



LIVRET D'ACCUEIL

**AU SERVICE DES PLUS DE 60 ANS,
DE LEUR ENTOURAGE ET DES PROFESSIONNELS**

Information, évaluation, orientation,
Prévention de la perte d'autonomie

CCAS- Ligourès- Place Romée de Villeneuve - 13090 Aix-en-Provence
04.42.99.23.80 poleinfosseiors@ccas-aixenprovence.org
N° SIRET 26 130 033 90 270

MAJ Décembre 2025

Ce livret d'accueil a été conçu afin de vous présenter le Pôle Infos seniors, ses missions et son fonctionnement.

Le dispositif des Pôles Infos seniors est piloté par le Conseil départemental des Bouches-du-Rhône qui leur a confié les missions d'information, d'animation territoriale et d'observatoire local. Ainsi, le Pôle Infos seniors Pays d'Aix est un service médico-social autorisé par la Présidente du Conseil départemental depuis le 1^{er} janvier 2005.

Les personnes âgées et leurs proches aidants sont au cœur des préoccupations des Pôles Infos seniors. Ils les informent et les orientent, en toute impartialité, dans leur parcours en respectant leur choix. Pour cela, ils s'appuient sur les acteurs de leur territoire et leur proposent un appui dans leurs pratiques professionnelles.

Ce livret d'accueil répond aux dispositions réglementaires de la loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002, rénovant l'action sociale et médico-sociale. Il est accompagné des documents suivants :

- ❖ le règlement de fonctionnement du service
- ❖ la Charte des droits et liberté de la personne accueillie
- ❖ la Charte départementale d'accueil des Pôles Infos seniors

Ces différents documents vous seront présentés et expliqués à leur remise. Notre équipe reste toutefois à votre disposition pour tous renseignements complémentaires utiles.

PRESENTATION DE L'ORGANISME GESTIONNAIRE

Le Centre Communal d'Action Sociale (CCAS) de la Ville d'Aix en Provence est un établissement public administratif, véritable pivot de la politique sociale de la ville. Il a pour mission la coordination, la prévention, le développement social et la mise en œuvre d'actions adaptées et spécifiques à son territoire.

L'ensemble des établissements, dispositifs et services sont regroupés au sein d'un Pôle Opérationnel, dont la structuration permet la coordination, l'optimisation et la transversalité des pratiques professionnelles afin de garantir l'animation sur le territoire d'une dynamique partenariale et de projets.

Sur le volet Vie des Séniors et Autonomie, Il coordonne ainsi :

- ❖ Le Pôle Infos seniors du Pays d'Aix
- ❖ Un Service des Aides à la Personne : service de soins infirmiers à domicile ; service des aides à domicile, équipe spécialisée Alzheimer (ESA), prestation de restauration à domicile, dispositif de téléassistance;
- ❖ Une Résidence Autonomie à laquelle sont rattachés trois foyers restaurants ;
- ❖ Un Service Animation ;
- ❖ Un collectif de domiciles.

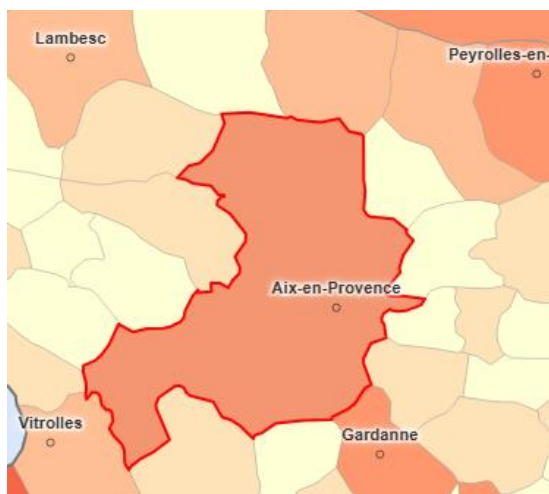
PRESENTATION DU PÔLE INFOS SENIORS

Le Pôle Infos seniors est un lieu d'accueil, de ressources et de coordination à destination des personnes âgées, de leur entourage et des professionnels. Il participe à l'animation du réseau gériatrique local pour faciliter à la fois le parcours de vie des personnes âgées et les échanges entre professionnels. Il organise la diffusion d'information et des actions de prévention sur leur territoire.

Les locaux sont accessibles aux personnes à mobilité réduite.

Les prestations proposées par le Pôle Infos seniors sont sans contrepartie financière.

Il est compétent sur la commune d'Aix en Provence comprenant aussi Luyne – Les Milles – Puyricard – Couteron.



NOS MISSIONS

Grâce à une bonne connaissance du réseau partenarial et de l'offre territoriale, le Pôle Infos seniors fait le lien entre les demandes des personnes de plus de 60 ans et l'offre existante sur le territoire : dispositifs, actions de prévention, information, aides ...

