l'intervenant(e).

Pour les usagers bénéficiant d'une prise en charge, la mise en place des aides tenant financièrement compte de l'intervenant(e) sera réalisée après accord de l'organisme financeur. Dans les autres cas, l'admission sera effective après accord du responsable de l'association Family-réseau.

Si votre situation l'exige, l'association Family-réseau peut procéder à la mise en place de l'intervenant(e) en urgence.

Dans ce cas, si l'organisme financeur ne vous accordait pas sa prise en charge financière, l'association Family-réseau serait dans l'obligation de vous demander le paiement des heures effectuées au tarif fixé par l'association Family-réseau pour les usagers non aidé financièrement

Les tâches confiées à l'intervenant sont précisées dans son contrat.

L'intervenant(e) à domicile devant respecter les termes de cette convention, vous vous engagez à ne pas la solliciter pour effectuer des tâches non prévues.

- Suivi de la prise en charge.

Afin de s'assurer que l'intervenant(e) est de qualité et qu'elle est adaptée à vos besoins, l'association Family-réseau fera régulièrement intervenir à votre domicile la responsable pour recueillir vos attentes et vérifier la bonne réalisation des tâches.

- Réadaptation de la prise en charge.

Toute évolution de l'intervenant(e) (changement du nombre d'heures ou des jours d'intervention, modification des tâches effectuées, etc.) ne pourra avoir lieu que sur votre sollicitation et/ou proposition de l'association Family-réseau. Il sera soumis à l'appréciation soit de l'organisme social financeur par révision du dossier de prise en charge, soit à l'accord de l'association Family-réseau dans les autres cas.

Pour des modifications de convenance (changement des plages horaires ou des jours par exemple) qui n'engagent pas le fonds de l'intervenant(e), vous êtes invité à contacter l'association Family-réseau au moins une semaine à l'avance pour que votre demande soit prise en compte sur le planning de votre intervenant(e) à domicile.

L'association Family-réseau peut être amenée à modifier les jours et heures d'intervention en fonction des contraintes du service.

– Intervention les samedis, dimanches et jours fériés.

Afin de ne pas rompre la continuité de l'intervention et pour répondre à des besoins essentiels, l'association Family-réseau pourra intervenir les samedis, dimanches et jours fériés. Dans ce cas, l'intervenant(e) se limitera en excluant les tâches de ménage.

*Nb : un cahier de liaison (détail de la prise en charge au quotidien) est l'outil de communication indispensable entre les intervenants, la famille, et les responsables de Family-réseau.*

- Rétablissement de l'intervenant(e) après interruption.

En cas d'interruption de service à la suite de votre absence, celle-ci peut reprendre avec, si nécessaire, une nouvelle évaluation d'intervention signée avec l'association Family-réseau. Dans ce cas, lors de la signature de ce nouveau document de prise en charge, les plannings d'intervention sont établis en fonction de vos besoins et de vos attentes, des contraintes du service et de l'éventuel nouveau plan d'aide.

- Conditions de travail et sécurité de l'intervenant(e) à domicile.

Vous êtes tenus de prendre toutes dispositions pour que l'intervenant(e) à domicile puisse accéder au domicile sans risque (chiens de gardes attachés etc.) et accomplir sa tâche à l'heure prévue dans les meilleures conditions.

En cas de mise en danger du personnel, l'association Family-réseau se réserve le droit d'interrompre le service.

Les courses seront effectuées pendant les heures de travail de l'intervenant(e) à domicile et, chaque fois que possible, au plus près de votre domicile. Pour les achats dans un supermarché périphérique, le rythme de ces courses devra faire l'objet d'un accord préalable avec l'association Family-réseau consigné dans le document individuel de la fiche de renseignement.

Dans tous les cas, l'intervenant(e) n'avancera pas l'argent nécessaire aux courses. Les modalités particulières concernant le paiement par l'utilisateur sont prévues dans la fiche de renseignement.

Les gros travaux, tels que lavage des murs, plafonds etc., sont interdits.

