



# La Maison Des Usagers

du Centre Hospitalier Intercommunal Aix-Pertuis

*Un espace d'accueil, d'information et d'écoute  
pour les patients et leurs proches.*



*La Maison des Usagers (MDU) du Centre Hospitalier Intercommunal Aix-Pertuis (CHIAP) a été inaugurée le 14 mai 2014.*

*Elle est le fruit d'un partenariat signé le 18 décembre 2013 entre le CHIAP et le Collectif Interassociatif sur la Santé Provence-Alpes-Côte d'Azur (CISS PACA).*



*Aujourd'hui, toutes les associations agréées d'usagers du système de santé de la Région sont réunies au sein de France Assos Santé PACA, organisme de référence pour représenter les patients et les usagers et défendre leurs intérêts.*

## > Informations pratiques

La MDU est située dans le hall principal du site d'Aix-en-Provence.

**Ouverture au public :** du lundi au vendredi de 10h à 12h et de 13h30 à 16h.  
Les samedis, dimanches et jours fériés sur rendez-vous.

### **Permanences :**

chacune des associations membres assure des permanences régulières, en fonction des disponibilités de ses bénévoles. Un calendrier des présences des bénévoles est affiché sur la porte, pour l'accueil général du public.

### **Coordonnées pour prise de rendez-vous :**

Téléphone : 04 42 33 99 81

Courriel : marie.lumediluna@orange.fr

Coordinatrice, représentante des associations membres : Marie Laure Lumediluna  
06 08 95 01 71

## > Un espace convivial et citoyen à l'hôpital



### La Maison des Usagers, c'est ...

- Un espace d'accueil et d'information pour les associations, les patients et leurs proches, dans le respect de la confidentialité ;
- Un service de ressources ;
- Un lieu d'animations organisées par les associations et ses bénévoles, en partenariat avec l'hôpital, en petits groupes ou ouvertes sur le hall principal (journées thématiques, journées de dépistage, information ciblée...).

### La maison des usagers n'est pas :

- Un lieu de soins ;
- Un lieu de règlement institutionnel des conflits ;
- Un lieu de consultation, d'enregistrement de plaintes d'usagers ;
- Un lieu d'orientation dans l'hôpital. Pour toute question relative à l'orientation dans l'hôpital, veuillez vous adresser aux hôtesse d'accueil (Hall).

### Elle met à votre disposition :

- Des permanences d'accueil, gratuites et sans rendez-vous, assurées par des associations de patients et de proches et des associations d'écoute ;
- Des brochures d'information ;
- Des revues, des annuaires et des guides dans le domaine de la santé.



# Association des donneurs de voix Bibliothèque sonore du Pays d'Aix



Les bibliothèques sonores de l'Association des Donneurs de Voix prêtent gratuitement des audiolivres et des audiorevues. Cette association est reconnue d'utilité publique depuis 1977.

Grâce au réseau des 114 BS de France nous disposons d'un catalogue de 100 000 livres et revues. Inscription possible par téléphone ou e-mail.

Vous pouvez également venir aux permanences le mardi, de 14h à 17h, et le mercredi, de 9h30 à 12h, au siège de l'association.

Envoi et retour des CD par la poste en franchise postale.

## Notre mission :

- Rendre le plaisir de la lecture aux personnes empêchées de lire normalement en raison d'un handicap physique ou psychique.

Permanence à la MDU : **le 2<sup>ème</sup> lundi du mois, de 10h00 à 12h00**

**Vous pouvez également venir à la permanence  
au siège de l'association ou sur rdv tous les mercredis de 9h00 à 12h00**

155 boulevard des Camus, 13 540 Puyricard

Téléphone : 04 42 63 06 65

<https://lesbibliothequessonores.org/>

[bs.aix@hotmail.com](mailto:bs.aix@hotmail.com)

**4 OCTOBRE**

*Journée nationale  
des aveugles et  
des malvoyants*

# Association François Aupetit Crohn - RCH France



L'AFA est aujourd'hui l'unique organisation française, reconnue d'utilité publique, à se consacrer aux Maladies Inflammatoires Chroniques Intestinales (MICI), maladie de Crohn et rectocolite hémorragique (RCH).

