

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



RAPPORT D'ACTIVITE

ANNEE 2019

Membre du GCSMS



Association AGE 91

Parc de la Julienne - 26 rue des Champs - 91830 LE COUDRAY-MONTCEAUX
Tél : 01 64 99 65 05 - Fax : 01 81 85 02 55 - contact@age91.org - www.age91.org



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



SOMMAIRE GENERAL



L'association.....	1
Département Sensibilisation.....	8
Point d'Accès au Droit des personnes âgées.....	21
Département Formation.....	44
Club'AGE : le Club des directeurs d'établissement.....	55
MAIA Essonne Centre Est.....	58
Annexes.....	70

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

Parc de la Julienne
26 rue des Champs - Bâtiment F
91830 LE COUDRAY MONTCEAUX
Téléphone : 01 64 99 65 05 - Télécopie : 01 81 85 02 55
Courriel : contact@age91.org

Site internet

<http://www.age91.org>

Forme juridique

Association Loi 1901

Date de création

16 mai 1995 – modification des statuts le 10 février 2015

Numéro de SIRET

330 667 098 00025

APE

8559A

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
- Rencontres pluriannuelles des directeurs d'établissement
- Portage de la méthode MAIA et accompagnement de personnes âgées en situation complexe

> Public ciblé

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, de formation et d'une MAIA.

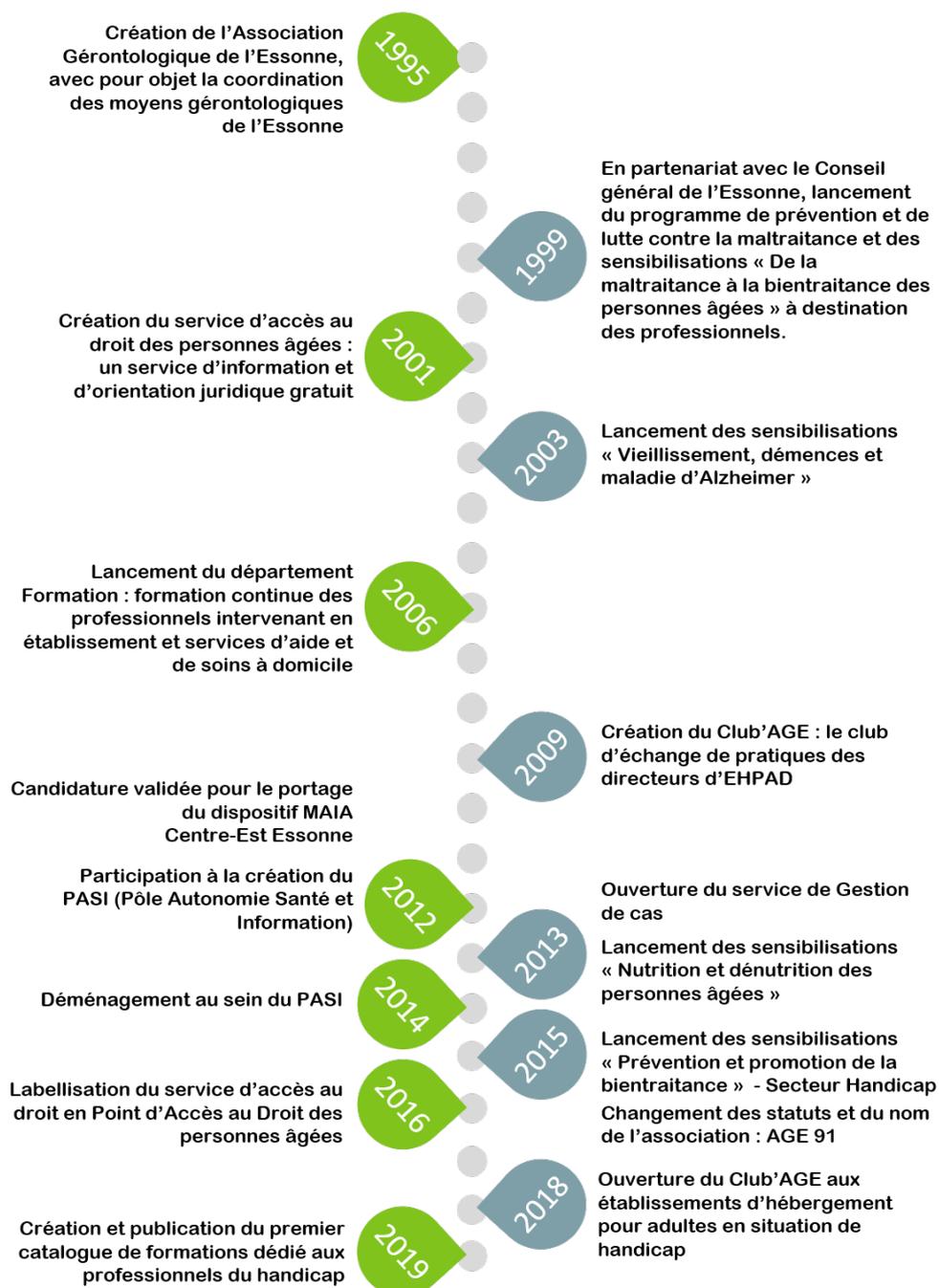
AGE 91 mène également des actions à destination des **personnes âgées et de leurs proches**, dans le cadre d'un Point d'Accès au Droit et d'un service d'accompagnement individualisé des personnes âgées en situations complexes, géré par des « gestionnaires de cas ».

➤ 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.

Concernant la méthode MAIA, le territoire couvert par la MAIA Essonne Centre-Est correspond à 74 communes.¹

➤ Les actions de l'association



¹ Carte du territoire MAIA Essonne Centre Est en annexe 9

GOUVERNANCE 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 24 avril 2019. A cette occasion, le Conseil d'Administration a été renouvelé. Il se compose ainsi :

NOM	Prénom	Fonction au sein de l'association
BLEHER	Francis	Administrateur
CHANGENET	Didier	Administrateur
CHAUMETTE	Laurence	Administratrice
De GUILLEBON	Chantal	Vice-Présidente
DUPORTET	Bernard	Président
MAUGOURD	Marie-France	Secrétaire
NAELS	Dominique	Trésorière
PIGEON	Marie-France	Secrétaire-adjointe
SAPIO	Sandra	Administratrice

Lors de cette Assemblée Générale, il a été décidé de ne pas recruter de Direction mais d'opter pour une organisation différente, avec redéfinition des objectifs de chacun et une implication plus importante des membres du Bureau de l'Association.

3 Conseils d'Administration ont eu lieu en 2019.

➤ Les adhérents

Début 2019, 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.

Cette année, le Conseil d'Administration a voté l'augmentation du montant des cotisations, passant ainsi de :

- **150 € à 200 €** pour les personnes morales de plus **≥ 10 ETP**
- **20 € à 30 €** pour les personnes morales **< 10 ETP**
- **16 € à 20 €** pour les personnes physiques.

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

En 2019, AGE comptabilise **82 adhérents**, dont :

- **72 personnes morales**,
dont 25 Etablissements d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes (EHPAD)
16 Structures de maintien à domicile
10 Centre Communaux d'Action Sociale (CCAS)/Mairies
10 associations gestionnaires ou établissements pour personnes en situation de Handicap
3 CLIC
2 Résidences Services
1 MARPA

- 1 Résidence Autonomie
- 1 Centre Hospitalier
- 3 Autres structures
- **10 personnes physiques.**

➤ PASI : Pôle Autonomie Santé et Information

L'association AGE 91 figure parmi les membres fondateurs d'un GCSMS (Groupement de coopération social et médico-social) intitulé PASI :



Pôle Autonomie Santé et Information.

Le GCSMS assure, organise et veille à une meilleure fluidité et continuité des parcours de santé en même temps qu'il permet une mutualisation des moyens techniques et humains par la réunion de ses membres en un même lieu facilement accessible.

Depuis la dissolution en décembre 2016, d'un des membres (Réseau Hippocampes), le GCSMS est constitué de 3 membres fondateurs :

- Réseau SPES (Réseau de santé tri-thématiques : Cancérologie, Gériatrie et soins palliatifs),
- ASAD (Association Santé à Domicile, SAD, SIAD et ESA personnes âgées et handicapées),
- l'Association AGE 91,

et d'un membre actif

- Fondation Œuvre de la Croix Saint Simon (Hospitalisation A Domicile).

Lors de l'Assemblée Générale du PASI, qui a eu lieu le 18 septembre 2019, les membres ont pris la décision de résilier le bail au 30/11/2020 et de laisser à chaque structure la possibilité de négocier un bail en son nom directement avec le propriétaire actuel.

MOYENS DE L'ASSOCIATION

➤ Ressources humaines

En 2019, l'équipe salariée de AGE 91 est composée de :

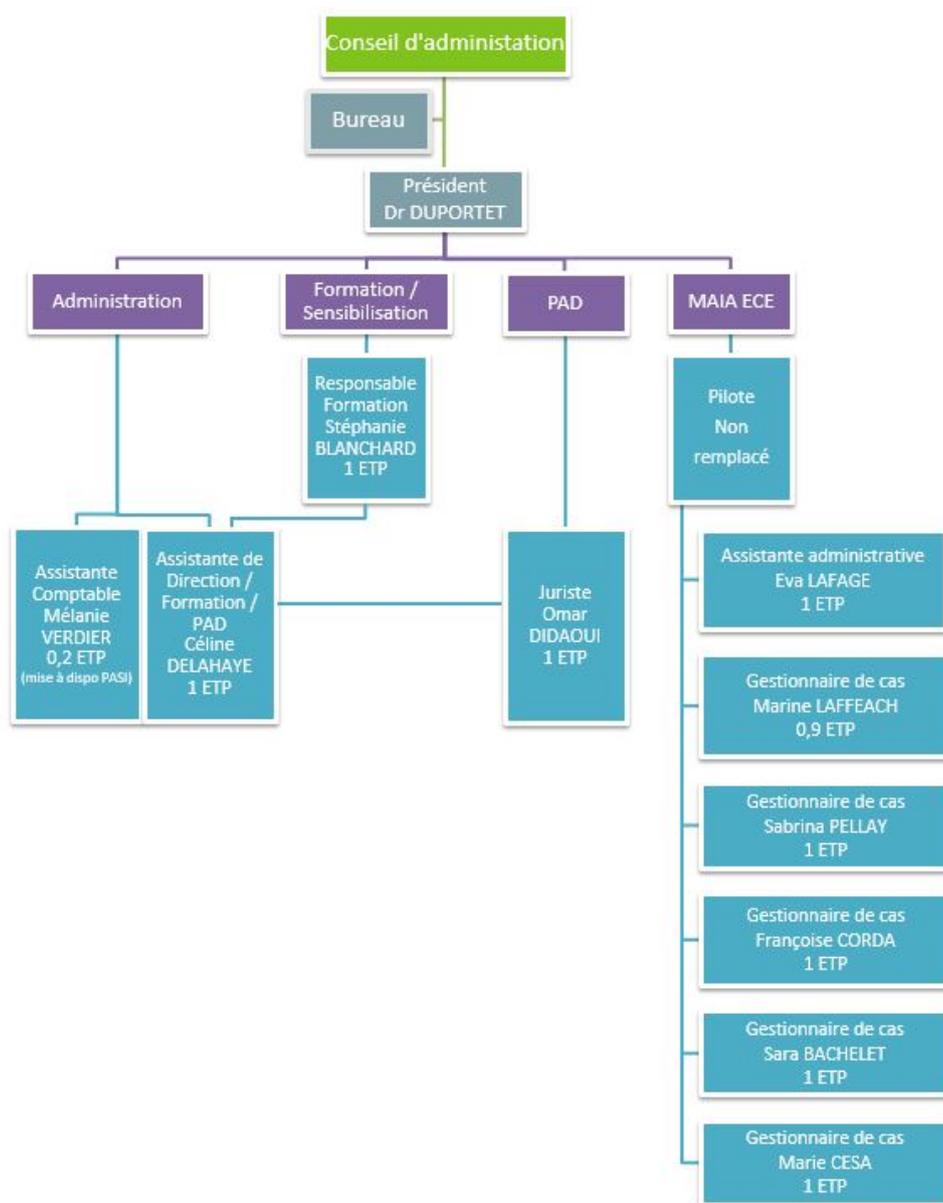
Stéphanie BLANCHARD	Responsable formation (1 ETP)
Céline DELAHAYE	Assistante de direction/formation/PAD (1 ETP)
Omar DIDAOU	Juriste (1 ETP)
Mélanie VERDIER	Comptable (Mise à disposition par le PASI 0,2 ETP)
Henrique FERREIRA	Pilote MAIA (1 ETP) – départ en août 2019
Eva LAFAGE	Assistante administrative MAIA/AGE (1 ETP)
Sara BACHELET	Gestionnaire de cas (1 ETP)
Marie CESA	Gestionnaire de cas (1 ETP)
Françoise CORDA	Gestionnaire de cas (1 ETP)
Marine LAFFEACH	Gestionnaire de cas (0,8 ETP jusqu'au 31 août 2019 puis 0,9 ETP)
Sabrina PELLAY	Gestionnaire de cas (1 ETP)

En 2019, deux salariées ont fait, chacune, une demande de formation diplômante « CAFERUIS » qui a été acceptée par l'association et par notre OPCO (OPCO Santé). Elles ont débuté leur formation qui se déroule au rythme d'une semaine d'école par mois de novembre 2019 à février 2021.

Dès le mois de mars 2019, décision de réduire le temps MAIA de l'assistante administrative. Elle travaillera désormais 50 % de son temps pour l'équipe MAIA et les 50 % restant pour différents projets et missions de l'association AGE.

Décembre 2019, départ en congé maternité de l'une des gestionnaires de cas, Sara BACHELET.

Ainsi, au 31 décembre 2019, l'équipe chargée de faire vivre au quotidien les actions de l'association est désormais composée de 9 salariés et s'articule ainsi :



Formateurs occasionnels :

L'équipe est également composée de formateurs occasionnels (salariés, indépendants ou organisme de formation) pour l'animation des actions de sensibilisation et de formation.

En 2019, nous avons travaillé avec **15** formateurs :

- 5 psychologues spécialisés en gériatrie
- 5 cadres infirmiers et/ou IDE

- 1 diététicienne
- 1 masseur-kinésithérapeute
- 1 travailleur social spécialisé dans l'accompagnement des adultes en situation de handicap
- 1 pompier sauveteur secouriste
- 1 thérapeute

➤ **Moyens et partenaires financiers**



Pour l'année 2019, 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 solidaire » porté dorénavant par l'association AGE 91,
 - **Agence Régionale de Santé (ARS)** qui finance en totalité la MAIA Essonne Centre Est,
 - **Conseil Départemental d'Accès au Droit (CDAD)** pour le Point d'Accès au Droit des personnes âgées,
 - **Caisse Primaire d'Assurance Maladie (CPAM)** pour le Point d'Accès au Droit des personnes âgées et adultes en situation de handicap,
 - **Conférence des financeurs pilotée par le Département de l'Essonne** pour le :
 - Point d'Accès au Droit des personnes âgées,
 - Point d'Accès au Droit des adultes en situation de handicap en vue de son ouverture au 1^{er} trimestre 2020,
 - Projet « e-learning », qui sera mis en place 2^{ème} semestre 2020,
 - Projet « conciergerie solidaire », qui sera effective courant 2020.
 - **Conseil Régional d'Île-de-France** pour le Point d'Accès au Droit des adultes en situation de handicap
- Les cotisations et dons
- Les actions de formation
- Les groupes de parole et groupes d'analyse des pratiques
- 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.

FAITS MARQUANTS DE L'ANNEE

- En Janvier 2019, le Conseil d'Administration prend la décision de ne pas recruter de Direction et d'opter pour une organisation avec redéfinition des objectifs de chacun et une implication plus importante du Bureau de l'association.
- 1er trimestre 2019 : décision de l'ARS de renouveler la Convention nous liant pour une année seulement. Cela en raison, de la mise en place prochaine d'un Dispositif d'Appui à la Coordination (DAC).
- Avril 2019, accueil de deux stagiaires dans nos locaux :
 - ✓ Léa HUYGHE : Stagiaire en communication
 - ✓ Embarka GUERMITI : stagiaire pour le Point d'Accès au Droit Handicap, grâce au soutien financier du Conseil Régional.
- Août 2019 : départ du pilote de la MAIA Essonne Centre Est. Au 31 décembre 2019, ce poste n'est toujours pas remplacé en raison de la période d'incertitude due à la mise en place du DAC.
- Grâce à l'implication de nos formateurs et de l'équipe de l'organisme de formation, sept nouvelles thématiques ont pu être créées cette année :
 - ✓ Escarres : définir, comprendre et prévenir
 - ✓ Aide à la toilette
 - ✓ Détente et relaxation par la musique
 - ✓ Aide à la toilette
 - ✓ Deuil : la place des professionnels
 - ✓ Le circuit du médicament
 - ✓ Premiers secours
 - ✓ Sensibilisation aux soins palliatifs en établissement d'hébergement pour adultes en situation de handicap
- Septembre 2019, création et publication de l'édition 2020 du premier catalogue de formation des professionnels travaillant en établissement d'hébergement pour adultes en situation de handicap.
- Les membres du PASI votent la résiliation du bail au 30/11/2020 et de laisse à chaque structure la possibilité de négocier un bail en son nom directement avec le propriétaire actuel.
- En décembre 2019, l'ARS Ile de France, nomme le Réseau de santé SPES comme préfigurateur du DAC afin d'assurer le déploiement du dispositif Sud Essonne.

EN CHIFFRES

100

Sessions de sensibilisation pour la prévention des professionnels

105

Formations professionnelles dispensées

222

Situations suivies par le Point d'Accès au Droit

128

Personnes en file active gestion de cas

82 adhérents

9 salariés

15 formateurs

DEPARTEMENT SENSIBILISATION



ORGANISATION ET FONCTIONNEMENT	9
➤ <i>Cadre d'intervention et objectifs.....</i>	9
➤ <i>Organisation des sessions de sensibilisation</i>	9
• Prévention de la maltraitance et promotion de la bienveillance	10
× Secteur de la gérontologie.....	10
× Secteur du Handicap	10
• Maladies neurodégénératives : la maladie d'Alzheimer.....	10
• Nutrition et dénutrition de la personne âgée	10
BILAN QUANTITATIF	11
➤ <i>Nombre de sessions et de professionnels sensibilisés</i>	11
➤ <i>Public sensibilisé.....</i>	11
• Répartition par type de structure et par secteur	11
× Secteur de la gérontologie.....	11
× Secteur du Handicap	11
• Répartition des participants par fonction.....	12
× Secteur de la gérontologie.....	12
× Secteur du Handicap	12
BILAN QUALITATIF.....	13
➤ <i>Questionnaires de satisfaction.....</i>	13
• Le contenu.....	13
• Les suites à donner	14
• Le formateur	15
• Commentaires des participants.....	16
➤ <i>Evaluation spécifique « Prévention de la maltraitance et promotion de la bienveillance » ...</i>	17
• La représentation de la maltraitance par les professionnels.....	17
× Secteur de la gérontologie.....	17
× Secteur du Handicap	18
• L'utilité des sensibilisations pour les professionnels.....	18
× Secteur de la gérontologie.....	18
× Secteur du Handicap	19
• 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 Médicalisé, Maisons d'Accueil Spécialisé, Foyer 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 Essonniers.

➤ 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.

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)	24	10	185
Prévention maltraitance – promotion bientraitance (PH)	25	14	205
Maladies neurodégénératives : la maladie d'Alzheimer	12	13	104
Nutrition et dénutrition des personnes âgées	39	15	300
TOTAL au 31/12/2019	100	52	794

➤ Public sensibilisé

- Répartition par type de structure et par secteur

- × *Secteur de la gérontologie*

Type	Alzheimer	Maltraitance/ Bientraitance	Nutrition	Total général	%
CCAS/Mairie	4	2	1	7	18%
Accueil de jour	1	1	0	2	5%
Résidence Autonomie	2	2	1	5	13%
EHPAD			8	8	21%
Aide et soins à domicile	5	4	5	14	37%
Conseil départemental 91	1			1	3%
Résidence Services		1		1	3%
Total général	13	10	15	38	100%

Détail des structures présenté en annexe 5.

- × *Secteur du Handicap*

Type	Maltraitance/ Bientraitance	%
Foyer (de vie, d'hébergement)	7	50%
FAM	3	22%
MAS	1	7%
CRP	1	7%
ESAT	1	7%
Association gestionnaire	1	7%
Total général	14	100%

Les foyers de vie et d'hébergement arrivent en tête de liste des demandes.

Détail des structures présenté en annexe 6.

