

# LIVRET D'ACCUEIL du CCAS

## Services à la Personne (SAP)



355, Avenue du Général de Gaulle - 13190 ALLAUCH - Tél. : 04 91 10 44 30 - [ccas@allauch.com](mailto:ccas@allauch.com)

N° Siret : 26130034700018 - Code APE : 8899B

Agrement n° SAP 261300347 délivré le 26/08/2013 par la DREETS PACA – UT 13

## TABLE DES MATIERES

Page 1 .....	Présentation du CCAS
Page 2 .....	Introduction
Page 3 .....	Engagement Qualité
Page 4 .....	Principes éthiques et déontologiques
Page 5 .....	Respect Mutuel
Page 5 .....	Services personnalisés
Page 6 .....	Maltraitance et promotion de la bientraitance
Page 6 .....	Missions des services du SAD
Page 6 .....	Présentation des services
Page 8 .....	Responsable du SAD
Page 9 .....	Modalités d'intervention
Page 9 .....	Travail partenarial
Page 10.....	Aides et prises en charge
Page 11 .....	Mise en place des prestations
Page 11 .....	Tarification des prestations
Page 13 .....	Assurances
Page 13 .....	Facturation
Page 14 .....	Moyens de paiement
Page 14 .....	Voies de recours en cas de litige
Page 14 .....	Abus de faiblesse
Page 15 .....	Droit de rétractation
Page 15 .....	Protection des données
Page 16 .....	Autres missions du CCAS
Page 18 .....	Plan canicule
Page 19 .....	Situation géographique et accès
Page 20 .....	Ouverture au public
Page 21 .....	Charte des droits et libertés des personnes accueillies
Page 23 .....	Charte de la personne âgée dépendante
Page 25 .....	Charte de prévention de la maltraitance
Page 26 .....	Code de l'action sociale et des familles
Page 27 .....	Engagements du CCAS
Page 30 .....	Affiche nationale contre la maltraitance
Page 31 .....	Numéros d'urgence
Page 32 .....	Charte des valeurs partagées du CCAS

## PRESENTATION DU CCAS

Le Centre Communal d’Action Sociale est un établissement public administratif, rattaché à la commune. Il a pour vocation de mettre en œuvre une politique générale d’action sociale municipale, en liaison avec les institutions publiques et privées. Il accompagne plus particulièrement les usagers en situation de fragilité sociale, familiale ou économique en leur proposant une large palette de services adaptés à leurs besoins.

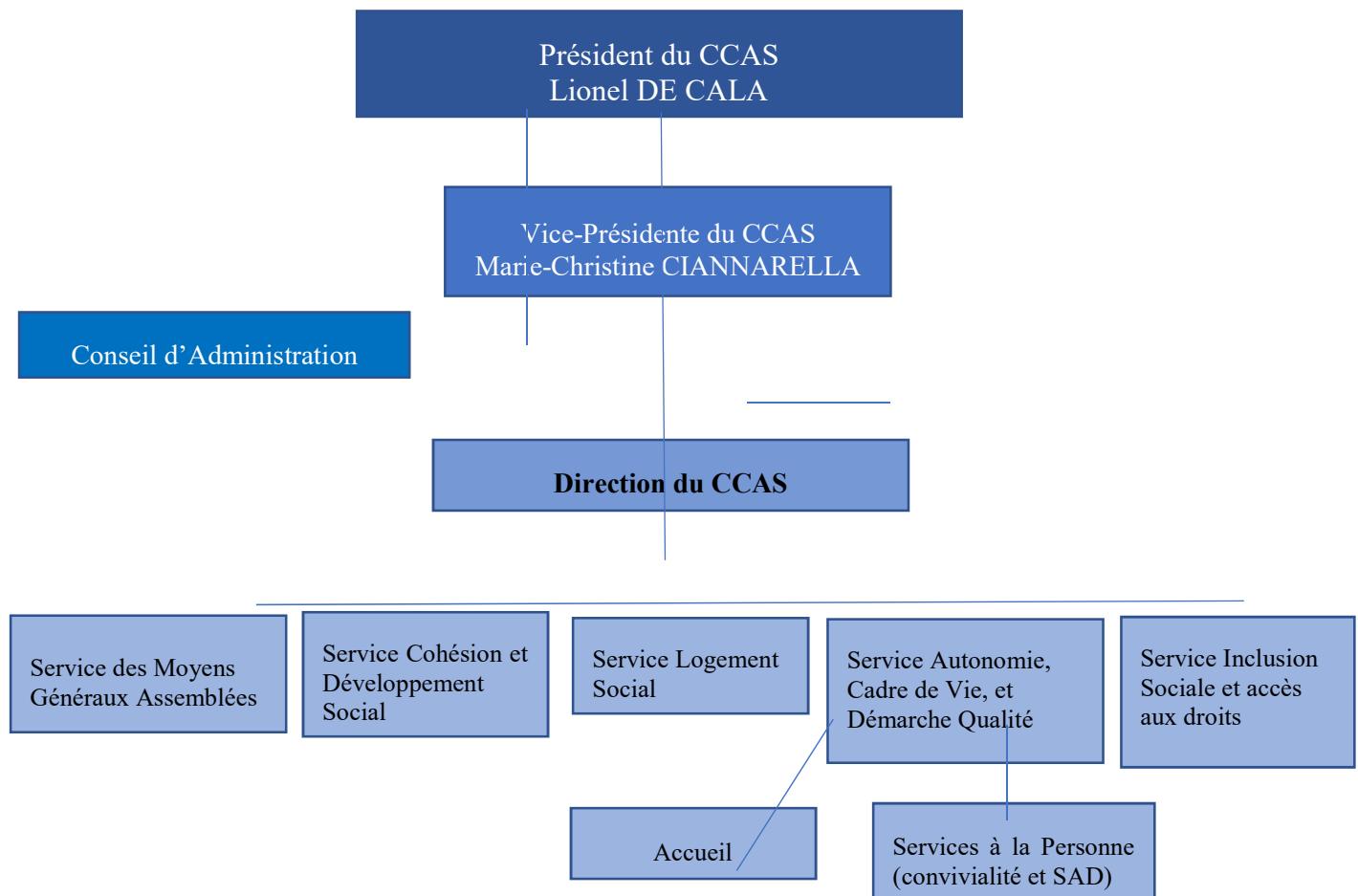
Les missions du CCAS sont *régies par le code de l'action sociale et des familles*.

Le CCAS est un établissement public administratif, et à ce titre, il dispose d'une personnalité juridique de droit public lui permettant d'agir en son propre nom. Il a une existence administrative et financière distincte de la commune, bien qu'�roitemen~t lié à la Ville par une subvention de fonctionnement et dispose de son personnel propre.

Il est géré par un Conseil d’Administration constitué, paritairement d’élus locaux désignés par le Conseil Municipal et de personnes qualifiées, nommées par le Maire.

C'est donc un établissement public communal à vocation sociale, administré par un Conseil d’Administration présidé de plein droit par le Maire.

## ORGANIGRAMME



## INTRODUCTION

Attentive à ses administrés les plus fragiles la Ville d'Allauch leur apporte son soutien indéfectible à travers les missions du Centre Communal d'Action Sociale.

Pour surmonter les difficultés de la vie, il est essentiel de bénéficier de l'aide d'un interlocuteur de confiance. C'est le rôle du CCAS d'Allauch qui accompagne chaque jour les Allauchiennes et les Allaudiens confrontés aux désagréments de la dépendance ou de l'âge.

Aide à domicile, portage de repas, téléassistance... les services proposés sont variés permettant à chacun de retrouver sa dignité et des conditions de vie plus agréables.

Conformément à la législation en vigueur (article L.311-4 du code de l'action sociale et des familles) et afin de garantir l'exercice effectif des droits mentionnés à l'article L.311-3 du code de l'action sociale et des familles, notamment de prévenir tout risque de maltraitance lors de son accueil dans un établissement ou dans un service social ou médico-social, il est remis à la personne ou à son représentant légal un livret d'accueil.

Ce livret est conçu pour vous. Il a pour vocation de vous informer sur le **Service d'Autonomie à Domicile** (SAD) autorisé par le Conseil Départemental, mais aussi de l'ensemble des services du CCAS.

Il vous aidera à connaître ses missions, les conditions d'obtention des différentes prestations ainsi que les solutions adaptées à vos besoins. A ce titre, ce livret vous présente aussi les autres missions du Centre Communal d'Action Sociale.

L'objectif premier du CCAS est d'accompagner au mieux ses usagers afin de leur permettre de conserver ou de retrouver le plus d'autonomie possible à domicile.

Les agents du Centre Communal d'Action Sociale d'Allauch mettent à votre service toutes leurs compétences et leur expérience pour répondre au mieux à vos besoins. Ils restent à votre écoute pour tout renseignement dont vous pourriez avoir besoin et vous trouver une réponse adaptée et personnalisée.

Respect, Entraide et Solidarité sont les valeurs essentielles de notre politique sociale.

## ENGAGEMENT QUALITE

Le CCAS d'Allauch est engagé dans une démarche qualité afin d'offrir le meilleur à ses bénéficiaires. Cet engagement se traduit par une volonté d'amélioration continue de ses services.

L'adhésion à la charte Nationale Qualité des Services à la Personne témoigne de sa volonté à positionner au cœur de l'action ses usagers.

Ainsi, le Centre Communal d'Action Sociale évalue chaque année de façon significative les pratiques professionnelles de ses agents et la réponse sociale de l'usager.

Cette démarche met aussi le bénéficiaire au cœur de l'action. Des questionnaires de satisfaction sont réalisés annuellement sur la qualité des prestations proposées.