## Nos missions :

- Guérir en soutenant des programmes de recherche fondamentale et clinique, en proposant des améliorations dans le parcours de soins et en produisant des connaissances sur nos maladies ou sur le "vivre avec" ;
- Informer et soutenir les malades et leurs proches via un réseau de professionnels et de bénévoles formés répartis sur 22 régions et nos outils internet ;
- Partager son expérience avec les autres malades et leurs proches sur internet ou lors de rencontres locales ;
- Représenter tous les malades ainsi que leurs proches, porter leurs voix auprès des décideurs politiques et de santé ;
- Former et informer les professionnels de santé sur le quotidien avec la maladie ;
- Agir en tant qu'acteur de santé publique dans la démocratie sanitaire.

32 rue de Cambrai, 75 019 Paris

MICI Infos Services : 0811 091 623 (prix appel local)

Déléguée départementale, Pascale Courtines : 06 16 89 49 56

[www.afa.asso.fr](http://www.afa.asso.fr)

[afa13@afa.asso.fr](mailto:afa13@afa.asso.fr)

**19 MAI**

*Journée mondiale  
des MICI*

## Association des Diabétiques d'Aix-Pays de Provence et de l'Ouest Var

L'Association des Diabétiques d'Aix-Pays de Provence et de l'Ouest Var, membre de la Fédération Française des Diabétiques, reconnue d'utilité publique depuis 1976, est également membre de France Assos Santé PACA.

### Nos missions :

- Contribuer à l'amélioration de la qualité de vie des personnes atteintes ou à risque de diabète (informer, accompagner, défendre) ;
- Apporter notre contribution à la recherche ;
- Représenter les usagers du système de santé dans toutes les instances où s'exerce la démocratie en santé.

**Permanences à la MDU : le lundi et le jeudi matin, de 10h00 à 12h00**

Possibilité d'être reçu(e) sur rendez-vous.

**14 NOVEMBRE**  
Journée mondiale  
du Diabète

**Début JUIN :**  
Semaine de prévention

14 chemin de St Donat, 13 100 Aix en Provence  
Téléphone : 06 47 59 59 11  
<https://afd13-aix.federationdesdiabetiques.org>  
[afd.aix@gmail.com](mailto:afd.aix@gmail.com)



## Association Française des Polyarthritiques et des rhumatismes inflammatoires chroniques

L' AFPric, Association Française des Polyarthritiques et des rhumatismes inflammatoires chroniques, est une association de patients, loi 1901, reconnue d' utilité publique depuis 2009.

Administrée par des malades et des proches de malades, en toute indépendance, elle réunit près de 30 000 membres et est représentée partout en France grâce à ses 70 relais locaux répartis sur tout le territoire.

### Nos missions :

- informer les malades et leurs proches ;
- les aider à mieux vivre avec la maladie ;
- les représenter et défendre leurs intérêts ;
- promouvoir la recherche.

**Permanence à la MDU : le 1<sup>er</sup> mardi du mois, de 10h00 à 12h00**

*(en fonction des disponibilités des bénévoles)*

**12 OCTOBRE**  
Journée mondiale  
contre l'arthrite

9, rue de Nemours, 75 011 Paris  
Téléphone : 01 400 30 200  
Ecoutes téléphoniques :  
> Nathalie : horaires et coordonnées communiquées ultérieurement  
> Dalila : tous les samedis, de 14h à 16h, au 06 68 13 36 24  
[www.polyarthrite.org](http://www.polyarthrite.org)  
[afpric13@gmail.com](mailto:afpric13@gmail.com)

# Association Spina-Bifida et Handicaps associés



Le Spina Bifida est une malformation du tube neural (système nerveux central).

## Nos missions :

- informer, aider, soutenir et orienter les malades atteints du Spina Bifida ainsi que leur famille ;
- informe sur les divers handicaps liés à cette malformation dont l'incontinence sphinctérienne.

