

MINISTÈRE DE L'EMPLOI,  
DU TRAVAIL ET DE LA COHÉSION SOCIALE  
MINISTÈRE DE LA SANTÉ  
ET DE LA PROTECTION SOCIALE  
MINISTÈRE DE LA FAMILLE ET DE L'ENFANCE  
MINISTÈRE DE LA PARITÉ  
ET DE L'ÉGALITÉ PROFESSIONNELLE  
Délégation interministérielle à la famille  
Direction générale de l'action sociale

**Circulaire DGAS/2 B/DIF n° 2004-368 du 30 juillet 2004 relative  
aux « Point Info Famille »**

**AS 4 46**  
2572

NOR : SANA0430429C

(Texte non paru au *Journal officiel*)

Date d'application : immédiate.

Références :

Travaux préparatoires et conférence de la famille du 29 avril 2003 ;

Circulaire n° 2004-351 du 13 juillet 2004 sur les REAAP (réseaux d'écoute, d'appui et d'accompagnement des parents).

Textes abrogés ou modifiés : néant.

Annexes :

Charte des « Point Info Famille » ;

Cahier des charges ;

Courrier d'accompagnement de l'appel à projet ;

Modèle de dossier de demande de labellisation ;

Modèle de convention de partenariat ;

Questionnaire relatif à la remontée d'information.

La ministre de la famille et de l'enfance à Mesdames et Messieurs les préfets de région (directions régionales des affaires sanitaires et sociales [pour information]) ; Mesdames et Messieurs les préfets de département (directions départementales des affaires sanitaires et sociales [pour information]) Dans le cadre des travaux préparatoires à la conférence de la famille du 29 avril 2003, le groupe de travail présidé par Mme de Panafieu, députée-maire du 17<sup>e</sup> arrondissement de Paris, sur les services aux familles et dont M. Brin, président de l'UNAF, était rapporteur a posé comme constat la difficulté pour les familles d'accéder à l'information. Prenant appui sur l'existence d'expériences innovantes conduites par différents acteurs (« maison de la famille », « espace famille », « Relais Familles »...), le groupe de travail a proposé, dans son rapport « service à la famille et soutien à la parentalité » téléchargeable sur le site [www.famille.gouv.fr](http://www.famille.gouv.fr), de promouvoir le développement de lieux ressources qui, en s'appuyant sur les technologies de l'information, mettraient une information exhaustive, validée et actualisée à la disposition des familles qui seraient ainsi orientées vers les services les plus à même de répondre à leurs attentes.

Faisant suite à cette proposition du rapport sur les services aux familles remis par Mme de Panafieu au ministre délégué à la famille, il a été décidé, lors de la conférence de la famille précitée, de mettre en place des « Point Info Famille » afin d'améliorer l'accès des familles aux services et informations qui leur sont offerts.

Avant une généralisation du dispositif sur l'ensemble du territoire national, une procédure d'expérimentation est en cours en partenariat avec les institutions et associations familiales (Caisse nationale des allocations familiales, Union nationale des associations familiales, Centre national d'information pour les droits des femmes et des familles, Fédération nationale des écoles de parents et d'éducateurs, Fédération nationale de familles rurales, Union nationale des centres communaux d'action sociale) ainsi qu'avec l'Association des

maires de France. Cette expérimentation porte sur quinze sites dont la liste vous est jointe en annexe. La généralisation du dispositif s'effectuera dans le cadre d'une campagne de labellisation dont les modalités sont précisées dans la présente circulaire.

## 1. L'objectif du dispositif et ses missions

Il s'agit 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 adéquates.

Les « Point Info Famille » sont conçus comme des lieux :

- d'accueil et d'information : ils ont pour mission d'offrir une information complète, actualisée et généraliste sur les services auxquels les familles peuvent avoir accès ;
- d'orientation des familles vers les dispositifs d'aide aux familles et à la parentalité les plus adaptés à leurs besoins.

Les domaines d'intervention couverts par les « Point Info Famille » ont vocation à couvrir le champ 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 ;
- le conseil conjugal et familial, la médiation familiale et la parentalité ;
- le handicap et la perte d'autonomie ;
- les ascendants.

