

Rapport d'activité

Année 2022



Association AGE 91
5 Rue Panhard
91830 LE COUDRAY-MONTCEAUX
01 64 99 65 05

www.age91.org



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



Sommaire Général

L'association	1
Département Sensibilisation	9
Point d'Accès au Droit des personnes âgées	21
Département Formation.....	37
Département Prestations de service.....	46
Seniors Numériquement Vôtres.....	51
Club des directeurs d'établissements : Club'AGE	59
E-learning.....	60
Annexes	61

L'ASSOCIATION AGE 91



PRESENTATION DE L'ASSOCIATION

➤ Identité

Titre

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

Coordonnées

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

Site internet

<http://www.age91.org>

Numéro de SIRET

330 667 098 00033

Forme juridique

Association Loi 1901

APE

8559A

Date de création

16 mai 1995 – modification des statuts le
18 mai 2021

Président de l'association

Docteur Bernard DUPORTET

➤ Objet social

L'association a pour objet de recenser, évaluer, coordonner et développer des actions dans les champs sanitaires, sociaux et médico-sociaux permettant de promouvoir la bienveillance 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
- Prestations de services (Groupe d'Analyse des Pratiques Professionnelles, Groupe de Parole, conférences ...)

➤ Public cible

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

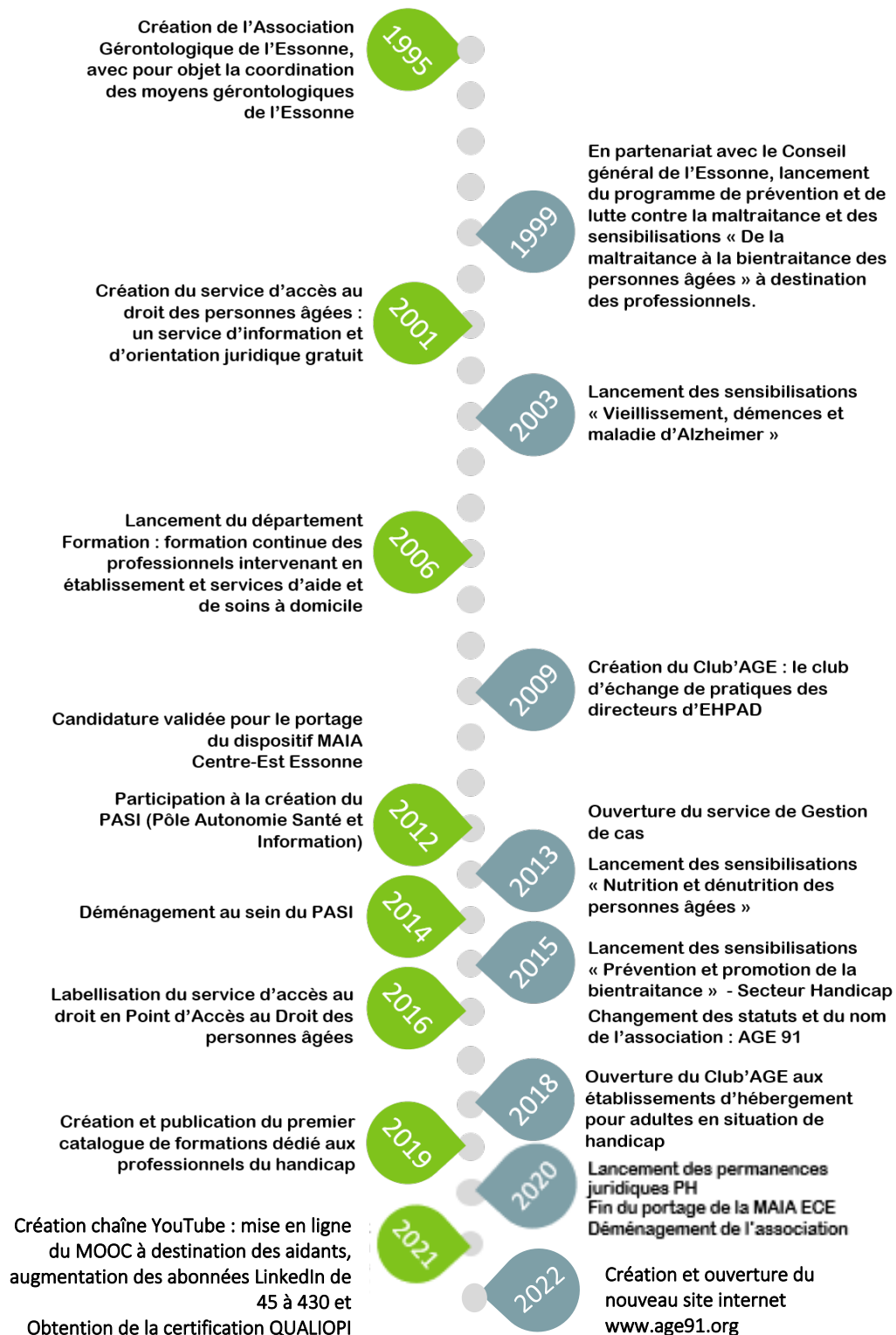
AGE 91 mène également des actions à destination des **personnes âgées et de leurs proches**, dans le cadre d'un Point d'Accès au Droit des personnes âgées.

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

➤ **Territoire**

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

➤ **Les actions de l'association**



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 5 Mai 2022.

Le Conseil d'Administration se compose ainsi :

NOM	Prénoms	Fonction au sein de l'association
CHAUMETTE	Laurence	Administratrice
DUPORTET	Pierre, Jean, Bernard	Président
GILLE	Céline	Administratrice
MAUGOURD	Marie-France	Vice-présidente
MILHAU	Lucette	Administrateur
MOUACI	Catherine	Secrétaire
NAELS	Dominique	Trésorière
PIGEON	Marie-France	Administratrice
SAPIO	Sandra	Administratrice

5 Conseils d'Administration ont eu lieu en 2022.

➤ Les adhérents

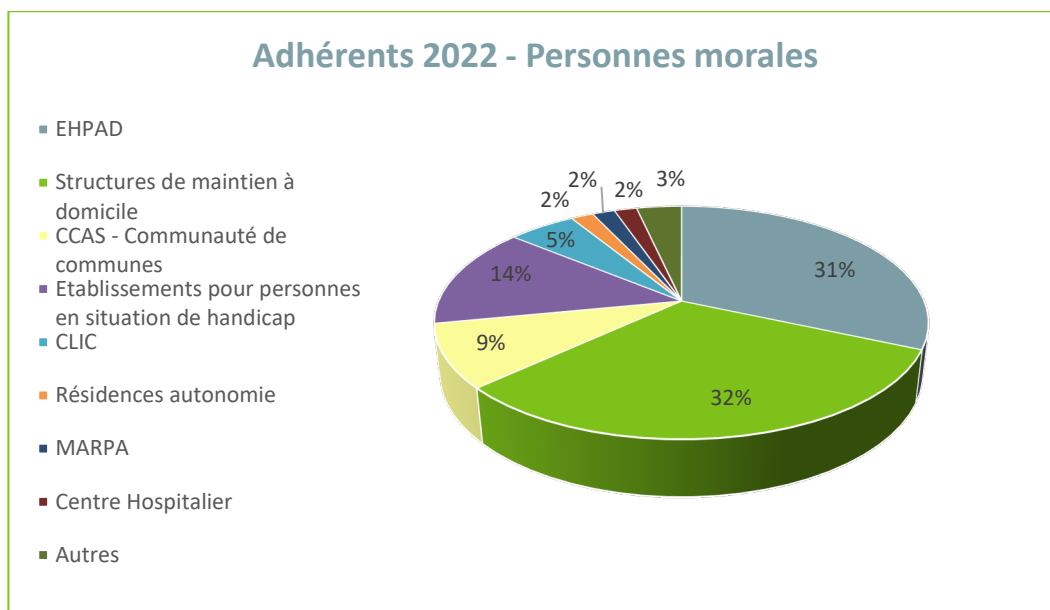
Début 2022, nous avons lancé un appel à cotisation à l'ensemble de nos partenaires institutionnels. En tant que personnes morales, les structures adhérentes à l'association témoignent leur soutien aux actions proposées par AGE 91 et nous aident à favoriser l'amélioration de la qualité d'accompagnement des personnes âgées et des adultes en situation de handicap.

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

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

En 2022, AGE comptabilise **67 adhérents** contre 60 en 2021, dont :

- **57** personnes morales,
- **10** personnes physiques.



MOYENS DE L'ASSOCIATION

➤ Ressources humaines

En 2022, l'équipe salariée de AGE 91 est composée de :

Stéphanie BLANCHARD	Responsable formation (1 ETP)
Anaïs BERNANE	Apprentie en communication digitale
Didier CHANGENET	Secrétaire Général (0,5 ETP)
Céline DELAHAYE	Assistante de direction/formation/PAD (1 ETP)
Véronique RIVIERE	Assistante administrative (1 ETP)
Omar DIDAOU	Juriste (1 ETP)

Cette équipe est appuyé par un contrat de prestation signé avec l'Association ASAD pour la gestion de 3 postes :

- RH depuis le 1^{er} Janvier 2022 : Vanessa AUSSERAY
- COMPTABILITE depuis le 1^{er} Mars 2021 : Nelly MATHIEU
- DIRECTION depuis le 1^{er} Octobre 2022 : Agnès LABARRE

Anais BERNANE a terminé son apprentissage en Septembre 2022.

Fin Septembre 2022, Mr Didier Changenet, secrétaire général, a quitté ses fonctions. Elles sont assurées depuis le 1^{er} Octobre 2022, par Agnès LABARRE

Céline DELAHAYE a quitté ses fonctions le 30 novembre 2022. Véronique RIVIERE a pris sa relève à compter du 9 Novembre 2022.

Formateurs occasionnels :

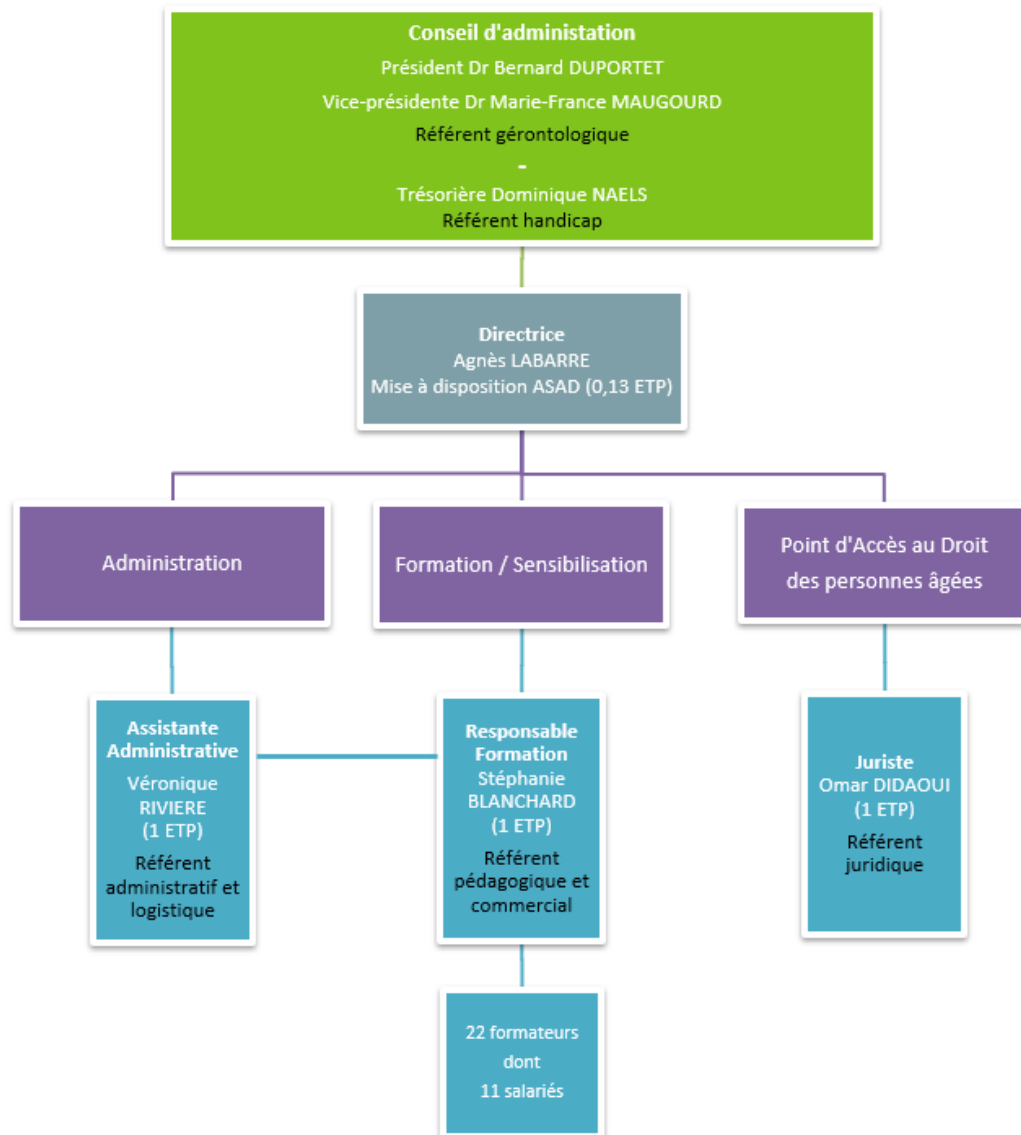
L'équipe est également composée de formateurs occasionnels (salariés, indépendants ou organisme de formation) pour l'animation des actions de sensibilisation, de formation, groupes de paroles, d'analyse de pratiques professionnelles et conférences « grand public ».

En 2022, nous avons travaillé avec **24** formateurs :

- 3 psychologues spécialisés en gérontologie

- 5 cadres infirmiers et/ou IDE
- 1 diététicienne
- 1 masseur-kinésithérapeute
- 4 pompiers sauveteur secouriste
- 1 juriste
- 1 ergothérapeute
- 1 médecin
- 1 professeur de sport
- 5 formateurs-consultants
- 1 psychomotricienne

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



Formation du personnel

Didier CHANGENET, Agnès LABARRE	Gouvernance Administrative et coopération
Stéphanie BLANCHARD, Céline DELAHAYE, Omar DIDAOUI	WORD-PRESS: initiation, invitation, creation et gestion d'un site WEB

➤ **Moyens et partenaires financiers**



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



Pour l'année 2022, 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,
 - **Conseil Départemental d'Accès au Droit (CDAD)** pour le(s) :
 - Point d'Accès au Droit des personnes âgées,
 - Les Journées Seniors (*à destination des professionnels du médico-social*),
 - **Caisse Primaire d'Assurance Maladie (CPAM)** pour le Point d'Accès au Droit
 - **Conférence des financeurs pilotée par le Département de l'Essonne** pour le(s) :
 - Permanences juridiques adressées aux adultes en situation de handicap,
 - Les Journées Seniors (*à destination des usagers*),
 - Diagnostic d'un Point d'accueil et de Soutien aux Tuteurs Familiaux
 - Renouvellement pour 1 an de « Seniors Numériquement Vôtres » (*ateliers numériques à destination des personnes âgées*)
 - Projet « Conciergerie sociale et solidaire »,
 - **Communauté de Communes du Val d'Essonne** dans le cadre des permanences juridiques physiques ayant lieu à la demande sur leur territoire.
- Les cotisations et dons
- Les actions de formation
- Les groupes de parole et groupes d'analyse des pratiques professionnelles
- Les conférences
- Les permanences physiques du Point d'Accès au Droit des personnes âgées en collaboration avec la Communauté de Communes du Val d'Essonne.



