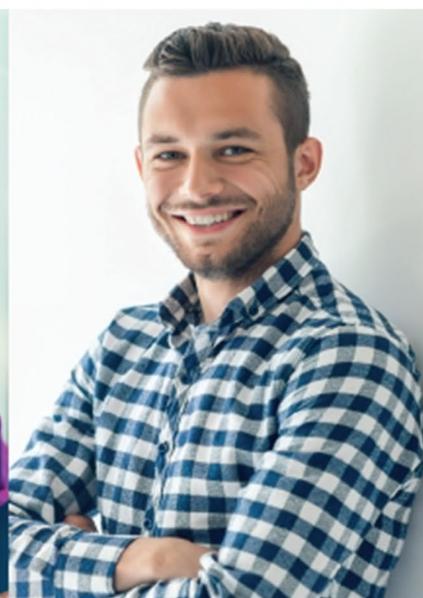




RAPPORT D'ACTIVITÉ



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.....	57
Annexes	58

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

1 impasse du Merlon
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 00041

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.

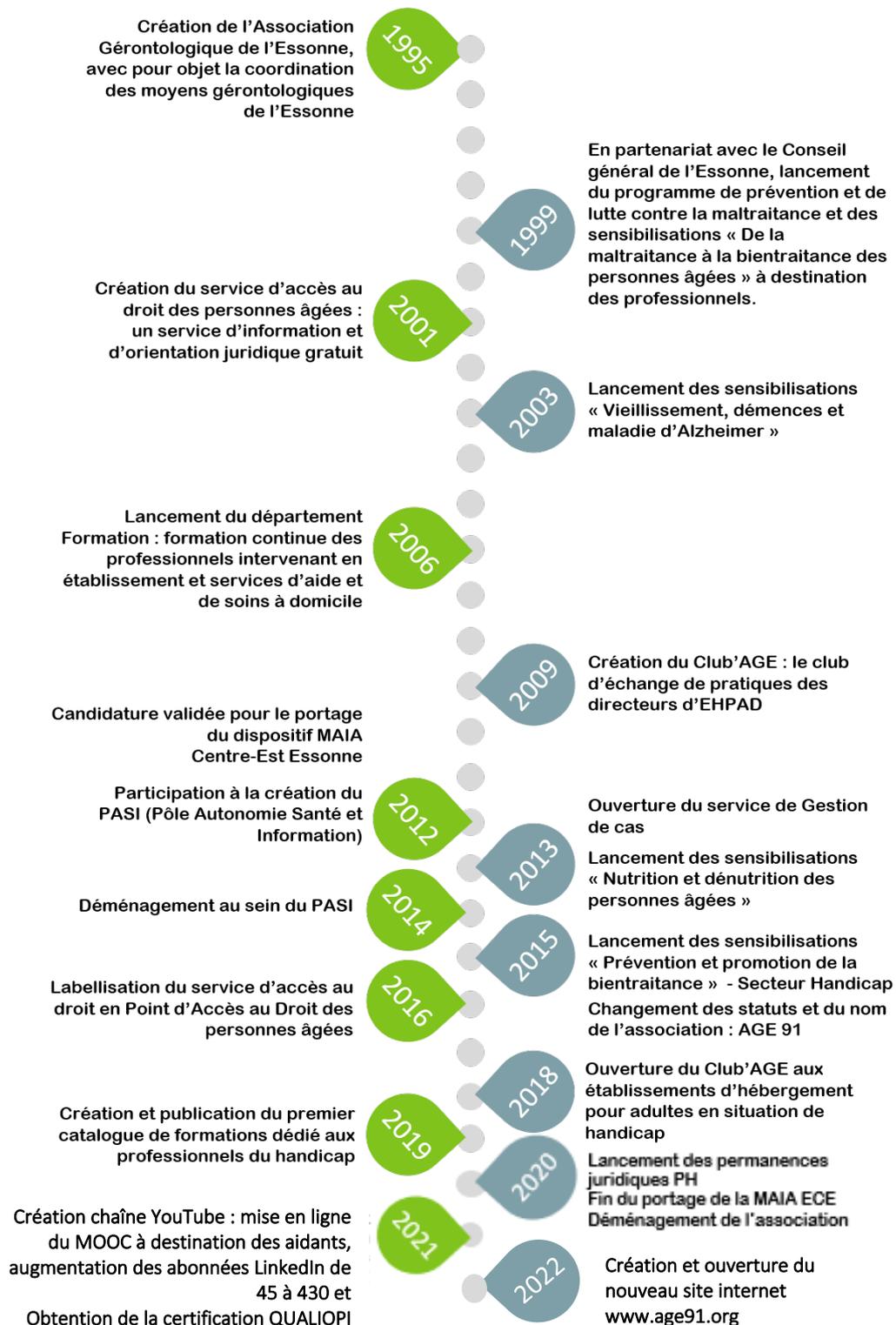
AGE 91 mène également des actions à destination des **personnes âgées et de leurs proches**, dans le cadre d'un Point d'Accès au Droit des personnes âgées.

Enfin, depuis trois 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 25 avril 2023.

