



LIVRET D'ACCUEIL

**SERVICE DE  
SOUTIEN  
À DOMICILE**

# EDITO

par **Maxence Henry,**  
adjoint aux personnes âgées

**À** Angers, aujourd'hui et plus encore demain, chacun doit pouvoir vivre et vieillir dans les meilleures conditions, où il souhaite, que ce soit à domicile ou en résidence collective.

La politique gériatrique du Centre Communal d'Action Sociale (CCAS) d'Angers se caractérise par un large éventail de réponses, principalement articulées autour d'une logique de parcours de l'utilisateur.

Le service de soutien à domicile du CCAS y contribue à travers ses actions, ses prestations : aide à domicile, restauration et développement de nouvelles réponses (aide à la mobilité, lutte contre l'isolement...).

Dans ce livret d'accueil vous trouverez toutes les informations utiles sur ses missions, ses objectifs, son organisation, ses prestations. Vous découvrirez également son règlement de fonctionnement et la « Charte des droits et libertés de la personne accueillie », véritable socle éthique de ses actions.

Je souhaite que vous trouviez, à travers ces quelques pages, une réponse à vos besoins et l'assurance d'une qualité de services.

Avec notre entier dévouement.





# LE FONCTIONNEMENT DU SERVICE

**V**ous allez bénéficier du service de soutien à domicile de la Ville d'Angers.

Cette brochure vous permet de mieux connaître ce service et son fonctionnement.

Il est géré par le Centre communal d'action sociale, établissement public, chargé de la mise en œuvre de la politique sociale et gériatrique de la Ville d'Angers. Il développe notamment des services destinés aux retraités et aux personnes âgées.

## Le service de soutien à domicile

Le service est animé et géré par une équipe de professionnels qui encadrent et coordonnent les interventions à domicile réalisées par des salariés. Ces professionnels de proximité veillent à la bonne réalisation du service, dans le respect des règles professionnelles et déontologiques.

# NOS ENGAGEMENTS

## Des garanties de qualité

Dans le cadre de sa démarche d'amélioration continue de la qualité des services rendus, le service contrôle régulièrement :

- Le respect de la déontologie
- La qualité de l'accueil
- L'analyse de la demande, pour adapter le service aux besoins de la personne
- L'élaboration de l'offre de services
- La production d'un devis et d'un contrat
- La description de l'intervention
- Les compétences des professionnels
- Le suivi de la prestation
- Le traitement des réclamations et l'analyse de la satisfaction du client

Les interventions sont aussi réalisées dans le respect du Code de l'action sociale et de la famille.

## À chaque étape de la mise en œuvre de la prestation d'aide et de soutien à domicile, le service s'engage auprès de chaque usager à :

- 01** Garantir une attitude générale de respect de son lieu de vie, son intimité, sa culture, ses choix de vie et la confidentialité des informations échangées
- 02** Assurer un accueil physique et téléphonique 6 jours sur 7, avec la possibilité de laisser un message en dehors des heures d'accueil
- 03** Informer sur le fonctionnement du service et de son offre, les différentes modalités d'intervention, les tarifs et les éventuelles possibilités de financement
- 04** Réaliser une évaluation personnalisée des besoins pour chaque nouvelle demande
- 05** Établir un devis estimatif pour chaque nouvelle demande
- 06** Etablir un contrat de service avant l'exécution des prestations, précisant leur contenu, la durée, les conditions de facturation et les modalités de résiliation
- 07** Sélectionner des intervenants compétents et formés
- 08** Avant la première intervention, informer le bénéficiaire du nom des intervenants, des horaires d'intervention et du nom du référent au sein du service
- 09** Assurer la continuité du service en cas de changement d'intervenant
- 10** Recueillir et traiter les réclamations des usagers et évaluer annuellement les prestations.



# NOTRE OFFRE DE SERVICES

## À VOTRE ÉCOUTE

— POUR TOUTE INFORMATION —

**Du lundi au vendredi :**  
**de 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 17h30**  
**et le samedi : de 8h30 à 14h30**



**02 41 44 37 87**

**25 boulevard Beaussier, Angers.**

Dès le premier contact, un rendez-vous vous est proposé à domicile pour analyser votre demande et évaluer vos besoins.



# NOS PRESTATIONS

**Le service de soutien à domicile vous propose trois types de prestations mises en place, avec vous, dans le cadre d'un plan d'aide individualisé.**

**Ce plan d'aide peut évoluer selon vos besoins.**

## **Une aide au soutien à domicile :**

- Pour les actes ordinaires et essentiels de la vie quotidienne ;
- Une aide pour des toilettes d'hygiène simple ;
- Un soutien relationnel et social.