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

EN CHIFFRE

54

Sessions de sensibilisation pour la
prévention des professionnels

49

Actions de Formation professionnelles
dispensées

328

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

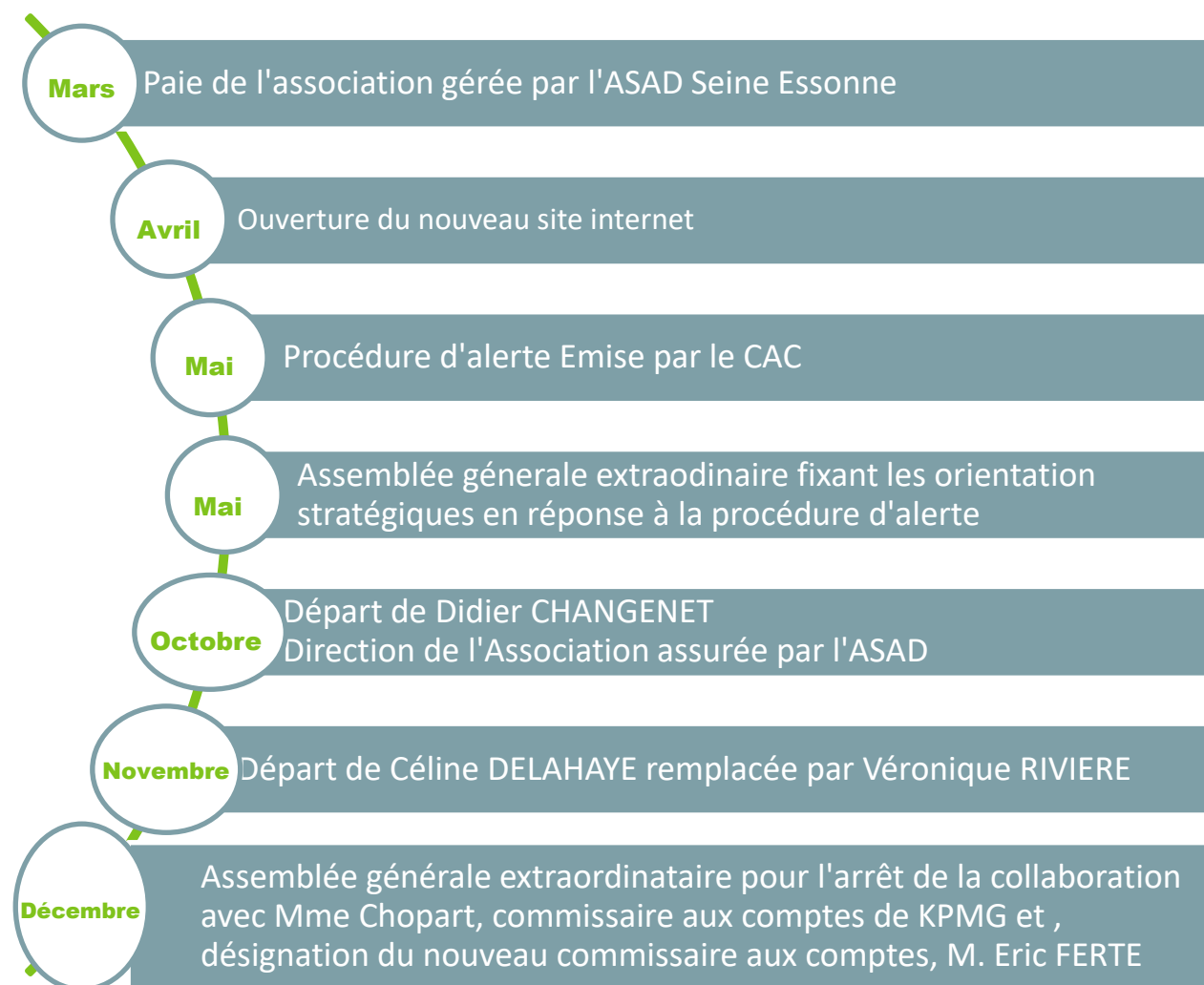
141

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

50

Ateliers et permanences de Sénior
Numériquement Vôtre

FAITS MARQUANTS DE L'ANNEE 2022



Rédaction :

*Agnès LABARRE
Directrice*

DEPARTEMENT SENSIBILISATION



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

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

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

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

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

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

➤ Organisation des sessions de sensibilisation

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

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

Ainsi, en 2022 des sessions mutualisées ont pu être organisées avec les plateformes NOA et PDMA / SAP 91.

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, cheffe de service, directeur de structure), 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 neuro-évolutives : 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 neuro-évolutives : 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)	18	18	136
Prévention maltraitance – promotion bientraitance (PH)	14	5	115
Maladies neurodégénératives : la maladie d'Alzheimer	10	16	75
Nutrition et dénutrition des personnes âgées	12	10	82
TOTAL au 31/12/2022	54	49	408

Soit une augmentation de 13 % avec l'année N-1.

➤ Public sensibilisé

- Répartition par type de structure et par secteur

- × *Secteur de la gérontologie*

Type	Alzheimer	Maltraitance/ Bientraitance	Nutrition	Total général	%
CCAS/Communauté de communes	4	5	1	10	23%
Résidence Autonomie	2	2		4	9%
EHPAD			1	1	2%
Aide et soins à domicile	10	11	8	29	66%
Total général	16	18	10	44	100%

Détail des structures présenté en annexe 5.

- × *Secteur du Handicap*

Type	Maltraitance/ Bientraitance	%
FAM	1	20%
Foyer d'hébergement	1	20%
Foyer de vie	2	40%
MAS	1	20%
Total général	5	100%

Détail des structures présenté en annexe 5.

- Répartition des participants par fonction

Catégorie professionnelle	Secteur gériatologique	Secteur handicap	Total général	%
Administratif	10	2	12	4%
AES / AMP	8	48	56	14%
Agent de service	5	4	9	2%
Aide à domicile	124		124	30%
Aide soignant/ASG	10	2	12	3%
Animateur	2		2	0,5%
Auxiliaire de vie	111		111	27%
Coordination	2		2	0,5%
Direction / Chef de service	4		4	1%
Educateur / Moniteur		42	42	10%
Infirmier	2	6	8	2%
Paramédical		2	2	0,5%
Services généraux	13	5	18	4%
Stagiaire		4	4	1%
Non identifiée	2		2	0,5%
Total général	293	115	408	100%

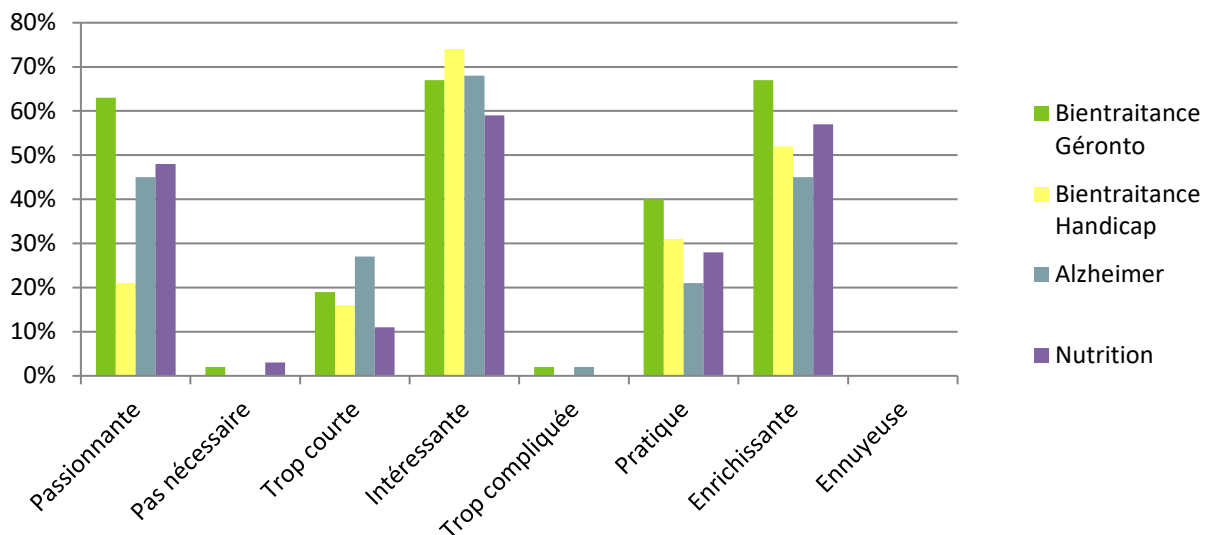
BILAN QUALITATIF

➤ Questionnaires de satisfaction

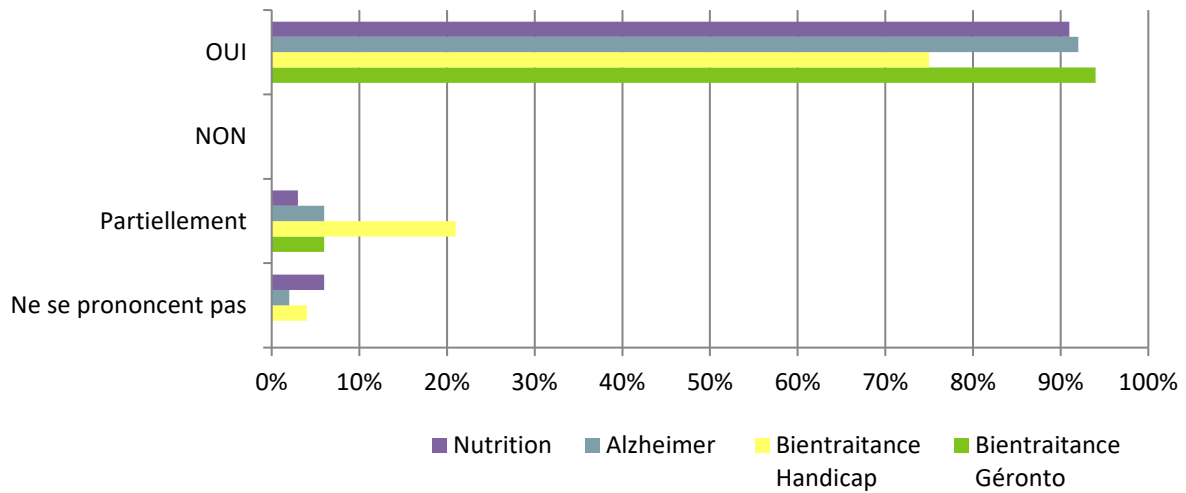
A l'issue de chaque session, un questionnaire d'évaluation est remis à chaque participant. Ce questionnaire anonyme permet de recueillir la satisfaction des professionnels. Leur analyse nous permet notamment d'ajuster les contenus aux attentes des stagiaires et d'en présenter la synthèse.

- Le contenu

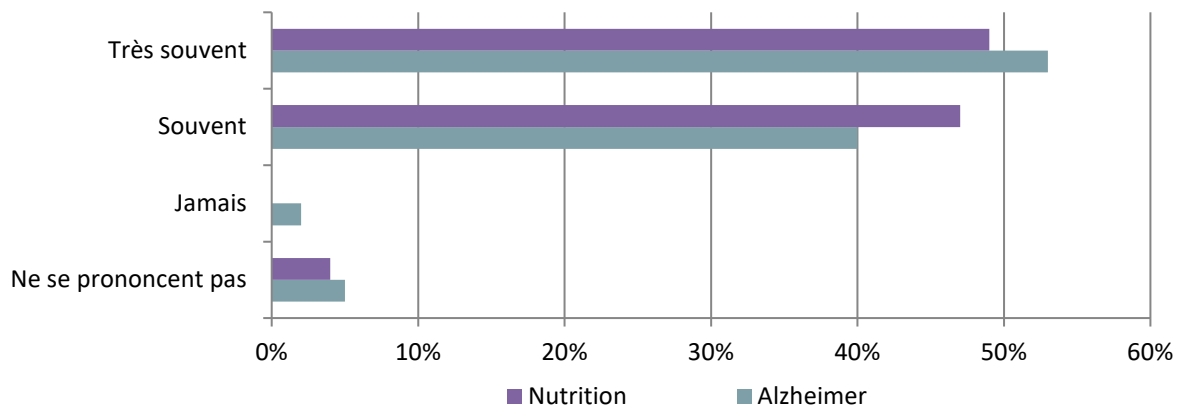
Quel(s) adjectif(s) correspondent le mieux à votre appréciation de la séance ?



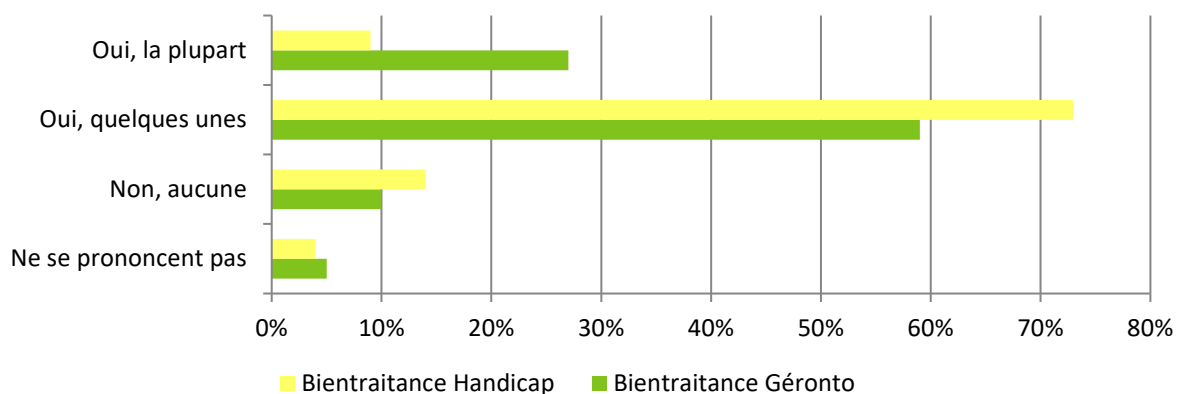
Le contenu de cette session a-t-il répondu à vos attentes ?



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

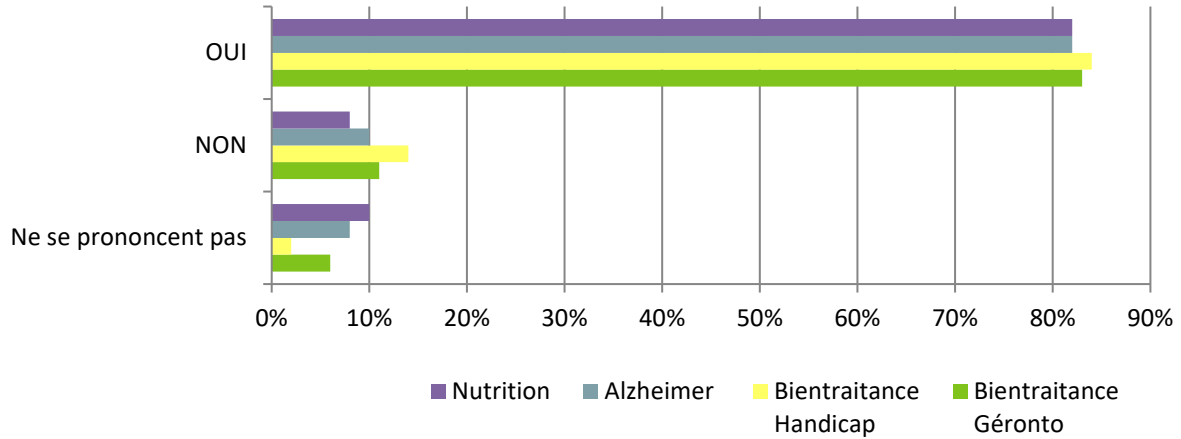


Avez-vous déjà rencontré des situations semblables aux situations évoquées pendant la session ?



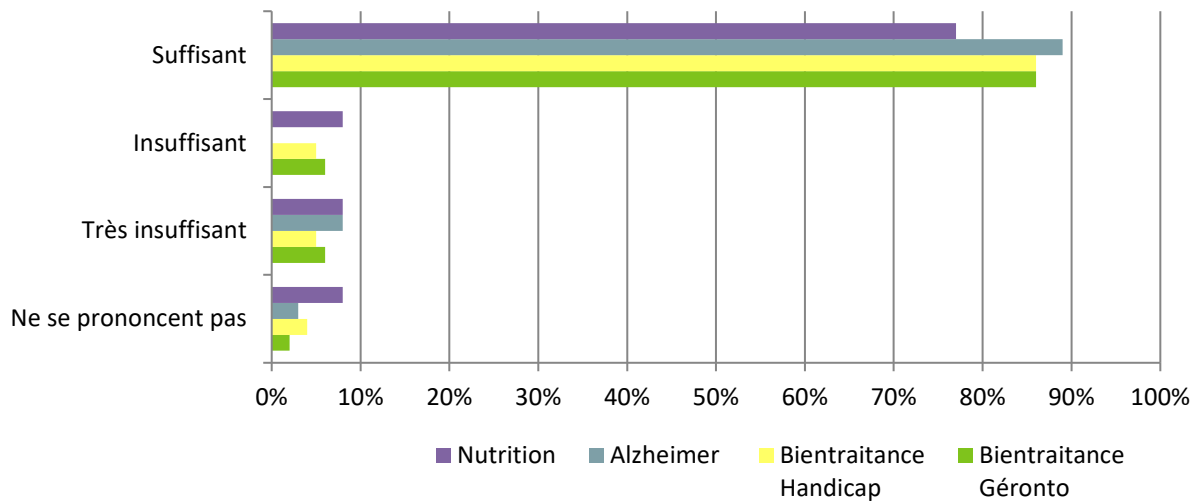
• **Les suites à donner**

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

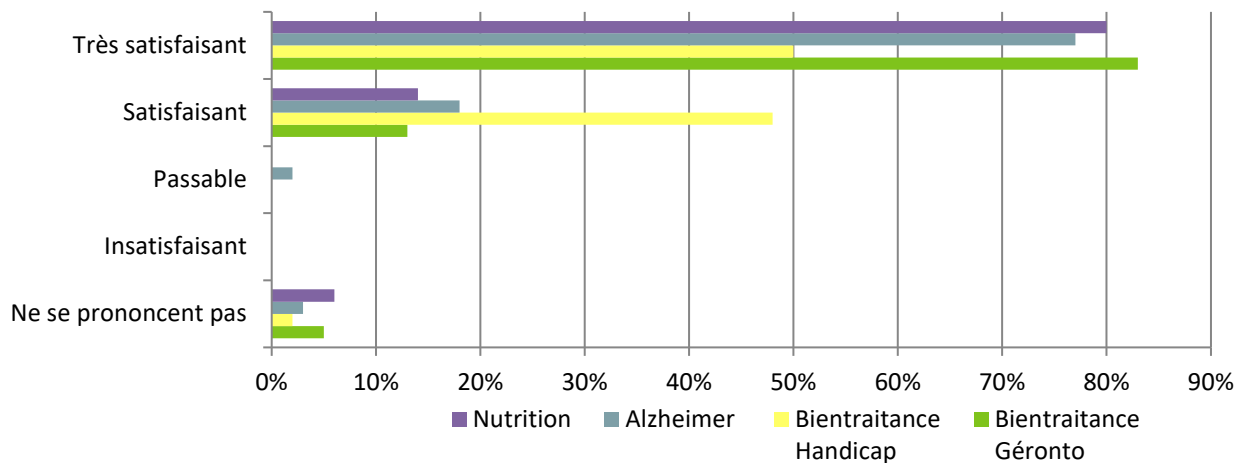


• **Le formateur**

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 :