Le Conseil d'Administration se compose ainsi :

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

3 Conseils d'Administration et une Assemblée Générale Extraordinaire ont eu lieu en 2023.

➤ Les adhérents

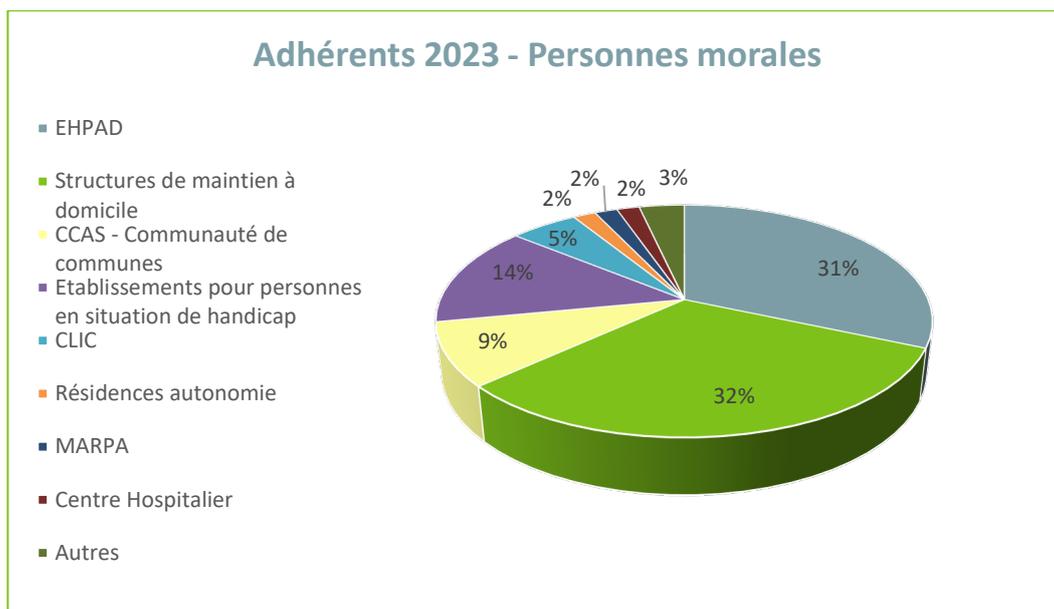
Début 2023, nous avons lancé un appel à cotisation à l'ensemble de nos partenaires institutionnels. En tant que personnes morales, les structures adhérentes à l'association témoignent leur soutien aux actions proposées par AGE 91 et nous aident à favoriser l'amélioration de la qualité d'accompagnement 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 2023, AGE comptabilise **77 adhérents** contre 67 en 2022, dont :

- **64** personnes morales,
- **13** personnes physiques.



MOYENS DE L'ASSOCIATION

➤ Ressources humaines

En 2023, l'équipe salariée de AGE 91 est composée de :

Stéphanie BLANCHARD	Responsable formation (1 ETP)
Perrine LUYOLA	Apprentie assistante formation
Véronique RIVIERE	Assistante administrative (1 ETP)
Omar DIDAOUI	Juriste (1 ETP)

Cette équipe est appuyée 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

Perrine LUYOLA a débuté son apprentissage en novembre 2023.

Véronique RIVIERE a quitté ses fonctions en novembre 2023. Pauline DELERAY a pris sa relève en décembre 2023.

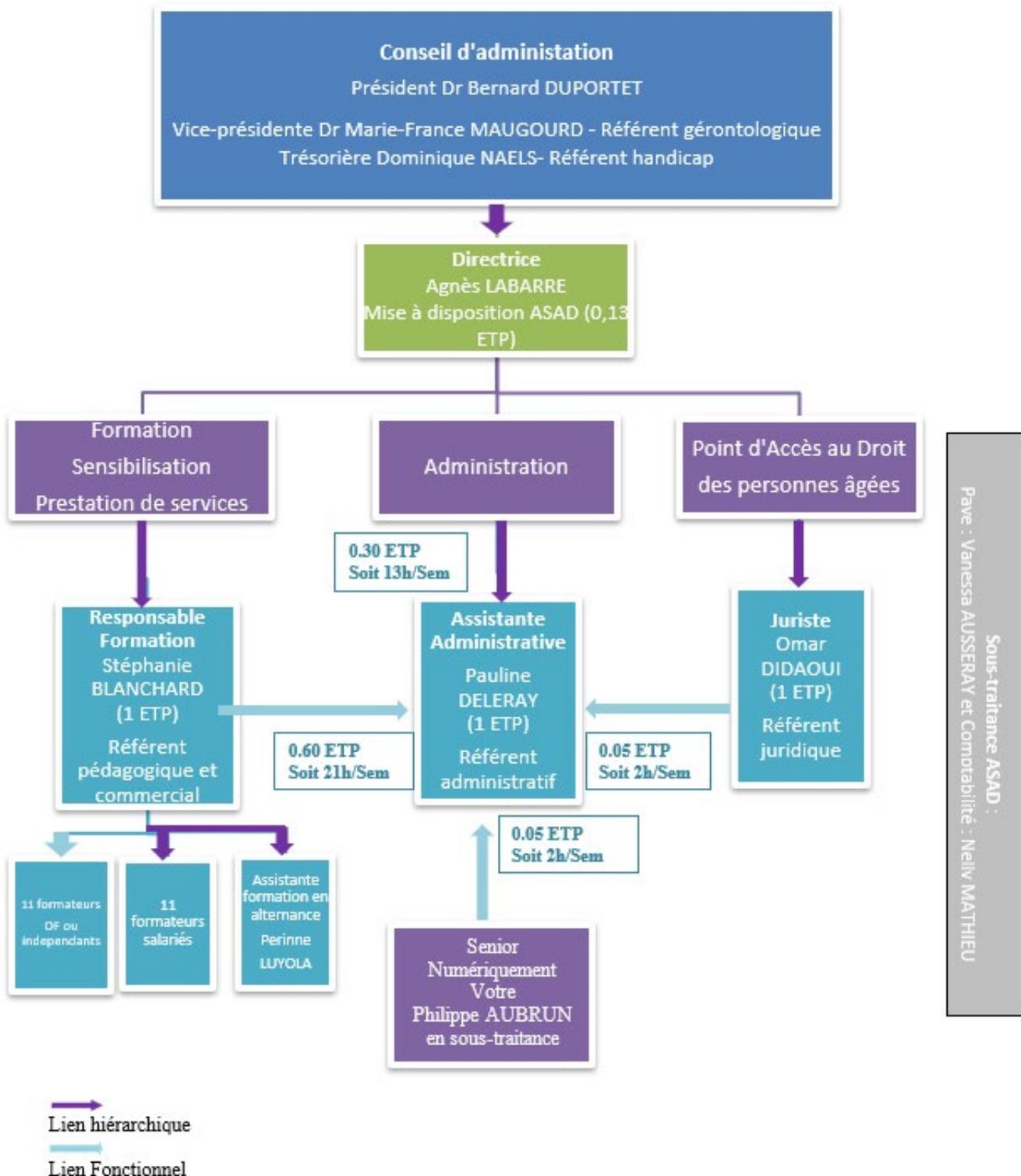
Formateurs occasionnels :