## **Un accompagnement, une aide à la mobilité et à la vie sociale :**

- Une aide et un accompagnement physique lors de vos déplacements ;
- Des propositions d'activités accompagnées.

## **Une restauration à domicile :**

- Une aide pour effectuer les courses, confectionner et/ou prendre les repas ;
- Un accompagnement pour déjeuner dans le restaurant d'une résidence pour personnes âgées du CCAS ;
- Un portage de repas à domicile.



## LA PROPOSITION DE SERVICE

**Suite à l'évaluation de vos besoins, nous vous proposons un (ou plusieurs) service(s) en vous présentant un devis estimatif, pour vous permettre d'évaluer le coût global de la prestation que vous avez choisie.**

Nous vous aidons à identifier les prises en charge financières possibles qui pourront venir diminuer votre facture (tarifs en annexe de ce livret).

Un contrat vous est proposé avant l'intervention. Il détaille les engagements réciproques, les modalités de résiliation et de rétractation.

Après la signature du contrat, le service nomme un référent responsable de la mise en place et du suivi de votre intervention. Les intervenants sélectionnés sont informés de vos besoins et des tâches qui seront à réaliser à votre domicile.

Le service de soutien à domicile intervient comme prestataire. Il est l'employeur des intervenants à domicile. Il se charge donc du recrutement, de la formation, de l'encadrement et du remplacement des intervenants.

# LES INTERVENANTS

**Chaque année, le service veille à la formation de ses intervenants. À chaque type d'intervention correspond un personnel avec une compétence spécifique.**

## **Les aides à domicile**

Ils interviennent auprès des personnes âgées et des personnes en situation de handicap. Leur rôle consiste à :

- réaliser des actes de la vie quotidienne (activités ménagères, entretien du linge, aide à la préparation des repas...);
- aider dans les actes essentiels de la vie (aide au lever et au coucher, à la toilette, au transfert, à l'habillage et au déshabillage, à la prise de repas...);
- accompagner à la vie sociale (faire des achats, participer à des sorties culturelles, de loisirs et sorties diverses).

## **Les porteurs de repas**

Ils portent les repas au domicile des personnes âgées pour répondre à un besoin ponctuel ou régulier. Au-delà des prestations liées à la restauration, l'intervenant veille aussi sur vous. Il est vigilant sur l'évolution souhaitable du plan d'aide.



# LE RÈGLEMENT DE LA PRESTATION

**Chaque mois, vous recevez une facture établie sur la base du tarif de l'intervention.**

Dans le cas d'une prise en charge par un organisme social, le tarif est calculé sur la base de la participation laissée à la charge du bénéficiaire.

# MODE DE RÈGLEMENT

**Vous recevez une facture. Vous devez régler la participation restant à votre charge.**

## PAR PRÉLÈVEMENT AUTOMATIQUE

**Vous devez renseigner un formulaire disponible auprès du service**

## PAR CARTE BANCAIRE

## EN ESPÈCES

## PAR CHÈQUE PRÉFINANCÉ (CESU\*, CSP\*\*)

Vous pouvez réaliser la paiement au guichet de la **Trésorerie principale d'Angers municipale (Hôtel de Ville)**

## PAR CHÈQUE BANCAIRE + CHÈQUE PRÉFINANCÉ (CESU\*, CSP\*\*)

Vous devez joindre les chèques préfinancés, le chèque complémentaire et le talon de paiement dans une enveloppe à l'adresse suivante :

**Trésorerie principale d'Angers municipale  
Boulevard de la Résistance  
et de la Déportation BP 80011  
49020 ANGERS CEDEX**

## PAR CHÈQUE BANCAIRE (UNIQUEMENT)

Vous devez joindre votre chèque et le talon de paiement dans l'enveloppe prévue au **Centre d'encaissement du trésor public de Rennes.**

## PAR INTERNET

Vous pouvez vous connectez sur le site : [atout.angers.fr/tipissad](http://atout.angers.fr/tipissad)

En cas de contestation du montant de la facture, vous pouvez contacter le Service de Soutien à Domicile pour signaler l'erreur. En revanche, il convient, pour des raisons de traitement comptable, de payer dans sa totalité la facture. Auquel cas, un remboursement de la Trésorerie principale sera réalisé.

Il n'est pas possible de remettre votre règlement aux intervenants à domicile ou au service.