**Permanence à la MDU : sur rendez-vous**

3 bis Avenue Ardouin CS 9001, 94 420 Le Plessis Trevisé

Numéro Vert : 0800 21 21 05

Contacts :

Tania MENDEZ : 06 09 67 94 24 ; mendeztania13@hotmail.com

Anne DAMEZ : 06 71 05 01 88 ; anne.d@spina-bifida.org

Facebook : Spina Bifida France / Spina Bifida Paca-Corse

Site internet : [www.spina-bifida.org](http://www.spina-bifida.org)

**25 OCTOBRE**

**Journée mondiale  
du Spina Bifida**

## Les blouses roses



D'envergure nationale et Reconnue d'Utilité Publique, les Blouses Roses restent une association de terrain avec plus de 5 000 bénévoles et un engagement depuis 75 ans.

Les Blouses Roses interviennent principalement auprès des enfants hospitalisés, des adultes et personnes âgées à l'hôpital ou en maison de retraite et également aux *Parons* auprès des enfants handicapés, le mardi après-midi.

Elles écoutent, réconfortent, distraient les malades et apportent de la joie dans un quotidien de solitude ou de soins.

Nos valeurs : l'Engagement, l'Ecoute, la Disponibilité, le Partage

Pour que les lieux de soins deviennent également des lieux de vie !

**Permanence à la MDU : le mardi, de 14h00 à 16h00**

Les Blouses Roses/ALH CHIAP

Avenue des Tamaris, 13 616 Aix-en-Provence cedex 1

[www.lesblousesroses.asso.fr](http://www.lesblousesroses.asso.fr)

[blousesroses.aix@gmail.com](mailto:blousesroses.aix@gmail.com)

## Les Petits Frères des Pauvres

Depuis 1946, l'association est aux côtés des personnes - en priorité de plus de 50 ans- souffrant d'isolement, de pauvreté, de maladies graves leur permettant ainsi de retrouver une dynamique de vie : partager des expériences, être libre de ses choix, oser se projeter à nouveau.

Vivre, tout simplement.

Les Petits frères des Pauvres sont reconnus d'utilité publique, sont apolitiques et non confessionnels.

**Permanence à la MDU : le vendredi, de 10h00 à 12h00**

Téléphone : 04 91 18 55 55 (Marseille)

Nathalie Gaurin : 06 02 07 42 19

*Coordinatrice d'Equipe Spécifique*

*Accompagnement des personnes malades et en fin de vie*

*Aix en Provence et Marseille*

[www.petitsfreresdespauvres.fr](http://www.petitsfreresdespauvres.fr)

[amfv.aix-marseille@petitsfreresdespauvres.fr](mailto:amfv.aix-marseille@petitsfreresdespauvres.fr)

**1<sup>er</sup> OCTOBRE**

**Journée internationale  
des personnes âgées**



FRANCE  
**PARKINSON**

## France Parkinson

Depuis 1984 et reconnue d'utilité publique en 1988, agréée pour la représentation des usagers, le siège est à Paris et il existe 70 comités locaux.

### **Nos missions :**

- Soutenir les malades et leurs proches (écoute téléphonique et accueil)
- (In)former sur la maladie, les traitements et les aides existantes
- Former des professionnels de santé , sensibiliser les soignants
- Proposer des programmes de formation aux Aidants
- Participer à l'Education thérapeutique des Patients "témoins"
- Faire changer de regard sur la personne atteinte de PARKINSON
- Sensibiliser l'opinion - Interpeller les medias
- Mobiliser les pouvoirs publics

**Permanence à la MDU : le mercredi, de 13h15 à 17h00**

Possibilité d'être reçu(e) sur rendez-vous.