Le nettoyage sommaire des pièces inhabitables (caves, greniers) ou inhabitées ne pourra être effectué sans un accord préalable donné par l'association Family-réseau. L'association Family-réseau reste à votre disposition pour toute précision ou étude des cas particuliers.

En aucun cas l'intervenant(e) à domicile ne doit être amené à se déplacer inutilement.

Si, pour un motif quelconque, l'aide devait être interrompue de votre fait (absence ou toute autre circonstance), sauf cas de force majeure, il vous appartient d'avertir ou de faire avertir l'association Family-réseau 48 heures minimum à l'avance. Les usagers qui n'auraient pas pris cette précaution, se verraient facturer la totalité de l'intervention prévue ce jour là.

Attestation de présence, l'intervenant(e) à domicile doit remettre des fiches de travail signées par l'utilisateur à chaque prestation. Par votre signature, vous attestez que le travail a bien été accompli durant les heures et jours indiqués sur la feuille de présence. Tout décalage ou retard important doit être signalé immédiatement à l'association Family-réseau.



## Situation d'urgence à domicile

L'intervenant(e) à domicile apporte, par sa présence et son aide, un soutien moral et joue, par sa vigilance, un rôle de sécurité auprès de vous et votre famille. En conséquence, elle doit rendre compte de ses observations lors de transmissions régulières

Ces transmissions sont effectuées auprès des référents du service, eux mêmes tenus au secret professionnel et garants de la confidentialité des informations délivrées.

En cas de suspicion d'une situation de danger et/ou de maltraitance et a fortiori de maltraitance avérée, les responsables de secteur sont tenus d'en informer immédiatement leur supérieur hiérarchique. Dans ce cadre, l'association Family-réseau se réserve le droit d'effectuer un signalement.





## Sécurité et prévention des accidents

*Le bénéficiaire doit signaler à l'intervenant(e) :*

-tout objet dangereux pour son intégrité physique (exemple : sommiers coupants, sols glissants, eau dont la température est difficile à réguler,etc.)

*Pour le personnel de Family-réseau :*

-il est interdit de consommer toute boisson alcoolisée

-il est interdit de se rendre sur son lieu de travail en état d'ébriété ou sous l'emprise de drogue

-il est interdit de fumer sur son lieu de travail

-il est impératif d'avoir sur soi la carte des numéros d'urgence fournis par Family-réseau.

*Prévention des accidents de travail et maladie professionnelles :*

La prévention des risques d'accidents et de maladies professionnelles est impérative.

Elle exige, en particulier de chacun un respect total de toutes les prescriptions applicables en matières d'hygiène et de sécurité.

Tout salarié doit se conformer au protocole d'intervention de Family-réseau ainsi qu'aux consignes et prescriptions données par l'association Family-réseau.

Tout acte de nature à troubler le bon ordre, la discipline voire à porter atteinte à l'image de l'association Family-réseau à savoir ;

-tenir des propos désobligeants envers les bénéficiaires

-emporter sans autorisation écrite tout objet, marchandise, matériel ou document appartenant au bénéficiaire

-introduire, de façon habituelle ou non, toute personne étrangère au sein du domicile du bénéficiaire

-quitter son poste de travail de façon impromptue sans avoir au préalable obtenu l'accord de l'association Family-réseau, se verra sanctionné.



## Sûreté des biens et des personnes

Si, en accomplissant ses tâches, votre intervenant(e) à domicile endommageait l'un de vos biens, il vous est demandé de saisir votre assurance au titre de la responsabilité civile. Dès réception de votre déclaration, votre assureur se mettra en relation avec l'assureur de l'association Family-réseau.

La procédure est la même pour les dommages corporels survenus lors de l'aide apportée par votre intervenant(e) à domicile.



## Coût des interventions de l'association

Le coût des interventions dépend de votre situation personnelle, financière et de dépendance.

Une étude de vos besoins et un devis gratuit sont réalisés par un responsable de l'association Family-réseau.