# IMPÔTS SUR LE REVENU

**Une attestation fiscale vous sera remise annuellement.**

Des réductions d'impôts peuvent être accordées sous certaines conditions à étudier avec votre centre des impôts.

# LA CONCERTATION

**Le service de soutien à domicile souhaite favoriser l'expression de ses usagers, afin de les associer aux évolutions des réponses à apporter. Ainsi, il met en place des actions permettant de vous exprimer grâce à :**

- des enquêtes de satisfaction ;
- des rencontres avec les responsables de secteur à votre domicile ;
- des permanences des responsables de secteur dans les quartiers ;
- des rencontres avec les responsables du service ;
- une écoute quotidienne par les différents professionnels.

\*CESU = Chèque Emploi Service Universel

\*\*CSP = Chèque Sortir Plus

# RÈGLEMENT DE FONCTIONNEMENT

## 1 La formalisation de l'intervention

**1.1** Avant la première intervention à domicile, vous recevrez un devis, un plan d'intervention et un contrat de service qui rappellent les principaux éléments liés aux prestations :

- les jours, heures et durées d'intervention ;
- les jours de consommation des repas livrés ;
- le nombre d'heures par semaine ;
- les principales tâches à effectuer ;
- les noms et coordonnées de vos référents ;
- le tarif de la prestation ;
- le nom de(s) intervenant(s) à domicile.

**1.2** Le Conseil d'administration du CCAS est l'instance délibérante qui définit les orientations et les actions menées par le service de soutien à domicile. Il fixe les tarifs et négocie les tarifs conventionnels avec les organismes concernés.

**1.3** Le service de soutien à domicile intervient uniquement sur le territoire de la Ville d'Angers. Seule la personne pour laquelle la prestation a été mise en place peut être aidée.

**1.4** Dans le but de vous offrir une prestation de qualité, le personnel bénéficie d'une formation adaptée à vos besoins et à ceux du service. Toutefois, dans le cas où une situation dépasserait le niveau de ses compétences ou les missions du service, ce dernier pourrait exercer son droit de retrait, après évaluation et concertation.

**1.5** Le travail des intervenants à domicile s'inscrit dans le cadre d'un travail d'équipe. Ces professionnels ont des interlocuteurs privilégiés. Ils peuvent discuter de leurs difficultés ou de celles de l'utilisateur. Selon la nature des réponses à apporter à ces difficultés, ces interlocuteurs sont l'équipe du secteur, la responsable des prestations ou le responsable du service.

Le service de soutien à domicile du CCAS d'Angers assure à chacun de ses usagers des interventions à domicile dans le respect de la dignité de la personne. Son action s'appuie sur des valeurs d'honnêteté, d'égalité et de neutralité.

**1.6** Tous les intervenants ont la possibilité d'échanger et de s'exprimer sur les difficultés dans des groupes de soutien animés par un psychologue.

**1.7** En cas de reprise après une interruption de prise en charge, une nouvelle évaluation sera réalisée pouvant entraîner un nouveau plan d'intervention.

## 2 Droits et obligations de la personne aidée

**2.1** L'utilisateur s'engage à fournir le matériel et les produits nécessaires et adaptés à la bonne réalisation de la prestation. Le cas échéant, la liste des produits est indiquée sur le plan d'intervention. Le matériel doit être en bon état de marche. L'intervention doit pouvoir s'effectuer dans des conditions optimales de sécurité pour l'intervenant et pour l'utilisateur. En cas de doute, l'intervenant pourra exercer son droit de retrait.

**2.2** En cas d'absence, l'utilisateur s'engage à prévenir trois jours à l'avance son secteur de référence, sauf pour hospitalisation ou cas de force majeure. Si ce délai de prévenance n'est pas respecté, le service est en droit de facturer les heures et les repas prévus. Dans le cas d'un arrêt définitif, il doit prévenir, par écrit, sept jours à l'avance. Ces délais ne s'appliquent pas en cas d'hospitalisation en urgence ou de décès.

**2.3** L'intervention est effectuée uniquement dans un cadre professionnel. L'utilisateur ne peut en aucun cas faire des cadeaux, effectuer des dons, legs ou procurations à l'intervenant. Aucune transaction financière avec l'intervenant n'est autorisée.

