



**CCAS**

**CENTRE COMMUNAL  
D'ACTION SOCIALE**

**LIVRET  
D'ACCUEIL**



## SOMMAIRE

Présentation du CCAS .....	4
Informations pratiques .....	5

---

### **Le service action sociale**

Le service action sociale .....	6
Les actions solidaires .....	7

---



### **Le service d'aide et d'accompagnement à domicile**

Le service d'aide à domicile .....	12
Le service de portage de repas .....	14
Le service de téléassistance .....	15
Le service de petits travaux .....	16
Le service de transport accompagné .....	17

---



Les droits des usagers dans les établissements et services sociaux et médico-sociaux .....	18
Numéros d'urgence .....	19



P our surmonter les difficultés de la vie, il est essentiel de bénéficier de l'aide d'un interlocuteur de confiance. C'est le rôle du Centre communal d'action sociale, qui accompagne chaque jour les Narbonnaises et Narbonnais confrontés à la précarité sociale, financière ou aux difficultés du grand âge.

Aide à domicile, accompagnement dans les démarches administratives, portage de repas, téléassistance... Les services mis à disposition des habitants sont multiples afin de renforcer l'entraide, la coopération et la solidarité. Le CCAS permet également d'orienter vers les organismes publics ou les associations, en fonction des besoins des usagers.

Toutes ces actions sont guidées par une volonté de justice sociale, entre toutes les générations, tous les quartiers et tous les Narbonnais. Une telle démarche ne serait pas possible sans l'implication constante des agents municipaux que je tiens particulièrement à remercier. Ils œuvrent, chaque jour, à améliorer le quotidien de nombre d'entre nous.

Attentive au bien-être de ses habitants, la Ville de Narbonne est donc fière d'apporter son soutien indéfectible à une structure qui symbolise, au niveau local, une valeur capitale : la solidarité.



### **Bertrand MALQUIER**

Maire de Narbonne  
Président du CCAS



### **Dominique MARTIN-LAVAL**

Vice-Présidente du CCAS



# Le Centre communal d'action sociale

Le Centre communal d'action sociale (CCAS) assure une mission d'intérêt général d'accompagnement et de développement social auprès des Narbonnaises et des Narbonnais.

Présidé par le Maire, le CCAS est dirigé par un Conseil d'administration composé à parité de 6 élus municipaux et de 6 membres d'associations ou de personnalités représentant les personnes âgées, les personnes handicapées ou œuvrant dans le domaine de l'action sociale.

## Le service Action sociale

Il propose un ensemble de services pour faire face aux situations de précarité ou de difficulté sociale touchant notamment les familles, les personnes isolées, les personnes sans emploi, les personnes âgées ou les personnes en situation de handicap.

## Le service d'aide et d'accompagnement à domicile

Il a pour mission de contribuer au bien-être des personnes âgées et/ou handicapées en leur permettant de rester à leur domicile dans de bonnes conditions, de lutter contre l'isolement et de préserver le lien social.

## Le CCAS s'adresse

- ▶ aux personnes en situation de précarité ou de difficulté
- ▶ aux personnes âgées de 60 ans ou plus
- ▶ aux personnes handicapées quel que soit leur âge

# Informations pratiques



## ACCUEIL DU PUBLIC

Le CCAS est ouvert au public :  
du lundi au vendredi  
de 9h à 12h30  
et de 13h30 à 17h.

**Sur RDV** pour les prestations  
**Fermeture hebdomadaire le mardi matin**



## CONTACT

04.68.90.30.70

[ccas@mairie-narbonne.fr](mailto:ccas@mairie-narbonne.fr)



## ADRESSE

Centre communal d'action sociale  
29, rue Mazzini  
11100 Narbonne





**CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE**  
**29, rue Mazzini - 11100 NARBONNE**

**ARRÊT DE BUS**  
NAVETTE GRATUITE

**La Citadine**



# LE SERVICE ACTION SOCIALE





# LE SERVICE ACTION SOCIALE

*Ce service apporte un conseil et un accompagnement pour les diverses prestations d'aide sociale légale ou facultative. Il aide à constituer des dossiers administratifs et oriente dans les démarches.*

## Personnes en difficulté sociale :

- ▶ accueil, information, orientation ;
- ▶ aides aux démarches administratives ;
- ▶ accompagnement socio-professionnel des bénéficiaires du RSA ;
- ▶ élection de domicile des personnes sans domicile fixe ;
- ▶ aides facultatives (aides financières ponctuelles et sous conditions).