- Répartition des participants par fonction

× *Secteur de la gérontologie*

Catégorie professionnelle	Alzheimer	Bienveillance	Nutrition	Total général	%
Administratif	2	9	2	13	2%
AES / AMP		10	32	42	7%
Agent de service	2	24	11	37	6%
Aide à domicile	27	83	28	138	23%
Aide soignant	7	4	99	110	19%
ASH			48	48	8%
Assistant(e) familial(e)	12			12	2%
Autres			2	2	0%
Auxiliaire de vie	32	40	19	91	15%
Coordination	2			2	0%
Direction / Chef de service	6	5	5	16	3%
Infirmier			33	33	6%
Médecin			1	1	0%
Non identifiée(s)			1	1	0%
Paramédical	2	4		6	1%
Restauration			12	12	2%
Services généraux	9	5	2	16	3%
Stagiaire	2	1	5	8	1%
Travailleur social	1			1	0%
Total général	104	185	300	589	100%

× *Secteur du Handicap*

Catégorie professionnelle	Total	%
Administratif	13	6%
AES / AMP	56	27%
Agent de service	18	9%
Aide soignant	9	4%
Autres	7	3%
Direction / Cadre	14	7%
Educateur	24	12%
Infirmier	3	1%
Moniteur	23	11%
Non identifiée(s)	5	2%
Paramédical	13	6%
Restauration	2	1%
Services généraux	7	3%
Travailleur social	7	3%
Veilleur de nuit	4	2%
Total général	205	100%

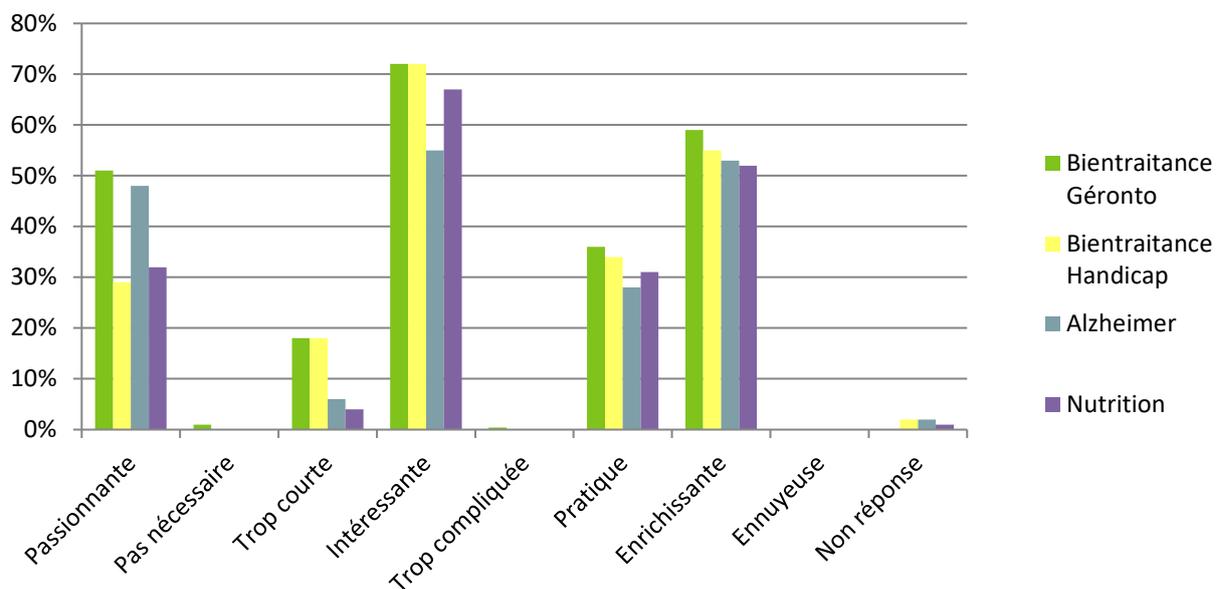
BILAN QUALITATIF

➤ Questionnaires de satisfaction

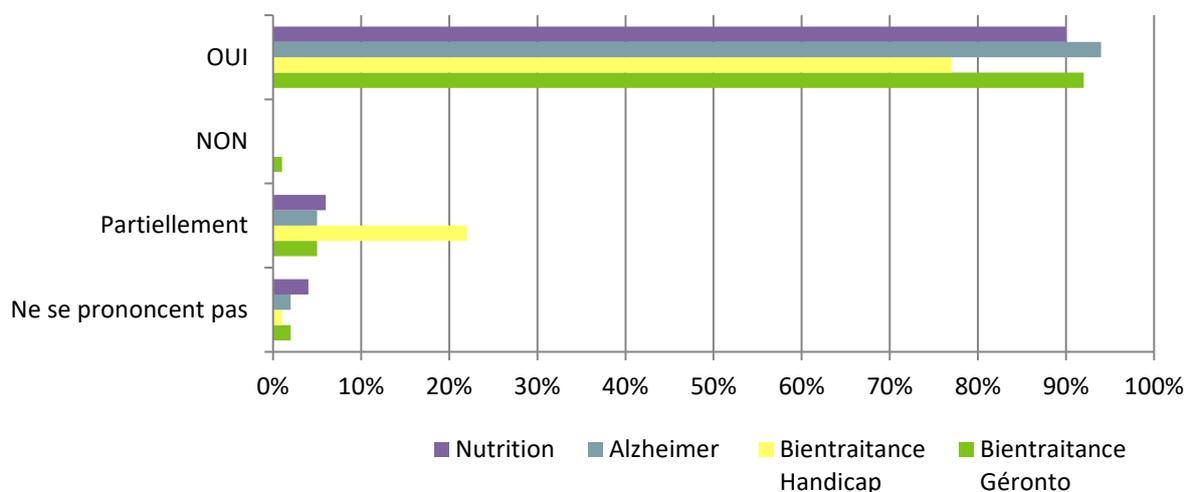
A l'issue de chaque session, un questionnaire d'évaluation est remis à chaque participant. Ce questionnaire anonyme permet de recueillir la satisfaction des professionnels. Leur analyse nous permet notamment d'ajuster les contenus aux attentes des stagiaires et d'en présenter la synthèse.

- **Le contenu**

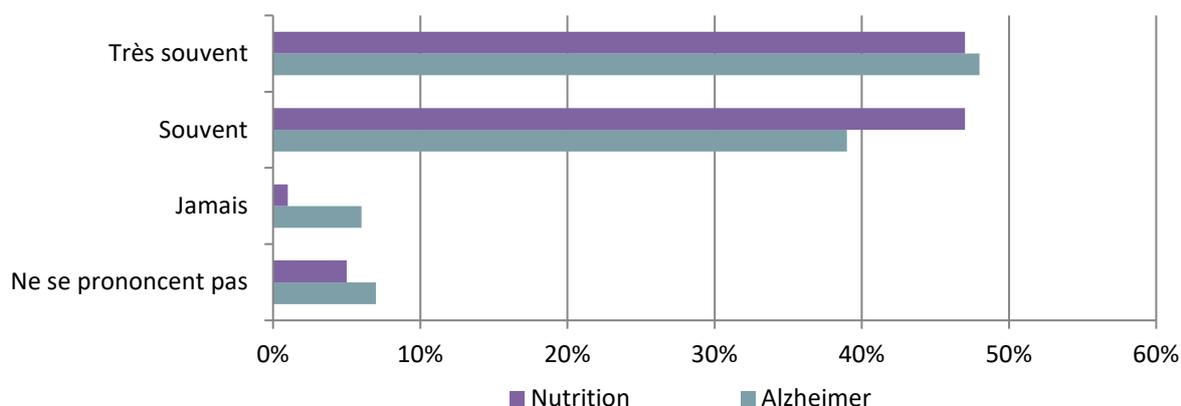
Quel(s) adjectif(s) correspondent le mieux à votre appréciation de la séance ?



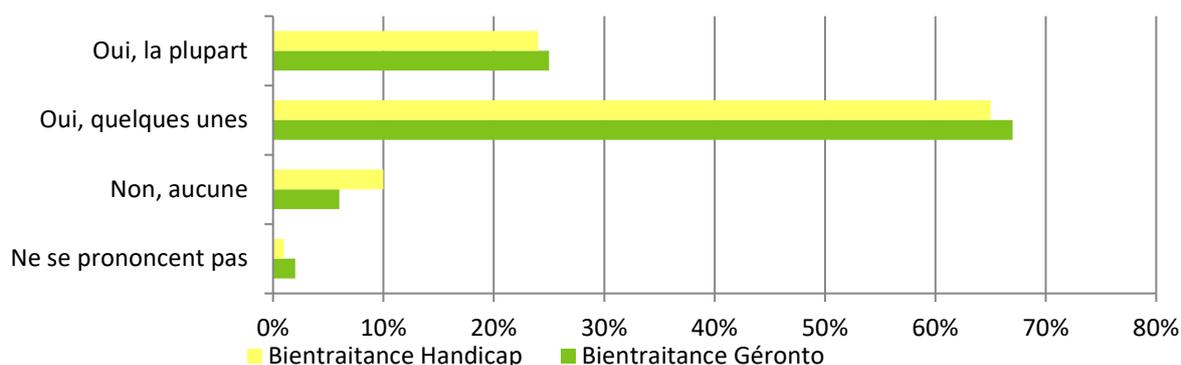
Le contenu de cette session a-t-il répondu à vos attentes ?



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

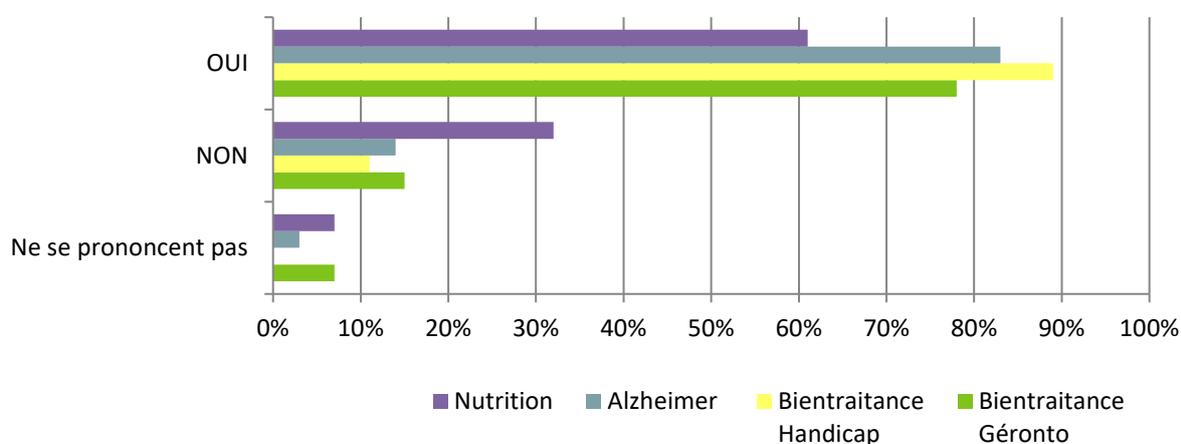


Avez-vous déjà rencontré des situations semblables aux situations évoquées pendant la session ?



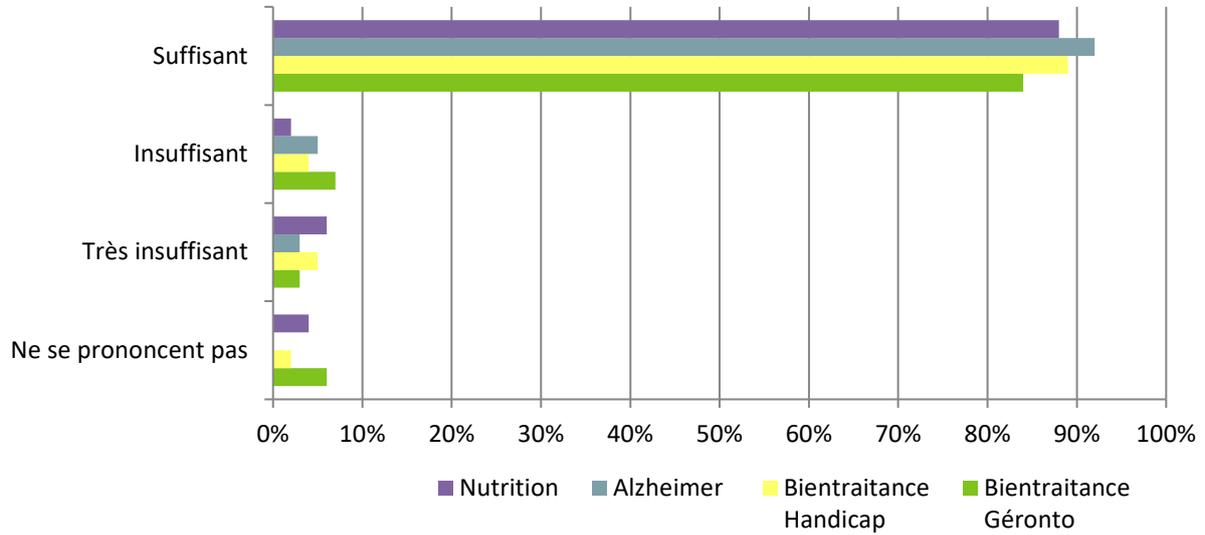
• **Les suites à donner**

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

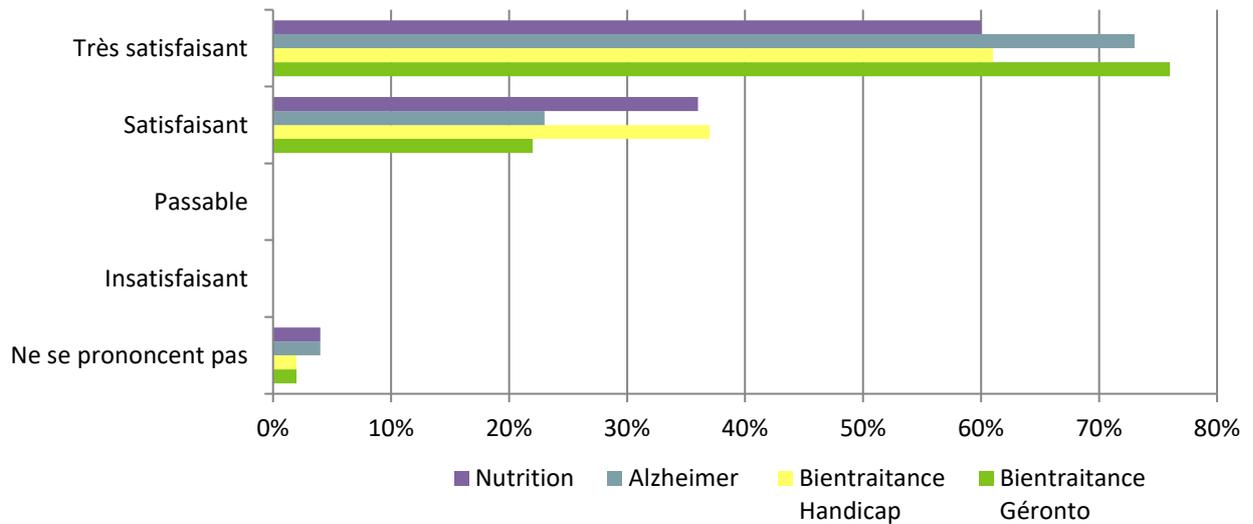


- **Le formateur**

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 :

Prévention de la maltraitance et promotion de la bientraitance – Secteur Gériatrie
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Intervention très réaliste, vivante et à la portée de tout le monde.</i> • <i>Plu : les temps d'échange qui n'ont pas été coupés par la formatrice. Tout le monde a pu s'exprimer et la formatrice a écouté tout le monde et a répondu à nos questions sans nous presser par le temps.</i> • <i>Cela apporte une analyse pratique du travail de soin à domicile.</i> • <i>J'ai beaucoup appris et notamment comment gérer les différents problèmes lorsqu'ils arrivent.</i> • <i>J'ai bien aimé de pouvoir parler des difficultés que nous rencontrons au quotidien.</i>
Prévention de la maltraitance et promotion de la bientraitance – Secteur Handicap
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Très intéressante comme formation. Cette sensibilisation aborde le quotidien au travail, cela m'amène à questionner ma relation avec les résidents.</i> • <i>Session très passionnante, elle nous permet de réfléchir sur notre attitude auprès des résidents.</i> • <i>Les préconisations sont souvent évidentes mais il est nécessaire de les rappeler et confronter la réalité de terrain.</i> • <i>J'aurai aimé plus de cas pratiques. La formation est très complète et aborde beaucoup d'axes. J'aimerais mettre ce travail en perspective avec la mise en place d'un cadre éducatif psychique pour les stagiaires.</i> • <i>Ça m'a plu de pouvoir échanger sur des situations réelles. Cette sensibilisation met en évidence le besoin en équipe d'analyser nos pratiques. Pas assez de temps d'échanges en fonction de notre structure et situation professionnelle.</i>
Maladie d'Alzheimer
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Ce qui m'a plu c'est d'apprendre toutes ces informations sur la maladie d'Alzheimer pour pouvoir mieux m'occuper des bénéficiaires.</i> • <i>Très bien expliqué et très bonne connaissance du sujet.</i> • <i>La simplicité des termes employés facilite la compréhension, formation très enrichissante.</i> • <i>Ce qui m'a plu ce sont les situations qui ont été évoquées et la manière de les résoudre.</i> • <i>Les exemples concrets utilisés ont permis de faire le lien entre la théorie et le terrain.</i>
Nutrition et prévention de la dénutrition des personnes âgées
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Formation très ancrée dans la réalité actuelle ; adaptée à l'environnement de l'EHPAD, facile à assimiler et comprendre pour les soignants.</i> • <i>Nous avons appris beaucoup de choses sur la dénutrition. Bonne sensibilisation mais beaucoup de difficultés à mettre en pratique à domicile.</i> • <i>Plu : la conception du diaporama et le livret pédagogique sous la main ; la description très complète du sujet avec des vidéos et la participation du groupe.</i> • <i>Utile pour mes missions de chaque jour.</i> • <i>J'ai appris des choses que je ne connaissais pas, c'est très important cette sensibilisation pour la prise en charge au moment des repas.</i>

➤ **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 ! »	4 %	3 %	87 %	↗92 %	7 %	0 %
L'aide à domicile accompagnant Madame Martin en courses : « Il faut qu'on se dépêche ce matin mamie , je suis en retard ».	2 %	0 %	85 %	↗92 %	11 %	1 %
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. »	58 %	35 %	20 %	↗46 %	16 %	13 %
Monsieur Martin est vexé. Madame Martin est de retour de chez son coiffeur. Le médecin lui a dit : « Tu es jolie Agnès aujourd'hui ».	57 %	35 %	15 %	↗44 %	23 %	14 %
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. »	14 %	11 %	62 %	↗72 %	19 %	11 %
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 %	8 %	85 %	82 %	5 %	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 »	4 %	2 %	79 %	↗86 %	11 %	3 %
Monsieur Martin râle car il a été puni. Comme, il n'a pas mangé sa viande, il n'a pas eu de dessert.	2 %	1 %	92 %	90 %	3 %	1 %
Monsieur Martin est choqué, l'aide soignante n'a pas changé l'eau de son bain, pour baigner son épouse par économie.	1 %	1 %	93 %	87 %	3 %	4 %
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 ».	7 %	4 %	86 %	↗87 %	7 %	1 %

Résultats obtenus à partir de 91 questionnaires exploitables

* *Secteur du Handicap*

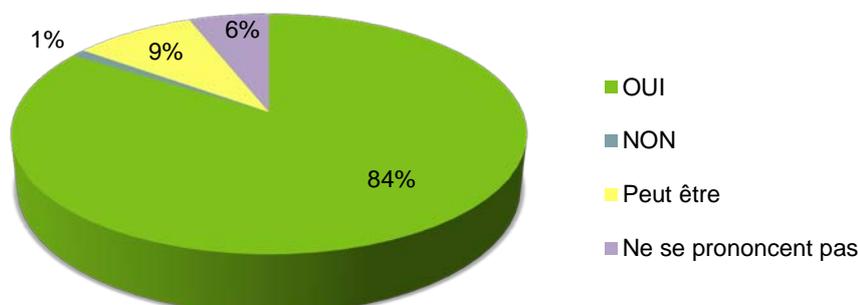
Comment qualifiez-vous les situations suivantes ?	Bientraitante		Maltraitante		Je ne sais pas	
	Début	Fin	Début	Fin	Début	Fin
Une éducatrice s'adressant à un résident : « Bah alors Thierry, vous ne m'offrez pas mon café crème ce matin ? »	30 %	13 %	35 %	↻73 %	32 %	13 %
Monsieur Dubois est déprimé, il confie à l'infirmière vouloir en finir avec la vie, elle ne répond rien.	5 %	0 %	73 %	↻92 %	20 %	7 %
C'est l'heure du goûter. Comme chaque jour, l'AMP donne en souriant un verre de jus d'orange à Monsieur Dubois.	75 %	31 %	17 %	↻55 %	7 %	13 %
Monsieur Dubois est énervé et devient violent. L'éducateur, par mesure de protection, l'enferme dans sa chambre.	23 %	13 %	52 %	↻71 %	23 %	15 %
L'IDE vient pour les soins de Madame Dubois. Elle lui dit bonjour, lui fait sa piqûre et s'en va.	24 %	6 %	53 %	↻72 %	20 %	19 %
L'AMP 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.	80 %	71 %	6 %	↻18 %	11 %	11 %
L'animateur organise une activité. Il va lui-même chercher les personnes qu'il pense aptes à participer.	46 %	15 %	22 %	↻69 %	29 %	14 %
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 ? »	34 %	13 %	29 %	↻73 %	30 %	13 %
Depuis plusieurs jours Madame Dubois est agitée et agressive. Ce matin, l'équipe soignante décide de lui donner un traitement pour la calmer.	50 %	32 %	11 %	↻49 %	38 %	18 %
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 ! ».	4 %	2 %	95 %	↻96 %	0 %	1 %

Résultats obtenus à partir de 96 questionnaires exploitables.

• **L'utilité des sensibilisations pour les professionnels**

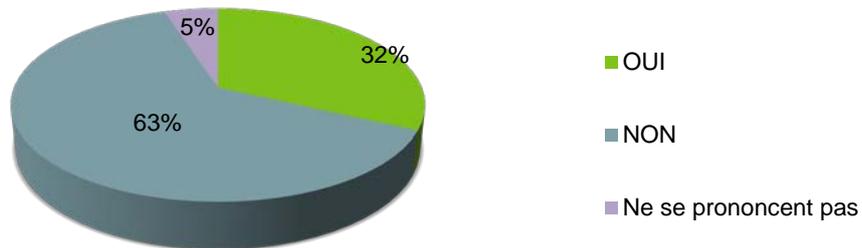
* *Secteur de la gérontologie*

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 ?

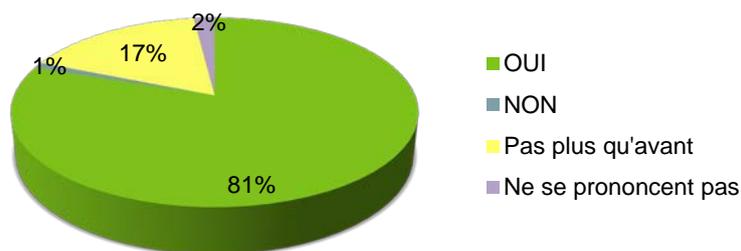


• **L'impact des sensibilisations sur les professionnels**

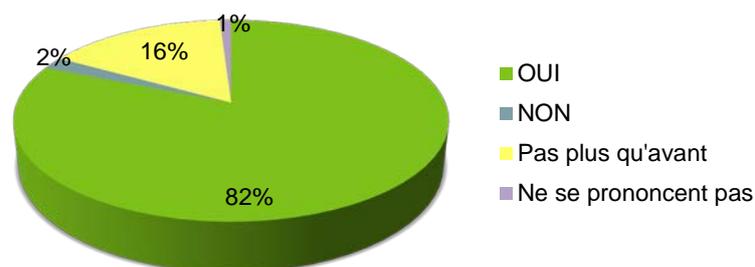
Les questions suivantes ont été posées aux professionnels travaillant auprès d'adultes en situation de handicap (en début de niveau 2).