Ces actions ont pour finalité de :

- Rechercher sans cesse des pistes d'amélioration dans la qualité du service rendu à l'usager ;
- Adapter le management du CCAS pour tendre vers plus d'efficience.

## CHARTE QUALITE

Chaque année le CCAS renouvelle son adhésion à la Charte Qualité. Son objectif : améliorer la qualité de ses prestations et de son organisation et dont les six principes sont :

### **Accueil. Disponibilité. Réactivité.**

Répondre de manière rapide et adaptée à chaque demande.

### **Clarté. Rigueur. Transparence.**

Fournir des informations complètes et fiables tout au long de la prestation.

### **Personnalisation. Écoute. Suivi.**

Adapter notre intervention à l'évolution des besoins des clients.

### **Compétences. Expériences. Savoir-faire.**

Mettre au service des clients des intervenants compétents et professionnels.

### **Confidentialité. Respect. Discréetion.**

Respecter la vie privée et l'intimité des clients.

### **Qualité. Évaluation. Amélioration.**

Faire évoluer les pratiques pour améliorer la satisfaction des clients.

## PRINCIPES ETHIQUES ET DEONTOLOGIQUES

Parce qu'il intervient auprès de personnes vulnérables, en perte d'autonomie, le SAD prend un certain nombre d'engagements afin d'assurer à ses bénéficiaires une prise en charge la plus adaptée à la situation individuelle de chacun en répondant au mieux à leurs besoins. Cela implique un profond respect de la personne accompagnée selon l'Article L311-3 du code de l'Action Sociale et des Familles :

- 1° Le respect de sa dignité, de son intégrité, de sa vie privée, de son intimité, de sa sécurité et de son droit à aller et venir librement ;
- 2° 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 son développement, son autonomie et son insertion, adaptés à son âge et à ses besoins, respectant son consentement éclairé qui doit systématiquement être recherché lorsque la personne est apte à exprimer sa volonté et à participer à la décision.
- 4° Le respect de la confidentialité des informations la concernant ;
- 5° L'accès à toute information ou document relatif à sa prise en charge, sauf dispositions législatives contraires ;
- 6° Une information sur ses droits fondamentaux et les protections particulières légales et contractuelles dont elle bénéficie, ainsi que sur les voies de recours à sa disposition ;
- 7° La participation directe de la personne prise en charge à la conception et à la mise en œuvre du projet d'accueil et d'accompagnement qui la concerne.

## RESPECT MUTUEL

### Les Intervenants(es)

L'attitude de respect mutuel implique que **les intervenants(es) à domicile doivent respecter l'espace de vie privée, l'intimité et la dignité de la personne aidée**. Agents publics relevant de la Fonction Publique Territoriale, ils sont à ce titre soumis aux devoirs de discrétion et de secret professionnel et de probité.

Par ailleurs, le Service d'Autonomie à Domicile s'engage à respecter la confidentialité des informations recueillies auprès des personnes accompagnées. Tous les agents, sont tenus au secret professionnel, qu'ils interviennent au domicile ou non. Aussi, tout partage ou échange d'informations pourra être effectué, s'il, s'avère nécessaire, dans la plus grande confidentialité comme mentionné dans l'Article L1110-4 du Code de la santé Publique.

### Les bénéficiaires

De même, **les bénéficiaires se doivent de respecter leurs intervenants(es)**. En aucune façon, les agents ne doivent être considérés comme des femmes de ménage, dames de compagnie ou personnes à tout faire mais comme des professionnels sociaux d'aide et d'accompagnement à domicile. A ce titre, ils/elles apportent un soutien au quotidien tant d'un point de vue pratique que d'un point de vue social et moral.

**Le personnel doit être respecté dans son intégrité physique et morale dans l'exercice de ses missions tant par le bénéficiaire que par son entourage.**

## **SERVICES PERSONNALISES**

En fonction des besoins de chacun, différentes interventions sont mises en place et peuvent être combinées entre elles afin d'apporter une réponse et un soutien personnalisé aux souhaits et besoins du bénéficiaire, de ses proches, voire des services de tutelles. A cet effet, une évaluation à domicile est nécessaire afin d'identifier les besoins et proposer des réponses appropriées.

Dans le cas de personnes âgées dépendantes, le plan d'aide mis en place permet de suivre l'évolution de la perte d'autonomie individuelle afin, de mieux adapter son projet de vie avec les services nécessaires à son maintien à domicile. Des offres complémentaires de maintien à domicile avec d'autres partenaires, peuvent aussi être mises en place si des situations difficiles sont détectées.

Cette évaluation favorise la mise en place d'interventions individualisées d'aide à domicile proposées par notre structure. Si le besoin repéré ne peut être satisfait par le CCAS, une solution sera recherchée pouvant apporter la bonne réponse à la difficulté identifiée.

Le SAD s'engage :

- A évaluer la situation lors d'une visite à domicile ;
- Formaliser cette évaluation dans un document établi avec la personne accompagnée ;
- Etablir un devis gratuit
- Proposer une intervention adaptée à ses besoins réels ;
- Être attentif à l'évolution de la situation de l'usager et procéder à une réévaluation dès que nécessaire.

## **MALTRAITANCE ET PROMOTION DE LA BIENTRAITANCE**

Le SAD exerce une veille auprès de ses bénéficiaires et est sensibilisé aux questions de maltraitance des personnes vulnérables et son action se positionne aussi dans un axe de prévention de ces situations. Chaque année le CCAS. Met en œuvre un plan de formation destiné à développer et améliorer les pratiques professionnelles de ses agents et à favoriser la BIENTRAITANCE. Une politique active d'accompagnement de ses intervenants à domicile est régulièrement mis en pratique par le moyen de groupes de parole et par des réunions d'équipe.

## **MISSIONS DES SERVICES DU SAD**

Le Service d'Autonomie à Domicile du CCAS d'Allauch a pour vocation de permettre à ses administrés âgés de 60 ans et plus et/ou en situation d'handicap de favoriser leur maintien à domicile. Il s'engage à assurer, les meilleures conditions de vie possibles, de bien-être, de convivialité, d'hygiène et de sécurité en fonction de son environnement et de sa situation personnelle (physique et psychique). Ce service permet aussi de lutter contre l'isolement et la solitude, de créer ou de recréer du lien social.

## PRESENTATION DES SERVICES

### SERVICE D'AUTONOMIE A DOMICILE

La première des missions de l'intervenante à domicile est de veiller au bien-être et au maintien de la qualité de vie de la personne accompagnée ; elle assure un rôle de conservation du lien social et relationnel qui est primordial.

A ce titre, elle peut accompagner le bénéficiaire dans ses occupations quotidiennes de loisirs, de promenades... de soutien dans les activités intellectuelles, sensorielles et motrices. Elle aide également à l'entretien courant du logement, du linge, à la préparation des repas. L'aide à domicile peut aussi aider à la prise de repas, à l'habillage et à la petite toilette. En effet, certains de ces actes, en particulier l'aide à la toilette ou à l'élimination, ne peuvent être effectués que par des agents titulaires du Diplôme d'Etat d'Auxiliaire de Vie Sociale (DEAVS).

Grâce à leurs compétences professionnelles et à leurs qualités humaines, les intervenants contribuent à leur soutien à domicile en lien avec la famille et les professionnels de santé.

Enfin, les agents peuvent apporter une aide pour la réalisation des démarches administratives et la gestion courante des papiers, sur demande du bénéficiaire.

#### En conclusion :

L'aide à domicile intervient essentiellement auprès des personnes ayant conservé une certaine autonomie dans les actes de la vie quotidienne et leur permettant de conserver un lien social avec leur environnement.

L'auxiliaire de vie sociale, intervient auprès des bénéficiaires en situation de dépendance pour répondre à une fragilité, une perte d'autonomie temporaire ou permanente, due à l'âge, à la maladie, à un accident ou à un handicap. Elle les accompagne dans la réalisation des actes essentiels de la vie quotidienne, dans leurs activités sociales et participe à l'évaluation de la situation de la personne.

Diplômé d'Etat (DEAVS) elle possède des compétences techniques importantes pour faire face aux différentes situations ou pathologies. A ce titre, elle peut effectuer des actes plus spécifiques comme : l'habillage, le déshabillage au lever et au coucher, la surveillance de la prise de médicaments, la garde de jour...

#### Ce qui NE PEUT PAS être demandé aux aides à domicile :

- Intervenir à domicile lors de l'absence du bénéficiaire.
- Nettoyer à une hauteur équivalente de plus de 3 marches (vitres, lustres...).
- Décaper les parquets, lessiver les murs et les plafonds.
- Nettoyer les caves, greniers, foyers de cheminées...
- Nettoyer des extérieurs spécifiques tels que des piscines, jacuzzis...
- Effectuer des lessives sans le matériel adéquat (machine à laver).
- Entretenir les pièces d'autres membres de votre famille.
- Utiliser son véhicule personnel pour vous accompagner.
- Assurer des soins médicaux (unique responsabilité du personnel médical ou paramédical).
- Utiliser d'outils nécessitant une formation professionnelle particulière (autre que les matériaux spécifiques de transferts pour lesquels l'intervenante a été formée).
- Manipuler d'appareils non conformes aux normes et exigences de sécurité individuelle.
- Soulever ou déplacer des charges lourdes.
- S'exposer à des animaux dangereux présents au domicile.

- Les considérer comme des femmes/hommes de ménage soumis à l'autorité du bénéficiaire.

#### **Ce que l'intervenant(e) d'aide à domicile NE PEUT PAS réaliser :**

- Effectuer des retraits d'argent pour le compte du bénéficiaire.
- Accepter tout cadeau, donations ou legs, ainsi que tout dépôt de fonds, de bijoux ou valeurs.
- Utiliser le téléphone de l'usager pour tout autre motif que les appels au CCAS., médicaux, d'urgence ou autres, justifiés par le service du SAD.
- Utiliser les moyens de paiement (chèquiers, carte bancaire ...) de la personne aidée, ni signer à sa place aucun document quel qu'il soit.

