

REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT



CCAS- Ligourès- Place Romée de Villeneuve - 13090 Aix-en-Provence

04.42.99.23.80 - poleinfoseniors@ccas-aixenprovence.org

N° SIRET 26 130 033 90 270

MAJ Décembre 2025

Préambule

La loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale reconnaît les Centres Locaux d'Information et de Coordination (CLIC) dans la nomenclature des établissements et services sociaux et médico-sociaux. Ces derniers assurent une mission de service public : information, orientation et coordination, au bénéfice des personnes âgées, des aidants et des professionnels ou des établissements et services.

Les Départements, en tant que chefs de file de la coordination de l'action gérontologique, pilotent le dispositif des Centres Locaux d'Information et de Coordination (CLIC). Dans les Bouches-du-Rhône, depuis la délibération de la commission permanente de la collectivité départementale du 22 octobre 2014, les CLIC sont appelés Pôles Infos seniors et disposent d'un cadre d'actions harmonisé.

La loi relative à l'adaptation de la société au vieillissement du 28 décembre 2015 réaffirme le rôle des dispositifs d'information et de coordination dans l'accès à l'information des personnes âgées et de leurs familles. Elle vise à anticiper et définir un parcours répondant le plus possible aux attentes des personnes en matière de logement, de transports, de vie sociale et citoyenne, d'accompagnement. Ce nouveau cadre réglementaire conforte la dynamique impulsée dans le département depuis 2014.

Introduction

La loi du 2 janvier 2002 a souhaité reconnaître et garantir l'exercice des droits des usagers au sein des établissements sociaux ou médico-sociaux et place la personne âgée au centre du dispositif.

Il s'agit de promouvoir des droits des personnes et de rendre plus lisibles les pratiques professionnelles, les modalités d'organisation, d'accueil et d'accompagnement.

Cette rénovation des missions et des principes du social et médico-social se traduit par des outils dont fait partie le présent règlement de fonctionnement.

Ce règlement est destiné à toute personne s'adressant au Pôle. Il sera remis avec le livret d'accueil, la charte d'accueil des Pôles Infos seniors et la charte des droits et liberté des personnes accueillies.

Il est affiché dans les locaux du Pôle Infos seniors.

Il est établi pour une durée de 5 ans et pourra faire l'objet de révision périodique.

Le présent règlement de fonctionnement a été adopté par le conseil d'administration du Centre Communal d'Action Sociale d'Aix en PROVENCE du 13 mars 2019.

Il peut être modifié selon les propositions faites par les usagers (personnes âgées, entourage, professionnels).

Article 1 : Présentation du service

Le Pôle Infos seniors est une structure de proximité destinée aux personnes âgées de plus de 60 ans et leurs proches ainsi qu'aux professionnels de l'action gérontologique.

Article 2 : Missions et champs d'intervention

Pour les personnes âgées et leur entourage :

- informer, de manière personnalisée, sur l'ensemble de l'offre dont vous pouvez bénéficier : actions de prévention, loisirs, accès aux droits, offre de soins et d'aides à domicile, structures d'accueil ...
- orienter vers les activités, les services ou professionnels adaptés à vos besoins, de votre territoire, en fonction de votre situation,
- Proposer des actions collectives d'information et de prévention,
- Evaluer vos besoins et élaborer avec vous un plan de préconisation respectant votre projet de vie,
- Mobiliser les ressources et compétences disponibles,
- Accompagner à la mise en œuvre du plan de préconisations si cela est nécessaire,
- Selon les situations, coordonner l'action des différents professionnels dans le cadre d'un plan d'intervention.

Pour les professionnels

Le Pôle Infos seniors est un lieu ressource qui permet de :

- recenser l'offre sociale, médico-sociale et sanitaire du territoire,
- informer sur l'offre du territoire existante et l'actualité du territoire,
- orienter vers le partenaire et les services adaptés à votre demande,
- apporter un soutien dans vos pratiques professionnelles en mobilisant le réseau partenarial,
- apporter une expertise gérontologique.
- organiser des comités techniques pour échanger sur des thématiques à partir de situations anonymes et identifier les bonnes pratiques.
- animer le réseau partenarial du territoire par l'organisation d'actions collectives,

Article 3 : Mise en œuvre des missions

Tous les services proposés par le Pôle Infos seniors sont totallement gratuits.

3-1 Modalités d'accueil

Le Pôle Infos seniors dispose de l'espace d'accueil et d'information en libre accès du CCAS et de bureaux d'accueil. Ces derniers sont organisés pour garantir la confidentialité

des entretiens.

Pour les professionnels un lieu de rencontres interprofessionnelles et de réunion peut vous être proposé selon vos besoins.

3-2 Modalités d'intervention

Pour les personnes âgées et leurs proches

Le Pôle Infos seniors répond à vos demandes par :

- des entretiens téléphoniques ou physiques dans les bureaux du pôle,
- des visites à domicile dans certains cas (situation de forte précarité, isolement, problématique logement). Avec l'accord de la personne, l'assistant de coordination ou le responsable du pôle peut être accompagné par un partenaire. La personne âgée peut demander la présence d'un membre de son entourage,
- des actions partenariales d'informations et de prévention.