« Ce qui m'a plu est de s'être remis en question, me rendre compte de mes ignorances et d'avoir pu échanger avec d'autres collègues. Formatrice au top ! »

« Ce qui m'a plu c'est d'avoir pu échanger sur mes ressentis. Les situations mises en image sont très parlantes. »

« J'ai acquis de nouvelles connaissances sur l'alimentation des personnes âgées. Les explications données me serviront aussi bien au travail que sur le plan personnel. »

« Ce fût une découverte des maladies neuro-évolutives. »

"Interaction du groupe très positive. J'ai aimé la remise en question sur les pratiques professionnelles et les recommandations de bonnes pratiques. »

➤ **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 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 ! »	8 %	9 %	85 %	↗89 %	3 %	0 %
L'aide à domicile accompagnant Madame Martin en courses : « Il faut qu'on se dépêche ce matin mamie , je suis en retard ».	8 %	7 %	78 %	↗84 %	6 %	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. »	44 %	49 %	25 %	↗36 %	19 %	10 %
Monsieur Martin est vexé. Madame Martin est de retour de chez son coiffeur. Le médecin lui a dit : « Tu es jolie Agnès aujourd'hui ».	67 %	47 %	7 %	↗29 %	18 %	20 %
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. »	17 %	13 %	47 %	↗57 %	26 %	20 %
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.	4 %	7 %	89 %	83 %	3 %	1 %
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 »	14 %	9 %	64 %	↗79 %	11 %	6 %
Monsieur Martin râle car il a été puni. Comme, il n'a pas mangé sa viande, il n'a pas eu de dessert.	4 %	1 %	89 %	89 %	6 %	3 %
Monsieur Martin est choqué, l'aide soignante n'a pas changé l'eau de son bain, pour baigner son épouse par économie.	1 %	4 %	92 %	86 %	3 %	6 %
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 ».	17 %	6 %	71 %	↗81 %	10 %	9 %

Résultats obtenus à partir de 70 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 ? »	29 %	15 %	16 %	↗54 %	46 %	28 %
Monsieur Dubois est déprimé, il confie à l'infirmière vouloir en finir avec la vie, elle ne répond rien.	4 %	3 %	64 %	↗85 %	30 %	8 %
C'est l'heure du goûter. Comme chaque jour, l'AES donne en souriant un verre de jus d'orange à Monsieur Dubois.	68 %	57 %	20 %	↗30 %	7 %	7 %

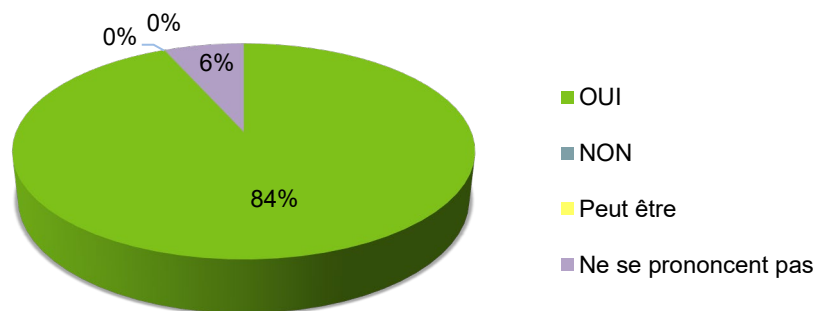
Comment qualifiez-vous les situations suivantes ?	Bientraitante		Maltraitante		Je ne sais pas	
	Début	Fin	Début	Fin	Début	Fin
Monsieur Dubois est énervé et devient violent. L'éducateur, par mesure de protection, l'enferme dans sa chambre.	18 %	15 %	50 %	↗62 %	23 %	18 %
L'IDE vient pour les soins de Madame Dubois. Elle lui dit bonjour, lui fait sa piqûre et s'en va.	29 %	15 %	52 %	↗72 %	14 %	7 %
L'AES apporte le repas de Monsieur Dubois. Elle repasse 15 minutes après pour savoir si tout va bien et s'il a besoin de quelque chose.	75 %	69 %	11 %	↗20 %	11 %	5 %
L'animateur organise une activité. Il va lui-même chercher les personnes qu'il pense aptes à participer.	43 %	30 %	30 %	↗51 %	20 %	11 %
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 ? »	23 %	11 %	32 %	↗66 %	36 %	18 %
Depuis plusieurs jours Madame Dubois est agitée et agressive. Ce matin, l'équipe soignante décide de lui donner un traitement pour la calmer.	39 %	48 %	20 %	↗36 %	32 %	11 %
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 ! ».	0 %	0 %	98 %	95 %	0 %	0 %

Résultats obtenus à partir de 61 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*

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

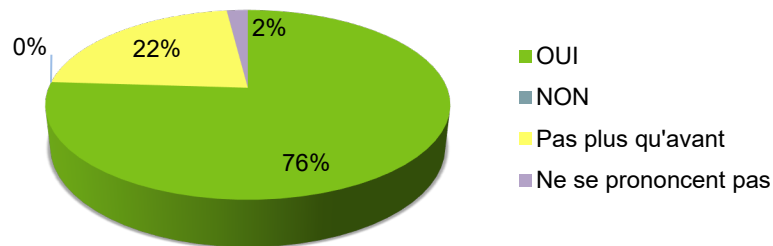
Cette question sera ajoutée au questionnaire à compter de 2023.

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

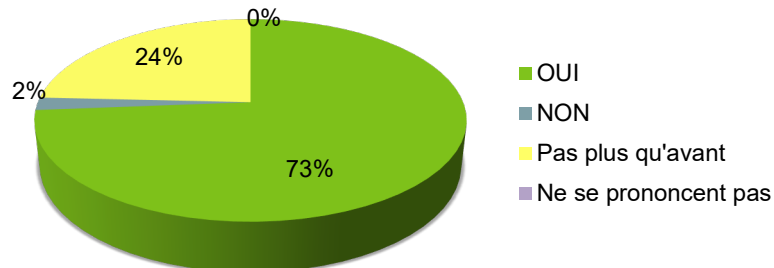
En début de session de niveau 2, les questions suivantes ont été posées aux professionnels travaillant auprès d'adultes en situation de handicap :

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

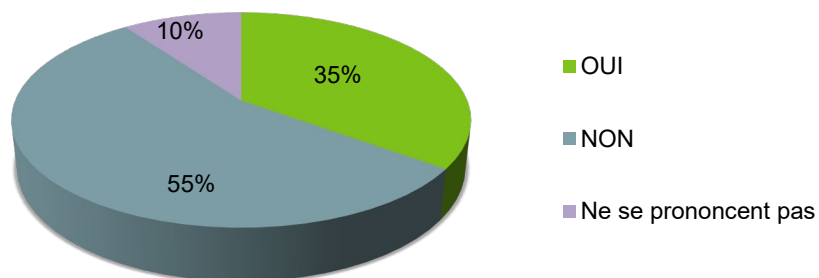
Je prête plus attention aux gestes routiniers



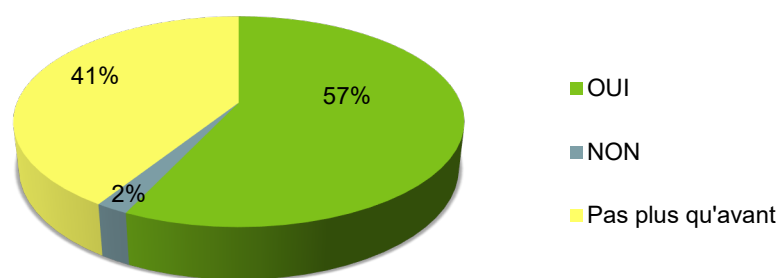
Je prête plus attention aux mots employés



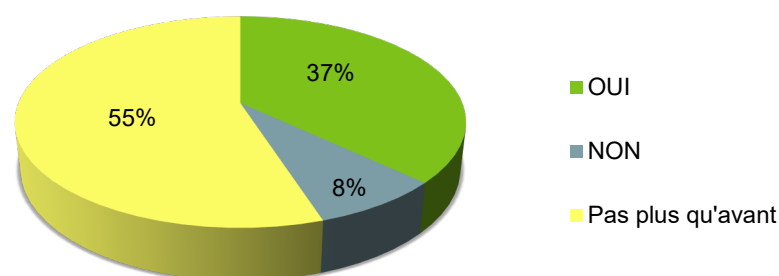
J'ai identifié des comportements maltraitants ou des situations à risque de maltraitance que je ne remarquais pas avant



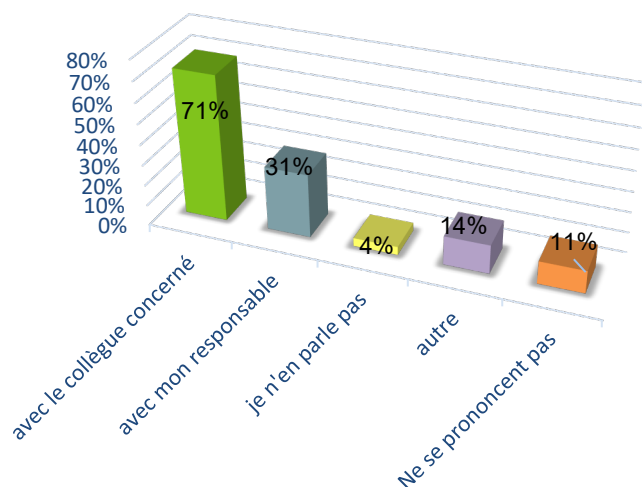
Je prête plus attention au respect du choix de la personne



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



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



CONCLUSION

Pour sa vingt-troisième année de fonctionnement, l'activité « sensibilisation » de AGE 91 se poursuit avec une augmentation du nombre de sessions dispensées de 13 %.

Comme l'an passé, les structures souffrent de plus en plus de manque de personnels et ont des difficultés à mobiliser un groupe complet (8 à 10 personnes) au sein de leur établissement pour mettre en place ce type de sensibilisation.

Nous avons donc multiplié les sessions mutualisées (sessions inter-établissements) grâce au partenariat initié en 2021 avec la plateforme PDMA / SAP 91 pour permettre aux professionnels de s'inscrire individuellement sur ces actions. Cette modalité perdurera en 2023.

Rédaction :

*Stéphanie BLANCHARD
Responsable formation*

LE POINT D'ACCES AU DROIT DES PERSONNES AGEES



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 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	26
<i>Analyse quantitative</i>	26
• Nombre de permanences et de personnes reçues	27
• Profil de l'usager de la permanence	27
• Origine géographique de l'usager	27
• Profil de la personne âgée	28
• Matières juridiques concernées	28
<i>Analyse du suivi des situations</i>	29
TABLEAU SYNTHETIQUE	29
PARTENARIAT AVEC LES CLIC	29
<i>Réunions d'informations</i>	29
<i>Soutien juridique</i>	29
ACTIONS DE FORMATION DISPENSEES PAR LE JURISTE	30
CONFERENCES DISPENSEES PAR LE JURISTE	30
AUTRES ACTIVITES	31
JOURNEES SENIORS	31
PERMANENCES A DESTINATION DES ADULTES EN SITUATION DE HANDICAP	32
<i>Présentation</i>	32
<i>Permanence téléphonique</i>	32
<i>Au cours de l'année 2022, la juriste a suivi 31 situations lors des permanences téléphoniques.</i> 32	
• Profil de l'appelant	32
• Type de handicap	32
• Origine géographique des bénéficiaires du service	33
• Connaissance du numéro d'appel	33
• Matières juridiques concernées	33
<i>Permanence physique</i>	33
• Profil de l'appelant	34
• Type de handicap	34
• Origine géographique des bénéficiaires du service	34
• Connaissance du numéro d'appel	35
• Matières juridiques concernées	35
DIAGNOSTIC ET PROJET DE CREATION D'UN SERVICE D'INFORMATION ET DE SOUTIEN AUX TUTEURS FAMILIAUX (ISTF)	35
BILAN ET PERSPECTIVES	36

Labellisé en Point d'Accès au Droit par le Conseil Départemental de l'Accès au Droit de l'Essonne depuis le 1er janvier 2016, le Point d'Accès au Droit de personnes âgées, le service d'accès au Droit des personnes âgées fonctionne depuis 22 ans.

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

Dans ce cadre, le juriste a pour missions :

- de répondre à toute demande d'information sur les droits et obligations dans les domaines : civils, 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 de l'Accès au Droit de l'Essonne, de la Conférence des financeurs, de la Caisse Primaire de l'Assurance Maladie de l'Essonne et de la Communauté de Communes du Val d'Essonne au cours de cette année ont permis la poursuite des actions mises en place et le maintien de la gratuité de ce service de proximité.

PERMANENCE TELEPHONIQUE

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

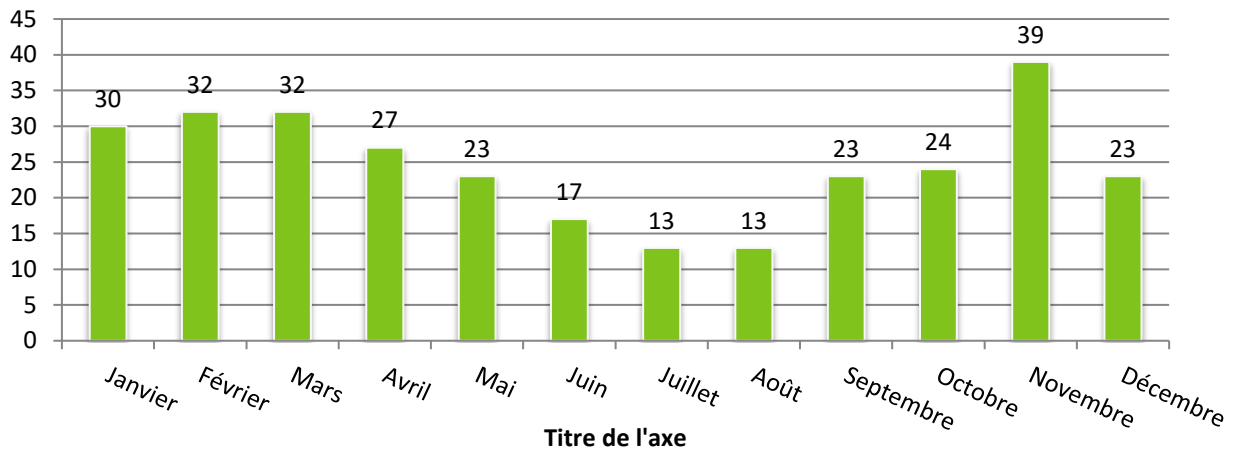
En fonction de la complexité de la situation et des documents à consulter, le juriste peut être amené à rencontrer les bénéficiaires du service.

Evaluation quantitative

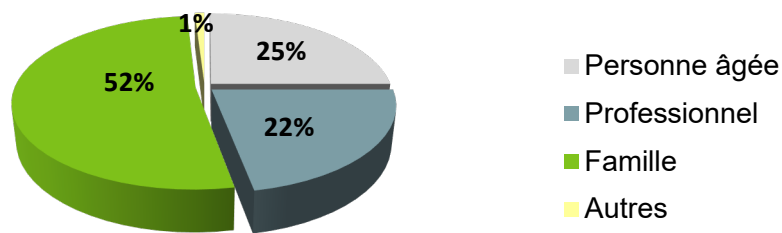
- **Nombre de situations**

	Nombre de dossiers	Nombre de contacts	Moyenne / dossier
Dossiers ouverts en 2022	296	398	1.34
Dossiers suivis en 2022, ouverts en 2021	1	5	5

• Répartition mensuelle des situations



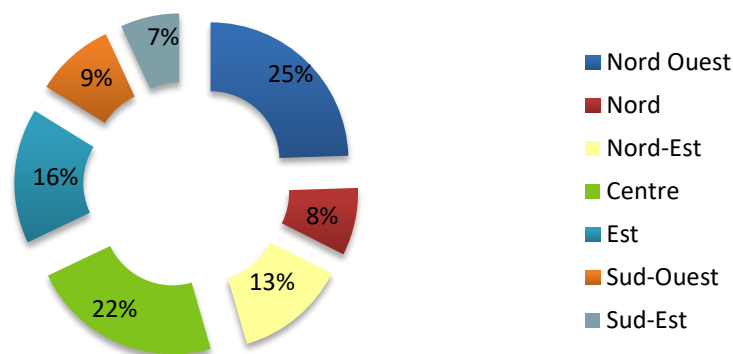
• Profil de l'appelant



• Origine géographique des bénéficiaires du service



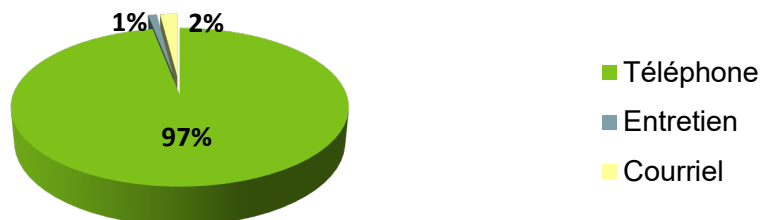
Répartition des appels essonniers en fonction des territoires d'action départementale¹ :



¹ cf. Carte des territoires d'action départementale (source Conseil départemental de l'Essonne) en [annexe 6](#).

