



ANTIBES JUAN-LES-PINS

# LIVRET D'ACCUEIL

Centre local d'information  
et de coordination

*Au service des personnes âgées,  
de leurs familles et des  
professionnels*

**C.L.I.C.**

# LE MOT DU VICE-PRÉSIDENT

Madame, Monsieur,

Vous avez fait appel au C.L.I.C. d'Antibes Juan-Les-Pins pour bénéficier d'une écoute et d'une information visant à favoriser votre maintien à domicile, ce dont nous vous remercions.



La Municipalité affirme depuis plus de trente ans une volonté d'aide et de soutien aux personnes dépendantes dans leur cadre de vie. Cette volonté s'est traduite par la création et la pérennisation de services d'accompagnement et de maintien à domicile.

C'est dans ce contexte que notre établissement s'est doté, en novembre 2007 de cette nouvelle structure, guichet unique des usagers de plus de 60 ans, de leur entourage et des professionnels concernés par une prise en charge coordonnée et cohérente des besoins liés à l'âge et à la perte d'autonomie.

L'équipe administrative et sociale du C.L.I.C. est là pour vous accueillir, vous informer, vous orienter efficacement, et s'efforcera de tout mettre en œuvre pour vous aider dans votre environnement quotidien.

Sachez que nous sommes attachés à vous donner entière satisfaction par notre engagement à vous apporter des réponses individualisées, par le biais d'une collaboration étroite avec tous les acteurs sociaux et médico-sociaux du secteur.

Nous vous proposons de consulter ce livret, destiné à vous informer, présenter notre structure et ses différentes missions.

Vous renouvelant nos remerciements pour votre confiance, nous vous assurons que tout sera mis en œuvre pour répondre à vos attentes.

Le Vice-Président,

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Jacques GENTE'.

Jacques GENTE

# SOMMAIRE

<b>LE MOT DU VICE-PRESIDENT .....</b>	<b>2</b>
<b>PRESENTATION DU CLIC.....</b>	<b>4</b>
<b>ENGAGEMENTS DU CLIC.....</b>	<b>5</b>
<b>NOS MISSIONS .....</b>	<b>6</b>
<b>L'EQUIPE DU CLIC.....</b>	<b>8</b>
<b>NOS PARTENAIRES .....</b>	<b>10</b>
<b>REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT .....</b>	<b>11</b>
<b>CHARTRE DES DROITS ET LIBERTES DE LA PERSONNE ACCUEILLIE ...</b>	<b>14</b>
<b>PLAN D'ACCES AU CLIC.....</b>	<b>16</b>



# PRESENTATION DU CLIC

Le Centre Local d'Information et de Coordination Gérontologique d'Antibes Juan-les-Pins est situé en centre-ville, en face de la gare SNCF.

**52-54, avenue Robert Soleau – BP 83  
06602 ANTIBES Cedex**

(Plan d'accès en dernière page du livret d'accueil)

**Téléphone** : 04 92 91 39 00

**Télécopie** : 04 92 91 38 20

[clic@ccas-antibes.fr](mailto:clic@ccas-antibes.fr)

[www.ccas-antibes.fr](http://www.ccas-antibes.fr)

Créé à l'initiative de la municipalité en 2007 en remplacement du « Point-Seniors », le C.L.I.C. a été porté par le Centre Communal d'Action Sociale de la ville d'Antibes Juan-les-Pins, établissement public communal, géré par un Conseil d'Administration dont le Président est le Député-Maire, Monsieur Jean LEONETTI.

Le C.L.I.C. d'Antibes Juan-les-Pins, labellisé au niveau 3, est un **service de proximité gratuit** et accessible à toutes les personnes de plus de 60 ans et leurs familles, sans considération de revenus, de critères de santé ou de dépendance. C'est une structure de coordination et de concertation autour de la personne âgée.

Il est cofinancé par le Conseil général et le C.C.A.S.

## **POURQUOI UN C.L.I.C A ANTIBES ?**

Sur la commune, la population de plus de 60 ans représente d'ores-et-déjà plus de 30 % de la population totale, et devrait continuer à progresser d'ici 2020. Le C.C.A.S. d'Antibes Juan-les-Pins s'est toujours attaché à privilégier l'accueil, l'écoute, l'information auprès du public âgé. Il a initié de multiples actions et a été le précurseur, sur la commune, en matière d'aide et d'accompagnement des personnes dans leur vie quotidienne à domicile et de prévention du vieillissement.