Le SAD est particulièrement attentif à la continuité des interventions. Aussi, en cas d'absence de l'intervenante habituelle, le service assure, son remplacement dans les meilleures conditions pour le bénéficiaire et s'engage à l'en informer ou son proche aidant.

---

#### **PORTRAGE DE REPAS**

Le livreur de portage de repas à domicile est formé aux normes d'hygiène et de sécurité alimentaires, il assure la livraison des repas à domicile en privilégiant une relation de confiance et de veille sociale avec les bénéficiaires ; il est attentif à leur évolution et alerte en cas d'absence non signalée, d'un état général inhabituel ou de modifications de conditions de vie, le CCAS chargé de la prestation. Les repas seront proposés du lundi au dimanche, au choix du bénéficiaire.

Le Centre Communal d'Action sociale n'est pas en mesure de proposer des menus de type hospitalier ; toutefois, il cherche à adapter son offre de service aux besoins de ses bénéficiaires. Aussi, les menus dits sans sel, sans sucre peuvent contenir des aliments légèrement salés ou sucrés. Ces menus ne sont donc pas strictement sans sel ou sans sucre, au sens médical, mais ils sont faiblement salés ou sucrés.

---

#### **CONVIVIALITE**

Le CCAS met à disposition des personnes âgées dépendantes et des personnes isolées en situation de handicap, des agents de convivialité pour assurer des visites à domicile et l'accompagnement à des sorties de loisirs, des rendez-vous médicaux, l'accompagnement aux courses ou la livraison de courses à domicile. Les visites chez les bénéficiaires sont organisées selon un planning. La réponse aux besoins des usagers est personnalisée. Ce service permet de renforcer les liens sociaux.

---

#### **TELEASSISTANCE**

La téléassistance est un système d'assistance et d'intervention à domicile qui fonctionne 24h/24 et 7j/7. En cas de malaise, chute, angoisse, intrusion..., la téléassistance leur permet de déclencher un appel d'urgence. Une simple pression sur le pendentif, permet d'établir automatiquement le contact avec un interlocuteur qui écoute et déclenche, si besoin, une intervention adaptée ou préviendra les personnes que l'utilisateur aura désignées. Le Centre Communal d'Action Sociale remplit les contrats d'abonnement. Le prestataire de service s'occupe de l'installation et de la maintenance des appareils.

## COIFFURE

Le CCAS met à disposition de ses bénéficiaires un service de coiffure à domicile. Grâce à une écoute attentive, professionnelle, et à un accompagnement personnalisé, ce service permettra à chacun des bénéficiaires de trouver un peu de dignité et d'énergie indispensable à leur bien-être et qui les aidera à mieux supporter leur état de fragilité.

## RESPONSABLE DU SAD

La responsable de secteur du Service d'Autonomie à Domicile encadre l'ensemble des intervenants à domicile, organise et supervise les activités du service. Elle répond à une demande des usagers, principalement des personnes âgées dépendantes ou en perte d'autonomie ou de personnes handicapées, des familles socialement en difficulté... les rencontre à domicile afin de faire une première évaluation des besoins et s'assure de sa mise en œuvre selon les préconisations des organismes financeurs.

Un plan d'aide sera effectué ensuite par l'Assistante du Conseil Départemental en fonction de la situation et des besoins de chacun – ce qui implique une bonne connaissance de la réglementation et des dispositifs applicables tels que l'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA), la Prestation de Compensation du Handicap (PCH) et des GIR (1, 2, 3, 4). Ou de la CARSAT. Sud-Est (GIR 5 et 6).

Plus concrètement, les organismes déterminent le volume d'heures qui pourra leur être proposé et pris en charge, et celui qui restera à charge par les usagers. La plupart du temps, les prestations proposées ont trait à l'entretien du domicile, à l'aide à la vie sociale et aux actes essentiels, au portage de repas. Après acceptation des bénéficiaires ou des familles, le responsable organise les interventions des différents intervenants.

La responsable du SAD est également chargée de la gestion administrative du personnel, y compris le planning et les recrutements, et supervise les interventions des équipes à domicile. Elle est votre référente et votre interlocutrice privilégiée.

## MODALITES D'INTERVENTION

Le Centre Communal d'Action Sociale intervient en qualité de prestataire de services auprès d'un public fragilisé nécessitant de l'aide et un accompagnement à domicile (agrément n° SAP261300347 délivré par la DREETS PACA). A cet effet, il est seul employeur et offre un service contractuellement défini. Le CCAS assure l'encadrement des salariés (recrutement, formation, rémunération...).

Votre référente a pour mission de :

- D'évaluer votre demande et de vous informer des différentes modalités.
- Préciser vos demandes et besoins aux différents organismes avant leur évaluation.
- Vous informer sur les possibles financements.
- Vous aidez à constituer votre dossier.
- Assurer la coordination avec les autres intervenants médico-sociaux.
- A vous conseiller et/ou orienter sur d'autres solutions plus adaptées à votre situation.
- Répondre à vos questions, recevoir vos doléances et y apporter des solutions.
- Désigner le ou les intervenants qui interviendront chez vous.

- Adapter la nature de l'intervention selon l'évolution de votre situation.

Par la suite, elle doit :

- Réaliser votre planning mensuel en respectant votre plan d'aide.
- D'assurer la gestion des absences pour maladie et congés annuels du personnel.
- D'assurer la gestion de vos absences personnelle.
- De vous informer des changements de plannings ou d'intervenante au domicile.

Les aides à domicile interviennent du lundi au vendredi de 7h à 20h et le samedi de 7h à 14h. Ils sont tous détenteurs de cartes professionnelles permettant de les identifier.

## TRAVAIL PARTENARIAL

Dans le domaine des services à la personne, travailler en partenariat est impératif pour garantir une prise en charge de qualité des bénéficiaires. C'est pourquoi, le Centre Communal d'Action Sociale d'Allauch s'engage à coordonner ses services avec les autres professionnels intervenant au domicile de la personne aidée (infirmiers, médecins...) mais aussi avec les familles. Ce lien s'effectue notamment par le cahier de liaison présent au domicile du bénéficiaire. Tout échange d'information s'effectue avec l'accord du bénéficiaire après l'avoir informé.

Le SAD est en lien constant avec le Conseil Départemental 13 et les différentes caisses de retraite pour d'éventuelles prises en charge.

Il est aussi en relation avec différents organismes de formation pour former ses agents à acquérir de nouvelles compétences afin de vous proposer des services de qualité.

### Coordonnées du Conseil Départemental des Bouches-du-Rhône

Hôtel du Département - 52, avenue de Saint-Just 13256 Marseille cedex 20 - Tél. : 04 13 31 13 13  
L'accueil est ouvert de 8h à 20h, du lundi au vendredi. Il reçoit vos appels le samedi de 9h à 12h.

Services ouverts au public sans rendez-vous :

- *Documentation* : 13h - 17h du lundi au vendredi
- *Dossiers de demande d'allocation personnalisée d'autonomie (A.P.A.)* : de 9h à 12h et de 14h à 16 h du lundi au vendredi.

## Et après ?

La Personne Qualifiée prendra contact avec vous pour convenir des modalités de rencontre. Un premier échange vous permettra de lui expliquer votre situation.

Elle contactera ensuite l'établissement ou le service pour en discuter. Puis, elle vous fera part de son entretien avec l'établissement ou le service et vous apportera une réponse en adéquation à votre demande.



Usagers d'un service ou d'un établissement social ou médico-social

**La Personne Qualifiée**  
**du social ou médico-social**



**FRANCE ASSOS SANTÉ PACA**  
51 TER CHEMIN DE BRUNET 13090 AIX-EN-PROVENCE  
TEL. 04 86 91 09 25  
[paca@france-assos-sante.org](mailto:paca@france-assos-sante.org)  
[www.paca.france-assos-sante.org](http://www.paca.france-assos-sante.org)



**ARS PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR**  
*Service démocratie en santé*  
132 BOULEVARD DE PARIS, 13002 MARSEILLE  
TEL. 04.15.55.85.74 / 04.15.55.84.35  
[ars-paca-democratie-sanitaire.ars.sante.fr](http://ars-paca-democratie-sanitaire.ars.sante.fr)  
[www.paca.ars.sante.fr/](http://www.paca.ars.sante.fr/)

### *Une référence pour le respect de vos droits*

Si vous êtes usager d'un établissement ou service social ou médico-social, et rencontrez des difficultés ou avez un simple questionnement, ne restez pas seul, appuyez vous sur une Personne Qualifiée afin de faire valoir vos droits !

La Personne Qualifiée a un rôle d'interface, de soutien et d'information. Son intervention est gratuite et réalisée en toute discrétion.

## Dans quel cadre peut-on saisir une Personne Qualifiée ?

Vous pouvez faire appel à l'une d'entre elle par exemple si :

- vous ne comprenez pas une décision qui s'impose à vous,
  - vous estimatez que l'établissement ou le service ne vous a pas suffisamment informé,
  - vous n'arrivez pas à dialoguer avec les professionnels qui vous accompagnent,
  - vous pensez que vos droits ne sont pas respectés, etc.



La Personne Qualifiée intervient au sein de tous les établissements et services sociaux et médico-sociaux \* concernant :



## Qui sont les Personnes Qualifiées ?

Les Personnes Qualifiées sont présentes dans chaque département. Elles sont bénévoles et indépendantes de toute structure et de toute autorité.