Evaluation qualitative

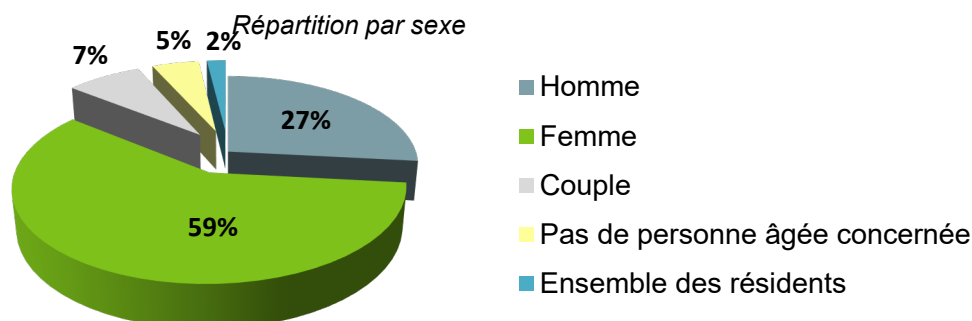
- Modalités du premier contact

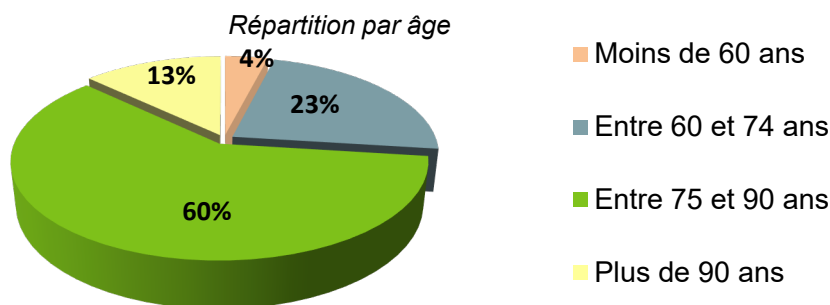


- Connaissance du numéro d'appel

Orientation par	Nb d'appel	En %
Réseau CDAD (Point d'accès au droit, Maison de Justice et du Droit...)	88	30
CLIC/DAC	75	25
Mairies, CCAS, Services retraités, Service social SNCF, police	39	13
France Alzheimer Essonne	24	8
Centres hospitaliers	24	8
Directeur d'établissement	14	5
Structures du champ du handicap (MDPHE, espace singulier, APAPEI)	6	2
Professionnel institutionnel	6	2
AGE 91 (site internet, conférence, formation)	5	2
Internet	4	1
Réseaux de santé / SSIAD	4	1
Associations d'aidants	2	1
DAC	2	1
Conseil départemental	1	0
CCVE	1	0
Ami	1	0
Total	398	100

- Le bénéficiaire





- **Matières juridiques concernées**

Domaines	Nb dossiers	En %
Mesures de protection juridique	126	34,23
Droit de la protection sociale (demandes d'aides : informations sur l'aide sociale, l'APA, pensions de retraite...)	42	11,41
Droit des successions	28	7,61
Informations sur le service	26	7,07
Procédure civile	25	6,79
Droit de la santé	25	6,79
Droit pénal	21	5,71
Droit de la famille	19	5,16
Droit des contrats	16	4,35
Droit du travail	12	3,26
Droit de la consommation	9	2,45
Droit administratif	7	1,9
Droit bancaire	4	1,09
Droit des assurances	3	0,82
Droit des biens	3	0,82
Droit des étrangers	1	0,27
Droit fiscal	1	0,27
Total	368	100

Une même situation peut recouvrir plusieurs problématiques.

- **Modalités de réponse**

Type de réponse apportée à l'appelant	Dossiers ouverts en 2022
Téléphone	287
Téléphone et courrier	4
Entretien	4
Courriel	1
	296

- **Analyse du suivi des situations**

Type de contact		Nombre	Nombre de contacts /moyen de communication	Total
Courrier	Entrant	14	22	398
	Sortant	8		
Téléphone	Entrant	305	376	
	Sortant	71		

Sur l'ensemble des situations pour lesquelles nous avons été sollicités durant cette année 2022, **26 personnes âgées bénéficiaient d'une mesure de protection juridique.**

Type de mesure	Nombre
Tutelle	9
Demandes en cours d'instruction	7
Curatelle renforcée	5
Curatelle simple	2
Habilitation familiale	2
Sauvegarde de justice	1
Total	26

PERMANENCES PHYSIQUES

Présentation

Au cours de cette année 2022, le renouvellement du partenariat conclu avec le Conseil Départemental de l'Accès au Droit de l'Essonne a permis la poursuite des permanences physiques au niveau de la Maison de Justice et du Droit de la Communauté de Communes de l'Etampois Sud-Essonne et du Point d'Accès au Droit de la Communauté d'Agglomération Val d'Yerres Val de Seine.

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

Au total, 3 **permanences mensuelles** sont programmées, d'une durée de trois heures chacune, représentant 9h de permanences par mois (sur 11 mois). Pour chaque permanence, le juriste est en mesure d'assurer trois rendez-vous.

Lieu et calendrier des permanences

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

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

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

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

Les permanences ont lieu le quatrième vendredi de chaque mois,

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

- **Permanences sur la Communauté de Communes du Val d'Essonne**

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

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

Analyse quantitative

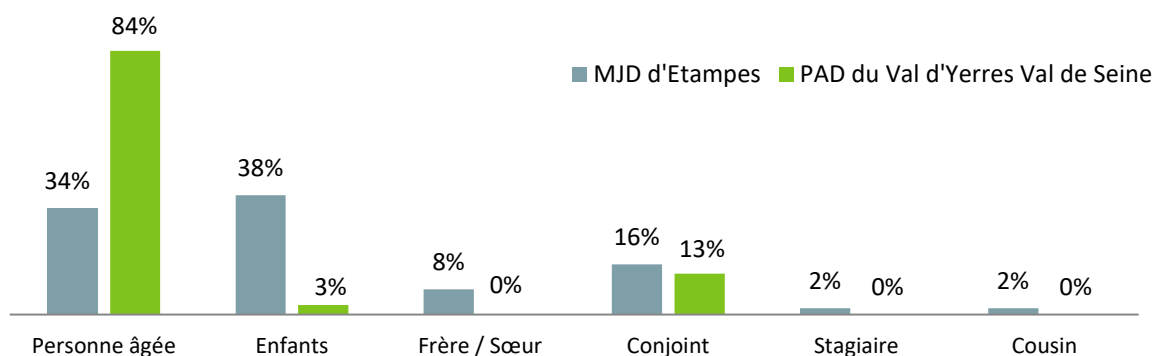
² cf. Liste des communes réparties par permanences physiques en annexe 7.

• **Nombre de permanences et de personnes reçues**

Lieu de la permanence	Permanences programmées	Permanences réalisées	Personnes reçues En 2022
MJD Etampes	22	22	50
PAD Epinay-Sous-Sénart	11	11	32
Total	33	33	82

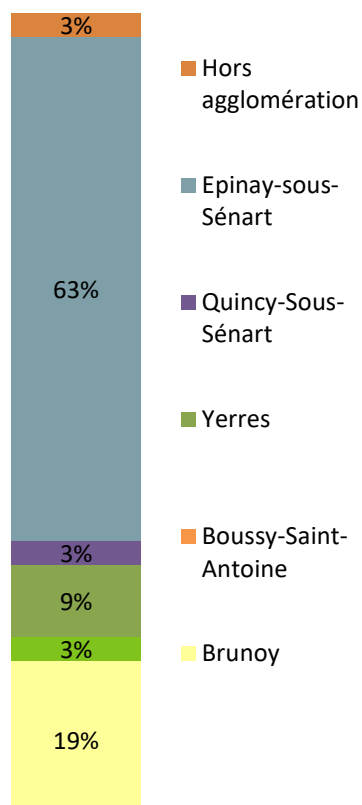
À noter également que **quatorze** personnes ont pris rendez-vous mais ne se sont pas présentées et que **sept** personnes ont annulé leur rendez-vous au dernier moment.

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

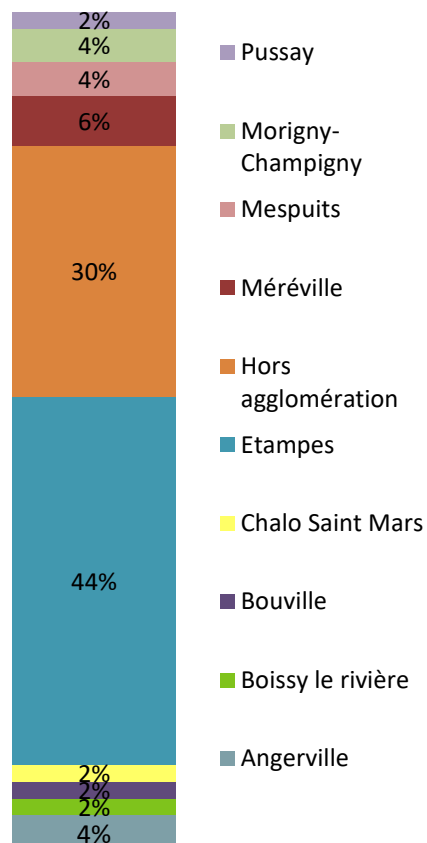


• **Origine géographique de l'utilisateur**

PAD du Val d'Yerres Val de Seine

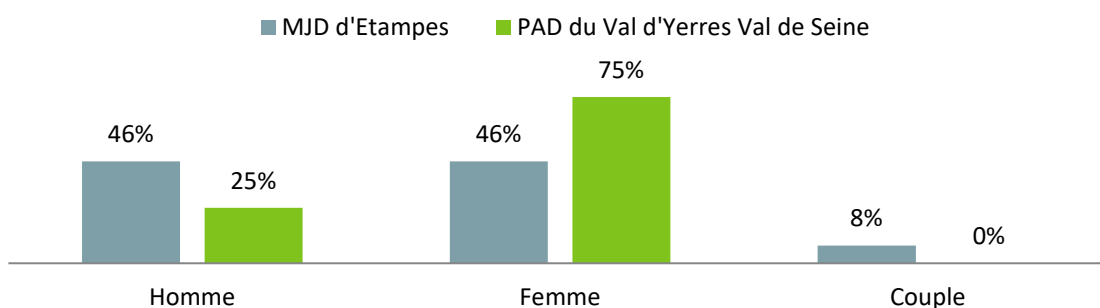


MJD d'Etampes

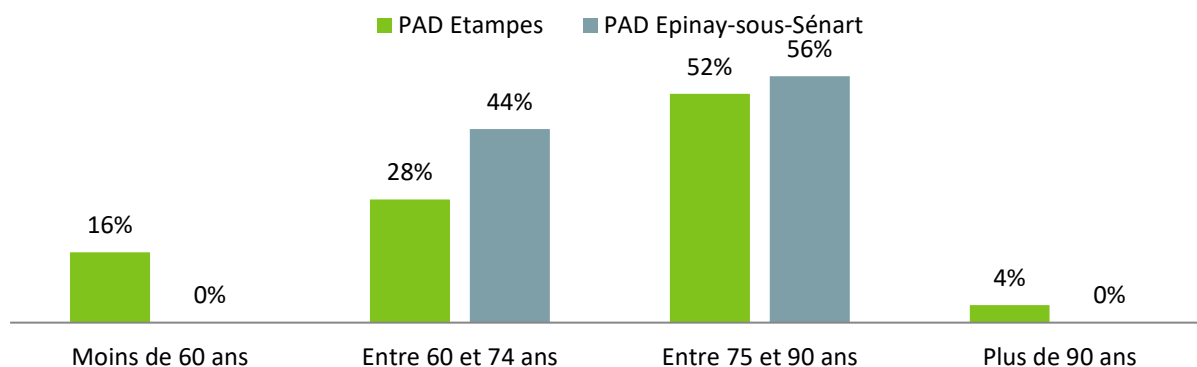


- **Profil de la personne âgée**

Répartition par sexe



Répartition par âge



- **Matières juridiques concernées**

Domaines	MJD Etampes		PAD Epinay-/s-Sénart		Total	
	Nb	%	Nb	%	Nb	%
Droit de la consommation	1	1,41	2	5,88	3	2,86
Droit de la famille	8	11,26	3	8,82	11	10,47
Droit de la protection sociale	9	12,67			9	8,57
Droit de la santé	3	4,23	1	2,94	4	3,8
Droit des biens	1	1,41			1	0,95
Droit des contrats			4	11,76	4	3,8
Droit des successions	5	7,04	11	32,38	16	15,28
Droit du travail			4	11,76	4	3,81
Droit pénal	3	4,23			3	2,86
Mesures de protection juridique	36	50,7	4	11,76	40	38,1
Droit des assurances			1	2,94	1	0,95
Informations sur le service	1	1,41			1	0,95
Droit administratif	1	1,41			1	0,95
Droit du logement			2	5,88	2	1,9
Procédure civile	3	4,23	2	5,88	5	4,75
Total général	71	100	34	100	105	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**. Ils 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 Etampes	PAD Epinay /s Sénart
	Entretiens	Entretiens
Personnes âgées	16	27
Enfants	20	1
Frères/ sœurs	4	
Concubin / Conjoint	8	4
Stagiaire	1	
Cousin	1	
Total	50	32

TABLEAU SYNTHETIQUE

Le tableau synthétique ci-dessous dénombre l'ensemble des dossiers suivis en 2022 :

		Nb dossiers	Nb contacts
Permanence téléphonique	Dossiers ouverts en 2022	296	398
	Dossiers traités ouverts en 2021	1	5
Permanences physiques	Réalisées en 2022	82	82
TOTAL		379	485

PARTENARIAT AVEC LES CLIC

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

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

Réunions d'informations

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

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

Soutien juridique

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

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

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

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

25 % des situations traitées proviennent d'un CLIC, ce dernier ayant soit contacté directement la permanence téléphonique, soit orienté l'utilisateur vers le service. Le nombre de situations traitées dans ce cadre au cours de cette année est de **75**.

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

ACTIONS DE FORMATION DISPENSEES PAR LE JURISTE

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

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

Thème des sessions	Nb d'interventions	Nb de participants
Les mesures de protection juridique	1	7
	1	10
Droits et devoirs des usagers	1	6
	1	6
Approche juridique de la maltraitance	1	13
Le secret professionnel	1	10
	1	6
Total	7	58

CONFERENCES DISPENSEES PAR LE JURISTE

Thème des sessions	Nb d'interventions	Nb de participants
Les mesures de protection juridique	1	18
Droit des successions	1	15
Les mesures de protection juridique	1	7
Les mesures de protection juridique	1	25
Les mesures de protection juridique	1	15
Droit des successions	1	29
Directives anticipées et personne de confiance	1	11
Droit à l'information médicale	1	10
Total	8	130

AUTRES ACTIVITES

Au cours de cette année 2022, le juriste a participé aux actions suivantes :

Structure	Thématique
CDAD	Comité de pilote du PAD Personnes âgées
	Comité de pilotage du PAD du Val d'Yerres Val de Seine
	Comité de pilotage de la Maison de Justice et du Droit de la Communauté de Communes de l'Etampois Sud-Essonnes
	Réunions de réseau des juristes
Conseil départemental	Réunion de maillage partenarial du territoire TAD Est
CLIC Cœur Essonne	Réunion des partenaires
Espace Singulier	Réunion de travail
Résidence Domitys de Corbeil-Essonnes	Tenue d'un stand
Espace France Services de Ballancourt-Sur-Essonnes	Réunion des partenaires
Conseil départemental de l'Essonne	Journée départementale CDESS Sexualité

JOURNEES SENIORS

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

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

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

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

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

3 journées Seniors ont été réalisées en 2022 sur les communes de :

- Boussy-Saint-Antoine, le 30 septembre
- Ballancourt-Sur-Essonnes, le 22 octobre
- Angerville, le 1^{er} décembre

Chacune de ces journées a nécessité une réunion préparatoire avec les acteurs locaux et la visite de la salle où s'est déroulée la manifestation.

Pour chacune de ces journées, un questionnaire de satisfaction a été établi pour les professionnels et les usagers. Une synthèse des évaluations a été effectuée et peut vous être adressée sur simple demande à l'adresse suivante pad@age91.org.

Lieux	Matinée à destination des professionnels Nombre de participants	Après-midi à destination des usagers Nombre de participants
Boussy-Saint Antoine	39	90
Ballancourt-Sur-Essonne	42	52
Angerville	30	53
Total	111	195

PERMANENCES A DESTINATION DES ADULTES EN SITUATION DE HANDICAP

Présentation

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

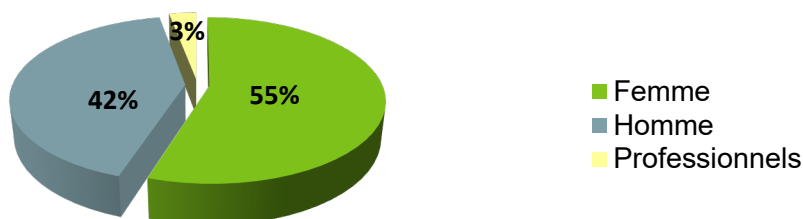
Ces permanences sont assurées par un(e) juriste du CIDFF.