# ENGAGEMENTS DU CLIC

Préserver votre autonomie  
Anticiper pour ne pas agir dans l'urgence  
Prévenir le vieillissement  
Respecter votre choix de vie

*Le C.L.I.C. est à votre disposition pour vous informer et vous aider dans les démarches d'obtention et de mise en place des prestations suivantes :*



# NOS MISSIONS

*Vous êtes*

Une personne âgée ou un  
membre de sa famille.  
Un professionnel



*vous propose gratuitement*

**NIVEAU 1**  
Accueil physique et  
téléphonique, écoute,  
analyse, information,  
orientation

*Un  
accompagnement  
individualisé et  
personnalisé*

**NIVEAUX 2 et 3**  
Evaluation des besoins  
à domicile, plan  
d'aide, instruction des  
demandes, suivi social



*et bien plus encore*

**Coordination des professionnels du  
secteur social, médico-social  
concernés par les personnes âgées**

**Prévention de santé  
et observatoire  
géronologique sur la  
commune, analyse  
des besoins des  
personnes**

*Une action  
d'utilité  
publique fondée  
sur la notion de  
réseau et de  
partenariat*

**Recensement et mise  
à jour des services et  
prestataires  
intervenant sur le  
territoire de la  
commune**

# NOS MISSIONS (SUITE)

Les activités du C.L.I.C. d'Antibes Juan-les-Pins s'articulent autour de plusieurs missions, en associant les différents professionnels et services du secteur social, médico-social et sanitaire, intervenant sur la commune :

- \* **Une mission d'accueil, d'écoute et d'informations personnalisées** des personnes âgées, leur entourage et des professionnels concernés par l'action gérontologique.
- \* **Une mission d'évaluation personnalisée** des besoins des personnes dans leur cadre de vie.
- \* **Une mission d'orientation coordonnée**, en toute neutralité, de la personne dans un dispositif de prestations, élaboré avec son consentement et en lien avec les acteurs de terrain du secteur.
- \* **Une mission de suivi** de ce dispositif, d'accompagnement et d'adaptation en cas d'évolution de sa situation.
- \* **Une mission de coordination** des professionnels impliqués dans l'accompagnement des parcours de vie des personnes âgées.
- \* **Une mission de concertation** avec les différents partenaires autour d'une situation difficile.
- \* **Une mission d'observation**, une mise en évidence et un partage des analyses et des diagnostics, une remontée des besoins de la commune auprès des élus politiques.
- \* **Une mission de recensement** et la mise à jour des services et prestataires existants.
- \* **Une mission de prévention de santé**, et ce au travers d'actions collectives, de réunions, de conférences auprès du public de plus de 60 ans et des professionnels.

L'équipe du C.L.I.C. est tenue au secret professionnel.

## Le personnel administratif

### ***Le responsable du C.L.I.C***

Philippe STEFANI

Ses missions :

Coordination des relations avec les acteurs institutionnels et les partenaires.

Gestion administrative du service.

Développement des actions transversales.

### ***Accueil et secrétariat***

Valérie COMBE

Béatrice CORTEGGIANI

Leurs missions :

Accueil physique et téléphonique des usagers et des partenaires, écoute et analyse de la demande, information et orientation vers les services et prestataires compétents sur le secteur.

Secrétariat du CLIC.

Saisie informatique des contacts et des données relatives aux demandeurs et tenue des tableaux de bord et de statistiques.

## L'équipe sociale

### ***L'adjointe sociale***

Annie-Paule CARUANA

Ses missions :

Encadrement de l'équipe sociale du C.L.I.C., coordination interne, conseil technique.

Suivi des usagers, relations avec les travailleurs sociaux, les professionnels libéraux et les établissements sanitaires.

Aide à l'élaboration et à la mise en place d'actions collectives.

### ***Les assistantes sociales***

Laure FRANCOIS

Clotilde VANVOORDE

Leurs missions :

Visites à domicile, évaluation des besoins, proposition des plans d'aide, contacts avec les acteurs sanitaires et sociaux, participation aux réunions mensuelles dans le cadre de l'A.P.A.