Elles ont d'abord candidaté et ont été désignées conjointement par la préfecture, le conseil départemental et l'Agence régionale de santé (ARS).

Les Personnes Qualifiées ont une bonne connaissance du secteur social et médico-social et de l'organisation administrative et judiciaire. Elles disposent également des compétences en matière de droits sociaux.

## Comment faire appel à une Personne Qualifiée ?

Une liste départementale des Personnes Qualifiées est affichée dans votre établissement. Consultez cette liste et choisissez librement l'une d'entre elles.

Retrouvez comment solliciter les Personnes Qualifiées par département sur le site internet de l'Agence Régionale de Santé Provence-Alpes-Côte d'Azur.

[www.paca.ars.sante.fr/les-personnes-qualifiees-dans-le-secteur-medico-social](http://www.paca.ars.sante.fr/les-personnes-qualifiees-dans-le-secteur-medico-social)

Le Directeur de l'ARS PACA

Le Préfet  
Des Bouches-du-Rhône

La Présidente du Département des  
Bouches-du-Rhône

Civilité Nom Prénom Personnes Qualifiées	Secteur d'activités	Courriel	Téléphone
Mme SANTANGÉLI Michèle	Secteur des Personnes Âgées	<a href="mailto:michellespirale@yahoo.fr">michellespirale@yahoo.fr</a>	06 15 47 79 54
Mme DUPRÉ Camille	Secteur des Personnes Âgées Secteur des Personnes Handicapées Adultes	<a href="mailto:camilledupre@neuf.fr">camilledupre@neuf.fr</a>	
Mme MARCAGGI- BRESSON Jocelyne	Secteur des Personnes Âgées Secteur des Personnes Handicapées Adultes Secteur de l'accompagnement et de la prise en charge sociale	<a href="mailto:jbresson13@gmail.com">jbresson13@gmail.com</a>	
Docteur CHARLET Francis	Secteur des Personnes Âgées	<a href="mailto:charletfrancis.2015@hotmail.com">charletfrancis.2015@hotmail.com</a>	
M. TANCHE Bruno	Secteur des Personnes en difficultés spécifiques	<a href="mailto:btanche@free.fr">btanche@free.fr</a>	06 07 19 72 98
Mme CABARROCAS Nadine	Secteur des Personnes en difficultés spécifiques Secteur de l'accompagnement et de la prise en charge sociale	<a href="mailto:cabarrocasn@gmail.com">cabarrocasn@gmail.com</a>	

## AIDES ET PRISES EN CHARGE

Les différentes prestations peuvent faire l'objet d'aides diverses provenant d'organismes publics ou privés de prises en charge financières partielles ou complètes, de certains avantages fiscaux et financements, selon la situation personnelle du bénéficiaire (âge, revenus...). Au-delà de 60 ans et selon le niveau de perte d'autonomie, ce sont les caisses de retraite avec lesquelles le CCAS est conventionné qui sont habilités à intervenir, mais aussi le Conseil Départemental 13.

- La Maison Départementale du Handicap (MDPH) notifie les Prestations de Compensation du Handicap (PCH) pour les adultes en situation de handicap. Elle permet de financer une aide dans l'accompagnement de votre projet de vie sociale et professionnelle et vous aider dans les actes de la vie quotidienne. Les aides techniques étant notifiées par la MDPH.
- La Sécurité Sociale participe à la prise en charge de soins palliatifs et en cas de dépendance importante due à la maladie.
- Les Mutuelles interviennent sur une période définie, suite à une hospitalisation.
- La Caisse d'Assurance Retraite et de la Santé au Travail (CARSAT) a mis en place un dispositif d'Aide au Retour à Domicile au Domicile après Hospitalisation (ADH).
- La CARSAT, MGEN, CNRACL, etc., prennent en charge les interventions effectuées auprès des personnes âgées souffrant de dépendance légère durable ou momentanée en sortie d'hospitalisation (GIR 5 et 6).
- Le Conseil Départemental 13 intervient selon certaines conditions d'âge et de perte d'autonomie, afin de vous faire bénéficier de l'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA). Cette allocation peut servir à payer (en totalité ou en partie) les dépenses nécessaires pour vous permettre de rester à votre domicile (APA à domicile). Le montant d'attribution de cette allocation est évalué lors de la visite à domicile de l'équipe médico-sociale du CD13 et des revenus fiscaux de référence (GIR 1, 2, 3, 4).

Parmi les services figurant dans les plans d'aide à domicile des organismes financeurs, se trouvent :

- L'entretien du linge.
- L'entretien du logement.
- La préparation des repas.
- Les sorties accompagnées.
- Le portage des repas.
- Les remboursements en espèces (mutuelle, protection hygiène, téléassistance)
- Les aides techniques (barre d'appui, chaise de douche...).

## TAUX PLEIN

Suivant chaque situation, les prestations d'aide et d'accompagnement à domicile proposées par le CCAS peuvent ne pas être prises en charge par les organismes financeurs. Néanmoins, les usagers pourront en bénéficier mais seront facturés à plein tarif.

## MISE EN PLACE DES PRESTATIONS

Préalablement à toute première intervention, la responsable de secteur effectue une visite au domicile de la personne concernée et – au regard du plan d'aide établi par l'organisme financeur – évalue avec elle les tâches à effectuer cette évaluation est formalisée dans un document d'évaluation à domicile).

Au cours de cette visite, le responsable remet à la personne un devis gratuit des différentes prestations demandées.

Après accord du plan d'aide un contrat de prise en charge vous est proposé. Dès sa signature et/ou à la réception de la notification par l'organisme financeur, les interventions commencent selon les termes fixés d'un commun accord avec le bénéficiaire et précisés dans le contrat de prestations.

Pour les bénéficiaires les plus dépendants l'intervenant peut disposer d'un jeu de clés du domicile. Ces clés seront conservées dans un endroit sécurisé et sans aucun signe distinctif. Une attestation d'attribution de clé est alors établie entre les deux parties).

Le plan d'aide individualisé pourra être révisé autant de fois que nécessaire.

La situation de la personne accompagnée fait l'objet d'un réexamen au moins une fois par an lors d'une visite à domicile (contrôle qualité).

## TARIFICATION DES PRESTATIONS

L'instruction de la demande et les aides accordées varie suivant la situation de chacun. Elle est dépendante d'une évaluation personnalisée qui permettra de déterminer le degré d'autonomie et d'autre part les revenus du demandeur afin de l'orienter vers la prise en charge la plus adaptée à sa situation.

Dès lors, le reste à charge pour l'usager varie en fonction de sa situation personnelle et de la prise en charge accordée par l'organisme financeur. Sa participation est déductible des impôts à hauteur de 50%.

Pour les personnes en début de dépendance le **CCAS** a un rôle essentiel dans la prévention des situations d'aggravation du **GIR** (Groupe iso-ressources).

### Légende GIR :

**GIR 1 :** regroupe les personnes âgées confinées au lit ou au fauteuil, dont les fonctions mentales sont gravement altérées et qui nécessitent la présence continue d'intervenants.

**GIR 2 :** réunit les personnes dont Les fonctions mentales ne sont pas complètement altérées mais elle nécessite une aide pour la plupart des activités quotidiennes.

**GIR 3 :** concerne la personne âgée autonome mentalement mais qui a perdu partiellement son autonomie locomotrice et éprouve le besoin d'être aidé quotidiennement, et ce plusieurs jours, pour la toilette

**GIR 4 :** comporte les personnes capables de se déplacer mais n'assurant plus leurs transferts c'est-à-dire le fait de s'asseoir, se lever ou se coucher. Les personnes nécessitent également de l'aide pour leur toilette, leur habillage et la préparation de leurs repas.

**GIR 5 :** concerne les personnes ayant besoin de service à la personne de façon épisodique, notamment pour le ménage, la toilette ou encore la préparation des repas.

**GIR 6 :** Regroupe les personnes qui n'ont pas perdu leur autonomie pour les actes de la vie courante. ... Les personnes âgées classées en **GIR 5 et 6** peuvent néanmoins prétendre au versement des prestations d'aide-ménagère servies par leur régime de retraite ou par l'aide sociale départementale.

## AIDE ET GARDE A DOMICILE

*Tableau récapitulatif des tarifs des prestations, conformément aux dispositions du 1<sup>er</sup> alinéa de l'Article 256 B du Code Général des impôts, les prestations à caractère social du CCAS ne sont pas assujetties à la TVA. Les prix indiqués s'entendent donc toute taxe comprise (TTC)*

# Services Aide à La Personne

## TARIFS 2025

### Service d'Autonomie à Domicile

Sans prise en charge	Caisse de retraite Principale	Aide Sociale	Conseil Départemental 13 (APA) Allocation Personnalisée d'Autonomie	Maison Départementale des Personnes Handicapées (PCH) Prestation de Compensation du Handicap	Autre prise en charge (mutuelle, sortie d'hospitalisation...)
<b>23,50 €/heure</b>	<b>26,80 €/heure</b> Une partie est prise en charge au prorata des ressources	<b>1€/heure</b> (jours ouvrables) à la charge du bénéficiaire	<b>24,58 €/heure</b> (jours ouvrables) suivant dépendance et ressources prises en charge au prorata des ressources	<b>24,58 €/heure</b> (jours ouvrables) La totalité est prise en charge par la MDPH	<b>26,80 €/heure</b> Une partie est prise en charge par la caisse de retraite au prorata des ressources

### **PORTEAGE DE REPAS :**

Les tarifs des repas à domicile sont fixés au 1<sup>er</sup> janvier de chaque année, selon le type de menu choisi à la date de la signature du contrat.

- ✓ **8,90 €** pour les repas de midi uniquement comprenant : entrée, plat, fromage et dessert.
- ✓ **12,25 €** pour les repas de midi et soir comprenant : entrée, plat, fromage et dessert.

