

# Centre Communal d'Action Sociale

Autorisation n° : SAP 261301790 (valable jusqu'au 26 décembre 2026)  
Siret : n°261 301 790 000018

## LIVRET D'ACCUEIL



## MAINTIEN À DOMICILE

C.C.A.S de Roquevaire - Le Clos des Berges, Bât A - 13360 Roquevaire

04.42.04.45.15 - 04.42.32.91.29 / Fax : 04.42.32.94.93



## ■ INFORMATIONS PRATIQUES

**CCAS (Centre Communal d'Action Sociale)**  
Responsable : Chantal LAN - courriel : [c.lan@ville-roquevaire.fr](mailto:c.lan@ville-roquevaire.fr)

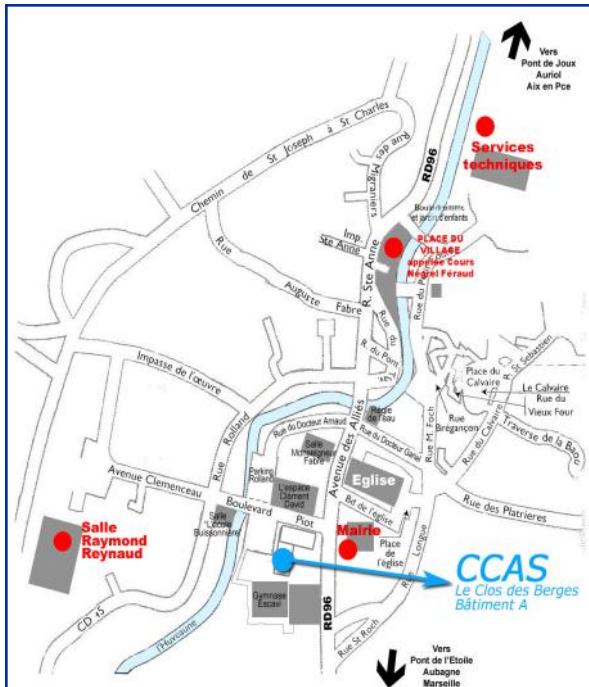
**HORAIRES D'ACCUEIL AU PUBLIC**  
**du lundi au vendredi de 8h à 12h et de 14h à 16h**  
(au-delà de ces horaires, veuillez laisser un message sur le répondeur téléphonique)  
**ADRESSE : Le Clos des Berges Bât A - Boulevard Piot - 13360 Roquevaire**  
**Tél. : 04.42.32.91.29 - Fax : 04.42.32.94.93**

➤ Aides légales et facultatives, logements, petits travaux,  
transports (aide aux courses, entraide)  
Karine CHAUDON - courriel : [k.chaudon@ville-roquevaire.fr](mailto:k.chaudon@ville-roquevaire.fr)

➤ Manifestations, Portage de repas, téléassistance, Colis de noël  
Laurence CLEMENT - courriel : [l.clement@ville-roquevaire.fr](mailto:l.clement@ville-roquevaire.fr)

➤ Aides ménagères  
Marie GARRAFFA courriel : [ccas@ville-roquevaire.fr](mailto:ccas@ville-roquevaire.fr)

### Plan d'accès au service



**Stationnement**  
**Parking Bd Piot**



**Accessibilité  
des locaux**  
RDC



**Moyen de transport**  
**Bus gratuit à la demande**



Dans le cadre de la démarche qualité, tous les appels sont systématiquement inscrits sur un registre d'appels afin d'assurer le suivi des demandes.



## **You avez décidé de rester à domicile et vous avez besoin d'aide...**



- Recourir à un service organisé, c'est choisir la simplicité et la sécurité.
- Le service aide à domicile du CCAS de Roquevaire vous permet de bénéficier de la solution la mieux adaptée à votre situation.
- Il vous propose en fonction de vos besoins, un service de qualité dans le respect de votre intimité et de votre autonomie.

Le CCAS est un établissement public administratif. Il est administré par un conseil d'administration présidé par le Maire qui en est le Président. Il est géré par une responsable, Madame Chantal LAN, assistée dans ses missions par des agents administratifs, Karine CHAUDON, Laurence CLEMENT et Marie GARRAFFA.

### **■ L' ORGANISATION DU SERVICE**

Le service d'aide à domicile du CCAS de Roquevaire est un service à caractère non médical.

Il est proposé aux personnes âgées ou malades afin d'assurer leur indépendance.