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 2023, nous avons travaillé avec **19** formateurs :

- 4 psychologues spécialisés en gérontologie
- 6 cadres infirmiers et/ou IDE
- 4 directeur(rice)s d'ESMS
- 1 masseur-kinésithérapeute
- 1 juriste
- 2 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

Stéphanie BLANCHARD	Respecter les obligations d'un organisme de formation
---------------------	---

Omar DIDAOUI	Formation de formateur : Développer ses compétences dans l'animation de formation
Véronique RIVIERE	WORDPRESS

➤ **Moyens et partenaires financiers**



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



point-justice
Essonne

Pour l'année 2023, 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

87

Sessions de sensibilisation pour la
prévention des professionnels

55

Actions de Formation professionnelles
dispensées

103

Séances de Groupe de Parole ou Groupe
d'analyse des pratiques professionnelles

15

Conférences

322

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

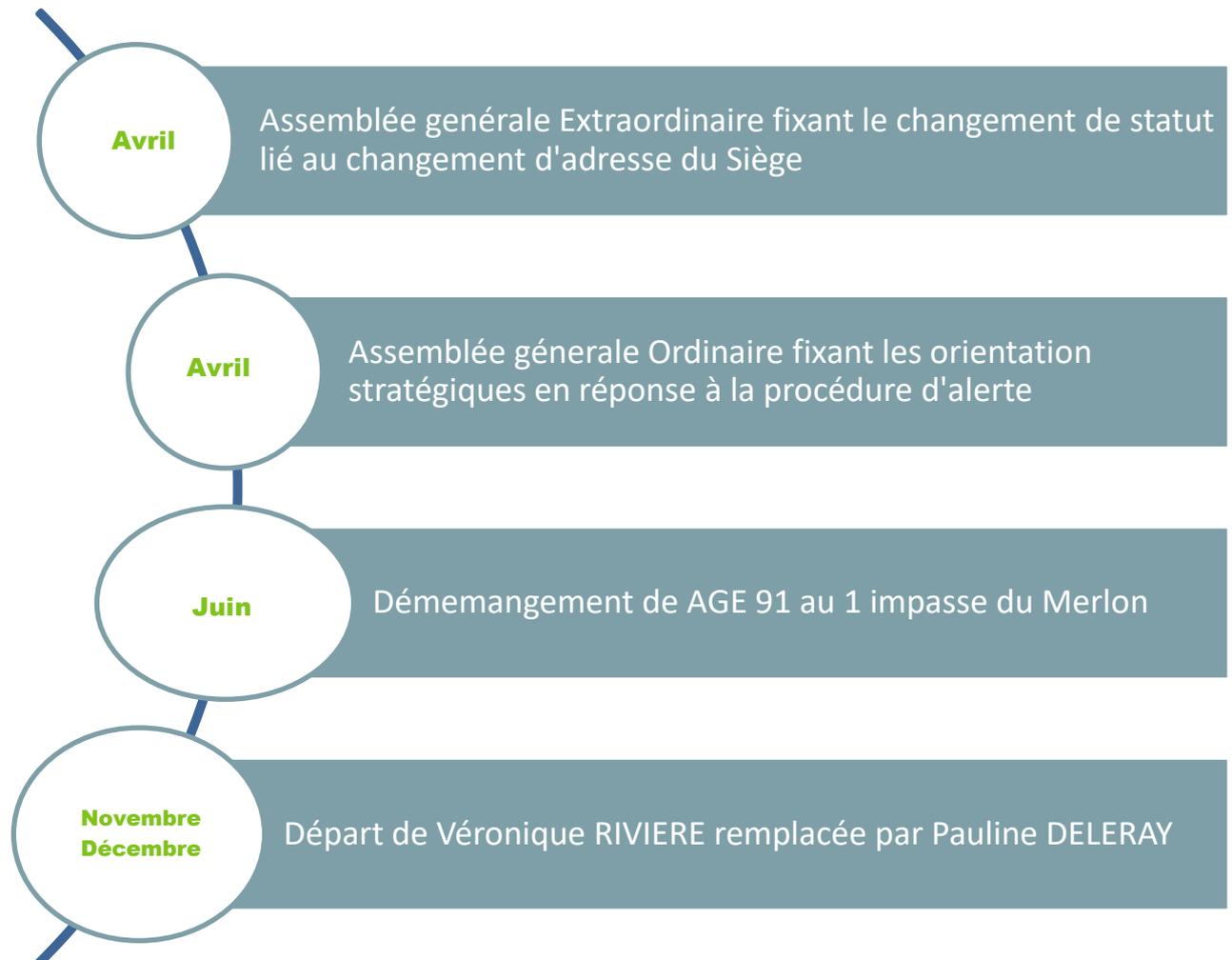
146

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

75

Ateliers Séniors Numériquement Vôtres

FAITS MARQUANTS DE L'ANNEE 2023



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 bienveillance	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
• Répartition des participants par fonction.....	12
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 bienveillance » ...</i>	17
• La représentation de la maltraitance par les professionnels.....	17
× Secteur de la gérontologie.....	17
× Secteur du Handicap	18
• L'utilité des sensibilisations pour les professionnels.....	18
• L'impact des sensibilisations sur les professionnels.....	19
CONCLUSION	20



ORGANISATION ET FONCTIONNEMENT

➤ Cadre d'intervention et objectifs

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

Ces actions n'ont pas vocation à être dispensées au grand public 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 EANM (Etablissement d'accueil non médicalisé), EAM (Etablissement d'accueil médicalisé), MAS (Maisons d'Accueil Spécialisées) et ESAT (Etablissement et service d'aide par le travail).