## 2. Les modalités de mise en oeuvre du dispositif

Le dispositif repose prioritairement sur la labellisation de structures déjà existantes qui répondent ou s'engagent à répondre aux règles fixées dans le cahier des charges joint en annexe. Toutefois des projets de création de « Point Info Famille » pourront être étudiés en vue d'une labellisation.

### 2.1. L'implication du réseau d'écoute, d'appui et d'accompagnement des parents (REAAP)

Les instances départementales de pilotage et d'animation du réseau d'écoute, d'appui et d'accompagnement des parents (REAAP) sont chargées d'assurer, à vos côtés, la mise en oeuvre et le suivi du dispositif. La circulaire DIF/DGAS/DESCO/DIV/DPM n° 2004-351 du 13 juillet 2004 relative aux réseaux d'écoute, d'appui et d'accompagnement des parents prévoit qu'afin de renforcer la cohérence et la coordination des réponses aux attentes des familles dans le champ du soutien à la fonction parentale et de leur faciliter l'accès aux services qui leur sont offerts, les comités départementaux d'animation sont chargés d'établir un diagnostic territorial partagé concernant l'offre de service référée aux besoins du département en matière de soutien à la parentalité et de services aux familles. Avec l'accord des institutions concernées, il peut notamment prendre appui sur les diagnostics déjà réalisés en matière d'enfance et de famille (paragraphe 1 de la circulaire REAAP).

Il est important que ce diagnostic prenne en compte les caractéristiques humaines et géographiques du territoire.

Ce diagnostic permettra de recenser l'ensemble des services existants et des actions mises en oeuvre dans le champ du soutien à la fonction parentale et de répartir de manière équilibrée l'implantation des « Point Info Famille ». Ce recensement permettra de constituer une base de donnée qui sera mise à disposition des « Point Info Famille » du département. Vous veillerez à ce que le comité de pilotage des réseaux d'écoute, d'appui et d'accompagnement des parents en assure une réactualisation périodique.

Le dispositif des « Point Info Famille » repose essentiellement sur le partenariat entre les différents acteurs des services aux familles et à la parentalité. Il est donc important que celui-ci permette un réel échange d'informations, se matérialisant, le cas échéant, par une convention d'échange d'informations, afin que

celles-ci puissent être complètes et actualisées. Vous trouverez à cette fin, en annexe, un modèle de convention entre le responsable de la structure et son ou ses partenaire(s), précisant les modalités de mise à disposition des informations en vue du bon fonctionnement des « Point Info Famille ».

Le comité de pilotage du REAAP assurera l'animation et la coordination du dispositif. Pour cela, il désignera en son sein un interlocuteur pour les porteurs de projet afin de les aider dans la constitution de leurs demandes si besoin. Il veillera plus particulièrement à :

- assurer la mise en réseau des « Point Info Famille » sur le département ;
- faciliter les échanges de pratiques entre les structures en associant les différents partenaires concernés ;
- assurer une répartition équilibrée des « Point Info Famille » en tenant compte des caractéristiques humaines et géographiques du territoire ;
- formuler un avis sur les demandes de labellisation et les rapports d'activité produits par les « Point Info Famille » ;
- effectuer le bilan des « Point Info Famille » à partir des rapports d'activité des structures.

## 2.2. L'implication des services de l'Etat

Il vous appartiendra, en concertation avec le comité de pilotage du REAAP, de lancer, auprès des opérateurs susceptibles d'y concourir, la campagne de labellisation par appel à projet dont un modèle ainsi que le courrier d'accompagnement vous sont joints en annexe. Le lancement du dispositif devra être fait dans les meilleurs délais et les dossiers devront vous être remontés au niveau départemental au plus tard pour le 15 octobre 2004.

L'examen des dossiers qui vous seront remontés sera effectué par le comité de pilotage des réseaux d'écoute, d'appui et d'accompagnement des parents, selon les modalités en vigueur pour les actions de soutien à la fonction parentale. Après avis dudit comité, il vous appartiendra de labelliser les projets qui auront été retenus et de délivrer le logo « Point Info Famille » aux structures.