Suivi et adaptation des prestations selon l'évolution de l'état de santé des bénéficiaires, de leur situation globale et de leur entourage immédiat.

Aide et participation aux actions du C.L.I.C.

# NOS PARTENAIRES

*Le C.L.I.C. travaille en réseau et en partenariat avec les professionnels sociaux et médico-sociaux du secteur concernés par la gérontologie*

Ville d'Antibes  
Juan les Pins

Conseil Général des  
Alpes Maritimes

**Services de maintien à domicile agréés**  
(aide à domicile, soins à domicile, portage de repas, télé-assistance...)

**Etablissements sanitaires**  
(hôpitaux, cliniques, services de soins de suite...)

**Professions libérales**  
(médecins, infirmiers libéraux, pédicures, kinésithérapeutes, ergothérapeutes...)

**Etablissements pour personnes âgées**  
(maisons de retraite, accueils de jour, foyers-logements...)

**Organismes d'assurance maladie**  
(CPAM - MSA - MGEN...)

**Mutuelles**

**Caisses de retraite principales et complémentaires**

**Services sociaux**

**Gérants de tutelle**

**Groupement des Parkinsoniens 06**

**ALMAZUR**  
(Association contre la Maltraitance)

**PACT-ARIM**  
(Amélioration de l'habitat)

**France Alzheimer 06**

**Ligue contre le cancer**

**Association DMLA**  
(Dégénérescence maculaire liée à l'âge)

# REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT

## **Préambule**

En vertu de l'article L.311-7 du Code de l'action sociale et des familles, le présent règlement a pour objectif de définir d'une part, les droits et obligations des usagers et d'autre part les modalités de fonctionnement des services.

Dans ce cadre, il rappelle les principes qui régissent l'accueil et l'accompagnement des bénéficiaires de ce service, ainsi que les modalités pratiques d'organisation et de fonctionnement.

Ces dispositions, qui visent à favoriser la qualité de l'accompagnement, seront mises en œuvre dans le respect de la Charte des droits et libertés de la personne accueillie.

La présente version du règlement de fonctionnement a été adoptée par délibération du Conseil d'administration du C.C.A.S. d'Antibes Juan-les-Pins, le 6 juillet 2010, et après avis du Comité Technique Paritaire en date du 30 juin 2010.

Le présent règlement est établi pour une durée maximale de 5 ans. Toute révision fera l'objet d'une procédure similaire à celle qui a présidé à son élaboration.

## **Art. 1 Organisation du service**

- *Gestionnaire du service*

Le C.L.I.C. est géré par le Centre Communal d'Action Sociale de la ville d'Antibes Juan-les-Pins. Il jouit d'une convention de fonctionnement passée avec le Conseil général des Alpes-Maritimes.

- *Territoire couvert*

Le service s'adresse à toute personne de plus de 60 ans résidant dans la commune d'Antibes Juan-les-Pins.

- *Financement*

Le C.L.I.C. dispose de financements publics, versés par le Conseil Général des Alpes-Maritimes et la ville d'Antibes Juan-les-Pins. Son intervention d'information, d'évaluation des besoins et de conseil est entièrement gratuite pour le bénéficiaire. Aucune rétribution ne pourra être demandée ou acceptée par les agents du C.L.I.C.

- *Modalités d'intervention*

Le service propose un accueil quotidien du lundi au vendredi, de 8h30 à 12h30, et de 13h30 à 17h00. En fonction de la situation de la personne, une visite à domicile pour l'évaluation de ses besoins par un membre de l'équipe peut être envisagée.

Le personnel est disponible pour toutes les missions qui lui ont été confiées par la direction. Les agents sont à la disposition de la personne aidée et de sa famille pour répondre à leurs observations et les accompagner en fonction de l'évolution de leurs besoins.

Le service dispose d'un répondeur-enregistreur destiné à recueillir vos messages en dehors des horaires d'ouverture de nos bureaux.

## **Art. 2 Fonctionnement du service**

- *Accueil*

Une équipe pluridisciplinaire accueille, informe et oriente le public et les professionnels vers les différents dispositifs existants. Elle les accompagne éventuellement dans les démarches, les met en relation avec les intervenants de l'aide et du soin, et propose une réponse adaptée aux besoins de la personne concernée.