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

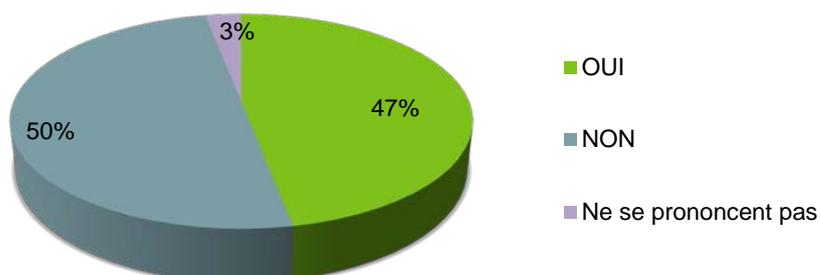
Je prête plus attention aux gestes routiniers



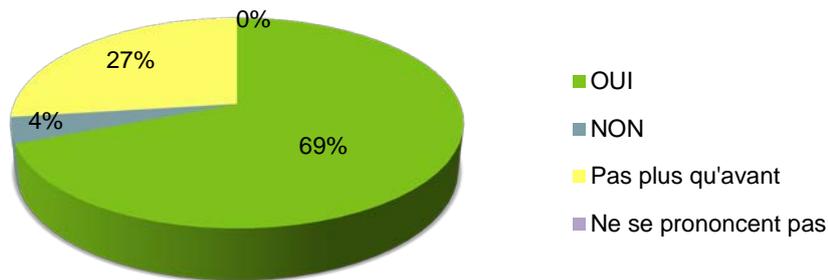
Je prête plus attention aux mots employés



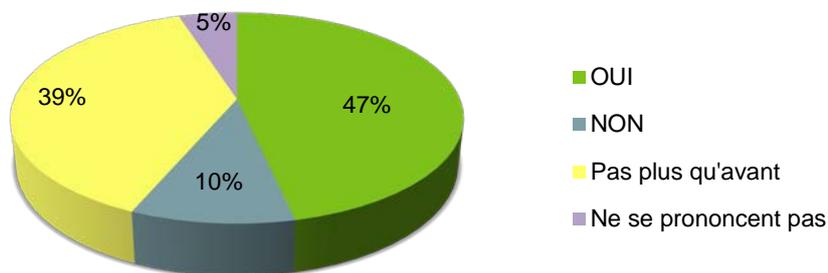
J'ai identifié des comportements maltraitants ou des situations à risque de maltraitance que je ne remarquais pas avant



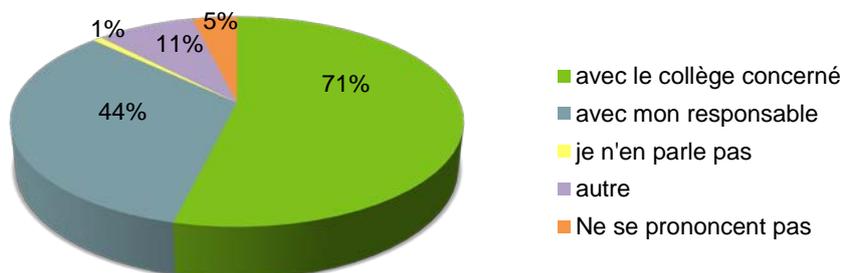
Je prête plus attention au respect du choix de la personne



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



CONCLUSION

Pour sa vingtième année de fonctionnement, l'activité « sensibilisation » de AGE 91 se poursuit de manière satisfaisante.

Le nombre de sessions dispensées sur la maladie d'Alzheimer a considérablement diminué (-95%) mais a été compensé par l'augmentation du nombre de session sur la nutrition des personnes âgées (+98%), par rapport à l'année 2018.

La thématique de prévention de la maltraitance et promotion de la bientraitance, quant à elle, se maintient dans les deux secteurs d'activités : gérontologie et handicap.

POINT D'ACCES AU DROIT DES PERSONNES AGEES / ADULTES HANDICAPES



Point d'Accès au Droit des personnes âgées	22
PERMANENCE TELEPHONIQUE	22
➤ <i>Evaluation quantitative</i>	22
• Nombre de situations	22
• Répartition mensuelle des situations	23
• Profil de l'appelant	23
• Origine géographique des bénéficiaires du service	23
➤ <i>Evaluation qualitative</i>	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
➤ <i>Présentation</i>	26
➤ <i>Lieu et calendrier des permanences</i>	26
• Permanences sur Cœur d'Essonne Agglomération	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	26
• Permanences sur la Communauté de Communes du Val d'Essonne	27
➤ <i>Analyse quantitative</i>	27
• Nombre de permanence et de personnes reçues	27
• Profil de l'utilisateur de la permanence	27
• Origine géographique de l'utilisateur	28
• Profil de la personne âgée	28
• Matières juridiques concernées	29
➤ <i>Analyse du suivi des situations</i>	29
TABLEAU SYNTHETIQUE	30
CONFERENCES-DEBATS A L'ATTENTION DES PERSONNES AGEES ET LEURS PROCHES	30
JOURNEES SENIORS	31
➤ <i>Journée seniors à Evry-Courcouronnes : évaluation</i>	32
➤ <i>Journée Seniors à Massy : évaluation</i>	34
➤ <i>Journée seniors à Etampes : évaluation</i>	36
PARTENARIAT AVEC LES CLIC	39
➤ <i>Réunions d'informations</i>	39
➤ <i>Soutien juridique</i>	39
COMMUNICATION	40
AUTRES ACTIVITES	40
➤ <i>Dans le cadre du « département Formation » de l'association</i>	40
➤ <i>Dans le cadre de réunions ou rencontres</i>	41
Ouverture du PAD aux adultes en situation de handicap	42
RECRUTEMENT D'UNE STAGIAIRE	42
RECHERCHES DE FINANCEMENTS ET ELABORATION D'UN PARTENARIAT AVEC LE CDAD ET LE CIDFF	42
Bilan et perspectives	43

Point d'Accès au Droit des personnes âgées

Labellisé par le Conseil Départemental d'Accès au Droit de l'Essonne (CDAD) en janvier 2016, le Point d'Accès au Droit des personnes âgées et des adultes en situation de handicap en est à sa dix-neuvième année de fonctionnement.

Le Point d'Accès au Droit est un service d'information et d'orientation juridique, animé par un juriste qui 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 Caisse Primaire d'Assurance Maladie de l'Essonne, de la Conférence des financeurs, de Cœur d'Essonne Agglomération 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 lundi, mardi, jeudi et vendredi 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.

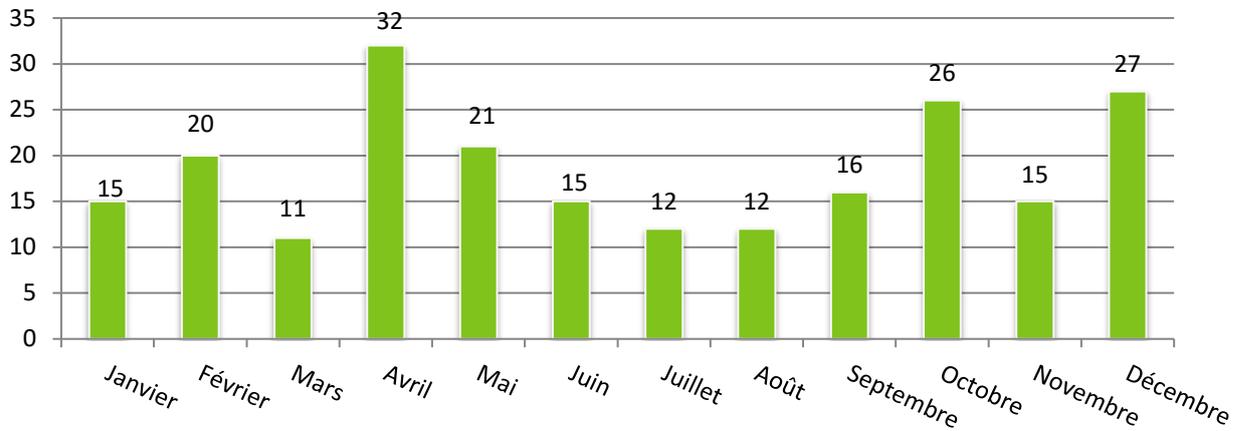
En fonction de la complexité de la situation et des documents à compiler, le juriste peut être amené à rencontrer les bénéficiaires du service.

➤ Evaluation quantitative

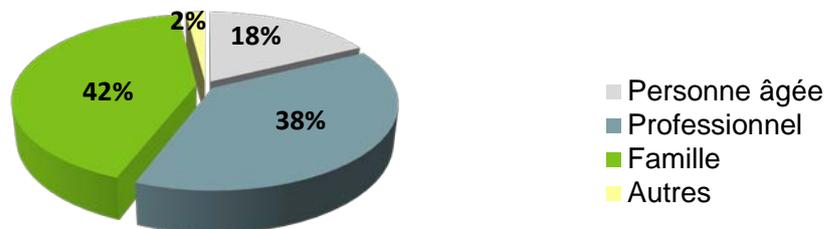
- **Nombre de situations**

	Nombre de dossiers	Nombre de contacts	Moyenne / dossier
Dossiers ouverts en 2019	222	444	2
Dossiers suivis en 2019, ouverts entre 2004 et 2019	4	4	1

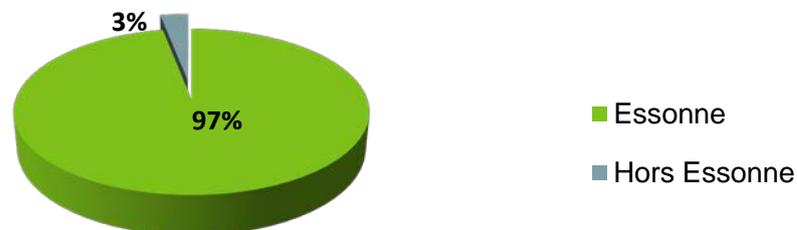
• Répartition mensuelle des situations



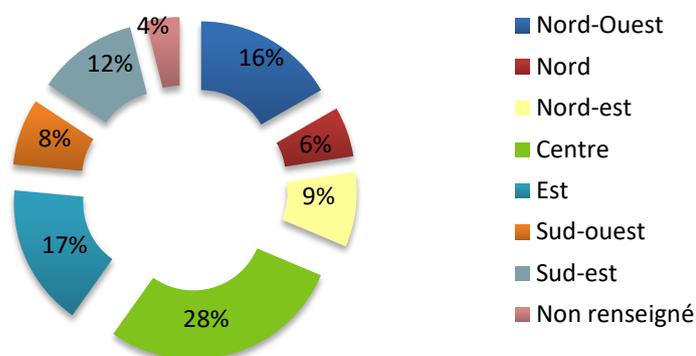
• Profil de l'appelant



• Origine géographique des bénéficiaires du service



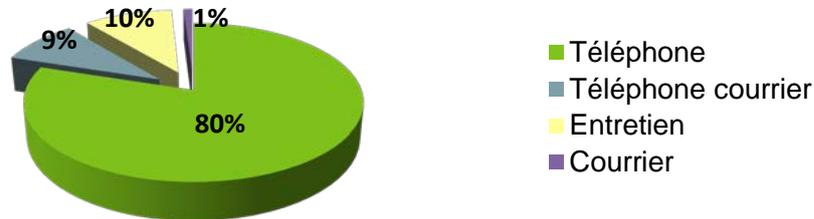
Répartition des appels essonniers en fonction des Territoires d'Actions Départementales (TAD)¹ :



¹ cf. Carte des TAD (source Conseil départemental de l'Essonne) en [annexe Z](#).

➤ **Evaluation qualitative**

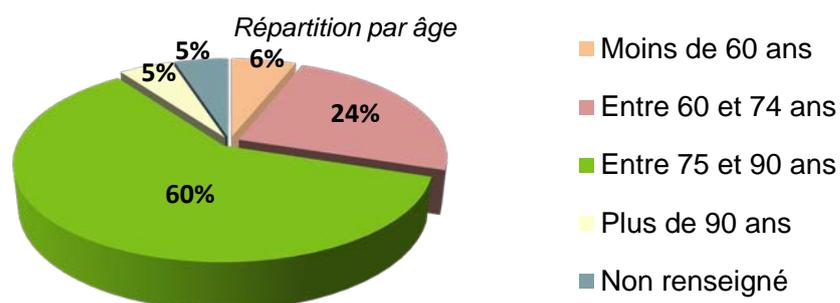
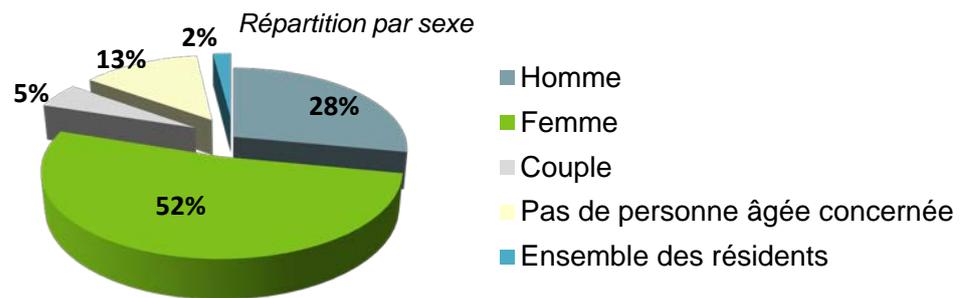
• **Modalités du premier contact**



• **Connaissance du numéro d'appel**

Orientation par	Nb d'appels	En %
Réseau CDAD (Point d'accès au droit, Maison de Justice et du Droit...)	72	32,44
CLIC	54	24,32
MAIA (services de gestion de cas)	21	9,46
Centres hospitaliers	19	8,56
France Alzheimer Essonne	16	7,21
Mairies, CCAS, Services retraités, Service social SNCF	15	6,76
Directeurs d'établissement	8	3,6
AGE 91 (site internet, conférence, formation)	7	3,15
Réseaux de santé (NEPALE, SPES)	2	0,9
Guichet réclamation santé	2	0,9
Maison de services au public	2	0,9
CPAM	1	0,45
Police municipale	1	0,45
Conseil départemental	1	0,45
Association d'aide à domicile	1	0,45
Total	220	100

• **Le bénéficiaire**



- **Matières juridiques concernées**

Domaines	Nb dossiers	En %
Mesures de protection juridique	95	31,89
Droit de la protection sociale (demandes d'aides : informations sur l'aide sociale, l'APA, pensions de retraite...)	30	10,07
Droit pénal	25	8,39
Procédure civile	22	7,38
Droit des successions	21	7,05
Droit de la famille	21	7,05
Informations sur le service	17	5,7
Droit de la santé	14	4,7
Droit du travail	9	3,02
Droit des contrats	8	2,68
Droit bancaire	8	2,68
Droit de la consommation	6	2,01
Droit des biens	6	2,01
Droit administratif	6	2,01
Droit des étrangers	5	1,68
Droit fiscal	4	1,34
Droit des assurances	1	0,34
Total	298	100

Une même situation peut recouvrir plusieurs problématiques.

- **Modalités de réponse**

Type de réponse apportée à l'appelant	Dossiers ouverts En 2019
Téléphone	178
Entretien	21
Téléphone et courrier	20
Courrier	3
	222

- **Analyse du suivi des situations**

Type de contact	Nombre	Nombre de contacts /moyen de communication	Total
Courrier	Entrant	28	63
	Sortant	35	
Téléphone	Entrant	249	356
	Sortant	107	
Entretien	25	25	444

Emetteurs	Contacts entrants : ceux reçus par l'association		Contacts sortants : ceux émis par l'association	
	Courriers	Contacts téléphoniques	Courriers	Contacts téléphoniques
Famille	10	114	10	53
Professionnel	12	67	3	31
Personne âgée	4	64	20	20
Entourage non familial	2	4	2	3
Total	28	249	35	107

Sur l'ensemble des situations pour lesquelles nous avons été sollicités durant cette année 2019, **33 personnes âgées bénéficiaient d'une mesure de protection juridique** : 11 d'entre elles bénéficiaient

d'une tutelle, 10 d'une curatelle, 2 d'une sauvegarde de justice. 6 demandes étaient en cours d'instruction. Par ailleurs, 3 personnes bénéficiaient d'une habilitation judiciaire générale, et une d'un mandat de protection future.

Les entretiens / réunion de synthèse / visite à domicile	
Profil	Nombre
MAIA (pilote et/ou gestionnaires de cas)	19
Responsable de secteur association d'aide à domicile	3
Agent administratif	1
Chargé de mission	1
Juriste	1
Total	25

PERMANENCES PHYSIQUES

➤ Présentation

Au cours de cette année 2019, l'association a renouvelé la convention de partenariat avec Cœur d'Essonne Agglomération et la Communauté de Communes du Val d'Essonne.

Le renouvellement du partenariat conclu avec le Conseil Départemental d'Accès au Droit de l'Essonne a également permis la poursuite des permanences physiques au niveau des Points d'accès au droit de la Communauté de Communes de l'Etampois Sud-Essonne et de la Communauté d'Agglomération Val d'Yerres Val de Seine.

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

➤ Lieu et calendrier des permanences

• Permanences sur Cœur d'Essonne Agglomération

Les permanences ont lieu les deuxième et quatrième mercredis de chaque mois,

- de 14 h à 17 h
- à la Maison de Justice et du Droit Cœur d'Essonne Agglomération, 72 route de Corbeil à Villemoisson-sur-Orge
- Permanences libres, mais la prise d'un rendez-vous au 01 69 46 81 50 est préconisée.
- 21 villes sont concernées par la permanence².

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

Les permanences ont lieu les deuxième et quatrième lundis de chaque mois,

- de 9 h à 12 h
- au Point d'Accès au 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,

² cf. Liste des communes réparties par permanences physique en [annexe 8](#).

- 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 la Maison de Services au Public 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**

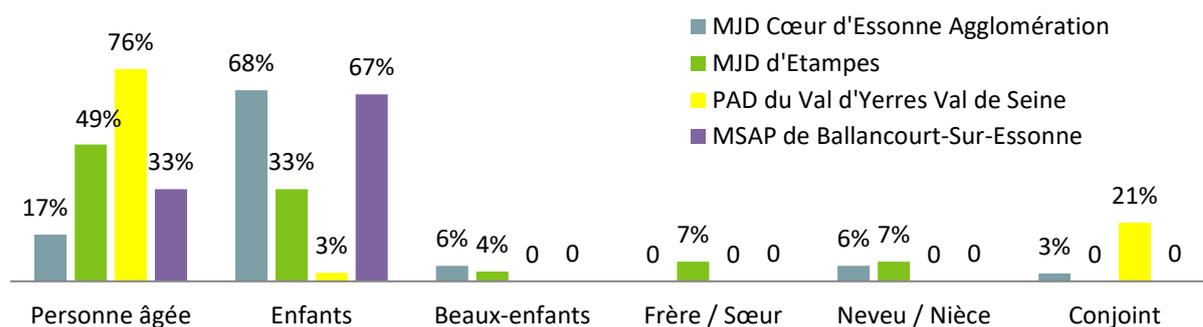
- **Nombre de permanence et de personnes reçues**

Lieu de la permanence	Permanences programmées	Permanences réalisées	Personnes reçues en 2019
MJD Cœur d'Essonne Agglomération	22	22	36
MJD Etampes	22	22	57
PAD Val d'Yerres Val de Seine	11	11	29
Maison de Services au Public De Ballancourt-Sur-Essonne	2	2	3
Total	57	57	125

A noter que trois personnes ont pris rendez-vous mais ne se sont pas présentées et que deux personnes ont annulé leur rendez-vous au dernier moment.

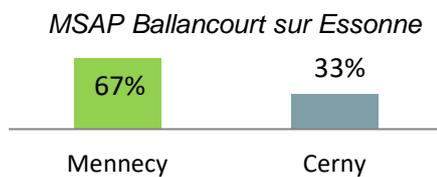
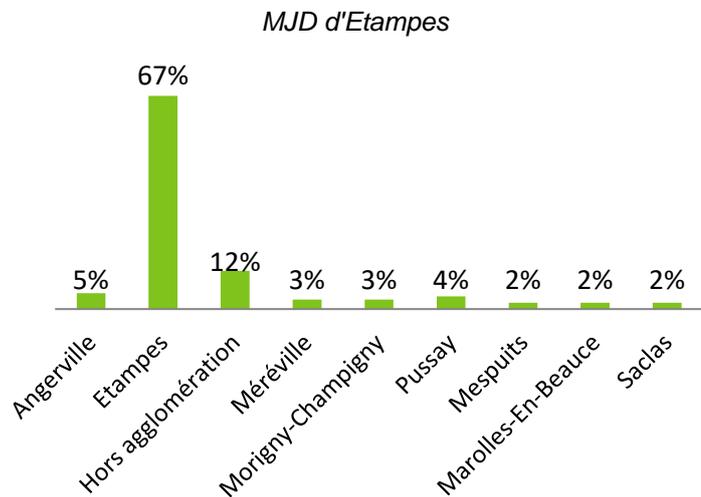
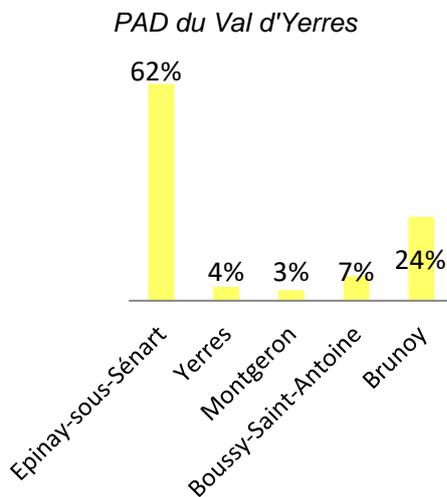
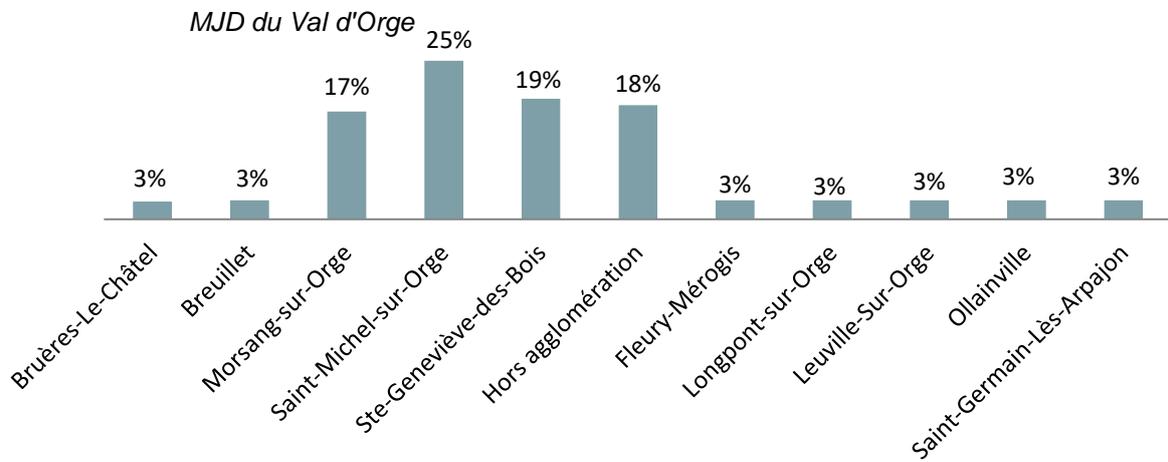
A noter que pour la permanence s'étant tenue au PAD Val d'Yerres Val de Seine à Epinay-Sous-Sénart, l'un des entretiens s'est déroulé au domicile d'une personne âgée en compagnie d'un personnel du service seniors de la mairie, l'utilisateur ne pouvant se déplacer.