Permanence téléphonique

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

Au cours de l'année 2022, la juriste a suivi **31** situations lors des permanences téléphoniques.

• Profil de l'appelant



• Type de handicap

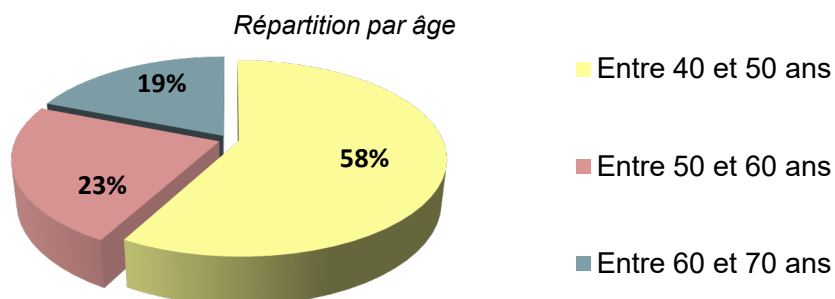


- **Origine géographique des bénéficiaires du service**

Commune	Nb d'appels	En %
Evry-Courcouronnes	9	29
Massy	8	25,9
Etampes	4	12,8
Corbeil-Essonnes	1	3,23
Grigny	1	3,23
Longjumeau	1	3,23
Mennecy	1	3,23
Morsang-Sur-Orge	1	3,23
Palaiseau	1	3,23
Saint-Michel-Sur-Orge	1	3,23
Les Ulis	1	3,23
Marcoussis	1	3,23
Non renseigné	1	3,23
Total	31	100

- **Connaissance du numéro d'appel**

Orientation par	Nb d'appels	En %
Tribunal ou structure d'accès au droit	12	38,71
Association	11	35,48
Organismes sociaux	7	22,58
Une relation privée / bouche à oreille	1	3,23
Total	31	100



- **Matières juridiques concernées**

Domaines	En %
Droits, démarches et aides sociales	54,84
Autres domaines du droit (droit des contrats, assurances, consommation, endettement)	16,13
Droit de la famille	12,9
Droit social et de la fonction publique	12,9
Droit des étrangers	3,23
Total	100

Permanence physique

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

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

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

Au cours de l'année 2022, la juriste a suivi **59** personnes lors des permanences physiques.

- **Profil de l'appelant**



- **Type de handicap**

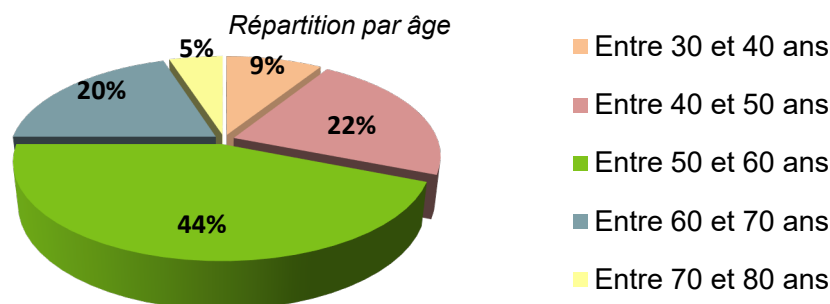


- **Origine géographique des bénéficiaires du service**

Commune	Nb d'appels	En %
Évry-Courcouronnes	33	55,93
Bondoufle	2	3,41
Chilly-Mazarin	2	3,41
Corbeil-Essonnes	2	3,41
Grigny	2	3,39
Saint-Michel-Sur-Orge	2	3,41
Brétigny-Sur-Orge	1	1,69
Breux-Jouy	1	1,69
Brunoy	1	1,69
Cheptainville	1	1,69
Epinay-Sous-Sénart	1	1,69
La Ferté Alais	1	1,69
Fleury-Mérogis	1	1,69
Lisses	1	1,69
Morsang-Sur-Seine	1	1,69
Le Plessis Pâté	1	1,69
Saint-Germain-Les-Corbeil	1	1,69
Saint-Pierre-du-Perray	1	1,69
Savigny-Sur-Orge	1	1,69
Soisy-Sur-Seine	1	1,69
Wissous	1	1,69
Verrières-Le-Buisson	1	1,69
Total	59	100

• **Connaissance du numéro d'appel**

Orientation par	Nb d'appels	En %
Tribunal ou structure d'accès au droit	48	81,36
Association	9	15,25
Une relation privée / bouche à oreille	2	3,39
Total	59	100



• **Matières juridiques concernées**

Domaines	Nb de dossiers	En %
Droit, démarches et aides sociales, dont l'aide juridictionnelle	50	84,74
Droit social et de la fonction publique	7	11,86
Droit de la famille	1	1,7
Autres domaines du droit	1	1,7
Total	59	100

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

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

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

Ce diagnostic a été remis au CDAD fin janvier 2022.

BILAN ET PERSPECTIVES

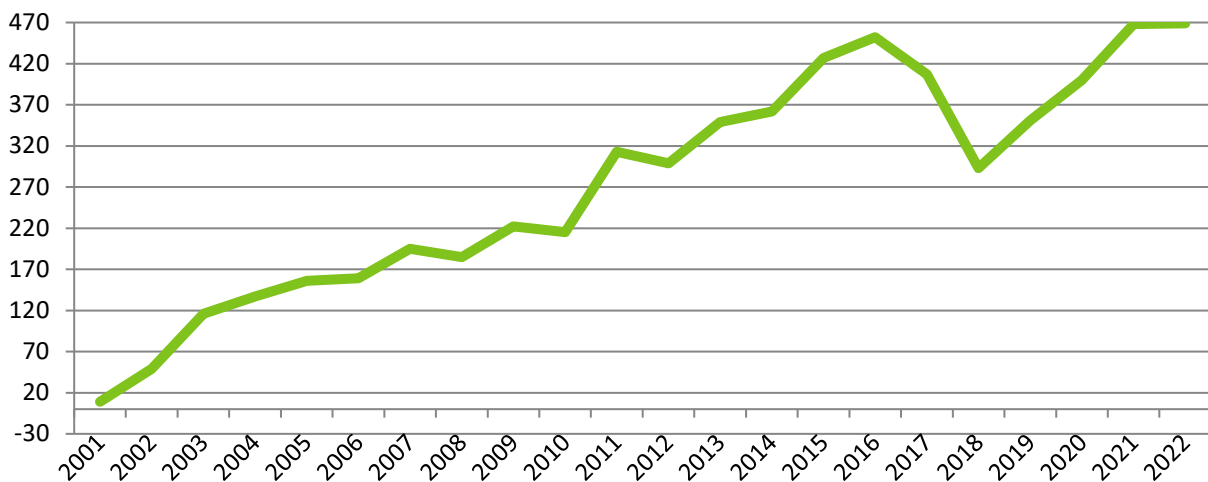
Dans sa vingtième-deuxième année de fonctionnement, le Point d'Accès au Droit des personnes âgées a connu une activité soutenue et comparable à celle de l'année 2021.

L'année 2022 a ainsi été l'occasion de poursuivre et développer les actions en cours.

Durant l'année 2023, il conviendra de pérenniser les activités proposées et les développer, notamment en ce qui concerne le champ du handicap. Pour ce faire, la recherche et l'obtention de financements suffisants pour permettre **le recrutement d'un second juriste à temps plein est indispensable**. Cela permettra alors de répondre de manière plus satisfaisante aux besoins des personnes âgées et des adultes en situation de handicap qui constituent des publics fragiles.

L'objectif est de proposer aux adultes en situation de handicap les mêmes prestations que celles existantes aujourd'hui pour les personnes âgées.

Total cumulé : 6033 situations



DEPARTEMENT FORMATION



ORGANISATION ET FONCTIONNEMENT	38
➤ <i>Certification qualité</i>	<i>38</i>
➤ <i>Modalités d'organisation</i>	<i>38</i>
➤ <i>Les intervenants.....</i>	<i>39</i>
➤ <i>Elaboration des contenus</i>	<i>39</i>
➤ <i>Présentation des catalogues</i>	<i>39</i>
LES PRESTATIONS REALISEES PAR AGE 91	41
➤ <i>Les formations aux catalogues</i>	<i>41</i>
➤ <i>Les formations hors catalogue.....</i>	<i>41</i>
EVALUATION QUANTITATIVE	42
➤ <i>Typologie des clients</i>	<i>42</i>
➤ <i>Typologie des stagiaires</i>	<i>43</i>
EVALUATION QUALITATIVE.....	43
CONCLUSION.....	45

ORGANISATION ET FONCTIONNEMENT

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

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

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

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

➤ Certification qualité

L'organisme de formation de l'association a été audité par le certificateur ISQ en septembre 2021 et obtenu sa certification le 27 octobre 2021.



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

L'audit de surveillance est prévu le vendredi 10 février 2023

➤ Modalités d'organisation

Depuis 2005, nous proposons chaque année un catalogue de formation **dédié aux professionnels de la gérontologie**, diffusé à l'ensemble des partenaires de l'Essonne (établissements d'hébergement, services d'aide et de soins à domicile, CCAS, Centres Hospitalier, CLIC, etc) et à quelques clients d'Ile de France ou de province. L'édition 2022 de notre catalogue a été tirée à 570 exemplaires.

En octobre 2021, nous avons diffusé l'édition 2022 de notre catalogue de formation **dédié aux professionnels de l'accompagnement des adultes en situation de handicap**. Il a été diffusé aux établissements d'hébergement essonniers et tirés à 150 exemplaires.

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

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

Du fait, depuis 2021, il est nécessaire de mettre en place des conventionnements avec des partenaires locaux pour la location de lieux d'intervention. En 2022, nos sessions INTER-établissements se sont déroulées grâce au partenariat de 4 structures :

- UDAF (Evry-Courcouronnes)
- EHPAD Panhard (Le Coudray-Montceaux)
- Réseau SPES (Le Coudray-Montceaux)
- Philiance (Evry-Courcouronnes)

➤ 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, une ergothérapeute, une médecin spécialisée en médecine physique et de réadaptation et des pompiers sauveteurs secouriste.

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

➤ Elaboration des contenus

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

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

➤ Présentation des catalogues



SOMMAIRE

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

- en **INTRA**, c'est-à-dire au sein de votre structure, ou
- en **INTER**, le lieu du stage est différent en fonction de la thématique et de la date de réalisation, permettant des inscriptions individuelles.

1. CONNAISSANCE DE LA PERSONNE AGÉE ET SES BESOINS	7 à 16
Connaissance de la personne âgée	8
Le sujet âgé dépressif	9
Diabète, Hypoglycémie, Hypercholestérolémie	10
Dénutrition et déshydratation	11
La relation avec les familles	12
Sexualité : approches psychosociale et juridique	13
Escarres : définir, comprendre et prévenir	14
La prévention des chutes	15
Prise en charge des situations d'urgence non vitales	16
2. PATHOLOGIES DU VIEILLISSEMENT	17 à 24
Les troubles psychiatriques du sujet âgé	18
Sclérose Latérale Amyotrophique ou Maladie de Charcot	19
Alzheimer : Comprendre la maladie et adapter son accompagnement	20
Alzheimer : Alimentation, hygiène et vie quotidienne	21
Alzheimer : Améliorer la communication	22
Alzheimer : Les troubles psychologiques et comportementaux	23
La maladie de Parkinson	24
3. ACCOMPAGNEMENT DE LA PERSONNE AGÉE	25 à 32
Prévention de la maltraitance et promotion de la bientraitance	26
Soins palliatifs et accompagnement en fin de vie	28
Le refus d'aide et le refus de soin	29
Aide à la toilette	30
La relation d'aide	31
L'agressivité du sujet âgé : comment la gérer ?	32

4

SOMMAIRE (suite)

4. PRATIQUES PROFESSIONNELLES	33 à 49
Travailler en équipe	34
Prévenir l'épuisement professionnel, gestion du stress et de l'agressivité	35
Les spécificités du travail de nuit	36
Les transmissions en EHPAD	37
Initiation à la démarche éthique	38
Détente et relaxation par la musique	39
Le circuit du médicament	40
Risques infectieux : les précautions standard	41
Premiers secours NOUVEAU	42
Acteurs Prévention Secours	43
Gestes et postures	44
5. CADRE LEGISLATIF	45 à 59
Les mesures de protection juridique	46
L'obligation alimentaire	47
Le secret professionnel	48
Expression de la volonté et fin de vie	49
Droits et devoirs des soignants	50
Droits et devoirs des résidents	51
Droit au risque : comment concilier liberté, sécurité et responsabilité ?	52
Le cadre législatif régissant l'insalubrité	53
TARIFS ET MODALITÉS	54 à 55
RECAPITULATIF DES SESSIONS INTER	56 à 57
BULLETIN D'INSCRIPTION AUX SESSIONS INTER	58
INDICATEURS DE RESULTAT	59
CONDITIONS GENERALES DE VENTE	60 à 61
INDEX des Mots-Clés	62
AUTRES PRESTATIONS	63 à 67
Analyse des pratiques professionnelles	64
Groupes de parole	65
Ligne d'écoute NOUVEAU	66
Conférences grand public	67

5

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




EDITION 2022

Développer les compétences des professionnels du handicap

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

SOMMAIRE

NOUVEAU !	1 CONNAISSANCE DE L'ADULTE HANDICAPÉ	7 à 11
	Sclérose Latérale Amyotrophique ou Maladie de Charcot	8
	Le refus d'aide et le refus de soin	9
	Soins palliatifs et accompagnement en fin de vie	10
	Expression de la volonté et fin de vie	11
	Droits et devoirs des usagers	12
	La protection juridique des majeurs	13
	2 PRÉVENTION	15 à 21
	Prévenir l'épuisement professionnel, gestion du stress et de l'agressivité	16
	Risques infectieux : les précautions standard	17
	Escarres : définir, comprendre et prévenir	18
	Gestes et postures, prévention des TMS	19
NOUVEAU !	Premiers Secours	20
	Equipier de Première Intervention	21
	3 PRATIQUES PROFESSIONNELLES	23 à 30
	Travailler en équipe	24
	Les spécificités du travail de nuit	25
	Le circuit du médicament	26
	Droit au risque : comment concilier liberté, sécurité et responsabilité ?	27
	Initiation à la démarche éthique	28
	Détente et relaxation par la musique	29
	Le secret professionnel	30
	TARIFS ET MODALITÉS	32 à 33
	RÉCAPITULATIF DES SESSIONS INTER	34
	BULLETIN D'INSCRIPTION	35
	INDICATEURS DE RESULTATS	36
	INDEX des Mots-Clés	37
	CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE	38 à 39
	ACCOMPAGNEMENT DU PERSONNEL	40 à 43
	Ligne d'écoute	40
	Analyse des pratiques professionnelles	42
	Groupe de parole	43

LES PRESTATIONS REALISEES PAR AGE 91

➤ Les formations aux catalogues

Formations réalisées en INTRA	Durée session en jour	Nb session	Nb jour	Nb participants
Acteurs Prévention Secours (APS ASD)	3	1	3	7
Alzheimer : comprendre la maladie et adapter son accompagnement	1	1	1	7
Connaissance de la personne âgée	2	1	2	7
Gestes et postures	2	2	4	15
Initiation à la démarche éthique	1	2	2	16
La prévention des chutes	1	3	3	17
La relation avec les familles	1	3	3	27
L'agressivité du sujet âgé : comment la gérer ?	1	2	2	21
Le refus d'aide et le refus de soin	2	1	2	8
Le secret professionnel	1	2	2	16
Mesures de protection juridique	1	1	1	7
Premiers secours	1	2	2	13
Prévenir l'épuisement professionnel, gestion du stress et de l'agressivité	2	3	6	25
Prévention de la maltraitance et promotion de la bientraitance (Domicile)	2	1	2	10
Sexualité et vieillissement	1	2	2	22
Soins palliatifs et accompagnement en fin de vie	2	2	4	17
Travailler en équipe	2	1	2	6
TOTAL	-	30	43	241

Soit une augmentation de 10 % avec l'année N-1.

Formations réalisées en INTER-établissements	Durée session en jour	Nb session	Nb jour	Nb participants
Gestes et postures	2	2	4	16
Le sujet âgé dépressif	1	1	1	11
La relation avec les familles	1	1	1	8
Soins palliatifs et accompagnement en fin de vie	2	1	2	8
Aide à la toilette	2	2	4	19
L'agressivité du sujet âgé : comment la gérer ?	1	1	1	8
Les troubles psychiatriques du sujet âgé	1	1	1	9
Mesures de protection juridique	1	1	1	9
Prévention de la maltraitance et promotion de la bientraitance	2	1	2	9
La prévention des chutes	1	1	1	8
TOTAL	-	12	18	105

Soit une diminution de 20 % avec l'année N-1.