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

➤ Organisation des sessions de sensibilisation

Les sessions de sensibilisation ont une durée de **2 fois 2h30**. Elles sont programmées aux horaires qui conviennent le mieux aux structures et, en 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 un partenariat pour programmer des sessions inter-établissements et ainsi faciliter les inscriptions individuelles.

Ainsi, en 2023 des sessions mutualisées ont pu être organisées avec la plateforme 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, 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)	34	24	286
Prévention maltraitance – promotion bientraitance (PH)	14	5	135
Maladies neurodégénératives : la maladie d'Alzheimer	23	22	178
Nutrition et dénutrition des personnes âgées	16	20	138
TOTAL au 31/12/2023	87		737

Soit une augmentation de 61 % 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	2	4	3	9	14%
Résidence Autonomie	1	1	1	3	5%
EHPAD	1		1	2	2%
MARPA	1	1	1	3	5%
Aide et soins à domicile	17	18	14	49	74%
Total général	22	24	20	66	100%

Secteur du Handicap		
Type	Maltraitance/ Bientraitance	%
EAM	0	0%
EANM	3	50%
Accueil de jour	1	17%
SHVS	2	33%
Total général	6	100%

Détail des structures présenté en annexe 5.

- Répartition des participants par fonction

Catégorie professionnelle	Secteur gérontologique	Secteur handicap	Total général	%
Administratif	8	8	16	2%
AES / AMP	4	24	28	4%
Agent de service	59	4	63	9%

Catégorie professionnelle	Secteur gérontologique	Secteur handicap	Total général	%
Aide à domicile	140		140	19%
Aide soignant/ASG	90	2	92	12%
Animateur	7	12	19	3%
Auxiliaire de vie	231		231	31%
Chargé de mission		9	9	1%
Direction / Chef de service	29	3	32	4%
Educateur / Moniteur		40	40	5%
Infirmier	10	2	12	2%
Paramédical		4	4	1%
Services généraux		5	5	1%
Stagiaire	8	10	18	2%
Travailleur social		9	9	1%
Non renseignée	8	3	11	2%
Autres	8		8	1%
Total général	602	115	737	100%