**2.4** L'intervenant à domicile n'a pas le droit de retirer de l'argent à la banque pour l'utilisateur. Il n'est pas autorisé à utiliser sa carte bancaire. Lorsqu'un chèque doit être confié à un intervenant, l'ordre doit y être préalablement inscrit. Pour les courses, la somme nécessaire est remise, en espèces, à l'intervenant. L'utilisateur et l'intervenant vérifient et notent ensemble le montant, au départ et à l'arrivée, des courses à l'aide du ticket de caisse. Les heures de courses sont des heures de travail. En cas de port de charge élevée, un matériel de portage doit être fourni à l'intervenant ; en tout état de cause, la charge devra être limitée.

**2.5** L'utilisateur s'engage à faciliter l'exécution de la prestation notamment en assurant sa présence aux jours et heures prévus dans le plan d'intervention. La durée d'intervention doit être respectée par l'intervenant et l'utilisateur, notamment pour permettre à l'intervenant d'accomplir ses missions au domicile d'autres usagers du service.

**2.6** L'utilisateur doit accueillir l'intervenant dans une tenue décente et s'oblige à engager avec lui une relation respectueuse.

**2.7** L'utilisateur s'assure de l'absence d'animaux dangereux ou agressifs lors de toute intervention du service. En cas de présence d'un animal dangereux, l'intervenant peut exercer son droit de retrait.

**2.8** Conformément aux articles 222-7, 222-9, 222-11, 222-13, 222-14, 222-22 et 222-23 du code pénal, les faits de violence sur autrui sont susceptibles de poursuite.

**2.9** Pendant l'intervention, l'intervenant doit pouvoir :

- aérer, si besoin, la pièce où il travaille ;
- se désaltérer ;
- accéder aux toilettes du logement ;
- pouvoir être joint par téléphone par le service sur la ligne de l'utilisateur en cas de nécessité ;
- ne pas être contraint à réaliser des travaux dangereux.

**2.10** Les intervenants à domicile du CCAS ne sont pas des infirmiers. Ils ne peuvent en aucun cas effectuer des actes et soins médicaux.

**2.11** Pour des raisons de responsabilité contractuelle et d'assurance, ils ne sont pas autorisés à utiliser leur véhicule ou celui de la personne aidée pendant l'intervention. Pour certaines interventions, définies avec le service, un ordre de mission autorise l'intervenant à transporter des personnes aidées.

**2.12** L'utilisateur s'engage à valider l'état des heures effectuées. Le récapitulatif d'heures sert de référence pour la facturation, c'est une preuve de l'exécution du travail.

**2.13** Si la personne n'est pas en mesure d'ouvrir la porte, les clés des logements pourront être exceptionnellement confiées aux intervenants dans le cadre de la procédure du service.

### **3 Droits et obligations du service de soutien à domicile**

**3.1** Si l'intervenant est temporairement absent, le service propose à l'utilisateur un professionnel remplaçant dans un délai maximum de 48 heures. Le remplacement proposé peut modifier le nombre, la répartition et l'horaire des interventions. L'utilisateur en est alors informé et peut refuser la proposition. En cas d'urgence et pour assurer la continuité du service, une astreinte est organisée en dehors des heures d'ouverture.

**3.2** L'intervenant à domicile est employé par le service de soutien à domicile du CCAS d'Angers et reste sous son autorité. Aussi, pour des raisons d'organisation et de gestion et, ce malgré le souci de continuité qui anime le service, il peut se produire un changement d'intervenant. Le service de soutien à domicile s'efforce alors de proposer une compétence et une qualité de service identiques.

**3.3** L'équipe du service de soutien à domicile est soumise au secret professionnel. Les informations recueillies restent confidentielles.

**3.4** Certaines données nominatives concernant l'utilisateur sont traitées informatiquement. En application de la loi du 6 janvier 1978, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, celui-ci peut demander à tout moment à les connaître et à les rectifier.

**3.5** Lors de sa première intervention, l'intervenant à domicile présente une carte professionnelle.

**3.6** En cas de non réponse de la personne aidée au moment prévu de l'intervention, le service se mettra en relation avec un proche. Toutefois, si aucune personne de l'entourage ne peut être jointe, le responsable de secteur fera appel aux sapeurs-pompiers pour porter secours à la personne, le cas échéant.



# CHARTRE DES DROITS ET LIBERTÉS DE LA PERSONNE ACCUEILLIE

## ● 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 en 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 demandé 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 oeuvrant 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 oeuvre 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 service ou dans le cadre des autres formes de prise en charge et d'accompagnement. Ce choix ou ce consentement est également effectué par le représentant légal lorsque l'état de la personne ne lui permet pas de l'exercer directement. 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 et d'expression ainsi que de communication prévues par la présente chartre 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 majeurs ou des personnes et familles en difficulté 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 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.