## Personnes âgées, personnes à mobilité réduite ou en situation de handicap :

- ▶ accueil, information, orientation ;
- ▶ aides aux démarches administratives ;



- ▶ dossiers d'aide sociale légale (portage des repas, services ménagers, hébergement en établissement, etc.) ;
- ▶ dossiers d'Aide Personnalisée à l'Autonomie (APA) ;
- ▶ aides facultatives (aides financières ponctuelles et sous conditions, dont chèques taxi).

## Le coffre-fort numérique :

L'objectif est de pouvoir proposer à la population précarisée de mettre à l'abri ses documents administratifs sur une plate-forme numérique dédiée : Reconnect, entièrement gratuite.



Tél. 04.68.90.30.70  
ccas@mairie-narbonne.fr

## Revenu de solidarité active (RSA)



Dans le cadre d'une convention avec le Conseil départemental, les référents socio professionnels du CCAS accompagnent les bénéficiaires pour lever les freins au retour à l'emploi (garde d'enfants, formation, mobilité, logement, difficultés financières, santé).



## Appui santé RSA

Le CCAS a mis en place avec un co financement du Conseil départemental, un accompagnement dédié des bénéficiaires du RSA dans un parcours de soins en s'appuyant sur le concours d'une infirmière.



## « La tête de l'emploi »

Cette action portée par le CCAS et co financée par le Conseil départemental, s'adresse à un public en recherche d'emploi ou en insertion professionnelle pour des conseils en relooking, des simulations d'entretiens d'embauche, des ateliers animés par un psychologue clinicien...



# LES ACTIONS SOLIDAIRES DU PLAN COMMUNAL DE SAUVEGARDE

## LE PLAN GRAND FROID

Ce dispositif concerne un ensemble de mesures visant à protéger du froid la population sans domicile fixe.

Les niveaux supérieurs du plan sont déclenchés par le Préfet et a pour objectif d'augmenter la capacité d'accueil. C'est ainsi que la Ville et le CCAS ouvrent à cette occasion un gymnase pour offrir un abri de 20 places supplémentaires.

Le CCAS intervient dans l'organisation de cette ouverture pour les sans-abris, avec la contribution de la Croix Rouge, de la Protection Civile et des associations caritatives.

## LE PLAN COMMUNAL DE SAUVEGARDE

Le CCAS participe aux astreintes du Plan Communal de Sauvegarde. Suite à un sinistre nécessitant une mise à l'abri, l'astreinte du CCAS évalue, accompagne dans la recherche de solutions transitoires et apporte un soutien dans les premières démarches administratives.

## LE PLAN CANICULE

Ce dispositif encourage et permet un contact périodique pour prévenir les situations à risques et assurer une meilleure protection des personnes en situation de fragilité et d'isolement.

Le CCAS met en place un fichier (conforme au registre général de la protection des données) sur lequel les personnes qui le souhaitent peuvent s'inscrire directement ou par le biais d'un organisme ou d'une association.



**Tél. 04.68.90.30.70**  
ccas@mairie-narbonne.fr



# LES SERVICES D'AIDE ET D'ACCOMPAGNEMENT À DOMICILE





# SERVICE D'AIDE À DOMICILE

## Quelles sont les prestations proposées ?

***L'aide à domicile facilite les actes de la vie quotidienne des personnes âgées ou handicapées.***

Grâce à leurs compétences professionnelles et à leurs qualités humaines, les intervenants du CCAS contribuent au maintien à domicile des bénéficiaires, en lien avec leur famille et les professionnels de santé.

L'aide à domicile doit respecter la personne dans ses droits fondamentaux, ses biens, son espace de vie privée et son intimité, sa culture et son choix de vie.



## UNE OFFRE DIVERSIFIÉE

### Aide à l'entretien du cadre de vie, du lundi au vendredi :

- ▶ entretien courant du domicile ;
- ▶ entretien du linge ;
- ▶ aide pour les courses ;
- ▶ aide à la préparation des repas ;
- ▶ sorties, rdv divers...