### GRILLE DE TARIFICATION A LA CARTE AU 1<sup>er</sup> JANVIER 2020

Prestations	Tarif horaire (heures/mois <15)		Tarif horaire (15<heures/mois<25)		Tarif horaire (Nb heures/mois >25)	
	Tarif horaire	Coût après réduction d'impôt*	Tarif horaire	Coût après réduction d'impôt*	Tarif horaire	Coût après réduction d'impôt*
Prestation à planification mensuelle régulière						
<b>ENTRETIEN DE VOTRE HABITAT (TVA 10% incluse)</b>						
Entretien ménager de la maison <b>Standard</b> (y compris le repassage du linge)	21.60 €	<b>10.80 €</b>	21.00 €	<b>10.50 €</b>	20.00 €	<b>10.00 €</b>
<b>Plus</b> (Exemple : nettoyage après déménagement ou travaux difficiles, vitrerie etc. Avec matériel et produits d'entretien compris)	26.00 €	<b>13.00 €</b>	24.00 €	<b>12.00 €</b>	22.00 €	<b>11.00 €</b>
<b>JARDINAGE (TVA 20% incluse)</b>						
Petits travaux de jardinage (matériel fourni par l'entreprise)	31.90 €	<b>15.95 €</b>	30.00 €	<b>15.00 €</b>	29.00 €	<b>14.50 €</b>
Evacuation des déchets (par voyage maximum 300kg)	34.00 €	<b>17.00 €</b>	34.00 €	<b>17.00 €</b>	34.00 €	<b>17.00 €</b>
<b>BRICOLAGE , HOMME TOUTES MAINS (TVA 10% incluse)</b>						
Petits travaux de bricolage (hors fournitures)	32.00 €	<b>16.00 €</b>	31.00 €	<b>15.50 €</b>	30.00 €	<b>15.00 €</b>
Homme toutes mains (Exemples : manutentions, aide au déménagement nettoyage piscine etc...)	31.00 €	<b>15.50 €</b>	30.00 €	<b>15.00 €</b>	29.00 €	<b>14.50 €</b>
<b>GARDE DE VOS ENFANTS (TVA 10% incluse)</b>						
Garde d'enfants à domicile	21.80 €	<b>10.90 €</b>	21.00 €	<b>10.50 €</b>	20.00 €	<b>10.00 €</b>
Garde partagée (à partir de 2 familles et un maximum de 5 enfants) Tarif par enfant	10.00 €	<b>5.00 €</b>	9.00 €	<b>4.50 €</b>	8.00 €	<b>4.00 €</b>
Accompagnement des enfants dans leurs déplacements (Hors frais kilométriques)*	20.00 €	<b>10.00 €</b>	19.00 €	<b>9.50 €</b>	18.00 €	<b>9.00 €</b>
Soutien scolaire à domicile (aide aux devoirs)	27.00 €	<b>13.50 €</b>	26.00 €	<b>13.00 €</b>	25.00 €	<b>12.50 €</b>
<b>MAINTIEN A DOMICILE (TVA 10% incluse)</b>						
Préparation de repas à domicile	21.60 €	<b>10.80 €</b>	21.00 €	<b>10.50 €</b>	20.00 €	<b>10.00 €</b>
Livraison de courses à domicile ou accompagnement (Hors frais kilométrique)*	20.00 €	<b>10.00 €</b>	19.00 €	<b>9.50 €</b>	18.00 €	<b>9.00 €</b>
Dame de compagnie	20.00 €	<b>10.00 €</b>	19.00 €	<b>9.50 €</b>	18.00 €	<b>9.00 €</b>
<b>ASSISTANCE TECHNIQUE (TVA 20% incluse)</b>						
Assistance informatique et internet à domicile	32.00 €	<b>16.00 €</b>	31.00 €	<b>15.50 €</b>	30.00 €	<b>15.00 €</b>
Assistance administrative à domicile	26.00 €	<b>13.00 €</b>	25.00 €	<b>12.50 €</b>	24.00 €	<b>12.00 €</b>
Garde d'animaux de compagnie à votre domicile	28.00 €	<b>14.00 €</b>	27.00 €	<b>13.50 €</b>	26.00 €	<b>13.00 €</b>
Maintenance, entretien et vigilance temporaires de la résidence principale et/ou secondaire	31.00 €	<b>15.50 €</b>	30.00 €	<b>15.00 €</b>	29.00 €	<b>14.50 €</b>
<b>CONCIERGERIE</b>						
Toutes prestations de conciergerie privée	Sur devis					