➤ Les formations hors catalogue

Outre les formations annuelles proposées dans le cadre des catalogues de formation, AGE 91 se propose de répondre à toutes demandes ponctuelles ou spécifiques des partenaires. En 2022, nous avons proposé **6 formations sur mesure** ou nécessitant des adaptations de contenus pour répondre aux besoins des structures :

Thèmes développés	Durée session en jour	Nb session	Nb jour	Nb participants
Être bénévole au domicile : rompre ou prévenir l'isolement grâce à la relation d'aide	1	1	1	11
Initiation à la démarche éthique en SSIAD	1	1	1	5
La maltraitance des personnes âgées	1	1	1	13
Sensibilisation au handicap moteur et aux maladies chroniques invalidantes et/ou évolutives	3	2	6	16
Soins palliatifs, accompagnement en fin de vie et travail du deuil	3	1	3	10
Vivre la responsabilité professionnelle dans sa fonction d'encadrement	2	1	2	8
TOTAL	-	7	14	63

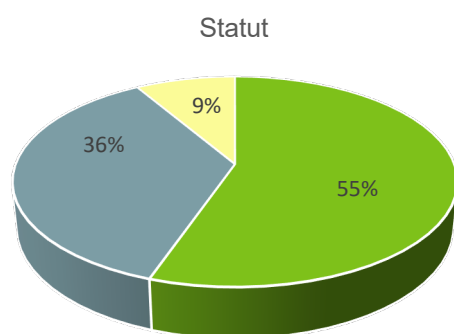
Soit une augmentation de 56 % avec l'année N-1.

EVALUATION QUANTITATIVE

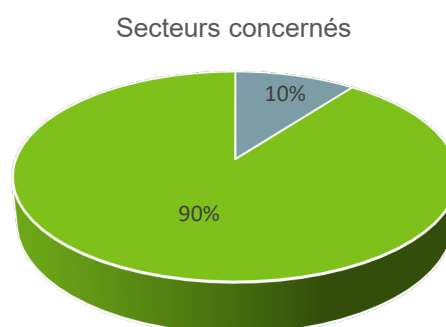
Dans le cadre de son département formation, AGE 91 c'est :

- 47 structures touchées
- 49 sessions de formation vendues
- 409 participations

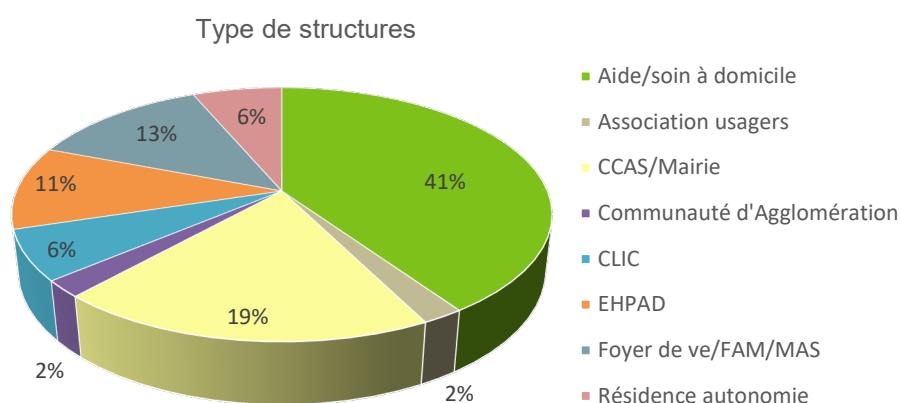
➤ Typologie des clients



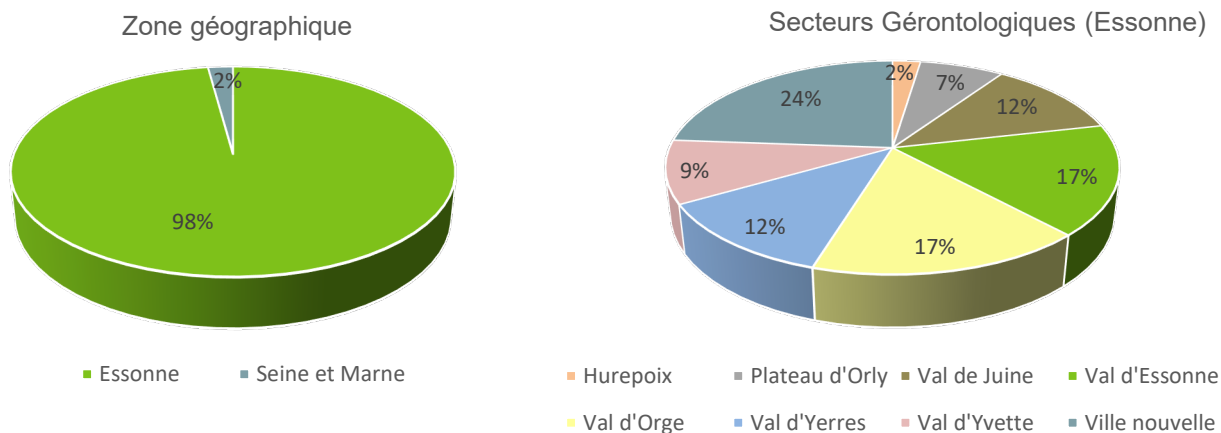
■ Associatif ■ Public ■ Privé



■ Handicap ■ Gérontologie



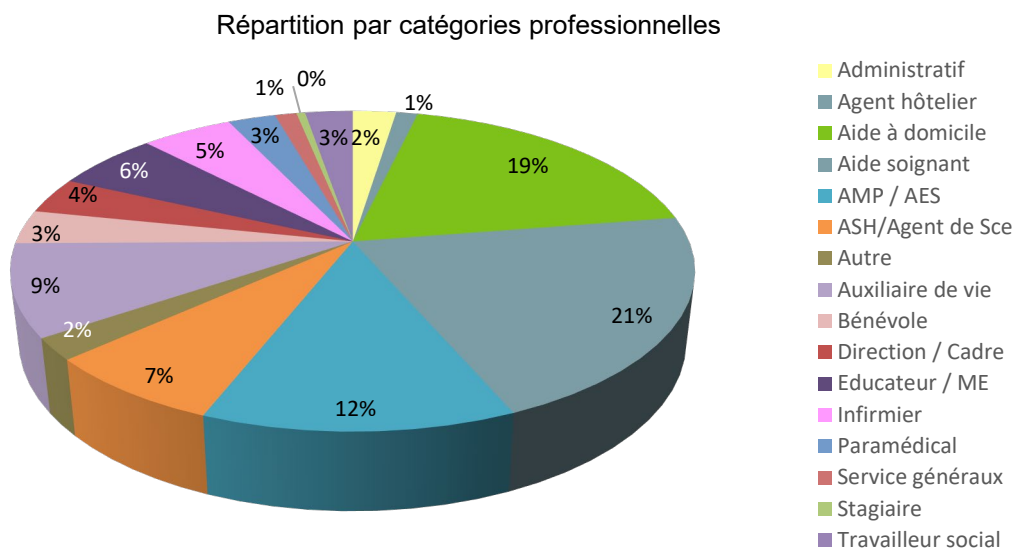
Les secteurs associatif et public sont des clients réguliers de notre association, ce qui est moins le cas du secteur privé lucratif, de nombreux groupes ayant développé en interne des organismes de formation.



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

466 professionnels ont été formés par AGE.

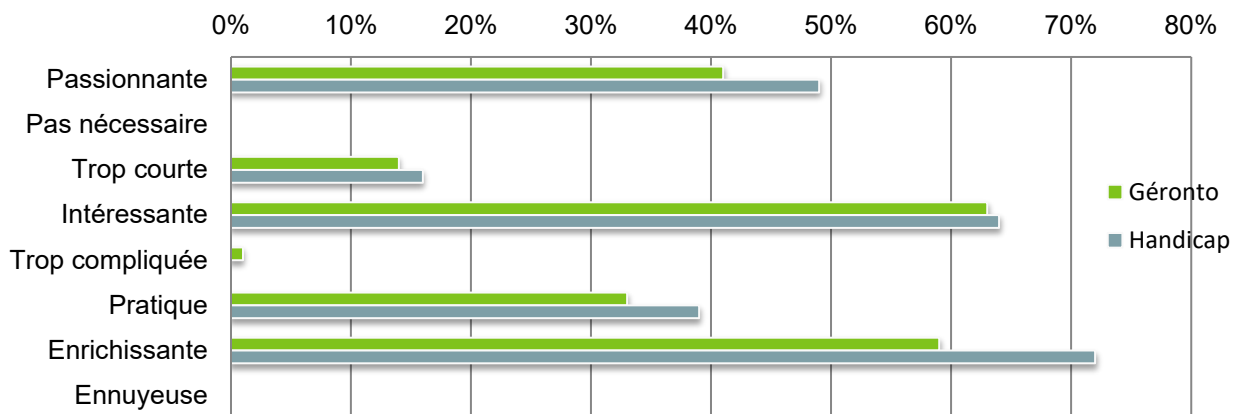


EVALUATION QUALITATIVE

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 **369 questionnaires** exploitables, les participants ont répondu aux questions suivantes :

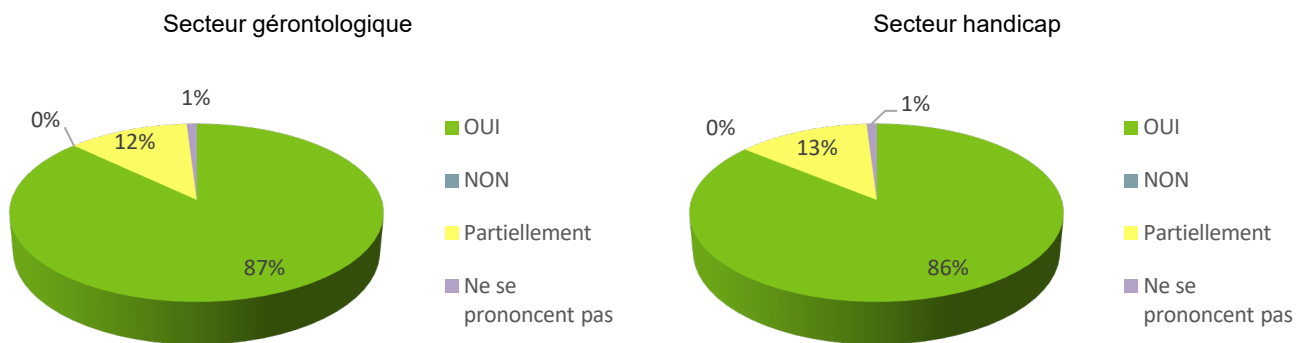
¹ Hors formations relatives à la *maltraitance*, répondant à une évaluation qualitative de l'évolution de la représentation de la maltraitance et non pas de pure satisfaction.

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

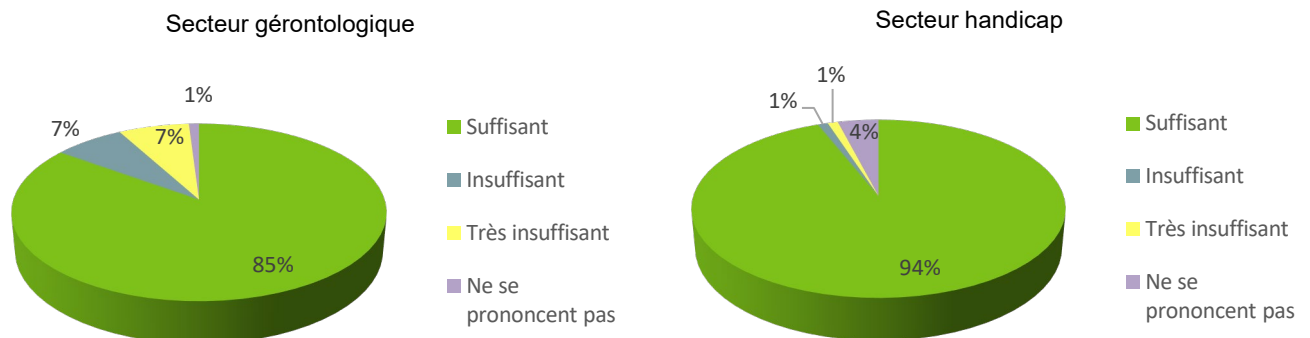


Les qualificatifs utilisés par les participants pour apprécier les formations, rendent compte d'une satisfaction générale des stagiaires. En effet, ils ont majoritairement qualifié les formations d'intéressantes et enrichissantes.

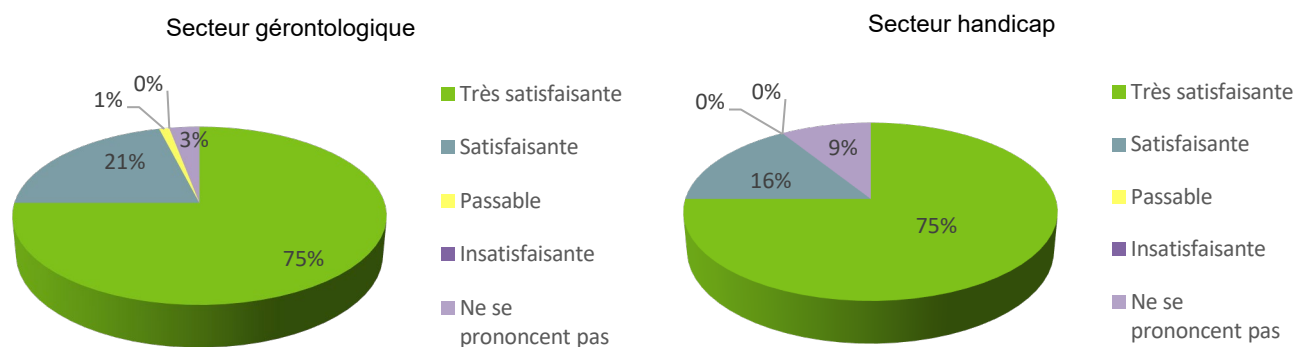
Le contenu de cette session a-t-il répondu à vos attentes ?



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



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



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

« Plu : les échanges, la qualité des intervenants. Après 30 ans de métier, j'ai encore appris des choses ! Top ! »

« Cette formation m'a permis de revoir les acquis que j'avais déjà et apprendre d'autres techniques. Elle répond aux difficultés que l'on peut rencontrer. »

« Beaucoup de réflexion qui va nous aider à adapter notre accompagnement. »

« Ce que j'apprécie particulièrement est l'apport d'outils qui vont me servir au quotidien. »

CONCLUSION

Après une période très difficile, conséquence de la pandémie COVID-19, le département formation a repris son activité à un niveau convenable.

Le chiffre d'affaires de l'activité formation a atteint 109 % de l'objectif prévisionnel, soit près de 8 % d'augmentation par rapport à l'année 2021.

Rédaction :

Stéphanie BLANCHARD
Responsable formation

DEPARTEMENT PRESTATIONS DE SERVICE



L'ACCOMPAGNEMENT DES PROFESSIONNELS.....	47
➤ <i>Groupe de parole</i>	<i>47</i>
➤ <i>Groupe d'analyse des pratiques professionnelles.....</i>	<i>47</i>
➤ <i>Profil des structures demandeuses</i>	<i>48</i>
➤ <i>Dispositif d'écoute et de soutien COVID-19</i>	<i>48</i>
• <i>Présentation du dispositif</i>	<i>48</i>
• <i>Les objectifs de la ligne de soutien</i>	<i>48</i>
• <i>Le profil des « appelants »</i>	<i>49</i>
• <i>Fonctionnement de la ligne et résultats 2022</i>	<i>49</i>
LES CONFERENCES A DESTINATION DES USAGERS	49
➤ <i>Les thématiques dispensées</i>	<i>49</i>
➤ <i>Profil des structures demandeuses</i>	<i>50</i>
AUTRE PRESTATION DE SERVICE	50

L'ACCOMPAGNEMENT DES PROFESSIONNELS

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

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

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

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

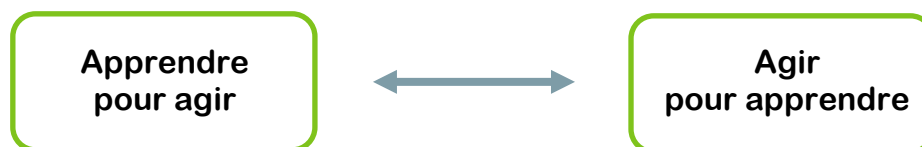
➤ Groupe de parole

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 des pratiques professionnelles

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.



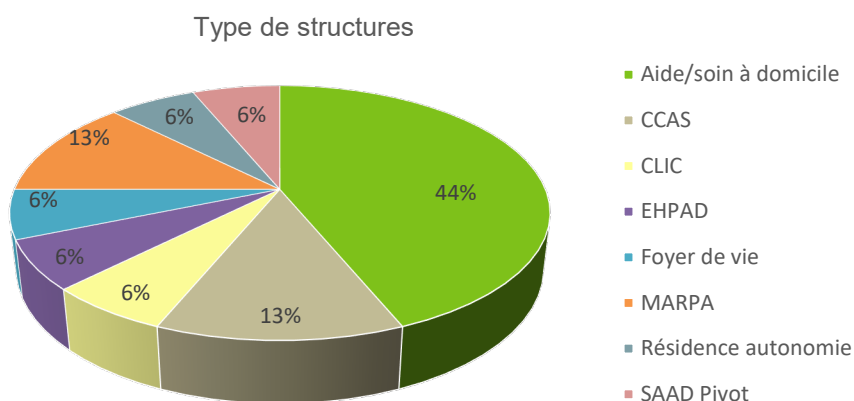
De manière résumée, une analyse de pratique fonctionne selon le principe d'un accompagnement mutuel (chaque participant peut bénéficier de l'accompagnement en groupe de tous les autres participants).

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	3	8	44
Groupe d'analyse de pratique	13	57	338
Total	16	65	382

Soit une augmentation de 27 % du nombre de séances par rapport à l'année N-1.