Vous pourrez télécharger ce logo à partir du site Intranet du ministère dans la page Web de la direction générale de l'action sociale.

## 2.3. L'animation nationale du dispositif des « Point Info Famille »

Le suivi national et l'animation nationale de la campagne de labellisation des « Point Info Famille » sont assurés par le comité de pilotage national des réseaux d'écoute, d'appui et d'accompagnement des parents.

## 3. La labellisation

Les conditions requises pour la labellisation sont les suivantes :

- l'adhésion à la charte des « Point Info Famille », annexée à la présente circulaire ;
- le respect du cahier des charges des « Point Info Famille » ;
- le partenariat mis en place : celui-ci doit permettre à la structure de garantir une information complète et actualisée sur les services auxquels les familles peuvent avoir accès ;
- l'informatisation (un accès à Internet et le recours au comarquage) qui permettra de bénéficier des informations du site de la documentation française, auxquelles se rajouteront les informations locales.

Le non-respect des conditions requises pour la labellisation vous autorise, après avis du comité de pilotage du REAAP, à ne pas accorder, à suspendre ou à retirer la labellisation. Les structures labellisées afficheront le logo « Point Info Famille ».

Pour une première labellisation, le label est délivré pour une durée de deux ans au cours de laquelle vous devrez effectuer un bilan intermédiaire sur le fonctionnement du « Point Info Famille ».

Pour les labellisations suivantes, le label sera délivré pour une durée de quatre ans. Chaque année, les structures labellisées fourniront un rapport d'activité.

Ces rapports d'activité seront adressés à vos services et transmis par votre intermédiaire aux membres du comité de pilotage du REAAP. Ils constitueront un support pour les bilans de fonctionnement que vous serez

amenés à réaliser dans le cadre de la remontée d'information annuelle prévue au paragraphe 6 de la présente circulaire et qui seront présentés au comité de pilotage des REAAP.

#### 4. Le comarquage avec la Documentation française et la CDC (Caisse des dépôts et consignations)

Afin d'assurer l'information de leur public et particulièrement des familles, les « Point Info Famille » mettent en oeuvre un service Internet et ont recours à la technique du comarquage. Celle-ci permet de mutualiser l'ensemble des informations concernant les démarches et questions liées aux familles.

Porté et géré par la Caisse des dépôts et consignations et la Documentation française, le comarquage facilite l'accès et la diffusion des informations du « Guide des droits et démarches » de « Service-Public.fr », le portail de l'administration française.

Il permet, au regard de cette information générale, le développement d'informations locales et de proximité ainsi que leur accès permanent.

Les « Point Info Famille » assurent la déclinaison locale des informations pour les familles. Ils organisent également l'accès du public aux informations présentes sur le site « Service-Public local », au sein de leurs locaux.

#### 5. L'observatoire des services aux familles

Dans le cadre des services rendus aux familles, les « Point Info Famille » ont une mission de recueil des attentes et des besoins des familles. Ces informations concernent les besoins non couverts mais aussi les domaines principaux dans lesquels les familles interrogent principalement les « Point Info Famille ».

#### 6. La remontée d'information

Le bilan national sur la mise en place des « Point Info Famille » sera effectué sur la base d'un questionnaire joint en annexe que vous voudrez bien renvoyer à la délégation interministérielle à la famille avant le 15 mars de chaque année.

#### 7. Les financements

La campagne de labellisation est soutenue par une aide de l'Etat dont le montant global inscrit en loi de finances 2004 au chapitre 46-34-20 du budget du ministère de la santé, de la famille et des personnes handicapées s'élève à 1,7 MEUR. Ces crédits ayant été répartis à égalité entre l'ensemble des DDASS, le montant qui vous est attribué s'élève à 17 000 euros. Cette somme vous sera déléguée sous forme de crédits fléchés en septembre 2004.

