

Rapport d'activité

Année 2021



Association AGE 91

**Actions financées par le Conseil départemental
de l'Essonne**



Sommaire Général

L'association.....	1
Département Sensibilisation.....	9
Point d'Accès au Droit des personnes âgées.....	21
Département Formation	44
Ligne d'écoute téléphonique	55
Seniors Numériquement Vôtres	59
Club des directeurs d'établissements : Club'AGE.....	66
E-learning	68
Conciergerie itinérante	69
Annexes	72

L'ASSOCIATION AGE 91



PRESENTATION DE L'ASSOCIATION

➤ Identité

Titre

« AGE 91 » – Association départementale pour la bientraitance et les droits des personnes âgées et des adultes en situation de handicap.

Coordonnées

5 rue Panhard
91830 LE COUDRAY MONTCEAUX
Téléphone : 01 64 99 65 05
Courriel : contact@age91.org

Site internet

<http://www.age91.org>

Numéro de SIRET

330 667 098 00033

Forme juridique

Association Loi 1901

APE

8559A

Date de création

16 mai 1995 – modification des statuts le
18 mai 2021

Président de l'association

Docteur Bernard DUPORTET

➤ Objet social

L'association a pour objet de recenser, évaluer, coordonner et développer des actions dans les champs sanitaires, sociaux et médico-sociaux permettant de promouvoir la bientraitance et le respect des droits des personnes fragilisées par le vieillissement, la maladie ou le handicap.

L'association développe particulièrement ses activités dans les domaines suivants dont la liste n'est pas exhaustive :

- Sensibilisation et actions de prévention en direction des professionnels
- Information et orientation juridique
- Formation des professionnels
- Actions collectives de prévention

➤ Public cible

Nos actions s'adressent aux **professionnels des secteurs sanitaires, sociaux et médico-sociaux intervenant auprès des personnes âgées et des adultes en situation de handicap**, par le biais d'actions de sensibilisation et de formation.

AGE 91 mène également des actions à destination des **personnes âgées et de leurs proches**, dans le cadre d'un Point d'Accès au Droit des personnes âgées.

Enfin, depuis deux ans, AGE 91 a mis en place des permanences juridiques à l'attention des adultes en situation de handicap, de leurs proches et des professionnels les accompagnant, en collaboration avec le CIDFF.

➤ Territoire

L'association intervient sur **tout le département de l'Essonne** pour les actions de sensibilisation, formation et en matière d'accès au droit. Nos formations s'adressent également aux départements limitrophes et nous répondons aux demandes émanant du territoire national lorsque cela se présente.

➤ Les actions de l'association



GOVERNANCE ET ORGANISATION

➤ Les administrateurs bénévoles

Un groupe de professionnels et retraités, bénévoles ou détachés de leur institution d'origine, apporte leurs compétences au service de l'association en tant qu'administrateurs.

L'Assemblée Générale Ordinaire a eu lieu le 18 mai 2021. Le Conseil d'Administration a, quant à lui, été renouvelé le 27 mai 2021.

Le Conseil d'Administration se compose donc ainsi :

NOM	Prénom	Fonction au sein de l'association
CHAUMETTE	Laurence	Administratrice
DUPORTET	Bernard	Président
MAUGOURD	Marie-France	Vice-Présidente
MOUACI	Catherine	Secrétaire
NAELS	Dominique	Trésorière
PIGEON	Marie-France	Administratrice
SAPIO	Sandra	Administratrice

6 Conseils d'Administration ont eu lieu en 2021.

➤ Les adhérents

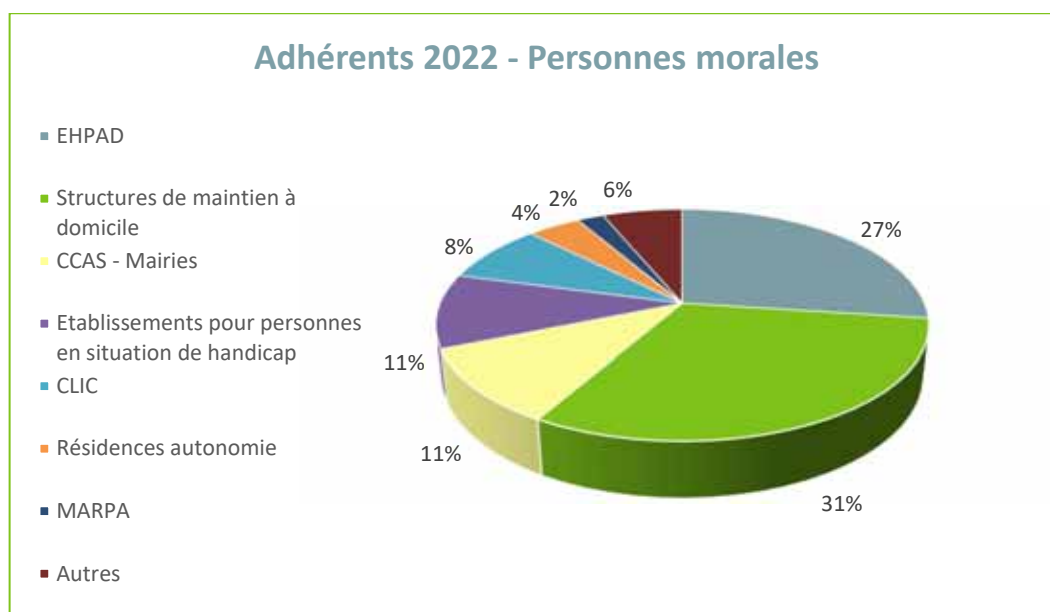
Début 2021, nous avons lancé un appel à cotisation à l'ensemble de nos partenaires institutionnels. En tant que personnes morales, les structures adhérentes à l'association témoignent leur soutien aux actions proposées par AGE 91 et nous aident à favoriser l'amélioration de la qualité d'accompagnement des personnes âgées et des adultes en situation de handicap.

- **200 €** pour les personnes morales de plus **≥ 10 ETP**
- **30 €** pour les personnes morales **< 10 ETP**
- **20 €** pour les personnes physiques.

L'adhésion ouvre également droit à des remises sur nos prestations de formation en INTRA (de -5% à -12%).

En 2021, AGE comptabilise **60 adhérents**, dont :

- **49** personnes morales,
- **11** personnes physiques.



MOYENS DE L'ASSOCIATION

➤ Ressources humaines

En 2021, l'équipe salariée de AGE 91 est composée de :

Anaïs BENANE SADOUDI	Apprentie en Communication Digitale
Stéphanie BLANCHARD	Responsable formation (1 ETP)
Didier CHANGENET	Secrétaire Général (0,5 ETP)
Céline DELAHAYE	Assistante de direction/formation/PAD (1 ETP)
Omar DIDAOU	Juriste (1 ETP)

Le début d'année 2021 a été marqué par le transfert de la totalité de l'équipe MAIA Essonne Centre Est faisant évoluer le nombre d'ETP de 10 à 3,5.

Il a aussi été marqué par le départ de la comptable de l'association, Mélanie VERDIER mise à disposition par le PASI (Pôle Autonomie Santé Information) depuis Juillet 2018. Ce dernier ayant subi une liquidation fin 2020.

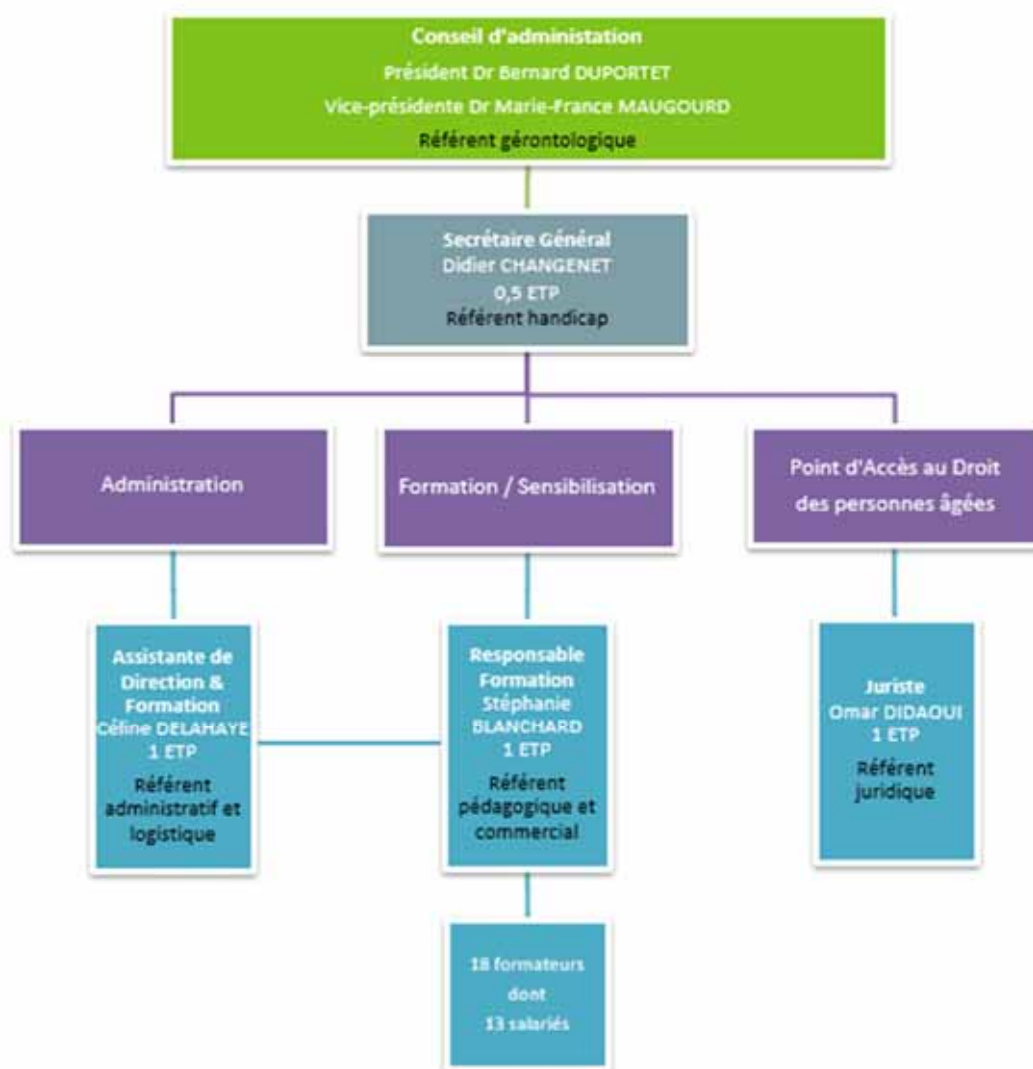
Formateurs occasionnels :

L'équipe est également composée de formateurs occasionnels (salariés, indépendants ou organisme de formation) pour l'animation des actions de sensibilisation, de formation, groupes de paroles, d'analyse de pratiques professionnelles et conférences « grand public ».

En 2021, nous avons travaillé avec **17** formateurs :

- 4 psychologues spécialisés en gériatrie
- 4 cadres infirmiers et/ou IDE
- 1 diététicienne
- 1 masseur-kinésithérapeute
- 2 travailleurs sociaux spécialisés dans l'accompagnement des adultes en situation de handicap
- 2 pompiers sauveteur secouriste
- 1 juriste
- 1 expert-comptable
- 1 thérapeute

Ainsi, l'équipe chargée de faire vivre au quotidien les actions de l'association est désormais composée ainsi :



Formation du personnel

Stéphanie BLANCHARD	Certificat d'Aptitude aux Fonctions d'Encadrement et de Responsable d'Unité d'Intervention Social (CAFERUIS) Diplômée en mars 2021
Stéphanie BLANCHARD Céline DELAHAYE	Préparer la Certification QUALIOPI
Stéphanie BLANCHARD Céline DELAHAYE	Logiciel métier formation QUEOVAL : Migration de la facturation
Omar DIDAQUI	Garantir l'application du droit social en entreprise. Formation certifiante
Nathalie BEIRED (salariée vacataire)	Animer un groupe de parole

➤ Moyens et partenaires financiers



Pour l'année 2021, les ressources de l'association comprennent :

- Des subventions du/de la :
 - **Conseil départemental de l'Essonne**, pour le(s) :
 - Actions de sensibilisation départementales,
 - Point d'Accès au Droit des personnes âgées,
 - Projet « Conciergerie sociale et solidaire »,
 - **Conseil Départemental d'Accès au Droit** (CDAD) pour le(s) :
 - Point d'Accès au Droit des personnes âgées,
 - Les Journées Seniors (*à destination des professionnels du médico-social*),
 - **Conférence des financeurs pilotée par le Département de l'Essonne** pour le(s) :
 - Permanences juridiques adressées aux adultes en situation de handicap,
 - Les Journées Seniors (*à destination des usagers*),
 - Diagnostic d'un Point d'accueil et de Soutien aux Tuteurs Familiaux
 - Renouvellement pour 1 an de « Seniors Numériquement Vôtres » (*ateliers numériques à destination des personnes âgées*)
 - Ligne de soutien « Contacter, écouter, soutenir »
 - Projet « Conciergerie sociale et solidaire »,
 - **Agence Régionale de Santé** (ARS) pour le versement exceptionnel d'une somme dans le cadre du transfert de l'équipe MAIA Essonne Centre Est,
 - **Communauté de Communes du Val d'Essonne** dans le cadre des permanences juridiques physiques ayant lieu à la demande sur leur territoire.
- Les cotisations et dons
- Les actions de formation
- Les groupes de parole et groupes d'analyse des pratiques professionnelles
- Les conférences
- Les permanences physiques du Point d'Accès au Droit des personnes âgées en collaboration avec Cœur d'Essonne Agglomération et la Communauté de Communes du Val d'Essonne.



Nous profitons de ce rapport d'activité pour remercier vivement l'ensemble de nos partenaires financiers qui nous apportent leur soutien et qui nous font confiance. Nos actions peuvent se poursuivre et se développer grâce à leur concours.

EN CHIFFRES

48

Sessions de sensibilisation pour la prévention des professionnels

45

Formations professionnelles dispensées

288

Situations suivies par la permanence téléphonique du Point d'Accès au Droit

70

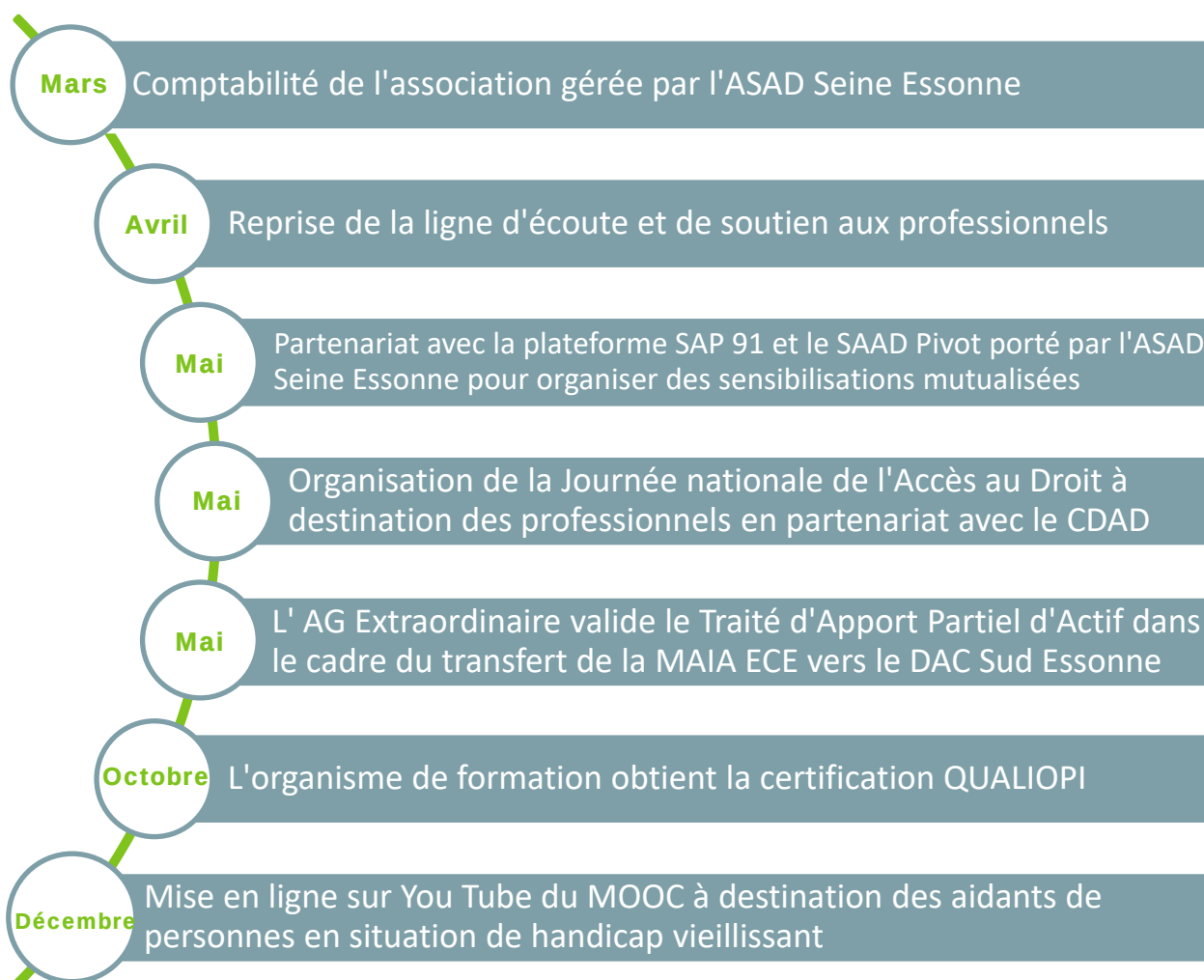
Usagers reçus au sein des permanences physiques du Point d'Accès au Droit

60 adhérents

5 salariés

17 formateurs

FAITS MARQUANTS DE L'ANNEE 2021



Rédaction :

Céline DELAHAYE
Assistante de direction/formation

DEPARTEMENT SENSIBILISATION



ORGANISATION ET FONCTIONNEMENT	10
➤ <i>Cadre d'intervention et objectifs</i>	10
➤ <i>Organisation des sessions de sensibilisation</i>	10
• Prévention de la maltraitance et promotion de la bientraitance	11
× Secteur de la gérontologie	11
× Secteur du Handicap	11
• Maladies neurodégénératives : la maladie d'Alzheimer	11
• Nutrition et dénutrition de la personne âgée	11
BILAN QUANTITATIF	12
➤ <i>Nombre de sessions et de professionnels sensibilisés</i>	12
➤ <i>Public sensibilisé</i>	12
• Répartition par type de structure et par secteur	12
× Secteur de la gérontologie	12
× Secteur du Handicap	12
• Répartition des participants par fonction	13
BILAN QUALITATIF	13
➤ <i>Questionnaires de satisfaction</i>	13
• Le contenu	13
• Les suites à donner	15
• Le formateur	15
• Commentaires des participants	16
➤ <i>Evaluation spécifique « Prévention de la maltraitance et promotion de la bientraitance »</i>	16
• La représentation de la maltraitance par les professionnels	16
× Secteur de la gérontologie	17
× Secteur du Handicap	17
• L'utilité des sensibilisations pour les professionnels	18
× Secteur de la gérontologie	18
× Secteur du Handicap	18
• L'impact des sensibilisations sur les professionnels	19
CONCLUSION	20

ORGANISATION ET FONCTIONNEMENT

➤ Cadre d'intervention et objectifs

Depuis 1999 et grâce au Conseil départemental de l'Essonne, AGE 91 s'implique dans la sensibilisation des professionnels de la gérontologie. Depuis 2015, notre champ d'intervention s'est élargi aux professionnels accompagnant des adultes en situation de handicap.

Ces actions n'ont pas vocation à être dispensées au grand public ou aux aidants non professionnels.

Ces sensibilisations permettent aux professionnels de bénéficier de sessions d'information sur différents sujets inhérents à la qualité de l'accompagnement des personnes. **Ces actions visent notamment à élever le niveau de conscience des professionnels en leur permettant, face à une situation ou un comportement préoccupant, de mieux en appréhender la nature, d'en faire l'analyse et de réagir d'une manière adaptée.**

Pour les sessions concernant la gérontologie, les actions sont destinées aux professionnels des services d'aide et de soins à domicile, CLIC, Résidences Autonomie, Résidences Services et Centre Communaux d'Actions Sociales.

Seules les sensibilisations sur le thème de la « Nutrition et dénutrition des personnes âgées » sont proposées aux EHPAD, conformément à ce que prévoit la convention avec le Conseil départemental de l'Essonne.

Pour les sessions concernant le secteur du handicap, les actions sont destinées uniquement aux professionnels intervenant auprès des adultes en situation de handicap. Le public ciblé est actuellement composé de Foyers d'Hébergement Collectif, Foyers d'Accueil Médicalisés, Maisons d'Accueil Spécialisées, Foyers de vie et ESAT.

Compte tenu du soutien du Conseil départemental de l'Essonne et d'une volonté commune d'agir dans le cadre de la promotion de la bientraitance, ces interventions sont gratuites pour les établissements et services Essonnais.

➤ Organisation des sessions de sensibilisation

Les sessions de sensibilisation ont une durée de 2 fois 2h30. Elles sont programmées aux horaires qui conviennent le mieux aux structures et, en général, en Intra, c'est-à-dire au sein des structures pour laquelle la session est organisée.

Toutefois, pour répondre aux sollicitations de plus en plus de structures dans l'incapacité de mobiliser un groupe de 10 professionnels en même temps, nous avons créé des partenariats pour programmer des sessions inter-établissements et ainsi faciliter les inscriptions individuelles.

Ainsi, en 2021 des sessions mutualisées ont pu être organisées avec la plateforme NOA, le CLIC Essonne Nord-Est, la plateforme SAP 91 et le SAAD Pivot porté par l'ASAD Seine Essonne.

L'animation des sensibilisations est réalisée par les formateurs intervenant pour l'association. Ces derniers sont recrutés en fonction de leur qualification (IDE, cadre infirmier, diététicien, psychologue, assistante sociale), de leurs expériences professionnelles dans le secteur de la gérontologie ou du handicap et de la formation auprès d'adultes.

Une attention toute particulière est apportée aux outils à disposition des formateurs mais également des stagiaires. En effet, outre le livret pédagogique, un questionnaire d'évaluation et de satisfaction est également remis à chaque participant, nous permettant ainsi d'ajuster le contenu et les modalités proposées au regard des retours éventuels des participants.

Trois thèmes de sensibilisations sont proposés :

- ❖ Prévention de la maltraitance et promotion de la bientraitance

- ❖ Maladies neurodégénératives : la maladie d'Alzheimer
- ❖ Nutrition et dénutrition des personnes âgées
- **Prévention de la maltraitance et promotion de la bientraitance**

✱ *Secteur de la gérontologie*

Deux niveaux de sensibilisation sont proposés aux professionnels intervenant au domicile des personnes âgées (programme détaillé en [annexe 1](#)).

Niveau 1 : Définition de la maltraitance ; les différentes formes de maltraitance ; les facteurs de risque.

Niveau 2 : Analyse de situations de la vie quotidienne ; comment réagir ? Quelles attitudes bientraitantes adopter ?

✱ *Secteur du Handicap*

Deux niveaux de sensibilisation sont proposés aux professionnels travaillant en structures d'accueil pour adultes en situation de handicap (programme détaillé en [annexe 2](#)).

Niveau 1 : Définition des concepts de bientraitance et de maltraitance, l'approche juridique et les différentes formes de maltraitance ; les facteurs de risque.

Niveau 2 : Analyse de cas concrets ; analyse de situations issues des pratiques professionnelles : comment réagir, quelles attitudes adopter pour un accompagnement bientraitant ?

- **Maladies neurodégénératives : la maladie d'Alzheimer**

Deux niveaux de sensibilisation sont proposés aux professionnels intervenant au domicile des personnes âgées (programme détaillé en [annexe 3](#)).

Niveau 1 : Différences entre vieillissement normal et vieillissement pathologique ; étude des maladies neurodégénératives et plus particulièrement de la maladie d'Alzheimer.

Niveau 2 : Mieux comprendre le malade ; les troubles cognitifs ; les troubles de la vie quotidienne ; les troubles psycho-comportementaux ; conduites à tenir et stratégies.

- **Nutrition et dénutrition de la personne âgée**

Deux niveaux de sensibilisations sont proposés aux professionnels de la gérontologie intervenant au domicile ou en établissement d'hébergement. (Programme détaillé en [annexe 4](#)).

Niveau 1 : « Détecter et prévenir » : dénutrition et déshydratation du sujet âgé ; la prévention par une bonne alimentation ; les régimes restrictifs : autres actions de prévention.

Niveau 2 : « Agir face aux signes de dénutrition et de déshydratation » : rappels diététiques ; les conséquences de la dénutrition ; la prise en charge de la dénutrition ; les troubles de la déglutition ; les aides au quotidien ; analyse de cas cliniques interrogeant la pratique quotidienne.