➤ Profil des structures demandeuses



➤ Dispositif d'écoute et de soutien COVID-19

• Présentation du dispositif

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

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

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

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

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

• Les objectifs de la ligne de soutien

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

- **Le profil des « appelants »**

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

- **Fonctionnement de la ligne et résultats 2022**

Le dispositif de soutien téléphonique initié en 2020 lié à la pandémie de COVID s'est poursuivi au 1^{er} trimestre 2022.

Il a permis d'accompagner et soutenir une centaine de salariés d'une association d'aide et de soin à domicile essonnoise : 116 premiers appels et 24 appels de suivi

LES CONFERENCES A DESTINATION DES USAGERS

Nous proposons également des conférences à destination des personnes âgées, des adultes en situation de handicap et de leurs proches.

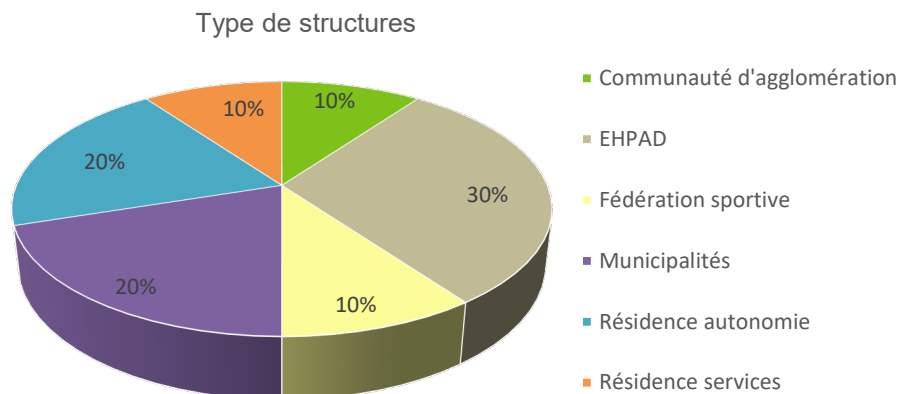
Elles sont proposées au format de 2 heures permettant un temps de présentation du sujet d'une heure et demie et un espace de discussion de 30 minutes pour débattre ou poser des questions.

➤ **Les thématiques dispensées**

Thèmes	Nb intervention	Nb participant
Directives anticipées et personne de confiance	1	9
Droit des successions et transmission du patrimoine	2	30
Isolement, vulnérabilité, dépression et suicide	1	20
La maladie d'Alzheimer	3	52
La prévention des chutes	2	19
Les mesures de protection juridique	4	28
Nutrition chez les seniors : faire le tri entre bons et mauvais conseils	2	28
Ostéoporose et diabète de type II	1	15
Sommeil et vieillissement	1	8
Une hygiène différente auprès 60 ans ?	1	11
Vieillesse de la vue et de l'audition	1	15
Droit à l'information médicale	1	25
TOTAL	20	260

Soit une augmentation de 233 % du nombre de séances avec l'année N-1.

➤ Profil des structures demandeuses



AUTRE PRESTATION DE SERVICE

Pour répondre à la demande de l'UFOLEP 91, nous avons également mise en place un « **Atelier Gym bien-être** » dans le cadre d'un forum destiné aux seniors de la ville du Coudray-Montceaux.

Cet atelier, animé par un professeur en gym douce et d'entretien, a comptabilisé 15 participations.

L'objectif pour les visiteurs était d'expérimenter différents groupes musculaires, avec un accent mis sur le membres inférieurs (pieds, mollets, fléchisseurs, fessiers...), pour un travail axé sur l'équilibre et la mobilité de façon générale.

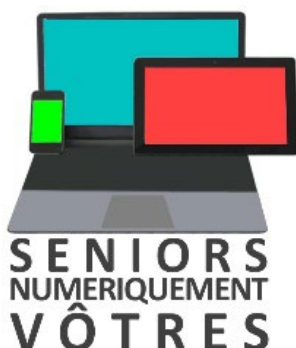
Des exercices d'abdominaux, des pectoraux et de mobilité des épaules ont également été proposés, avec différents niveaux de difficultés pour s'adapter aux différentes conditions physiques des participants.

Rédaction : Stéphanie BLANCHARD (Responsable formation)

« SENIORS NUMERIQUEMENT VOTRES » (SNV)



PRESENTATION DE L'ACTION	52
➤ <i>Objectifs de l'action</i>	52
➤ <i>Modalités d'intervention</i>	53
BILAN DE L'ACTION 2021/2022	53
➤ <i>Déroulement de l'action 2021/2022</i>	53
➤ <i>Bilan quantitatifs et programmation détaillée de l'action en 2021/2022</i>	54
➤ <i>« Seniors Numériquement Vôtres » : résultats qualitatifs de l'action 2021/2022</i>	55
➤ <i>Synthèse des remarques et des suggestions des participants</i>	56
DEMARRAGE DE L'ACTION 2022/2023	57
CONCLUSION	58



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

PRESENTATION DE L'ACTION

➤ Objectifs de l'action

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

Il s'agit de :

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

Le dispositif propose aux communes de l'Essonne :

- Une offre d'assistance collective sous forme d'ateliers généralistes pour les débutants et thématiques pour les publics plus avancés
- Un suivi individualisé auprès de seniors risquant d'être exclus du dispositif d'ateliers collectifs (seniors en situation de handicap, seniors souhaitant une aide à domicile ponctuelle sur des matériels dont ils disposent et qu'ils ne peuvent déplacer).
- Mise en place de relais locaux s'appuyant éventuellement sur une solution associative (Clubs Numériques existant ou à créer) et passant par la détection de personnes bénévoles et désireuses d'apporter leur aide.

Outre la détection des intervenants, AGE91 assure également l'aide au démarrage et le soutien logistique tant matériel (accès Internet, tablettes, ordinateurs, imprimantes) qu'humain (coaching, coanimation, aide à distance ou sur site) de même que le suivi des actions menées et leur développement.

Public Cible :

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

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

Localisation :

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

Déroulement :

La conférence des financeurs se réunissant habituellement au mois de Mars, et les conventions de financements de l'action de Senior Numériquement Vôtre étant habituellement signées au mois d'Avril/Mai, l'action débute au mois de Juin.

L'action se déroule donc entre le mois de juin de l'année du financement et le mois de Juin de l'année N+1.

Ce rapport d'activité dresse donc le bilan de l'action 2021/2022 et donne les premières tendances du début de l'action 2022/2023.

➤ Modalités d'intervention

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

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

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

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

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

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

BILAN DE L'ACTION 2021/2022

➤ Déroulement de l'action 2021/2022

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

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

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

En ce qui concerne les ateliers, les 73 bénéficiaires se répartissent en 78% femmes et 22% hommes. La proportion hommes/femmes est très différente en ce qui concerne les permanences puisque le ratio est de 97% pour les femmes et 3% pour les hommes. Intervalle d'âge des participants : 62 à 90 ans, âge médian à 75 ans.

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

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

La **très forte proportion de débutants inscrits** a eu une autre conséquence : Le format 5 x 2 heures retenu pour les ateliers d'initiation s'avère insuffisant pour ce public toujours très demandeur. De ce fait, un **certain nombre de communes ont souhaité remettre en place un second cycle de 10 heures**

pour les mêmes participants. Il est certain que pour ce type de public, la mise en place d'une solution d'aide pérenne, au sein de la commune, serait la meilleure solution pour « suivre » et « faire progresser » ce type de public sur le moyen terme.

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

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

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

Subvention de la Conférence des Financeurs : 37 500 € pour la réalisation de l'action sur l'année 2021/2022.

➤ Bilan quantitatifs et programmation détaillée de l'action en 2021/2022

Objectifs quantitatif

Pour l'action 2021/2022, l'action proposée comportait deux volets :

- Des ateliers numériques : 20 ateliers comportant chacun 5 séances de 2 heures menées dans les communes souhaitant participer à l'action. File active attendue : 100 bénéficiaires.
- Des permanences numériques locales (40 demi-journées) permettant de répondre, dans chaque commune participante, à des besoins individuels pour lesquels les ateliers ne sont pas ou sont mal adaptés : questions ponctuelles ou nécessitant une certaine confidentialité, participants possédant déjà des matériels pour lesquels ils sont demandeurs d'aide mais qu'ils ne peuvent transporter (PC de bureau, imprimantes/scanners, ...) et participants souffrant d'un handicap ne leur permettant pas de se déplacer et de participer à des sessions en groupe.

File active attendue : 50 bénéficiaires

Onze communes de l'Essonne ont pu bénéficier des ateliers et des permanences.

Communes ayant bénéficié d'ateliers sur l'action 2021/2022	Ateliers numériques		Permanences numériques	
	Ateliers	Participants	Permanences *	Participants
Boutigny-sur-Essonne	2	7		
Champcueil	1	4	12,5	13
Chevannes	3	12	4,25	5
D'Huisson-Longueville	1	2	1	1
Guigneville-sur-Essonne			1,5	2
Ris-Orangis	2	8	5,25	3
Saint-Vrain				
Saint-Germain-Lès-Corbeil	4	18	3,75	3
Saint-Vrain	2	6		
Soisy-Sur-Seine	2	7		
Vert-le-Grand	2	9	3	5
11	19	73	31,25	32

* Chaque permanence représente deux heures passées auprès des participants

Synthèse

- 19 ateliers animés sur l'année
Les ateliers ont bénéficié à 73 participants
- 31 permanences de 2 heures réalisées
32 personnes ont bénéficié de ces permanences
- 11 communes ont pu bénéficier de l'action en 2022

➤ « Seniors Numériquement Vôtres » : résultats qualitatifs de l'action 2021/2022

Les évaluations ont été effectuées à la fin de chaque atelier au moyen d'un questionnaire remis aux participants (Exemple d'évaluation de satisfaction en Annexe 8).

Les questionnaires et les réponses sont restés volontairement anonymes.

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



Rythme, horaires et durée des séances



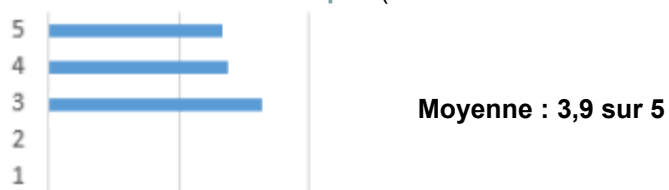
Equipements techniques (le matériel numérique fourni pour les ateliers vous a-t-il semblé suffisant ?)
A noter qu'une majorité de participants ont participé aux ateliers en apportant leur propre matériel.



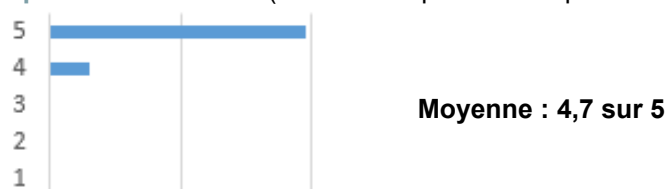
Niveau des connaissances acquises (en termes de réponses aux savoirs que vous souhaitez acquérir avant de venir)



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



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



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



➤ Synthèse des remarques et des suggestions des participants

Les documents d'évaluation rapportent les points suivants :

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

DEMARRAGE DE L'ACTION 2022/2023

Pour l'action 2022/2023, l'action proposée comporte deux volets :

- Des ateliers numériques : 35 ateliers comportant chacun 5 séances de 2 heures menées dans les communes souhaitant participer à l'action. File active attendue : 175 bénéficiaires.
- Des permanences numériques locales (40 demi-journées) permettant de répondre, dans chaque commune participante, à des besoins individuels pour lesquels les ateliers ne sont pas ou sont mal adaptés : questions ponctuelles ou nécessitant une certaine confidentialité, participants possédant déjà des matériels pour lesquels ils sont demandeurs d'aide mais qu'ils ne peuvent transporter (PC de bureau, imprimantes/scanners, ...) et participants souffrant d'un handicap ne leur permettant pas de se déplacer et de participer à des sessions en groupe.
File active attendue : 50 bénéficiaires

Subvention de la Conférence des Financeurs : 44600 € pour la réalisation de l'action sur l'année 2022/2023.

Premières tendances :

Après quatre ans d'existence, l'action de permanences numériques à domicile est de mieux en mieux identifiée par les partenaires, et le nombre de demandes est en constante augmentation. Cette tendance se confirme au démarrage de l'année 2022/2023, où l'on observe une forte demande de la part de personnes âgées qui ne sont pas en mesure de se déplacer jusqu'aux ateliers.

Ces permanences numériques à domicile répondent à un besoin prégnant de la population, en particulier chez les personnes âgées. Elles permettent de proposer une assistance numérique adaptée aux personnes qui ont des difficultés à se déplacer ou qui sont en situation de rupture numérique à domicile. La popularité croissante de cette initiative montre qu'elle répond à un réel besoin et qu'elle est en train de se faire connaître auprès du grand public.

Les ateliers tablettes menés en collaboration avec le CLIC Orgessonne ont permis d'identifier des personnes en situation de rupture numérique et de leur proposer une intervention dans le cadre des permanences numériques à domicile. Cette approche proactive est importante car elle permet d'identifier les besoins d'une population en risque majeur d'isolement et de leur proposer une assistance numérique avant qu'ils ne demandent eux-mêmes de l'aide.

Suivi des ateliers SNV et des permanences numériques en 2022-2023 - rapport établi au 20 Février 2023

En rouge, les actions planifiées mais non encore réalisées

Ville	Mois	Type d'activité	Nbre d'ateliers SNV	nombre participants SNV	nombre permanences SNV	nombre participants SNV
Fleury-Mérogis	Juin	Permanence Numérique Locale-Aide individuelle			3	1
Morsang-sur-Seine	Juin	Permanence Numérique Locale-Aide individuelle			1,5	1
Vert-le-Grand	Juin	Permanence Numérique Locale-Aide individuelle			0,5	1
Guigneville/Essonne	Juin	Permanence Numérique Locale-Aide individuelle			1	1
Champoueil	Août	Permanence Numérique Locale-Aide individuelle			1	1
Vert-le-Grand	Septembre-Octobre	SNV	1	6		
Boutigny/Essonne	Septembre-Octobre	SNV	2	10		
Baulne	Septembre-Octobre	SNV	1	5		
Chevannes	Septembre	Permanence Numérique Locale-Aide individuelle			1	1
Saint-Vrain	Octobre	Permanence Numérique Locale-Aide individuelle			2	1
Chevannes	Octobre-Novembre	SNV	2	8		
Boutigny/Essonne	Oct-Nov-Décembre	SNV	2	8		
Saint-Vrain	Oct-Nov-Décembre	SNV	2	6		
Guigneville/Essonne	Oct-Nov-Décembre	SNV	1	7		
Morsang/Orge	Novembre	Permanence Numérique Locale-Aide individuelle			1	2
Morsang/Orge	Novembre	Permanence Numérique Locale-Aide individuelle			0,5	1
Chevannes	Novembre	Permanence Numérique Locale-Aide individuelle			0,5	1
Chevannes	Décembre	Permanence Numérique Locale-Aide individuelle			1	1
Saint-Vrain	Décembre	Permanence Numérique Locale-Aide individuelle			2,5	1
Guigneville/Essonne	Décembre	Permanence Numérique Locale-Aide individuelle			1	1
Champoueil	Décembre	Permanence Numérique Locale-Aide individuelle			1	1
Moigny/Ecole	Décembre	Permanence Numérique Locale-Aide individuelle			1	1
Boutigny/Essonne	Janvier-Février	SNV	2	10		
Chevannes	Janvier-Février	SNV	3	12		
Vert-le-Grand	Janvier	Permanence Numérique Locale-Aide individuelle			1	1
Guigneville/Essonne	Janvier	Permanence Numérique Locale-Aide individuelle			4,5	1
Baulne	Janvier	Permanence Numérique Locale-Aide individuelle			2,5	1
Saint-Germain-lès-Corbe	Janvier	Permanence Numérique Locale-Aide individuelle			1	2
D'Huisson-Longueville	Janvier	Permanence Numérique Locale-Aide individuelle			1	1
Boutigny/Longueville	Janvier	Permanence Numérique Locale-Aide individuelle			2	2
Boutigny/Essonne	Février	Permanence Numérique Locale-Aide individuelle			7,5	9
Saint-Germain-lès-Corbe	Février	Permanence Numérique Locale-Aide individuelle			1	1
Soisy-sur-Seine	Février-Mars	SNV	4	15		
Saint-Vrain	Février-Mars	SNV	1	4		
Guigneville/Essonne	Février	Permanence Numérique Locale-Aide individuelle			1	1
Saint-Germain-lès-Corbe	Mars	Permanence Numérique Locale-Aide individuelle			1	1
Réalisé au 31/05/2023 sur Projet SNV et PNL 2022-2023			21	91	41	36
Objectif 2022-2023			35	175	40	50

CONCLUSION

En résumé, notre action de lutte contre la fracture numérique a permis de sensibiliser et d'accompagner de nombreuses personnes dans l'utilisation des outils numériques.

Cependant, il est important de continuer à développer nos actions pour toucher un public encore plus large et répondre aux besoins spécifiques de chacun.

Nous renforçons donc notre partenariat avec les acteurs locaux, poursuivons nos efforts pour rendre l'accès à la technologie plus accessible et inclusif pour tous et recherchons des financements complémentaires pour développer davantage d'actions.