Cette aide de l'Etat permettra en priorité de mettre en service le co-marquage dans les « Point Info Famille ». Dans ce cadre, vous voudrez bien réserver sur ce montant qui vous est délégué une somme de 1 000 euros par « Point Info Famille » dont la structure porteuse n'est pas membre d'une organisation ayant conventionné avec la CDC ou la Documentation française (Association des maires de France, association des départements de France, communautés de communes). En effet, ces structures peuvent déjà bénéficier de la procédure du comarquage.

Les sommes qui resteront à votre disposition constitueront une aide à la première installation des « Point Info Famille ».

L'attribution de cette aide, limitée et ponctuelle, aux porteurs de projet sera faite selon les mêmes modalités que celles auxquelles recourt le comité de pilotage ou celui des financeurs des REAAP pour les actions de soutien à la fonction parentale. Les autres partenaires pourront apporter, s'ils le souhaitent, un financement à certains projets selon les procédures qui leur sont propres.

Le directeur général de l'action sociale,  
J.-J. Tregoa

Le délégué interministériel à la famille,  
D. de Legge

## CHARTRE DES « POINT INFO FAMILLE »

1. Les « Point Info Famille » interviennent dans le respect du principe de neutralité politique, philosophique et confessionnelle.
2. Les « Point Info Famille » s'engagent à respecter le cahier des charges sur la base duquel ils ont été labellisés.
3. Pour mener leurs missions, les « Point Info Famille » s'inscrivent dans un partenariat très large afin de faire bénéficier les familles de l'information actualisée la plus complète possible, sans toutefois se substituer aux partenaires.
4. Les « Point Info Famille » délivrent une information généraliste et gratuite.
5. Les « Point Info Famille » sont accessibles à tous, grâce à leurs aménagements spécifiques pour les personnes à mobilité réduite, à leur situation géographique et à leurs horaires.
6. Les accueillants des « Point Info Famille » ont reçu une formation adaptée à leurs fonctions, ils respectent le principe de confidentialité dans l'exercice de leurs missions.
7. Les « Point Info Famille » s'engagent à faire remonter régulièrement des informations sur leur activité auprès du comité de pilotage des REAAP de leur département.
8. Les « Point Info Famille » jouent un rôle d'observatoire des attentes et des besoins des familles et à ce titre ils s'engagent à faire remonter au comité de pilotage des REAAP du département des informations sur les attentes et les besoins des familles.
9. En cas de suspension ou de retrait du label, les structures s'engagent à ne plus utiliser le logo du « Point Info Famille », dans les plus brefs délais.

### Cahier des charges des « Point 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 « Point Info Famille » pourront se constituer à partir de services déjà existants 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 « Point 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 « Point 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 « Point Info Famille » devront prévoir des accès Internet et en faciliter l'utilisation par les familles.

Les « Point 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 orientée.

Les « Point 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'écoute, 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 existants 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 « Point Info Famille » dans le département est validée par le comité de pilotage des réseaux d'écoute, 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 « Point Info Famille »

Les missions des « Point 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 « Point Info Famille » avec les partenaires

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

Pour la mise à disposition des informations nécessaires au fonctionnement des « Point 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 « Point 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'écoute, 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 « Point Info Famille » s'engagent à fournir tous renseignements sur leur activité au comité de pilotage des réseaux d'écoute, 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 sont faites.

**MODÈLE DE COURRIER D'ACCOMPAGNEMENT  
DE L'APPEL A PROJET « POINT INFO FAMILLE »**

Madame, Monsieur,

Lors de la conférence de la famille du 29 avril 2003, il a été décidé 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 adéquates. La mise en place de « Point Info Famille » répond à cet objectif. Ces structures s'inscriront dans un partenariat très large afin d'apporter un service de qualité aux familles.

Ainsi après une période d'expérimentation nationale de ce nouveau dispositif réalisée auprès de quinze sites pilotes, il est décidé de lancer un appel à projet sur l'ensemble du territoire.

Les DDASS en ont la responsabilité, en lien avec le comité de pilotage des réseaux d'écoute, d'appui et d'accompagnement des parents, REAAP.

Après avis du comité de pilotage des réseaux d'écoute, d'appui et d'accompagnement des parents, REAAP, la DDASS propose au Préfet d'accorder le label qui donne droit à l'utilisation du logo.