- **Profil de l'utilisateur de la permanence**



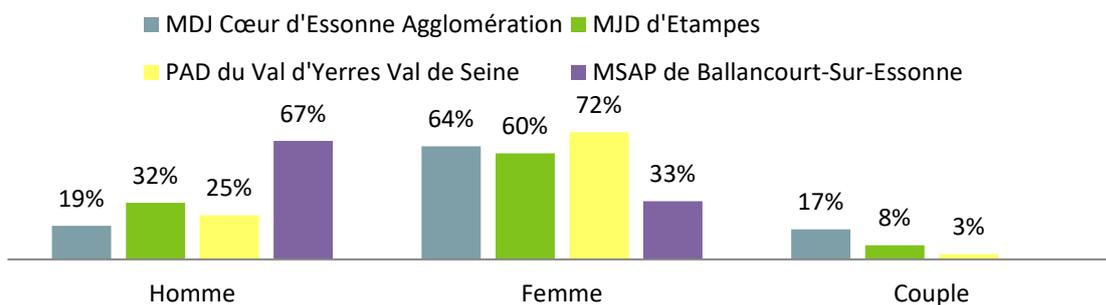
² cf. Liste des communes réparties par permanences physique en annexe 8.

• **Origine géographique de l'utilisateur**

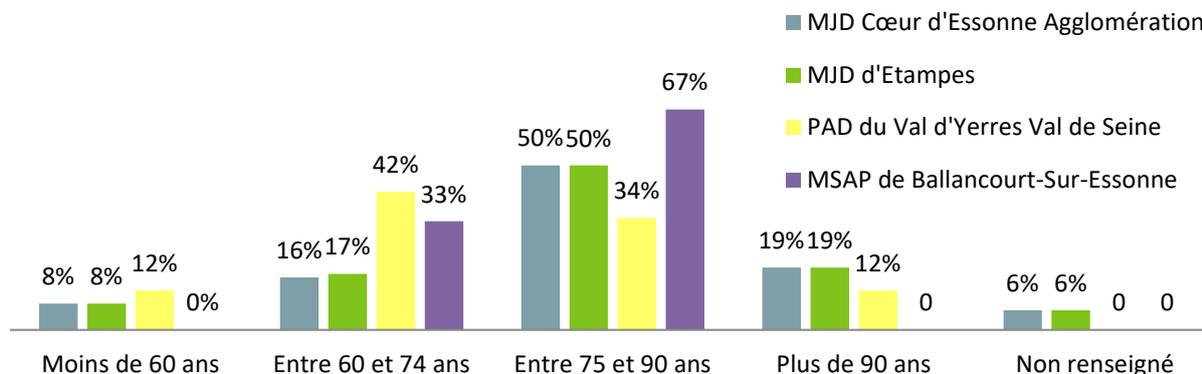


• **Profil de la personne âgée**

Répartition par sexe



Répartition par âge



• Matières juridiques concernées

Domaines	MJD Cœur d'Essonne Agglomération		PAD Epinay-/s-Sénart		MJD Etampes		MSAP de Ballancourts/Essonne		Total	
	Nb	%	Nb	%	Nb	%	Nb	%	Nb	%
Droit de la consommation	1	1,59	3	9,09					4	2,17
Droit de la famille	10	15,87			16	18,18			26	14,13
Droit de la protection sociale	15	23,82	6	18,18	14	15,91			35	19,03
Droit de la santé	2	3,17	1	3,03	4	4,55			7	3,8
Droit des assurances	1	1,59	3	9,09					4	2,17
Droit des biens					2	2,27			2	1,09
Droit des contrats	4	6,35			3	3,41			7	3,8
Droit des successions	4	6,35	9	27,28	8	9,09			21	11,41
Droit du travail			3	9,09					3	1,63
Droit fiscal	1	1,59			4	4,55			5	2,72
Droit pénal	2	3,17	1	3,03	4	4,55			7	3,8
Mesures de protection juridique	17	26,98	6	18,18	28	31,81	3	100	51	27,73
Procédure civile	6	9,52	1	3,03	5	5,68			12	6,52
Total général	63	100	33	100	88	100	3	100	184	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.

Profil	MJD Villemoisson Sur Orge		MJD Etampes				PAD Epinay /s Sénart	MSAP Ballancourt s/Esso
	Entretiens	Appels sortants	Entretiens	Courriers entrants	Courriers sortants	Appels sortants	Entretiens	Entretiens
Enfants	25	2	19				1	2
Personnes âgées	6		28	1	1	1	22	1
Conjoints	1		4				6	
Frères/ sœurs			4					
Beaux-enfants	2		2					
Neveux/ nièces	2		0					
Amis			0					
Professionnels			0					
Total	36	2	57	1	1	1	29	3

TABLEAU SYNTHETIQUE

Le tableau synthétique ci-dessous dénombre l'ensemble des dossiers suivis en 2019 :

		Nb dossiers	Nb contacts
Permanence téléphonique	Dossiers ouverts en 2019	222	444
	Dossiers traités en 2019 (ouverts entre 2004 et 2018)	4	4
Permanences physiques	Réalisées en 2019	125	130
TOTAL		351	578

CONFERENCES-DEBATS A L'ATTENTION DES PERSONNES AGEES ET LEURS PROCHES

Parallèlement à la mise en place des permanences juridiques, des conférences-débats sur des thématiques juridiques à l'attention des personnes âgées et de leur entourage, répondant aux problématiques qui les préoccupent, ont été réalisées lors de l'année 2019.

Des réunions d'informations juridiques ont ainsi été organisées en collaboration avec les CCAS, les CLIC, les services seniors, etc... Au-delà de l'aspect d'une information ponctuelle, ces rencontres permettent d'assurer une meilleure connaissance et utilisation du service, en incitant les personnes qui n'osent pas forcément appeler, à prendre contact avec le juriste, suite à une première rencontre physique.

Public visé :

- ✓ Les personnes âgées au domicile via les CCAS, les CLIC, les caisses de retraites, les foyers logements...
- ✓ Les personnes âgées en établissement d'hébergement

Demandeurs	Thème des sessions	Nb d'interventions	Nb de participants
Association Bien Vieillir et rester au village	La personne de confiance	2	12
Café mémoire France Alzheimer Essonne	Les mesures de protection juridique	2	28
Association VMEH Essonne	Les mesures de protection juridique	1	36
Total		5	76

Ainsi en 2019, **cinq conférences-débat** ont eu lieu réunissant **soixante-seize participants**.

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 organisé en lien avec les partenaires locaux **trois** réunions d'informations juridiques en Essonne.

Ces trois journées d'informations se sont adressés 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 les professionnels intervenant auprès d'elles, et apporter des informations juridiques autour des thématiques centrées sur les préoccupations des seniors.

Les professionnels et usagers du champ du handicap ont été également conviés à participer à ces journées.

Public :

- Les personnes âgées de plus de 60 ans dont les adultes handicapés « vieillissants »,
- Les proches,
- Les aidants naturels,
- Les professionnels

Lieux :

- Etampes
- Evry-Courcouronnes
- Massy

Acteurs impliqués / Partenariat :

- CDAD
- Conseil départemental de l'Essonne
- MDPHE
- Conférence des financeurs pilotée par le Département de l'Essonne (Agence Régionale de Santé, l'Assurance maladie, la CRAMIF, la CNAV, le Conseil départemental de l'Essonne, AGIRC-ARRCO, MSA, RSI, La Mutualité Française)
- MJD de la Communauté d'agglomération de l'Etampois Sud Essonne
- Communauté d'Agglomération de l'Etampois Sud-Essonne
- MJD de la Communauté Paris Saclay
- Communauté Paris Saclay
- PAD d'Evry-Courcouronnes
- Agglo Grand Paris Sud
- Communes : Etampes, Evry-Courcouronnes et Massy
- CLIC Cœur Essonne, CLIC Orgessonne, CLIC Sud Essonne, CLIC La Harpe, CLIC Orgyvette, NOA (Nord-Ouest Autonomie)
- Associations caritatives (Restos du Cœur, Secours Catholique, Secours Populaire, Petits Frères des Pauvres)
- Associations de Séniors
- UDAF 91
- MAIA Essonne Centre Est, MAIA Essonne Sud, MAIA Essonne Nord
- UFC Que choisir ?
- MEDIAVIPP 91
- Réseaux de santé SPES et NEPALE

Pour chacune des trois journées, 100 affiches A3 et 1000 flyers ont été diffusés. Des articles sont également parus dans les journaux locaux, et l'information a été diffusée via les sites des communes et des communautés d'Agglomération. Des courriels ont également été adressés aux professionnels.

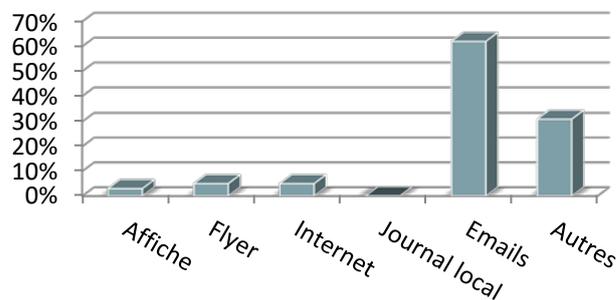
➤ Journée seniors à Evry-Courcouronnes : évaluation

Elle s'est tenue le mardi 24 septembre 2019.

A l'issue de cette matinée, un questionnaire anonyme a été remis aux professionnels afin de recueillir leur satisfaction. Parmi les 47 professionnels présents, **39** ont répondu. S'agissant des usagers, seules **4** personnes étaient présentes.

○ Professionnels

Comment avez-vous eu connaissance de cette journée ?



AVIS DES SUR L'ACCUEIL ET LE DEROULEMENT DE CETTE MATINEE

1. Le lieu choisi ?

69% Très satisfaisant **31%** Satisfaisant **0%** Insatisfaisant

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

56% Très satisfaisant **44%** Satisfaisant **0%** Insatisfaisant

3. Le programme de la matinée

46% Très satisfaisant **51%** Satisfaisant **0%** Insatisfaisant **3%** Ne se prononcent pas

AVIS DES SUR LE CONTENU DES INTERVENTIONS

1. Qualité des exposés

Conférence 1 : « L'hospitalisation sous contrainte »

54% Oui **44%** Non **0%** Partiellement **2%** Ne se prononcent pas

Conférence 2 : « Le cadre législatif régissant les situations d'insalubrité »

31% Oui **44%** Non **0%** Partiellement **25%** Ne se prononcent pas

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

Conférence 1 : « L'hospitalisation sous contrainte »

77% Oui **0%** Non **20%** Partiellement **3%** Ne se prononcent pas

Conférence 2 : « Le cadre législatif régissant les situations d'insalubrité »

74% Oui **0%** Non **23%** Partiellement **3%** Ne se prononcent pas

3. Etes-vous satisfait de cette journée ?

95% Oui 0% Non 5% Ne se prononcent pas

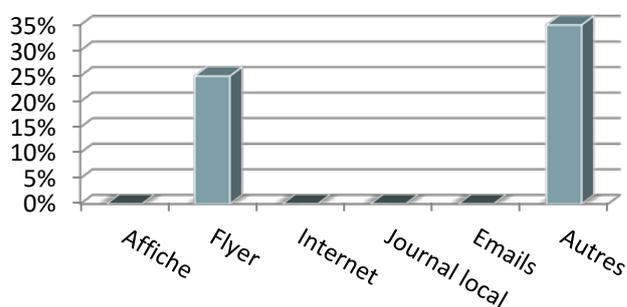
4. Souhaiteriez-vous qu'une nouvelle journée soit organisée ?

56% Oui 0% Non 44% Ne se prononcent pas

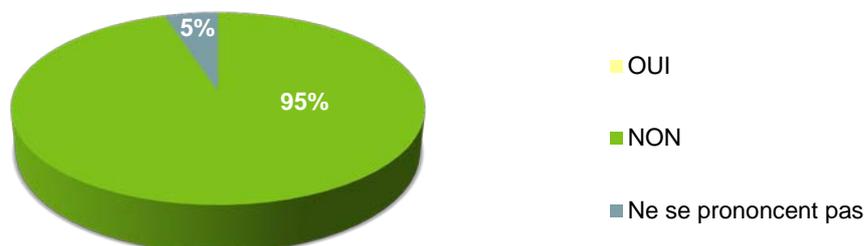
o **Usagers**

INFORMATIONS GENERALES

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



2. Etes-vous bénéficiaire de l'Allocation Personnalisée à l'Autonomie (APA) ?



AVIS DES SUR L'ACCUEIL ET LE DEROULEMENT DE CETTE MATINEE

1. Le lieu choisi

100% Très satisfaisant 0% Satisfaisant 0% Insatisfaisant

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

100% Très satisfaisant 0% Satisfaisant 0% Insatisfaisant

3. Le programme de la matinée

75% Très satisfaisant 0% Satisfaisant 0% Insatisfaisant 25% Ne se prononcent pas

AVIS SUR LE CONTENU DES INTERVENTIONS

1. Qualité des exposés

100% Très bien 0% Bien 0% Satisfaisant 0% Insatisfaisant 0% Sans avis

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

Atelier 1 : « La résolution amiable des conflits du quotidien »

100% Oui 0% Non 0% Partiellement

Atelier 2 : « Protection et transmission du patrimoine »

75% Oui 0% Non 0% Partiellement 25% Ne se prononcent pas

3. Etes-vous satisfait de cette journée ?

100% Oui 0% Non

4. Souhaiteriez-vous qu'une nouvelle journée soit organisée ?

25% Oui 25% Non 50% Ne se prononcent pas

➤ **Journée Seniors à Massy : évaluation**

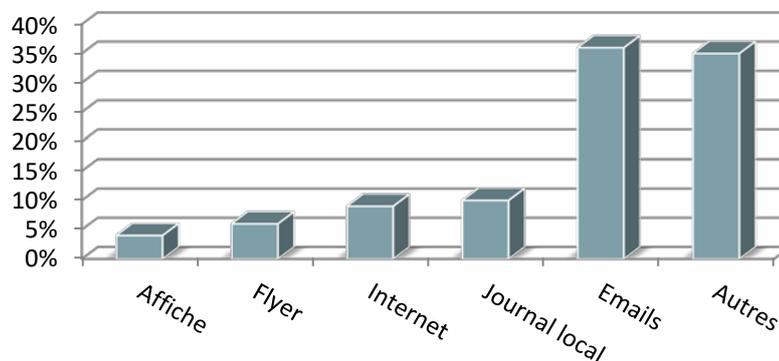
Elle s'est tenue le jeudi 17 octobre 2019.

A l'issue de cette matinée, un questionnaire anonyme a été remis aux professionnels afin de recueillir leur satisfaction. Parmi les 35 professionnels présents, **28** ont répondu.

S'agissant des usagers, **41** questionnaires ont été renseignés pour 42 personnes présentes.

○ **Professionnels**

Comment avez-vous eu connaissance de cette journée ?



AVIS SUR L'ACCUEIL ET LE DEROULEMENT DE CETTE MATINEE

1. Le lieu choisi ?

50% Très satisfaisant 50% Satisfaisant 0% Insatisfaisant

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

43% Très satisfaisant 50% Satisfaisant 0% Insatisfaisant 7% Ne se prononcent pas

3. Le programme de la matinée

50% Très satisfaisant 43% Satisfaisant 0% Insatisfaisant 7% Ne se prononcent pas

AVIS DES SUR LE CONTENU DES INTERVENTIONS

1. Qualité des exposés

Conférence 1 : « L'hospitalisation sous contrainte »

47% Oui 39% Non 7% Partiellement 7% Ne se prononcent pas

Conférence 2 : « Le cadre législatif régissant les situations d'insalubrité »

57% Oui 39% Non 0% Partiellement 4% Ne se prononcent pas

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

Conférence 1 : « L'hospitalisation sous contrainte »

75% Oui 0% Non 11% Partiellement 14% Ne se prononcent pas

Conférence 2 : « Le cadre législatif régissant les situations d'insalubrité »

92% Oui 0% Non 4% Partiellement 4% Ne se prononcent pas

3. Etes-vous satisfait de cette journée ?

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

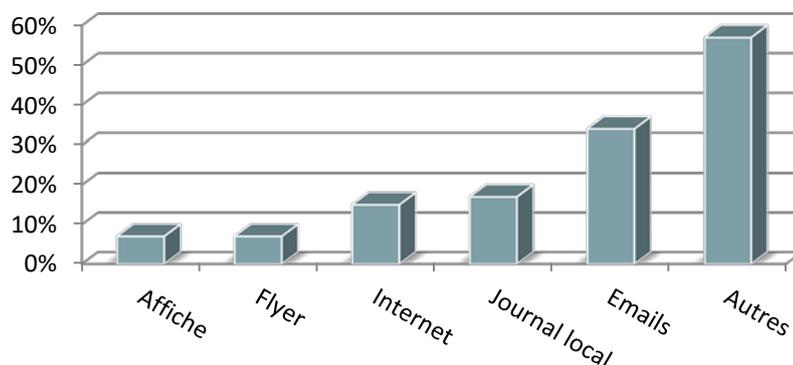
4. Souhaiteriez-vous qu'une nouvelle journée soit organisée ?

69% Oui 0% Non 31% Ne se prononcent pas

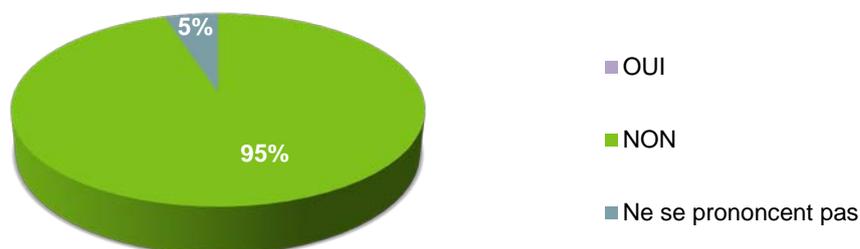
o **Usagers**

INFORMATIONS GENERALES

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



2. Etes-vous bénéficiaire de l'Allocation Personnalisée à l'Autonomie (APA) ?



AVIS SUR L'ACCUEIL ET LE DEROULEMENT DE CETTE MATINEE

1. Le lieu choisi

73% Très satisfaisant 27% Satisfaisant 0% Insatisfaisant

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

62% Très satisfaisant 34% Satisfaisant 2% Insatisfaisant 2% Ne se prononcent pas

3. Le programme de la matinée

52% Très satisfaisant 39% Satisfaisant 2% Insatisfaisant 7% Ne se prononcent pas

AVIS SUR LE CONTENU DES INTERVENTIONS

1. Qualité des exposés

51% Très bien 29% Bien 15% Satisfaisant 0% Insatisfaisant
0% Sans avis 5% Ne se prononcent pas

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

Atelier 1 : « La résolution amiable des conflits du quotidien »

73% Oui 5% Non 12% Partiellement 10% Ne se prononcent pas

Atelier 2 : « Protection et transmission du patrimoine »

68% Oui 2% Non 15% Partiellement 15% Ne se prononcent pas

3. Etes-vous satisfait de cette journée ?

91% Oui 2% Non 7% Ne se prononcent pas

4. Souhaiteriez-vous qu'une nouvelle journée soit organisée ?

66% Oui 2% Non 32% Ne se prononcent pas

➤ Journée seniors à Etampes : évaluation

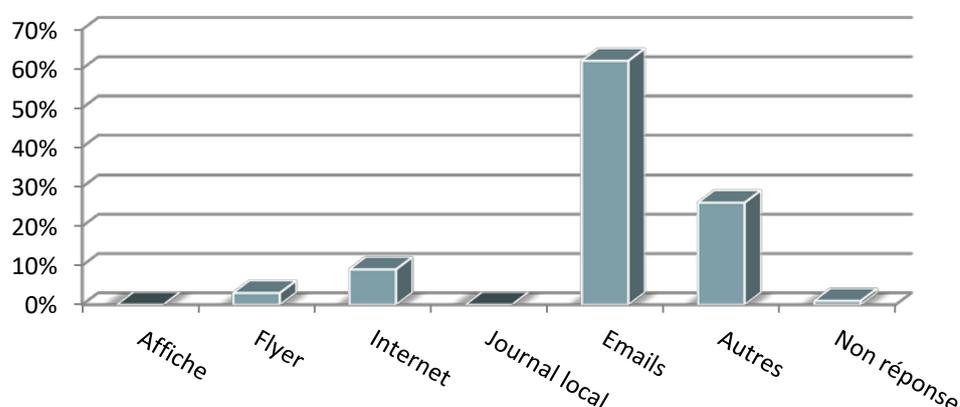
Elle s'est tenue le mardi 5 novembre 2019.

A l'issue de cette matinée, un questionnaire anonyme a été remis aux professionnels afin de recueillir leur satisfaction. Parmi les 41 professionnels présents, 34 ont répondu.

S'agissant des usagers, 34 personnes étaient présentes, 31 personnes y ont répondu.

○ Professionnels

Comment avez-vous eu connaissance de cette journée ?



AVIS SUR L'ACCUEIL ET LE DEROULEMENT DE CETTE MATINEE

1. Le lieu choisi

50% Très satisfaisant 47% Satisfaisant 3% Insatisfaisant

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

65% Très satisfaisant 29% Satisfaisant 0% Insatisfaisant 6% Ne se prononcent pas

3. Le programme de la matinée

65% Très satisfaisant 26% Satisfaisant 0% Insatisfaisant 9% Ne se prononcent pas

AVIS DES SUR LE CONTENU DES INTERVENTIONS

1. Qualité des exposés

Conférence 1 : « L'hospitalisation sous contrainte »

71% Oui 29% Non 0% Partiellement

Conférence 2 : « Les directives anticipées »

50% Oui 29% Non 0% Partiellement 21% Ne se prononcent pas

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

Conférence 1 : « L'hospitalisation sous contrainte »

88% Oui 0% Non 9% Partiellement 3% Ne se prononcent pas

Conférence 2 : « Les directives anticipées »

85% Oui 0% Non 6% Partiellement 9% Ne se prononcent pas

3. Etes-vous satisfait de cette journée ?

94% Oui 0% Non 6% Ne se prononcent pas

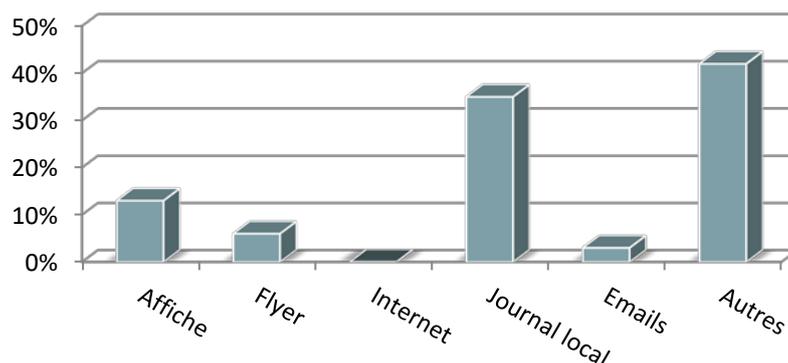
4. Souhaiteriez-vous qu'une nouvelle journée soit organisée ?

56% Oui 0% Non 44% Ne se prononcent pas

o **Usagers**

INFORMATIONS GENERALES

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



2. Etes-vous bénéficiaire de l'Allocation Personnalisée à l'Autonomie (APA) ?

L'ensemble des personnes interrogées a indiqué ne pas bénéficier d'une allocation personnalisée autonomie.