BILAN QUANTITATIF

➤ Nombre de sessions et de professionnels sensibilisés

Thème	Nb de sessions	Nb de structures	Participations
Prévention maltraitance – promotion bientraitance (PA)	13	23	86
Prévention maltraitance – promotion bientraitance (PH)	12	3	106
Maladies neurodégénératives : la maladie d'Alzheimer	8	16	72
Nutrition et dénutrition des personnes âgées	15	19	99
TOTAL au 31/12/2021	48	61	363

➤ Public sensibilisé

- Répartition par type de structure et par secteur

✕ Secteur de la gérontologie

Type	Alzheimer	Maltraitance/ Bientraitance	Nutrition	Total général	%
CCAS/Mairie/Centre social	3	7	3	13	23%
Résidence Autonomie	1	4	2	7	12%
EHPAD		1	2	3	5%
Aide et soins à domicile	10	11	11	32	55%
CLIC/MAIA	2	0	1	3	5%
Total général	16	23	19	58	100%

Détail des structures présenté en annexe 5.

✕ Secteur du Handicap

Type	Maltraitance/ Bientraitance	%
Foyer de vie	1	33%
MAS	2	67%
Total général	3	100%

Détail des structures présenté en annexe 6.

- Répartition des participants par fonction

Catégorie professionnelle	Secteur gériatologique	Secteur handicap	Total général	%
Administratif	9	3	12	3%
AES / AMP	3	43	46	13%
Agent de service	1	7	8	2%
Aide à domicile	29		29	9%
Aide soignant/ASG	40	4	44	12%
Animateur	3		3	1%
Auxiliaire de vie	107		107	30%
Direction / Chef de service	13		13	4%
Educateur / Moniteur		36	36	7%
Infirmier	13	4	17	5%
Paramédical	2	2	4	1%
Services généraux	4		4	1%
Stagiaire	3	3	6	2%
Travailleur social	25		25	8%
Non identifiée	5	4	9	2%
Total général	257	106	363	100%

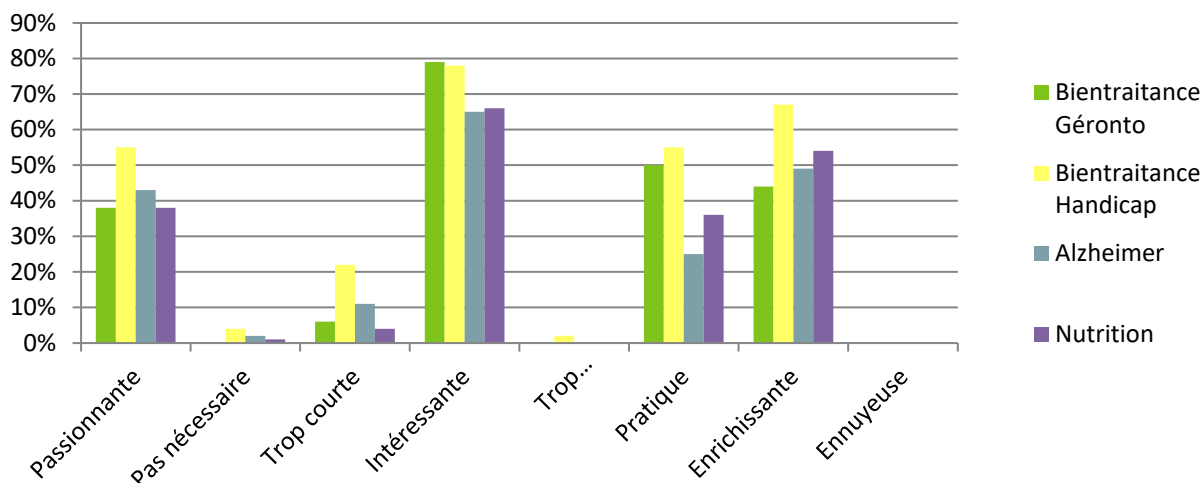
BILAN QUALITATIF

➤ Questionnaires de satisfaction

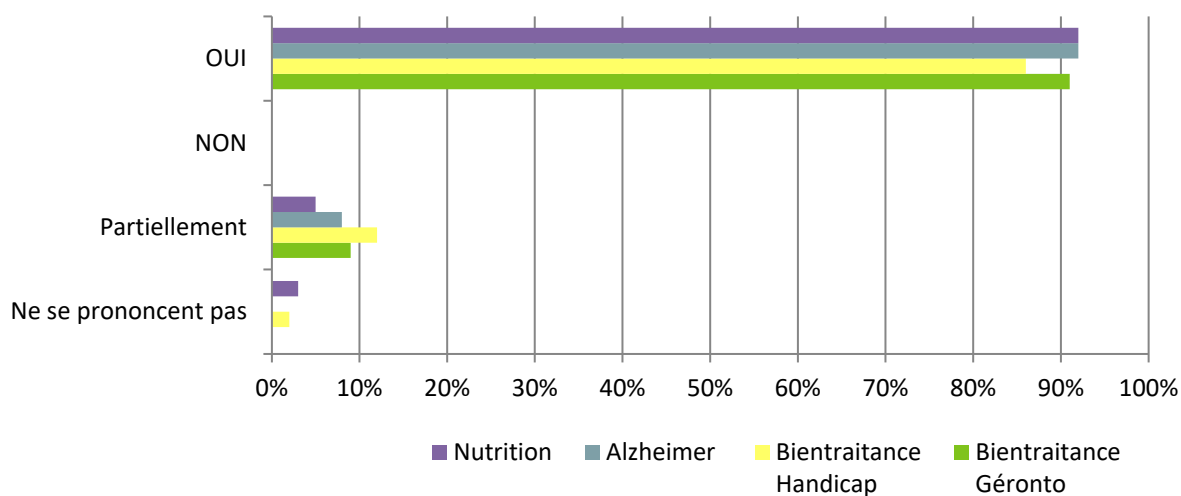
A l'issue de chaque session, un questionnaire d'évaluation est remis à chaque participant. Ce questionnaire anonyme permet de recueillir la satisfaction des professionnels. Leur analyse nous permet notamment d'ajuster les contenus aux attentes des stagiaires et d'en présenter la synthèse.

- Le contenu

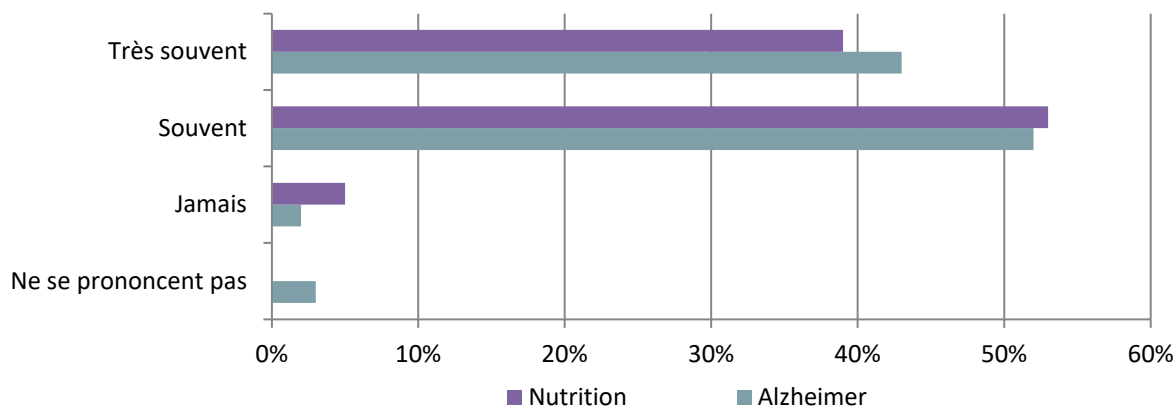
Quel(s) adjectif(s) correspondent le mieux à votre appréciation de la séance ?



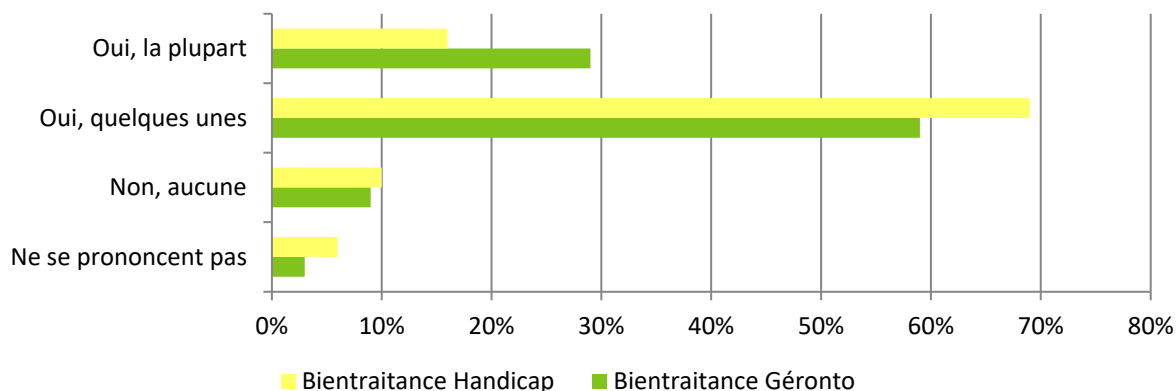
Le contenu de cette session a-t-il répondu à vos attentes ?



Les exemples cités par le formateur sont-ils proches des situations que vous rencontrez dans votre pratique quotidienne ?

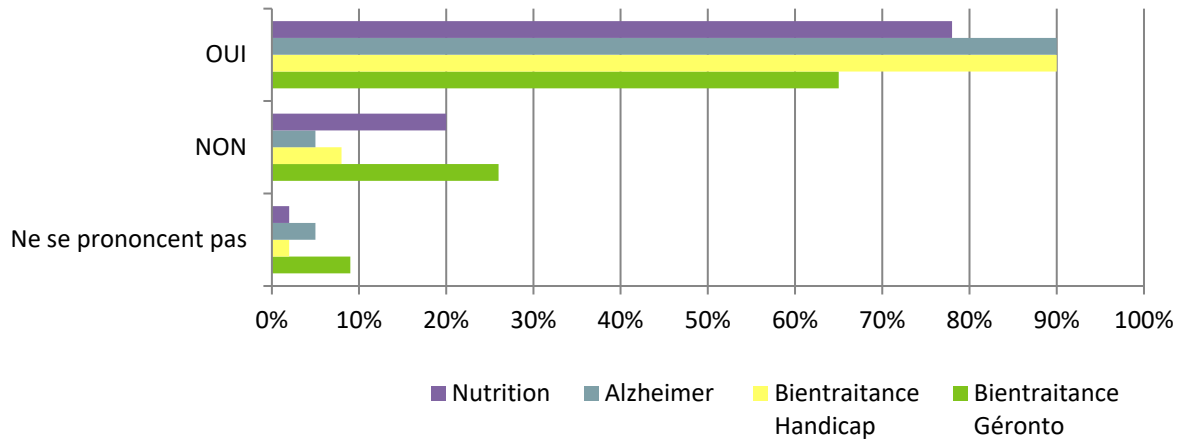


Avez-vous déjà rencontré des situations semblables aux situations évoquées pendant la session ?



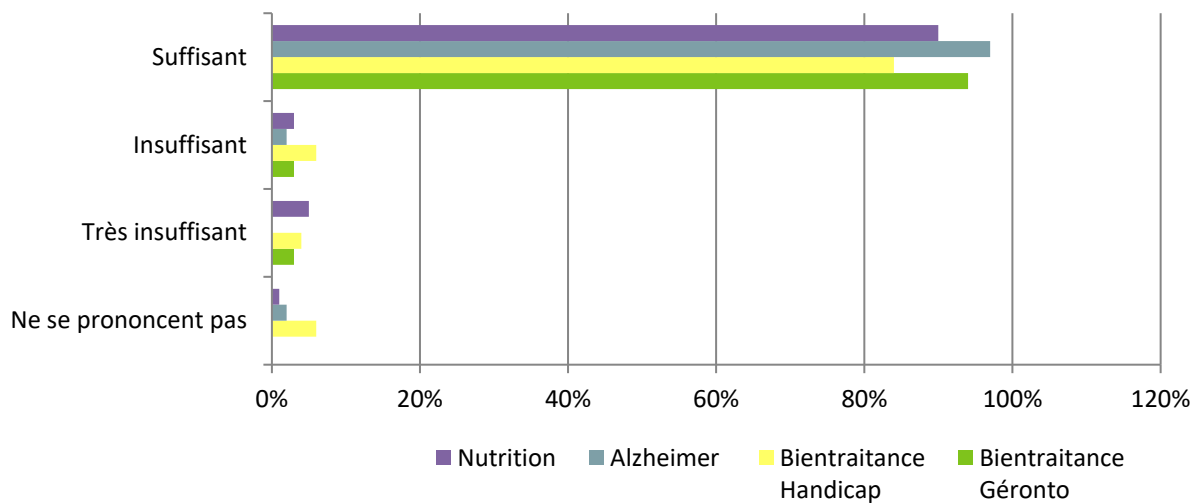
- **Les suites à donner**

Estimez-vous souhaitable de poursuivre l'étude de ce thème par une prochaine session ?

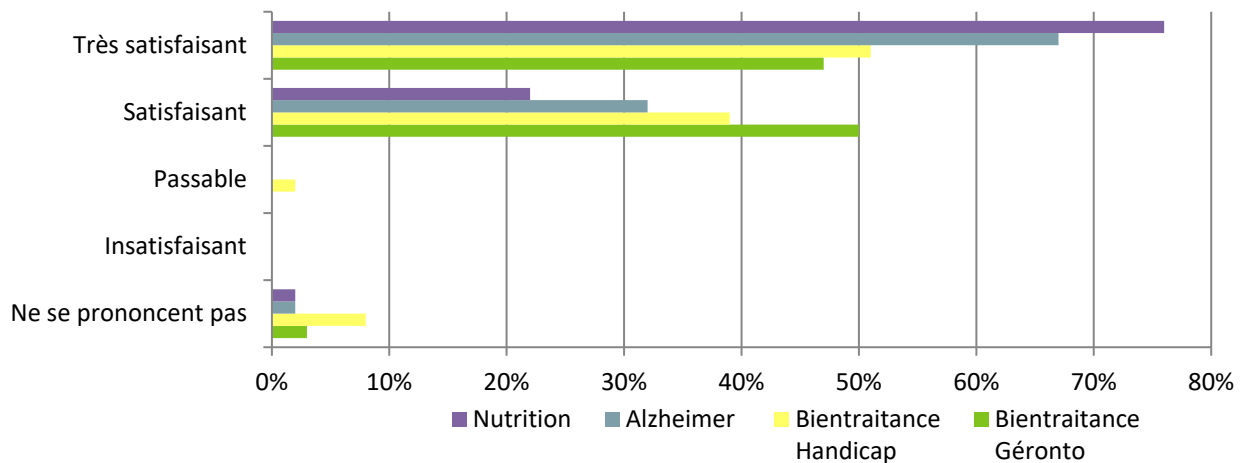


- **Le formateur**

Le temps de parole laissé aux stagiaires vous a-t-il paru :



Quelle appréciation portez-vous sur les qualités pédagogiques du formateur ?



- **Commentaires des participants**

Qu'est-ce qui vous a plu et/ou déplu dans cette sensibilisation ?

Quelques extraits de commentaires laissés par les participants à l'issue des sessions, tous niveaux confondus :

« Ça m'a plu de voir que les professionnels ont aussi des difficultés à reconnaître la maltraitance. C'est intéressant de voir que ce n'est pas toujours évident. J'ai aussi aimé les exemples concrets. »

« J'ai aimé les exemples concrets. C'est intéressant de voir que ce n'est pas toujours évident. J'ai aussi aimé les exemples concrets. »

« J'ai aimé les exemples concrets. C'est intéressant de voir que ce n'est pas toujours évident. J'ai aussi aimé les exemples concrets. »

« J'ai aimé les exemples concrets. C'est intéressant de voir que ce n'est pas toujours évident. J'ai aussi aimé les exemples concrets. »

« J'ai aimé les exemples concrets. C'est intéressant de voir que ce n'est pas toujours évident. J'ai aussi aimé les exemples concrets. »

➤ **Evaluation spécifique « Prévention de la maltraitance et promotion de la bientraitance »**

- **La représentation de la maltraitance par les professionnels**

L'un des objectifs des sensibilisations « Prévention de la maltraitance et promotion de la bientraitance » est d'aider les professionnels à mieux repérer les situations de maltraitance potentielles et de faire évoluer leurs représentations.

Aussi, l'évaluation du 1^{er} niveau de la sensibilisation repose essentiellement sur l'évolution de la représentation de la maltraitance chez les professionnels. Au fil des années, nous avons constaté une réelle progression dans la connaissance de la maltraitance. C'est pourquoi, afin d'appréhender l'évolution de la perception de la maltraitance par les professionnels, nous remettons un questionnaire identique en début et fin de session.

× Secteur de la gérontologie

Comment qualifiez-vous les situations suivantes ?	Bientraitante		Maltraitante		Je ne sais pas	
	Début	Fin	Début	Fin	Début	Fin
La fille de Madame Martin demande à l'aide à domicile si elle peut nettoyer le sol et la véranda plutôt qu'aller se promener au bord du lac avec sa mère : « elle n'a pas besoin de prendre l'air ! »	0 %	5 %	92 %	88 %	8 %	8 %
L'aide à domicile accompagnant Madame Martin en courses : « Il faut qu'on se dépêche ce matin mamie , je suis en retard ».	11 %	10 %	76 %	↗ 85 %	13 %	5 %
Monsieur Martin s'inquiète : « C'est quoi cette pilule là ? » L'aide-soignante lui répond : « C'est le médecin qui l'a prescrite, vous devez la prendre. »	34 %	40 %	37 %	↗ 53 %	16 %	8 %
Monsieur Martin est vexé. Madame Martin est de retour de chez son coiffeur. Le médecin lui a dit : « Tu es jolie Agnès aujourd'hui ».	66 %	50 %	18 %	↗ 35 %	16 %	15 %
L'aide à domicile à Madame Martin : « Vous avez reçu une lettre de votre fils du Canada. Le timbre est joli. Je vais le découper pour ma collection. »	13 %	8 %	45 %	↗ 73 %	39 %	18 %
Monsieur Martin demande à ses enfants d'intervenir auprès de la responsable. Son épouse, atteinte de démence Alzheimer, a été attachée à une chaise parce qu'elle n'arrêtait de vider l'armoire et déplier le linge.	5 %	10 %	92 %	88 %	3 %	3 %
Ouvrant les volets et la fenêtre, l'aide à domicile dit « Allez, on va se laver et s'habiller ». Monsieur Martin se dit « Mais on va me voir tout nu et, avant, j'aurai préféré prendre mon petit déjeuner »	8 %	5 %	74 %	↗ 83 %	6 %	8 %
Monsieur Martin râle car il a été puni. Comme, il n'a pas mangé sa viande, il n'a pas eu de dessert.	3 %	3 %	92 %	↗ 95 %	5 %	0 %
Monsieur Martin est choqué, l'aide soignante n'a pas changé l'eau de son bain, pour baigner son épouse par économie.	8 %	5 %	92 %	↗ 95 %	0 %	0 %
Madame Martin demande : « J'ai besoin d'aller aux toilettes ». L'aide à domicile répond gentiment « Je vous ai installée à table, c'est l'heure de manger et l'infirmière vient de vous mettre une couche ».	11 %	8 %	82 %	↗ 90 %	5 %	3 %

Résultats obtenus à partir de 40 questionnaires exploitables

× Secteur du Handicap

Comment qualifiez-vous les situations suivantes ?	Bientraitante		Maltraitante		Je ne sais pas	
	Début	Fin	Début	Fin	Début	Fin
Une éducatrice s'adressant à un résident : « Bah alors Thierry, vous ne m'offrez pas mon café crème ce matin ? »	9 %	9 %	45 %	↗ 84 %	42 %	4 %
Monsieur Dubois est déprimé, il confie à l'infirmière vouloir en finir avec la vie, elle ne répond rien.	2 %	4 %	76 %	↗ 93 %	20 %	2 %
C'est l'heure du goûter. Comme chaque jour, l'AES donne en souriant un verre de jus d'orange à Monsieur Dubois.	80 %	36 %	13 %	↗ 62 %	5 %	0 %

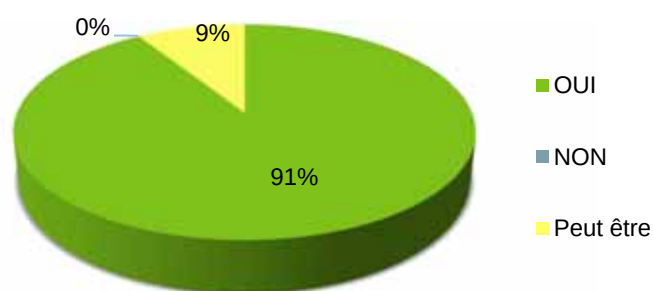
Comment qualifiez-vous les situations suivantes ?	Bientraitante		Maltraitante		Je ne sais pas	
	Début	Fin	Début	Fin	Début	Fin
Monsieur Dubois est énervé et devient violent. L'éducateur, par mesure de protection, l'enferme dans sa chambre.	15 %	20 %	64 %	78 %	20 %	0 %
L'IDE vient pour les soins de Madame Dubois. Elle lui dit bonjour, lui fait sa piqûre et s'en va.	25 %	5 %	49 %	84 %	22 %	7 %
L'AES apporte le repas de Monsieur Dubois. Elle repasse 15 minutes après pour savoir si tout va bien et s'il a besoin de quelque chose.	82 %	35 %	16 %	62 %	2 %	2 %
L'animateur organise une activité. Il va lui-même chercher les personnes qu'il pense aptes à participer.	62 %	29 %	22 %	65 %	13 %	5 %
Le collègue de Thierry est absent à l'atelier ce matin. La responsable d'atelier lui demande : « Titi, tu veux bien prendre la place de Momo aujourd'hui ? »	20 %	11 %	45 %	84 %	31 %	4 %
Depuis plusieurs jours Madame Dubois est agitée et agressive. Ce matin, l'équipe soignante décide de lui donner un traitement pour la calmer.	51 %	31 %	27 %	64 %	22 %	5 %
Monsieur Dubois demande à être accompagné aux toilettes. L'aide soignante pressée lui répond : « Vous avez une couche... et je n'ai pas le temps ce matin ! ».	5 %	2 %	93 %	91 %	2 %	4 %

Résultats obtenus à partir de 55 questionnaires exploitables.

• L'utilité des sensibilisations pour les professionnels

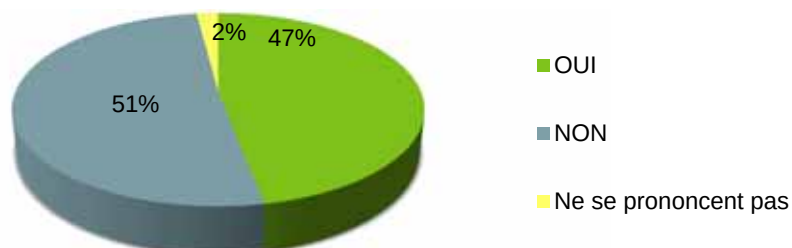
✖ Secteur de la gérontologie

Estimez-vous que cette sensibilisation participera à favoriser la bientraitance au quotidien ?



✖ Secteur du Handicap

Avez-vous déjà participé à une formation sur ce thème ?

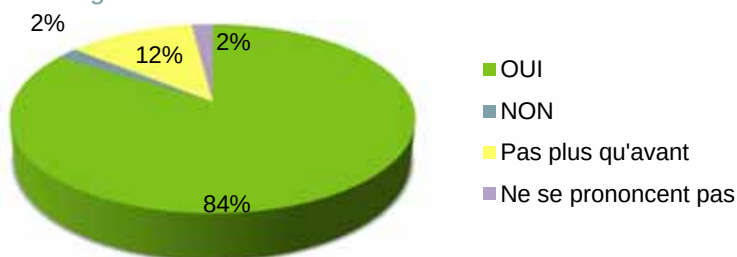


• L'impact des sensibilisations sur les professionnels

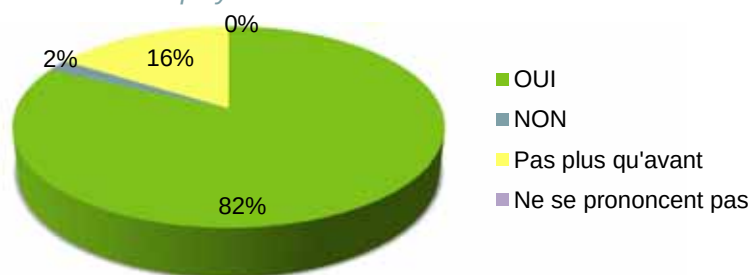
En début de session de niveau 2, les questions suivantes ont été posées aux professionnels travaillant auprès d'adultes en situation de handicap :

Vous avez suivi il y a quelques temps une intervention sur ce thème. Grâce à cette intervention... que pourriez-vous dire ?