Le label est accordé pour 2 ans, lors de la première demande, et 4 ans lors du renouvellement de cette demande.

Cette campagne s'effectue dans le cadre d'un appel à projet dont vous trouverez ci-joint le dossier de demande de labellisation et s'appuie sur :

- la charte des « Point Info Famille » qui fixe les principes de fonctionnement de ces lieux d'information ;
- le cahier des charges des « Point Info Famille » qui définit les finalités et les missions auxquelles ils doivent répondre.

Ces deux documents qui vous sont également transmis précisent les contours et les obligations sur la base desquels vous pourrez obtenir une labellisation « Point Info Famille ». J'attire votre attention sur l'obligation faite aux structures de disposer d'un accès à Internet. Un partenariat entre l'Etat, la documentation française et la Caisse des dépôts et consignation vous permettra de recourir à la procédure du comarquage et de bénéficier ainsi des informations du site de la Documentation française, de leur actualisation ainsi que d'informations locales.

Une aide financière de l'Etat pourra éventuellement vous être accordée comme aide au démarrage. Cette aide financière sera plafonnée à un montant de..... La demande devra figurer dans le dossier de demande de labellisation dans le cadre réservé au financement du « Point Info Famille ».

Votre demande sera examinée par le comité de pilotage départemental du réseau d'écoute, d'appui et d'accompagnement des parents, REAAP, selon les modalités en vigueur pour les actions de soutien à la fonction parentale. Je vous précise qu'il reviendra à l'Etat, direction départementale des affaires sanitaires et sociales, de labelliser ou non les projets de « Point Info Famille » après avis du comité précité.

Si vous souhaitez obtenir la labellisation « Point Info Famille » de votre structure, vous voudrez bien retourner le dossier ci-joint dûment rempli au comité de pilotage du réseau d'écoute, d'appui et d'accompagnement des parents, REAAP, avant le 15 octobre 2004 à l'adresse suivante :

Direction départementale des affaires sanitaires et sociales

Je vous informe que M./Mme..... a été mandaté par le comité de pilotage du réseau d'écoute, d'appui et d'accompagnement des parents, REAAP, pour répondre à vos questions sur cette campagne de labellisation « Point Info Famille » et vous apporter si nécessaire une aide méthodologique dans la construction de votre projet.

**DOSSIER DE DEMANDE  
DE LABELLISATION « POINT INFO FAMILLE »**

Présentation générale du porteur de projet

Identification :

Nom de la structure

Nom du responsable

Adresse

## Téléphone/fax/courriel

Pour les associations, transmettre les statuts, la composition du bureau, du conseil d'administration, la date de la dernière assemblée générale ainsi que le dernier rapport d'activité approuvé par l'assemblée générale.

## Objectifs et activités du porteur de projet

Vous pouvez transmettre en complément un schéma directeur d'action sociale, un projet d'intervention ou tout document expliquant l'activité de votre structure

Contenu du projet :

Localisation du « Point Info Famille » (y compris des antennes décentralisées, le cas échéant) :

Territoire couvert :

- actuellement
- en projet

Accessibilité de la structure (géographique, transports en commun, personnes handicapées, landaus...).

Domaines d'information couverts par le point info famille au regard du cahier des charges des « Points Info Famille »

DOMAINE	OUI	NON (indiquez la date à laquelle ce domaine sera couvert)
Protection maternelle et infantile		
Modes d'accueil du jeune enfant		
Adoption		
Prestations légales et sociales		
Protection de l'enfance		
Adolescence		
Parrainage		
Accompagnement à la scolarité et activités périscolaires		
Conseil conjugal et familial		
Médiation familiale		
Parentalité		
Handicap et perte d'autonomie		
Ascendants		
Autres		

Autres services proposés, le cas échéant :

Partenariat engagé pour le recueil de l'information  
par le « Point Info Famille »

DOMAINE	PARTENAIRES	MODALITÉS DE RECUEIL d'informations
Protection maternelle et infantile		
Modes d'accueil du jeune enfant		
Adoption		
Prestations légales et sociales		



Protection de l'enfance		
Adolescence		
Parrainage		
Accompagnement à la scolarité et activités périscolaires		
Conseil conjugal et familial		
Médiation familiale		
Parentalité		
Handicap et perte d'autonomie		
Ascendants		
Autres		

Joindre au dossier, le cas échéant, le projet de convention de partenariat.