Le service de livraison fonctionne tous les lundis, mercredis et vendredis. Les repas du week-end seront livrés avec celui de vendredi. **Les repas des jours fériés étant généralement livrés les après-midis de la veille.**

Le service de portage s'effectuera au créneau horaire suivant : entre 8h et 12h.

### **PETITS TRAVAUX DE BRICOLAGE ET DE JARDINAGE** (Soumis à ressources d'après le Revenu Fiscal de référence)

Personne seule	En couple	Tarif horaire
Jusqu'à 9 600 €	Jusqu'à 14 904 €	<b>23 €</b>
De 9 601 à 13 500 €	De 14 905 à 21 500 €	<b>28 €</b>
Au-delà de 13 501 €	Au-delà de 21 501 €	<b>35 €</b>

**PRESTATIONS DIVERSES**  
**(Soumis à ressources d'après le Revenu Fiscal de référence)**

<b>Lieux</b>	<b>Personne seule</b>	<b>En couple</b>	<b>Tarifs</b>
<b>Accompagnements Allauch/Plan-de-Cuques</b>	Jusqu'à 9 600 €	Jusqu'à 14 904 €	<b>1,80 €</b>
	De 9 601 à 13 500 €	De 14 905 à 21 500 €	<b>4,80 €</b>
	Au-delà de 13 501 €	Au-delà de 21 501 €	<b>6,00 €</b>
<b>Accompagnements hors Allauch/Plan-de-Cuques (maximum 5 km)</b>	Jusqu'à 9 600 €	Jusqu'à 14 904 €	<b>3,60 €</b>
	De 9 601 à 13 500 €	De 14 905 à 21 500 €	<b>7,20 €</b>
	Au-delà de 13 501 €	Au-delà de 21 501 €	<b>10,80 €</b>
<b>Courses par et avec un agent</b>	Jusqu'à 9 600 €	Jusqu'à 14 904 €	<b>4,80 €</b>
	De 9 601 à 13 500 €	De 14 905 à 21 500 €	<b>9,60 €</b>
	Au-delà de 13 501 €	Au-delà de 21 501 €	<b>13,20 €</b>

**\*Forfait Accompagnement aux foyers de l'Entraide Solidarité 13 : 3,00 € l'accompagnement.**

**\*Forfait Foyer et Animations - Hors Allauch/Plan-de-Cuques : 6,00 €uros la course.**  
 (Mis en vigueur au 1<sup>er</sup> mai 2023)

**\*Téléassistance : 12,00 € par mois** (possibilité de prise en charge par les organismes financeurs).

**COIFFURE (prestation ne donnant pas droit à défiscalisation)**

<b>FEMME</b>		
	Cheveux courts	Cheveux longs
Shampooing et brushing	11,50 €	16 €
Shampooing, coupe, brushing	22 €	29 €
Shampooing, coupe, séchage	21,50 €	22 €
Permanente	32 €	43 €
Mise en pli	24 €	
Couleur, shampooing, brushing	27 €	32 €
Couleur, shampooing, coupe, brushing	30 €	38 €
Balayage	31 €	39 €
Soin nourrissant, baume, masque...	6 €	6 €
Soin traitant (antichute, antipelliculaire...)	9 €	9 €
<b>HOMME</b>		
Shampooing, coupe, coiffage	17 €	
Shampooing, coupe	14 €	
Barbe	12 €	
Forfait barbe et coupe	22 €	

**Tarifs pour les personnes dont la position assise n'est pas supportable**

	Cheveux courts	Cheveux longs
Shampooing, séchage	6 €	8 €
Coupe, séchage	11 €	15 €
Brushing	10 €	12 €

**5% de remise pour les résidents du Centre Hospitalier d'Allauch « Louis Brunet »**

## ASSURANCES

Le CCAS d'Allauch est assuré pour l'indemnisation des dommages qui pourraient être occasionnés lors de l'intervention de ses agents.

## FACTURATION

Chaque prestation de service à domicile donnera lieu à l'établissement mensuel d'une facture distincte par le CCAS envoyée au bénéficiaire, lequel s'en acquittera dès réception.

En cas de non-paiement d'une facture, un titre de recettes sera émis à l'encontre de l'usager défaillant et trésorier Principal d'Aubagne sera chargé de son recouvrement.

Tous les ans, le service remet à ses usagers une attestation fiscale leur permettant de bénéficier d'une réduction d'impôt égale à la moitié des sommes versées au cours de l'année précédente conformément à la législation fiscale.

## MOYENS DE PAIEMENT

Plusieurs moyens de paiement sont à votre disposition :

- Prélèvement automatique, sur demande du bénéficiaire.
- En ligne par carte bancaire. Ce système de télépaiement est sécurisé et plus rapide.
- Par chèque à l'ordre de la Régie du CCAS d'Allauch.
- Par chèques CESU.
- En espèces.

## VOIES DE RECOURS EN CAS DE LITIGE

Une attention toute particulière est donnée aux réclamations des usagers, qu'elles soient écrites, transmises par courriel ou téléphoniques. A ce titre, le référent est chargé des relations avec les bénéficiaires et peut être contacté au 04 91 10 44 30.

En cas de difficulté, qu'il s'agisse d'un conflit ou d'un sentiment de ne pas avoir été entendu dans ses remarques et demandes, le bénéficiaire peut saisir par courrier **Madame Marie-Christine CIANNARELLA Vice-Présidente** du CCAS à l'adresse suivante : **CCAS d'Allauch – 355, avenue du Général de Gaulle – 13190 Allauch.**

Le bénéficiaire peut également faire appel à l'une des personnes qualifiées prévues dans l'Article L311-5 du Code l'Action Sociale et des Familles « *Toute personne prise en charge par un établissement ou un service social ou médico-social ou son représentant légal s'il s'agit d'un mineur peut faire appel, en vue de l'aider à faire valoir ses droits, à une personne qualifiée qu'elle choisit sur une liste 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 départemental*

## ABUS DE FAIBLESSE

Conscient qu'il intervient auprès d'un public fragile, le Service d'Aide et d'Accompagnement à Domicile du CCAS d'Allauch s'engage à être particulièrement vigilant sur la situation de ses usagers et leur vulnérabilité, conformément au Code de la Consommation (art. L.121-8) : « *Est interdit le fait d'abuser de la faiblesse ou de l'ignorance d'une personne pour lui faire souscrire, par le moyen de visites à domicile, des engagements au comptant ou à crédit sous quelque forme que ce soit, lorsque les circonstances montrent que cette personne n'était pas en mesure d'apprécier la portée des engagements qu'elle prenait ou de déceler les ruses ou artifices déployés pour la convaincre à y souscrire ou font apparaître qu'elle a été soumise à une contrainte* ».

## DROIT DE RETRACTATION

En vertu des articles L221-18 du code de la consommation « le consommateur dispose d'un délai de **14 jours pour exercer son droit de rétractation**, sans avoir à motiver sa décision ni supporter d'autres coûts que ceux prévus aux articles L.221-23 à L.221-25 » au cours **duquel la prestation ne peut débuter sauf demande expresse du bénéficiaire**.

Toute rétractation doit être envoyée par lettre recommandée RAR ou en retournant le bordereau de rétractation au CCAS dans les 14 jours, jours fériés compris, à compter de la signature du contrat.

Même si le droit de rétractation est exercé, le bénéficiaire doit néanmoins régler l'ensemble des prestations effectuées.

## PROTECTION DES DONNEES

Les informations recueillies font l'objet d'un traitement par le CCAS. Les destinataires des données sont le CCAS pour son ensemble. La durée de conservation des données est valable pendant toute la durée du présent contrat.

Conformément à la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978 modifiée en 2004, vous bénéficiez d'un droit d'accès et de rectification aux informations qui vous concernent, que vous pouvez exercer en vous adressant au Centre communal d'Action Sociale, 355, avenue du Général de Gaulle, 13190 Allauch. Vous pouvez également, pour des motifs légitimes, vous opposer au traitement des données vous concernant.

## AUTRES MISSIONS DU CCAS

Le CCAS est chargé de mettre en œuvre la politique d'action sociale de la ville. Il anime une action générale de prévention et de développement social dans la commune en liaison avec les institutions publiques (exemples : État, Département, Caisse d'Allocations Familiales...) et privées (associations et organismes divers).

À ce titre, il développe différentes activités et assure des missions légales et facultatives.

## ATTRIBUTIONS OBLIGATOIRES

Instruction des demandes d'aide sociale légale :

- Ouverture dossier de Revenu de Solidarité Active (RSA).
- Contrat d'engagement réciproque.
- Complémentaire Santé et Solidaire (CSS)
- Aide sociale d'hébergement (personnes âgées, personnes en situation de handicap, aide à domicile).
- Obligation alimentaire.
- Dossiers MDPH (Maison Départementale des Personnes Handicapés).
- Dossiers de surendettement.
- Fonds de Solidarité au Logement (FSL) : accès au logement, maintien dans le logement, aide aux impayés d'énergie.
- Demande de pension d'invalidité et d'allocation supplémentaire d'invalidité.

**L'Allocation de Solidarité aux Personnes Agées (ASPA)** est un dispositif qui permet d'assurer un niveau minimum de ressources aux personnes âgées disposant de faibles revenus. L'ASPA sert à ajuster les revenus de l'assuré au montant du plafond de ressources. Pour prétendre à l'ASPA, il faut respecter certains critères :

- D'âge et d'année de naissance (de 60 à 65 ans minimum suivant l'année de naissance)
- De situation familiale (personne vivant seule ou en couple, etc.)
- De résidence et de régularité de séjour
- De ressources : Le montant de l'ASPA varie selon les revenus de son bénéficiaire.