### Aide à la personne aux actes essentiels de la vie quotidienne 7 jours/7 :

- ▶ élaboration et aide à la prise des repas ;
- ▶ aide à la toilette, à l'habillage ;
- ▶ aide pour les transferts ;
- ▶ aide pour les démarches administratives ;
- ▶ transport individuel accompagné.



**50%**  
du prix de votre participation est déductible du montant de l'impôt sur le revenu ou sous forme de crédit d'impôt.

## Comment effectuer une demande ?

- ▶ S'adresser au CCAS pour constituer un **dossier administratif**, il varie en fonction de l'organisme qui finance l'intervention : Conseil départemental (APA,...), Caisses de retraite (CARSAT...), mutuelles...
- ▶ **Une évaluation des besoins** de la personne et du niveau de dépendance est effectuée par l'organisme financeur avec l'attribution d'un plan d'aide (nombre d'heures d'intervention mensuelles).
- ▶ **Un plan d'aide personnalisé** est proposé en fonction des besoins repérés. Il sera planifié par les responsables de secteur du CCAS selon les souhaits des usagers, les possibilités et le degré d'urgence, lors d'une visite à domicile.
- ▶ **La prise en charge financière** de l'organisme financeur varie en fonction du niveau de dépendance et des ressources de la personne aidée. A défaut, il est toujours possible de financer soi-même des prestations à taux plein (**tarif horaire joint en annexe**).

**Tél. 04.68.90.30.70**  
ccas@mairie-narbonne.fr

Le service d'Aide à domicile est autorisé et tarifé par le Conseil départemental de l'Aude

# SERVICE DE PORTAGE DE REPAS

**50%**

du prix de votre participation est déductible du montant de l'impôt sur le revenu ou sous forme de crédit d'impôt.

## Quelles sont les prestations proposées ?

***Ce service est destiné aux personnes âgées de plus de 60 ans et/ou handicapées, ce service assure le portage de repas en liaison froide à domicile 7jours/7.***

### La livraison

La livraison à domicile a lieu le matin, du lundi au vendredi.

- ▶ Le jeudi : livraison des repas du jeudi et vendredi.
- ▶ Le vendredi : livraison des repas du samedi et dimanche.



### Le menu

Le menu tient compte des régimes particuliers tels que : sans sucre, sans sel ou à texture modifiée. Le menu, élaboré par une diététicienne, est choisi par le bénéficiaire pour le mois suivant.

Ce menu peut être complété sur demande par une collation du soir.



## Comment effectuer une demande ?

Il convient de s'adresser au service afin de constituer **un dossier**.

- ▶ **5 jours sont nécessaires** pour la mise en place de la première prestation.
- ▶ **72 heures sont nécessaires** pour interrompre, suspendre ou reprendre la prestation, sauf en cas d'hospitalisation.

*En cas de non-respect de ces délais, les repas servis seront facturés.*

**Le tarif :** Le tarif comprend le repas et sa livraison. Il est actualisé au 1<sup>er</sup> janvier de chaque année (**tarifs joints en annexe**).

**Tél. 04.68.90.30.70**

ccas@mairie-narbonne.fr



# SERVICE DE TÉLÉASSISTANCE



## Quelles sont les prestations proposées ?

***La téléassistance est un système d'assistance et d'intervention à domicile qui fonctionne 24h/24 et 7j/7.***

Sous forme de bracelet ou de pendentif, une simple pression sur un bouton permet d'établir un contact automatiquement avec un interlocuteur qui écoute et déclenche, si besoin, une intervention adaptée ou préviendra les personnes ressources que l'utilisateur aura désignées.

La prestation téléassistance offre également un service de soutien psychologique. Vous pouvez sur simple appel, bénéficier de l'écoute et du soutien d'une psychologue.



## Comment effectuer une demande ?

Il convient de s'adresser au service afin de constituer **un dossier**.

### Conditions d'admission

Désigner une personne proche dépositaire des clefs ou faire installer une boîte à clés.

**Tarif :** L'abonnement est mensuel. Il est actualisé au 1<sup>er</sup> janvier de chaque année (**tarif joint en annexe**).

**Tél. 04.68.90.30.70**  
ccas@mairie-narbonne.fr

**50%**

du prix de votre participation est déductible du montant de l'impôt sur le revenu ou sous forme de crédit d'impôt.