**11 AVRIL**  
**Journée mondiale  
Parkinson**

18 Rue des Terres au Curé, 75 013 Paris

[www.franceparkinson.fr](http://www.franceparkinson.fr)

[infos@franceparkinson.fr](mailto:infos@franceparkinson.fr)

Déléguée bénévole Départementale :

Roselyne Aurenty : 06 77 70 96 08

[comite13aix@franceparkinson.fr](mailto:comite13aix@franceparkinson.fr)

# Association d'Aide aux Victimes



L'Association a été créée en 1980. L'A.P.E.R.S. est membre au niveau national, pour son volet aide aux victimes, de la fédération France Victimes et de la FENAAH (Fédération Nationale des Administrateurs Ad'Hoc). Elle est conventionnée avec la Cour d'Appel d'Aix-en-Provence et bénéficie d'un agrément Justice.

## Nos missions :

- Proposer une écoute et un accompagnement lors de nos permanences d'accueil ;
- Aider aux démarches judiciaires comprenant un concours pour la constitution de dossiers d'Indemnisation des Victimes ou de dossiers d'Aide Juridictionnelle ;
- Vulgariser et expliquer la procédure pénale ;
- Informer en matière administrative ou juridique ;
- Proposer un soutien psychologique ;
- Orienter en fonction des problématiques évoquées.

Permanence à la MDU :

**le lundi, de 14h à 17h et le mercredi, de 9h à 12h**

Ou par téléphone au **04 42 52 29 00**

**du lundi au vendredi, de 9h à 13h et de 14h à 18h**

Espace Frédéric Mistral

18, avenue Laurent Vibert 13090 Aix-en-Provence

sav@apers13.com Tél : 04.42.52.29.00

Site internet : [www.apers13.com](http://www.apers13.com)

## Surdi 13



Surdi 13 est une association des malentendants et devenus sourds des Bouches-du-Rhône, reconnue d'intérêt général et membre de SurdiFrance, fédération reconnue d'utilité publique.

Vous êtes malentendant ou devenu sourd, vous souffrez d'acouphènes, vous ne voulez pas renoncer à votre vie sociale, culturelle et/ou professionnelle ?

Venez en parler avec nous ; vous serez écouté et conseillé. `

- Conseil à l'appareillage et aide au dossier pour handicap MDPH ;
- Atelier de lecture labiale, rencontres et groupes de parole.

Permanence à la MDU : **le jeudi, de 14h00 à 16h00**

33, rue Emile Tavan - 13 100 Aix-en-Provence

[contact@surdi13.fr](mailto:contact@surdi13.fr)

Téléphone : 07 49 10 22 00 (laisser un message)

<https://www.surdi13.fr/>

**2<sup>ème</sup> jeudi de MARS**

**Journée nationale  
de l'audition**

## Association Valentin Haüy

### Nos missions :

- Informer, conseiller et orienter les personnes confrontées à la malvoyance ou la cécité ;
- Agir pour le maintien de l'autonomie et le non isolement des personnes ;
- Proposer des activités sportives, culturelles et de loisirs en lien avec les associations et les partenaires culturels de la ville ;
- Animer un groupe de paroles pour les déficients visuels et leurs proches ;
- Informer et sensibiliser le grand public à ce handicap.

Permanence à la MDU : **le lundi (1 x tous les 2 mois), de 10h00 à 12h00**

Contact téléphonique : **06 80 37 26 61** (en fonction des disponibilités des bénévoles)

<http://marseille.avh.asso.fr> / [avh.aixoise@gmail.com](mailto:avh.aixoise@gmail.com) / [avh.aix@outlook.fr](mailto:avh.aix@outlook.fr)



## Fédération Nationale des Associations de Retraités

La FNAR est agréée par le ministère de la solidarité et de la santé pour proposer des candidats à la fonction de Représentants des Usagers (RU) au sein des établissements de santé publics ou privés de l'ensemble des usagers.

### Nos missions :

- Faire vivre la démocratie en santé au niveau du territoire et des établissements de santé ;
- Favoriser la prévention à tous les âges de la vie ;
- Faciliter l'accès aux compléments santé sans reste à charge ;
- Lutter contre l'isolement des personnes fragiles et âgées ;
- Faire aboutir la loi sur la prise en charge de la perte d'autonomie et réclamer un véritable statut de l'aidant.