AVIS SUR L'ACCUEIL ET LE DEROULEMENT DE CETTE MATINEE

1. Le lieu choisi

55% Très satisfaisant 45% Satisfaisant 0% Insatisfaisant

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

58% Très satisfaisant 35% Satisfaisant 0% Insatisfaisant 5% Ne se prononcent pas

3. Le programme de la matinée

65% Très satisfaisant 35% Satisfaisant 0% Insatisfaisant 0% Ne se prononcent pas

AVIS SUR LE CONTENU DES INTERVENTIONS

1. Qualité des exposés

61% Très bien 26% Bien 13% Satisfaisant 0% Insatisfaisant 0% Sans avis

2. L'atelier a-t-il répondu à vos attentes ?

Atelier 1 : « Les arnaques et les malversations financières »

94% Oui 0% Non 6% Partiellement

3. Etes-vous satisfait de cette journée ?

97% Oui 0% Non 3% Ne se prononcent pas

4. Souhaiteriez-vous qu'une nouvelle journée soit organisée ?

55% Oui 3% Non 42% Ne se prononcent pas

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 7 CLIC du département. 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 du personnel 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	Les mesures de protection juridique	2	45
Total		2	45

➤ 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 pour 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, qui 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.

24,32 % 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 2019 est de **54**.

- 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.

COMMUNICATION

Afin de faire connaître le Point d'Accès au Droit, nous disposons de divers supports présentant le service, que nous communiquons à nos partenaires.

En 2019, nous avons poursuivi la diffusion de ces derniers auprès de nos partenaires. Aussi, nous mettons à la disposition des usagers des plaquettes d'information spécifiques sur certaines problématiques :

- Les mesures de protection juridique
- L'obligation alimentaire
- Comment déposer plainte ?

Ces plaquettes sont remises aux usagers et aux professionnels dans le cadre de la permanence téléphonique ou physique, mais également distribuées lors des différents colloques et forums auxquels nous participons via la tenue d'un stand. L'occasion pour nous de rencontrer les personnes âgées et leur entourage.

Voici les différents documents diffusés durant l'année 2019 :

Thématique	Nombre
Plaquette de présentation du service	1 174
Affiche permanence téléphonique	7
Carte de visite du service	60
Affiche journée Seniors Evry-Courcouronnes	1 00
Flyers journée Seniors Evry-Courcouronnes	1 000
Affiche journée Seniors Massy	100
Flyers journée Seniors Massy	1 000
Affiche journée Seniors Etampes	100
Flyers journée Seniors Etampes	1 000
Total	4 541

AUTRES ACTIVITES

➤ Dans le cadre du « département Formation » de l'association

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	Nb de sessions	Durée session en jours	Nb de participants
Droit au risque, comment concilier, liberté, sécurité et responsabilité ?	2	1	17
Expression de la volonté et fin de vie	1	1	17
Le secret professionnel	2	1	15
Droits et devoirs des soignants	4	1	46
Droits et devoirs des résidents	1	1	11
Total	10	5	106

Le juriste a également dispensé une conférence :

Thème	Nb d'interventions	Nb de participants
Droit au risque, comment concilier, liberté, sécurité et responsabilité ?	1	39
Total	1	39

Cette conférence a été dispensée auprès des personnes en situation de handicap de plusieurs établissements de l'Association Gestionnaire IADES de DOURDAN. Des membres de familles et des professionnels de cette structure étaient également présents.

Cela témoigne de la volonté d'ouvrir le Point d'accès au Droit des personnes âgées au champ du handicap.

Au total, le juriste a animé **11 interventions** réunissant **145 participants**.

➤ **Dans le cadre de réunions ou rencontres**

Au cours de cette année 2019, le juriste a participé aux actions suivantes :

Structure	Thématique
MJD Cœur d'Essonne Agglomération	Comité de pilotage
	Réunions des partenaires
CDAD	Audience solennelle de rentrée judiciaire
	Participation aux réunions de réseau
	Réunions de préparation à l'ouverture du PAD Seniors aux adultes en situation de handicap
MJD de l'Etampois-Sud Essonne	Inauguration
	Comité de pilotage
PAD du Val d'Yerres Val de Seine	Comité de pilotage
Mairie des Ulis	Forum seniors, tenue d'un stand
CISPD Longjumeau	Réunion sur les violences sur les personnes vulnérables
MEDIAVIPP 91	Schéma départemental d'aide aux victimes
CLIC Orgessonne	Réunion de coordination
Journée Seniors Evry-Courcouronnes, Etampes, Massy	Réunions préparatoires
CLIC Cœur Essonne	Réunion des partenaires
Résidence services DOMITYS à Corbeil-Essonnes	Inauguration et réunions de travail

Ouverture du PAD aux adultes en situation de handicap

Tout comme le PAD personnes âgées, l'objectif est de promouvoir les droits des adultes en situation de handicap afin de répondre aux besoins juridiques exprimés par ces derniers, par leurs proches et par les professionnels intervenant dans ce secteur.

RECRUTEMENT D'UNE STAGIAIRE

Afin de poser un diagnostic, recenser les besoins et les structures déjà existantes dans le secteur, une stagiaire (Embarka GUERMITI) a été recrutée pour la période allant du 1^{er} avril au 31 juillet 2019, soit une durée de 4 mois.

En présence des représentants de l'association AGE 91, celle-ci a rencontré les partenaires institutionnels tels que la MDPHE, ainsi que des partenaires associatifs. Grâce à ces rencontres, Embarka a établi un plan d'action et de communication à mettre en œuvre pour la mise en place des actions en faveur des adultes en situation de handicap.

Elle a également pu dresser une liste de potentiels investisseurs qui pourront être sollicités afin de développer, pérenniser et promouvoir un tel dispositif.

RECHERCHES DE FINANCEMENTS ET ELABORATION D'UN PARTENARIAT AVEC LE CDAD ET LE CIDFF

En plus du financement apporté par la Conférence des financeurs pilotée par le département de l'Essonne, des démarches ont été effectuées en vue d'obtenir le financement d'un poste de second juriste en équivalent temps plein. Le CDAD de l'Essonne, la MDPHE, les communautés d'agglomération ont notamment été sollicités.

Faute d'obtention de financements suffisants permettant le recrutement d'un second poste de juriste dédié au champ du handicap, une réflexion s'est effectuée en vue d'établir un partenariat avec une autre structure d'accès au droit existante sur le département. Cela a abouti à la conclusion d'un partenariat avec le CDAD (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.

Dans ce cadre, l'association AGE 91 mettra en place en place des **permanences juridiques physiques à destination des adultes handicapés et/ou de leurs proches** au sein du Point d'Accès au Droit d'Evry-Courcouronnes. Toute personne issue du département pourra alors être reçue par un juriste gratuitement et en toute confidentialité pour toutes questions ou problématiques juridiques liées au handicap.

Ces permanences, assurées par un juriste du CIDFF, auront lieu :

- **les 1ers et 3èmes jeudis de 9h à 12h**
- **Point d'Accès au Droit (PAD) d'EVRY-COURCOURONNES**, 7 Clos de la Cathédrale 91000 EVRY-COURCOURONNES.
- La prise des **rendez-vous** s'effectuera auprès de l'accueil de cette structure en se déplaçant ou en appelant au 01 60 91 07 88.

Ces permanences débuteront le 6 février 2020.

Par ailleurs, des **permanences juridiques téléphoniques** seront également mises en place :

- **les 2èmes et 4èmes mercredis de 9h à 12 h**
- **en appelant au 07 62 21 15 76**

Ces permanences débuteront le mercredi 12 février 2020.

Elles s'adresseront quant à elles aux **adultes en situation de handicap, à leurs proches et aux professionnels.**

Bilan et perspectives

L'année 2019 a été l'occasion de poursuivre et développer les actions en cours et de travailler sur les modalités d'ouverture du Point d'Accès au Droit aux adultes en situation de handicap, en collaboration avec les acteurs essonniers dont le CDAD. C'est ainsi qu'une stagiaire a été recrutée lors du premier semestre 2019 grâce au soutien financier du Conseil Régional d'Ile-de-France pour envisager les modalités d'un tel développement. De même, différents partenaires, à la fois stratégiques et financiers, ont été sollicités tels que le Conseil départemental de l'Essonne, la MDPHE et la Conférence des financeurs pilotée par le Département de l'Essonne.

Le second semestre a permis la mise en place d'un partenariat avec le CDAD de l'Essonne et le CIDFF pour la mise en place de permanences juridiques et téléphoniques en faveur des adultes en situation de handicap effectives à compter de février 2020.

Le second semestre a également été marqué par l'organisation de trois demi-journées d'informations juridiques s'adressant aux professionnels en partenariat avec le CDAD, ainsi que trois demi-journées s'adressant quant à elles aux seniors et à leur entourage grâce au soutien financier de la Conférence des financeurs pilotée par le Département de l'Essonne. Ces trois journées se sont déroulées sur les communes d'Evry-Courcouronnes le 24 septembre, Massy le 17 octobre et Etampes le 5 novembre 2019, et ont permis d'accueillir **116 professionnels et 79 usagers**.

Les quatre permanences physiques mises en place sur les territoires de Cœur d'Essonne Agglomération, de la Communauté de Communes de l'Etampois Sud Essonne, de la Communauté d'Agglomération du Val d'Yerres Val de Seine et la Communauté de Communes du Val d'Essonne ont permis de recevoir **125 personnes**.

L'année 2020 sera l'occasion de poursuivre et développer les actions en cours, et de travailler sur les modalités d'ouverture du Point d'Accès au Droit au champ du handicap, au travers notamment de recherches de financements avec pour objectif la création d'un second poste de juriste pouvant assurer des prestations équivalentes à celles proposées à destination des personnes âgées (permanences physiques, permanences téléphoniques, réunion d'informations juridiques auprès des usagers et de leurs proches, partenariat avec les structures intervenant dans le champ du handicap), et ce en étroite collaboration avec le CDAD de l'Essonne.

Total cumulé : 4 696 situations



DEPARTEMENT FORMATION



ORGANISATION ET FONCTIONNEMENT	45
➤ <i>Modalités d'organisation</i>	45
➤ <i>Les intervenants</i>	45
➤ <i>Elaboration des contenus</i>	45
➤ <i>Présentation du catalogue</i>	46
LES PRESTATIONS REALISEES PAR AGE 91	48
➤ <i>Les formations du catalogue</i>	48
➤ <i>Les formations hors catalogue</i>	49
➤ <i>L'accompagnement des professionnels</i>	49
• <i>Groupe de parole</i>	49
• <i>Groupe d'analyse de pratique</i>	50
➤ <i>Les conférences</i>	50
EVALUATION QUANTITATIVE	51
➤ <i>Typologie des clients</i>	51
➤ <i>Typologie des stagiaires</i>	52
EVALUATION QUALITATIVE	53
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 s'ouvre au secteur 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 les conditions d'accompagnement des 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'elle peut entraîner.

➤ Modalités d'organisation

Depuis 2005, nous proposons chaque année un catalogue de formation, 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 quelques clients d'Ile de France ou de province. L'édition 2019 de notre catalogue a été tirée à 550 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 35 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 (au siège de notre association).

➤ 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 sont assurées par le juriste de l'association, chargé du Point d'Accès au Droit des personnes âgées.

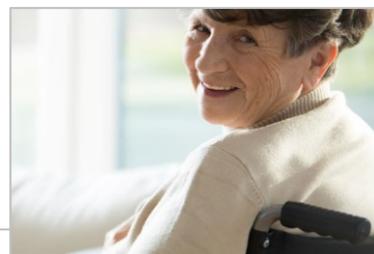
➤ Elaboration des contenus

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 réunion 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 du catalogue**

Comment l'an passé, l'édition 2019 du catalogue des formations en gérontologie présentent de nombreuses thématiques classées en 5 grands chapitres :



SOMMAIRE FORMATIONS

TARIFS ET MODALITES	4 à 5
1. CONNAISSANCE DE LA PERSONNE AGEE ET SES BESOINS	7 à 12
Qu'est-ce que le vieillissement ?	8
Sexualité et vieillissement	9
Dénutrition et déshydratation	10
Diabète, Hypoglycémie, Cholestérol	11
Le sujet âgé dépressif	12
2. ACCOMPAGNEMENT DE LA PERSONNE AGEE	13 à 22
Prévention de la maltraitance et promotion de la bientraitance	14
La relation d'aide	16
La relation avec les familles	17
Le refus d'aide et le refus de soin	18
L'agressivité du sujet âgé : comment la gérer ?	19
Soins palliatifs et accompagnement en fin de vie	20
La prévention des chutes	21
Prise en charge des situations d'urgence non vitales	22
3. PATHOLOGIES DU VIEILLISSEMENT	23 à 28
Alzheimer : Comprendre la maladie et adapter son accompagnement	24
Alzheimer : Alimentation, hygiène et vie quotidienne	25
Alzheimer : Améliorer la communication	26
Alzheimer : Les troubles psychologiques et comportementaux	27
La maladie de Parkinson	28
4. PRATIQUES PROFESSIONNELLES	29 à 38
Initiation à la démarche éthique en EHPAD	30
Prévenir l'épuisement professionnel, gestion du stress et de l'agressivité	31
Travailler en équipe	32
Les transmissions en EHPAD	33
Gestes et postures	34
Acteurs Prévention Secours	35
L'accueil d'un résident en EHPAD	36
Les spécificités du travail de nuit	37
Risques infectieux : les précautions standard	38
5. CADRE LEGISLATIF	39 à 46
Les mesures de protection juridique	40
L'obligation alimentaire	41
Droits et devoirs des soignants	42
Droits et devoirs des résidents	43
Le secret professionnel	44
Droit au risque : comment concilier liberté, sécurité et responsabilité ?	45
Expression de la volonté et fin de vie	46
Le cadre législatif régissant l'insalubrité	47
Maltraitance et justice	48
RECAPITULATIF DES SESSIONS INTER	50 à 51
AUTRES INTERVENTIONS	53 à 55

6



En revanche, la composition de l'édition 2019 de notre catalogue de formations a évolué. Désormais, chaque thématique est présentée avec deux modalités de réalisation :

- en INTRA : intervention chez le client qui a constitué son groupe ;
- en INTER : des stagiaires de diverses structures s'inscrivent individuellement. Ces sessions se déroulent au siège de l'association (Le Coudray-Montceaux).

Par exemple :

QU'EST-CE QUE LE VIEILLISSEMENT ?

Objectifs

- Apporter une culture de base sur la connaissance de la personne âgée
- Permettre à chacun de connaître et comprendre la personne âgée
- Améliorer la qualité de la prise en charge

Axes essentiels

Approche physiologique :

- Le vieillissement normal
 - Effets du vieillissement
 - Vieillissement cardio-vasculaire, digestif, du goût, de l'odorat, de l'œil, de l'oreille
 - Incontinence et constipation
 - Troubles de l'équilibration
 - Sexualité
 - Sommeil
- Le vieillissement pathologique
 - Les démences
 - Alzheimer
 - Parkinson
 - AVC

Approche psychosociale :

- Conséquences sociales et psychiques du vieillissement
- Les besoins fondamentaux de la personne âgée
- Le vécu de la personne âgée
 - Deuils multiples

- Transformation du corps
- Désinvestissement
- Nouveau rapport au temps
- Vieillesse et communication
- Psychopathologie de la personne âgée
 - Dépression
 - Le syndrome de glissement
 - L'anorexie
 - Les angoisses
 - Pathologies psychiatriques

Méthodes

- Diaporama
- Analyse de situations
- Echanges et discussions

Public concerné

Professionnels peu ou pas formés à la gérontologie.

Intervenants

IDE et psychologue

Durée

2 jours, soit 14 heures

En intra	En inter
2 380 €	240 €
Dates à convenir ensemble	11 & 12 mars 2019

8

LES PRESTATIONS REALISEES PAR AGE 91

➤ Les formations du catalogue

Formations réalisées en INTRA	Durée session en jour	Nb session	Nb participants
Alzheimer : comprendre la maladie et adapter son accompagnement	1	1	10
Alzheimer : améliorer la communication	1	1	10
Alzheimer : les troubles psychologiques et comportementaux	1	1	10
Dénutrition et déshydratation : identifier, prévenir, agir	1	2	21
Droits et devoirs des résidents	1	1	11
Droits et devoirs des soignants	1	4	46
Expression de la volonté et fin de vie	1	2	17
La relation d'aide	2	2	24
L'agressivité du sujet âgé : comment la gérer ?	1	4	39
Le refus d'aide et le refus de soin	2	2	23
Le secret professionnel	1	1	8
Le sujet âgé dépressif	1	1	7
Les transmissions en EHPAD	1	1	9
Prévenir l'épuisement professionnel, gestion du stress et de l'agressivité	2	5	47
Prévention de la maltraitance et promotion de la bientraitance	1 à 3	4	52
Risques infectieux : les précautions standard	1	1	11
Sexualité et vieillissement	1	1	7
Soins palliatifs et accompagnement en fin de vie	2	7	54
Travailler en équipe	2	2	24
TOTAL	-	43	430

Ces formations sont destinées à un public pluridisciplinaire. Elles visent une amélioration de leurs connaissances en vue de favoriser un meilleur accompagnement des personnes âgées.

Formations réalisées en INTER-structures	Durée session en jour	Nb session	Nb participants
Acteurs Prévention Secours	3	2	16
Dénutrition et déshydratation : identifier, prévenir, agir	1	1	6
Détente et relaxation par la musique	2	1	7
Deuil : la place des professionnels	1	1	7
Droit au risque : comment concilier liberté, sécurité et responsabilité ?	1	2	17
Gestes et postures	2	3	22
La maladie de Parkinson	2	1	7
L'agressivité du sujet âgé : comment la gérer ?	1	1	8
Le refus d'aide et le refus de soin	2	1	10
Le secret professionnel	1	1	7
Prévention de la maltraitance et promotion de la bientraitance	2	1	9
TOTAL	-	15	116

Parallèlement aux formations réalisées en intra, nous avons mis en place 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'expérience 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 établissements d'hébergement, associations d'aide et de soins à domicile, d'établissements hospitaliers ou de CLIC.

En 2019, nous avons élaboré **8 formations sur mesure** pour répondre aux besoins des structures dont 3 thématiques en direction d'un nouveau public ; celui des professionnels accompagnant des adultes en situation de handicap.

Demandeurs	Thèmes développés	Durée session en jour	Nb session	Nb participants
CCAS Etampes	Aide à la toilette	1	1	9
EHPAD Les Tilleuls / SSIAD Draveil	Escarres : définir, comprendre et prévenir	1	3	22
Handi Champcueil Sports et Loisirs	Formation à l'équithérapie		35	51
CCAS Etampes	Gestes et postures (sans matériel médical)	1	1	6
CITL La volière	Le circuit du médicament (secteur handicap)	1	1	8
EHPAD Les Tilleuls	Premiers secours	1	2	12
Altérité	Prévention de la maltraitance et promotion de la bientraitance (secteur handicap)	1	2	18
MAS La Briancière	Sensibilisation aux soins palliatifs (secteur handicap)	1	2	18
	TOTAL	-	47	144

➤ 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 un psychologue. 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**

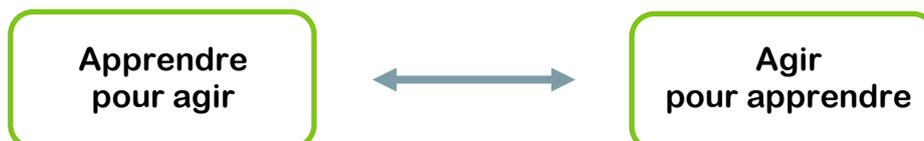
L'objectif est de proposer un espace dans lequel l'ensemble des difficultés relationnelles et/ou émotionnelles, rencontrées dans l'exercice de sa fonction pourrait être exposé et sans craindre le jugement de l'autre ou la sanction, en vue d'en prendre conscience, de les comprendre et de les

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	1	2	15
Groupe d'analyse de pratique	7	26	132
Total	8	28	147

Les séances ont été animées auprès de 1 EHPAD, 1 association d'aide et de soin à domicile, 1 mairie, 1 CLIC et 1 MARPA.

➤ **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
Vieillessement de la vue et de l'audition	1	10
Le droit au risque expliqué aux familles des résidents	1	39
Sommeil et vieillissement	1	10
La maladie d'Alzheimer	2	40
Une hygiène de vie différente après 60 ans ?	1	12
TOTAL	6	111

Ces conférences ont été sollicitées par 2 mairies, 2 EHPAD et 1 association gestionnaire.