Aménagement de la structure pour assurer les missions d'accueil, d'information et d'orientation des familles :

Mise à disposition de supports écrits, accès à une borne Internet, organisation de l'espace envisagée....

Modalités de fonctionnement de la structure :

Moyens en personnel : nombre, statut (bénévole/salarié), qualification, compétences et/ou diplôme, poste occupé.

Horaires d'ouverture du « Point info famille ».

Outils de communication prévus (téléphone, Internet, télécopieur...).

Modalités de financement de la structure :

Joindre au dossier le projet de budget de fonctionnement de la structure et pour une demande de financement par la DDASS joindre le dossier « cosa ».

Fonds propres.

Partenariat financier, si oui préciser lequel :

Calendrier de mise en oeuvre :

Aménagement ou réaménagement d'un espace d'accueil.

Formation des accueillants :

Contenu :

Date de réalisation (réalisée ou à venir) :

Date de démarrage de l'activité :

Date à laquelle le « Point info famille » pourra diffuser l'ensemble des informations définies par le cahier des charges :

Plan de communication sur le lancement et le fonctionnement du « Point info famille » :

Presse locale écrite, radio, télévision, affichage, tracts, autres :

Nom de la personne référente :

Date : .../.../...

Signature du responsable de la structure

porteuse du projet « Point info famille »

**MODÈLE DE CONVENTION DE PARTENARIAT**

**D'ÉCHANGE D'INFORMATION**

Préambule

L'accès à l'information de toutes les familles et la simplification de leurs démarches quotidiennes sont des objectifs de qualité devant guider l'ensemble des acteurs institutionnels et associatifs intervenant auprès des familles. Or, de par sa complexité, le dispositif de soutien à la famille et à la parentalité n'est pas forcément lisible pour les intéressés. Diverses initiatives ont été mises place par les institutions et associations intervenant auprès des familles. De manière complémentaire, les « Point Info Famille » dont la création a été décidée lors de la conférence de la famille du 29 avril 2003 ont vocation à répondre à ces objectifs d'accessibilité à l'information et de simplification des démarches en offrant aux familles une information complète et actualisée sur les services auxquels elles peuvent avoir accès et en les orientant vers les

dispositifs d'aide aux familles et à la parentalité les plus adaptés à leurs besoins spécifiques. Cette convention peut-être multi-partenaire, établie entre le comité de pilotage des réseaux d'écoute, d'appui et d'accompagnement des parents et les partenaires du « Point Info Famille ».

Convention conclue entre

Mmes/MM , représentants

des structures accueillant le « Point Info Famille »,  
(N.B. : il peut y avoir plusieurs partenaires animant le lieu)

Et

Mmes/MM

(N.B. : la convention peut-être une convention globale avec un groupe de partenaires)

Il est convenu ce qui suit :

#### Article 1er

##### Objet de la convention

La convention a pour objet de fixer les modalités d'échange d'information et d'actualisation des données transmises en vue du bon fonctionnement du « Point Info Famille » de

#### Article 2

##### Modalités d'échange d'information

L'association/l'institution s'engage à transmettre au « Point Info Famille » les informations dont elle dispose dans les domaines suivants :

Pour ce faire, elle s'engage à :

- accueillir le personnel du « Point Info Famille » au sein de ses services pendant une durée de pour les sensibiliser sur leurs domaines de compétences ;
- délivrer toute information concernant ses domaines de compétence sous forme papier ou sous forme dématérialisée, en particulier les données de base nécessaires au public pour les contacter, requises par les normes de la charte Marianne et le dispositif « Service Public Local »(voir sur le site de service-public.fr). A ce titre, pour chaque service qu'elle assure auprès des familles, elle transmet :
  - les nom, adresse postale et physique, téléphone, télécopie et adresse mail de contact et adresse web ;
  - les nom et prénom de la personne assurant le contact avec les familles ;
  - les horaires et périodes d'ouverture ou de permanence au public ;
  - transmettre des brochures ou documents d'information à l'attention des familles ;
  - indiquer les modalités d'accès et de navigation sur son site Internet.