Permanence à la MDU : **le 1<sup>er</sup> jeudi de chaque mois de 14h à 16h ou sur rendez-vous**

[www.fnar.info](http://www.fnar.info) / [fnar.asso@wanadoo.fr](mailto:fnar.asso@wanadoo.fr)  
contact Tél : 06 67 59 83 72



## UDAF 13

L'UDAF défend les intérêts familiaux, moraux et matériels de l'ensemble des familles en :

- donnant aux pouvoirs publics sur les questions d'ordre familial et leur proposer les mesures concrètes ;
- représentant officiellement l'ensemble des familles auprès des pouvoirs publics ;
- gérant tout service d'intérêt familial dont les pouvoirs publics estimeront devoir lui confier la charge.

143 Avenue des Chutes Lavie, 13 013 Marseille  
Possibilité de prise de rendez-vous au : 04 91 10 06 00  
<https://www.udaf13.fr>  
contact@udaf13.fr

# Accords



Chez Accords, notre mission est d'accompagner, bénévolement, par l'écoute, les personnes atteintes de maladies graves, évolutives, faisant face au grand âge, ou en fin de vie.

Nous considérons que toute personne fragilisée par la maladie doit pouvoir être soutenue, entourée, accompagnée et aidée à vivre pleinement l'instant présent jusqu'à sa mort.

## **Nos missions :**

### **• Accompagner les personnes malades**

À domicile comme à L'hôpital, les bénévoles font d'abord figure de tiers par rapport au malade, à sa famille et aux professionnels qui les entourent. Ils ne sont évidemment pas là à titre professionnel ; ils ne sont pas non plus liés à l'histoire du malade comme le sont les proches. Leur présence a un caractère anonyme qui témoigne du lien social, le suscite et le fait vivre davantage.

### **• Former nos bénévoles :**

Être témoin direct de la souffrance de L'autre, s'engager dans la durée, accompagner successivement plusieurs malades, vivre des deuils répétés cela peut être difficile .

C'est pourquoi le bénévolat d'accompagnement s'accompagne d'une formation initiale rigoureuse.

Le but de la formation est de leur fournir les outils et savoir être nécessaires pour pouvoir aller à la rencontre des malades, de leur permettre de vivre leur bénévolat sereinement.

### **• Animer nos bénévoles :**

Vivre son bénévolat en toute sérénité, se sentir aidé et soutenu par l'équipe et par tous les bénévoles, est essentiel à la vie de notre association. C'est pourquoi Accords accorde un soin tout particulier à accueillir et prendre soin de ses bénévoles.

Les animateurs organisent des moments de convivialité et d'échange qui permettent de maintenir les liens entre tous les membres et de vivre des accompagnements apaisés et heureux.

**Rencontres avec les usagers sur rendez-vous.  
Contact avec un bénévole au 06 60 30 73 04**

ACCORDS

10 rue de la mule 13320 Bouc Bel Air

Tel : 06 60 30 73 04

asso.accordsgmail.com / <https://asso-accords.org/>

### **Suivez-nous sur :**

Linkedin : <https://www.linkedin.com/company/association-accords-pays-d-aix/?viewAsMember=true>

Facebook : <https://www.facebook.com/profile.php?id=61551516488289>

Instagram : [https://www.instagram.com/association\\_accords/](https://www.instagram.com/association_accords/)

# Ligue contre le cancer

Comité Départemental des Bouches-du-Rhône de la Ligue contre le Cancer -  
Association loi de 1901 - Fondée en 1918



## Nos missions :

- **Chercher pour guérir** : La Ligue est le 1<sup>er</sup> financeur privé et indépendant de la recherche contre le cancer en France.
- **Prévenir pour protéger** : La Ligue communique régulièrement sur les facteurs de risque et sur l'importance des programmes de dépistages organisés.
- **Accompagner pour aider** : avec l'appui de ses 103 Comités départementaux, La Ligue déploie un ensemble de services et d'actions dans chaque département au plus près des personnes malades et des proches.
- **Mobiliser la société** : La Ligue est le porte-parole des personnes malades et œuvre afin de promouvoir leurs droits et ceux des usagers du système de santé.