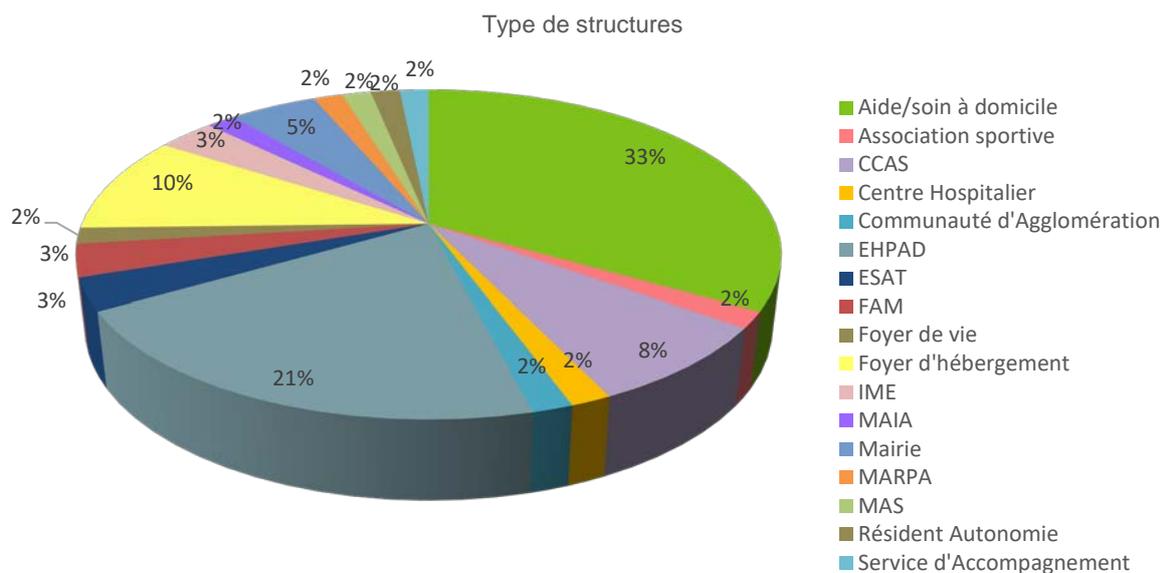
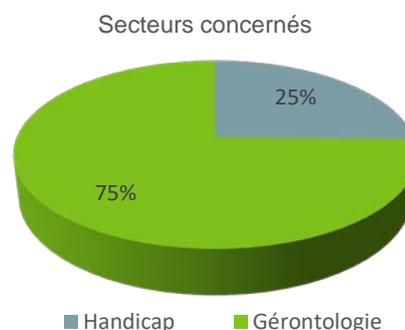
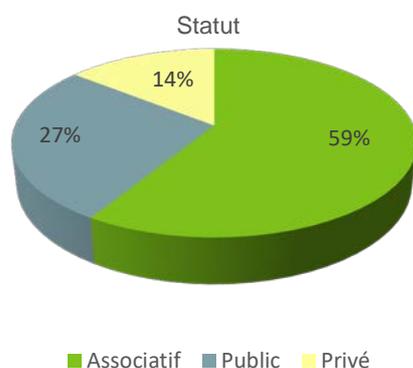
EVALUATION QUANTITATIVE

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

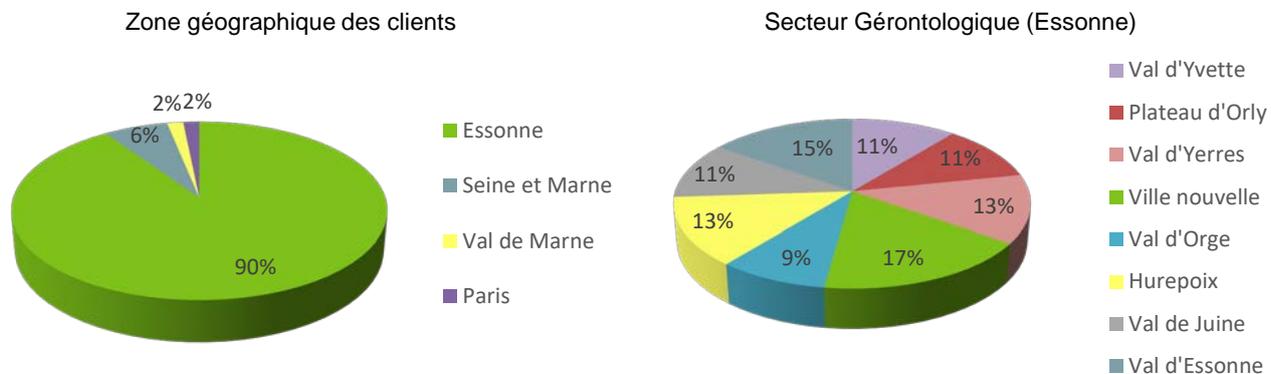
- **63** structures touchées
- **105** sessions de formation vendues
- **28** séances de Groupe de parole ou d'analyse de pratique
- **6** conférences
- **948** participations

➤ Typologie des clients

Puisque la fin d'année 2019 a été marquée par l'ouverture du département Handicap aux actions de formation, il est intéressant d'en évaluer l'impact :



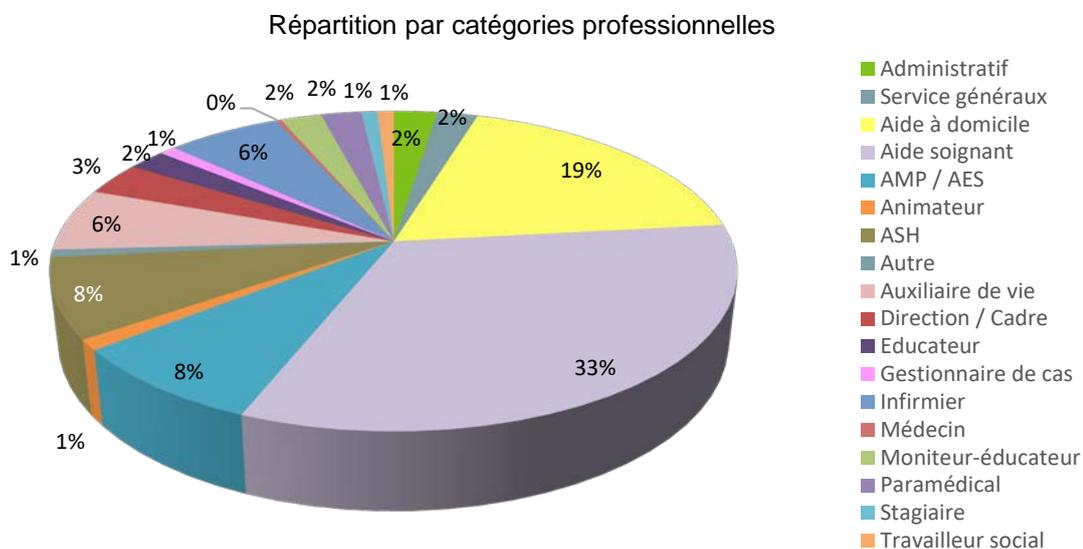
Les secteurs associatif et public sont des clients réguliers de notre association, ce qui est moins le cas du secteur privé lucratif, de nombreux groupes ayant développé en interne des organismes de formation.



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 gérontologiques.

➤ Typologie des stagiaires

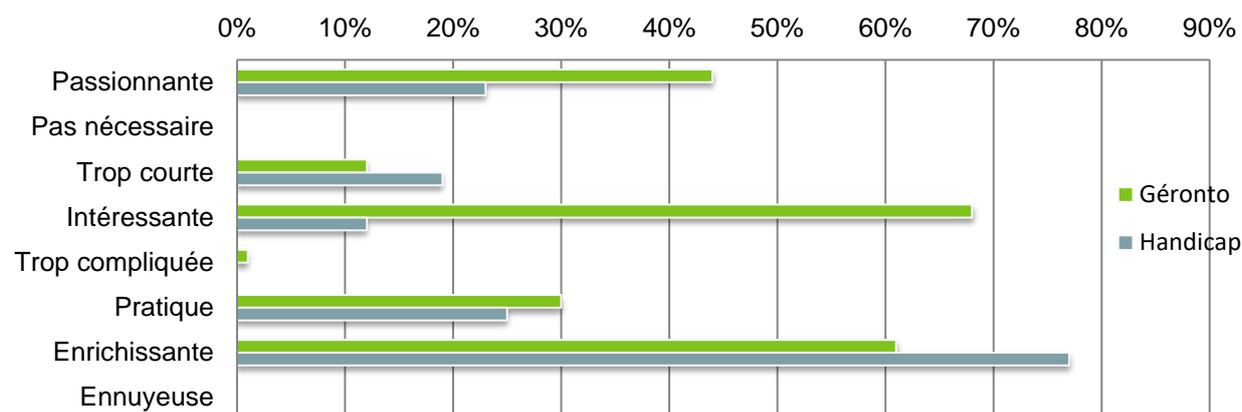
658 professionnels ont été formés par AGE.



EVALUATION QUALITATIVE

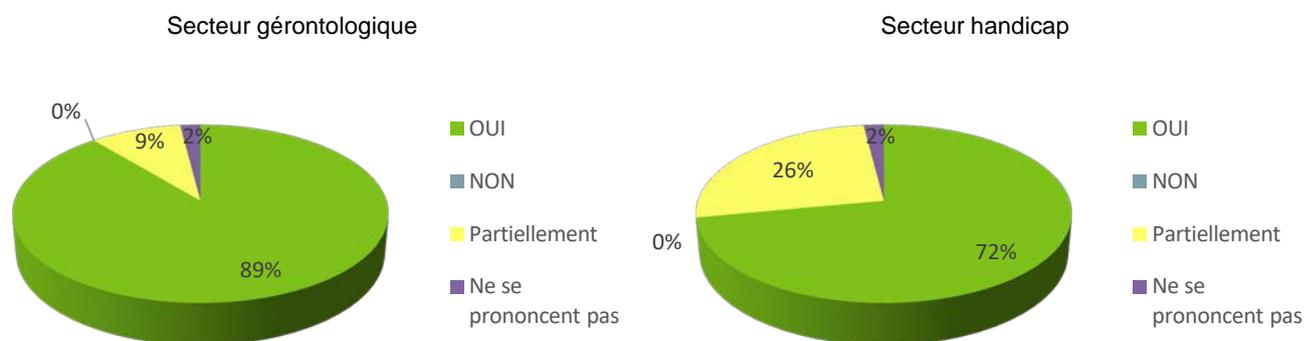
Des questionnaires de satisfaction sont remis à chaque participant à la fin des sessions de formation¹, nous permettant d'évaluer la qualité de la formation, telle que perçue par les participants. Sur **552 questionnaires** exploitables, les participants ont répondu aux questions suivantes :

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



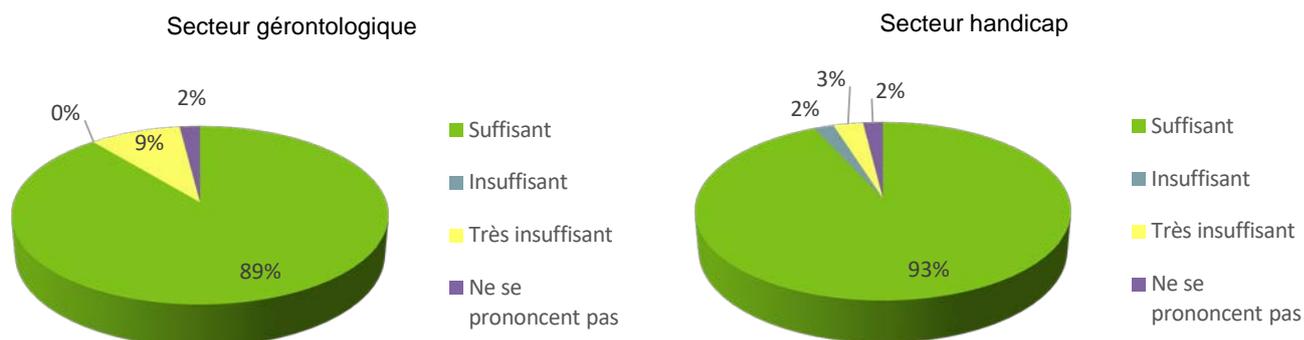
Les qualificatifs utilisés par les participants pour apprécier les formations, rendent compte d'une satisfaction générale des stagiaires. En effet, ils ont majoritairement qualifiés les formations d'*intéressantes* et *enrichissantes*.

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



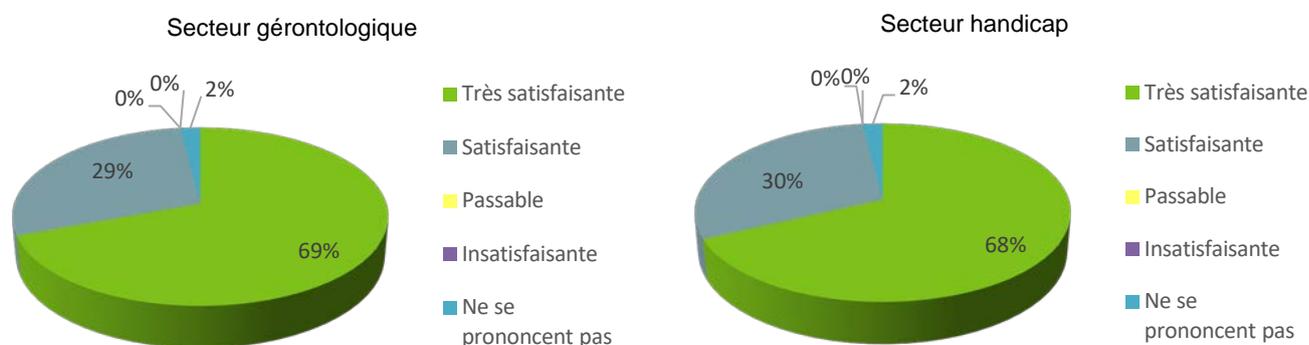
De manière générale, le déroulement et le contenu des formations ont permis de répondre aux questionnements et aux besoins des professionnels.

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



Les formateurs privilégient les temps d'échange entre les participants afin qu'ils puissent partager leurs expériences et évoquer des situations quotidiennes en lien avec le thème de l'intervention. Les formations ont également pour objectifs de permettre un échange de pratique entre les professionnels.

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 :

« Cela a permis une mise en évidence de certaines situations qui pouvaient sembler anodines mais qui révèlent de la maltraitance, même si elle est non intentionnelle. »

« Groupe hétérogène professionnellement, temps de parole et respect du parcours et du positionnement de chacun, adaptabilité du formateur, bienveillance et écoute. »

« La formation nous a appris beaucoup de choses, ouvert les yeux sur ce qu'est la "maltraitance" donc...attention au quotidien. Formation intéressante qui devrait être sur tous les lieux de travail !! »

« Cette formation nous a offert des moyens favorisant une rétrospection pour comprendre ou évaluer notre seuil de stress et de trouver des outils pour le gérer. »

« Merci pour la clarté sur la législation et les informations sur les médicaments. »

CONCLUSION

Le département formation est un département essentiel pour notre association à double titre : il contribue pleinement au soutien et à l'accompagnement des professionnels intervenant auprès d'un public fragilisé par la vieillesse ou le handicap et il nous permet de diversifier nos sources de financement pour la pérennité de notre association.

Nous nous félicitons d'avoir pu commencer à élargir notre activité de formation vers un nouveau public, présageant ainsi un succès à la sortie de notre nouveau catalogue de formation (édition 2020) en direction des professionnels du Handicap.

Nous remercions par ailleurs les formateurs qui collaborent avec nous et qui mettent tout en œuvre pour partager leurs connaissances et échanger sur leurs expériences avec les professionnels de terrain.

Club des directeurs d'établissement d'hébergement



Club des directeurs d'établissement d'hébergement : le Club'AGE.....	56
PRESENTATION DU CLUB'AGE	56
➤ <i>Objectifs</i>	56
➤ <i>Modalités d'organisation</i>	56
LES RENCONTRES	56
➤ <i>Lieu et participation</i>	56
➤ <i>Synthèse des rencontres</i>	57
CONCLUSION	57

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.

LES RENCONTRES

➤ Lieu et participation

En 2019, deux rencontres ont pu être organisées au cours de l'année.

Date	Thème	Lieu	Nombre de participants
Mardi 28 Mai	Accompagnement des personnes âgées, accompagnement des personnes en situation de handicap : des passerelles existantes et des passerelles à construire	MAS La Briancière Ris-Orangis	15
Jeudi 26 Septembre	Formations communes entre les professionnels des secteurs personnes âgées et adultes en situation de handicap : une passerelle pour se rencontrer	EHPAD Les Jardins du Lac Brétigny-sur-Orge	18

➤ Synthèse des rencontres

Accompagnement des personnes âgées, accompagnement des personnes en situation de handicap : des passerelles existantes et des passerelles à construire

Points retenus

- ❖ Le département manque de structures adaptées.
- ❖ Les professionnels du secteur de la gérontologie, tout comme ceux du handicap, manquent de connaissances et de formations.
- ❖ Les professionnels ont des difficultés à se positionner.

Formations communes entre les professionnels des secteurs personnes âgées et adultes en situation de handicap : une passerelle pour se rencontrer

Points retenus

- ❖ Les professionnels du secteur personnes âgées, tout comme ceux du secteur handicap, déplorent un manque de connaissances et de formations sur les deux sujets : Qu'est-ce que le vieillissement ? Qu'est-ce que le handicap ? Quelles sont les caractéristiques de ces 2 champs qui demandent à être connues quand elles les rapprochent ou paraissent les écarter ?
- ❖ Le handicap physique serait plus facile à appréhender par les professionnels que le handicap psychique, ceci, peut-être, en raison des outils dont nous disposons pour le quantifier ou en atténuer les contraintes.
- ❖ La diversité des types de handicap induit plusieurs problématiques spécifiques qui parfois occupent tout l'espace et conduisent à négliger tout ce qu'il y a de commun dans les situations des personnes âgées et des personnes handicapées. Il apparaît indispensable de travailler sur le tronc commun aux deux secteurs de fragilité.
- ❖ Les thématiques les plus discutées et retenues sont la bientraitance/maltraitance, amenant à bien étudier et définir la violence institutionnelle et la difficile gestion des émotions, celles des usagers comme celles des aidants professionnels ou naturels.
- ❖ Les personnes en situation de handicap physique ont les mêmes difficultés que les personnes âgées (exemples : le fait de se mouvoir, l'ouïe, la vue). Travail très particulier à mener sur le vieillissement des personnes en situation de handicap.
- ❖ Le regard du secteur PA-PH sous l'angle de l'autonomie : c'est quoi l'autonomie ? C'est quoi la dépendance ? Utilisation de la grille AGIR pour évaluer l'autonomie des personnes âgées. Acquisition de l'autonomie et maintien des acquis, d'où l'importance de proposer des sensibilisations et des formations plus transversales.

CONCLUSION

L'activité du Club'AGE a repris en 2019 après quelques mois d'interruption. Les deux réunions qui se sont tenues au cours de l'année ont permis d'expérimenter une nouvelle organisation favorisant les rencontres des secteurs de la gérontologie et du handicap.

MAIA ESSONNE CENTRE EST



PRESENTATION ET MISE EN ŒUVRE DE LA METHODE	59
➤ <i>L'objectif de la méthode</i>	<i>59</i>
➤ <i>Le territoire.....</i>	<i>59</i>
➤ <i>Les ressources du territoire.....</i>	<i>60</i>
➤ <i>Les modalités de fonctionnement : les 3 axes.....</i>	<i>60</i>
• <i>La concertation.....</i>	<i>60</i>
× <i>La table de concertation stratégique.....</i>	<i>60</i>
× <i>La table de concertation tactique</i>	<i>61</i>
× <i>Les rencontres avec les partenaires.....</i>	<i>61</i>
• <i>Le guichet intégré.....</i>	<i>61</i>
• <i>La gestion de cas</i>	<i>63</i>
× <i>Les demandes d'inclusion en gestion de cas.....</i>	<i>63</i>
× <i>Les accompagnements en 2019</i>	<i>64</i>
× <i>Les formations et groupes de travail.....</i>	<i>67</i>
× <i>Les réunions de coordination et de concertation.....</i>	<i>68</i>
CONCLUSION	69

Au 31 décembre 2019, quatre MAIA sont en activité dans l'Essonne :

- La MAIA Essonne Centre-Est portée par l'Association AGE 91, créée en 2012,
- La MAIA Essonne Nord portée par l'Hôpital Gériatrique les Magnolias, créée en 2012,
- La MAIA Essonne Sud portée par le Centre Hospitalier Sud Essonne, créée en 2014.
- La MAIA Essonne Nord-Est portée par le réseau NEPALE depuis décembre 2016 et précédemment portée par le Conseil Départemental.

PRESENTATION ET MISE EN ŒUVRE DE LA METHODE

➤ L'objectif de la méthode

L'objectif des MAIA est de renforcer l'articulation de l'ensemble des partenaires intervenant dans les champs sanitaires, sociaux et médico-sociaux et participant à l'accueil, l'orientation et l'accompagnement des personnes âgées en perte d'autonomie fonctionnelle et de leurs aidants. « Cette nouvelle organisation vise à simplifier les parcours, à réduire les doublons en matière d'évaluation, à éviter les ruptures de continuité¹ » dans l'accompagnement des personnes.

La méthode doit aboutir à proposer :

- Une réponse harmonisée quelle que soit la structure à laquelle la personne s'adresse dans le périmètre intégré des partenaires MAIA (« guichet intégré »).
- Une réponse complète, prenant en compte toutes les prestations et tous les services disponibles du territoire.
- Une réponse adaptée aux besoins de la personne : accueil, information, orientation, mise en place de soins, de services ou de prestations.
- Pour les personnes en situation complexe, la MAIA propose un accompagnement individualisé et intensif par un gestionnaire de cas afin d'assurer la meilleure accessibilité et la meilleure continuité possible dans l'articulation des différentes interventions. **Cet accompagnement participe également activement au pilotage du territoire en identifiant les difficultés rencontrées dans la mise en œuvre des aides et des soins à domicile.**

➤ Le territoire

Le territoire de la MAIA Essonne Centre-Est est un territoire intra-départemental, qui couvre 74 communes réparties en deux communautés d'agglomération et deux communautés de communes. La population y est très dense avec 970 habitants au km². Cette densité est supérieure à celle du département qui est 685,8 habitants au km².

Territoire	Population Totale	Population âgée entre 60 et 74 ans	Population âgée de 75 ans et plus	Bénéficiaires APA
Communauté d'agglomération Cœur Essonne	196 960	24 321	13 399	1 305
Communauté d'agglomération Grand Paris Seine Essonne Sénart	242 723	27 095	11 620	1 278
Communauté de communes du Val d'Essonne	59 561	8 342	4161	456
Communauté de communes des 2 Vallées Vertes	16 293	2 783	1739	282
TOTAL	515 537	62 541	30 919	3 321

¹ Cahier des charges national des MAIA

Il couvre un secteur urbain, un secteur rural et semi-rural² :

- dont 93 460 habitants de + de 60 ans,
- dont 30 919 habitants de + de 75 ans,

➤ Les ressources du territoire

Le territoire de la MAIA Essonne Centre-Est est riche de professionnels divers.

Il compte :

- 2 CLIC intervenant sur la majorité des communes en niveau 3.
- 6 MDS réparties en 2 Maisons de l'Essonne
- 60 SAAD
- 6 SSIAD
- 2 ESA
- 1 Plateforme de Répit pour les aidants familiaux
- 6 Accueils de Jour
- 1 Centre hospitalier MCO
- 1 Centre hospitalier gériatrique

Le pilote MAIA travaille en collaboration avec l'ensemble de ces professionnels pour développer des projets communs permettant de fluidifier et d'améliorer les parcours de prise en charge des personnes âgées vivant à domicile.

Pour cela, la méthode s'articule autour de trois axes.

➤ Les modalités de fonctionnement : les 3 axes

Le cahier des charges MAIA prévoit que la méthode doit s'articuler autour de trois axes principaux afin de favoriser la cohérence des parcours des personnes âgées :

- la concertation,
- le guichet intégré,
- la gestion de cas.

• La concertation

Ce sont des espaces collaboratifs pour analyser l'offre de service et réfléchir à son adaptation et/ou évolution à l'avenir sur le territoire. La concertation se décline en deux niveaux.

Le pilote a pu mettre en œuvre des tables de concertation tactiques durant une partie de l'année 2019 ainsi que les réunions de pairs afin de favoriser les échanges de pratiques et la concertation autour de difficultés rencontrées dans l'exercice de leur mission.

* La table de concertation stratégique

Elle se compose des décideurs et des financeurs. Elle est commune aux quatre MAIA du département. Il s'agit d'analyser les mécanismes de planification, d'évaluation et de régulation de l'offre de services sur le territoire.

Deux tables de concertation stratégiques ont été organisées en 2019.

Le pilote a participé à l'organisation et à l'animation d'une table de concertation stratégique pendant laquelle a été validée une étude sur l'offre de service des jeunes malades Alzheimer. Lors de cette table, il a également été présenté les résultats d'une enquête réalisée auprès des professionnels des secteurs médico-sociaux, sanitaires et sociaux, structures comme libéraux afin de cibler les besoins en partenariat.

² Carte des territoires des 4 MAIA de l'Essonne en annexe 9

* *La table de concertation tactique*

C'est un partenariat formalisé entre les directeurs et responsables d'établissements et de services sanitaires, sociaux et médico-sociaux, des professionnels de santé qui accompagnent ou prennent en charge les personnes âgées et/ou en perte d'autonomie sur le territoire concerné. Ce niveau de concertation a pour mission d'analyser l'offre, d'harmoniser les pratiques et d'améliorer la lisibilité du système de soins et d'aides.