# DÉONTOLOGIE

La déontologie affirme que le client est une personne, quels que soient sa situation, son état de santé physique ou psychique, son niveau d'intégration sociale, et rappelle qu'un certain nombre de principes doivent être respectés :



## Une attitude générale de respect

impliquant réserve et discrétion pour tout membre du service.

Elle se décline en prenant en compte tout l'éventail des droits du client :

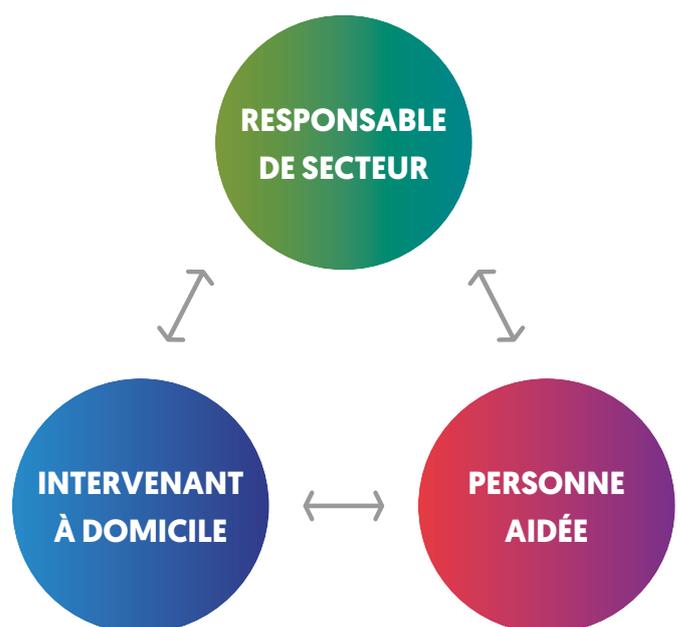
- le respect de la personne et de ses droits fondamentaux ;
- le respect de ses biens ;
- le respect de son espace de vie privée et de son intimité ;
- le respect de sa culture et de son choix de vie.

## Une intervention "individualisée"

- Pour offrir en permanence un service adapté à la demande de l'utilisateur, le service s'engage à veiller à une évaluation des besoins exprimés, voire latents, à proposer une offre élaborée avec le client et à assurer, si nécessaire, une approche coordonnée avec d'autres entités, d'autres professionnels.
- Le service assure ainsi la transparence de son action pour l'utilisateur. Il peut proposer ses services aux personnes en situation de précarité sociale, d'urgence ou d'isolement. Dans tous les cas, il veille à limiter son offre à leurs besoins.
- Le service est attentif aux problèmes de maltraitance, aux situations pouvant mettre en danger physique ou psychologique les personnes. Il veille à la prévention de ces situations et réalise le signalement si nécessaire, selon des dispositions prévues et communiquées, auprès des organismes ou autorités ayant compétence pour recevoir ces informations.

## Une relation triangulaire qui assure

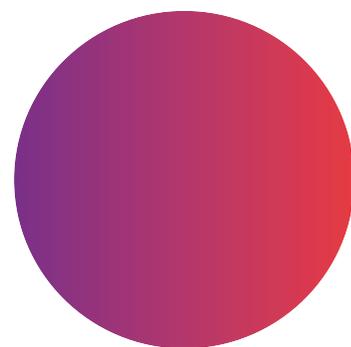
- Une fonction de protection du client, par le référent face à d'éventuelles pratiques abusives ou non satisfaisantes ;
- Une fonction de protection de l'intervenant, en l'aidant à maintenir une juste distance professionnelle et à éviter autant une relation excessivement centrée sur l'affectivité, qu'une relation trop indifférente, excessivement centrée sur la technicité.

