

LIVRET D'ACCUEIL

Ouverture des bureaux :

Du Lundi au Vendredi de 9h à 12h30 et de 14h à 17h30

Contact téléphonique :

(Répondeur en dehors des horaires d'ouverture) :
01.43.50.28.09

Pour les Soirs, Week-ends et Jours Fériés :

Numéro d'urgence : 06 89 20 51 71

Interventions :

Du Lundi au Dimanche de 6h à 23h



SOMMAIRE

I-Présentation de l'Association	Page 3
II-Nos Services	Page 4
III-Notre Fonctionnement	Page 5
IV-Nos engagements	Page 5
V-Aides financières	Page 6
VI-Participation des Clients	Page 6



PRESENTATION DE L'ASSOCIATION

Ce livret d'accueil va vous aider à nous connaître et à comprendre notre fonctionnement.

Notre rôle est de vous accompagner au quotidien à votre domicile et vous permettre de garder et développer vos liens à l'extérieur.

Créée en 2001, FAMILLES SERVICES est une Association loi 1901 à but non lucratif de Services à la Personne (ASP).

L'association exerce sous le régime de l'autorisation depuis la loi de l'adaptation de la société au vieillissement.

Les secteurs géographiques d'intervention sont le sud du département des Hauts-de-Seine avec **quatre agences au plus près de chez vous** :

- 2 à **Fontenay-aux-Roses**
- 1 à **Issy-les-Moulineaux**
- 1 à Sceaux

Nos villes d'intervention sont : ISSY LES MOULINEAUX, MEUDON, CLAMART, CHAVILLE, VANVES, MALAKOFF, MONTROUGE, CHATILLON, BAGNEUX, FONTENAY AUX ROSES, LE PLESSIS ROBINSON, CHATENAY MALABRY, SCEAUX, BOURG LA REINE, ANTONY.



NOS SERVICES

ENTRETIEN DU LINGE ET DU LOGEMENT :

- entretien courant de votre linge
- entretien courant de votre logement

ASSISTANCE ET ACCOMPAGNEMENT DANS LES ACTES DE LA VIE QUOTIDIENNE :

- courses, repas
- aides aux levers, à l'habillage, aux toilettes, aux couchers,
- accompagnement dans les démarches administratives et les loisirs

Une équipe d'intervenants a été spécialement formée pour intervenir au domicile de personnes en situation de handicap.

Nous avons reçu début 2012 la certification **Handeo**.



Cette certification, créée par les acteurs spécialisés de ce secteur et des personnes handicapées, définit des **engagements de services incontournables**. Il garantit ainsi **une intervention à domicile sécurisée et adaptée à votre handicap**.

FAMILLES SERVICES est la **première et unique structure du département des Hauts-de-Seine** à avoir été agréée.



NOTRE FONCTIONNEMENT

Nous vous aidons à définir vos besoins, et nous nous déplaçons à domicile afin d'évaluer votre demande.

Nous sélectionnons l'intervenant le plus adapté à votre situation. Nous restons toujours **à votre écoute** pour répondre à l'évolution de vos besoins. Si le salarié que nous vous proposons ne vous convient pas, nous pouvons changer d'intervenant.

Le cadre de l'intervention est finalisé avec un **contrat de prestation**.

NOS ENGAGEMENTS

Nous fonctionnons dans le cadre d'un **service prestataire** : FAMILLES SERVICES est l'employeur de l'intervenant qui vient chez vous. Vous payez seulement une **facture « tout compris »**, une fois par mois sur le nombre d'heures d'intervention effectuées.

L'association a souscrit une assurance responsabilité civile en cas de dommages au domicile.

Un Service de **Qualité et Continu** :

En parallèle d'une équipe de professionnels spécialisés, FAMILLES SERVICES met en place une enquête qualité afin d'assurer un service au plus près de vos besoins.

Un Service de **Proximité** :

Nos intervenants habitent nos communes d'intervention, ce qui permet un réel service de proximité.

Des **Solutions Personnalisées** :

FAMILLES SERVICES vous propose un service adapté à votre situation après évaluation de votre besoin.



AIDES FINANCIERES

FAMILLES SERVICES vous informe et vous aide dans les recherches de **financements possibles**, notamment concernant la **Prestation de Compensation Handicap (PCH)** ou l'**Allocation Adultes Handicapés (AAH)**.

Nous vous remettons chaque année une **attestation fiscale** pour vous indiquer précisément les montants de dépenses que vous pouvez prendre en compte pour obtenir une **réduction d'impôts**.

Cette réduction d'impôts s'élève à hauteur de 50 % des dépenses dans la limite du plafond annuel fixé par décret.

PARTICIPATION DES CLIENTS

Afin de faire valoir vos droits, en cas de litige, vous pouvez faire appel à la Commission Nationale de Médiation et ce sans préjudice de la possibilité pour celui-ci d'engager d'autres actions légales.

De même, nous vous informons que vous pouvez contacter :

- Conseil Départemental
- 2-16 Boulevard Soufflot 92000 Nanterre
- Email : hdsportail@hauts-de-seine.fr Tél : 01 47 86 40 00

Pour les personnes en situation de handicap, vous pouvez contacter :

- HANDEO
4, rue de la Tombe Issoire, 75 014 Paris
Email : contact@handeo.fr Tél. : 01 43 12 19 29