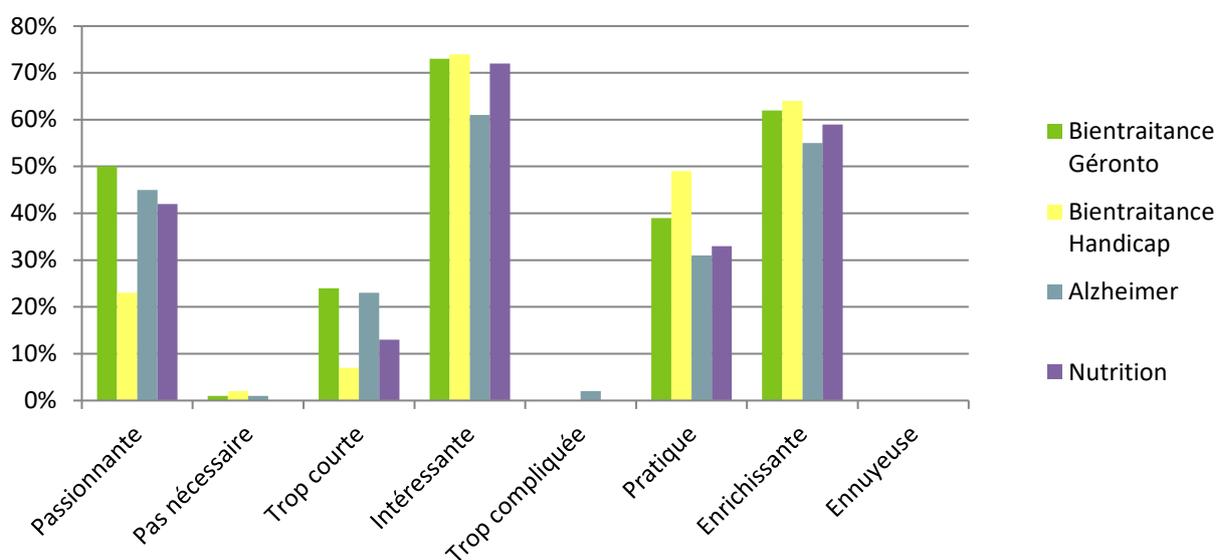
BILAN QUALITATIF

➤ Questionnaires de satisfaction

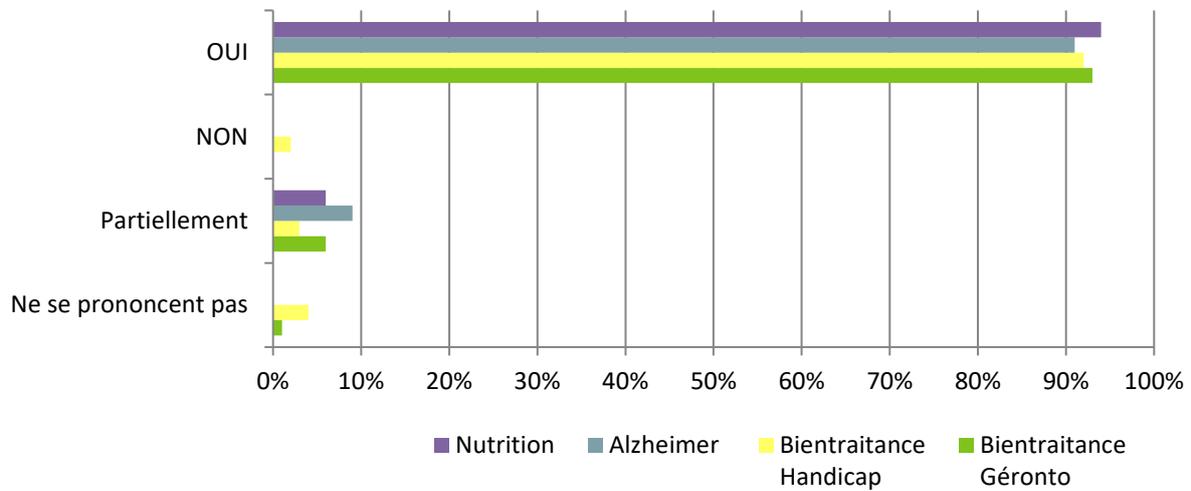
A l'issue des sessions, un questionnaire d'évaluation est remis aux participants. Au-delà d'évaluer leur satisfaction, leur analyse nous permet notamment d'ajuster les contenus aux attentes des stagiaires et d'en présenter la synthèse.

- **Le contenu**

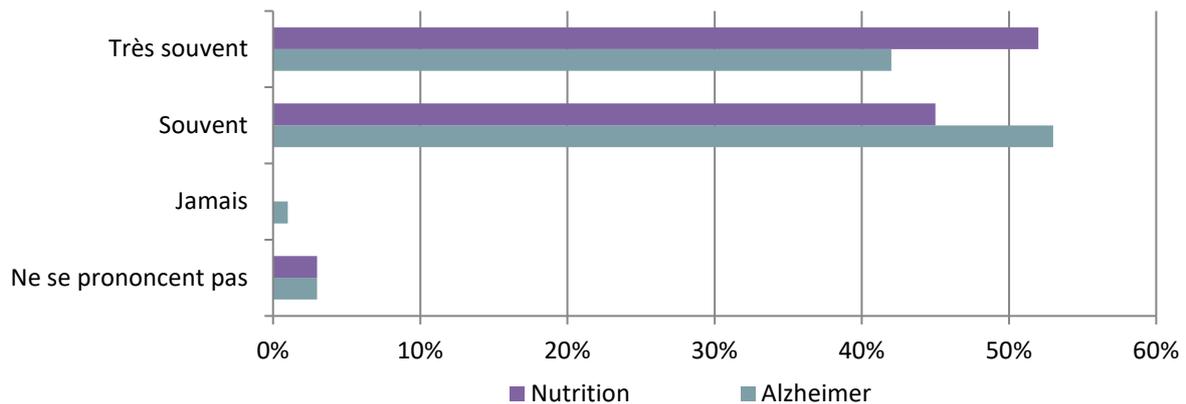
Quel(s) adjectif(s) correspondent le mieux à votre appréciation de la séance ?