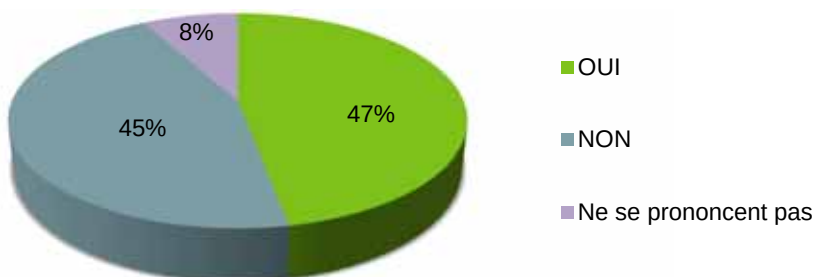
Je prête plus attention aux gestes routiniers



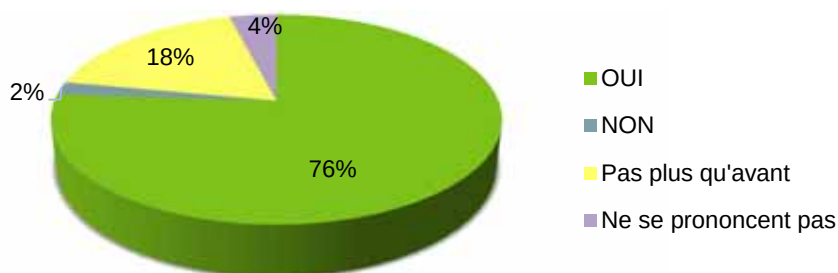
Je prête plus attention aux mots employés



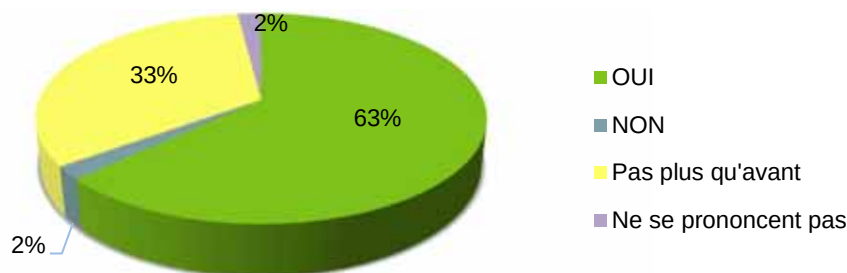
J'ai identifié des comportements maltraitants ou des situations à risque de maltraitance que je ne remarquais pas avant



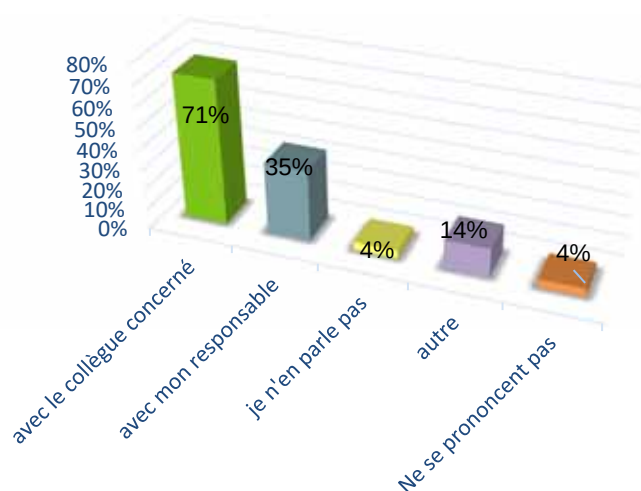
Je prête plus attention au respect du choix de la personne



J'ai plus de facilité à parler de maltraitance et/ou bientraitance au sein de la structure



En cas de comportement maltraitant observé, j'en parle facilement (plusieurs réponses possibles)



CONCLUSION

Pour sa vingt-deuxième année de fonctionnement, l'activité « sensibilisation » de AGE 91 a repris doucement malgré les turbulences du fait de la crise sanitaire épidémique.

Bien que le niveau de programmation des sessions a été supérieur à l'année 2020 (+ 45 %), les structures ont clairement exprimés leurs difficultés à envoyer leurs salariés sur ces temps de sensibilisation. En effet, leur priorité était de pouvoir assurer la continuité du service en trouvant des solutions aux nombreuses absences de personnel. Ces contraintes étaient souvent incompatibles avec le service que l'on propose.

C'est dans ce contexte que nous avons pris la décision de modifier nos modalités d'organisation en créant des sessions inter-établissements. Cette nouvelle modalité leur a permis de ne pas mobiliser un groupe complet (8 à 10 personnes) mais d'inscrire individuellement quelques salariés sur nos sensibilisations.

Rédaction :

*Stéphanie BLANCHARD
Responsable formation*

LE POINT D'ACCES AU DROIT DES PERSONNES AGEES



PERMANENCE TELEPHONIQUE	22
Evaluation quantitative	22
Nombre de situations	22
Répartition mensuelle des situations	23
Profil de l'appelant	23
Origine géographique des bénéficiaires du service	23
Evaluation qualitative	24
Modalités du premier contact	24
Connaissance du numéro d'appel	24
Le bénéficiaire	24
Matières juridiques concernées	25
Modalités de réponse	25
Analyse du suivi des situations	25
PERMANENCES PHYSIQUES	26
Présentation	26
Lieu et calendrier des permanences	26
Permanences sur la Communauté de Communes de l'Etampois Sud Essonne	26
Permanences sur la Communauté d'Agglomération du Val d'Yerres Val de Seine	27
Permanences sur la Communauté de Communes du Val d'Essonne	27
Analyse quantitative	27
Nombre de permanences et de personnes reçues	27
Profil de l'usager de la permanence	27
Origine géographique de l'usager	28
Profil de la personne âgée	28
Matières juridiques concernées	29
Analyse du suivi des situations	29
TABLEAU SYNTHETIQUE	30
PARTENARIAT AVEC LES CLIC	30
Réunions d'informations	30
Soutien juridique	31
ACTIONS DE FORMATION DISPENSEES PAR LE JURISTE	31
AUTRES ACTIVITES	32
Journée Seniors à Saclas, jeudi 30 septembre 2021	33
Journée Seniors à Brétigny-Sur-Orge, jeudi 21 octobre 2021	34
Journée Seniors aux Ulis, jeudi 30 novembre 2021	36
Permanences a destination des adultes en situation de handicap	38
Présentation	38
Permanence téléphonique	38
Au cours de l'année 2021, la juriste a suivi 37 situations lors des permanences téléphoniques	38
Profil de l'appelant	38
Type de handicap	38
Origine géographique des bénéficiaires du service	38
Connaissance du numéro d'appel	39
Matières juridiques concernées	39
Permanence physique	39
Profil de l'appelant	40
Type de handicap	40
Origine géographique des bénéficiaires du service	40
Connaissance du numéro d'appel	40
Matières juridiques concernées	41
Diagnostic et Projet de création d'un Service d'Information et de Soutien aux Tuteurs Familiaux (ISTF)	42
BILAN ET PERSPECTIVES	43

Depuis le 1er janvier 2016, en partenariat avec le Conseil Départemental d'Accès au Droit de l'Essonne, le service d'accès au Droit des personnes âgées est labellisé en Point d'Accès au Droit des personnes âgées.

Fonctionnant depuis 21 ans, le Point d'Accès au Droit est un service d'information et d'orientation juridique. Animé par un juriste, il s'adresse aux personnes âgées, aux adultes en situation de handicap, à leurs familles, leurs proches, et aux professionnels, notamment ceux des champs sanitaires, sociaux et médico-sociaux intervenant auprès de ce public.

Dans ce cadre, le juriste a pour missions :

- de répondre à toute demande d'information sur les droits et obligations dans les domaines civil, pénal, social et administratif ;
- d'aider à remplir les demandes administratives ;
- d'orienter vers les organismes compétents ;
- d'accompagner dans l'accomplissement de toute démarche administrative ou judiciaire ;
- d'aider à la rédaction de courriers ;
- de dispenser des sessions d'information et de formation à destination des personnes âgées, de leurs proches et des professionnels des champs sanitaires, sociaux et médico-sociaux, notamment au travers du partenariat existant avec les centres locaux d'information et de coordination gérontologique (CLIC).

Les soutiens particuliers du Conseil Départemental de l'Essonne, du Conseil Départemental d'Accès au Droit de l'Essonne, de la Conférence des financeurs et de la Communauté de Communes du Val d'Essonne au cours de cette année ont permis la poursuite des actions mises en place et le maintien de la gratuité de ce service de proximité.

PERMANENCE TELEPHONIQUE

Le service fonctionne via une **permanence téléphonique gratuite**, tenue par un juriste, accessible au **01 64 99 79 85**, les lundis, mardis, jeudis et vendredis de 14 h à 16 h 30. En dehors de ces plages horaires, un répondeur permet de laisser un message afin d'être recontacté ultérieurement.

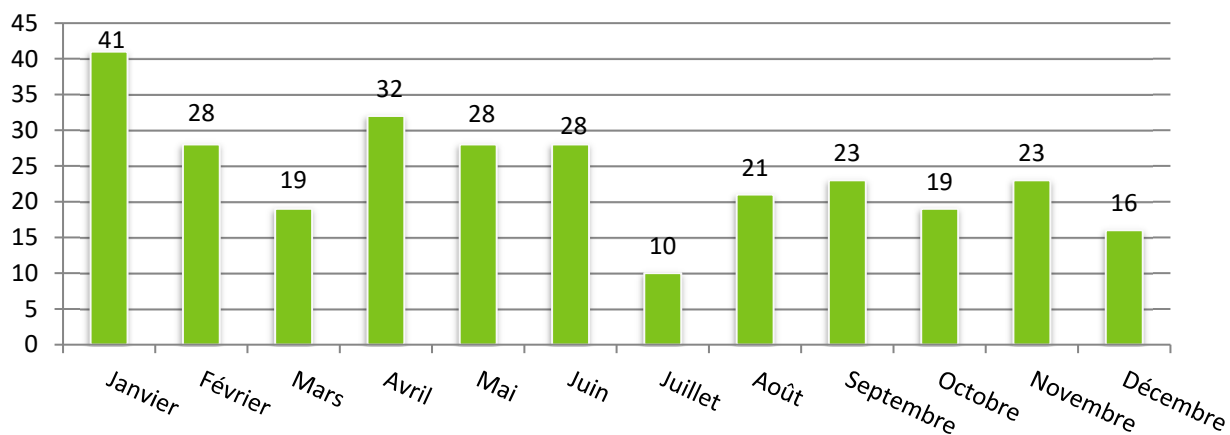
En fonction de la complexité de la situation et des documents à compulser, le juriste peut être amené à rencontrer les bénéficiaires du service.

Evaluation quantitative

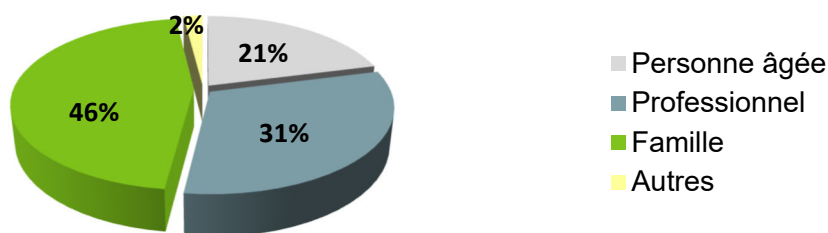
- **Nombre de situations**

	Nombre de dossiers	Nombre de contacts	Moyenne / dossier
Dossiers ouverts en 2021	288	536	1,86
Dossiers suivis en 2021, ouverts en 2020	1	5	5

- Répartition mensuelle des situations



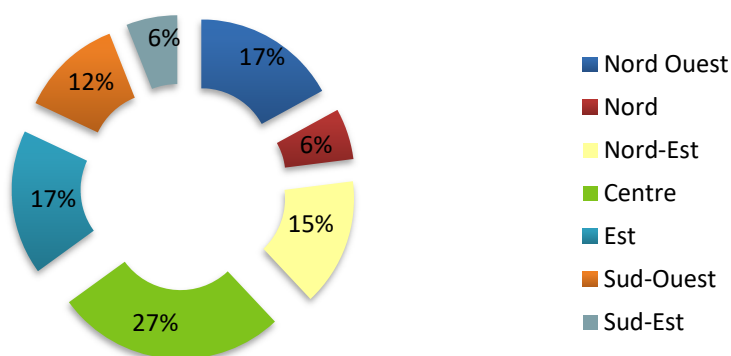
- Profil de l'appelant



- Origine géographique des bénéficiaires du service



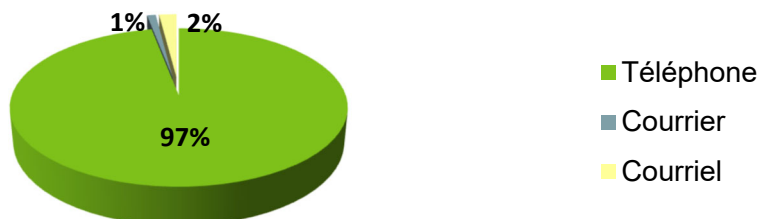
Répartition des appels essonnien en fonction des territoires d'action départementale¹ :



¹ cf. Carte des territoires d'action départementale (source Conseil départemental de l'Essonne) en [annexe 1](#).

Evaluation qualitative

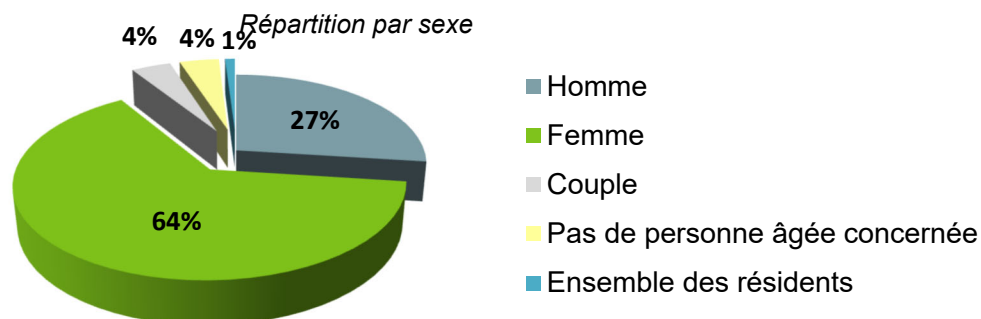
• Modalités du premier contact

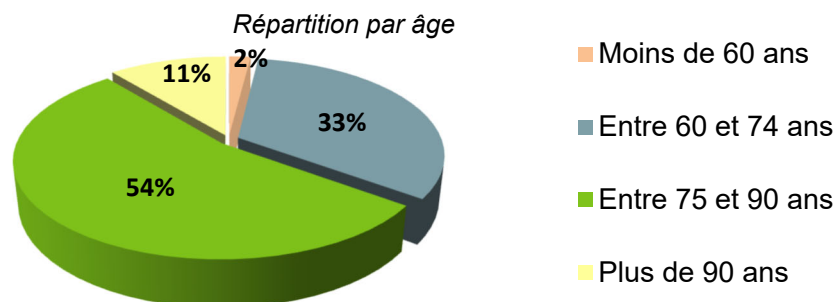


• Connaissance du numéro d'appel

Orientation par	Nb d'appels	En %
Réseau CDAD (Point d'accès au droit, Maison de Justice et du Droit...)	85	30
CLIC	75	25
Structures du champ du handicap (MDPHE, espace singulier, APAPEI)	26	9
France Alzheimer Essonne	19	7
Centres hospitaliers	17	6
Mairies, CCAS, Services retraités, Service social SNCF	17	6
Conseil départemental	10	3
AGE 91 (site internet, conférence, formation)	9	3
Directeur d'établissement	5	2
Professionnel institutionnel	4	1
Internet	4	1
Associations d'aidants	3	1
CNAV / CPAM	3	1
CCVE	3	1
MAIA (services de gestion de cas)	2	1
Guichet réclamation santé	2	1
Ami	2	1
Réseaux de santé / SSIAD	2	1
Total	288	100

• Le bénéficiaire





- **Matières juridiques concernées**

Domaines	Nb dossiers	En %
Mesures de protection juridique	117	33,34
Droit de la protection sociale (demandes d'aides : informations sur l'aide sociale, l'APA, pensions de retraite...)	52	14,87
Procédure civile	26	7,44
Droit de la famille	26	7,44
Droit des successions	22	6,24
Droit de la santé	21	5,97
Droit pénal	19	5,40
Droit des contrats	17	4,83
Informations sur le service	13	3,39
Droit du travail	11	3,12
Droit de la consommation	7	1,99
Droit des assurances	5	1,42
Droit bancaire	4	1,14
Droit administratif	4	1,14
Droit des étrangers	3	0,85
Droit fiscal	3	0,85
Droit des biens	2	0,57
Total	352	100

Une même situation peut recouvrir plusieurs problématiques.

- **Modalités de réponse**

Type de réponse apportée à l'appelant	Dossiers ouverts en 2021
Téléphone	279
Téléphone et courrier	8
Courrier	1
Téléphone, courrier et réunion de synthèse	
	288

- **Analyse du suivi des situations**

Type de contact		Nombre	Nombre de contacts /moyen de communication	Total
Courrier	Entrant	23	42	541
	Sortant	19		
Téléphone	Entrant	350	499	
	Sortant	149		

Contacts entrants : ceux reçus par l'association		
Emetteurs	Courriers	Contacts téléphoniques
Famille	12	153
Professionnel	9	100
Personne âgée	1	89
Autres	1	8
Total	23	350

Contacts sortants : ceux émis par l'association		
Destinataires	Courriers	Contacts téléphoniques
Personne âgée	2	41
Famille	3	68
Professionnel	12	35
Autres	2	5
Total	19	149

Sur l'ensemble des situations pour lesquelles nous avons été sollicités durant cette année 2021, **26 personnes âgées bénéficiaient d'une mesure de protection juridique.**

Type de mesure	Nombre
Curatelle renforcée	9
Demandes en cours d'instruction	7
Tutelle	7
Habilitation familiale	3
Total	26

PERMANENCES PHYSIQUES

Présentation

Au cours de cette année 2021, le renouvellement du partenariat conclu avec le Conseil Départemental d'Accès au Droit de l'Essonne a permis la poursuite des permanences physiques au niveau de la Maison de Justice et du Droit de la Communauté de Communes de l'Etampois Sud-Essonne et du Point d'Accès au Droit de la Communauté d'Agglomération Val d'Yerres Val de Seine.

L'association a également renouvelé la convention de partenariat avec la Communauté de Communes du Val d'Essonne.

Au total, **5 permanences mensuelles** sont programmées, d'une durée de trois heures chacune, représentant 15h de permanences par mois (sur 11 mois). Pour chaque permanence, le juriste est en mesure d'assurer trois rendez-vous.

Lieu et calendrier des permanences

- **Permanences sur la Communauté de Communes de l'Etampois Sud Essonne**

Les permanences ont lieu les deuxièmes et quatrièmes lundis de chaque mois,

- de 9 h à 12 h
- à la Maison de Justice et du Droit, 1 rue du Coq à Etampes.
- Permanences libres, mais la prise d'un rendez-vous au 01 69 92 11 70 est préconisée.
- 38 villes sont concernées par cette permanence².

• Permanences sur la Communauté d'Agglomération du Val d'Yerres Val de Seine

Les permanences ont lieu le quatrième vendredi de chaque mois,

- de 9 h 30 à 12 h 30
- au Point d'Accès au Droit, 8 rue Johann Strauss à Epinay-Sous-Sénart.
- Permanences libres, mais la prise d'un rendez-vous au 01 60 47 86 59 est préconisée.
- 9 villes sont concernées par cette permanence².

• Permanences sur la Communauté de Communes du Val d'Essonne

Les permanences ont lieu uniquement à la demande et sur rendez-vous, à raison d'une permanence par semestre,

- à l'Espace France Services de Ballancourt-sur-Essonne.
- La prise de rendez-vous s'effectue au 01 64 93 21 20.
- 21 villes sont concernées par cette permanence².

Analyse quantitative

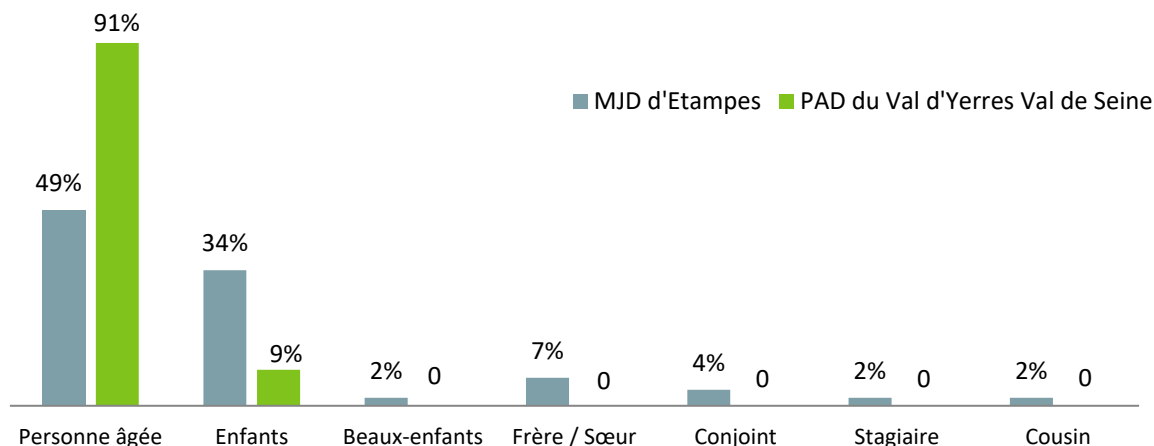
• Nombre de permanences et de personnes reçues

Lieu de la permanence	Permanences programmées	Permanences réalisées	Personnes reçues En 2021
MJD Etampes	22	21	47
PAD Val d'Yerres Val de Seine	11	11	23
Espace France Services de Ballancourt-Sur-Essonne	2	0	0
Total	35	32	70

Malgré le contexte sanitaire, les permanences physiques ont pu être assurées en présentiel tout au long de l'année.

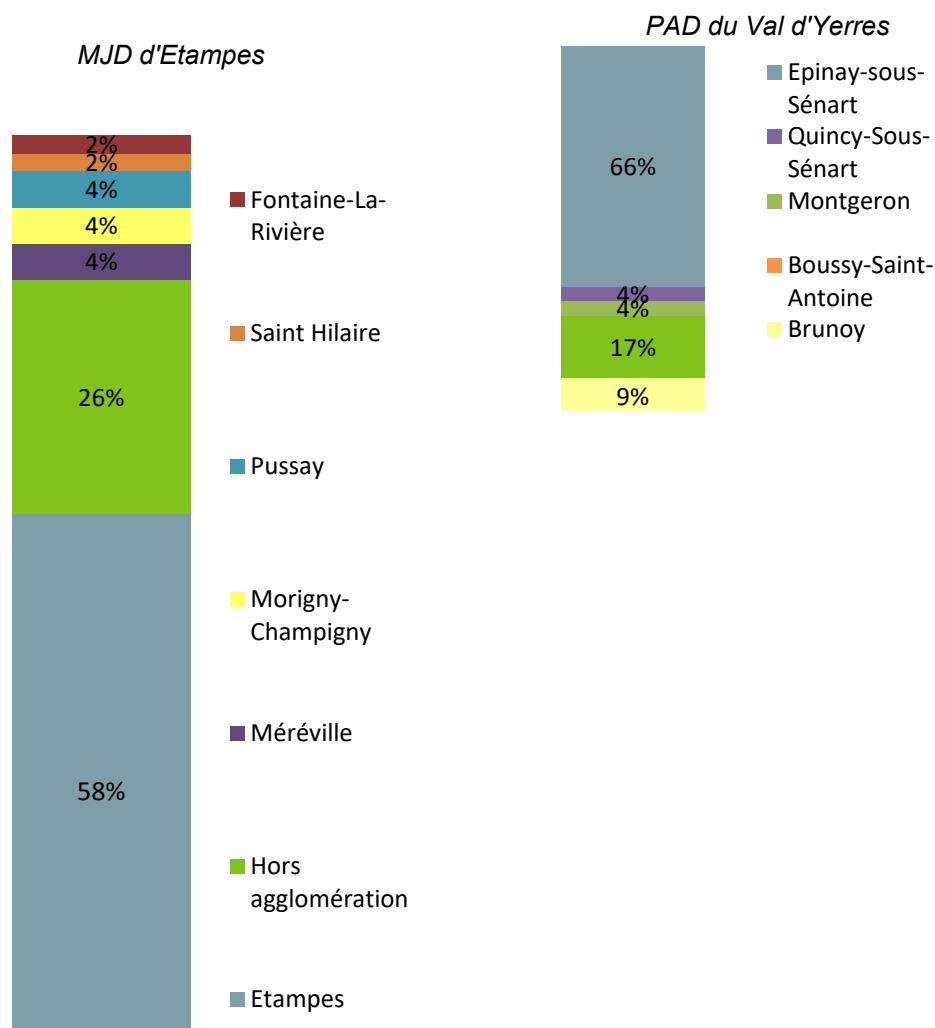
À noter également que **neuf** personnes ont pris rendez-vous mais ne se sont pas présentées et qu'**une** personne a annulé son rendez-vous au dernier moment.

• Profil de l'utilisateur de la permanence



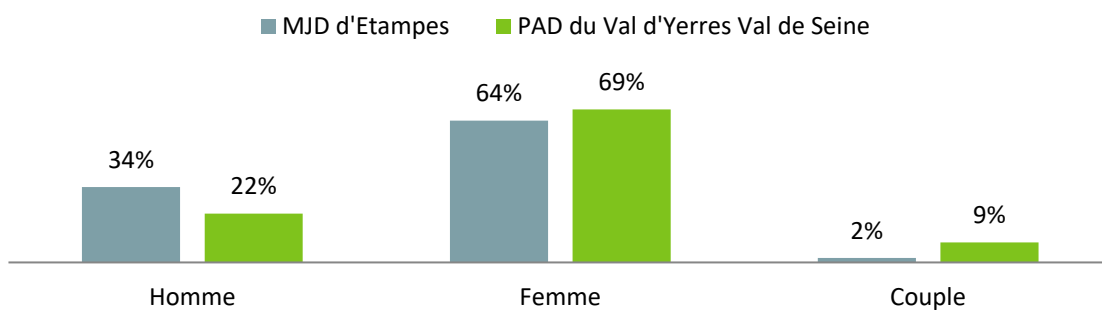
² cf. Liste des communes réparties par permanences physiques en [annexe 2](#).