## Païement

Chaque mois, l'association Family-réseau vous fera parvenir une facture détaillée récapitulant le nombre d'heures effectuées chez vous, le montant horaire de votre participation et le montant total à payer.

En cas de désaccord sur le montant facturé, vous avez la possibilité de contacter l'association Family-réseau.

Ces factures doivent être honorées auprès de l'association Family-réseau, par chèque postal ou bancaire également par chèque CESU, à défaut, en liquide dans les 15 jours qui suivent la réception.

En cas d'absence de règlement dans les 2 mois, la facture est transmise à un service qui est chargé du recouvrement contentieux.

Si vous éprouvez des difficultés financières particulières, l'association Family-réseau reste à votre disposition pour étudier votre situation.



## Droit de l'usager

Les informations recueillies pour la constitution de votre dossier font l'objet d'un traitement informatique et sont destinées à l'association Family-réseau, à votre organisme social financeur.

Conformément à la loi « Informatique et libertés » du 6 janvier 1978, vous bénéficiez d'un droit d'accès aux informations de votre dossier et de rectification de ces informations.

Si vous souhaitez exercer ce droit et obtenir communication des informations vous concernant, vous êtes invité à vous adresser au siège de l'association Family-réseau 1 rue Serge Prokofiev, 75016 Paris, tél : 06 86 23 13 76.

Vos réclamations doivent être adressées au siège de l'association Family-réseau et ce dernier s'engage à vous répondre dans les meilleurs délais.

Une fiche de réclamation est jointe à ce livret d'accueil.

En ce qui concerne une demande de changement d'aide à la personne, celle-ci doit être motivée et adressée par courrier.

En cas de litige de droit de la consommation, vous pouvez consulter : L'unité territoriale

35 rue de la Gare

CS 60003

75 144 Paris CEDEX 19

Enfin, l'association Family-réseau étant très soucieux d'améliorer constamment la qualité de ses aides et de vous rendre le meilleur service, vous serez sollicité pour répondre à des enquêtes annuelles, sous forme de questionnaire envoyé à votre domicile, portant sur les aides que vous recevez.



*Si vous avez ce livret entre les mains c'est sans doute que vous vous intéressez à notre association. Vous avez peut être besoin d'aide à la personne, pour vous ou pour un proche. Vous êtes un acteur du secteur médico-social et vous souhaitez connaître notre structure pour cela nous restons à votre disposition.*

*Ce livret d'accueil est remis à quiconque le demande et à chaque personne nous demandant d'établir un devis gratuit.*

*Conservez ce livret d'accueil mais n'hésitez pas non plus à le diffuser à d'autres personnes intéressées.*

*Votre avis nous sera très précieux.*



**FAMILY-RESEAU**

1 rue Serge Prokofiev, 75016 Paris  
Tél : 06 86 23 13 76



# LA FICHE RÉCLAMATION

A retourner à L'association Family-réseau  
1 rue Serge Prokofiev  
75016 Paris

Date de la réclamation: .....

## 1. Informations sur le réclamant

Nom / Prénom :

.....

Contact : .....

Tel : .....

Mail : .....

## 2. Détail de la réclamation

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Nom de l'intervenant(e) si concerné(e) :

.....

Problème récurrent : ☐OUI ☐NON

Autres : .....

-----

Reçu le : .....

Traité le : .....

### **3. Traitement de la réclamation**

Nom/ Prénom :

.....

Fonction :

.....

#### **Commentaires**

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Nombre de pièce jointe :

.....