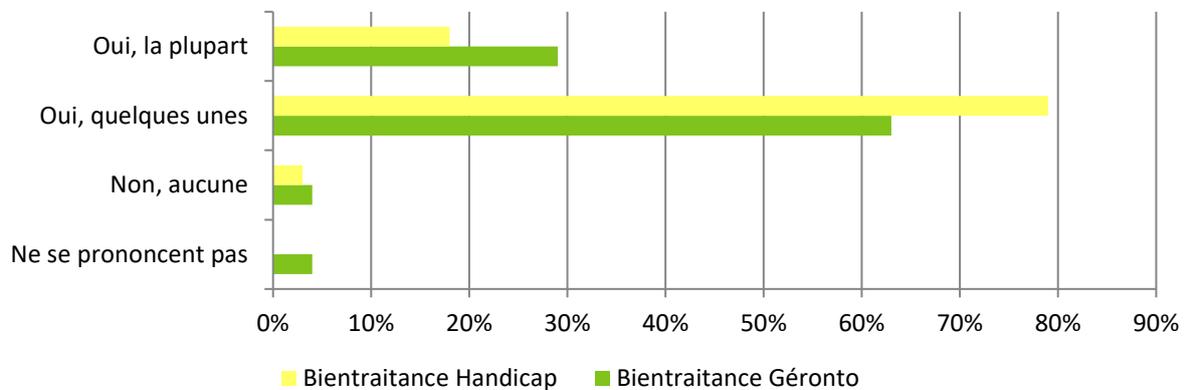
Le contenu de cette session a-t-il répondu à vos attentes ?



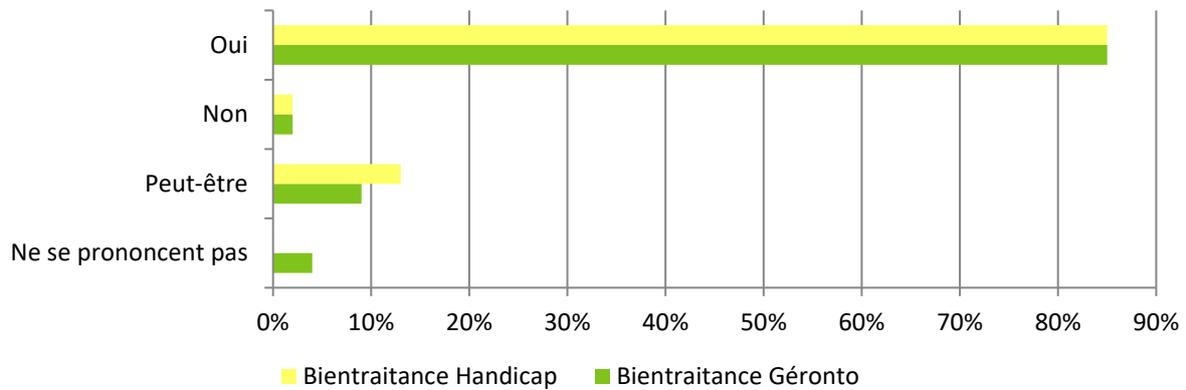
Les exemples cités par le formateur sont-ils proches des situations que vous rencontrez dans votre pratique quotidienne ?



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

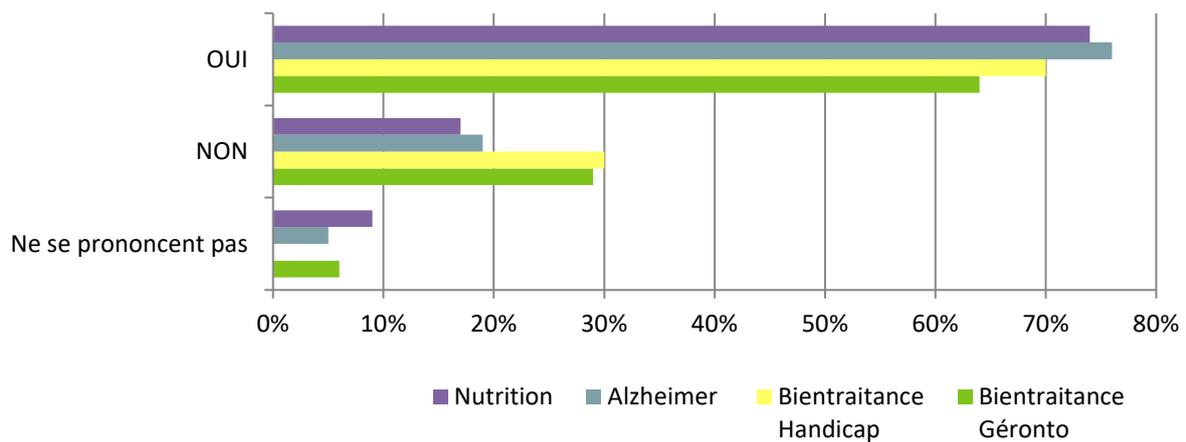


Estimez-vous que cette sensibilisation participera à favoriser la bienveillance au quotidien ?