Le service s'occupe des formalités administratives et du suivi des prises en charges, accordées en fonction des ressources et du degré de dépendance du demandeur, par :

- Les Caisse de retraites,
- Le Conseil Départemental
- La Caisse Primaire d'Assurance Maladie
- Certaines assurances et mutuelles...

Le CCAS assure la régularité du service avec le remplacement de ses agents en cas d'arrêt maladie, de congés ou de formation.

Les aides à domicile sont chargées d'exécuter au domicile des bénéficiaires les tâches courantes d'entretien du logement, d'aide à l'environnement, d'accompagnement dans les activités de la vie sociale et relationnelle et d'aide dans la gestion des démarches administratives...

Chaque demande fait l'objet d'une étude personnalisée par l'agent administratif soit au domicile, soit au sein du service.

## ■ LE SERVICE COMPREND

### ■ Un service d'aide à domicile (service prestataire)

Le service assure la présence d'une personne apte à effectuer toutes les tâches quotidiennes telles que, le ménage, le repassage, les courses, la vaisselle, la lessive, l'aide à la toilette simple.

La régularité du service est assurée par des agents remplaçants en cas d'arrêt maladie, de congés ou de formation.

### ■ Aide aux actes essentiels de la vie courante

Les missions d'aide à domicile ne sont pas celles d'une aide soignante ou d'une infirmière. La loi fixe les possibilités d'interventions de notre métier. Cependant, notre personnel est en capacité dans les situations d'urgence d'intervenir ou de trouver une solution adaptée.

### Mais sa fonction est loin de se limiter aux tâches ménagères :

écoute et soutien moral, avec discrétion et respect, accompagnement dans les activités de la vie sociale et relationnelle, aide dans la gestion des démarches administratives...

Ce service donne droit à une réduction d'impôt sur le revenu.

### ■ Un service de livraison de repas à domicile

Ce service s'adresse en priorité aux personnes âgées.

Du lundi au dimanche, des repas complets en liaison froide sont préparés par un prestataire de service.

A noter que le choix de fréquence de la livraison du repas est libre, qu'elle peut être arrêtée ou suspendue sous réserve du respect d'un délai de 72 heures ; tarifs selon les revenus.

### ■ Un service de téléassistance

La téléassistance permet, en cas d'urgence, d'alerter et de dialoguer avec la plateforme d'écoute de la société partenaire du Conseil Départemental.

Ce dispositif apporte la certitude d'une écoute qualifiée 24h/24h et d'une intervention appropriée et rapide. En cas de malaise, le bénéficiaire appuie sur le médaillon, ce qui déclenche l'alerte au service de procédure d'urgence. L'installation du système est gratuite.

Le montant de l'abonnement est fixé par le Conseil Départemental et est payable par trimestre, par mois ou semestre.

Il existe cependant des possibilités de prises en charge (APA). Pour bénéficier de ce dispositif, vous devez venir retirer un dossier et déposer la demande auprès du CCAS.



## ■ Petits travaux à domicile

Le CCAS propose « des petits travaux à domicile » pour les personnes de **65 ans et plus**.

Ce service, consiste, par exemple, à changer une bouteille de gaz ou une ampoule électrique, monter un meuble...

### **TARIFS**

**3€ la demi-heure**  
sans conditions de revenus.

**5€ ou 8€ ou 10€ ou 13€**  
l'intervention de 2 heures  
selon les revenus.



## ■ Aide aux courses

Le CCAS a mis en place un service d'aide aux courses, le jeudi toute la journée pour se rendre dans la zone commerciale Ste Estève, ainsi que le mardi après-midi pour l'Entraide.



## ■ LES VALEURS DU SERVICE

La personne aidée, qu'elle que soit sa situation, son état de santé physique ou psychique, son niveau d'intégration sociale, bénéficie d'une intervention conforme aux principes suivants :

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

L'application de la charte nationale, publiée par arrêté du 8 septembre 2003, relative aux droits et libertés des personnes accueillies, est garantie notamment en ce qui concerne :

- Principe de non discrimination,
- Droit à une prise en charge ou à un accompagnement adapté,
- Droit à l'information,
- Principe du libre choix du consentement éclairé et de la participation de la personne,
- Droit à la renonciation,
- Droit au respect des liens familiaux,
- Droit à la protection,
- Droit à l'autonomie,
- Principe de prévention et de soutien,
- Droit à l'exercice des droits civiques attribués à la personne accueillie,
- Droit à la pratique religieuse.

D'une manière générale, une attitude de respect est adoptée à tout moment de la prise en charge et par l'ensemble des professionnels du service.