Vous êtes une personne âgée de plus de 60 ans ou un proche aidant, l'équipe vous accueille pour :

- ❖ vous 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 ...
- ❖ vous orienter, en fonction de votre situation, vers les activités, les services ou professionnels adaptés du territoire ;
- ❖ vous proposer des actions collectives d'information et de prévention.

Grâce à son expertise gérontologique, le Pôle peut :

- ❖ évaluer vos besoins et élaborer avec vous des préconisations d'actions respectant votre projet de vie ;
- ❖ Mobiliser les ressources et compétences professionnelles disponibles ;
- ❖ Accompagner à la mise en œuvre des préconisations, selon les situations, et coordonner l'action des différents professionnels si cela est nécessaire.

Vous êtes un professionnel

Le Pôle Infos seniors est un lieu ressource et un observatoire gérontologique qui :

- ❖ recense l'offre sociale, médico-sociale et sanitaire du territoire,
- ❖ vous informe sur l'offre du territoire existante et l'actualité du territoire,
- ❖ vous oriente vers le partenaire et les services adaptés à votre demande,
- ❖ vous apporte un soutien dans vos pratiques professionnelles en mobilisant le réseau partenarial,
- ❖ vous apporte une expertise gérontologique,
- ❖ organise des réunions d'information pour, diffuser de l'information générale (nouveaux dispositifs, conférences ...) et territoriale (présentation d'acteurs du territoire, de projets, échanges sur des thématiques émergentes ...). Une réunion annuelle est organisée afin vous présenter l'activité du pôle et le bilan des actions menées, recueillir vos besoins et vous présenter les axes de travail à venir,
- ❖ programme des comités techniques pluridisciplinaires pour permettre l'échange et l'analyse thématique à partir de l'étude de situations. Des experts sont mobilisés afin de vous apporter leur éclairage,
- ❖ provoque des réunions de synthèse pour vous permettre d'échanger sur une situation avec les acteurs concernés de la prise en charge.

NOTRE EQUIPE

Le Pôle Infos Seniors est composé :

De Chargés d'Accueil qui ont pour mission de vous accueillir (usagers et professionnels), de vous informer, et de vous orienter;

D'un Assistant de Coordination, en charge de l'évaluation de vos demandes individuelles et participant à l'élaboration des actions collectives ;

D'un Responsable de Coordination ayant en charge la gestion du Pôle Infos seniors ; l'animation et la dynamisation du réseau gérontologique ; l'élaboration des actions collectives à votre attention.

NOS VALEURS ET ENGAGEMENTS

L'équipe du Pôle Infos seniors s'engage à respecter les principes fondamentaux des droits des usagers énoncés dans la loi du 2 janvier 2002 et dans la charte des droits et libertés de la personne âgée accueillie (annexées à ce livret).

Le Pôle Infos seniors s'engage à rechercher le consentement de toute personne accompagnée.

Par ailleurs,

- Les professionnels du pôle sont soumis à un devoir de confidentialité et de respect du secret des informations qui vous concernent.
- Les données personnelles peuvent faire l'objet d'un traitement automatisé dans les conditions fixées par la réglementation.

- La communication des documents et données s'effectue dans le respect des lois et réglementation en vigueur.

Enfin, vous pouvez vous opposer pour des raisons légitimes, au recueil et au traitement des données nominatives vous concernant en exprimant votre refus. Vous pouvez à tout moment accéder à ces données et/ou demander à les rectifier.

CHARTRE DES DROITS ET LIBERTÉS DE LA PERSONNE

(SELON L'ARRÊTÉ DU 8 SEPTEMBRE 2003, MENTIONNÉE À L'ARTICLE L. 311-4 DU CODE DE L'ACTION SOCIALE ET DES FAMILLES)

▪ Article 1 : 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 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 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 majeurs 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.

Pole Infos seniors Aix en Provence

Horaires d'accueil téléphonique

Lundi : 8h30 – 12h30 / 13h30 – 16h30

Mardi : 8h30 – 12h30

Mercredi : 8h30 – 12h30

Jeudi : 13h30 – 16h30

Vendredi : 8h30 – 12h30 / 13h30 – 16h30

Les prises de rendez-vous sont possibles au 04.42.99.23.80

Adresse : CCAS – Ligourès – Place Romée de Villeneuve.

13090 Aix en Provence

Tel : 04.42.99.23.80

Adresse mail : poleinfos seniors@ccas-aixenprovence.org

Site Internet : <http://www.aixenprovence.fr>



Accès Transports en commun : Ligne de bus n°5 et A Aixpress – Arrêt
Mairie Annexe Encagnane Corsy

