



Remis à :

Le :

Par :

# LIVRET D'ACCUEIL

## Association Réseau Seniors

51 Rue Lafayette 63 200 RIOM

 04 73 33 17 64

E-mail : [secretariat@clic-riom.fr](mailto:secretariat@clic-riom.fr)

Site internet : [www.clic-riom.fr](http://www.clic-riom.fr)

## Des services pour

- **les personnes de plus de 60 ans, leurs proches et les professionnels**, en faveur d'un maintien à domicile dans les meilleures conditions, le plus longtemps possible.
  - **Les personnes en situation de handicap.**

## Notre entité juridique

L'association Réseau Seniors a été créée en 2003 pour relever une mission de service public confiée par le Conseil départemental, consistant à porter un Centre Local d'Information et de Coordination en Gériatrie, le CLIC Riom Limagne Combrailles.

Au fil des années, ses missions se sont élargies avec la réalisation des évaluations OSCAR confiées par la CARSAT, la création d'un Espace Ressource pour les Métiers de l'Autonomie et d'un Relais Autonomie, financés par le Conseil départemental.

L'association est gérée par un conseil d'administration et un bureau, composés d'élus, de professionnels et de services du secteur social, médico-social, sanitaire. Les statuts de l'association sont consultables sur notre site internet : [www.clic-riom.fr](http://www.clic-riom.fr) .

## Nos missions

Avec pour finalité l'amélioration de la qualité de vie des personnes de plus de 60 ans et en situation de handicap, l'Association Réseau Seniors répond à plusieurs missions :

- **CLIC**
  - Guichet unique d'information ;
  - Evaluation des besoins à domicile et proposition d'un plan d'aide adapté ;
  - Accompagnement des démarches nécessaires à la mise en place du plan d'aide, et coordination ;
  - Animation territoriale et organisation de réunions situations complexes ;
  - Coordination et proposition d'actions collectives.
- **OSCAR**
  - Evaluations à domicile et définition du plan d'aide OSCAR ;
  - Suivi des ADH.
- **ERMA**
  - Accompagnements individuels des professionnels en emploi direct ;
  - Proposition d'actions collectives d'information, de sensibilisation et de formation pour les professionnels du domicile ;
  - Participation aux projets visant l'attractivité des métiers.
- **Relais Autonomie**
  - Aide à la complétude du dossier de demande MDPH ;
  - Information sur les droits et prestations ;
  - Information sur le suivi des dossiers.

## Préambule

La loi 2002-2 reconnaît les Centres Locaux d'Information et de Coordination (CLIC) dans la nomenclature des établissements et services sociaux et médico-sociaux assurant des missions d'information, de conseil et de coordination, au bénéfice des usagers ou d'autres établissements et services.

Dans ce cadre, les outils conformes au respect des droits et des libertés individuels des usagers ont été validés par le Conseil d'Administration. Ils sont valables pour une période ne pouvant pas excéder 5 ans.

Le présent règlement de fonctionnement a pour objet de préciser les modalités d'organisation et de fonctionnement du CLIC Riom Limagne Combrailles, association Réseau Seniors, vis-à-vis de l'utilisateur, des professionnels et des partenaires associés à son fonctionnement.

## Article 1 : organisation

Le CLIC s'adresse aux personnes âgées de plus de 60 ans, de leur famille et des professionnels de la gérontologie. Il intervient sur le territoire de 138 communes couvrant les communautés de communes de : Plaine Limagne, Riom Limagne et Volcans, Combrailles Sioule et Morge, Pays de Saint-Eloy, Chavaillon Combrailles et Volcans. Le CLIC est situé 73 rue Lafayette 63200 RIOM.

Le CLIC est géré par une association privée à but non lucratif, loi 1901, et fonctionne grâce à des co-financements. Il est rattaché à la convention collective nationale du 30 juin 1951. Il assure une mission de service public.

## Article 2 : destinataires

Sans préjudice de sa remise à toute personne accueillie ou à son représentant légal en annexe du livret d'accueil, le règlement de fonctionnement est également affiché dans les locaux du CLIC. Il est remis à chaque personne qui y est accompagnée, à tout nouveau salarié ou aux personnes intervenant en tant que bénévoles.