Le Comité 13, c'est plus de **100 bénévoles** et **11 300 adhérents** mobilisés.

Permanence à la MDU :  
**le dernier vendredi de chaque mois,  
de 9h30 à 12h30**  
ou par téléphone au **04 42 38 96 00**  
**du lundi au vendredi de 9h30 à 17h00**

**L'ESPACE LIGUE DU PAYS D'AIX** : L'Espace Ligue d'Aix-en-Provence dispose de locaux dédiés et propose un parcours coordonné individualisé pour accompagner au mieux les patients.



### Espace Ligue Pays d'Aix

1 avenue Paul Cézanne, 13 100 Aix-en-Provence

Téléphone : 04 42 38 96 00

Mail : EspaceLigue.Aix@ligue-cancer.net

**Ouvert** : lundi, mercredi et jeudi, de 9h30 à 13h30

- Psychologie
- Nutrition
- Soins socio-esthétique
- Qi Gong
- Gym adaptée



**4 FEVRIER**  
**Journée mondiale  
contre le cancer**

# Coordination hospitalière du Don d'organes et de tissus, service du CHIAP

*Grande cause nationale depuis 2009*



## Nos missions :

- Promouvoir l'activité de transplantation
- Organiser les prélèvements d'organes et de tissus
- Assurer la formation des soignants
- Informer le grand public

Coordination du don d'organes et de tissus du CHIAP : **04 42 33 56 92**

Permanence téléphonique pour répondre H24 : **06 47 26 54 71**

Agence de la Biomédecine : **[www.dondorganes.fr](http://www.dondorganes.fr)**

**22 JUIN**

*Journée nationale*

**17 OCTOBRE**

*Journée mondiale*





# LES REPRÉSENTANTS DE LA COMMISSION DES USAGERS DU CHIAP :

**M. Gilles MOLMERET** (Ligue contre le Cancer)

Président de la Commission des Usagers

Tel. 06 32 87 53 59 ; gillesmolmeret@gmail.com

**Mme Marie Laure LUMEDILUNA** (AFD Aix-Pays de Provence et Ouest Var)

Coordinatrice de la Maison des Usagers

Tel. 06 08 95 01 71 ; marie.lumediluna@orange.fr

**Mme Roselyne AURENTY** (France Parkinson)

Tel. 06 77 70 96 08 ; roselyne.aurenty@wanadoo.fr

**M. Guy REY** (Fédération Nationale des Associations de Retraités FNAR)

Tél. 06 67 59 83 72 ; guy-rey@wanadoo.fr

## Comment **CONTACTER** le secrétariat de la CDU ?

CHPA-CHIAP Avenue des Tamaris 13 616 Aix-en-Provence Cedex 1

[secretariat-qualite@ch-aix.fr](mailto:secretariat-qualite@ch-aix.fr)

04 42 33 99 26

Pour toute information complémentaire, vous pouvez contacter le secrétariat de la Commission des Usagers par téléphone au

**04 42 33 99 26**

ou par mail : [reclamation-usager@ch-aix.fr](mailto:reclamation-usager@ch-aix.fr)

et [remerciements@ch-aix.fr](mailto:remerciements@ch-aix.fr)

Rejoignez la **#teamCHIAP**



@hopitalaixpertuis



**Hôpitaux  
de Provence**  
Groupement Hospitalier  
et Universitaire  
des Bouches-du-Rhône

*Doctolib*

CENTRE HOSPITALIER DU PAYS D'AIX  
CENTRE HOSPITALIER INTERCOMMUNAL AIX-PERTUIS  
Avenue des Tamaris 13616 Aix-en-Provence cedex 1  
Tel 04 42 33 50 00 - Fax 04 42 33 51 20 - [www.ch-aix.fr](http://www.ch-aix.fr)