Le service **Simple d'Allocation de Solidarité aux Personnes Agées (SASPA)** est une prestation qui s'adresse uniquement aux personnes âgées qui ne relèvent pas du système d'assurance vieillesse français et qui disposent de faibles ressources. Pour en bénéficier, vous devez remplir certaines conditions liées à votre âge, votre lieu de résidence et vos ressources. La demande de SASPA doit être déposée auprès du CCAS de la Commune de résidence qui se chargera de la faire parvenir à la caisse compétente (MSA) pour l'étude de la requête.

**L'Aide Sociale à l'Hébergement (A.S.H.)** est soumise à conditions d'âge, de ressources, ou encore de résidence, elle prend en charge une partie ou la totalité des frais d'hébergement chez un accueillant familial ou dans les établissements suivants :

- En résidence-autonomie
- En EHPAD (Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes)
- En Unité de Soins Longue Durée (USLD)
- L'aide sociale à l'hébergement est versée par le Conseil départemental.

Deux **aides au logement** sont susceptibles d'être versées aux **personnes âgées** :

- L'Aide Personnalisée au Logement (APL) versée uniquement si le logement est conventionné
- L'Allocation de Logement Sociale (ALS)

Ces aides ne peuvent se cumuler entre elles. La demande d'aide au logement doit être adressée à la Caisse d'allocations familiales (CAF) ou la Mutualité sociale agricole (MSA).

Il n'y a pas de condition d'âge requise pour bénéficier d'une aide au logement. Le montant de l'aide versé varie en fonction des ressources du demandeur, du montant du loyer et du lieu d'habitation.

Lutte contre l'exclusion :

- Mise en place d'une politique destinée à connaître, prévenir et faire disparaître toutes les situations pouvant engendrer des exclusions.

---

## ATTRIBUTIONS FACULTATIVES

- Colis alimentaires.
- Epicerie Sociale.
- Secours financiers auprès des fournisseurs d'énergie pour les personnes âgées de plus de 65 ans, sous condition de ressources.
- Gratuité et tarif réduit des cantines dans les écoles primaires de la Commune.
- Colis bébés.
- Colis de Noël pour les personnes âgées de plus de 65 ans, sous condition de ressources.
- Carte de transport de la RTM à 50 % pour les plus de 65 ans. Gratuité pour les personnes âgées de plus de 65 ans dont les ressources ne dépassent pas le plafond de l'Allocation de Solidarité pour les Personnes Âgées (A.S.P.A.), pour les Anciens Combattants âgés de plus de 75 ans et les non-voyants.
- Dispositif « fonds de proximité eau ».

*Toutes les aides sont soumises à ressources et réservées exclusivement aux administrés de la Ville d'Allauch.*

---

## PERMANENCES GRATUITES

Des professionnels reçoivent individuellement au CCAS toutes les personnes résidant sur Allauch pour les accompagner dans leurs démarches.

**Uniquement sur rendez-vous au 04 91 10 44 30**

- **Association A3** (Aide Aux Aidants) : 1<sup>er</sup> jeudi de chaque mois de 9h à 12h
- **Pôle Infos Seniors**
- **Association Départementale d'Information sur le Logement (ADIL)** : 1<sup>er</sup> vendredi de chaque mois de 9h à 12h et de 14h à 17h
- **Permanence CAF** : 2<sup>ème</sup> et 4<sup>ème</sup> Mardi de chaque mois de 9 h à 12 h  
Prise de RDV au : **04.88.57.32.40**
- **Harmonie Mutuelle** : Prise de rendez-vous auprès du CCAS
- **Pôle Handicap** : Prise de rendez-vous auprès du CCAS

## **LOGEMENT SOCIAL**

Le service logement accompagne les personnes en recherche d'un premier logement ou d'un logement mieux adapté à sa situation familiale. Il les oriente et les conseille dans leurs démarches d'accès au logement social.

## **PLAN CANICULE**

Dans le cadre du Plan Canicule, chaque année et conformément aux directives du Ministère de la Santé, une surveillance des personnes à risque (personne âgée ou en situation de handicap).

Le recensement est gratuit et volontaire. Les informations que vous communiquez sont confidentielles. En cas de canicule ou de crises sanitaires, les personnes recensées seront contactées par le Centre Communal d'Action Sociale (CCAS) pour s'assurer des besoins de toute personne vulnérable (courses alimentaires, accompagnements aux rendez-vous médicaux, etc.).

**En cas de problème ou de non-réponse, une intervention à domicile est mise en place.**

Ces mesures de prévention s'inscrivent dans une véritable politique de proximité du CCAS afin de garantir à l'ensemble des Allaудiennes et des Allaудiens un accompagnement et un soutien optimal.

## SITUATION GEOGRAPHIQUE ET ACCES

**CCAS d'Allauch**  
**355, avenue du Général de Gaulle**  
**13190 Allauch**  
**Tél. : 04 91 10 44 30**  
**Mail : [ccas@allauch.com](mailto:ccas@allauch.com)**

**Bus : ligne 144 – arrêt « les Cigales »**



## OUVERTURE AU PUBLIC

Le Centre Communal d’Action Sociale est ouvert :

- **Lundi, mardi, mercredi et jeudi de 8 h 30 à 12 h 00 et de 13 h 00 à 18 h 00.**
- **Vendredi de 8 h 30 à 12 h 00 et de 13 h 00 à 17 h 30**

\*\*\*\*\*

### Interlocuteur du Service d’Autonomie à Domicile (SAD) et Services à la Personne (SAP) :

Responsable de Secteur - Responsable des Relations Bénéficiaires (Mode Prestataire) : **Brigitte BANI**

Pour tout renseignement veuillez téléphoner aux horaires d’ouverture du bureau au : **04 91 10 44 30**

Permanence :

- **Sans rendez-vous tous les mercredis de 9h à 12h**
- **Avec rendez-vous tous les mardis de 14h à 17h et les jeudis de 9h à 12h**

**ASTREINTES** du SAD contactez le **04 91 10 44 34**.

Elles fonctionnent du lundi au vendredi de 7 h 00 à 8h30, de 12 h 00 à 13 h 00 et de 18 h 00 à 20 h 00.  
Le samedi de 7 h 00 à 14 h 00.

## CHARTE DES DROITS ET LIBERTÉS DES PERSONNES ACCUEILLIES

### Annexe de l'arrêté du 8 Septembre 2003, mentionnée à l'article L.311-4 du Code de l'Action Sociale et des Familles

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

#### Article 3 : Droit à l'information

La personne bénéficiaire de prestations ou de services a droit à une information claire, compréhensible et adaptée sur la prise en charge et l'accompagnement demandés ou dont elle bénéficie ainsi que sur ses droits et sur l'organisation et le fonctionnement de l'établissement, du service ou de la forme de prise en charge ou d'accompagnement. La personne doit également être informée sur les associations d'usagers 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 du 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 prestations adaptées qui lui sont offertes soit dans le cadre d'un service à son domicile, 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 en raison de son jeune âge, ce choix ou ce consentement est exercé par la famille ou le représentant légal auprès de l'établissement, du servie 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. Pour ce qui concerne les prestations de soins délivrées par les établissements ou services médico-sociaux, la personne bénéficie des conditions d'expression et de représentation qui figurent au Code de la Santé Publique. 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 prestations dont elle bénéficie ou en demander le changement dans les conditions de capacités, d'écoute ou en demander le changement dans les conditions 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 la prestation 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 mineurs 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 la prestation 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 la société, 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. Les moments de fin de vie doivent faire l'objet de soins, d'assistance et de soutien adaptés dans le respect des pratiques religieuses ou confessionnelles et convictions tant de la personne que de ses proches ou représentants.

## **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 de 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.

## CHARTE DE LA PERSONNE AGEE DEPENDANTE

La vieillesse est une étape pendant laquelle chacun doit pouvoir poursuivre son épanouissement. La plupart des personnes âgées resteront autonomes et lucides jusqu'au dernier moment de leur vie. L'apparition de la dépendance, quand elle survient, se fait à un âge de plus en plus tardif. Cette dépendance peut être due à l'altération de fonctions physiques et/ou l'altération de fonctions mentales. Même dépendantes, les personnes âgées doivent continuer à exercer leurs droits, leurs devoirs et leurs libertés de citoyens.

### **Article 1 : Choix de vie**

Toute personne âgée devenue handicapée ou dépendante est libre d'exercer ses choix de liberté de déterminer son mode de vie.

### **Article 2 : Cadre de vie**

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit pouvoir choisir un lieu de vie - domicile personnel ou établissement - adapté à ses attentes et à ses besoins.

### **Article 3 : Vie sociale et culturelle**

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance conserve la liberté de communiquer, de se déplacer et de participer à la vie en société.

### **Article 4 : Présence et rôle des proches**

Le maintien des relations familiales et des réseaux amicaux est indispensable aux personnes âgées dépendantes ou en situation de handicap.

### **Article 5 : Patrimoine et revenus**

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit pouvoir garder la maîtrise de son patrimoine et de ses revenus disponibles.

### **Article 6 : Valorisation de l'activité**

Toute personne âgée dépendante ou handicapée doit être encouragée à conserver des activités.

### **Article 7 : Liberté d'expression et liberté de conscience**

Toute personne âgée dépendante ou en situation de handicap doit pouvoir participer aux activités associatives ou politiques ainsi qu'aux activités religieuses ou philosophiques de son choix.

### **Article 8 : Préservation de l'autonomie**

La prévention de la dépendance et des handicaps est une nécessité pour l'individu qui vieillit.

### **Article 9 : Droit aux soins et à la compensation des handicaps**

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit avoir accès aux conseils, aux compétences et aux soins qui lui sont utiles.