- Origine géographique de l'utilisateur

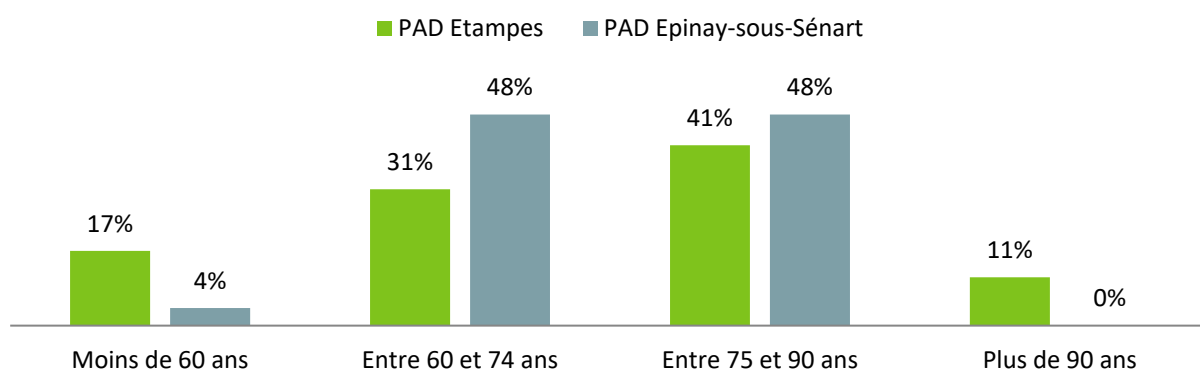


- Profil de la personne âgée

Répartition par sexe



Répartition par âge



• Matières juridiques concernées

Domaines	MJD Etampes		PAD Epinay-/s-Sénart		Total	
	Nb	%	Nb	%	Nb	%
Droit de la consommation			5	18,53	5	5,81
Droit de la famille	2	3,39	4	14,81	6	6,58
Droit de la protection sociale	8	13,56	1	3,7	9	10,57
Droit de la santé	1	1,69			1	1,11
Droit des biens	1	1,69			1	1,17
Droit des contrats	2	3,39	1	3,7	3	3,49
Droit des successions	5	8,47	4	14,82	9	10,57
Droit du travail			2	7,41	2	2,33
Droit pénal	5	8,47			5	5,81
Mesures de protection juridique	29	49,19	2	7,41	31	36,24
Droit des assurances			2	7,41	2	2,33
Informations sur le service	1	1,69			1	1,17
Droit bancaire	1	1,69	1	3,7	2	2,33
Droit fiscal	1	1,69			1	1,17
Droit administratif			1	3,7	1	1,17
Droit des étrangers			1	3,7	1	1,17
Procédure civile	3	5,08	3	11,11	6	6,98
Total général	59	100	27	100	86	100

Une même situation peut recouvrir plusieurs problématiques.

Analyse du suivi des situations

Les situations traitées sont parfois lourdes et complexes, et ont nécessité des entretiens **d'une durée moyenne d'une heure**. Ces entretiens ont permis, pour la majeure partie d'entre eux, d'apporter une réponse appropriée aux problématiques des usagers. Toutefois, certaines situations ont nécessité des échanges postérieurs à l'entretien.

Les usagers nous ont régulièrement indiqué être satisfaits de pouvoir bénéficier de permanences juridiques gratuites de proximité spécifiques aux personnes âgées.

	MJD Etampes	PAD Epinay /s Sénart
Profil	Entretiens	Entretiens
Personnes âgées	23	21
Enfants	16	2
Frères/ sœurs	3	
Concubin / Conjoint	2	
Beaux-enfants	1	
Stagiaire	1	
Cousin	1	
Total	47	23

TABLEAU SYNTHETIQUE

Le tableau synthétique ci-dessous dénombre l'ensemble des dossiers suivis en 2020 :

		Nb dossiers	Nb contacts
Permanence téléphonique	Dossiers ouverts en 2021	288	536
	Dossiers traités ouverts en 2020	1	5
Permanences physiques	Réalisées en 2021	70	70
TOTAL		359	611

PARTENARIAT AVEC LES CLIC

Pour mémoire : ces partenariats font l'objet d'une convention de fonctionnement entre l'association AGE 91 et chaque CLIC. Un partenariat a été conclu avec l'ensemble des CLIC du département.

Lors de cette année, une convention de partenariat a été conclue avec le CLIC Essonne Nord-Est.

Ce partenariat se décline en deux volets : des réunions d'informations juridiques et un soutien juridique.

Réunions d'informations

En concertation avec les CLIC, le juriste de l'association AGE 91 peut dispenser des informations juridiques auprès des coordinations gérontologiques, de ses principaux partenaires et des usagers.

Ces informations juridiques, d'une durée de 2 h 30, sont dispensées auprès des professionnels des champs sanitaires, sociaux et médico-sociaux (coordonnateurs de CLIC, assistantes sociales, CESF, infirmières, directeurs d'EHPAD, responsables de service d'aide à domicile, CCAS, etc...), mais également des agents administratifs et des juristes.

Demandeurs	Thème des sessions	Nb d'interventions	Nb de participants
CLIC Orgessonne	Droit au risque : comment concilier liberté, sécurité et responsabilité ?	3	46
	Présentation PAD	2	27
CLIC Cœur Essonne	Les mesures de protection et l'habilitation familiale	1	5
Total		6	78

Soutien juridique

Les situations qui font l'objet de ce travail de collaboration sont tant celles recueillies par les CLIC que celles recueillies par AGE 91, étant entendu qu'aux problématiques juridiques peuvent se greffer des problématiques sociales nécessitant un accompagnement par les CLIC. Chaque situation est étudiée au regard de la compétence de chacune des structures.

Dans le cadre du partenariat ainsi établi, il est convenu que les professionnels des CLIC et de AGE 91 n'ont aucunement vocation à se substituer ni aux personnes ni aux institutions existantes, mais de les informer sur leurs droits et obligations, de les aider dans l'accomplissement de leurs démarches et de les orienter vers les services et professionnels compétents.

Les modalités de soutien et d'intervention sont les suivantes :

- La **permanence téléphonique** d'accès au droit des personnes âgées permet aux représentants des CLIC d'échanger sur des situations interrogeant les pratiques professionnelles ou d'obtenir des informations juridiques nécessaires à la résolution des difficultés des usagers qu'ils rencontrent au quotidien.

25 % des situations traitées proviennent d'un CLIC, ce dernier ayant soit contacté directement la permanence téléphonique, soit orienté l'utilisateur vers le service. Le nombre de situations traitées dans ce cadre au cours de cette année 2021 est de **76**.

- Des **rencontres physiques** sur les secteurs géographiques couverts par les CLIC peuvent s'avérer nécessaires au regard de la complexité de la situation et/ou de la somme de documents à compiler.

ACTIONS DE FORMATION DISPENSEES PAR LE JURISTE

Parallèlement à la gestion de la permanence téléphonique et du partenariat avec les CLIC, le juriste réalise des interventions dans le cadre du « département formation » de l'association.

Ainsi, les formations juridiques sont toutes réalisées par le juriste salarié de l'association AGE 91.

Thème des sessions	Nb d'interventions	Nb de participants
Mesures de protection juridique	2	17
Droit au risque : comment concilier liberté, sécurité et responsabilité ?	1	9
Droits et devoirs des soignants	1	4
Expression de la volonté et fin de vie	1	13
L'obligation alimentaire	1	10
Le secret professionnel	1	7
Total	7	60

CONFERENCES DISPENSEES PAR LE JURISTE

Thème des sessions	Nb d'interventions	Nb de participants
Droits et devoirs des résidents	2	17
Les directives anticipées / La personne de confiance	1	14
Total	3	31

AUTRES ACTIVITES

Au cours de cette année 2021, le juriste a participé aux actions suivantes :

Structure	Thématique
CDAD	Comité de pilotage du PAD Personnes âgées
	Journée nationale de l'accès au droit
	Comité de pilotage MJD de La Communauté d'Agglomération de l'Etampois Sud Essonne
	Comité de pilotage du PAD du Val d'Yerres Val de Seine
	Réunion de réseau – La pratique des huissiers
Association AGE 91	Animation du Club'AGE (<i>Club des directeurs d'établissements</i>) Droit au risque : comment concilier liberté, sécurité et responsabilité en établissement ?

JOURNEES SENIORS

En partenariat avec le CDAD de l'Essonne et le concours financier de la Conférence des financeurs pilotée par le Département de l'Essonne, l'association AGE 91 a été mandatée pour organiser, en lien avec les partenaires locaux, trois réunions d'informations juridiques en Essonne.

Ces trois journées d'informations ont vocation à s'adresser pour une part aux justiciables et à leurs proches, et pour une autre part aux professionnels :

- ✓ Trois demi-journées à destination des personnes âgées et de leurs proches financées par la Conférence des financeurs.
- ✓ Trois demi-journées à destination des professionnels financées par le CDAD.

L'objectif de ces journées est de développer et promouvoir l'accès au Droit des personnes âgées de plus de 60 ans, et d'apporter des informations juridiques autour des thématiques centrées sur les préoccupations des seniors.

Les professionnels et usagers du champ du handicap peuvent également être conviés à participer à ces journées.

3 journées Seniors ont été réalisées en 2021 sur les communes de :

- Saclas
- Brétigny-Sur-Orge
- Les Ulis

Journée Seniors à Saclas, jeudi 30 septembre 2021

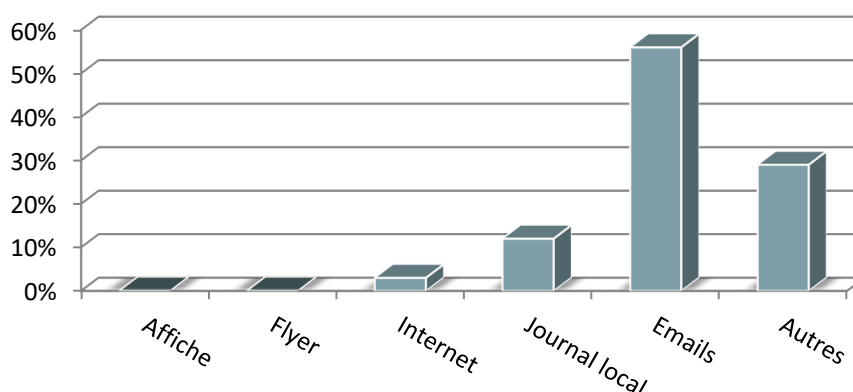
A l'issue de chaque demi-journée, un questionnaire anonyme a été remis aux participants afin de recueillir leur satisfaction.

Vous trouverez ci-dessous les statistiques correspondantes au dépouillement des :

- **28 questionnaires « professionnels »** (sur 38 personnes présentes),
- **6 questionnaires « usagers »** (sur 14 personnes présentes).

INFORMATIONS GENERALES – PROFESSIONNELS et USAGERS

1. Comment avez-vous eu connaissance de cette journée ?



VOTRE AVIS SUR L'ACCUEIL ET LE DEROULEMENT DE CETTE JOURNEE

1. Le lieu choisi ?

47% Très satisfaisant **53% Satisfaisant** 2% Insatisfaisant

2. L'organisation de la matinée (accueil – déroulement)

44% Très satisfaisant **53% Satisfaisant** 0% Insatisfaisant 3% Ne se prononcent pas

3. Le programme de la matinée

47% Très satisfaisant **50% Satisfaisant** 0% Insatisfaisant 3% Ne se prononcent pas

AVIS DES PROFESSIONNELS SUR LE CONTENU DES INTERVENTIONS

1. Qualité des exposés

Conférence 1 : « Les mesures de protection juridique et l'habilitation familiale »

46% Oui **50% Non** 4% Partiellement

Conférence 2 : « Le secret professionnel »

46% Oui 43% Non 0% Partiellement 11% Ne se prononcent pas

2. Les conférences ont-ils répondu à vos attentes ?

Conférence 1 : 82% Oui 4% Non 14% Partiellement

Conférence 2 : 71% Oui 0% Non 18% Partiellement 11% Ne se prononcent pas

Etes-vous satisfait de cette journée ?

93% Oui 0% Non 7% Ne se prononcent pas

Souhaitez-vous qu'une nouvelle journée soit organisée ?

64% Oui 7% Non 29% Ne se prononcent pas

AVIS DES USAGERS SUR LE CONTENU DES INTERVENTIONS

1. Qualité des exposés

0% Très bien **50% Bien** **50% Satisfaisant** 0% Insatisfaisant 0% Sans avis

2. Les ateliers ont-ils répondu à vos attentes ?

Conférence 1 : « Les arnaques et les malversations financières »

100% Oui 0% Non 0% Partiellement

Etes-vous satisfait de cette journée ?

100% Oui 0% Non

Souhaitez-vous qu'une nouvelle journée soit organisée ?

50% Oui 0% Non **50% Ne se prononcent pas**

Journée Seniors à Brétigny-Sur-Orge, jeudi 21 octobre 2021

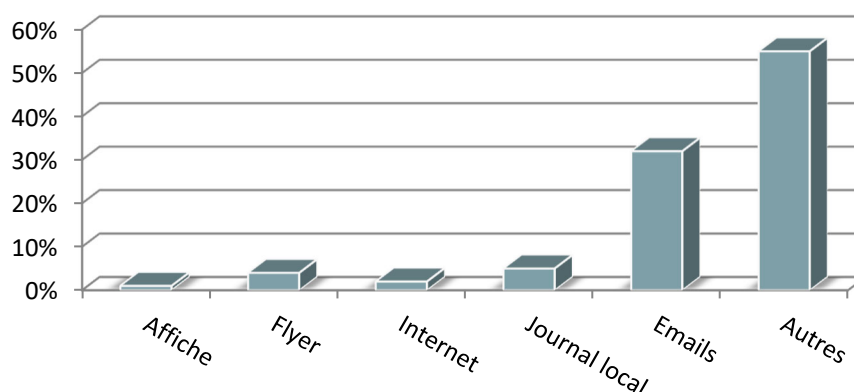
A l'issue de chaque demi-journée, un questionnaire anonyme a été remis aux participants afin de recueillir leur satisfaction.

Vous trouverez ci-dessous les statistiques correspondantes au dépouillement des :

- **32 questionnaires « professionnels »** (sur 46 personnes présentes),
- **96 questionnaires « usagers »** (sur 121 personnes présentes).

INFORMATIONS GENERALES – PROFESSIONNELS et USAGERS

2. Comment avez-vous eu connaissance de cette journée ?



VOTRE AVIS SUR L'ACCUEIL ET LE DEROULEMENT DE CETTE JOURNEE

1. Le lieu choisi ?

60% Très satisfaisant 36% Satisfaisant 2% Insatisfaisant 2% Ne se prononcent pas

2. L'organisation de la matinée (accueil – déroulement)

42% Très satisfaisant **48% Satisfaisant** 1% Insatisfaisant 9% Ne se prononcent pas

3. Le programme de la matinée

38% Très satisfaisant **46% Satisfaisant** 2% Insatisfaisant 14% Ne se prononcent pas

AVIS DES PROFESSIONNELS SUR LE CONTENU DES INTERVENTIONS

1. Qualité des exposés

Conférence 1 : « Les mesures de protection juridique et l'habilitation familiale »

28% Très satisfait **63% Satisfait** 9% Insatisfait

Conférence 2 : « Le secret professionnel »

50% Très satisfait 38% Satisfait 0% Insatisfait 13% Ne se prononcent pas

2. Les conférences ont-ils répondu à vos attentes ?

Conférence 1 : **63% Oui** 9% Non 28% Partiellement

Conférence 2 : **84% Oui** 0% Non 16% Partiellement

Etes-vous satisfait de cette journée ?

91% Oui 9% Non

Souhaiteriez-vous qu'une nouvelle journée soit organisée ?

78% Oui 0% Non 22% Ne se prononcent pas

AVIS DES USAGERS SUR LE CONTENU DES INTERVENTIONS

1. Qualité des exposés

24% Très bien **34% Bien** 22% Satisfaisant 6% Insatisfaisant 3% Sans avis
10% Ne se prononcent pas

2. Les ateliers ont-ils répondu à vos attentes ?

Conférence 1 : « Les arnaques et les malversations financières »

51% Oui 7% Non 25% Partiellement 17% Ne se prononcent pas

Conférence 2 : « Les règlements amiables des litiges du quotidien »

54% Oui 3% Non 6% Partiellement 36% Ne se prononcent pas

Etes-vous satisfait de cette journée ?

81% Oui 6% Non 36% Ne se prononcent pas

Souhaitez-vous qu'une nouvelle journée soit organisée ?

59% Oui 3% Non 38% Ne se prononcent pas

Journée Seniors aux Ulis, jeudi 30 novembre 2021

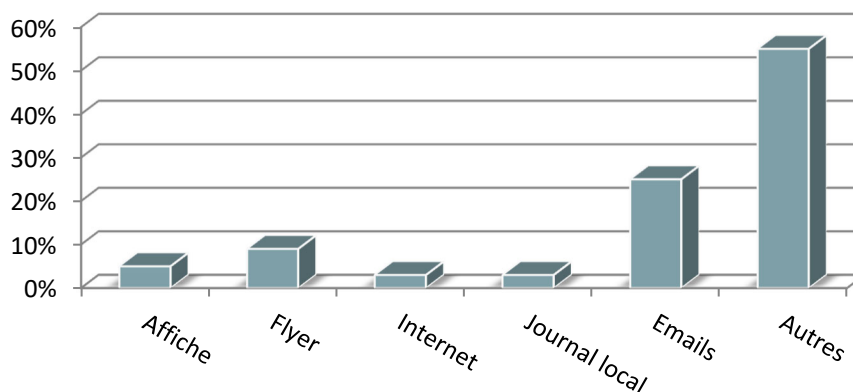
A l'issue de chaque demi-journée, un questionnaire anonyme a été remis aux participants afin de recueillir leur satisfaction.

Vous trouverez ci-dessous les statistiques correspondantes au dépouillement des :

- **22 questionnaires « professionnels »** (sur 40 personnes présentes),
- **94 questionnaires « usagers »** (sur 121 personnes présentes).

INFORMATIONS GENERALES – PROFESSIONNELS et USAGERS

3. Comment avez-vous eu connaissance de cette journée ?



VOTRE AVIS SUR L'ACCUEIL ET LE DEROULEMENT DE CETTE JOURNEE

1. Le lieu choisi ?

73% Très satisfaisant 25% Satisfaisant 0% Insatisfaisant 2% Ne se prononcent pas

2. L'organisation de la matinée (accueil – déroulement)

49% Très satisfaisant 44% Satisfaisant 0% Insatisfaisant 7% Ne se prononcent pas

3. Le programme de la matinée

48% Très satisfaisant 44% Satisfaisant 1% Insatisfaisant 9% Ne se prononcent pas

AVIS DES PROFESSIONNELLS SUR LE CONTENU DES INTERVENTIONS

1. Qualité des exposés

Conférence 1 : « Les mesures de protection juridique et l'habilitation familiale »

41% Très satisfait **55% Satisfait** 1% Insatisfait 13% Ne se prononcent pas

Conférence 2 : « Le secret professionnel »

55% Très satisfait 18% Satisfait 0% Insatisfait 27% Ne se prononcent pas

2. Les conférences ont-ils répondu à vos attentes ?

Conférence 1 : **55% Oui** 0% Non 32% Partiellement 14% Ne se prononcent pas

Conférence 2 : **64% Oui** 0% Non 5% Partiellement 32% Ne se prononcent pas

Etes-vous satisfait de cette journée ?

91% Oui 0% Non 9% Ne se prononcent pas

Souhaiteriez-vous qu'une nouvelle journée soit organisée ?

77% Oui 0% Non 23% Ne se prononcent pas

AVIS DES USAGERS SUR LE CONTENU DES INTERVENTIONS

1. Qualité des exposés

49% Très Bien 32% Bien 11% Satisfaisant 2% Insatisfaisant 0% Sans avis
6% Ne se prononcent pas

2. Les conférences ont-ils répondu à vos attentes ?

Conférence 1 « Protection et transmission du patrimoine » :

48% Oui 3% Non 43% Partiellement 6% Ne se prononcent pas

Conférence 2 « Les règlements amiables des litiges du quotidien » :

48% Oui 1% Non 13% Partiellement 33% Ne se prononcent pas

Etes-vous satisfait de cette journée ?

88% Oui 2% Non 10% Ne se prononcent pas

Souhaiteriez-vous qu'une nouvelle journée soit organisée ?

64% Oui 6% Non 30% Ne se prononcent pas

PERMANENCES A DESTINATION DES ADULTES EN SITUATION DE HANDICAP

Présentation

En partenariat avec le Conseil Départemental d'Accès au Droit de l'Essonne, le CIDFF (Centre d'Information du Droit des Femmes et des Familles), et le concours financier de la Conférence des financeurs pilotée par le Département de l'Essonne, l'association AGE 91 a mis en place, en février 2020, des permanences juridiques physiques et téléphoniques à destination des adultes en situation de handicap rencontrant des problématiques juridiques liées à leur handicap.

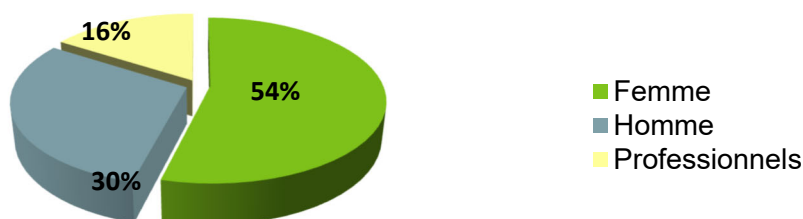
Ces permanences sont assurées par un(e) juriste du CIDFF.

Permanence téléphonique

Les permanences téléphoniques sont mises en place depuis le 12 février 2020. Accessibles au 07 62 21 15 76, les 2èmes et 4èmes mercredis de 9 h à 12 h. Elles s'adressent aux adultes en situation de handicap, à leurs proches et aux professionnels.

Au cours de l'année 2021, la juriste a suivi **37** situations lors des permanences téléphoniques.

• Profil de l'appelant



• Type de handicap



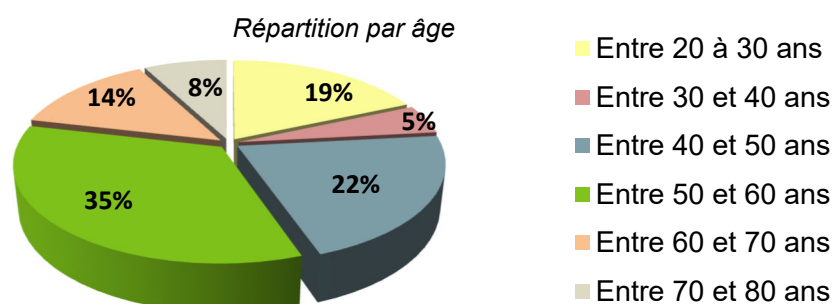
• Origine géographique des bénéficiaires du service

Commune	Nb d'appels	En %
Evry-Courcouronnes	9	24,4
Massy	7	18,9
Montgeron	3	8,1
Draveil	2	5,40
Etampes	2	5,40
Arpajon	1	2,7
Boussy-Saint-Antoine	1	2,7
Dourdan	1	2,7
Gometz-La-Ville	1	2,7
Igny	1	2,7
Marcoussis	1	2,7
Morangis	1	2,7

Hors Essonne	1	2,7
Sainte-Geneviève-Des-Bois	1	2,7
Les Ulis	1	2,7
La Ville du Bois	1	2,7
Villemoisson-Sur-Orge	1	2,7
Dourdan	1	2,7
Yerres	1	2,7
Total	37	100

- **Connaissance du numéro d'appel**

Orientation par	Nb d'appels	En %
Tribunal ou structure d'accès au droit	17	46
Professionnels institutionnels	10	27
Association	8	21
Site internet	1	3
Une relation privée / bouche à oreille	1	3
Total	37	100



- **Matières juridiques concernées**

Domaines	En %
Droits, démarches et aides sociales	49
Droit de la famille	24
Droit social et de la fonction publique	16
Autres domaines du droit (droit des contrats, assurances, consommation, endettement)	8
Droit du logement	3
Total	100

Permanence physique

Les permanences physiques ont lieu les 1ers et 3èmes jeudis de 9h à 12h au Point d'Accès au Droit (PAD) d'Evry-Courcouronnes, 10 rue du Marquis de Raies 91000 EVRY-COURCOURONNES.

La prise des rendez-vous s'effectue auprès du secrétariat du Point d'Accès au Droit d'Evry-Courcouronnes au 01 60 91 07 91.

Ces permanences ont débuté le 6 février 2020 et peuvent accueillir les adultes en situation de handicap et/ou leurs proches.

Au cours de l'année 2021, la juriste a suivi **72** personnes lors des permanences physiques.