## Article 3 : droits et libertés des usagers

L'exercice des droits et libertés individuels est garanti à toute personne accompagnée par le CLIC, dans le respect des dispositions législatives et réglementaires en vigueur. Sont assurés à l'utilisateur, conformément à la charte des droits et libertés des personnes accueillies :

## Article 4 : fonctionnement

Un Principe de non-discrimination  
Le droit à une prise en charge ou à un accompagnement adapté  
Le droit à l'information  
Un principe du libre choix, du consentement éclairé et de la participation de la personne  
Le droit à la renonciation  
Le droit au respect des liens familiaux

Le droit à l'autonomie  
Le droit à la protection  
Un principe de prévention et de soutien  
Le droit à l'exercice des droits civiques attribués à la personne accueillie  
Le droit à la pratique religieuse  
Le respect de la dignité de la personne et de son intimité

Le CLIC est ouvert du lundi au jeudi de 9h00 à 12h00 et de 14h00 à 17h00 et le vendredi de 9h00 à 13h00. Seul(e) le(la) Président(e) peut décider d'une fermeture exceptionnelle. Le standard est assuré par la secrétaire. Les demandes peuvent se faire avec ou sans rendez-vous. L'orientation des appels est faite en fonction de la disponibilité du salarié concerné par la demande. De nombreuses informations et dossiers sont disponibles sur le site internet <http://www.clic-riom.fr>. Des réunions d'équipe sont organisées, dans le respect de la confidentialité, par la Responsable. Elles favorisent les transmissions d'informations sur les accompagnements individuels ainsi que sur l'avancée des actions collectives et des projets.

## Article 5 : usage des locaux

Le CLIC dispose d'un espace d'accueil en libre accès et d'un bureau d'accueil. Chaque salarié dispose d'un bureau particulier, garantissant la confidentialité des entretiens avec les usagers. Les locaux à usage privé sont interdits au public.

## Article 6 : transferts et déplacements

Les salariés de l'association peuvent être amenés à effectuer des visites à domicile. A titre exceptionnel, ils peuvent être amenés à véhiculer un usager dont ils assurent l'accompagnement médico-social avec le véhicule de l'association, assuré pour l'accompagnement exceptionnel des usagers.

## Article 7 : mesures en cas d'urgence

Les locaux occupés par le CLIC sont soumis aux mêmes réglementations et procédures d'urgence que les structures médico-sociales accueillant du public.

## Article 8 : sureté des données/sureté des usagers

8.1 : sureté des données individuelles recueillies : les dossiers des personnes accompagnées par le CLIC sont informatisés 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. Toutes les données numériques sont soumises régulièrement à des sauvegardes sécurisées. Les dossiers papiers sont archivés durant 10 ans, dans des armoires fermées à clef.

8.2 : sureté des biens : l'association décline toute responsabilité concernant les pertes de biens personnels tels que sac à main ou autres objets personnels, et rappelle que seul le propriétaire des biens en est responsable.

8.3 : sureté des personnes accompagnées et des salariés de l'association : l'association gestionnaire du CLIC veille à la salubrité de ses locaux, à leur accessibilité aux personnes dépendantes, handicapées ou 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. Le salarié qui effectue une visite à domicile s'engage à respecter le domicile de l'utilisateur et à garantir la discrétion et la confidentialité quant à ses modes de vie, sauf exception de mise en danger ou d'insalubrité avérée, selon la réglementation en vigueur et ce dans les limites de sa fiche de poste et de ses responsabilités professionnelles.

## Article 9 : obligations des personnes accueillies

9.1 : respect matériel et organisationnel : les personnes accueillies doivent respecter les locaux, les horaires d'ouverture et les rendez-vous donnés, sauf empêchement justifié.

9.2 : respect des salariés du CLIC : l'utilisateur a l'obligation de respecter l'intégrité du salarié, que ce soit dans le cadre de son activité professionnelle ou en dehors de ses horaires de travail.

9.3 : respect des termes du contrat : l'utilisateur s'engage à respecter les termes du document individuel d'accompagnement.

## Article 10 : litiges et recours

L'association gestionnaire du CLIC rappelle que les faits de violence sur autrui sont susceptibles d'entraîner des poursuites administratives et judiciaires. De même que toutes formes de harcèlement moral ou sexuel. En cas de litige, l'utilisateur peut demander une médiation avec le(la) Président(e) de l'association.

La liste des médiateurs qualifiés est disponible à la préfecture.

# Notre territoire d'intervention : 138 communes



## Charte des droits et libertés de la personne accueillie

(arrêté du 8 septembre 2003)

- Principe de non-discrimination
- Droit à une prise en charge ou 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
- Respect à la dignité de la personne et de son intimité