#### Article 3

##### Actualisation des données

L'association/l'institution s'engage à informer le « Point Info Famille » de toutes modifications importantes de ces données.

Le « Point Info Famille » s'engage à assurer la mise à jour des ces données auprès de l'association/l'institution régulièrement.

#### Article 4

##### Partage d'information

Dans le cadre de sa mission d'observation, le « Point Info Famille » s'engage à indiquer aux organisations partenaires les attentes et besoins des familles relevant de leurs champs de compétence.

#### Article 5

##### Durée de la convention

La présente convention est signée pour une durée de 2 ans à compter de la date de labellisation du « Point Info Famille ». Elle donne lieu à un bilan sur les modalités d'échange d'information.

## Article 6 Résiliation

En de non-respect par l'une ou l'autre des parties des engagements respectifs inscrits dans la présente convention, celle-ci pourra être résiliée de plein droit par l'une ou l'autre partie à l'expiration d'un délai de trois mois suivant l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception.

Ce document peut-être modifié, complété, en fonction de vos besoins. C'est un guide pour la rédaction de votre convention de partenariat.

### REMONTÉE D'INFORMATION SUR LA MISE EN PLACE ET LE FONCTIONNEMENT DES « POINT INFO FAMILLE »

A renvoyer à la délégation interministérielle à la famille pour le 15 mars de chaque année.

#### Identification du département

Identification de la personne qui répond au questionnaire :

Nom, prénom

Organisme

Adresse

Téléphone

Fax

e.mail

#### 1. Présentation des « Point Info Famille »

##### 1.1. Identification des structures porteuses des « Point Info Famille »

<b>STRUCTURES</b>	<b>NOMBRE</b>	<b>NOMBRE DE SERVICES d'information fonctionnant déjà par opposition aux créations</b>
Villes		
Communauté de communes		
CAF		
MSA		
UDAF		
Familles rurales		
CIDFF		
EPE		
CCAS		
Centres sociaux		
Autres, à préciser		
Total		

##### 1.2. Localisation des « Point Info Famille » dans la structure

Espace dédié au sein des locaux de la structure porteuse des « Point Info Famille »	
Espace externe, éventuellement partagé avec d'autres structures des « Point Info Famille »	
Espace externe à la structure porteuse des « Point Info Famille »	

## 1.3. Localisation des « Point Info Famille » sur le territoire

Quartier urbain périphérique	
Centre ville	
Milieu rural	

## 1.4. Personnel des « Point Info Famille »

Nombre de personnel pour chacun des « Point Info Famille » du département en précisant leur statut

POINT INFO FAMILLE	NOMBRE de personnel, en ETP	STATUT DU PERSONNEL	
		bénévole	salarié
Nombre moyen de personnel			

Précisez les principales qualifications des accueillants des « Point Info Famille ».

Formation des accueillants

Avant ouverture des « Point Info Famille »	
Dans les 3 mois	
Dans les 6 mois	

## 1.5. Accessibilité des « Point Info Famille » aux personnes à mobilité réduite et aux véhicules d'enfants

A l'ouverture	
Dans les 6 mois	
Dans 1 an	
Non prévue compte tenu de la spécificité de l'implantation ou de la structure (à préciser pour chaque situation)	

## 1.6. Points d'accès à Internet et recours au comarquage

	ACCÈS À INTERNET	RECOURS au comarquage
A l'ouverture		
Dans les 3 mois		
Dans les 6 mois		

## 2. Partenariat mis en place pour le fonctionnement des « Point Info Famille »

<b>TYPE de partenariat</b>	<b>NOMBRE DE « Point Info Famille » concernés</b>	<b>NOMBRE MOYEN de partenaires</b>
Création des « Point Info Famille »		
Partenariat d'échange d'information avec convention		
Partenariat financier		

Précisez les partenaires des « Point Info Famille »