- Profil de l'appelant



- Type de handicap

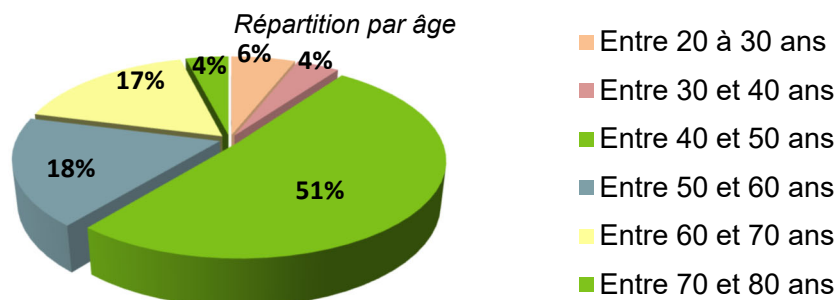


- Origine géographique des bénéficiaires du service

Commune	Nb d'appels	En %
Évry-Courcouronnes	46	63,88
Corbeil-Essonnes	6	8,33
Bondoufle	4	5,55
Saint-Pierre-Du-Perray	2	2,78
Brunoy	1	1,39
Lisses	1	1,39
Ballancourt-Sur-Essonne	1	1,39
Juvisy-sur-Orge	1	1,39
Brétigny-Sur-Orge	1	1,39
Epinay-Sur-Orge	1	1,39
Saintry-sur-Seine	1	1,39
Grigny	1	1,39
Saint-Chéron	1	1,39
Hors Essonne	1	1,39
Savigny-Sur-Orge	1	1,39
Tigery	1	1,39
Montgeron	1	1,39
Viry-Châtillon	1	1,39
Total	72	100

- Connaissance du numéro d'appel

Orientation par	Nb d'appels	En %
Tribunal ou structure d'accès au droit	69	96
Une relation privée / bouche à oreille	2	3
Association	1	1
Total	72	100



• **Matières juridiques concernées**

Domaines	Nb de dossiers	En %
Droit, démarches et aides sociales, dont l'aide juridictionnelle	56	77,78
Droit social et de la fonction publique	14	19,44
Droit du logement	1	1,39
Droit de la famille	1	1,39
Total	72	100

Le confinement n'a pas facilité la mise en œuvre d'une communication optimum des permanences à destination des adultes en situation de handicap, effectives depuis février 2020. Nous pouvons toutefois constater que la demande juridique des adultes en situation de handicap est présente et importante.

Une communication accrue devra être entreprise lors de l'année 2022 afin de mieux faire connaître ces prestations au bénéfice des adultes en situation de handicap.

JOURNEE NATIONALE DE L'ACCES AU DROIT

Demandeurs	Thème des sessions	Nb d'interventions	Nb de participants
CDAD	Le Droit au service de tous : L'est-il aussi au service des personnes en situation de handicap ?	1	45
Total		1	45

Le programme de cette conférence en visioconférence à destination des élus et des professionnels accompagnant des personnes en situation de handicap ou dépendantes a été le suivant :

- ✓ **Accueil 10 h 00**
Monsieur Bernard DUPORTET, Président de l'Association AGE 91
- ✓ **10 h 10 - 10 h 40 : Conférence n°1 - Volonté des pouvoirs publics et cadre législatif**
Animée par Patrick GOHET, Président de l'ADAPT
Échanges avec la salle
- ✓ **10 h 40 - 11 h 10 : Conférence n°2 - Les structures d'accès au droit et d'accompagnement des personnes en situation de handicap**
Animée par Marie MEYNIEU, Secrétaire Générale du CDAD, et Madame RIGHELLI, Directrice-adjointe de la MDPHE.
Échanges avec la salle

- ✓ **11 h 20 - 12 h : Conférence n°3 - Examen juridique d'une situation concrète**
Témoignage d'un usager, intervention d'un avocat du barreau de l'Essonne et d'un délégué du défenseur des droits.
Échanges avec la salle
- ✓ **Clôture de la conférence : 12 h 00**
Monsieur Benjamin DEPARIS, Président du Tribunal Judiciaire d'Evry-Courcouronnes et du CDAD (Conseil Départemental de l'Accès au Droit)

CONFERENCES DISPENSEES PAR LE JURISTE

Demandeurs	Thème des sessions	Nb d'interventions	Nb de participants
Foyer de vie « La Maison du Coudray » Corbeil-Essonne	Les mesures de protection	1	10
	La personne de confiance/les directives anticipées	1	9
	Droits et devoirs des résidents	1	10
Total		3	29

DIAGNOSTIC ET PROJET DE CREATION D'UN SERVICE D'INFORMATION ET DE SOUTIEN AUX TUTEURS FAMILIAUX (ISTF)

Afin de mener une réflexion sur les dispositifs de soutien aux tuteurs familiaux existants sur le département de l'Essonne, le Conseil Départemental de l'Accès au Droit de l'Essonne a sollicité l'association AGE 91 pour établir un diagnostic territorial qui s'attachera à :

- ✓ Identifier les structures portant un dispositif de soutien aux tuteurs familiaux sur le territoire et quantifier leur activité,
- ✓ Décrire le fonctionnement des services en termes d'organisation, de communication, de partenariat, de financement,
- ✓ Mesurer l'adéquation de cette offre de services aux besoins des tuteurs ou futurs tuteurs familiaux,
- ✓ Formuler des préconisations pour mieux répondre aux besoins de soutien des tuteurs familiaux.

Ce diagnostic a été remis au CDAD fin janvier 2022.

BILAN ET PERSPECTIVES

Le Point d'Accès au Droit des personnes âgées, dans sa vingtième-et-unième année de fonctionnement, a, malgré le contexte sanitaire, connu une activité soutenue.

L'année 2021 a ainsi été l'occasion de poursuivre et de développer les actions en cours.

Cette année a été marquée par l'organisation de trois demi-journées d'informations juridiques s'adressant aux professionnels en partenariat avec le CDAD, ainsi que de trois demi-journées qui se sont adressées aux seniors et à leur entourage grâce au soutien financier de la Conférence des financeurs pilotée par le Département de l'Essonne. Grâce au partenariat établi avec l'AGIRC-ARRCO, ces journées ont drainé un public important.

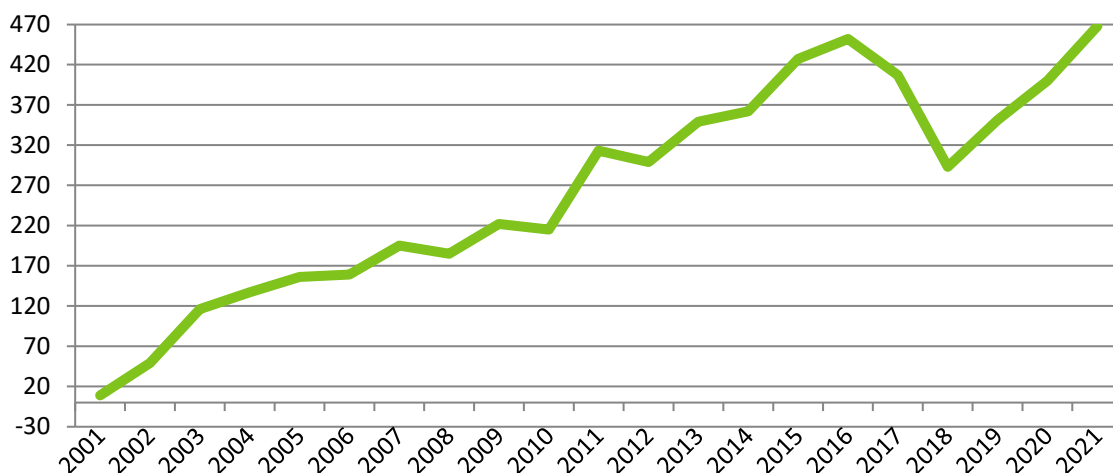
Une journée a également été organisée sur la thématique de l'Accès Au droit et du handicap en étroite collaboration avec le CDAD.

L'association a également été chargée d'effectuer un diagnostic des dispositifs d'Information et de Soutien aux Tuteurs Familiaux (ISTF) existants sur le département de l'Essonne. La création d'un troisième dispositif ISTF, portée par l'association AGE 91, a ainsi été proposée au CDAD afin d'accroître l'offre de prestations au service des tuteurs familiaux, en complémentarité des dispositifs existants (UDAF, AJPC).

2022 sera marquée par la poursuite des activités développées par le PAD Personnes âgées et leur extension au champ du handicap. L'obtention de financements suffisants susceptibles de permettre le recrutement d'un second juriste demeure un objectif afin de développer les actions en cours, mettre en place un point d'accueil à destination des tuteurs familiaux (assurer des sessions d'informations et de formations spécifiques en fonction des difficultés rencontrées, des permanences physiques ciblées, organisation des rencontres entre tuteurs familiaux au sujet de leurs problématiques juridiques).

L'année 2022 sera également marquée par l'organisation de trois demi-journées d'informations juridiques s'adressant aux professionnels en partenariat avec le CDAD, ainsi que de trois demi-journées qui s'adresseront aux seniors et à leur entourage grâce au soutien financier de la Conférence des financeurs pilotée par le Département de l'Essonne.

Total cumulé : 5564 situations



Rédaction :
Omar DIDAOU
Juriste

DEPARTEMENT FORMATION



ORGANISATION ET FONCTIONNEMENT	45
➤ <i>Modalités d'organisation</i>	<i>45</i>
➤ <i>Les intervenants.....</i>	<i>45</i>
➤ <i>Elaboration des contenus</i>	<i>46</i>
➤ <i>Présentation des catalogues</i>	<i>46</i>
LES PRESTATIONS REALISEES PAR AGE 91.....	47
➤ <i>Les formations aux catalogues</i>	<i>47</i>
➤ <i>Les formations hors catalogue.....</i>	<i>48</i>
➤ <i>L'accompagnement des professionnels</i>	<i>48</i>
• <i>Groupe de parole</i>	<i>49</i>
• <i>Groupe d'analyse de pratique</i>	<i>49</i>
• <i>Dispositif d'écoute et de soutien COVID-19.....</i>	<i>49</i>
➤ <i>Les conférences.....</i>	<i>50</i>
EVALUATION QUANTITATIVE	50
➤ <i>Typologie des clients</i>	<i>50</i>
➤ <i>Typologie des stagiaires</i>	<i>52</i>
EVALUATION QUALITATIVE.....	52
CONCLUSION.....	54

ORGANISATION ET FONCTIONNEMENT

Depuis 2001, l'Association mène des actions de formation au titre de la formation professionnelle continue sous la forme de modules professionnalisant, à l'attention des professionnels des structures médico-sociales.

Dans ce cadre, AGE 91 poursuit son implication dans le développement des compétences des professionnels travaillant auprès des personnes âgées et des adultes en situation de handicap en recueillant les besoins des professionnels en la matière.

Ces actions de formation répondent à notre objectif d'améliorer l'accompagnement des personnes fragilisées par le vieillissement et le handicap et s'inscrit dans la continuité des actions de sensibilisation.

La formation des professionnels est un facteur essentiel pour la promotion de la bientraitance, mais également une ressource nécessaire pour les professionnels, leur permettant d'appréhender au mieux leur activité et les difficultés qu'elles peuvent entraîner.

➤ Modalités d'organisation

Depuis 2005, nous proposons chaque année un catalogue de formation **dédié aux professionnels de la gérontologie**, diffusé à l'ensemble des partenaires de l'Essonne (établissements d'hébergement, services d'aide et de soins à domicile, CCAS, Centres Hospitalier, CLIC, etc) et à quelques clients d'Ile de France ou de province. L'édition 2021 de notre catalogue a été tirée à 570 exemplaires.

En octobre 2020, nous avons diffusé l'édition 2021 de notre catalogue de formation **dédié aux professionnels de l'accompagnement des adultes en situation de handicap**. Il a été diffusé aux établissements d'hébergement essonniers et tirés à 150 exemplaires.

Nous répondons, par ailleurs à des appels d'offre et des demandes de formations adaptées, dans la mesure de nos compétences. C'est d'ailleurs dans ce contexte que nous avons commencé à développer quelques thématiques à destination des professionnels accompagnant des adultes en situation de handicap.

La durée des formations varie de 7 à 28 heures, selon la thématique abordée.

Le lieu des formations est fonction du type de formation organisée, à savoir si la formation est réalisée en intra (au sein des structures demandeuses) ou en inter-établissements. Pour cette dernière modalité nous ne disposons malheureusement plus de salle de formation pour accueillir les stagiaires au sein de notre association.

En effet, depuis fin 2020, le Conseil d'Administration de notre association a décidé de déménager le siège de l'association pour des locaux plus petits se résumant en une surface suffisante pour accueillir les 4 salariés permanents de l'association. Cette décision a pour conséquence de rechercher chaque année des partenariats pour disposer de salles de formation pouvant accueillir nos stagiaires.

Ainsi, en 2021, il a été nécessaire de mettre en place 4 conventionnements avec des partenaires locaux pour la location de lieux d'intervention :

- UNA Essonne Ile de France (Ris Orangis)
- EHPAD Panhard (Le Coudray-Montceaux)
- Réseau SPES (Le Coudray-Montceaux)
- AMPHIA (Evry)

➤ Les intervenants

L'animation des formations est réalisée par des formateurs, intervenant à la mission. Le choix des formateurs se fait en fonction de leur qualification et de leurs expériences professionnelles.

Le profil des formateurs est aussi diversifié que les spécificités de nos interventions. Nous travaillons ainsi avec des psychologues ; des cadres infirmiers ou IDE ; une diététicienne ; une psychomotricienne ; un masseur-kinésithérapeute, un psychothérapeute et un pompier sauveteur secouriste.

Par ailleurs, l'ensemble des formations juridiques est assuré par le juriste de l'association, chargé du Point d'Accès au Droit.

➤ Elaboration des contenus

Les contenus des formations sont élaborés par AGE 91, en collaboration avec les formateurs de l'association. L'ensemble des formateurs, intervenant sur un thème précis, dispose donc du même contenu, leur permettant d'avoir une base de travail commune.

Les mises à jour des formations se font dans le cadre de réunions avec les formateurs ou par l'équipe de AGE 91. Les mises à jour sont systématiquement soumises aux formateurs intervenant sur le thème. La conception et la mise à jour des formations nécessitent d'y consacrer un temps de travail très important.

➤ Présentation des catalogues





EDITION 2021

**Développer les compétences
des professionnels
de la gérontologie**

Association Loi 1901 - Organisme de formation depuis juin 2000

SOMMAIRE

TARIFS ET MODALITÉS	6 à 7
RECAPITULATIF DES SESSIONS INTER	8 à 9
BULLETIN D'INSCRIPTION AUX SESSIONS INTER	10
1. CONNAISSANCE DE LA PERSONNE AGÉE ET DE SES SOINS	11 à 15
Qu'est-ce que le vieillissement ?	12
Sexualité : approches psychosociale et juridique	13
Dénutrition et déshydratation	14
Diabète, Hypoglycémie, Hypercholestérolémie	15
Escarres : définir, comprendre et prévenir	16
La prévention des chutes	17
Le sujet âgé dépressif	18
2. ACCOMPAGNEMENT DE LA PERSONNE AGÉE	19 à 28
Prévention de la maltraitance et promotion de la bientraitance	20
L'agressivité du sujet âgé : comment la gérer ?	22
Le refus d'aide et le refus de soin	23
Les approches relationnelles du soin	24
La relation d'aide	25
La relation avec les familles	26
Initiation à la démarche éthique en EHPAD	27
Soins palliatifs et accompagnement en fin de vie	28
3. PATHOLOGIES DU VIEILLISSEMENT	29 à 34
Alzheimer : Comprendre la maladie et adapter son accompagnement	30
Alzheimer : Alimentation, hygiène et vie quotidienne	31
Alzheimer : Améliorer la communication	32
Alzheimer : Les troubles psychologiques et comportementaux	33
La maladie de Parkinson	34

Pour chacune des thématiques présentées, nous vous proposons **2 modalités de réalisation** :

- en **INTRA**, c'est-à-dire au sein de votre structure
- ou
- en **INTER**, c'est-à-dire au Siège de notre association et permettant des inscriptions individuelles

SOMMAIRE (suite)

4. PRATIQUES PROFESSIONNELLES	39 à 47
L'accueil d'un résident en EHPAD	39
Les transmissions en EHPAD	37
Le circuit du médicament	38
Risques infectieux : les précautions standard	39
Les spécificités du travail de nuit	40
Travailler en équipe	41
Prévention/écueil professionnel : gestion du stress et de l'agressivité	42
Défense et relaxation par la musique	43
Gestes et postures	44
Acteurs Prévention Secours	45
Aide à la toilette	46
Prise en charge des situations d'urgence non vitales	47
5. CADRE LEGISLATIF	48 à 57
Les mesures de protection juridique	50
L'obligation alimentaire	51
Le secret professionnel	52
Droit au risque : comment concilier liberté, sécurité et responsabilité ?	53
Droits et devoirs des soignants	54
Droits et devoirs des résidents	55
Expression de la volonté et fin de vie	56
Le cadre législatif régissant l'insalubrité	57
AUTRES INTERVENTIONS	58 à 62
Groupes de paroles	60
Groupes d'analyse de pratiques	61
Conférences	62



**Pour plus d'explications :
Tarifs & modalités ci-après**

Pour la seconde édition du catalogue des formations destiné aux professionnels accompagnant des adultes en situation de handicap, nous avons proposé une quinzaine de thématiques réparties en 3 chapitres.

 age EDITION 2021 Développer les compétences des professionnels du handicap Association Loi 1901 - Organisme de formation depuis juin 2000	SOMMAIRE FORMATIONS TARIFS ET MODALITES 6 à 7 1. ACCOMPAGNEMENT DE L'ADULTE HANDICAPÉ 9 à 13 Le refus d'aide et le refus de soin 10 Initiation à la démarche éthique 11 Sensibilisation aux soins palliatifs en établissement d'hébergement 12 Détente et relaxation par la musique 13 2. PRATIQUES PROFESSIONNELLES 15 à 21 Prévenir l'épuisement professionnel, gestion du stress et de l'agressivité 16 Travailler en équipe 17 Les spécificités du travail de nuit 18 Le circuit du médicament 19 Escarres : définir, comprendre et prévenir 20 Risques infectieux : les précautions standard 21 3. CADRE LEGISLATIF 23 à 28 La protection juridique des majeurs 24 Droits et devoirs des usagers 25 Le secret professionnel 26 Droit au risque : comment concilier liberté, sécurité et responsabilité? 27 Expression de la volonté et fin de vie 28 RECAPITULATIF DES SESSIONS INTER 30 BULLETIN D'INSCRIPTION 31 ACCOMPAGNEMENT DU PERSONNEL 33 à 35 Groupe d'analyse des pratiques 34 Groupe de parole 35
---	---

LES PRESTATIONS REALISEES PAR AGE 91

➤ Les formations aux catalogues

Formations réalisées en INTRA	Durée session en jour	Nb session	Nb participants
Aide à la toilette	2	1	8
Alzheimer : comprendre la maladie et adapter son accompagnement	1	1	8
Droit au risque : comment concilier liberté, sécurité et responsabilité	1	2	16
Droits et devoirs des soignants	1	1	4
Escarres : définir, comprendre et prévenir	1	1	8
Expression de la volonté et fin de vie	1	1	13
Initiation à la démarche éthique	1	1	8
La maladie de Parkinson	2	1	5
La relation avec les familles	1	1	7
L'agressivité du sujet âgé : comment la gérer ?	1	1	7
Le circuit du médicament	1	1	7
Mesures de protection juridique	1	1	7
Prévenir l'épuisement professionnel, gestion du stress et de l'agressivité	2	1	9

Prévention de la maltraitance et promotion de la bientraitance (EHPAD)	3	2	11
Prévention de la maltraitance et promotion de la bientraitance (Domicile)	2	2	12
Soins palliatifs et accompagnement en fin de vie	2	5	56
Travailler en équipe	2	1	9
TOTAL	-	24	195

Ces formations sont destinées à un public pluridisciplinaire. Elles visent une amélioration de leurs connaissances en vue de favoriser un meilleur accompagnement des personnes fragilisées par le vieillissement ou le handicap.

Formations réalisées en INTER-structures	Durée session en jour	Nb session	Nb participants
Aide à la toilette	2	2	17
Le sujet âgé dépressif	1	1	10
L'agressivité du sujet âgé : comment la gérer ?	1	1	11
Gestes et postures	2	3	21
Mesures de protection juridique	1	1	10
L'obligation alimentaire	1	1	10
La maladie de Parkinson	2	1	7
Le secret professionnel	1	1	7
Prévention de la maltraitance et promotion de la bientraitance	2	1	9
Le refus d'aide et le refus de soin	2	1	8
La relation d'aide	2	1	9
TOTAL	-	14	119

Parallèlement aux formations réalisées en intra, nous proposons des formations inter-structures. L'objectif de ce mode d'organisation est de permettre aux professionnels de s'inscrire individuellement à une formation.

Ces formations sont l'occasion de rencontrer d'autres professionnels et d'enrichir les sessions par des échanges et le partage d'expériences de professionnels de différentes structures.

➤ Les formations hors catalogue

Outre les formations annuelles proposées dans le cadre du catalogue de formation, AGE 91 se propose de répondre à toutes demandes ponctuelles ou spécifiques des partenaires.

En 2021, nous avons proposé **5 formations sur mesure** pour répondre aux besoins des structures :

Thèmes développés	Durée session (en jour)	Nb session	Nb participants
ERRD	1,5	1	2
EPRD	3	1	2
Gestes et postures (adapté sur une journée)	1	3	13
Equipier de première intervention	0,5	1	6
Premiers secours	1	1	9
TOTAL	-	7	32

➤ L'accompagnement des professionnels

Notre catalogue intègre également un espace consacré à l'accompagnement du personnel, pour faire suite aux demandes de différentes structures et au regard des besoins exprimés par les professionnels.

Parce que les professionnels de la relation d'aide peuvent avoir besoin d'un accompagnement spécifique, nous mettons en place, des temps d'écoute, d'expression et d'échanges dans le cadre de séances animées par des psychologues ou cadres infirmiers formés à l'analyse des pratiques. Il s'agit de temps de parole, animés par un tiers, pour permettre la neutralité des échanges.

Notre expérience en matière de formation et de sensibilisation a mis en avant un véritable besoin de la part des équipes de professionnels de disposer d'un lieu d'expression et d'échanges, sur les difficultés qu'ils peuvent rencontrer dans leurs pratiques.

Nous proposons donc d'animer des groupes de parole ou d'analyse de pratique.

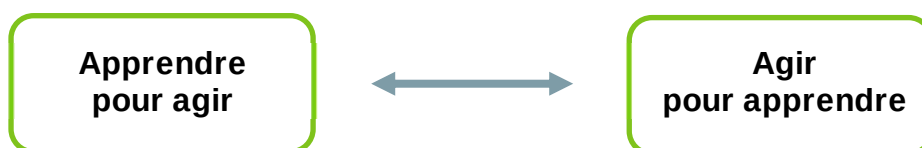
- **Groupe de parole**

L'objectif est de proposer un espace dans lequel l'ensemble des difficultés relationnelles et/ou émotionnelles, rencontrées dans l'exercice de sa fonction pourrait être exposé et sans craindre le jugement de l'autre ou la sanction, en vue d'en prendre conscience, de les comprendre et de les dépasser. Ce temps doit permettre de réduire l'isolement psycho-social des participants souvent générateur de souffrance.

- **Groupe d'analyse de pratique**

L'analyse de pratique entre professionnels a pour but à la fois de **faciliter le développement continu des compétences professionnelles** et d'aider à la réalisation d'actions sur le terrain.

Les aspects de formation et d'action se complètent et se renforcent mutuellement.



De manière résumée, une analyse de pratique fonctionne selon le principe d'un accompagnement mutuel (chaque participant peut bénéficier de l'accompagnement en groupe de tous les autres participants).

L'analyse de pratique est un lieu de partage, d'échange et d'écoute réciproque sur l'activité professionnelle des participants.

	Nombre de structures concernées	Nombre de séances animées	Nombre de participation
Groupe de parole	4	11	33
Groupe d'analyse de pratique	7	40	215
Total	11	51	248

Les séances ont été animées auprès de 5 EHPAD, 2 MARPA, 1 association d'aide à domicile, 1 CLIC, 1 CCAS et 1 foyer de vie.

- **Dispositif d'écoute et de soutien COVID-19**

Au-delà des activités traditionnelles de Groupe de Parole et de Groupe d'Analyse des Pratiques Professionnelles, le nouveau dispositif de soutien téléphonique mise en place en 2020 lié à la pandémie de COVID s'est poursuivi.

Il a permis d'accompagner et soutenir 100 salariés d'une association d'aide et de soin à domicile : 127 appels.

Une présentation de ce dispositif est détaillée en page 48.

➤ Les conférences

Parallèlement aux formations destinées aux professionnels médico-sociaux, nous proposons dans le cadre de nos actions, des conférences à destination des personnes âgées, des adultes en situation de handicap et de leurs proches.