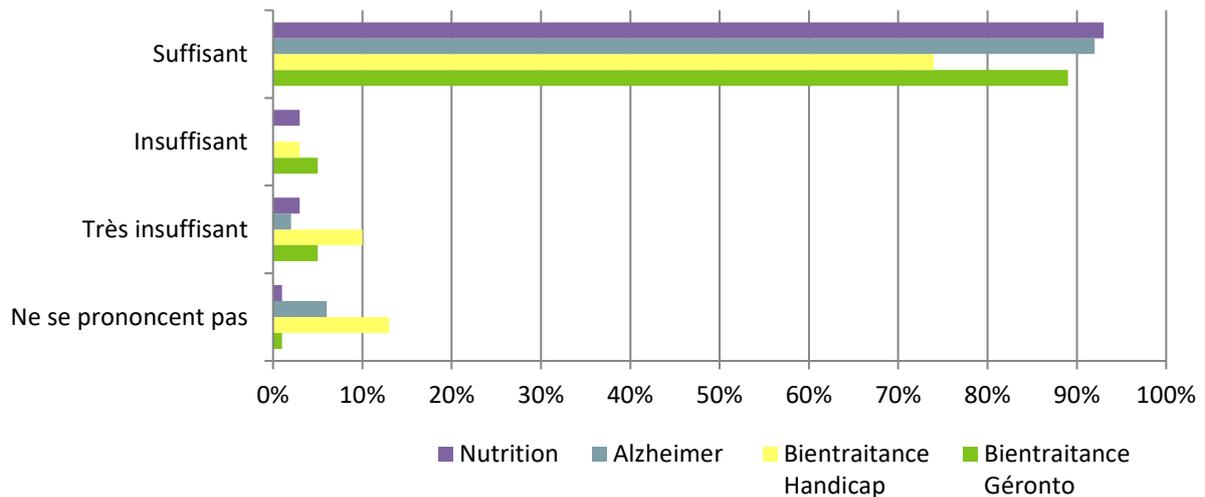
• **Les suites à donner**

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

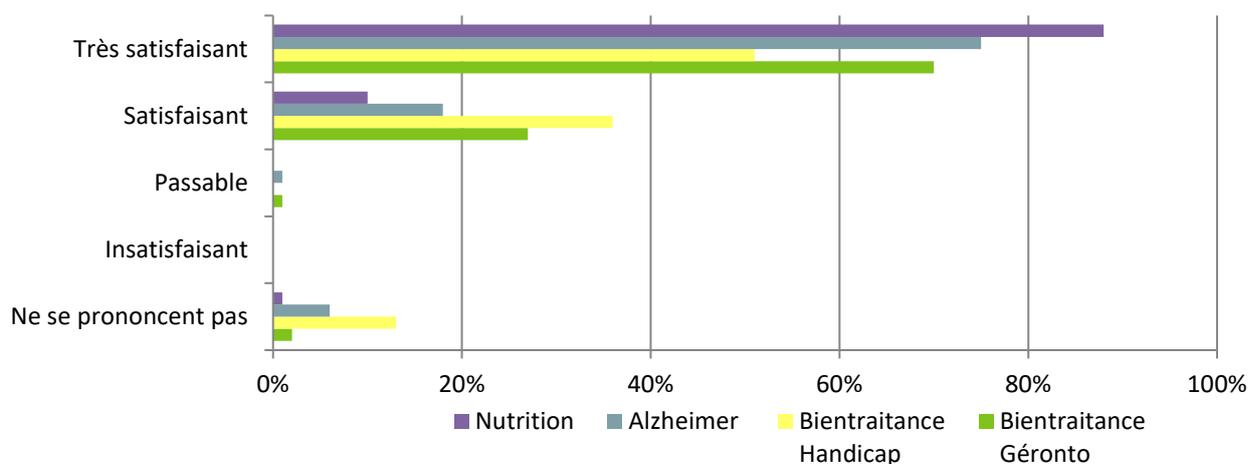


• **Le formateur**

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 :

« Le déroulement du programme : théorie, pratique avec situations vécues au domicile. C'est complet pour une sensibilisation. »

« Cette sensibilisation sur la nutrition m'a donné des idées et conseils pour diversifier les plats des résidents. »

« Prise de conscience de quelques détails qui me semblaient bien traitants et ne le sont pas (à propos de l'usage des surnoms par exemple). »

« Cette sensibilisation permet de mieux comprendre les limites à ne pas franchir. »

« Les sujets évoqués étaient très pertinents sur notre accompagnement et il y avait une bonne dynamique de groupe. »