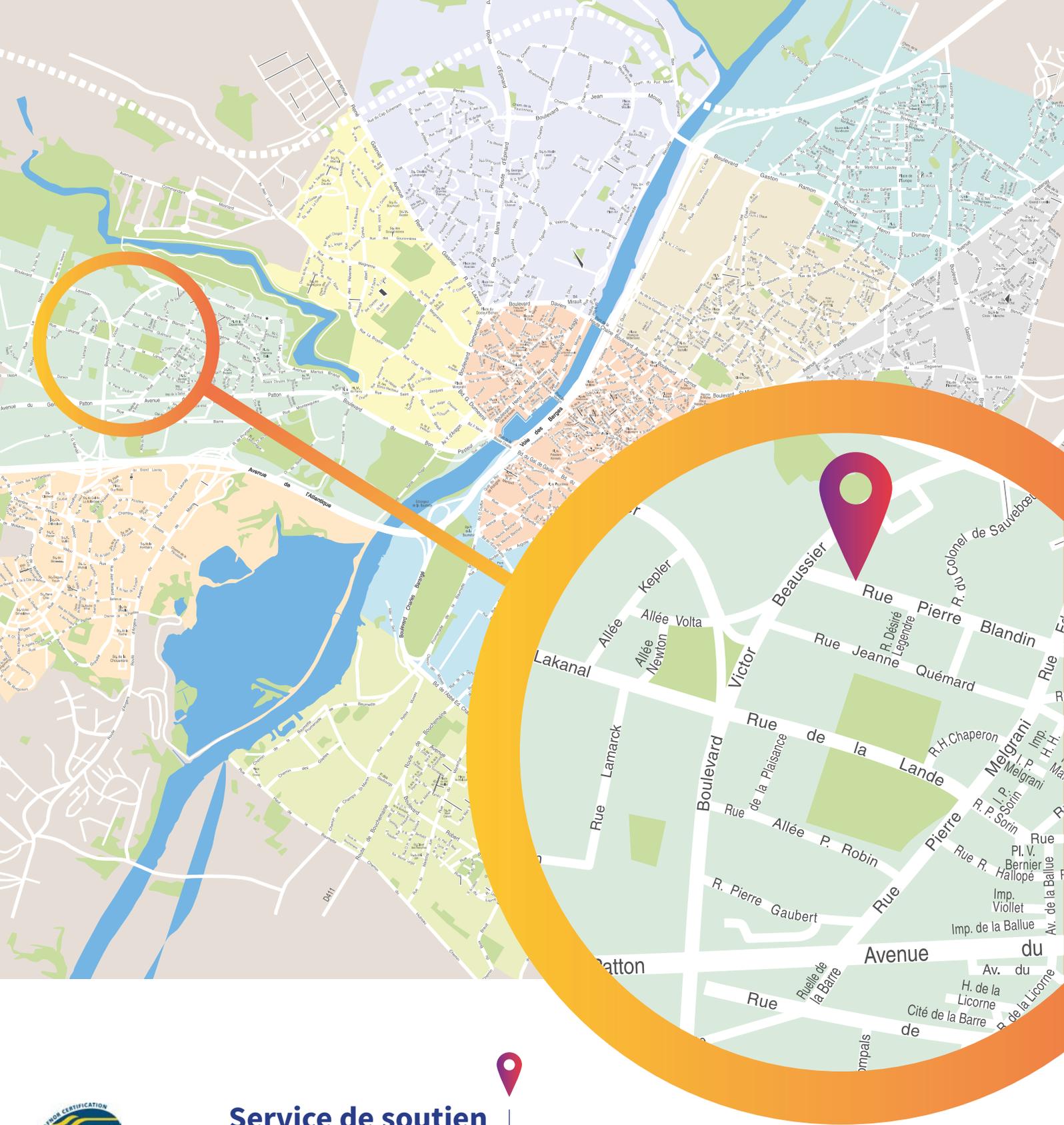


## TEXTES APPLICABLES :

---

- Constitutions des 27 octobre 1946 et 5 octobre 1958 qui définissent les principes politiques économiques et sociaux, fondant les droits de l'Homme et du Citoyen,
- Règles pour l'égalisation des chances des handicapés (Nations-Unies 1994),
- Charte sociale européenne (article 15),
- Traité d'Amsterdam,
- Loi du 2 janvier 2002,
- Loi du 11 février 2005,
- Charte des droits et libertés de la personne âgée dépendante et convention internationale des droits de l'enfant.





## Service de soutien à domicile du CCAS

25, bd Victor-Beaussier - 49000 Angers

Tél. : 02 41 44 37 87 - Fax : 02 41 44 17 19

e-mail : [ssad@ville.angers.fr](mailto:ssad@ville.angers.fr)

### Jours et horaires d'ouverture :

du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 12 h 30 et de 13 h 30 à 17 h 30  
et le samedi, de 8 h 30 à 14 h 30

**Lignes de bus 1** : arrêt « Cité U »

## Centre communal d'action sociale (CCAS)

Boulevard de la Résistance et de la Déportation

BP 80011 - 49020 Angers Cedex 02

Tél. : 02 41 05 49 49

[www.angers.fr](http://www.angers.fr)