De plus, une intervention individualisée selon une approche globale de la personne et un principe d'ajustement continu de la prestation à ses besoins et attentes, est appliquée.

Nous proposons une offre élaborée avec le bénéficiaire et nous assurons si nécessaire, une approche coordonnée avec d'autres professionnels.

Le service est particulièrement attentif aux situations pouvant mettre les personnes en danger physique ou psychologique.

Il est interdit aux bénéficiaires de faire des dons d'argent aux intervenants.

## ■ LES OBJECTIFS DU SERVICE ET LA QUALITE

Le CCAS a pour objectif d'offrir une prestation de qualité pour toutes les personnes qui souhaitent rester chez elles dans les meilleures conditions possibles, grâce à l'intervention des professionnels du maintien à domicile.

L'intervention à domicile est la spécificité de notre CCAS. Ainsi le personnel est tout particulièrement respectueux du lieu et des habitudes de vie. Intervenir à domicile demande respect, discrétion, réserve, délicatesse et implique une relation de confiance.

Cette activité fait coexister l'espace privé du bénéficiaire et l'espace de travail de l'intervenant.

### Les personnes pouvant être aidées par le service :

Essentiellement des personnes retraitées, invalides ou titulaires de la prestation compensatrice du Handicap (PCH) ou de l'Allocation Personnalisée à l'Autonomie qui en font la demande et se trouvent dans des situations :

- D'incapacité à assumer certaines tâches quotidiennes,
- De convalescence, de suite d'hospitalisation,
- D'affection ne justifiant pas une hospitalisation,
- Occasionnellement des personnes de moins de 60 ans, atteintes de maladies graves ou de longue durée, sortant d'hospitalisation ou de rééducation.

## ■ DES PROFESSIONNELS DE L'AIDE A DOMICILE

Le personnel du service est qualifié, il bénéficie de formation continue et d'un encadrement professionnel de proximité.

Il est recruté selon des critères liés à sa motivation, à sa technicité, à sa capacité d'adaptation.

Les qualités de contact, d'écoute, de respect de la personne, de discrétion et d'aptitudes à faire face aux situations d'urgence sont des éléments déterminants de la compétence des personnels.

Le responsable de secteur veille à la bonne réalisation du service dans le respect des règles professionnelles et déontologiques.

## ■ FACTURATION DES PRESTATIONS

La facturation se fait mensuellement (sauf pour le service de téléassistance). Le paiement est à faire auprès de la Régie « Aide à la Personne ».

## ■ RE COURS

En cas de contestation ou de réclamation, la possibilité est donnée au bénéficiaire de faire état de ses difficultés auprès :

**du service, voire du Président du CCAS, Maire de la Commune**

**du Conseil Départemental** - Hôtel du Département 52, ave de St Just - 13256 Marseille Cédex20 - Tél : 04 13 31 13 13. Les recours possibles, en cas de litige, à une procédure de médiation de la consommation ou de médiation conventionnelle ou à tout autre mode alternatif de règlement des différends, en application des dispositions de l'article L.211-3 du code de la consommation et la liste des personnes qualifiées prévue à l'article L.311-5 du CASF. Cette liste est à disposition au CCAS.

La possibilité de recourir à une personne de confiance en application des dispositions de l'article L.311-5-1 du CASF.

**ou de la Caisse de Retraite**

## ■ LES MOYENS D'EXPRESSION DE L'USAGER

Afin de faciliter la communication avec nos bénéficiaires, les bureaux sont accessibles par les usagers (Rez-de-chaussée CCAS) aux heures d'ouverture et surtout sans rendez-vous.

Cette proximité rend les échanges entre les bénéficiaires et le service, plus directs et plus faciles. Cela permet de suivre de façon quasi-quotidienne l'évolution d'une prise en charge.

Un recueil de doléances est à disposition au CCAS.

De plus, une fois par an, un questionnaire de satisfaction est adressé à chaque bénéficiaire.

Un guide vers la bientraitance des personnes est remis à chaque bénéficiaire lors de la première intervention à domicile.

## ■ LES PARTENAIRES

Les partenaires de la structure sont : le Conseil Départemental, la CARSAT, les diverses caisses de retraite, les services sociaux des centres hospitaliers et des maisons de longs séjours, les assistantes sociales du secteur.