Thème	Nb intervention	Nb participant
Droits et devoirs des résidents	2	17
L'automédication : de son bon usage à ses limites et dangers	1	15
La maladie d'Alzheimer	1	15
La maladie de Parkinson	1	15
Les directives anticipées / La personne de confiance	1	14
TOTAL	6	76

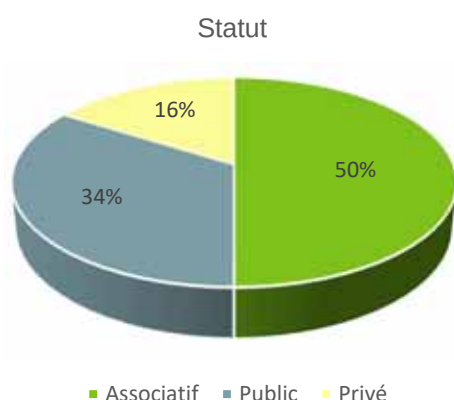
Ces conférences ont été sollicitées par 1 foyer de vie, 2 municipalités et 2 EHPAD.

EVALUATION QUANTITATIVE

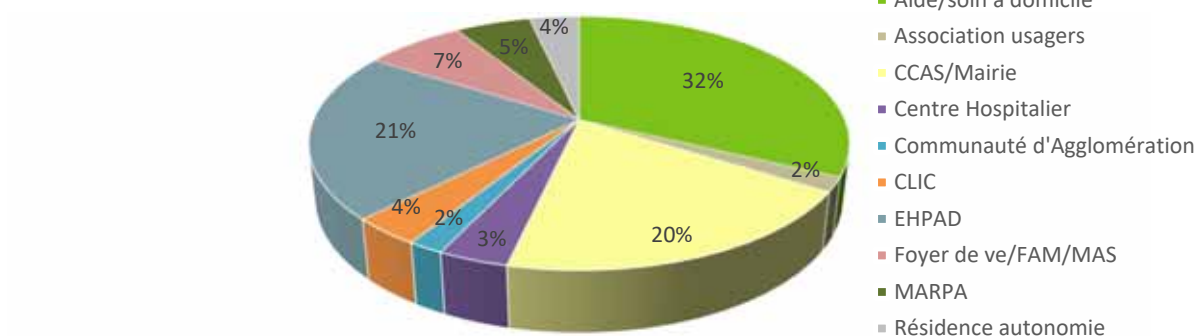
Dans le cadre de son département formation, AGE 91 c'est :

- **56** structures touchées
- **45** sessions de formation vendues
- **51** séances de Groupe de parole ou d'analyse de pratique
- **6** conférences
- **670** participations

➤ Typologie des clients

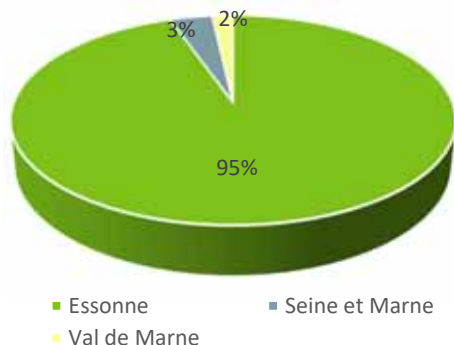


Type de structures

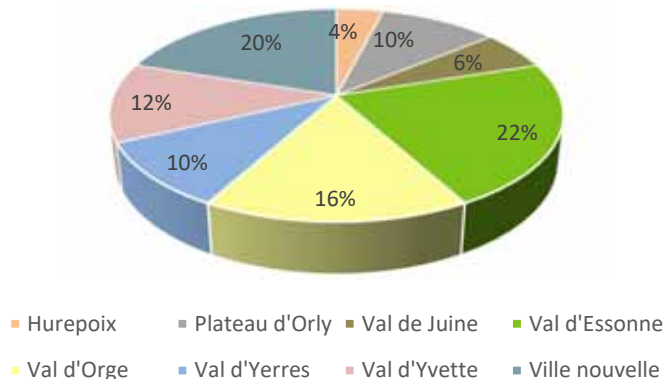


Les secteurs associatif et public sont des clients réguliers de notre association, ce qui est moins le cas du secteur privé lucratif, de nombreux groupes ayant développé en interne des organismes de formation.

Zone géographique



Secteurs Gériatologiques (Essonne)

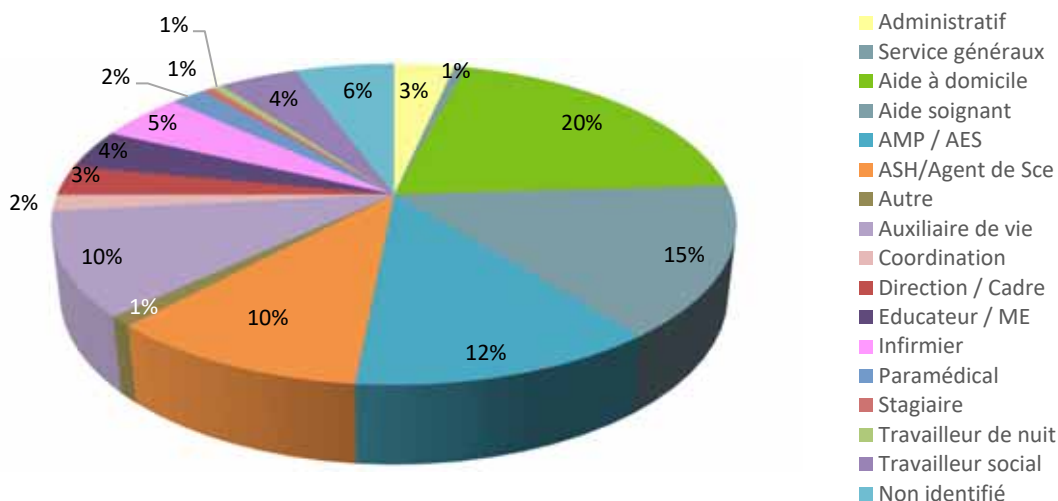


En tant qu'organisme de formation, nous répondons à toutes les demandes. Toutefois, la vocation de l'association étant départementale, notre activité est essentiellement basée en Essonne mais s'étend également aux départements limitrophes. En Essonne, notre couverture territoriale touche l'ensemble des secteurs gériatologiques.

➤ Typologie des stagiaires

466 professionnels ont été formés par AGE.

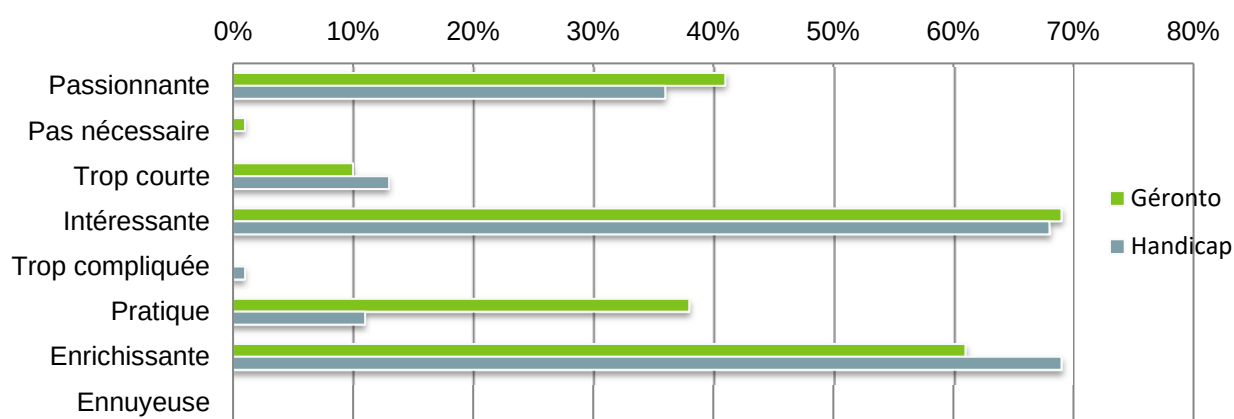
Répartition par catégories professionnelles



EVALUATION QUALITATIVE

Des questionnaires de satisfaction sont remis à chaque participant à la fin des sessions de formation¹, nous permettant d'évaluer la qualité de la formation, telle que perçue par les participants. Sur **221 questionnaires** exploitables, les participants ont répondu aux questions suivantes :

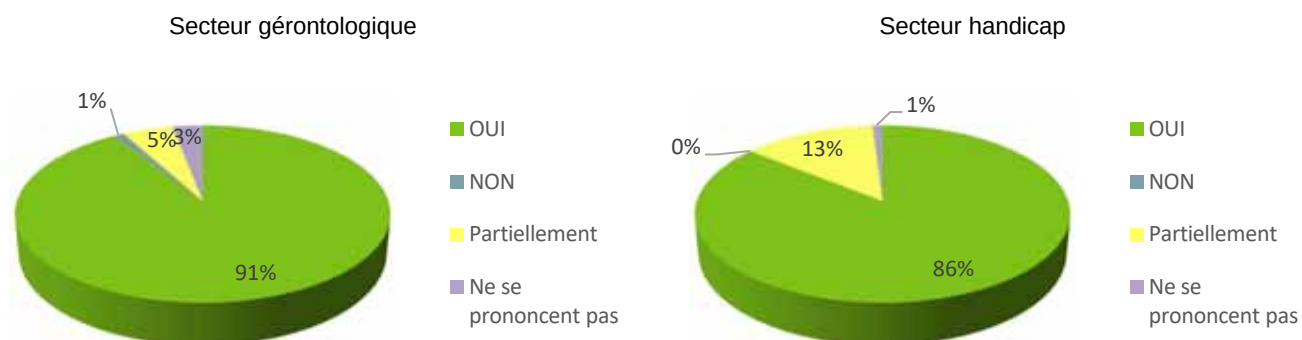
Quels adjectifs correspondent à votre appréciation de la séance (plusieurs choix possibles) ?



Les qualificatifs utilisés par les participants pour apprécier les formations, rendent compte d'une satisfaction générale des stagiaires. En effet, ils ont majoritairement qualifié les formations d'*intéressantes* et *enrichissantes*.

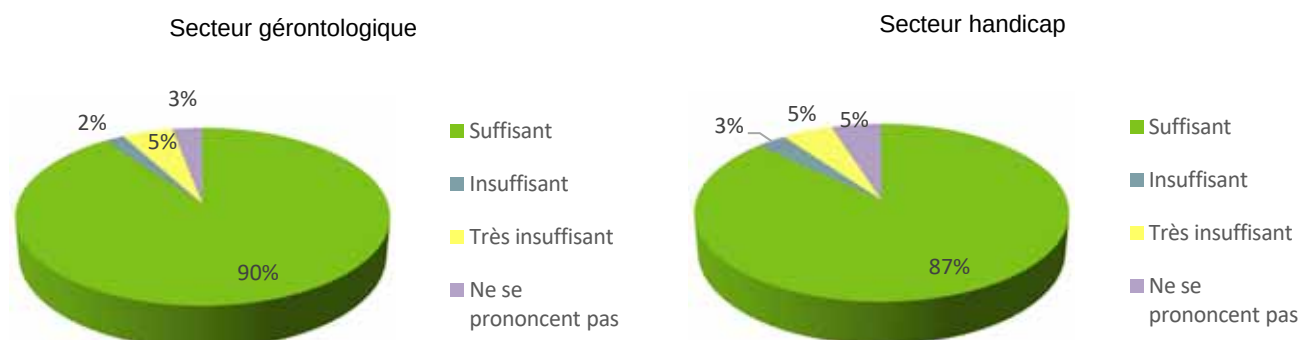
¹ Hors formations relatives à la *maltraitance*, répondant à une évaluation qualitative de l'évolution de la représentation de la maltraitance et non pas de pure satisfaction.

Le contenu de cette session a-t-il répondu à vos attentes ?

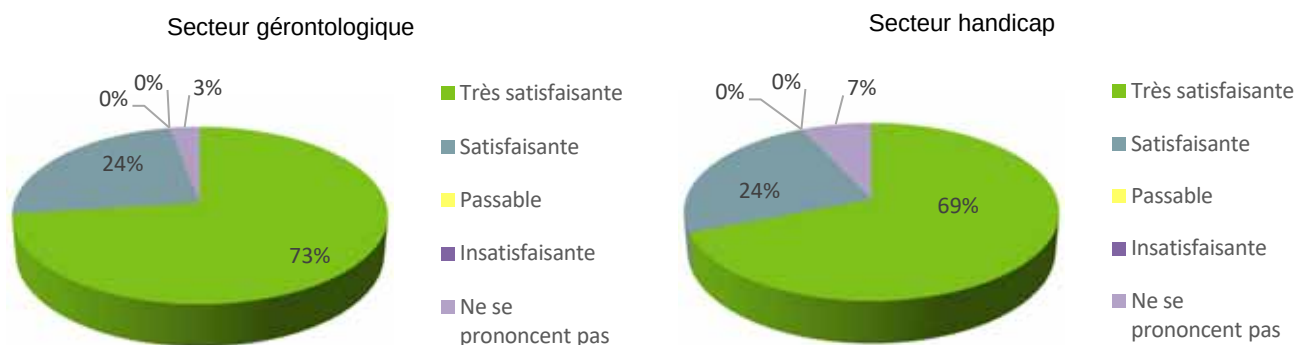


De manière générale, le déroulement et le contenu des formations ont permis de répondre aux questionnements et aux besoins des professionnels.

Le temps de parole laissé aux stagiaires vous a-t-il paru :



Quelle appréciation portez-vous sur les qualités pédagogiques du formateur ?



Les qualités pédagogiques des formateurs ont été appréciées par les participants. Leurs connaissances des publics et leur expérience en tant que formateur participent à la qualité des formations.

Les participants ont également la possibilité de laisser des commentaires sur la session de formation à laquelle ils ont assisté. Nous proposons donc ici quelques extraits de leurs commentaires, à titre d'illustration :

« Rassurée d'avoir pu, grâce à cette formation, savoir mieux accompagner les résidents dans leur fin de vie et que la prise en charge soit moins stressante. »

« Ce qui m'a plu : connaître ma responsabilité sur la prise de médicaments. »

« La possibilité de parler de son vécu, rebondir sur une situation, parler ensemble sur des ressentis en tant que collaborateur. »

« Grâce à cette formatrice, j'ai pu connaître mes valeurs et ma place de professionnel au sein de l'établissement. »

« Formation simple, basée sur le dialogue plus que sur l'écoute : on se sent acteur de notre apprentissage. »

CONCLUSION

L'année 2021 a été marquée par un événement majeur pour l'organisme de formation de l'association celui de la certification QUALIOPi. En effet, un temps conséquent a été affecté par la responsable formation et son assistante à la préparation de l'audit de certification en consacrant des plages de travail régulière à l'étude des 32 indicateurs du référentiel national qualité. Après un accompagnement pour la mise en œuvre de la démarche qualité, l'organisme de formation a été audité par le certificateur ISQ en septembre et obtenu sa certification le 27 octobre 2021.



 **RÉPUBLIQUE FRANÇAISE**

Certification qualité délivrée au titre de la catégorie suivante :
actions de formation

Après une année très difficile, conséquence de la pandémie COVID-19, le département formation a repris son activité doucement à compter du mois de mars puis très intensément au mois de mai. L'activité fût à nouveau très moyenne entre juin et septembre et s'est intensifiée au grès des annonces gouvernementales entre octobre et décembre.

Finalement, le chiffre d'affaires de ce service a atteint 116 % du chiffre d'affaires prévisionnel, soit 24 % d'augmentation par rapport à l'année 2020.

Rédaction :

Stéphanie BLANCHARD
Responsable formation

Ligne d'écoute téléphonique COVID



PRESENTATION DE L'ACTION	56
➤ <i>Les objectifs de la ligne de soutien.....</i>	<i>56</i>
➤ <i>Les conditions de fonctionnement de la ligne</i>	<i>56</i>
• Confidentialité garantie.....	56
• Liberté d'échanger laissée au professionnel	57
• Possibilité de suite	57
• Le profil des « appelants »	57
➤ <i>Fonctionnement de la ligne et résultats 2021.....</i>	<i>58</i>
CONCLUSION	58

PRESENTATION DE L'ACTION

La pandémie de COVID 19 et les deux périodes de confinement qui l'ont accompagnée ont mis en lumière combien les personnels de services de soins à domicile étaient exposés et comment la charge émotionnelle qu'il devait supporter était importante.

Si de nombreuses lignes d'appel ont pu être proposées, il a aussi été remarqué qu'elles étaient peu ou pas utilisées.

En mars 2020, à la demande de l'**ASAD Seine-Essonne**, l'**association AGE 91** a mis en place un **dispositif de soutien téléphonique**. Ce dispositif se revendique de quelques originalités dont : l'initiative de l'appel. Ainsi à partir d'une liste de salariés établie par la direction du service, « l'appelant » prend contact avec le salarié et lui propose son écoute à partir de la phrase d'accroche, volontairement simple : « Comment allez-vous ? ».

La ligne de soutien a été ré-ouverte pendant le mois de novembre à l'occasion du second confinement. Elle a confirmé le besoin de permettre aux professionnels de disposer d'un espace d'expression particulier, détaché des dispositifs mis en place par leur établissement. Moins de remplacer ces derniers, il s'agit de les compléter en reconnaissant que l'expression est différente suivant le contexte dans laquelle elle est sollicitée.

Les échanges conduits ont donc effectivement confirmé que les professionnels portaient une charge émotionnelle réelle et parfois très lourde !! Ils ont fait valoir que cette charge n'était pas spécifique à la période COVID, quand bien même celle-ci soit extraordinairement particulière. La confrontation aux pathologies des bénéficiaires, à leurs angoisses, leurs peines, leurs récriminations parfois, les relations avec les familles, et bien d'autres situations sont autant de raisons de subir une pression émotionnelle forte. Sans compter sur les situations extrêmes telles que celles dont ont pu témoigner les professionnels lors des entretiens : la découverte du corps d'un bénéficiaire, la tentative de suicide d'un autre ou encore un accident de la circulation sur le trajet vers le domicile d'un patient sont autant d'événements qui surviennent « hors COVID ».

La ligne d'écoute a reçu le soutien de la conférence des financeurs de l'Essonne, permettant aux établissements ou services bénéficiaires de mettre en place la ligne à « moindre coût »

➤ Les objectifs de la ligne de soutien

- Apporter aux professionnels le nécessaire soutien indispensable en cette période délicate de pandémie et au-delà.
- Confirmer, s'il le fallait que les besoins fondamentaux de chaque être humain résident dans la qualité de la relation et de la rencontre entre « le soignant » et « le soigné ».
- Assurer que la créativité, le bon sens dont sont capables de faire preuve « les soignants » sont précieux pour « les soignés ».
- Repérer et souligner la valeur professionnelle « des soignants » pour qu'ils ne soient pas submerger par leurs émotions.

➤ Les conditions de fonctionnement de la ligne

- **Confidentialité garantie**

L'offre d'écoute que propose la ligne de soutien est particulière parce qu'elle est « hors établissement ». Bien qu'initée par l'établissement et ses cadres au profit des professionnels, son fonctionnement est volontairement externalisé. Cette disposition doit permettre au professionnel de se sentir plus libre dans ses propos. Cette liberté est confortée par l'assurance qui lui est donnée qu'aucuns de ses propos ne seront rapportés à ses cadres. Sauf s'il en fait la demande.

Cette disposition de confidentialité ne libère pas l'appelant de son obligation de communiquer sur les situations de maltraitance dont il pourrait avoir connaissance.

Le rapport de fin de mission adressé au responsable de l'établissement ne contrarie pas cet engagement de confidentialité. En effet, il ne relate pas des situations individuelles mais met en lumière

des points de recoupement et des propositions de préconisations, à valeur nécessairement collective.

- **Liberté d'échanger laissée au professionnel**

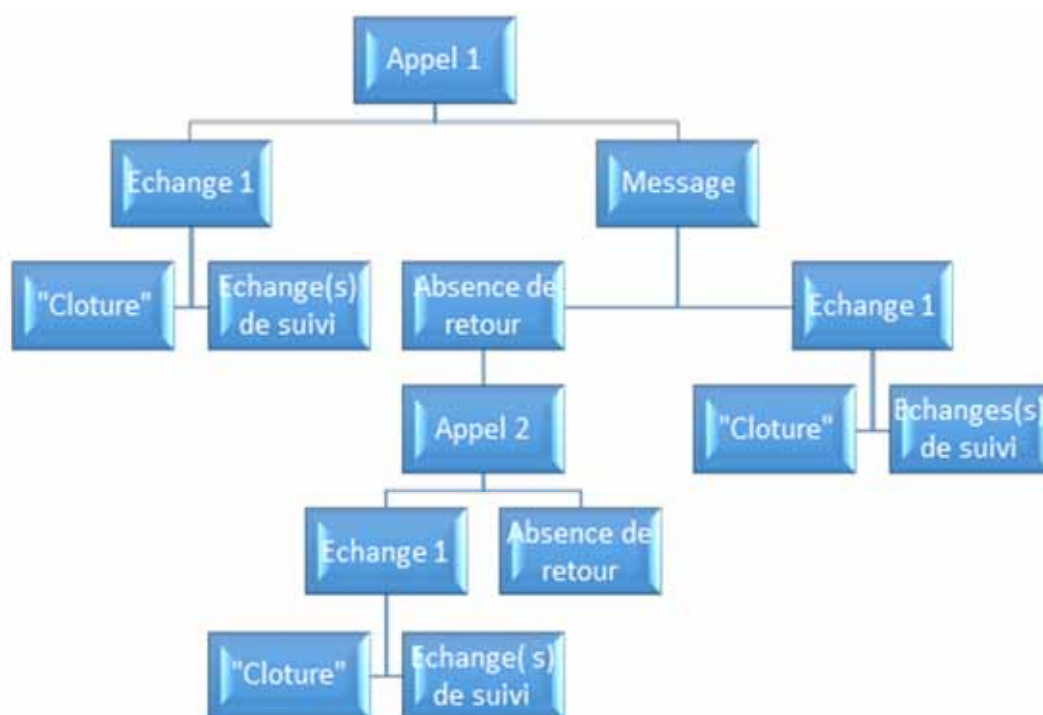
Si le professionnel n'est pas à l'initiative de l'appel, liberté lui est laissée d'accepter ou non l'échange. Il peut donc décliner l'offre de discussion, sans risquer de quelconques griefs en étant assuré de la confidentialité de son refus.

La proposition n'allant pas au-delà de : Appel 1 / Message 1 / Appel 2 Sans réponse, il est compris que le professionnel ne souhaite pas l'échange.

- **Possibilité de suite**

Le professionnel et l'appelant peuvent convenir, après le premier échange, de se reparler à nouveau. Ils en prennent l'initiative autant que de besoin ou dans le cadre défini par le protocole de la mission. Celui-ci peut établir le nombre d'appels de suivi possible par professionnels, pendant la durée de la mission ou au-delà, si nécessaire.

La confidentialité s'applique une fois encore sur les appels de suivi. Il est convenu que l'identité du professionnel ayant bénéficié de cette disposition n'est pas communiquée.



- **Le profil des « appelants »**

Pendant la première session, les appels ont été assurés par une psychologue et par une formatrice spécialisée dans la relation à autrui. Au-delà de la formation initiale des appelants, c'est bien l'esprit dans lequel est conduit l'entretien qui prime. Considérer la charge émotionnelle du professionnel, la reconnaître, permettre l'expression, pour rendre réels son impact, son influence sur l'acte d'accompagner ; tel est l'intention de l'appelant. Par l'échange il s'agit de dire : *« vous avez été touché mais nous n'êtes pas resté sans rien faire et ce que vous avez fait est d'une grande qualité »*

➤ Fonctionnement de la ligne et résultats 2021

SSIAD	AD
42 personnes Total premier contact : 20 Suite : 6,5 heures	63 personnes Total premier contact : 56 Suite : 23,5 heures

Marianne HARTMANN « Ecoutante » :

« Ce fût un plaisir comme « écoutante » de recevoir autant de confiance de la part des professionnels. Je ne peux qu'admirer leur courage, leur bon sens et leur professionnalisme. Beaucoup ont exprimé leur désir d'une rencontre « en vrai », surtout après qu'un BBQ prévu en septembre 2020 ait été annulé.

Je remercie le Directeur de l'ASAD, Monsieur Zacharie Mauge, ainsi que Madame la Présidente Le Dr Marie-France Maugourd de m'avoir donné l'opportunité durant les circonstances exceptionnelles de cette pandémie de Covid 19, d'avoir pu contribuer à mettre ces métiers, ce service en lumière.

In rapport final de la ligne novembre 2021

CONCLUSION

La ligne, ouverte une nouvelle fois en 2021, a confirmé son intérêt et la pertinence de son originalité : l'initiative de l'appel. Bien que mettant à la disposition des établissements bénéficiaires la subvention reçue de la conférence des financeurs la ligne n'a pas encore trouvé d'autres débouchés. Moins par intérêt que du fait de la modalité de mise en œuvre. En effet la nécessité de transmettre les numéros de téléphone des agents quand ceux-ci ne sont pas des numéros professionnels provoque des réserves exprimées légitimement pas les instances du personnel qu'il faut pouvoir traiter.