Pour les professionnels

- des réunions d'information globale et territoriale,
- des comités techniques qui analysent des situations anonymes à partir d'un thème pertinent,
- des visites à domicile conjointes,
- des réunions de synthèse.

Le Pôle Infos seniors dispose d'une documentation adaptée à destination du public et des professionnels : documentation spécialisée, fiches descriptives des dispositifs, plan de préconisations, plan d'Intervention coordonnées ...

Grâce à ces différentes instances de coordination pour les professionnels (comité technique, comité de pilotage...), le Pôle Infos seniors peut être force de proposition auprès du Conseil départemental, qui pilote le dispositif.

Article 4 : Engagements du Pôle Infos seniors

L'exercice des droits et libertés individuels est garanti à toute personne aidée par le Pôle Infos seniors, dans le respect des dispositions législatives et réglementaires en vigueur (*Texte de référence : Code de l'action sociale et des familles, Article L311-3 modifié par la loi n°2015-1776 du 28 décembre 2015-art 27*).

Le Pôle Infos seniors recherche l'adhésion des partenaires et des professionnels aux valeurs et principes énoncés ci-dessus.

Ainsi, le Pôle Infos seniors, s'inscrivant dans la promotion de la bientraitance et la prévention de la maltraitance, garantit à toute personne accueillie :

- le respect des principes de neutralité, d'impartialité et de bienveillance ;
- le respect de sa dignité, de son intégrité, de sa vie privée, de

son intimité et de sa sécurité ;

- un accompagnement individualisé adapté à ses choix et selon son consentement éclairé ;
- la confidentialité et la sécurité des données ;
- la transmission d'une information objective actualisée et personnalisée.

Il s'engage également à rechercher le consentement de la personne accompagnée dans les limites légales du devoir d'assistance aux personnes en danger.

De plus, le Pôle Infos seniors s'engage vis-à-vis des personnes âgées et des professionnels, à :

- collaborer en toute impartialité,
- porter ensemble la réflexion vers la réponse la plus adaptée à la demande et aux besoins des usagers, et selon leur libre-choix,
- veiller à la mise en œuvre des choix et décisions de l'usager, dans le respect des missions et compétences de chacun,
- associer dans la mesure du possible et avec l'accord de la personne, les proches aidants,
- respecter des règles éthiques et déontologiques dans l'ensemble des réflexions et collaborations qu'ils partagent,
- partager de l'information utile et pertinente autour de la situation et selon son évolution dans le respect de l'éthique,

de la déontologie et de la législation en vigueur

- respecter le fonctionnement et l'utilisation des outils mis en place par les professionnels intervenant déjà au domicile.

Article 5 : Recueil et utilisation des données

Certaines informations relatives à la situation peuvent être recueillies par écrit et/ou informatisées via un logiciel dont l'utilisation est soumise à la loi du 06 janvier 1978 de la CNIL relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés modifiées. L'usager peut s'opposer pour des raisons légitimes au recueil de données personnelles en informant le personnel du Pôle Infos seniors. Il peut à tout moment accéder à ces données et/ou demander à les rectifier.

Toutes ces données sont conservées dans un endroit sécurisé conformément à la législation en vigueur et sont soumises à un devoir de confidentialité et au respect de la législation concernant le secret professionnel pour certains salariés (cf. Article 226-13 du Code Pénal). Elles font l'objet d'un traitement automatisé dans les conditions fixées par la règlementation.

Toute personne accompagnée peut s'opposer au recueil et au traitement des données nominatives la concernant et peut, à tout moment, accéder à ces données et/ou les rectifier.

Article 6 : Sûreté des objets et documents

Le Pôle Infos seniors décline toute responsabilité concernant les pertes des objets et documents personnels, dans les locaux du pôle, et rappelle que le propriétaire en est le seul responsable.

Article 7 : Sûreté des usagers et des salariés

Le gestionnaire du Pôle Infos seniors veille à la salubrité de ses locaux, à leur accessibilité aux personnes à mobilité réduite, dans un souci constant d'égalité de traitement des usagers conformément à la loi n°2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées.

Les personnes accueillies (personnes âgées, leur entourage, les professionnels) s'engagent à respecter :

- les locaux,
- les horaires d'ouverture et les rendez-vous donnés, sauf en cas d'empêchement
- le salarié du pôle dans le cadre de son activité professionnelle.

Article 8 : Expression de la personne et voie de recours

L'expression de l'usager sera assurée par sa participation aux enquêtes de satisfaction et/ou par toute autres formes de participation avec l'objet du service.

En cas de contestation ou de réclamation, l'usager peut contacter une personne qualifiée dont la mission est de permettre à l'usager de faire valoir ses droits, notamment ceux visés aux articles L. 311-3 à L. 311-9 du CASF et dont la liste a été arrêtée conjointement par l'Agence régionale de santé PACA, le Conseil départemental des Bouches-du-Rhône et la Préfecture des Bouches-du-Rhône (cf. liste jointe). Pour saisir la personne qualifiée, l'usager ou son représentant légal doit transmettre sa demande par mail à l'une des adresses :

ars-paca-dd13-personnes-qualifiees@ars.sante.fr

ou dphpba.esms@departement13.fr