

CAHIER DES CHARGES DES « POINTS INFO FAMILLE »

I- RAPPEL DES OBJECTIFS

L'objectif est de favoriser l'accès de toutes les familles à l'information et de simplifier leurs démarches quotidiennes en leur proposant des **points d'information** accessibles, susceptibles de les orienter rapidement et efficacement vers les structures les plus à même d'apporter une réponse aux questions posées ou une solution aux situations rencontrées.

Ils sont conçus, avant tout, comme des lieux d'aiguillage. La création de « Point Info Famille » n'a pas pour objet de se traduire par la création de structures supplémentaires de façon uniforme sur le territoire.

Les « Points Info Famille » pourront se constituer à partir de services déjà existant qui s'engagent à respecter le cahier des charges. Le label « Point Info Famille » ne leur sera attribué que pour leurs activités spécifiques d'accueil, d'information et d'orientation.

Les « Points Info Famille » devront d'abord être conçus comme des lieux d'information offrant aux familles une information complète et actualisée sur les services auxquels elles peuvent avoir accès.

Les « Points Info Famille » doivent ainsi s'inscrire dans une logique de réponse à une demande d'information générale et globale. Ils doivent apporter une réponse de qualité à un besoin de proximité, permettre de faciliter la vie quotidienne des familles et constituer, pour les professionnels et les bénévoles, un lieu de mise en commun et de diffusion d'informations.

En cela, ils s'inscrivent dans une logique de territoire. La territorialisation doit, en effet, aider à identifier les besoins locaux et contribuer à susciter des réponses adaptées.

Les « Points Info Famille » devront prévoir des accès Internet et en faciliter l'utilisation par les familles.

Les « Points Info Famille » ont pour mission d'orienter les familles vers les dispositifs d'aide aux familles et à la parentalité les plus adaptés à leurs besoins spécifiques.

Le champ des services aux familles étant très vaste et très riche, l'ambition de ces lieux doit être d'orienter. Les « Points Info Famille » n'auront ainsi pas vocation à répondre directement à toutes les questions que posent les familles, mais devront être en mesure d'indiquer aux familles les modalités les mieux adaptées et les lieux les plus pertinents pour trouver les réponses.

L'objectif de ces lieux n'est pas de se substituer aux associations et organismes institutionnels (associations, CAF, MSA, réseaux..).

II- EXIGENCES

Tel que prévu dans la circulaire REAAP n°2004/351 du 13 juillet 2004, dans chaque département, le comité de pilotage des Réseaux d'Ecoute, d'Appui et d'Accompagnement des Parents – REAAP – devra réaliser un diagnostic préalable des besoins des familles dans le domaine de l'information ainsi qu'un recensement des services existant en matière de soutien à la parentalité. Ce diagnostic sera établi conjointement par l'ensemble des partenaires du département.

✓ Définition du périmètre géographique et des informations données

La répartition des « Points Info Famille » dans le département est validée par le comité de pilotage des Réseaux d'Ecoute, d'Appui et d'Accompagnement des Parents – REAAP –.

Elle est fonction des caractéristiques humaines et géographiques du territoire telles que décrites dans le travail de diagnostic établi préalablement à l'examen des demandes de labellisation.

✓ Définition des missions des « Points Info Famille »

Les missions des « Points Info Famille » s'articulent autour de :

- l'accueil,
- l'information ,
- l'orientation

des familles, notamment dans tous les domaines pouvant les concerner, de la naissance à la prise en charge des ascendants :

- la protection maternelle et infantile, les modes d'accueil du jeune enfant, l'adoption, les aides légales et sociales,
- la protection de l'enfance,
- l'adolescence, le parrainage, l'accompagnement à la scolarité et les activités périscolaires,
- la médiation familiale, le conseil conjugal et familial et la parentalité,
- le handicap, la perte d'autonomie,
- les ascendants.

✓ Articulation des « Points Info Famille » avec les partenaires

Les « Points Info Famille » n'ont pas vocation à se substituer aux associations et organismes dont ils relayent l'information auprès des familles.

Pour la mise à disposition des informations nécessaires au fonctionnement des « Points Info Famille » par les associations et organismes concernés, une convention pourra établir les modalités de communication de celles-ci.

Leur mise à jour sera assurée par ces mêmes associations et organismes afin que l'information donnée aux familles soit actualisée.

✓ Moyens de fonctionnement des « Points Info Famille »

L'accueil du public sera assuré par un accueillant ayant reçu une formation adaptée aux missions.

Le « Point Info Famille » fonctionnera dans un espace dédié à cet usage. Il sera accessible aux personnes à mobilité réduite.

Le « Point Info Famille » disposera d'un accès à Internet.

Les horaires du « Point Info Famille » seront adaptés aux besoins des familles.

Le diagnostic établi préalablement par le comité de pilotage des Réseaux d'Ecoute, d'Appui et d'Accompagnement des Parents – REAAP –, permettra de justifier les choix d'horaires des structures candidates à la labellisation.

Le « Point Info Famille » disposera d'une ligne téléphonique avec un répondeur rappelant les horaires d'ouverture au public.

Les "Points Info Famille" s'engagent à fournir tous renseignements sur leur activité au comité de pilotage des Réseaux d'Ecoute, d'Appui et d'Accompagnement des Parents – REAAP -.

De même, ils feront remonter, à ce même comité, les informations qu'ils auront recueillies sur les attentes et les besoins des familles, à partir des demandes qui leur seront faites.