Les personnes se rendant au service seront reçues à l'accueil par les agents administratifs.

Dans le cadre d'une rencontre avec une des assistantes sociales, l'entretien pourra, à des fins de confidentialité, être réalisé dans un bureau fermé.

Les usagers sont également tenus de respecter le personnel du C.L.I.C. A défaut, le service mettra fin aux engagements pris en faveur de l'utilisateur, et prendra toute mesure appropriée.

- *Visite à domicile*

Selon la situation, une visite à domicile pourra être réalisée par une assistante sociale du service. Cette visite aura pour objectif d'évaluer au mieux les besoins de la personne vis-à-vis de ses conditions de vie, et de proposer les aides les plus appropriées dans le respect des souhaits de l'intéressé.

- *Prévention*

Dans le cadre de ses missions, le C.L.I.C. pourra être amené à participer sur son territoire à des actions de prévention en lien avec les problématiques rencontrées par le public âgé (santé, alimentation, aide aux aidants...).

## **Art. 3 Les modalités d'exercice des droits des usagers**

Le C.L.I.C. s'engage à respecter la dignité de la personne accompagnée, son intégrité, sa vie privée, son intimité et sa sécurité.

En vertu des articles L.311-5 et L.311-6 du Code de l'action sociale et des familles, et des dispositions prévues par la Charte des droits et libertés de la personne accueillie, l'expression de la personne bénéficiaire du service sera assurée par :

### **3-1 Des formes de participation**

- La possibilité de s'exprimer librement auprès des agents ou du responsable de service
- Sa participation à l'élaboration du projet de vie et dans le choix des intervenants à son domicile
- La diffusion d'enquêtes de satisfaction

### **3-2 L'accès aux informations**

La gestion du dossier de la personne accueillie peut faire l'objet d'un traitement automatisé des données dans les conditions fixées par la loi du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

La personne dispose d'un droit d'accès et de rectification des données enregistrées par le service.

Le personnel du C.L.I.C. est tenu au secret professionnel : discrétion et confidentialité doivent être respectées. Les informations contenues dans les dossiers (support papier ou informatique) ne sont accessibles qu'aux personnes autorisées par le service.

La personne dispose d'un droit de s'opposer, pour des raisons légitimes, au recueil et au traitement des données nominatives la concernant.

### **3-3 En cas de litige**

En cas de litige avec le service, la personne ou son représentant légal peut suivre la procédure suivante :

- Faire un recours auprès du responsable de service (demande d'entretien, courrier)
- Faire un recours auprès du directeur du C.C.A.S. (demande d'entretien, courrier)
- Faire appel à une personne qualifiée choisie sur une liste établie conjointement par le Préfet et le Président du Conseil Général et figurant en annexe du présent règlement de fonctionnement. Cette personne est susceptible d'intervenir en tant que médiateur.

## **Art. 4 Mesures exceptionnelles**

**Maltraitance ou danger encouru par une personne fragile** : Dans le cadre des interventions du C.L.I.C., en cas de suspicion observée d'un cas de maltraitance ou d'une situation de danger, un signalement pourra être adressé aux autorités compétentes.

**Urgence** : En cas de porte close par exemple, et en l'absence de réponse de la part de l'utilisateur ou des référents, il pourra être envisagé de faire intervenir les pompiers.

**Urgence médicale** : Dans le cadre d'une urgence médicale, il pourra être fait appel au médecin traitant ou aux secours de première urgence.

**Violence impliquant un agent du service** : Toute procédure appropriée pourra être initiée dans le cadre de violences subies ou commises par un agent du service.

# CHARTRE DES DROITS ET LIBERTES DE LA PERSONNE ACCUEILLIE

(Arrêté du 8 septembre 2003)

## 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 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 A UNE PRISE EN CHARGE OU A UN ACCOMPAGNEMENT ADAPTE

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 A 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 ECLAIRE 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 A 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 des 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 A 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 A 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 PREVENTION 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 A L'EXERCICE DES DROITS CIVIQUES ATTRIBUES A 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 A 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 DIGNITE DE LA PERSONNE ET DE SON INTIMITE**

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.