<b>DOMAINES</b>	<b>PARTENAIRES</b>
Protection maternelle et infantile	
Modes d'accueil du jeune enfant	
Adoption	
Prestations légales et sociales	
Protection de l'enfance	
Adolescence	
Parrainage	
Accompagnement à la scolarité et activités périscolaires	
Conseil conjugal et familial	
Médiation familiale	
Parentalité	
Handicap et perte d'autonomie	
Ascendants	
Autres (à détailler)	

### 3. Domaines d'intervention des « Point Info Famille »

#### 3.1. Couverture de l'ensemble des domaines d'intervention

A l'ouverture	
Dans 6 mois	
Dans 1 an	

#### 3.2. Le cas échéant, domaine majoritairement couvert dès l'ouverture

<b>DOMAINES</b>	<b>OUI</b>
Protection maternelle et infantile	
Modes d'accueil du jeune enfant	
Adoption	
Prestations légales et sociales	
Protection de l'enfance	
Adolescence	
Parrainage	
Accompagnement à la scolarité et activités périscolaires	
Conseil conjugal et familial	

Médiation familiale	
Parentalité	
Handicap et perte d'autonomie	
Ascendants	
Autres	

3.3. Autres services proposés par les « Point Info Famille »

4. Fonctionnement des « Point Info Famille »

4.1. Amplitudes horaires d'ouverture par type d'horaire et de jour

4.2. Nombre total de personnes accueillies ou nombre total de contacts avec les familles pour chacun des « Point Info Famille » du département

POINT INFO FAMILLE	FAMILLES	PROFESSIONNELS
Total		

4.3. Domaine d'information prioritairement demandé

Protection maternelle et infantile	
Modes d'accueil du jeune enfant	
Adoption	
Prestations légales et sociales	
Protection de l'enfance	
Adolescence	
Parrainage	
Accompagnement à la scolarité et activités périscolaires	
Conseil conjugal et familial	
Médiation familiale	
Parentalité	
Handicap et perte d'autonomie	
Ascendants	
Autres	

4.4. Mode de contact des « Point Info Famille » auquel recourent prioritairement les usagers des « Point Info Famille », répartition chiffrée entre les trois modes de contact

Contact physique	
Contact téléphonique	
Contact Internet	

4.4. Type de réponse apportée aux usagers des « Point Info Famille »

Information		
-------------	--	--

Orientation	<input type="checkbox"/>
Conseil/aide à la décision	<input type="checkbox"/>

#### 4.5. Modalités de communication sur l'ouverture et le fonctionnement des « Point Info Famille »

Presse locale écrite	<input type="checkbox"/>
Radio	<input type="checkbox"/>
Télévision	<input type="checkbox"/>
Affichage	<input type="checkbox"/>
Tract	<input type="checkbox"/>
Autres	<input type="checkbox"/>

Si vous le pouvez, nous joindre documents ou références.

#### 4.6. Mise en réseau des « Point Info Famille » sur le département

Oui Non

Nombre de « Point Info Famille » concernés

Modalités de la mise en réseau des « Point Info Famille »

### 5. Financement des « Point Info Famille »

#### 5.1. Coût de fonctionnement par « Point Info Famille »

POINT INFO FAMILLE	COÛT DE FONCTIONNEMENT
Coût moyen de fonctionnement	

#### 5.2. Utilisation des crédits d'aide de l'Etat

AFFECTATION DES CRÉDITS	MONTANT	NOMBRE DE « POINT INFO Famille » bénéficiaires
Co-marquage		
Aide au démarrage		

Préciser l'objet des aides au démarrage.

### 6. Perspectives de fonctionnement des « Point Info Famille »

#### 6.1. Précisez les principaux objectifs d'activité des « Point Info Famille »

#### 6.2. Quelles sont les principales difficultés qu'ont rencontré les structures pour mettre en place leur « Point Info Famille »

#### 6.3. Quels sont les principaux axes d'amélioration envisagés

#### 6.4. Quelles sont les attentes des familles ne trouvant pas de réponse déjà repérées par les « Point Info Famille »

#### 7. Autres remarques et suggestions