- Porter attention aux professionnels,
- Être volontairement actif et aller vers eux,
- Offrir des espaces d'expression

Sont les conditions indispensables pour attendre d'eux qu'ils soient attentifs et attentionnés pour les personnes qu'ils accompagnent. Là encore AGE 91 ne se démarque pas de sa vocation : lutter contre la maltraitance, promouvoir la bientraitance

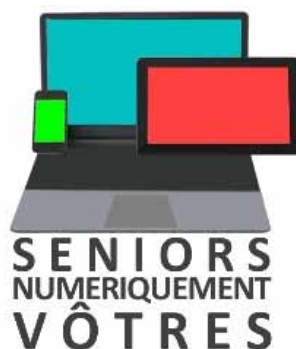
Rédaction :

Didier CHANGENET
Secrétaire Général

« Seniors Numériquement Vôtres » (SNV)



.....	59
PRESENTATION DE L'ACTION	60
➤ <i>Objectifs de l'action</i>	60
➤ <i>Modalités d'intervention</i>	60
➤ <i>Déroulement de l'action sur 2021</i>	61
➤ <i>Résultats quantitatifs et programmation détaillée des actions en 2021</i>	61
➤ <i>« Seniors Numériquement Vôtres » : résultats qualitatifs année 2021</i>	63
➤ <i>Synthèse des remarques et des suggestions des participants</i>	65
CONCLUSION	65



PRESENTATION DE L'ACTION

➤ Objectifs de l'action

L'objectif général de l'action est la prévention du retrait social menant à la perte d'autonomie des seniors.

Il s'agit de :

- Réduire la fracture numérique subie par les seniors (objectif principal)
- Lutter contre l'isolement des personnes âgées, (objectif secondaire)

Public Cible :

Les seniors essonnien constituent le public cible de ce projet d'action collective de prévention dans le domaine de la fracture numérique.

Le projet 2021 concernait toutes les personnes âgées de 60 ans et plus, vivant au domicile, sans autre critère que leur lieu de vie et leur désir de participer.

File active attendue :

Pour 2021, l'action proposée comportait deux volets :

- Des ateliers d'initiation : 20 ateliers comportant chacun 5 séances de 2 heures menées dans les communes souhaitant participer à l'action. File active attendue : 100 bénéficiaires.
- Des permanences numériques locales (100 demi-journées) permettant de répondre, dans chaque commune participante, à des besoins individuels pour lesquels les ateliers ne sont pas ou sont mal adaptés : questions ponctuelles ou nécessitant une certaine confidentialité, participants possédant déjà des matériels pour lesquels ils sont demandeurs d'aide mais qu'ils ne peuvent transporter (PC de bureau, imprimantes/scanners, ...) et participants souffrant d'un handicap ne leur permettant pas de se déplacer et de participer à des sessions en groupe. File active attendue : 200 bénéficiaires.

Localisation :

L'action prévoyait l'intervention sur l'ensemble des communes du département de l'Essonne (territoire d'intervention de AGE 91). Toutefois l'accent a été mis sur des communes de petite à moyenne taille dans la mesure où elles ne disposent souvent pas d'un tissu associatif ou de moyens communaux permettant de répondre au public ciblé. En pratique, nous avons pu intervenir auprès de communes se situant entre 600 (Morsang-sur-Seine) et 7500 habitants (Ballancourt-sur-Essonne). Nous avons également répondu positivement aux demandes exprimées spontanément par des communes de taille plus importante et ayant entendu parler des ateliers proposés (Ris-Orangis)

Subvention de la Conférence des Financeurs : **37 500 €** pour la réalisation de l'action sur l'année 2021.



« Avec le concours financier de la
Conférence des financeurs pilotée par
le Département de l'Essonne »

➤ Modalités d'intervention

- Ateliers pratiques d'initiation, proposant la découverte d'outils numériques (smartphone, tablette, ordinateur portable) et l'acquisition des compétences de base permettant de les utiliser. Chaque atelier était organisé au sein des communes en 5 sessions de deux heures pour des groupes de 5 personnes maximum.
- Le matériel mis à disposition des stagiaires est fourni pour la durée des sessions, mais les participants peuvent apporter les matériels qu'ils possèdent déjà.
- Pour les permanences numériques locales, elles ont été organisées, comme prévu, dans une salle désignée par la mairie, ou au domicile des bénéficiaires. Le matériel prévu pour les permanences est fourni dans le cadre du projet ou apporté par les bénéficiaires.

Un professionnel de l'informatique ayant une importante expérience pédagogique, est chargé de l'organisation et de l'animation des sessions.

L'action est menée en collaboration étroite avec les responsables de l'Action sociale des municipalités (CCAS) et les centres locaux d'information et de coordination (CLIC).

Une convention est signée avec chaque municipalité ou association partenaire afin de définir les modalités pratiques d'intervention.

Des outils de communication locale sont remis à chaque municipalité montrant un intérêt pour le projet

- Un document de présentation détaillée de l'action,
- Un article à diffuser dans le journal et/ou sur le site Internet de la commune,
- Des flyers de présentation de l'action à mettre, en mairie, à disposition du public,
- Un questionnaire à retourner en mairie, permettant aux personnes intéressées d'exprimer leurs attentes et leur désir de participer,

➤ Déroulement de l'action sur 2021

Décembre 2020 : information des communes et prise en compte des premières inscriptions (préférence donnée aux communes ayant souhaité participer en 2020 mais n'ayant pu le faire en raison des diverses périodes de confinement mises en place)

Janvier 2021 : premiers ateliers d'initiation animés sur Champcueil et Echarcon

Janvier à décembre 2021 : animation des ateliers d'initiation et des permanences numériques locales dans l'ensemble des communes ayant répondu favorablement.

Février 2022 : en raison des engagements pris auprès des communes dans les derniers mois de 2021, un glissement s'est produit sur les deux premiers mois de 2022 (dernières séances animées à Boutigny-sur-Essonne le 10/02/2022)

➤ Résultats quantitatifs et programmation détaillée des actions en 2021

Onze communes de l'Essonne (dont 4 nouvelles) ont pu bénéficier des ateliers et des permanences en 2021

Communes ayant bénéficié d'ateliers en 2021 Nouvelle commune	*	Ateliers numériques		Permanences numériques	
		Ateliers	Participants	Permanences **	Participants
Boutigny-sur-Essonne	CCVE	2	7		
Champcueil	CCVE	3	12	14.75	16
Chevannes	CCVE	3	12	4.25	5
D'Huisson-Longueville	CCVE	1	2	1	1
Echarcon	CCVE	1	5		
Guigneville-sur-Essonne	CCVE	4	12	14	25
Ris-Orangis	GPS	2	8	5.25	3
Saint-Germain-lès-Corbeil	GPS	4	18	3.75	3
Saint-Vrain	CCVE	2	6		
Soisy-sur-Seine	GPS	2	7		
Vert-le-Grand	CCVE	4	19	3	5
11		28	108	46	58

* Communauté de Communes

- o CCVE : Communauté de Communes du Val d'Essonne
- o GPS : Grand Paris Sud Agglomération

** L'activité des permanences numériques est comptabilisée en heure

Synthèse

- 28 ateliers animés sur l'année (objectif : 20)
Les ateliers ont bénéficié à 108 participants (objectif : 100)
- 46 permanences de 2 heures réalisées (objectif : 100)
58 personnes ont bénéficié de ces permanences (objectif : 200)
- 11 communes ont pu bénéficier de l'action en 2021

En ce qui concerne les ateliers d'initiation, les 108 bénéficiaires se répartissent en 75% femmes et 25% hommes.

La proportion hommes/femmes est très différente en ce qui concerne les permanences puisque le ratio est de 96% pour les femmes et 4% pour les hommes. Intervalle d'âge des participants : 62 à 90 ans, âge médian à 75 ans.

- Répartition par intercommunalité :
CCVE : 7 communes, 20 ateliers (75 participants), 37 permanences (52 participants)
Grand Paris Sud : 4 communes, 8 ateliers (33 participants), 9 permanences (6 participants)

L'année 2021 a permis de toucher une très importante proportion de débutants (74%) contre 26% de participants ayant déjà une certaine pratique des outils numériques.

La prise de conscience de l'importance de **gagner en autonomie face au numérique** a été très importante. Il faut peut-être y voir là une conséquence des périodes d'isolement/confinement qui nous ont fortement impacté au cours de l'année 2020. **Cet isolement a mis en avant l'importance d'Internet pour les liens vers l'extérieur** qu'il s'agisse de démarches administratives, de commandes de fournitures ou plus simplement de communication avec les proches.

La **très forte proportion de débutants inscrits** a eu une autre conséquence : Le format 5 x 2 heures retenu pour les ateliers d'initiation s'avère insuffisant pour ce public toujours très demandeur. De ce fait, **un certain nombre de communes ont souhaité remettre en place un second cycle de 10 heures pour les mêmes participants**. Il est certain que pour ce type de public, la mise en place d'une solution d'aide pérenne, au sein de la commune, serait la meilleure solution pour « suivre » et « faire progresser » ce type de public sur le moyen terme.

Le corollaire à cela est une certaine frustration à s'arrêter au bout de 10 heures sans mise en place d'une solution de continuité et d'accompagnement.

Cette sensation de durée de formation trop courte (10 heures en 5 séances) est également renforcée par le fait que la découverte repose sur plusieurs médias : micro-ordinateur, tablette, smartphone. De nombreux participants ont ainsi exprimé leur souhait de pouvoir s'inscrire à des ateliers thématiques où les 10 heures seraient dédiées à un seul média ou un seul objectif (exemples : ateliers tablettes, ateliers smartphones, ateliers sur le classement et le transfert de documents et de photos (smartphone vers ordinateur), ateliers messagerie électronique, ateliers démarches administratives, ...)

Pour toutes ces raisons, les permanences numériques (à domicile ou en mairie) sont bien sûr la solution idéale puisque l'approche individualisée évite la dispersion dans les thèmes abordés ; problème rencontré dès lors qu'il y a regroupement de participants.

➤ « Seniors Numériquement Vôtres » : résultats qualitatifs année 2021

Les évaluations ont été effectuées à la fin de chaque atelier au moyen d'un questionnaire remis aux participants (Exemple d'évaluation de satisfaction en [Annexe 10](#)).

Les questionnaires et les réponses sont restés volontairement anonymes.

Pédagogie (approche proposée par le formateur, adaptation et prise en compte du niveau des participants)



Rythme, horaires et durée des séances



Equipements techniques (le matériel numérique fourni pour les ateliers vous a-t-il semblé suffisant ?)

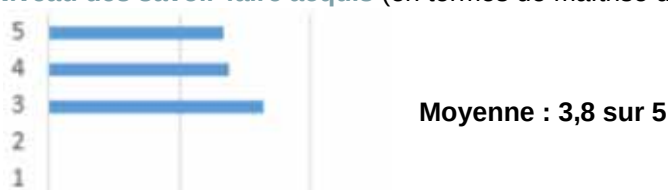
A noter qu'une majorité de participants ont participé aux ateliers en apportant leur propre matériel.



Niveau des connaissances acquises (en termes de réponses aux savoirs que vous souhaitiez acquérir avant de venir)



Niveau des savoir-faire acquis (en termes de maîtrise du matériel, des logiciels, des applications...)



Réponse aux attentes (niveau de réponse à ce que vous attendiez de ces séances avant de participer)



Moyenne : 4,8 sur 5

Recommanderiez-vous ces ateliers à des amis, voisins, proches



Moyenne : 3 sur 3

➤ Synthèse des remarques et des suggestions des participants

Les documents d'évaluation rapportent les points suivants :

- Les résultats concernant les connaissances acquises et la maîtrise des outils restent à relativiser en fonction du niveau initial des participants inscrits. Les débutants sont plus critiques quant à leur capacité à « maîtriser » les médias numériques au bout de 10 heures, et c'est bien normal. Nul doute que la mise en place d'ateliers thématiques proposés pour l'année 2022 leur permettra de se focaliser davantage sur un media ou un objectif pratique à atteindre, et facilitera ainsi leur apprentissage.
- Les permanences numériques sont unanimement plébiscitées ce qui est logique puisque le principe consiste à répondre à des demandes précises avec une démarche individualisée. Ceci constitue donc la solution idéale en termes d'apprentissage. Mais les permanences ne constituent qu'une solution complémentaire des ateliers, réservée (comme indiqué ci-dessus page 3) à des cas très spécifiques : demandes ponctuelles, spécifiques ou nécessitant une certaine confidentialité, participants possédant déjà des matériels mais qu'ils ne peuvent transporter (PC de bureau, imprimantes/scanners volumineux, ...) et participants souffrant d'un handicap ne leur permettant pas de se déplacer et de participer à des sessions en groupe.
- A ce titre, les permanences ont permis d'apporter une aide régulière et précieuse à une dame malvoyante de CHAMPCUEIL, lui permettant ainsi de conserver une relative autonomie dans ses tâches de secrétariat d'association. Les outils logiciels utilisés et les séances d'utilisation pratique ou ainsi été conçues spécifiquement en fonction de la situation rencontrée par l'animateur.

CONCLUSION

En cette période difficile au cours de laquelle la pandémie de COVID-19 menaçait toujours notre quotidien et mettait en péril les activités proposées aux seniors, ces ateliers ont été, pour eux, en 2021, l'occasion de renouer avec une activité intellectuelle et de retrouver des relations sociales au cœur de la commune.

Les gestes barrière n'ont pas constitué un handicap pour la tenue des séances et la fidélité des participants à leur rendez-vous numérique hebdomadaire a été particulièrement forte.

Merci aux communes participantes et ayant facilité la mise en place de ces actions pour le plus grand plaisir de leurs seniors.

Rédaction :

*Philippe AUBRUN
Animateur de l'action SNV*

Club des directeurs d'établissement d'hébergement



le Club'AGE

PRESENTATION DU CLUB'AGE

L'Association AGE 91 a créé en 2009 un club à destination des directeurs d'établissement d'hébergement pour personnes âgées du département de l'Essonne : « Le Club'AGE ».

Depuis décembre 2018, le Club s'est ouvert aux directeurs d'établissements d'hébergement pour adultes en situation de handicap.

➤ Objectifs

Le Club'AGE est un lieu d'échange d'expériences et d'outils pratiques, dont les directeurs sont les acteurs et les animateurs. Il s'agit d'un temps de rencontre convivial permettant à chacun de s'exprimer librement et de prendre du recul par rapport à la pratique quotidienne et aux difficultés rencontrées. Ces rencontres visent notamment à rompre l'isolement des directeurs, en créant du lien et en proposant un espace de partage.

➤ Modalités d'organisation

Fréquence	2 à 3 rencontres par an
Invitation	AGE 91 envoie par courriel, au moins 15 jours avant la réunion, une invitation rappelant la date, l'horaire, le lieu et le thème de la rencontre. Les membres sont invités à confirmer leur participation auprès de AGE 91, dans le délai imparti.
Lieu	Les rencontres ont lieu au sein des établissements, par rotation et sur la base du volontariat des directeurs. Le choix du lieu est déterminé à l'issue de chaque rencontre.
Thème	Chaque réunion s'oriente sur un thème proposé par les participants, lors de la réunion précédente ou proposé par l'association.

EN 2021 :

Le Club' AGE est une des activités « marqueur » de l'association. Ses difficultés de mise en œuvre, qu'il faut bien constater, ne doivent pas conduire à renoncer à cette qualité. En effet le Club'Age est à la fois une tribune et un espace d'expression au service de la cause défendue par l'association : La lutte contre la maltraitance, la promotion de la bientraitance, l'exercice de la citoyenneté des personnes fragilisées.

Les différentes vagues de la pandémie qui ont traversé l'année 2021 n'ont pas permis de réunir le Club autant qu'il l'aurait fallu :

Une seule réunion a été proposée, le 6 décembre, sur le thème :

Droit au risque : Concilier liberté, sécurité et responsabilité.

En présence du juriste de l'association et de la responsable du secteur formation, la rencontre s'est tenue dans les locaux de l'EHPAD « Les jardins du Lac » à Brétigny sur Orge.

Toutes les intentions de participer à cette rencontre n'ont pas été confirmées et le faible nombre de participants pouvait être quelque peu décevant. Pour autant l'échange a bien eu lieu ! les participants ont exprimé leur satisfaction de se retrouver et de se rencontrer.

Regretter l'absence ... des absents, ne doit pas faire oublier de saluer la présencedes présents !!

En 2020 nous écrivions : **La pandémie aura confirmé qu'il est bon, qu'il est utile, qu'il est indispensable de connaître ses voisins.** Cette déclaration reste d'actualité.

Les participants de la rencontre du mois de décembre ont conclu et convenu qu'il fallait persévérer dans les propositions de rencontre sans s'attacher au nombre de présents.

L'intention d'enrichir la forme en utilisant les outils du distanciel devait être expérimentée ... pourquoi pas en 2022 !

Rédaction :

*Didier CHANGENET
Secrétaire Général*

E-learning



PRESENTATION DU SERVICE RENDU

➤ Diffusion du MOOC

Le projet de E-learning destiné aux **aidants familiaux de personnes en situation de handicap vieillissantes** a été mené à son terme et est maintenant finalisé.

La communication, sous forme de films, aborde :

- Les signes et les conséquences du vieillissement
- Le sentiment de culpabilité
- La nécessité de « prendre soin de soi »
- Les aides disponibles.



Les films sont disponibles sur la chaîne Youtube créée spécialement pour permettre leur diffusion.



<https://www.youtube.com/channel/UCnnUOrz4o9ga7dfEgtwoJpw>

La diffusion des films est donc assurée par l'intermédiaire de la chaîne Youtube. Elle sera également possible, dans les prochaines semaines, à partir de la plateforme de formation en distanciel développée au sein de l'association.

La « compagnie des aidants » (<https://lacompaniedesaidants.org/>) a retenu le film portant sur le sentiment de culpabilité. Elle l'a intégré au cursus de formation qu'elle propose dans le chapitre consacré à la prévention de la santé des aidants.



Fort de cette expérience tant dans la création du contenu que dans la réalisation des films AGE peut revendiquer une certaine légitimité pour participer au soutien de aidants familiaux en créant des supports d'information numériques. Cette légitimité est renforcée par la production dès 2012, dans le cadre de l'association Habeo, de films portant sur l'accompagnement des personnes souffrant de la maladie d'Alzheimer.

Les modes de communication « en distanciel » tels que le E-learning connaissent un développement important. La nécessité occasionnée par la pandémie est remplacée, aujourd'hui, par la souplesse de fonctionnement des différents outils. AGE va devoir adopter cette nouvelle forme de communication et ce, pour l'ensemble de ses activités. S'il peut s'agir d'une évolution importante celle-ci ne doit pas occulter que l'accès aux outils numériques n'est pas donné à tous. Tous n'en n'ont pas obligatoirement l'envie ! La juste position réside certainement donc dans l'équilibre à trouver entre l'innovation et la tradition. L'une et l'autre se complétant et s'enrichissant.

Rédaction :

Didier CHANGENET
Secrétaire Général

La Conciergerie Itinérante



PRESENTATION DU PROJET

➤ Introduction

La réflexion portant à la création d'une conciergerie s'est poursuivie tout au long de l'année. Pour mémoire l'enquête conduite en 2020 avait permis de dessiner les pistes suivantes :

- **Les besoins à couvrir** : rendre les services que les structures d'accompagnement à domicile ne rendent pas aujourd'hui : du petit bricolage au grand ménage en passant par la garde de l'animal de compagnie. L'aide à la réalisation de tâches administratives, aux courses et au déplacement sont également régulièrement évoqués. Il s'agit, pour l'ensemble des besoins, de rendre la vie plus facile.
- **Le territoire** : Le territoire essonnien sur lequel serait déployé la conciergerie présente des caractéristiques différentes qui induisent des besoins également différents. Urbain ou rural le territoire essonnien ne dispose pas d'un équipement en services homogène. Les services publics, les commerces, les services sociaux et médico sociaux sont plus ou moins présents suivant les territoires ; pouvant laisser la place, en quelques endroits, à de véritables déserts. Les besoins à couvrir sont donc différents suivant les territoires.
- **Les conditions de mise en œuvre** : Les témoignages recueillis font tous remarquer que les services rendus devront être le prétexte pour faire du lien et permettre les relations. A ce titre le service de visite de courtoisie devrait être une prestation à part entière de la conciergerie.

Les premières enquêtes font également état de points de vigilance

- Ne pas créer une strate supplémentaire dans le processus d'accès à l'information.
- Être économe concernant les coûts de structure.
- Ne pas être concurrent d'autres initiatives, de même type, sur le territoire.
- Convenir du territoire d'intervention du projet ; son périmètre plus ou moins grand influençant son contenu.

Ces premiers constats ou intuitions permettront de poursuivre la réflexion conduisant à la mise en œuvre d'une première action labélisée « conciergerie solidaire »

In rapport d'activité 2020

A l'heure de ces lignes l'intention du projet se précise. Sa forme également puisque la conciergerie adopterait une forme itinérante par la mise en place d'un camion allant de village en village, de place en place !!



Du rêve à la réalité : état des possibles

« Une conciergerie itinérante »

➤ QUOI ?

Objectif principal :

Participer à l'accompagnement des personnes en perte d'autonomie domiciliées en zone rurale

Objectifs secondaires :

Participer à l'insertion professionnelle des jeunes adultes en situation de handicap
Participer au dispositif d'aide au retour à l'emploi

➤ POURQUOI ?

- ❖ Lutter contre l'isolement des personnes fragilisées, en ruralité,
 - Du fait du handicap
 - Du fait de l'âge
 - Du fait d'une situation sociale détériorée
- ❖ Prévenir les troubles liés à l'isolement
 - Pathologies liées à l'isolement
 - Prévention médicale
- ❖ Participer au plan d'action
 - De l'ARS Ile de France
 - Du département de l'Essonne
 - De la Communauté de communes
- ❖ S'inscrire dans les constats
 - Rapport GUEDJ

➤ COMMENT ?

Le concept

Un camion aménagé porte au plus près des bénéficiaires des services et prestations diverses. Il s'installe sur « la place du village » pour être accessible à tous. La fréquence de passage est un élément essentiel pour inscrire cette conciergerie mobile dans les habitudes des bénéficiaires et dans l'animation sociale du lieu. Le camion est donc présent une demi-journée par semaine.

La Conciergerie Solidaire est un agrégateur de services mais pas seulement : des animations sont proposées ... dans les quartiers favorisant ainsi le lien social, les rencontres...

(In présentation la conciergerie solidaire : Qu'est-ce qu'une conciergerie solidaire)¹

Les actions

- ❖ Portées par AGE 91
 - Point d'Accès au Droit
 - Point télémedecine
 - Animation du relais mobilité
- ❖ Portées par PEP 91
 - Entretien du logement : ménage, bricolage, jardinage
 - Nettoyage des véhicules
 - Animation d'un point relai blanchisserie, repassage
- ❖ Des actions à porter
 - Permanence mobile « France services »

➤ QUI ?

POUR QUI ?

Personnes fragilisées du fait de leur âge, de leur handicap, de ressources trop faibles et dont les capacités de déplacement sont très restreintes.

¹ <https://conciergerie-solidaire.fr/quest-ce-quune-conciergerie/>

PAR QUI ?

- ❖ Le concierge :
Professionnel du secteur social, le concierge est l'animateur de la conciergerie mobile.
- ❖ Les intervenants :
Le juriste
Les travailleurs de GMS
- ❖ Les bénévoles

AVEC QUI ?

- ❖ Les partenaires acteurs :
Hurepoix Multi Services
ASAD Seine Essonne
- ❖ Les partenaires soutien :
CDAD : labélisation du Point d'Accès au Droit
Association Espace Singulier
Réseau des conciergeries solidaires

➤ OÙ ?

8 lieux identifiés, en sud Essonne, dans les territoires des communautés de Communes du Val d'Essonne et des Deux Vallées.

➤ COMBIEN ?

L'investissement

- ❖ Charges
Achat du véhicule
Aménagement
Matériel annexes : Barnum, tables, chaises
- ❖ Produits

Le fonctionnement

- ❖ Charges
Groupe 1 : Fonctionnement
Achats de fonctionnement
Véhicule : carburant...

Groupe 2 : Personnel
Salaire et charge du concierge

Groupe 3 : Structure
Dotation aux amortissements
Véhicule : Prime d'assurance, entretien
Primes d'assurance diverses...
- ❖ Produits

➤ QUAND ?

Définir « Go / No Go » : le principe

Financement du fonctionnement
Acquisition du véhicule : Don ? Financement ?
Territoire d'intervention

Premiers tours de roues

Rédaction :
Didier CHANGENET
Secrétaire Général



Association départementale pour la bientraitance et les droits des personnes âgées et des adultes en situation de handicap

ANNEXES

1. Programme sensibilisation « De la maltraitance à la bientraitance » - Secteur personne âgée
2. Programme sensibilisation « Prévention de la maltraitance et promotion de la bientraitance » - Secteur handicap
3. Programme sensibilisation « Maladies neurodégénératives : la maladie d'Alzheimer »
4. Programme sensibilisation « Nutrition et dénutrition de la personne âgée »
5. Structures sensibilisées en 2021
6. Carte des Territoires d'Actions Départementales 2019 (TAD)
7. Liste des communes des permanences physiques juridiques
8. Evaluation de satisfaction des ateliers « Seniors Numériquement Vôtres »



« Avec le concours financier de la
Conférence des financeurs pilotée par
le Département de l'Essonne »



Association AGE 91

5 rue Panhard - 91830 LE COUDRAY-MONTCEAUX - Tél : 01 64 99 65 05 - contact@age91.org - www.age91.org



De la maltraitance à la bientraitance des personnes âgées

« Identifier, comprendre, prévenir »

Les objectifs

1. Ces sessions visent à apporter des connaissances permettant **de déceler les situations de maltraitance**, à contribuer à leur prévention et leur réduction.
2. Apporter à chacun les éléments lui permettant de **ne pas devenir « maltraitant par inadvertance »** :
 - en suscitant la prise de conscience du phénomène maltraitance dans les pratiques professionnelles ;
 - en aidant à une relecture des actes professionnels quotidiens où la technicité prend trop souvent le pas sur l'attention à la personne.
3. S'approprier le concept de **bientraitance** et développer **une démarche positive** :
 - en menant une réflexion collective sur la bientraitance au quotidien
 - en déclinant des recommandations pour une intervention bientraitante au domicile

Niveau 1 : Sensibilisation

Composition : Groupe de 12 personnes de toutes catégories professionnelles

Durée : 2 h 30

Support : Diaporama / Exposé théorique et échanges avec les stagiaires sur les situations concrètes

Objectifs de la session :

- Libérer la parole des professionnels
- Prise de conscience du phénomène maltraitance dans les pratiques professionnelles

Contenu

• **De la violence à la maltraitance** : Etude des mécanismes individuels ou de groupe qui peuvent induire la maltraitance.