### **Article 10 : Qualification des intervenants**

Les soins et les aides de compensation des handicaps que requiert toute personne malade chronique doivent être dispensés par des intervenants formés, en nombre suffisant.

### **Article 11 : Respect de la fin de vie**

Soins, assistance et accompagnement doivent être procurés à la personne âgée en fin de vie et à sa famille.

### **Article 12 : La recherche : une priorité et un devoir**

La recherche multidisciplinaire sur le vieillissement, les maladies handicapantes liées à l'âge et les handicaps est une priorité. C'est aussi un devoir.

### **Article 13 : Exercice des droits et protection juridique de la personne vulnérable**

Toute personne en situation de dépendance devrait voir protégés ses biens et sa personne.

### **Article 14 : Information**

L'information est le meilleur moyen de lutte contre l'exclusion. L'ignorance aboutit souvent à une exclusion qui ne prend pas en compte les désirs de la personne. L'exclusion peut résulter aussi bien d'une surprotection infantilisante que d'un rejet ou d'un refus de la réponse aux besoins. L'information concerne aussi les actions immédiates possibles.

## CHARTE DE PREVENTION DE LA MALTRAITANCE

La maltraitance des personnes vulnérables, fragiles, âgées, dépendantes, handicapées est un ensemble de comportements et d'attitudes, uniques ou répétées, dans le cadre d'une relation de confiance ou de dépendance et qui peut causer la détresse ou la blessure chez ces personnes.

La maltraitance peut être de type physique, moral, financier, sexuel ou plus simplement être de la négligence, active (sévices, abus, abandons avec intention de nuire) ou passive (ignorance, indifférence) ou privative (Violation des droits et libertés).

La bientraitance recouvre un ensemble d'attitudes et de comportements positifs et constants de respect, de bons soins, de marques et manifestations de confiance, d'encouragement et d'aide envers des personnes ou des groupes en situation de vulnérabilité ou de dépendance (tout particulièrement les enfants, les personnes âgées, les malades très vulnérables tels que ceux atteints par la maladie d'Alzheimer). La bientraitance est une attitude (des parents ou proches ou tuteurs, du personnel d'encadrement d'une structure à vocation médicale, sociale ou psychosociale), qui - au-delà d'actes matériels et affectifs, inclut à l'égard d'un individu ou d'un groupe :

- Le respect de la personne dans sa dignité, sa singularité, ses besoins physiques et affectifs, ses rythmes et de son histoire (y compris carences affectives, blessures narcissiques, traumatismes divers, etc.)
- Une attention portée au refus et à la non-adhésion de l'interlocuteur considéré ou du groupe considéré.
- La valorisation de l'expression et de l'autonomisation des personnes ou groupes concernés.
- Une démarche proactive et continue d'adaptation à l'autre, malgré les variations éventuelles du contexte.
- Une volonté et des actes créant et entretenant un environnement et des conditions de vie favorisant le bien-être et l'enrichissement de la personne, notamment en favorisant et en sollicitant respectueusement et régulièrement la participation, l'expression des souhaits des usagers.
- Une attention portée à la sécurité et au sentiment de sécurité de l'autre, à sa santé physique et morale, ce qui implique d'intervenir en cas de violence (pour - dans le cas des services sociaux et médico-sociaux - « contenir la personne qui l'exerce envers les autres (...) et interroger les passages à l'acte violents à la lumière de la vie de l'institution et du parcours de l'usager » (...) en restant « neutres et sans jugement de valeur à l'égard des relations entre l'usager et ses proches »).
- Tout cela requiert aussi un soutien aux professionnels dans leur démarche de bientraitance (écoute, formation, promotion d'une réflexion éthique, soutien matériel, gouvernance adaptée...).

## CODE DE L'ACTION SOCIALE ET DES FAMILLES (ARTICLES L116-1, L116-2, L311-3, ET L313-24)

### Article L.116-1

L'action sociale et médico-sociale tend à promouvoir, dans un cadre interministériel, l'autonomie et la protection des personnes, la cohésion sociale, l'exercice de la citoyenneté, à prévenir les exclusions et à en corriger les effets.

Elle repose sur une évaluation continue des besoins et des attentes des membres de tous les groupes sociaux, en particulier des personnes handicapées et des personnes âgées, des personnes et des familles vulnérables, en situation de précarité ou de pauvreté, et sur la mise à leur disposition de prestations en espèces ou en nature. Elle est mise en œuvre par l'Etat, les collectivités territoriales et leurs établissements publics, les organismes de sécurité sociale, les associations ainsi que par les institutions sociales et médico-sociales au sens de l'article L. 311-1.

### Article L. 116-2

L'action sociale et médico-sociale est conduite dans le respect de l'égale dignité de tous les êtres humains avec l'objectif de répondre de façon adaptée aux besoins de chacun d'entre eux et en leur garantissant un accès équitable sur l'ensemble du territoire.

### Article L. 311-3

L'exercice des droits et libertés individuels est garanti à toute personne prise en charge par des établissements et services sociaux et médico-sociaux. Dans le respect des dispositions législatives et réglementaires en vigueur, lui sont assurés :

1. Le respect de sa dignité, de son intégrité, de sa vie privée, de son intimité et de sa sécurité ;
2. Sous réserve des pouvoirs reconnus à l'autorité judiciaire et des nécessités liées à la protection des mineurs en danger, 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 son développement, son autonomie et son insertion, adaptés à son âge et à ses besoins, respectant son consentement éclairé qui doit systématiquement être recherché lorsque la personne est apte à exprimer sa volonté et à participer à la décision. A défaut, le consentement de son représentant légal doit être recherché ;
4. La confidentialité des informations la concernant ;
5. L'accès à toute information ou document relatif à sa prise en charge, sauf dispositions législatives contraires ;
6. Une information sur ses droits fondamentaux et les protections particulières légales et contractuelles dont elle bénéficie, ainsi que sur les voies de recours à sa disposition ;
7. 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. Les modalités de mise en œuvre du droit à communication prévu au 5° sont fixées par voie réglementaire.

### Article L. 313-24

Dans les établissements et services mentionnés à l'article L.312-1, le fait qu'un salarié ou un agent a témoigné de mauvais traitements ou privations infligés à une personne accueillie ou relaté de tels agissements ne peut être pris en considération pour décider de mesures défavorables le concernant en matière d'embauche, de rémunération.

## ENGAGEMENTS DU CCAS D'ALLAUCH

Le Centre Communal d'Action Sociale d'Allauch et l'ensemble de son personnel s'engagent à mener toutes les actions et attitudes utiles visant à la promotion de la bientraitance des personnes vulnérables, fragiles, dépendantes, âgées, handicapées dont ils assurent le suivi de la prise en charge dans le cadre de leur mission sociale. Ces engagements sont conduits par les principes fondamentaux suivants :

- Universalité
- Interdépendance et indivisibilité
- Egalité et non-discrimination
- Tous les êtres humains ont des droits fondamentaux et des libertés.
- Tous les êtres humains naissent libres et égaux en dignité et en droits. Ils sont doués de raison et de conscience et doivent agir les uns envers les autres dans un esprit de fraternité, sans distinction de race, de couleur, de sexe, de langue, de religion, d'opinion politique ou de toute autre opinion, d'origine nationale ou sociale, de fortune, de naissance ou de tout autre situation.
- Tout individu a droit à la vie, à la liberté, à la sûreté de sa personne et à la reconnaissance en tous lieux de sa personne juridique.
- Toute personne a droit à la liberté de pensée, de conscience et de religion, impliquant la possibilité d'en changer.

Ces engagements se mettent concrètement en œuvre par le respect du bénéficiaire placé au centre du dispositif de l'Action sociale du CCAS par les actions suivantes :

- Protéger la santé de l'usager ;
- Développer la prévention ;
- Assurer l'égalité d'accès aux soins et aides ;
- Délivrer l'aide la plus appropriée à son état de dépendance ;
- Assurer la continuité de l'aide ;
- Respecter l'intimité de l'usager ;
- Assurer le traitement avec égard de l'usager par le personnel en bannissant tout propos ou attitude équivoque, et toute discrimination dans l'accomplissement de l'aide ;
- Assurer à l'usager le respect de sa vie privée et le secret des informations le concernant.

### Le CCAS assure :

- La formation continue du personnel intervenant et encadrant, annuellement sur la promotion de la bientraitance et sur tout item visant au respect de la charte de la personne âgée dépendante et à la bonne gestion des soins à lui apporter, et aux bonnes pratiques professionnelles.
- L'information de tout public du numéro national de lutte contre la maltraitance : le **3977**
- L'information de chaque acteur (usagers eux-mêmes, familles, médecins, intervenants, acteurs médicaux et para médicaux, acteurs sociaux, acteurs de réseau, salariés...) de la présente charte et des procédures de signalement en cas de suspicion d'actes de maltraitance.
- L'information de chaque usager, chaque personne de confiance, chaque famille, chaque tiers qu'il pourra en toute liberté informer le CCAS de toute suspicion de maltraitance causée par un salarié.
- L'information de chaque salarié qu'il pourra et devra en toute liberté, et sans crainte aucune informer son responsable hiérarchique direct de ses suspicions en matière de maltraitance.

## Le CCAS prend toute disposition afin que :

La certitude que l'équipe d'encadrement (cadres intermédiaires et direction) au regard de ces éléments, après avoir vérifié l'éventuelle véracité de ces suspicions en informera par écrit tous les services qu'elle jugera utiles (Services de police, DDASS le Président du Conseil Départemental et/ ou ses représentants, le Procureur de la République...) permettant ainsi que des investigations complètes, légales et circonstanciées soient menées en vue de la protection de la personne fragile, et en interne, le CCAS mènera, le cas échéant, toute action disciplinaire qu'il jugera utile.