## ■ L' EVALUATION

Elle se fait au travers de différents moyens :

- Un questionnaire de satisfaction adressé annuellement à tous les bénéficiaires.
- Un audit du service est fait tous les 5 ans lors du renouvellement de l'agrément.
- **Le Conseil Départemental** (finisseur de la majorité des prises en charge),
- **La CARSAT** fait dorénavant appel à un organisme extérieur pour valider le renouvellement ou l'attribution d'interventions
- **Les bénéficiaires** qui constituent une évaluation permanente.

# **CCAS DE ROQUEVAIRE**

## **Service Aides Ménagères**

### **OUVERTURE DU SERVICE D'AIDE A DOMICILE**

L'amplitude horaire des aides à domicile est de

**8h00 à 20h00 du lundi au vendredi et le samedi aux heures de repas.**

L'accueil téléphonique est assuré de :

**LUNDI au JEUDI de 8h00 à 12h00  
et de 14h00 à 17h30 et jusqu'à 17h00 le vendredi.**

### **LE CONDITIONS DE REMPLACEMENT EN CAS D'ABSENCE DES AIDES MENAGERES**

Quand la prestation de l'aide à domicile est interrompue (vacances, grèves, maladies, formation...) le service s'attache à affecter une remplaçante le plus tôt possible en fonction des priorités relatives à l'état de dépendance des usagers.

### **NOS PARTENAIRES**

Des conventions ont été signées avec les partenaires suivants :

- ◆ Le Conseil Départemental
- ◆ La CARSAT
- ◆ La CPAM
- ◆ La MSA
- ◆ La CNRACL

# CCAS DE ROQUEVAIRE

## Service Aide-Ménagères

### TARIFS APPLICABLES AU 01/01/2026

- **CAISSE DE RETRAITE :** **27,10 € / HEURE**
- **APA :** **25,00 € / HEURE**  
*(Allocation Personnalisée d'Autonomie)*
- **PCH :** **25,00 € / HEURE**  
*(Prestation Compensatoire du Handicap)*
- **AIDE SOCIALE :** **25,00 € / HEURE**  
a) Participation du Conseil Général      24,00 € / HEURE  
b) Participation du bénéficiaire      1,00 € / HEURE
- **TARIF PLEIN :** **19.50 € / HEURE**

Pour plus d'informations, contacter le CCAS au 04.42.04.45.43

ou par mail à l'adresse suivante

[ccas@ville-roquevaire.fr](mailto:ccas@ville-roquevaire.fr)

## ■ ASSURANCE EN RESPONSABILITE CIVILE

Afin d'exercer sa mission, le CCAS est assuré (N° assuré : 022462Q)  
en Responsabilité Civile auprès de :  
**SMACL - 141, avenue Allende**  
**79031 NIORT Cedex 9**

# Permanences sociales au CCAS



## C.A.F.

**Assistante sociale**  
le 2ème mardi matin  
**sur RDV**  
au 04 88 57 32 40



## MAISON DEPARTEMENTALE DE LA SOLIDARITE

**Mme Virginie PLANCHAINS**  
**Assistante sociale**  
le vendredi matin sur RDV  
au 04 13 31 06 00



## MUTUELLE DE VILLAGE

un mercredi par mois  
sur RDV  
au 04 42 70 32 46

**Mme Sandrine AUDRIN**  
**Assistante sociale**

La première semaine du mois le mardi,  
les autres semaines le lundi  
sur RDV au 04 13 31 06 00



## ADIL

**Mme Perrine GERBEAU**  
**Assistante sociale**  
Un mardi par mois tous les  
deux mois sur RDV  
au 04 96 11 12 00

## PMI

Les 2ème et 4ème lundis du mois  
à partir de 14h00  
sur RDV au 04 13 31 05 63

## MSA - MEDECINE DU TRAVAIL

Les 1er, 3ème et 4ème jeudis du mois

## PÔLE INSERTION

**Docteur Martine MAQUEDA**  
les 2ème et 4ème vendredis du mois  
l'après-midi sur RDV  
AU 04 13 31 05 63

# LES URGENCES

<b>15</b>	<b>S.A.M.U.</b>
<b>17</b>	<b>POLICE SECOURS</b>
<b>18</b>	<b>POMPIERS</b>
<b>04 91 88 40 00</b>	<b>Clinique de la Casamance</b>
<b>04 42 84 70 34</b>	<b>Urgences CHU Aubagne</b>

**C.C.A.S de Roquevaire - Le Clos des Berges, Bât A - 13360 Roquevaire**  
**04.42.04.45.15 - 04.42.32.91.29 / Fax : 04.42.32.94.93**