Nous tenons à remercier chaleureusement les communes participantes pour leur soutien dans la mise en place de ces actions bénéfiques pour les seniors.

Rédaction :

Philippe AUBRUN
Animateur de l'action SNV

CLUB DES DIRECTEURS D'ETABLISSEMENT D'HEBERGEMENT



le Club'AGE

PRESENTATION DU CLUB'AGE

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

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

➤ Objectifs

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

➤ Modalités d'organisation

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

EN 2022 :

En 2021, une seule réunion Club' AGE avait pu être organisée du fait de manque de participant et malgré une volonté exprimée de poursuivre ces réunions sur l'année 2022, la mobilisation a fait défaut.

De ce fait, aucune réunion Club' AGE n'a pu être avoir lieu en 2022.

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

EN 2023 :

En 2023, l'association tentera de relancer les Club' AGE en ouvrant ces réunions aux dirigeants de services de soins, et plus particulièrement des SAAD PIVOT.

Rédaction :
Agnès LABARRE
Directrice

E-LEARNING



PRESENTATION DU SERVICE RENDU

➤ Diffusion du MOOC

Le projet de E-learning destiné aux **aidants familiaux de personnes en situation de handicap vieillissantes** a été mené à son terme en 2022.

La communication, sous forme de films, aborde :

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



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



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

En 2022, le film a été visionné X fois.

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



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

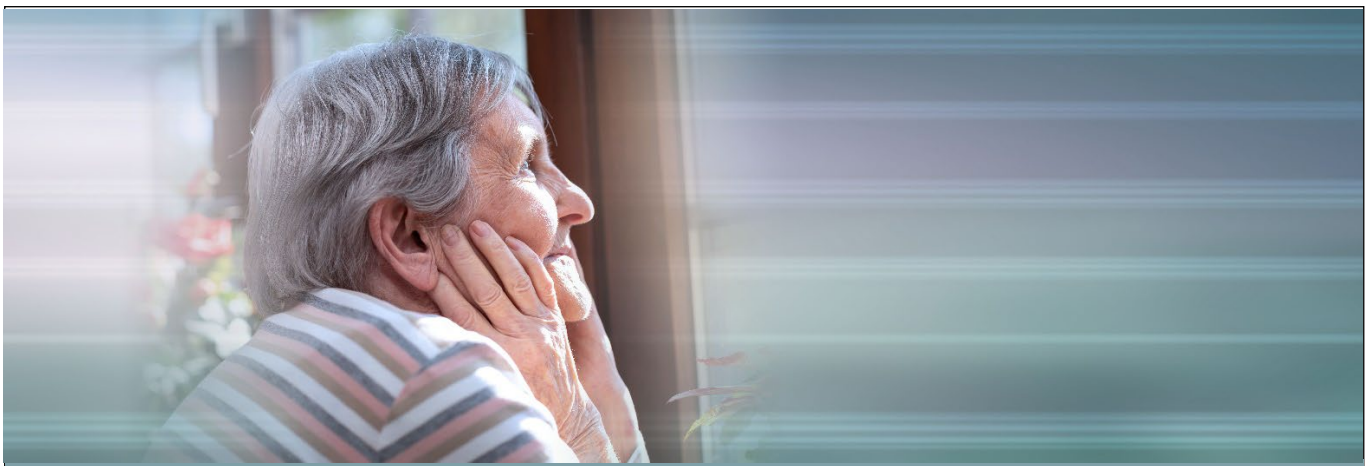
Suite à la pandémie, l'association a fait le constat du besoin de développement du E-learning, En 2022, l'association s'est donc engagée dans cette voie.

En lien avec la société Alezzi, un audit a été réalisée sur notre catalogue de formation et le choix a été fait de créer un support numérique de l'action de formation « Dénutrition et déshydratation : identifier, prévenir, agir. »

Ce support sera mis en ligne en 2023 sur notre plateforme métier, QUEOVAL.

Rédaction :

Agnès LABARRE
Directrice



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

ANNEXES

1. Programme sensibilisation « De la maltraitance à la bienveillance » - Secteur personne âgée
2. Programme sensibilisation « Prévention de la maltraitance et promotion de la bienveillance » - 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 2022
7. Liste des communes des permanences physiques juridiques
8. Evaluation de satisfaction des ateliers « Seniors Numériquement Vôtres »



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



point-justice
Essonne

Association AGE 91

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



De la maltraitance à la bientraitance des personnes âgées

« Identifier, comprendre, prévenir »

Les objectifs

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

Niveau 1 : Sensibilisation

Composition : Groupe de 12 personnes de toutes catégories professionnelles

Durée : 2 h 30

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

Objectifs de la session :

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

Contenu

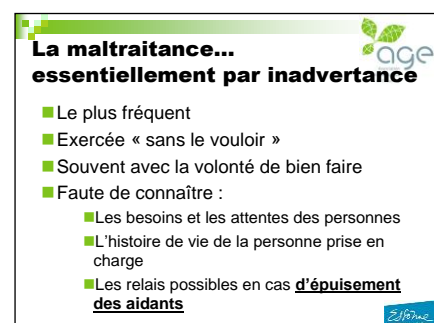
- **De la violence à la maltraitance** : Etude des mécanismes individuels ou de groupe qui peuvent induire la maltraitance.
- **Les différentes formes de maltraitance** avec une mention particulière pour la maltraitance « par inadvertance ». Elle est favorisée par l'ignorance ou la connaissance partielle des besoins et attentes des personnes âgées et l'épuisement des aidants.

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

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

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

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



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**

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

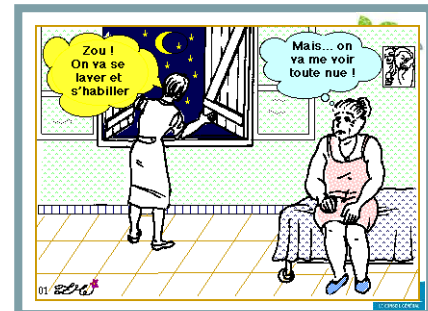
- **Analyse des situations quotidiennes vécues par les professionnels :**

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.

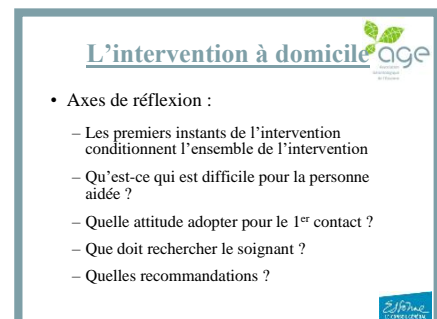
Il s'agira de :

- 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 bientraitance

Objectifs

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

Public visé

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

Mise en oeuvre

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

Durée : 2 niveaux de 2 h 30

Support : Diaporama / Saynètes / Vidéos

Lieu : Au sein de la structure

Dates : A définir selon les disponibilités de la structure

Formateur : Profil cheffe de service et directeur d'établissement

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

Niveau 1 – Aspects théoriques

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

Niveau 2 – Aspects pratiques

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

Maladies neurodégénératives et maladie d'Alzheimer

Les objectifs

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

Niveau 1 : « Aspects théoriques »

Contenu

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

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

Contenu

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

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

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

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

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

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

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

Les objectifs

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

Contenu

Niveau 1 : « Détecter et prévenir »

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

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

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

- Les troubles de la déglutition

- Les aides au quotidien
 - L'aide au repas
 - Adaptation des textures en fonction des besoins
 - Matériel adapté
 - Les ressources professionnelles

- Analyse de cas cliniques interrogeant la pratique quotidienne
 - Signes de déshydratation
 - Signes de dénutrition

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

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

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

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

••• **Formateurs** : Diététiciens, IDE

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

Structures sensibilisées en 2022

Thème "Maladies neuro-évolutives : la maladie d'Alzheimer" – Professionnels du domicile

Nom client	Type activité	Statut	Niveau 1	Niveau 2
AD SENIORS 91 NORD - VIRY CHATILLON	Société de maintien à domicile	Privé	2	2
ASAD SEINE ESSONNE - LE COUDRAY MONTCEAUX	Association Aide/Soins à domicile	Associatif	1	1
ASAMD 2V - SOISY SUR ECOLE	Association Aide/Soins à domicile	Associatif	1	1
ASAMDTA - CERNY	Association Aide/Soins à domicile	Associatif	1	1
CCAS - LONGJUMEAU	CCAS	Public	1	1
CCAS - MASSY	CCAS	Public	1	1
CCAS - PALAISEAU	CCAS	Public	1	1
CCAS - VERRIERES LE BUISSON	CCAS	Public	1	1
CONFIEZ NOUS - ANGERVILLE	Société de maintien à domicile	Privé	2	2
DOM PAGES - CORBEIL ESSONNES	Société de maintien à domicile	Privé	2	2
PETITS-FILS - ANTONY	Société de maintien à domicile	Privé	1	1
PETITS-FILS - PALAISEAU	Société de maintien à domicile	Privé	1	1
RESIDENCE AVRIL - LONGJUMEAU	Résidence Autonomie	Public	1	1
RESIDENCE LES BELLEAUNES - IGNY	Résidence Autonomie	Associatif	1	1
SAGAD - BRUNOY	Association Aide/Soins à domicile	Associatif	2	2
TOUT A DOM SERVICES - ST PIERRE DU PERRY	Société de maintien à domicile	Privé	1	1
Nombre de structures sensibilisées	16			

Thème "Nutrition et dénutrition des personnes âgées"

Nom client	Type activité	Statut	Niveau 1	Niveau 2
3ASM - RIS ORANGIS	Association Aide/Soins à domicile	Associatif	1	1
AD SENIORS 91 NORD - VIRY CHATILLON	Société de maintien à domicile	Privé	2	2
ASAD SEINE ESSONNE - LE COUDRAY MONTCEAUX	Association Aide/Soins à domicile	Associatif	1	1
CCAS - VERRIERES LE BUISSON	CCAS	Public	1	1
CIAS - DOURDAN	Service Aide/Soins à domicile	Public	1	1
CONFIEZ NOUS - ANGERVILLE	Société de maintien à domicile	Privé	1	1
DOM PAGES - CORBEIL ESSONNES	Société de maintien à domicile	Privé	2	2
ONELA - CHILLY MAZARIN	Société de maintien à domicile	Privé	1	1
RESIDENCE LE PLATEAU - ATHIS MONS	EHPAD	Privé	1	1
SAGAD - BRUNOY	Association Aide/Soins à domicile	Associatif	1	2
Nombre de structures sensibilisées	10			

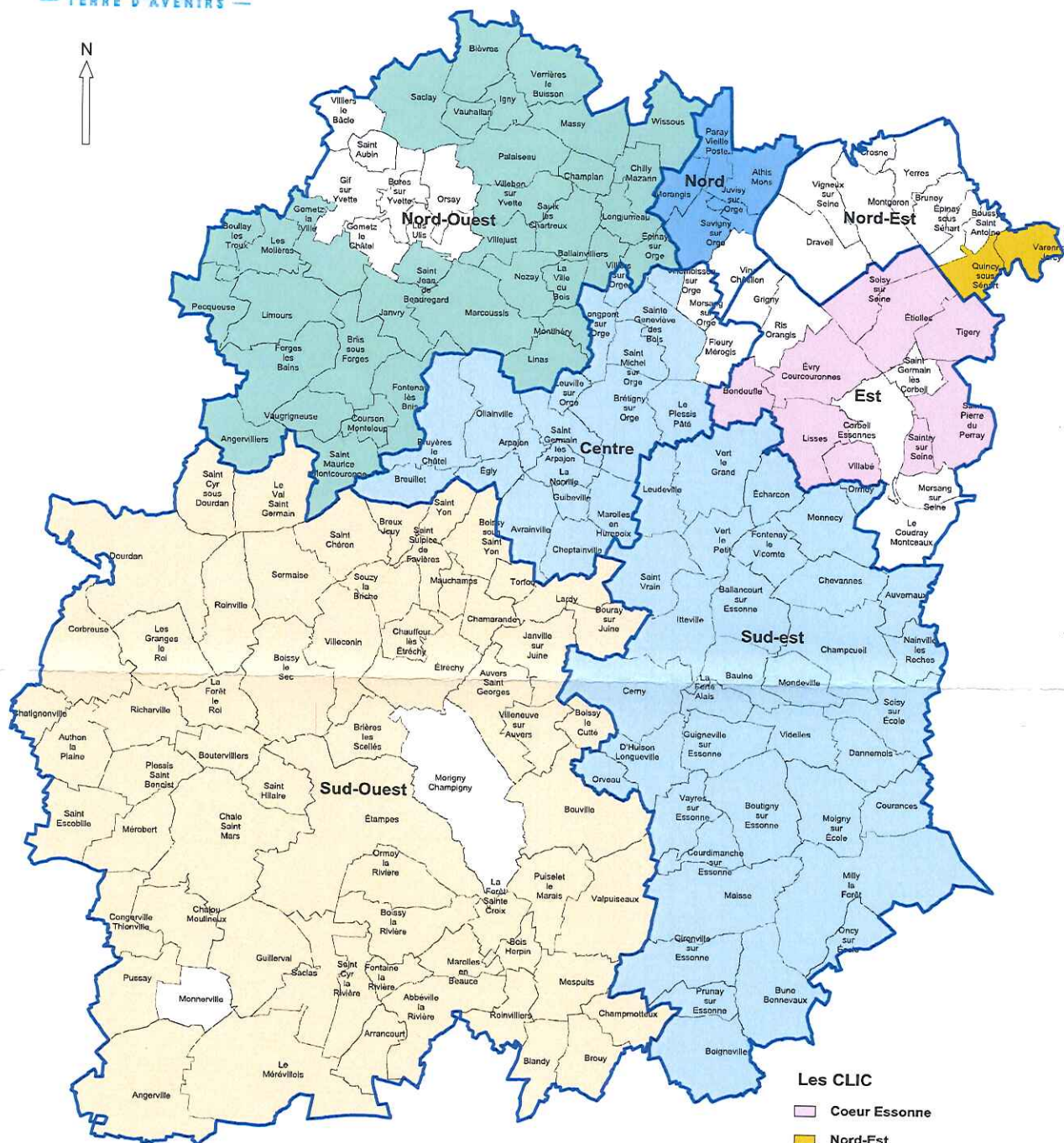
Thème "Maltraitance / Bientraitance" - Secteur personne âgée - Professionnels du domicile

Nom client	Type activité	Statut	Niveau 1	Niveau 2
AD SENIORS 91 NORD - VIRY CHATILLON	Société de maintien à domicile	Privé	1	1
AMAD - RIS ORANGIS	Association Aide/Soins à domicile	Associatif	3	3
ASAD - LONGJUMEAU	Association Aide/Soins à domicile	Associatif	1	1
ASAD SEINE ESSONNE - LE COUDRAY MONTCEAUX	Association Aide/Soins à domicile	Associatif	1	
ASAMD - EVRY COURCOURONNES	Association Aide/Soins à domicile	Associatif	3	3
ASAMD 2V - SOISY SUR ECOLE	Association Aide/Soins à domicile	Associatif	1	1
ASAMDTA - CERNY	Association Aide/Soins à domicile	Associatif	1	1
CCAS - LES ULIS	CCAS	Public	1	1
CCAS - LONGJUMEAU	CCAS	Public	1	1
CCAS - PALAISEAU	CCAS	Public	1	1
CCAS - VERRIERES LE BUISSON	CCAS	Public	2	2
CCEJR - ETRECHY	Communauté de Communes	Public	1	1
CONFIEZ NOUS - ANGERVILLE	Société de maintien à domicile	Privé	1	1
DOM PAGES - CORBEIL ESSONNES	Société de maintien à domicile	Privé	2	2
RESIDENCE AVRIL - LONGJUMEAU	Résidence Autonomie	Public	1	1
RESIDENCE LES HIBISCUS - MASSY	Résidence Autonomie	Public	1	1
SAGAD - BRUNOY	Association Aide/Soins à domicile	Associatif	2	2
TOUT A DOM SERVICES - ST PIERRE DU PERRY	Société de maintien à domicile	Privé	1	1
Nombre de structures sensibilisées	18			

Thème "Maltraitance / Bientraitance" - Secteur Handicap

Nom client	Type activité	Statut	Niveau 1	Niveau 2
MAS LA BRIANCIERE - RIS ORANGIS	MAS	Associatif	1	1
MAISON LES BELLES FONTAINES - JUVISY SUR ORGE	Foyer de vie	Associatif	1	1
FAM LES MYOSOTIS - DOURDAN	FAM	Associatif	2	2
MAISON DE VAUBRUN - LES ULIS	Foyer de vie	Associatif	2	2
RESIDENCE SOLEIL - CHILLY MAZARIN	Foyer d'hébergement	Associatif	1	1
Nombre de structures sensibilisées	5			

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 - © Articque

— Territoires d'Actions Départementales

Permanences physiques juridiques 2021



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

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



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.

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

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

très bon suffisant à améliorer inadapté

Rythme, horaires et durée des séances

très bon suffisant à améliorer inadapté

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

En nombre : très suffisant assez bien adapté insuffisant

En qualité : très suffisant assez bien adapté insuffisant

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

très bon suffisant à améliorer incomplet très insuffisant

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

très bon suffisant à améliorer incomplet très insuffisant

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

très bon suffisant à améliorer incomplet très insuffisant

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

OUI certains éléments globalement NON

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

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

Merci de vos commentaires