**Toute personne ayant connaissance ou ayant été témoin de faits de maltraitance envers une personne vulnérable à le devoir d'en faire le signalement quelle que soit la gravité de la situation\*.**

La non-dénonciation d'une situation de maltraitance relève du droit pénal et peut être punie de 3 ans de prison et de 45 000 € d'amende.

\*Code pénal : articles 434-1 à 7, 223-6, et 226-13 à 14

## CADRE LEGISLATIF DE DIFFUSION D'INFORMATIONS PERSONNELLES PAR LE CCAS A DES TIERS

Le CCAS peut communiquer des renseignements personnels sur ses bénéficiaires à des tiers **uniquement dans certaines situations prévues par la loi n°83-634 du 13 juillet 1983 portant sur les droits et les obligations des fonctionnaires et d'après les articles L161-2-1 et D161-2-1-1 du code de la sécurité sociale :**

- *La révélation aux autorités administratives, judiciaires ou médicale, de situations de maltraitance envers des personnes vulnérables ;*
- *La révélation au préfet du caractère dangereux, pour elle-même ou pour autrui, d'une personne qui détient une arme, qui a manifesté son intention d'en acquérir une ou recherchée par les forces de l'ordre.*

Par conséquent, la transmission d'informations personnelles à d'autres structures et pour d'autres raisons n'est pas permise (autres que celles mentionnées aux articles cités ci-dessus). Tout agent ou travailleur social du CCAS ne peut intervenir que « *dans l'instruction, l'attribution ou la révision des demandes d'admission à l'aide sociale* », il est tenu au secret professionnel, tout comme les membres de son conseil d'administration, « *pour les faits, informations ou documents dont ils ont connaissance dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de leurs fonctions* ».

Pour rappel, conformément à l'article 226-13 du Code Pénal, **la violation du secret professionnel est passible d'une amende de 15 000 euros assortie d'une peine de prison maximale d'un an.**

Néanmoins, la loi permet à certaines autorités publiques qualifiées de « **tiers autorisés** » de se faire communiquer des informations sur les administrés suivis par le CCAS dans le cadre de leurs missions et uniquement sous réserve de respecter les conditions suivantes :

- La communication ne peut être effectuée que ponctuellement et sur demande écrite.
- La demande doit préciser le texte législatif fondant ce droit de communication.
- La demande doit viser des personnes nommément identifiées ou identifiables.
- La demande doit préciser les catégories des données sollicitées. Il est exclu qu'elle porte sur l'intégralité d'un fichier.

Parmi les « **tiers autorisés** » figurent :

- **Les Magistrats**, dans le cadre des dispositions des codes de procédure pénale et de procédure civile (notamment les articles 56, 57, 92 à 97 du code de procédure pénale).
- **Les Huissiers de Justice**, qui doivent être munis d'un titre exécutoire pour obtenir l'adresse du débiteur, l'identité et l'adresse de son employeur ou de tout tiers débiteur ou dépositaires de sommes liquides ou exigibles et la composition de son patrimoine immobilier, à l'exclusion de tout autre renseignement (article L152-1 du code des procédures civiles d'exécution).
- **Les officiers de Police Judiciaire de la Police et de la Gendarmerie Nationale** agissant en flagrant délit, sur commission rogatoire ou dans le cadre d'une enquête préliminaire (articles 57-1, 60-1 et 76-3, 77-1 et 2, 92 à 97, 99-3 et 4 du code de procédure pénale) y compris par voie informatique ou télématique (article 60-2 du même code).
- **Les Bureaux d'Aide Judiciaire** afin de demander la vérification des ressources en vue de l'attribution de l'aide judiciaire (article 21 de la loi n° 91-647 du 10 juillet 1991 relative à l'aide juridique).

La demande remplissant bien les conditions requises, il est dès lors, possible de transmettre les données sollicitées et de procéder à l'évaluation demandée de la situation sociale de la personne à protéger.

**3977**

**NUMERO NATIONAL CONTRE LA  
MALTRAITANCE AUX PERSONNES AGEES ET  
AUX PERSONNES HANDICAPEES VICTIMES  
DE MALTRAITANCE.**

Humiliation, insultes,  
violences, escroquerie, enfermement,  
négligences...

Appelez le **3977**

Le numéro national d'appel  
contre la maltraitance  
envers les personnes âgées  
et les personnes handicapées

du lundi au vendredi  
de 9 h à 19 h

Coût d'un appel local depuis un téléphone fixe.

Des professionnels **vous écoutent,**  
**vous soutiennent, vous orientent.**

[www.travail-solidarite.gouv.fr](http://www.travail-solidarite.gouv.fr)

Conception et réalisation : DDCOM / Ministère du Travail, des Relations sociales et de la Solidarité • Codep photo : istockphoto • Janvier 2008 • 1000M 0016

## Personnes âgées personnes **handicapées**



**La maltraitance**  
est une réalité  
il faut en **parler**

Victimes ou témoins,appelez le :

**3977**

Des professionnels **vous écoutent,**  
**vous soutiennent, vous orientent.**



## QUELS NUMÉROS POUR QUELLES URGENCES ?



### LES NUMÉROS À CONNAÎTRE EN CAS D'URGENCE

LES NUMÉROS D'APPEL D'URGENCE PERMETTENT  
DE JOINDRE GRATUITEMENT LES SECOURS 24H/24



## 112 NUMÉRO D'APPEL D'URGENCE EUROPÉEN

Si vous êtes victime ou témoin d'un accident  
dans un pays de l'Union Européenne

## 15 SAMU

LE SERVICE D'AIDE MÉDICAL URGENT

Pour obtenir l'intervention d'une équipe  
médicale lors d'une situation de détresse  
vitale, ainsi que pour être redirigé vers un  
organisme de permanence de soins

## 17 POLICE SECOURS

Pour signaler une infraction qui nécessite  
l'intervention immédiate de la police

## 18 SAPEURS- POMPIERS

Pour signaler une situation de péril ou un  
accident concernant des biens ou des  
personnes et obtenir leur intervention rapide

## 114 NUMÉRO D'URGENCE POUR LES PERSONNES SOURDES ET MATEINTENDANTES

Si vous êtes victime ou témoin d'une  
situation d'urgence qui nécessite  
l'intervention des services de secours.  
Numéro accessible par fax et SMS

twitter : @gouvernementFR



gouvernement-fr.tumblr.com

Site

## 3117

Pour signaler **par téléphone** une situation  
suspecte, dangereuse ou d'une  
agression **dans le bus, métro, RER,**  
**en gare ou à bord d'un train.**

## 31 117

Pour signaler **par SMS** une situation  
suspecte, dangereuse ou d'une  
agression **dans le bus, métro, RER,**  
**en gare ou à bord d'un train.**

## 39 19

Chantage, humiliation, injures, coups...  
Les femmes victimes de violences peuvent  
contacter le 3919. Gratuit et anonyme,  
ce numéro de téléphone est accessible  
de 9h à 19h du lundi au samedi.

## 115

**Numéro du SAMU Social**,  
vient en aide aux personnes  
sans abri et en grande  
difficulté sociale.

## 119

Numéro d'urgence dédié aux  
**enfants en danger**, victimes de  
violences physiques ou psychologiques.

## 116 000

Numéro d'urgence en cas de  
**disparition d'enfants**, il a pour  
mission d'écouter et soutenir les  
familles d'enfants disparus.

## **CHARTE DES VALEURS PARTAGÉES DU CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE D'ALLAUCH**

Le Centre Communal d'Action Sociale place les usagers au cœur du service public. Il s'adresse indistinctement à tous les Allauchiens. Ses agents accueillent, accompagnent et répondent au plus près des préoccupations et des attentes de chacun dans le respect de toute personne.

Le CCAS affirme son attachement aux valeurs de la République.

La présente Charte a pour objectif de rappeler que l'ensemble des missions du CCAS repose sur l'intégrité et le respect mutuel entre les agents, les bénéficiaires et les usagers pour une coexistence sociale harmonieuse.

### **Ainsi, le CCAS et ses agents s'engagent :**

- 1.** A vous assurer un accueil de qualité.
- 2.** A vous recevoir en agissant avec humanité dans le respect de vos droits fondamentaux, de vos besoins, et de votre libre choix.
- 3.** A vous écouter avec bienveillance et professionnalisme.
- 4.** A appliquer en toutes circonstances, une communication bienveillante et respectueuse.
- 5.** A répondre à toutes vos questions avec équité et honnêteté et à s'assurer de votre bonne compréhension et/ou de celle de vos aidants.
- 6.** A respecter votre dignité ainsi que la confidentialité des échanges dans le cadre du secret professionnel.
- 7.** A tenir compte des différences individuelles dans un esprit d'intégration.
- 8.** A préserver ses valeurs et les vôtres, sans préjugés et en toute objectivité.

### **En contrepartie, les bénéficiaires et les usagers s'engagent :**

- 1.** A s'exprimer avec considération.
- 2.** A adopter un comportement respectueux à l'égard des agents.
- 3.** A faire preuve de discernement.
- 4.** A ne pas tenir des propos injurieux, diffamatoires, racistes, discriminatoires, vulgaires, violents, menaçants, intimidants ou insultants.
- 5.** A ne pas s'attaquer aux personnes, aux institutions ou à leurs représentants.
- 6.** A respecter les locaux et le matériel.
- 7.** A proscrire tout geste violent en privilégiant le dialogue pour régler tout différend.
- 8.** A respecter cette charte.

**Respect et tolérance doivent régir le comportement de tous, quelle que soit sa position, agent, bénéficiaire ou usager. Ce respect est dû à chacun.**