• **Les différentes formes de maltraitance** avec une mention particulière pour la maltraitance « par inadvertance ». Elle est favorisée par l'ignorance ou la connaissance partielle des besoins et attentes des personnes âgées et l'épuisement des aidants.

Cette maltraitance peut être limitée dès lors qu'il y a prise de conscience que l'on peut être maltraitant dans sa pratique soignante sans le vouloir.

• **Les facteurs de risque** au travers des situations familiales, sociales et professionnelles.

Le repérage des facteurs de risque et leur meilleure analyse permettent aux professionnels de construire des outils de prévention des situations sensibles.



La maltraitance... essentiellement par inadvertance

- Le plus fréquent
- Exercée « sans le vouloir »
- Souvent avec la volonté de bien faire
- Faute de connaître :
 - Les besoins et les attentes des personnes
 - L'histoire de vie de la personne prise en charge
 - Les relais possibles en cas **d'épuisement des aidants**

- **Les attitudes positives**, dans le cadre des pratiques professionnelles en insistant sur le devoir citoyen au-delà des corporatismes.

L'objectif étant d'inviter les soignants à repérer la démarche éthique qui définit leur pratique et qu'elle soit, non seulement un support de leur responsabilité individuelle mais aussi, le support de leur identité de soignant.

Niveau 2 : approfondissement « vers la bientraitance »

Composition : Mêmes participants que dans le 1^{er} groupe

Durée : 2 h 30

Support : Saynètes sous forme de Bandes dessinées / Diaporama

Objectifs de la session :

- Relecture synthétique de la première demi-journée, que s'est-il passé depuis la 1^{ère} session ?
- Relecture et réflexion sur les pratiques professionnelles
- Permettre aux professionnels de poursuivre la démarche de bientraitance

Contenu

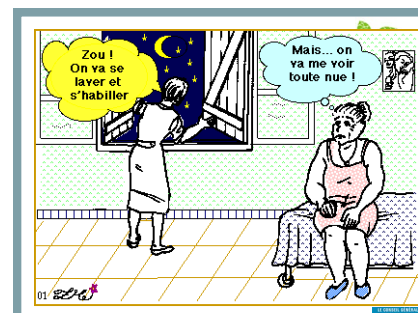
- **Analyse des situations quotidiennes vécues par les professionnels :**

Le travail de réflexion s'appuie sur des saynètes présentées sous forme de bandes dessinées, reprenant les différentes formes de maltraitance, qui peuvent être rencontrées au domicile.

L'objectif est d'identifier les actes non adaptés et d'élaborer des alternatives visant à la bientraitance.

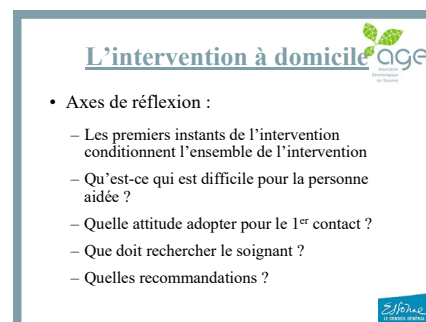
Il s'agira de :

- Décrire ce qu'est la situation : repérer la pratique professionnelle, évoquer le ressenti de l'intervenant, le ressenti de la personne âgée;
- Imaginer ce qu'aurait pu être la situation : quel aménagement de la pratique professionnelle pour une intervention correcte, quel ressenti de l'intervenant et celui de la personne prise en charge.



- **Quelles attitudes instaurer dans sa pratique quotidienne pour une attitude bientraitante ?**

- Réflexion sur la définition de la Bientraitance et rappel des principes de la relation d'aide.
- La bientraitance au quotidien : Que puis-je améliorer dans mon approche, mes gestes, mes comportements pour optimiser la qualité de prise en charge de la personne aidée?
- La bientraitance face à l'agressivité de la personne aidée : aider les professionnels à comprendre l'agressivité et à y faire face.



**Ce programme de sensibilisation est intégralement subventionné
par le Conseil départemental de l'Essonne**

Sensibilisation des professionnels du secteur handicap Prévention de la maltraitance et promotion de la bientraitance

Objectifs

- > Soutenir les structures dans leur politique de prévention de la maltraitance et de promotion de la bientraitance
- > Libérer la parole des professionnels
- > Prévenir la maltraitance en informant les professionnels
- > Apprendre à déceler les situations de maltraitance et contribuer à leur réduction
- > Ne pas devenir « maltraitant par inadvertance »
- > S'approprier le concept de bientraitance, en menant une réflexion collective sur les attitudes bientraitantes au quotidien

Public visé

Professionnels intervenant auprès d'adultes en situation de handicap au sein de foyers d'hébergement collectif, FAM, MAS, foyers de vie, ESAT, etc.

Mise en oeuvre

Composition : Groupe composé d'un maximum de 12 personnes (toute catégorie professionnelle)

Durée : 2 niveaux de 2 h 30

Support : Diaporama / Saynètes / Vidéos

Lieu : Au sein de la structure

Dates : A définir selon les disponibilités de la structure

Formateur : Profil psychologue clinicien ou éducateur spécialisé

Coût : Sessions financées par le Conseil départemental de l'Essonne - **Gratuit** pour les structures.

Niveau 1 – Aspects théoriques

- > Définition de la bientraitance et de la maltraitance
- > L'approche juridique
- > Les différentes formes de maltraitements : physiques, psychologiques, financières, médicales, les négligences, etc.
- > Les facteurs de risque de maltraitance

Niveau 2 – Aspects pratiques

- > Retour sur les 10 situations exposées dans les questionnaires de la 1^{ère} session
Pour chaque situation, le professionnel sera amené à qualifier le ou les actes de maltraitant(s) ou bientraitant(s), en justifiant sa réponse.
S'il s'agit d'un acte maltraitant, qualifier le type de maltraitance et réfléchir à ce qui aurait pu être fait ou dit pour tendre vers une situation bientraitante.
- > Etudes de saynètes sous forme de bande dessinées
Relecture et réflexion sur les pratiques professionnelles
Analyse de situations rencontrées dans le cadre de sa pratique professionnelle
Décrire la situation, identifier les actes non adaptés, ce que les personnes peuvent ressentir ;
Quelles alternatives à ces comportements ?
Quelles attitudes adopter au quotidien, pour aller vers la bientraitance ?
- > Discussions à partir de vidéos

Maladies neurodégénératives et maladie d'Alzheimer

Les objectifs

- > Apporter aux professionnels du domicile les connaissances de bases sur le vieillissement, les démences et plus spécifiquement sur la maladie d'Alzheimer.
- > Identifier les différents symptômes de la maladie d'Alzheimer, les troubles apparentés et leurs répercussions sur la vie quotidienne.
- > Apporter aux professionnels des éléments de compréhension et des outils pour un meilleur accompagnement au domicile.
- > Réfléchir sur les conduites à tenir envers les malades, les familles et nous-mêmes.

Niveau 1 : « Aspects théoriques »

Contenu

- Distinguer le vieillissement de la vieillesse
- Comprendre les différences entre un vieillissement normal et un vieillissement pathologique, en s'appuyant sur l'exemple de la démence
- Etudier les maladies neurodégénératives et plus particulièrement la maladie d'Alzheimer
 - Les symptômes de la maladie d'Alzheimer : comprendre son apparition
 - Rappels sur la mémoire
 - Qu'est-ce qu'un trouble du comportement ?
 - L'évolution de la maladie et les traitements
- Apporter des éléments de compréhension et de réponse quant aux attitudes et conduites à tenir dans le cadre d'un accompagnement médico-psychologique adapté.

Niveau 2 : « Vie quotidienne et troubles liés à la maladie d'Alzheimer »

Contenu

- Mieux comprendre le malade et écarter les idées reçues
- Les troubles cognitifs : mémoire, désorientation, communication et non reconnaissance
- Les troubles de la vie quotidienne : la toilette, l'habillage, le repas
- Les troubles psycho-comportementaux : modification de l'humeur et du comportement
- Comment faire face à ces troubles et quelles stratégies adopter ?

••• **Support** : Diaporama - Exposé théorique – Extrait vidéo et échanges avec les stagiaires sur les situations concrètes

••• **Public** : Les professionnels du domicile, c'est-à-dire tout personnel des foyers logement, des résidences services, des associations d'aide à domicile, des services de soins à domicile, des CCAS, quelque soit sa fonction et son niveau hiérarchique. Groupe de 12 personnes maximum.

••• **Durée** : 2 h 30 pour chaque niveau au sein de la structure.

••• **Formateurs** : Cadre infirmier, psychologue clinicien, neuropsychologue.

••• **Coût** : **Gratuit** - Sessions financées par le Conseil départemental de l'Essonne.

Programme de sensibilisation Nutrition et dénutrition des personnes âgées « Identifier, prévenir, agir »

Les objectifs

- > Apporter les connaissances nécessaires aux professionnels sur la dénutrition et la déshydratation.
- > Connaître les effets du vieillissement sur la nutrition et les conséquences de la dénutrition.
- > Réfléchir ensemble sur les conduites à tenir au quotidien et être en capacité d'alerter en cas de situation à risque.
- > Favoriser l'activité physique en complément d'une alimentation adaptée.

Contenu

Niveau 1 : « Détecter et prévenir »

- Dénutrition et déshydratation du sujet âgé
 - Définitions
 - Causes spécifiques
 - Signes d'alerte et indicateurs de la dénutrition et de la déshydratation
- La prévention par une bonne alimentation
 - Les effets de l'âge sur le statut nutritionnel
 - Rappels diététiques et repères de consommation pour une alimentation équilibrée
 - Faire du repas un moment agréable, de plaisir
 - Une alimentation adaptée à chacun
- Les régimes restrictifs
- Autres actions de prévention :
 - Une bonne hygiène bucco-dentaire
 - Le maintien d'une activité physique

Niveau 2 : « Agir face aux signes de dénutrition et de déshydratation »

- Rappels diététiques
- Les conséquences de la dénutrition
 - La spirale de la dénutrition
 - Alerter et agir le plus tôt possible
- La prise en charge de la dénutrition
 - Conseils nutritionnels
 - Enrichissement de l'alimentation
 - Les compléments nutritionnels
 - Suivi de l'état nutritionnel

- Les troubles de la déglutition
- Les aides au quotidien
 - L'aide au repas
 - Adaptation des textures en fonction des besoins
 - Matériel adapté
 - Les ressources professionnelles
- Analyse de cas cliniques interrogeant la pratique quotidienne
 - Signes de déshydratation
 - Signes de dénutrition

... **Support** : Diaporama - Exposé théorique – Extrait vidéo et échanges avec les stagiaires sur les situations concrètes

... **Public** : Professionnels intervenant au domicile des personnes âgées ou en établissement d'hébergement, quelque soit sa fonction et son niveau hiérarchique. Groupe de 12 personnes maximum.

... **Durée** : 2 h 30 pour chaque niveau au sein de la structure.

... **Lieu** : en Intra, au sein de votre structure

... **Formateurs** : Diététiciens, IDE

... **Coût** : **Gratuit** - Sessions financées par le Conseil départemental de l'Essonne.

Structures sensibilisées en 2021

Thème "Maladies neurodégénératives et maladie d'Alzheimer" - Domicile

Nom client	Type activité	Statut	Niveau 1	Niveau 2
ACFT SERVICES - ST PIERRE DU PERRY	Société de maintien à domicile	Privé	1	1
ADHAP SERVICES - ORSAY	Société de maintien à domicile	Privé	1	1
ADMR Vallée de la Bièvre - BIEVRES	Association Aide/Soins à domicile	Associatif	1	1
ADOPA - SOISY SUR SEINE	Société de maintien à domicile	Privé	1	1
AMADPA - MONTGERON	Association Aide/Soins à domicile	Associatif	1	1
ASAD - LONGJUMEAU	Association Aide/Soins à domicile	Associatif	1	1
ASAD SEINE ESSONNE - LE COUDRAY	Association Aide/Soins à domicile	Associatif	2	2
CAS SNCF - JUVISY SUR ORGE	Centre social	Public	1	1
CCAS - MAIRIE DE MASSY	CCAS	Public	1	1
CLIC ESSONNE NORD EST	Coordination gérontologique	Associatif	1	1
DOMITYS LA SERPENTINE - QUINCY SOUS SENART	Résidence Services	Privé		1
INZO SERVICES - GRIGNY	Société de maintien à domicile	Privé	1	1
MAIA ESSONNE NORD EST	MAIA	Associatif	1	1
MAIRIE LES ULIS	Mairie	Public	1	1
SSIAD TRIADE 91 - PALAISEAU	Association Aide/Soins à domicile	Associatif	1	1
TOUT A DOM SERVICES - BRETIGNY	Société de maintien à domicile	Privé	1	1
Nombre de structures sensibilisées	16			

Thème "Nutrition et dénutrition des personnes âgées"

Nom client	Type activité	Statut	Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3
ACFT SERVICES - ST PIERRE DU PERRY	Société de maintien à domicile	Privé	1	1	
ADHAP Services - ORSAY	Société de maintien à domicile	Privé	2	2	
ADMR SANTE PLUS - GIF SUR YVETTE	Association Aide/Soins à domicile	Associatif	2	2	
ADMR Vallée de la Bièvre - BIEVRES	Association Aide/Soins à domicile	Associatif	1	1	
ASAD - LONGJUMEAU	Association Aide/Soins à domicile	Associatif	1	1	
ASAD SEINE ESSONNE - LE COUDRAY	Association Aide/Soins à domicile	Associatif	1	1	
CCAS - DRAVEIL	CCAS	Public	1	1	
CCAS - VERRIERES LE BUISSON	CCAS	Public	1	1	
CCAS - VIGNEUX SUR SEINE	CCAS	Public	1		
CLIC ESSONNE NORD EST	Coordination gérontologique	Associatif	1	1	
CROIX ROUGE FRANCAISE - BALLAINVILLIERS	SSIAD	Associatif	1	1	
DOMITYS LA SERPENTINE - QUINCY SOUS SENART	Résidence Services	Privé	1	1	
INZO SERVICES - GRIGNY	Société de maintien à domicile	Privé	1	1	
MARPA LES GRILLONS - VERT LE GRAND	MARPA	Associatif	1	1	1
REPOTEL - BRUNOY	EHPAD	Privé	1	1	
RESIDENCE LA COLOMBIERE - BRUNOY	EHPAD	Privé	1	1	
SAGAD - BRUNOY	Association Aide/Soins à domicile	Associatif	1	1	
SSIAD du CCAS de DRAVEIL	SSIAD	Public	1	1	
TOUT A DOM SERVICES - BRETIGNY	Société de maintien à domicile	Privé	1	1	
Nombre de structures sensibilisées	19				

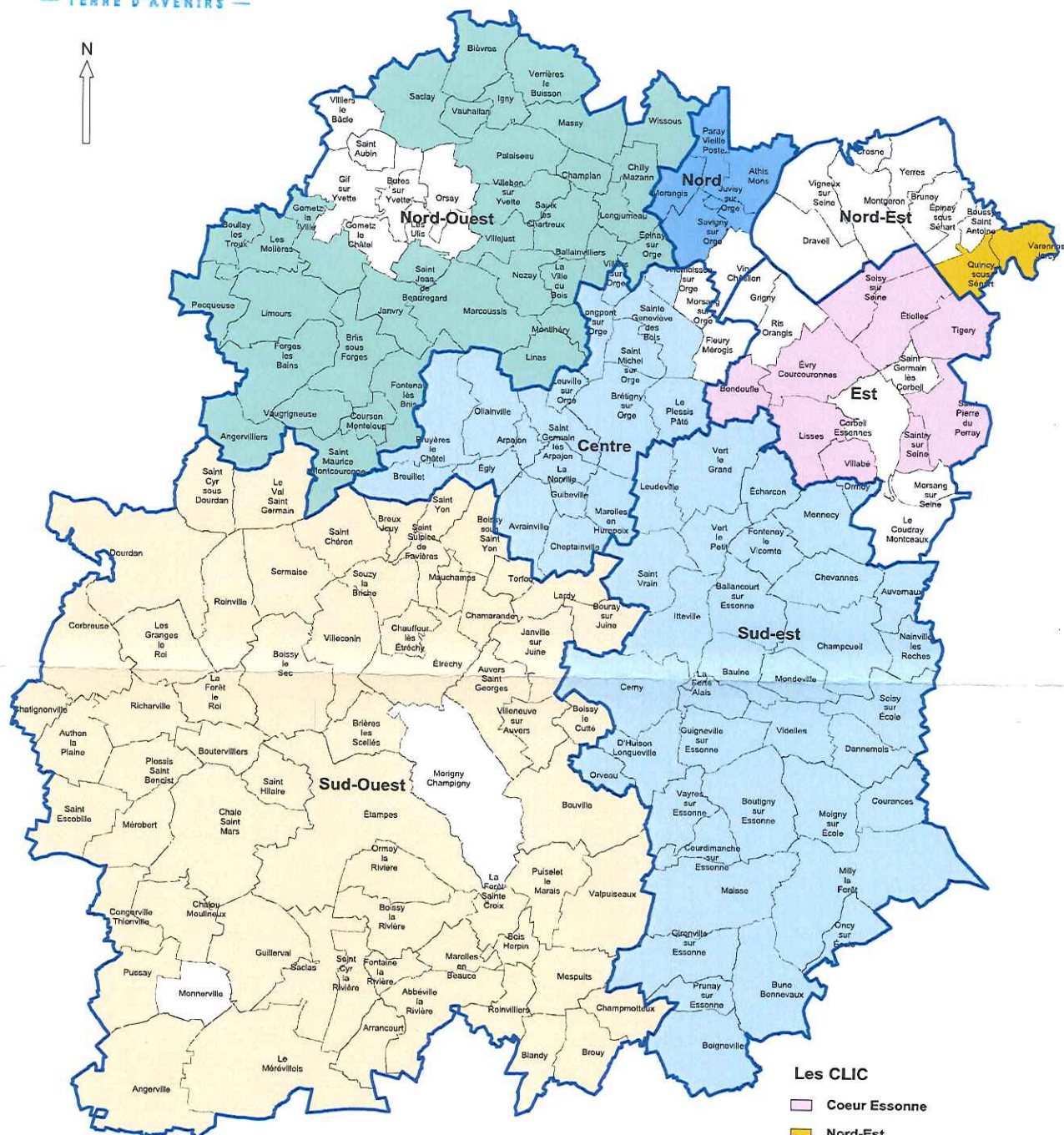
Thème "Maltraitance / Bientraitance" - Secteur personne âgée - Professionnels du domicile

Nom client	Type activité	Statut	Niveau 1	Niveau 2
ACFT SERVICES - ST PIERRE DU PERRY	Société de maintien à domicile	Privé	1	1
ADHAP Services - ORSAY	Société de maintien à domicile	Privé	1	1
ADOA - SOISY SUR SEINE	Société de maintien à domicile	Privé	1	1
AKAZA Services - DRAVEIL	Société de maintien à domicile	Privé	1	
ASAD - LONGJUMEAU	Association Aide/Soins à domicile	Associatif	1	
ASAD SEINE ESSONNE - LE COUDRAY	Association Aide/Soins à domicile	Associatif	1	1
Association de la Cour - ATHIS MONS	Résidence Autonomie	Associatif	1	1
CCAS - BOUSSY SAINT ANTOINE	CCAS	Public	1	
CCAS - EPINAY SOUS SENART	CCAS	Public	1	1
CCAS - MASSY	CCAS	Public	1	1
CCAS - PALAISEAU	CCAS	Public		1
CCAS - VERRIERES LE BUISSON	CCAS	Public	1	1
CCAS - YERRES	CCAS	Public	1	
DOMITYS LA SERPENTINE - QUINCY SOUS SENART	Résidence Services	Privé		1
ESPACE SINGULIER - MASSY	Association action sociale	Associatif	1	1
INZO SERVICES - GRIGNY	Société de maintien à domicile	Privé	1	1
Les Jardins de St Laurent - MILLY LA FORET	MARPA	Associatif	1	1
POLE SOCIAL MONTGERON	CCAS	Public	1	
Résidence ASPHODIA - YERRES	EHPAD	Privé	1	
Résidence Les Pervenches - Massy	Résidence Autonomie	Public	1	1
SSIAD TRIADE 91 - PALAISEAU	SSIAD	Associatif	1	1
TOUT A DOM SERVICES - BRETIGNY	Société de maintien à domicile	Privé	1	1
TOUT A DOM SERVICES - LONGJUMEAU	Société de maintien à domicile	Privé		1
Nombre de structures sensibilisées	23			

Thème "Maltraitance / Bientraitance" - Secteur Handicap

Nom client	Type activité	Statut	Niveau 1	Niveau 2
FOYER DE VIE JEANNE D'ARC	Foyer de vie	Associatif	1	1
CHALOQUETTE AUTISME ESSONNE	MAS	Associatif	4	4
MAS LA BRIANCIERE	MAS	Associatif	1	1
Nombre de structures sensibilisées	3			

Les CLIC * et les Territoires d'Actions Départementales - 2019



* Centres Locaux d'Information et de Coordination

Conception et réalisation : SGR-DGAS / SPI / SCGI - Avril 2019

Carte réalisée avec Cartes & Données - © Artique

— Territoires d'Actions Départementales

« Point d'Accès au Droit des personnes âgées »

Permanences physiques juridiques 2021



Permanences sur la Communauté de Communes de l'Etampois Sud Essonne

38 villes : Abbéville-la-Rivière, Angerville, Arrancourt, Authon-la-Plaine, Blandy, Bois-Herpin, Boissy-la-Rivière, Boissy-le-Sec, Boutervilliers, Bouville, Brières-les-Scellés, Brouy, Chalô-Saint-Mars, Chalou-Moulineux, Champmotteux, Chatignonville, Congerville-Thionville, Estouches, Etampes, Fontaine-la-Rivière, Guillerval, La Forêt Sainte-Croix, Marolles-en-Beauce, Méréville, Mérobert, Mespuits, Monnerville, Morigny-Champigny, Ormoy-la-Rivière, Plessis-St-Benoist, Puiset-le-Marais, Pussay, Roinvilliers, Saclas, Saint-Cyr-la-Rivière, Saint-Ecobille, Saint-Hilaire, Valpuiseaux.



Permanences sur la Communauté d'Agglomération du Val d'Yerres Val de Seine

9 villes : Boussy-Saint-Antoine, Brunoy, Crosnes, Draveil Epinay-Sous-Sénart, Montgeron, Quincy-Sous-Sénart, Vigneux-sur-Seine, Yerres.



Permanences sur la Communauté de Communes du Val d'Essonne

38 villes : Auvernaux, Ballancourt-sur-Essonne, Baulne, Cerny, Champcueil, Chevannes, D'Huison Longueville, Echarcon, Fontenay-le-Vicomte, Guigneville-sur-Essonne, Itteville, La Ferté-Alais, Leudeville, Mennecy, Nainville-les-Roches, Ormoy, Orveau, Saint-Vrain, Vayres-sur-Essonne, Vert-le-Petit, Vert-le-Grand.

Ateliers « Seniors, Numériquement Vôtres » ● Feuille d'évaluation

Pédagogie (approche proposée par le formateur, adaptation et prise en compte du niveau des participants)

☐ très bon ☐ suffisant ☐ à améliorer ☐ inadapté

Rythme, horaires et durée des séances

☐ très bon ☐ suffisant ☐ à améliorer ☐ inadapté

Equipements techniques (le matériel numérique fourni pour les ateliers vous a-t-il semblé :

En nombre : ☐ très suffisant ☐ assez bien adapté ☐ insuffisant

En qualité : ☐ très suffisant ☐ assez bien adapté ☐ insuffisant

Niveau des connaissances acquises (en termes de réponses aux savoirs que vous souhaitiez acquérir avant de venir)

☐ très bon ☐ suffisant ☐ à améliorer ☐ incomplet ☐ très insuffisant

Niveau des savoir-faire acquis (en termes de maîtrise du matériel, des logiciels, des applications, etc...)

☐ très bon ☐ suffisant ☐ à améliorer ☐ incomplet ☐ très insuffisant

Réponse aux attentes (niveau de réponse à ce que vous attendiez de ces séances avant de participer)

☐ très bon ☐ suffisant ☐ à améliorer ☐ incomplet ☐ très insuffisant

Recommanderiez-vous ces ateliers à des amis, voisins, proches

☐ OUI ☐ certains éléments ☐ globalement NON

Vos critiques (ce qui vous a paru le moins adapté à ce que vous attendiez, le plus insuffisant, ce qu'il vous semble nécessaire d'améliorer ou ce qui vous a le plus plu)

Vos suggestions (pour améliorer ces ateliers (durée, contenus, rythme, etc.)

Merci de vos commentaires