# SERVICE DE PETITS TRAVAUX



## Quelles sont les prestations proposées ?

*Ce service s'adresse aux personnes âgées et/ou handicapées, déjà bénéficiaires d'un des services du CCAS, et permet l'intervention d'un agent à domicile pour des petits travaux de bricolage courants de courte durée (moins de 2h) et ne relevant pas du secteur marchand ou associatif.*

Tels que :

- ▶ fixation de barres d'appui,
- ▶ fixation de supports de rideaux,
- ▶ changement de joints du lavabo/évier,
- ▶ détartrage de robinetterie,
- ▶ montage de meubles en kit...



## Comment effectuer une demande ?

### Conditions à remplir

Etre déjà bénéficiaire d'un service du CCAS.

### Procédure

S'adresser au service qui étudiera la demande et apportera une réponse sous huit jours.

**Tarif :** Il est actualisé au 1<sup>er</sup> janvier de chaque année (**tarif joint en annexe**).

**Tél. 04.68.90.30.70**

ccas@mairie-narbonne.fr

**50%**

du prix de votre participation est déductible du montant de l'impôt sur le revenu ou sous forme de crédit d'impôt.

# LE SERVICE DE TRANSPORT ACCOMPAGNÉ DOMI'VILLE



Quelles sont les prestations proposées ?

*Ce service assure des déplacements du domicile vers des destinations variées sur Narbonne du lundi au vendredi.*

## Comment effectuer une demande ?

### Conditions à remplir

Avoir 65 ans ou plus et rencontrer des difficultés de déplacement.

### Inscription

Réservations auprès du service, minimum 48h à l'avance, sous réserve des disponibilités

**Tarif :** Il est actualisé au 1<sup>er</sup> janvier de chaque année (**tarif joint en annexe**).

**Tél. 06.85.44.28.65**

[ccas@mairie-narbonne.fr](mailto:ccas@mairie-narbonne.fr)



# Les **droits des usagers** dans les établissements et services sociaux et médico-sociaux

La loi n°2002-2 du 26 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale a notamment pour objectif de développer les droits des usagers fréquentant les établissements et services sociaux et médico sociaux.

## **Les 7 droits fondamentaux des usagers (article L 311-3 du CASF)**

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.

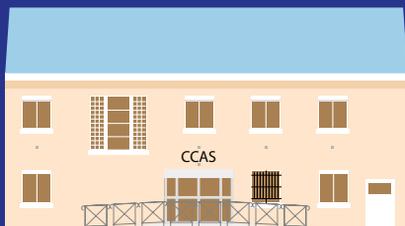
# NUMÉROS D'URGENCE



<b>POMPIERS</b> .....	<b>18</b>
<b>SAMU</b> ..... Urgences médicales, détresse vitale. Le Samu traite aussi les demandes de transport ambulancier et de soins vers les permanences.	<b>15</b>
<b>POLICE SECOURS</b> ..... ou gendarmerie	<b>17</b>
<b>HÉBERGEMENT D'URGENCE</b> .....	<b>115</b>
<b>PLATEFORME TÉLÉPHONIQUE D'ÉCOUTE, D'INFORMATION ET D'ORIENTATION DES VICTIMES DE VIOLENCES SEXISTES ET SEXUELLES</b> .....	<b>3919</b>
<b>ALLO ENFANCE MALTRAITÉ</b> .....	<b>119</b>
<b>MALTRAITANCE PERSONNES ÂGÉES ET/OU HANDICAPÉES</b> .....	<b>3977</b>
<b>NUMÉRO D'APPEL D'URGENCE SMS</b>	<b>114</b>
<b>PRÉVENTION SUICIDE</b> .....	<b>3114</b>

*Tous les numéros de téléphone d'urgence  
sont gratuits depuis un poste fixe ou d'un portable*

Conception éditoriale : CCAS de la Ville de Narbonne, janvier 2025 - Imprimé par l'Imprimerie de Bourg, Narbonne  
Photos : Ville de Narbonne, B. Delmas / Freepik



Centre communal  
d'action sociale  
29, rue Mazzini  
11100 NARBONNE  
[www.narbonne.fr](http://www.narbonne.fr)



  
**Narbonne CCAS**  
Centre Communal d'Action Sociale