En avril 2019, une Table de Concertation Tactique (TCT) a pu être organisée. Les deux suivantes ont été annulées en raison de l'absence de pilote.

En amont de la TCT, des réunions de pairs ont pu être mises en place dans le but de permettre à chacun de s'exprimer sur les problématiques de territoire qu'ils souhaitent faire remonter. Le nombre important de certaines structures sur le territoire Centre-Est ne permet pas d'inviter toutes les structures en TCT. Il a donc été acté que des représentants de pairs seraient élus pour siéger en TCT. Pour permettre à chacun d'exprimer les difficultés qu'il vit dans sa pratique quotidienne et, ainsi, pouvoir faire remonter les problématiques du territoire, deux réunions ont été organisées par le pilote : l'une pour les SAAD et l'autre pour les EHPAD.

La possibilité de remonter les problématiques du territoire permet d'aboutir à la mise en place de groupes de travail.

* *Les rencontres avec les partenaires*

Les difficultés de recrutement rencontrées par les SAAD est une problématique prégnante sur laquelle se sont arrêtés les professionnels. S'en est donc suivi une réunion dans le but d'identifier, d'analyser ces problématiques de recrutement mais aussi de réfléchir aux pistes de solutions.

En mars 2019, le groupe de travail intitulé « Accompagnement de l'aménagement du logement des personnes âgées » est clôturé après 3 années d'existence. Il est indiqué aux membres que ce groupe peut à nouveau être ouvert en fonction de la mise en œuvre des sous-projets et des réactions/attentes/demandes des CCAS lors de la présentation des 3 documents outils (fiche documentaire, fiche parcours, fiche de liaison) créés dans ce cadre-là.

Le pilote a poursuivi les rencontres pour expliquer la méthode ainsi que l'ensemble des projets menés et les solutions numériques qui se développent.

Ces rencontres ont permis de maintenir un niveau d'engagement et une motivation des partenaires dans la mise en œuvre de la méthode sur le territoire.

Le pilote a également participé aux réunions organisées entre pilotes :

- de l'Essonne (rencontres régulières en fonction des projets à réaliser)
- de l'Île-de-France (rencontres trimestrielles).

Les réunions entre pilotes essonniens et franciliens ont pour objectif de se concerter sur des sujets régionaux et de profiter aussi des retours d'expérience dans la mise en œuvre de l'intégration dans les différents territoires.

• **Le guichet intégré**

Cet axe de la méthode MAIA a pour objectif de permettre à l'ensemble des professionnels des secteurs sanitaires, sociaux et médico-sociaux composant le parcours de santé et de soins de la personne âgée de pouvoir accéder à un niveau de connaissance minimale sur l'ensemble des structures, aides, dispositifs et offres de service existants afin d'identifier et d'analyser la demande d'une personne âgée et de pouvoir orienter cette demande auprès du bon interlocuteur.

Pour ce faire, l'Agence Régionale de Santé a souhaité développer des outils visant à simplifier ce processus d'analyse de la demande et de l'orientation.

Un formulaire d'analyse multidimensionnelle et d'orientation a été travaillé en version papier (PDF modifiable) et en version dématérialisée. La version dématérialisée est mise en ligne sur MAILLAGE 91 (maillage91.sante-idf.fr). Afin d'accompagner les professionnels dans la complétude de ce document et dans la conduite de l'entretien, il a été rédigé un guide d'entretien également accessible sur MAILLAGE 91.

Parallèlement à ce déploiement numérique, les pilotes ont poursuivi les formations guichet intégré.

7 sessions de formation ont été organisées en 2019, 2 sessions ont eu lieu sur le territoire de la MAIA Essonne Centre-Est : l'une en juin à Saintry-sur-Seine et l'autre en décembre à Mennecy.

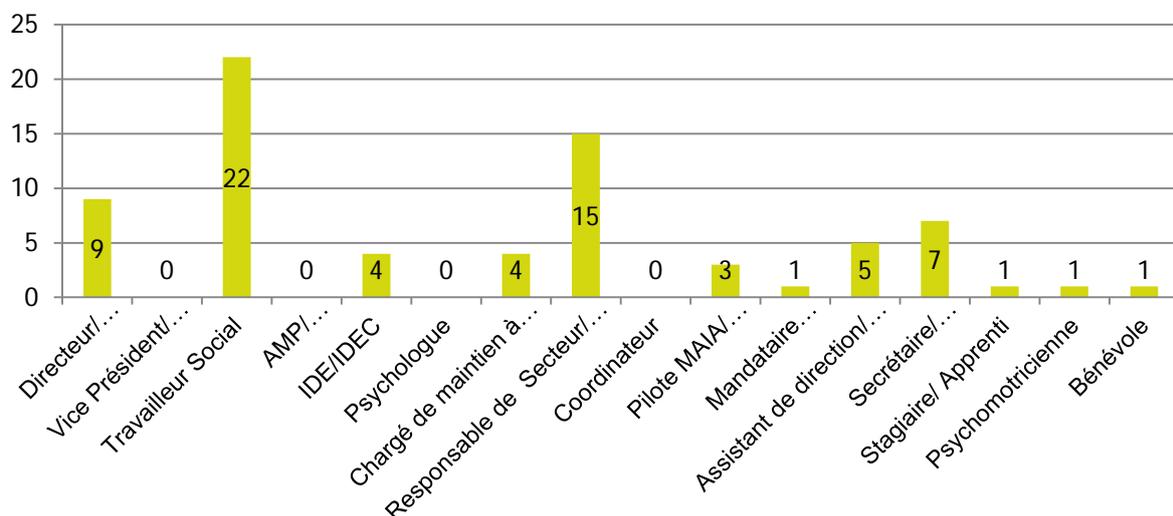
Ces formations ont lieu au sein de différents EHPAD du département accueillant le groupe à la journée, mettant à disposition une salle et fournissant le repas du déjeuner.

Chaque session de formation se compose d'une partie théorique et d'une partie pratique avec des études de cas. Ainsi sur la matinée, différents sujets sont abordés :

- Une présentation de la méthode MAIA ;
- Une explication du guichet intégré et des outils qui le composent ;
- Une présentation des missions de chaque type de structure composant le réseau gérontologique (les effecteurs de soins et d'aides à domicile, les services réalisant l'évaluation en vue d'une prestation financière ainsi que les structures de coordination avec l'intervention d'un représentant CLIC, Gestion de cas et Réseau de santé).

L'après-midi se décompose avec la présentation du parcours numérique incluant VIA TRAJECTOIRE, TERR-ESANTE et MAILLAGE avec une démonstration de MAILLAGE 91 et des études de cas sur lesquels les participants sont amenés à retirer les problématiques principales de différentes situations et de proposer les différentes orientations à réaliser.

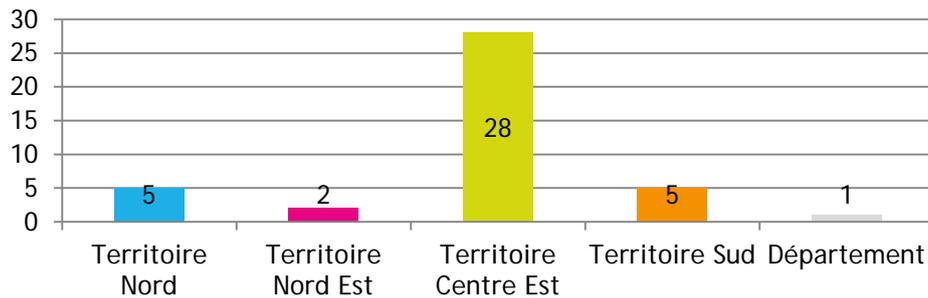
Profil des professionnels formés



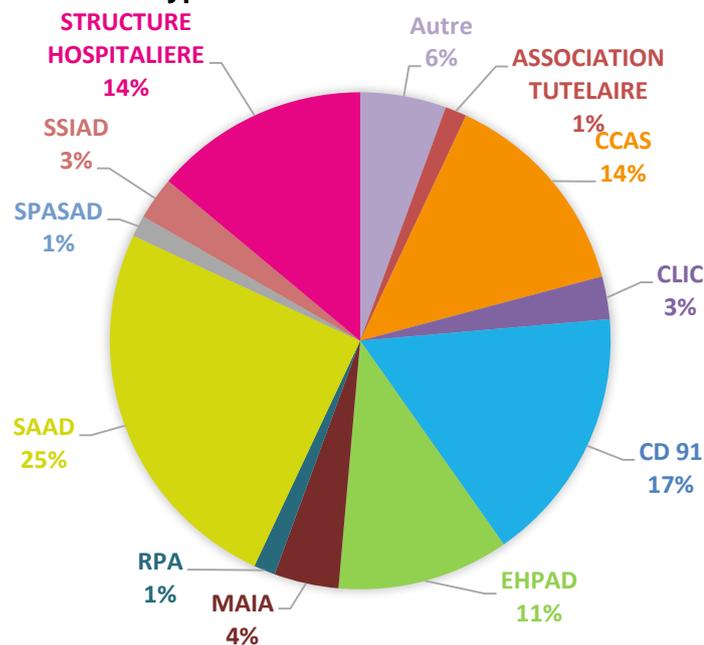
Le profil des participants reste varié. **Ainsi, en 2019, ce sont autant des cadres dirigeants que des travailleurs sociaux ou paramédicaux ou du personnel plus administratif qui ont participé à une formation guichet intégré.**

Ces professionnels proviennent de structures différentes. **70 %** des professionnels s'étant formés sur le guichet intégré exercent sur le territoire Centre-Est. Cela montre une certaine dynamique du territoire.

Répartition des structures par territoire



Type de structures formées



Les SAAD sont les structures les plus représentées. Suivent les CCAS et les structures hospitalières ainsi que le Conseil départemental. Cela s'explique par le fait que les CCAS et les SAAD font partie des structures les plus nombreuses sur le territoire et que le Conseil départemental compte un grand nombre de professionnels.

• La gestion de cas

L'équipe des gestionnaires de cas est composée de :

- 2 conseillères en économie sociale et familiale ;
- 2 infirmières ;
- 1 psychomotricienne.

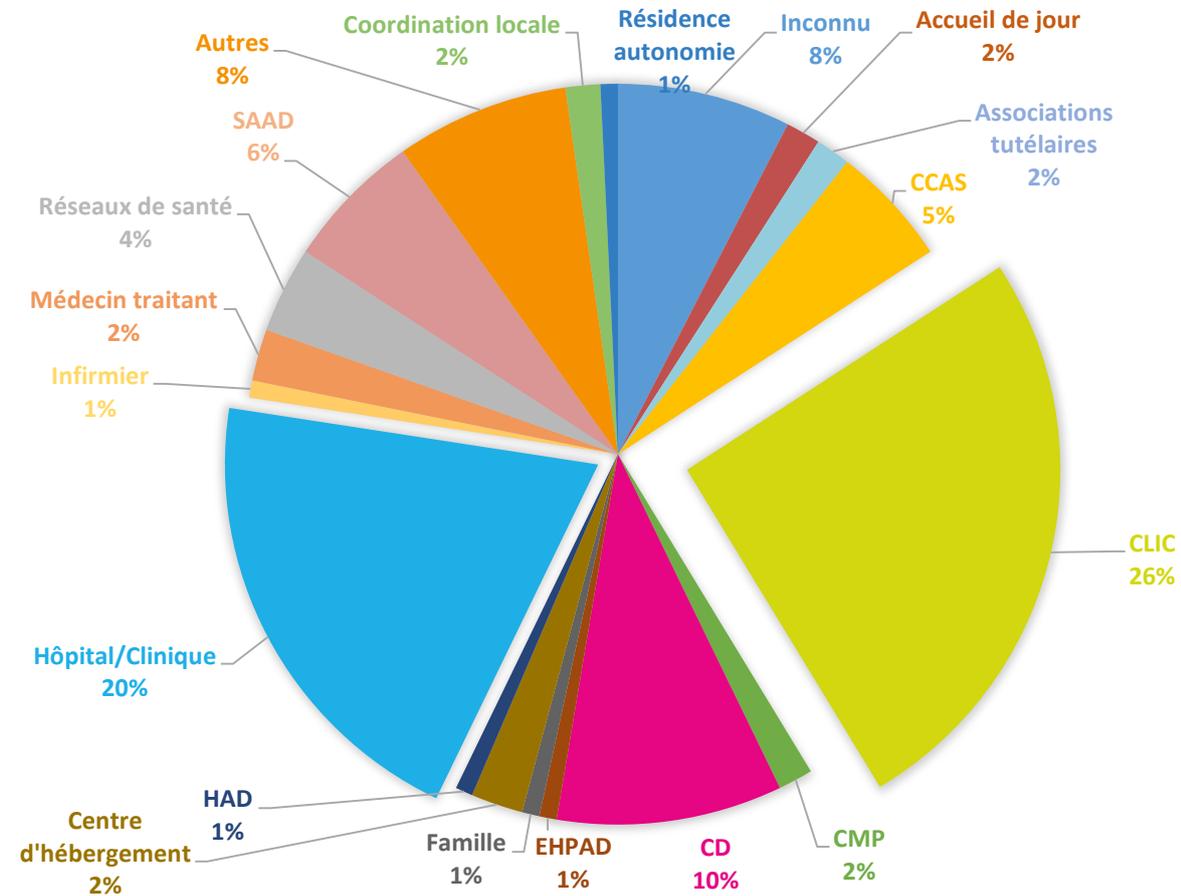
L'équipe est restée stable sur l'année 2019. L'une des gestionnaires de cas a été en arrêt maladie à compter du 7 novembre 2019 et a poursuivi avec un congé maternité.

* Les demandes d'inclusion en gestion de cas

Au cours de l'année 2019, 65 situations ont été orientées vers la gestion de cas par les professionnels du territoire.

Sur ces 65 demandes, 21 ont fait l'objet d'une réorientation auprès d'un autre service ou structure dont les missions répondent davantage aux problématiques présentées.

Comme le montre le graphique ci-après, les orientations sont faites aussi bien par des structures médico-sociales que des structures hospitalières, des associations tutélares ou des professionnels libéraux.



* Les accompagnements en 2019

Au 31 décembre 2019, l'activité du service de gestion de cas a été le suivant :

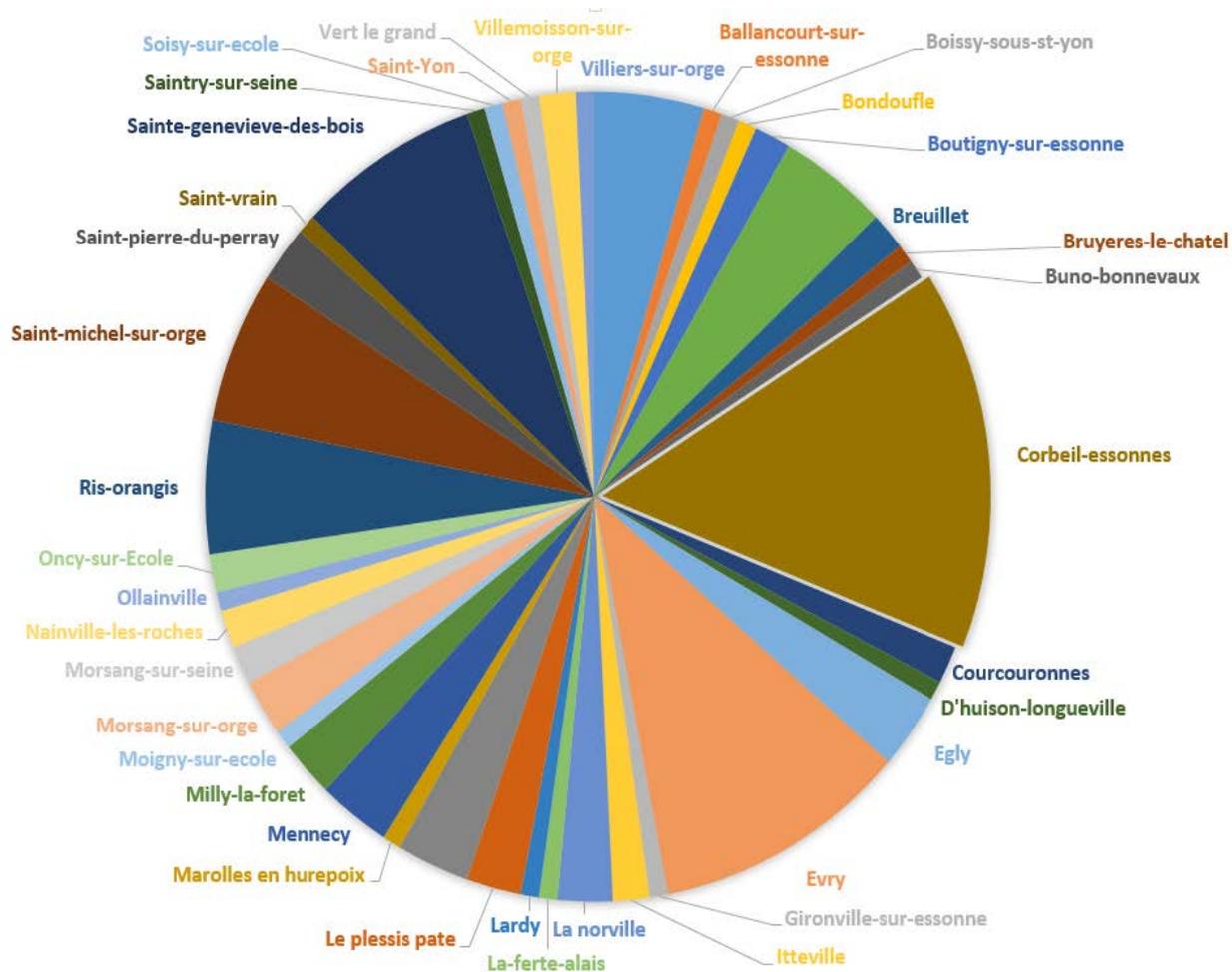
- 82 personnes ont bénéficié d'un accompagnement ;
- 52 personnes ont été admises en accompagnement ;
- 18 personnes sont sorties de gestion de cas ;
- 65 demandes d'accompagnement ont été reçues et étudiées :
 - 21 demandes ont été réorientées vers d'autres services que la gestion de cas
 - 44 personnes ont été prises en évaluation multidimensionnelle

Les données démographiques cumulées de la population accompagnée sont les suivantes :

Répartition par âge :

La majorité des personnes suivies par la gestion de cas est située dans la tranche d'âge des 80-89 ans. Nous observons également que sur l'année 2019, apparaît une progression des personnes âgées entre 60 et 69 ans. Nous pouvons préciser que parmi cette population, les causes des difficultés sont bien souvent des troubles psychiatriques non stabilisés ou alors une précarité sociale telle que les personnes en arrivent à être marginalisées parfois.

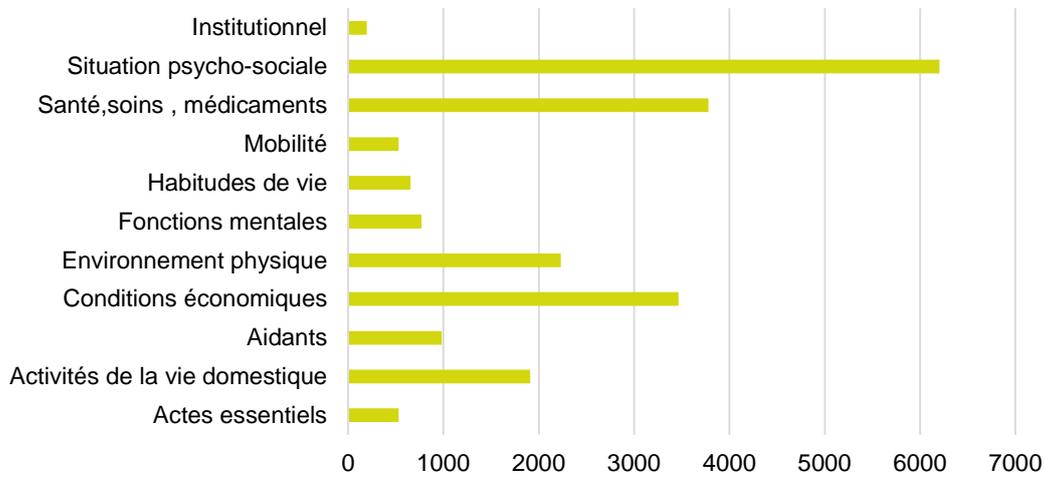
Répartition par commune :



Les femmes sont plus nombreuses à faire l'objet d'un suivi en gestion de cas que les hommes. Cela s'explique notamment par l'espérance de vie qui est plus longue pour les femmes que pour les hommes.

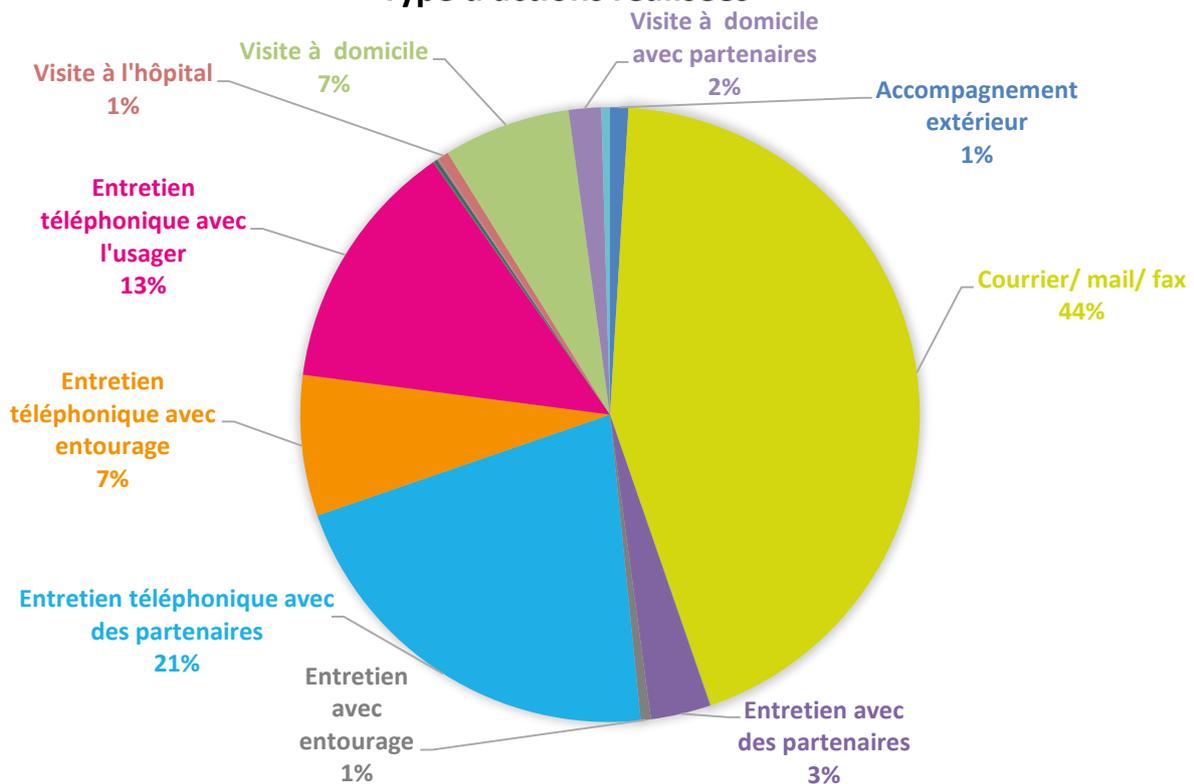
Les domaines nécessitant les interventions des gestionnaires de cas sont essentiellement la santé et le psycho-social :

Nombre d'action par domaine d'intervention



Les interventions dans ces différents domaines ont nécessité différentes actions :

Type d'actions réalisées



Les actions inhérentes à la mission de coordination sont très nombreuses telles que l'envoi de courriers ou de mails ainsi que les entretiens téléphoniques non seulement avec les professionnels mais également avec l'entourage.

* *Les formations et groupes de travail*

Pour mener à bien leur mission, les gestionnaires de cas ont suivi un certain nombre de formations sur l'année 2019 de façon individuelle ou collective :

Titre de la formation	Nombre de jours	Objet de la formation
Refus d'aide et refus de soin	2	Formation AGE 91 : Présentation des situations de résistance à l'aide et leurs tenants socio-psychologiques, présenter le cadre légal et réflexion éthique, aborder les attitudes possible et leurs limites, apprendre des techniques de communication
Congrès sur les maladies neurodégénératives	1	Transmission d'informations sur les évolutions médicales, de dépistage des maladies et la présentation des travaux de recherches. Présentation sur les évolutions de la prise en charge et de la place des aidants auprès des personnes malades.
Droit au risque : comment concilier liberté, sécurité et responsabilité ?	1	Formation AGE 91 : Apport théorique, discussions et réflexions face aux situations rencontrées, se positionner en tant que professionnel, sensibiliser à une lecture juridique des situations.
Addictions chez le sujet âgé : journée EMPISA	1	Présentation des différentes addictions chez la personne âgée, leurs impacts au quotidien et leur prise en charge.
Le secret professionnel : repères et pistes pour l'action au quotidien	1	Formation AGE 91 : Mieux comprendre les notions de « secret professionnel », « obligation de discrétion », « obligation de réserve » et « secret partagé », discussions et réflexions sur les pratiques quotidiennes.
Troubles psychiatriques et troubles du comportement chez le sujet âgé	3	Rappel sur les différents troubles psychiatriques, différence entre la dégénérescence liée à l'âge et les troubles psychiatriques. Présentation de cas clinique concrets, jeux de rôle des situations et analyse de pratiques.
Innovation et recherche au service de la personne (FEHAP)	1	Découverte de différentes innovations nationales du secteur médico-social technologique, de prise en charge ou d'organisation des soins pour des personnes en situation de handicap.
Journée handi-chien	1	Découverte de l'utilisation du chien médiateur dans les institutions médico-sociales, culturelles et judiciaires
Journée des partenaires parcours logement	1	Découverte des différents partenaires à solliciter en cas de besoin d'aménagement. Découverte des aides financières associées. Découverte de matériel adapté à la personne âgée pour favoriser le maintien à domicile.

En plus de la formation sur les « troubles psychiatriques », l'assistante administrative a participé à une formation Excel (niveau intermédiaire) en juin 2019, sur 2 jours.

Outre les formations, les gestionnaires de cas ont également participé à un certain nombre de groupes de travail ou de réflexion :

- **Comité Local de Santé Mentale SAMENTHA :**

Groupe de travail qui se réunit une fois par trimestre. Il traite de l'habitat des personnes atteintes de troubles psychiatriques afin de réaliser un état des lieux de la situation et de présenter différentes expériences de terrain. L'objectif est de co-constituer un guide à destination des professionnels pour recenser les dispositifs accompagnant ces personnes, œuvrant pour l'accès au logement ou le maintien dans un logement.

- **Réunion groupe de travailleurs sociaux :**

Présentation du dispositif PFIDASS de la CPAM.

Présentation de l'aide sociale départementale : fonctionnement et conditions d'accès.

- **Assemblée plénière sur la santé mentale des jeunes :**

Découverte des différents dispositifs adaptés à la prise en charge des troubles psychiques, découverte des circuits d'accompagnements mis en place.

Une gestionnaire de cas a également pu bénéficier d'une sensibilisation à l'auto-hypnose afin d'apprendre différentes techniques de gestion du stress.

Dans le cadre de leur exercice, les gestionnaires de cas participent également à différentes instances territoriales concernant l'étude et la réflexion sur des cas cliniques.

** Les réunions de coordination et de concertation*

La MAIA Essonne Centre-Est organise des réunions Ville-Hôpital, en collaboration avec l'hôpital gériatrique de Champcueil et le CLIC Cœur Essonne. **Ces réunions ont été organisées à 3 reprises en 2019** durant lesquelles sont abordées des situations d'usagers. Les objectifs sont de permettre un meilleur accompagnement des sorties d'hospitalisation, d'éviter les ré-hospitalisations et de permettre un regard croisé des experts médicaux et des experts du domicile sur des situations évaluées comme critiques/complexes.

Les gestionnaires de cas participent régulièrement à des réunions de coordination, se répartissant selon les territoires, les situations et les sujets abordés.

- **Clic Cœur Essonne** : Les réunions ont lieu une fois par mois pendant une journée. Des informations sont échangées sur les villes et les nouveautés des structures présentes sur le territoire. Les partenaires échangent entre eux et se transmettent des informations.
- **Clic Orgessonne** : 2 à 4 réunions par mois se déroulant sur une demi-journée, le lieu change à chaque fois. Une présentation de la ville accueillant la réunion est faite, les services proposés sont également présentés ainsi que les nouveaux dispositifs et partenaires. Un temps d'échange et de réflexion est par la suite consacré aux situations évoquées.
- **Service retraité temps libre Ris-Orangis** : Rencontre avec les partenaires et échange d'informations sur des personnes âgées de la ville qui présentent une fragilité.
- **Service retraité Morsang-sur-Orge** : Rencontre avec les partenaires et échange d'informations sur des personnes âgées de la ville.
- **Les réunions de concertation pluridisciplinaires Réseau de santé-Gestion de cas** : Rencontre inter-équipe afin d'échanger sur les situations communes aux deux services. En 2019, 3 réunions ont eu lieu entre ces deux services afin d'échanger et de se coordonner sur des situations en commun ou des situations pour lesquelles une orientation auprès de l'autre service se questionne.
- **Les réunions de coordination ville-hôpital Arpajon / CLIC Orgessonne** : Elles permettent aux professionnels d'analyser les dossiers de personnes devant retourner à domicile. Cette instance peut être saisie par tout professionnel. Les gestionnaires de cas ne font pas partie des membres permanents mais invités.

- **Le comité départemental sur les informations préoccupantes** : Présentation de cas cliniques complexes par différents professionnels. Sont présents des professionnels du secteur médico-social (handicap et gérontologie) afin d'apporter des pistes de solution aux professionnels demandeurs.

Une fois par mois, l'équipe des gestionnaires de cas participe à une supervision afin de pouvoir échanger entre pairs sur les difficultés qu'elles peuvent rencontrer dans l'exercice de leur métier. Il s'agit d'une instance encadrée par une psychologue formée à l'analyse de la pratique.

Suite au départ du pilote en Août 2019, l'encadrement de l'équipe des gestionnaires de cas a été assuré par la Vice-Présidente de l'association AGE 91.

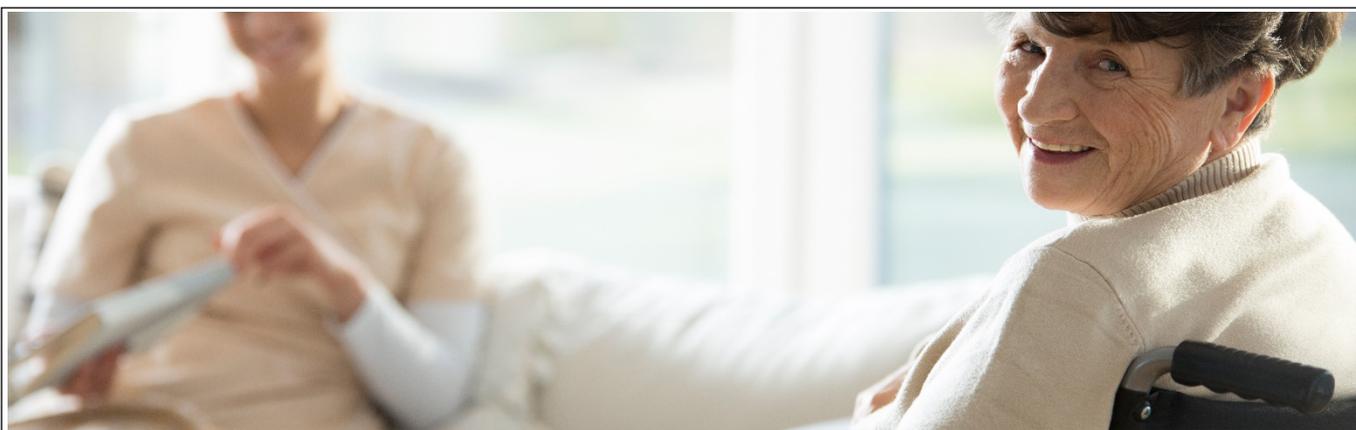
CONCLUSION

L'année 2019 a été marquée par de profonds bouleversements notamment avec le départ du pilote en Août 2019. En effet, ce départ a entraîné une suspension de l'ensemble des activités liées à l'intégration et à l'animation du territoire. Les différents projets menés à l'échelle départementale ont pu être maintenus par les autres pilotes du territoire comme les formations du guichet intégré.

L'activité de la gestion de cas a pu se poursuivre notamment avec l'encadrement assuré par la Vice-Présidente de l'association AGE 91.

L'année 2019 ayant été marquée également par la désignation d'un préfigurateur pour la mission de convergence des dispositifs d'appui. Dans ce cadre-là, il a été pensé de proposer à la pilote MAIA Essonne Sud de réaliser l'intérim du poste sur la MAIA Essonne Centre Est.

Ce travail de convergence se poursuivra en 2020.



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 2019 – Secteur personne âgée
6. Structures sensibilisées en 2019 – Secteur handicap
7. Carte des Territoires d'Actions Départementales 2019 (TAD)
8. Liste des communes des permanences physiques juridiques
9. Carte des territoires des 4 MAIA de l'Essonne

Association AGE 91

Parc de la Julienne - 26 rue des Champs - 91830 LE COUDRAY-MONTCEAUX
Tél : 01 64 99 65 05 - Fax : 01 81 85 02 55 - contact@age91.org - www.age91.org



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



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**

Pour nous joindre par téléphone : 01 64 99 65 05 ou par fax : 01 81 85 02 55

Pour nous joindre par courrier : AGE - Parc de la Julienne - 26 rue des Champs
91830 LE COUDRAY-MONTCEAUX

Pour nous joindre par courriel : contact@age91.org

www.age91.org

- **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

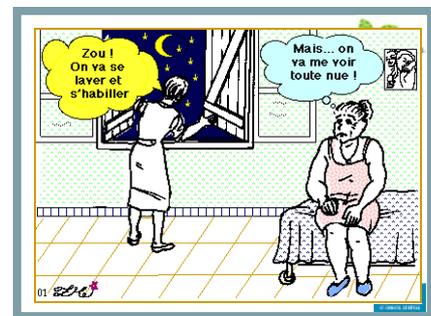
- **Analyse des situations quotidiennes vécues par les professionnels :**

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.

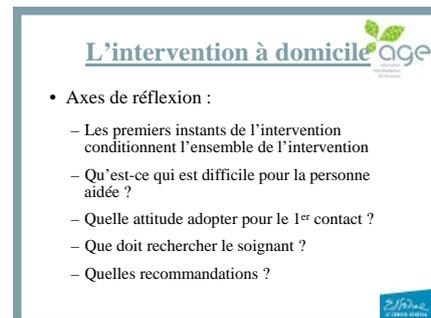
Il s'agira de :

- 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.



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

Objectifs

- > Soutenir les structures dans leur politique de prévention de la maltraitance et de promotion de la bienveillance
- > 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 bienveillance, en menant une réflexion collective sur les attitudes bienveillantes 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 bienveillance 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 bienveillant(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 bienveillante.
- > 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 bienveillance ?
- > 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.

Pour nous joindre par téléphone : 01 64 99 65 05 ou par fax : 01 81 85 02 55

Pour nous joindre par courrier : AGE 91 - Parc de la Julienne - 26 rue des Champs
91830 LE COUDRAY-MONTCEAUX

Pour nous joindre par courriel : contact@age91.org

www.age91.org

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 2019
Thème "La maladie d'Alzheimer" - Secteur personne âgée - Domicile

Nom	Type	Statut	Niveau 1	Niveau 2
ALLIANCE VIE - LONGJUMEAU	Société de maintien à domicile	Privé	1	1
ALLIANCE VIE - ORSAY	Société de maintien à domicile	Privé	1	1
AUXI'LIFE	Société de maintien à domicile	Privé	1	1
CCAS - MAIRIE DE MASSY	CCAS	Public	1	
CCAS - BIEVRES	CCAS	Public	1	1
CCAS - PALAISEAU	CCAS	Public	1	1
CCAS - VERRIERES LE BUISSON	CCAS	Public	1	1
Conseil départemental de l'Essonne	Conseil Départemental	Public		1
ESPACE SIMONE DUSSART	Accueil de jour	Public	1	1
MOSAQUES SERVICES	Société de maintien à domicile	Privé	1	1
RESIDENCE JEAN MORIGNY	Résidence Autonomie	Public	1	1
RESIDENCE LUCIEN MIDOL	Résidence Autonomie	Public	1	1
SAGAD	Association Aide/Soins à domicile	Privé	1	1
Nombre de structures sensibilisées		13		

Structures sensibilisées en 2019
Thème "Nutrition et dénutrition des personnes âgées" - Secteur personne âgée

Nom	Type	Statut	Niveau 1	Niveau 2
AP SERVICES - Epinay sous Sénart	Société de maintien à domicile	Privé	1	1
ASAD SEINE ESSONNE	Association Aide/Soins à domicile	Privé	1	
AUXI'LIFE	Société de maintien à domicile	Privé	1	1
CCAS - VERRIERES LE BUISSON	CCAS	Public	1	1
CENTRE DESFONTAINES	EHPAD	Privé	2	2
COMPLICE DE VIE	Société de maintien à domicile	Privé	1	
EHPAD H. PANHARD	EHPAD	Privé	1	1
EHPAD SIMONE VEIL	EHPAD	Public	2	2
KORIAN TAMIAS	EHPAD	Privé	2	
LE CERCLE DES AINES - Epinay sur Orge	EHPAD	Privé	2	2
NOTRE DAME D'ESPERANCE	EHPAD	Privé	1	1
REPOTEL	EHPAD	Privé	2	2
RESIDENCE DE BALLANCOURT	EHPAD	Privé	3	3
RESIDENCE JEAN MORIGNY	Résidence Autonomie	Public	1	
SAGAD	Association Aide/Soins à domicile	Privé	1	1
Nombre de structures sensibilisées		15		

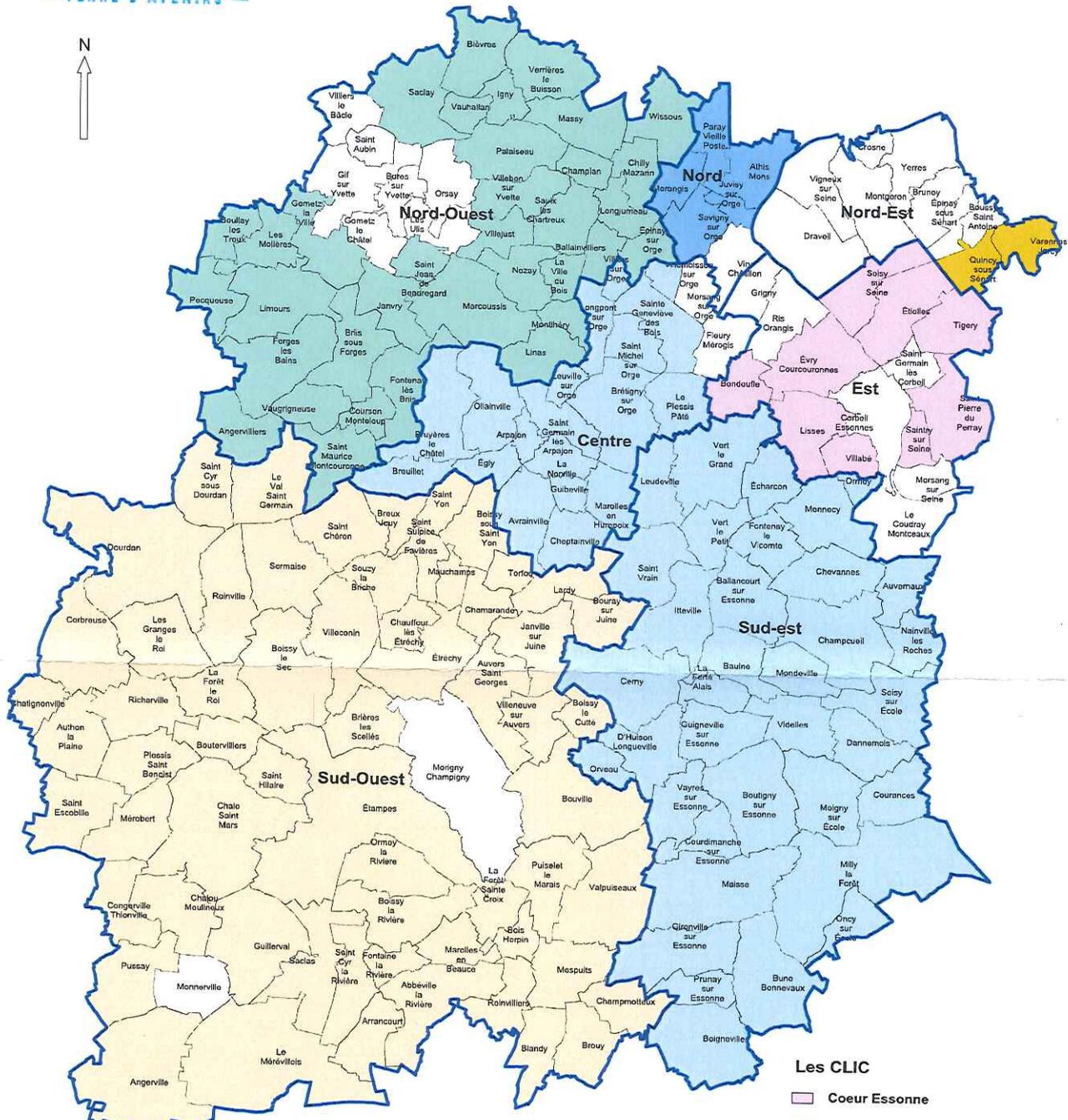
Thème "De la maltraitance à la bientraitance" - Secteur personne âgée - Domicile

Nom	Type	Statut	Niveau 1	Niveau 2
AMICALE SAINT JACQUES	Résidence Services	Privé	4	4
AP SERVICES	Société de maintien à domicile	Privé	1	1
AUXI'LIFE	Société de maintien à domicile	Privé	1	1
CCAS - VERRIERES LE BUISSON	CCAS	Public	1	1
CCAS - VIGNEUX	CCAS	Public	2	2
ESPACE SIMONE DUSSART	Accueil de jour	Public	1	1
RESIDENCE JEAN MORIGNY	Résidence Autonomie	Public	1	1
RESIDENCE LUCIEN MIDOL	Résidence Autonomie	Public	1	1
SAGAD	Association Aide/Soins à domicile	Privé	1	1
Sce Maint. à Dom. CC Juine & Renarde	Association Aide/Soins à domicile	Public	1	1
Nombre de structures sensibilisées		10		

Structures sensibilisées en 2019
Thème "De la maltraitance à la bientraitance" - Secteur handicap

Nom	Type	Statut	Niveau 1	Niveau 2
CHAVY	Foyer d'hébergement	Privé	1	1
CITL LA VOLIERE	Foyer de vie	Privé		1
CRP JEAN MOULIN	Centre de Réadaptation Professionnelle	Privé	1	1
FAM JACQUES CŒUR	FAM	Privé		1
FAM LE MALONNIER	FAM	Privé	2	2
FAM LES MYOSOTIS	FAM	Privé	1	1
FOYER BEAULIEU	Foyer d'hébergement	Privé	1	1
FOYER DE VIE JEANNE D'ARC	Foyer de vie	Privé	1	1
FOYER LES SOLEILS D'OR	Foyer de vie	Privé	1	1
IADES	Association Gestionnaire	Privé	1	1
LA MAISON DU COUDRAY	Foyer de vie	Privé	1	1
LES ATELIERS DE L'ERMITAGE	ESAT	Privé	1	1
MAS LA BRIANCIERE	MAS	Privé	3	4
SAVI	Service d'Accompagnement Inclusif	Public	1	1
Nombre de structures sensibilisées			14	

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



- Les CLIC**
- Coeur Essonne
 - Nord-Est
 - NOA* (HPGM**)
 - * Nord Ouest Autonomie
 - ** Hôpital Privé Gériatrique des Magnolias
 - Sud Essonne
 - Orgessonne
 - Portes de l'Essonne (EPT 12)
 - Communes non couvertes

* 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



Permanences sur Cœur d'Essonne Agglomération

21 villes : Arpajon, Avrainville, Bretigny-sur-Orge, Breuillet, Bruyères-le-Châtel, Cheptainville, Egly, Fleury-Mérogis, Guibeville, La Norville, Le Plessis-Pâté, Leuville-sur-Orge, Longpont-sur-Orge, Marolles-en-Hurepoix, Morsang-sur-Orge, Ollainville, Saint-Michel-sur-Orge, Saint-Germain-lès-Arpajon, Sainte-Geneviève-des-Bois, Villemoisson-sur-Orge, Villiers-sur-Orge.



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'Huisson 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.

MAIA Essonne Nord
 Céline FAYE
 01 69 80 59 76
 07 57 17 47 46
celine.faye@hpgm.fr

Territoires MAIA Essonne



L'intégration des acteurs
 pour l'autonomie
 des personnes âgées

MAIA Essonne Nord Est
 Sarah ZIANI-GIRARD
 06 49 89 72 48
sarah.ziani-girard@nepale.fr

MAIA Essonne Centre Est

01 81 85 02 50
 06 70 63 75 58
pilote.maia@age91.org

MAIA Essonne Sud
 Nawel BENBA
 06 99 16 56 79
nawel.benba@ch-sudessonne.fr



Version du 29/08/2019