➤ **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 ! »	6 %	4 %	78 %	↗88 %	9 %	2 %
L'aide à domicile accompagnant Madame Martin en courses : « Il faut qu'on se dépêche ce matin mamie , je suis en retard ».	8 %	2 %	79 %	↗87 %	11 %	4 %
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. »	57 %	48 %	26 %	↗38 %	11 %	8 %
Monsieur Martin est vexé. Madame Martin est de retour de chez son coiffeur. Le médecin lui a dit : « Tu es jolie Agnès aujourd'hui ».	51 %	39 %	14 %	↗40 %	24 %	15 %
L'aide à domicile à Madame Martin : « Vous avez reçu une lettre de votre fils du Canada. Le timbre est joli. Je vais le découper pour ma collection. »	10 %	6 %	51 %	↗81 %	30 %	8 %
Monsieur Martin demande à ses enfants d'intervenir auprès de la responsable. Son épouse, atteinte de démence Alzheimer, a été attachée à une chaise parce qu'elle n'arrêtait de vider l'armoire et déplier le linge.	5 %	6 %	86 %	84 %	5 %	5 %
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 »	11 %	4 %	71 %	↗82 %	13 %	6 %
Monsieur Martin râle car il a été puni. Comme, il n'a pas mangé sa viande, il n'a pas eu de dessert.	3 %	1 %	88 %	↗90 %	5 %	3 %
Monsieur Martin est choqué, l'aide soignante n'a pas changé l'eau de son bain, pour baigner son épouse par économie.	5 %	4 %	80 %	↗87 %	9 %	4 %
Madame Martin demande : « J'ai besoin d'aller aux toilettes ». L'aide à domicile répond gentiment « Je vous ai installée à table, c'est l'heure de manger et l'infirmière vient de vous mettre une couche ».	12 %	3 %	75 %	↗90 %	8 %	4 %

Résultats obtenus à partir de **148** questionnaires exploitables

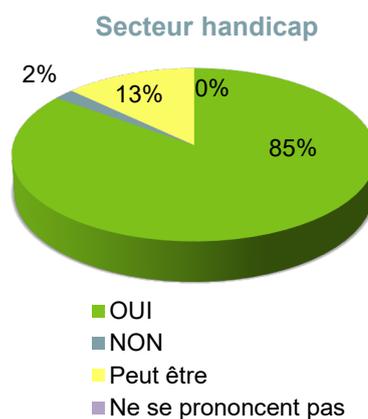
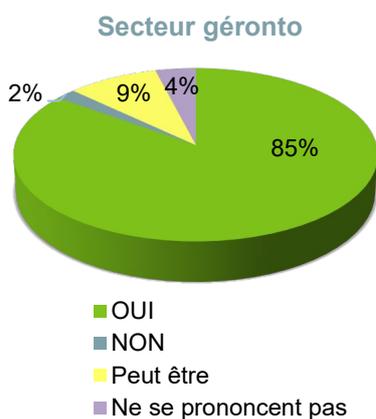
× Secteur du Handicap

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 ? »	25 %	23 %	38 %	↗58 %	31 %	16 %
Monsieur Dubois est déprimé, il confie à l'infirmière vouloir en finir avec la vie, elle ne répond rien.	5 %	4 %	69 %	↗84 %	23 %	12 %
C'est l'heure du goûter. Comme chaque jour, l'AES donne en souriant un verre de jus d'orange à Monsieur Dubois.	78 %	58 %	14 %	↗33 %	6 %	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.	15 %	13 %	57 %	↗72 %	25 %	14 %
L'IDE vient pour les soins de Madame Dubois. Elle lui dit bonjour, lui fait sa piqûre et s'en va.	26 %	22 %	31 %	↗55 %	35 %	22 %
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.	89 %	86 %	5 %	↗9 %	3 %	4 %
L'animateur organise une activité. Il va lui-même chercher les personnes qu'il pense aptes à participer.	51 %	41 %	20 %	↗42 %	23 %	16 %
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 %	16 %	35 %	↗70 %	34 %	14 %
Depuis plusieurs jours Madame Dubois est agitée et agressive. Ce matin, l'équipe soignante décide de lui donner un traitement pour la calmer.	49 %	43 %	12 %	↗30 %	34 %	26 %
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 %	3 %	98 %	96 %	0 %	1 %

Résultats obtenus à partir de 69 questionnaires exploitables.

• L'utilité des sensibilisations pour les professionnels

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

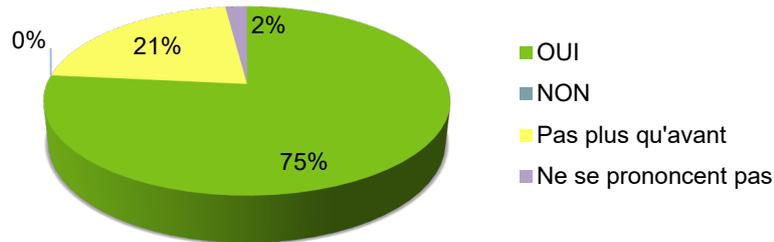


• **L'impact des sensibilisations sur les professionnels**

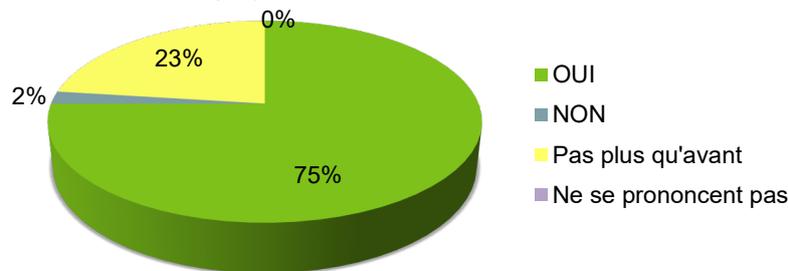
En début de session de niveau 2, les questions suivantes ont été posées aux professionnels travaillant auprès d'adultes en situation de handicap :

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

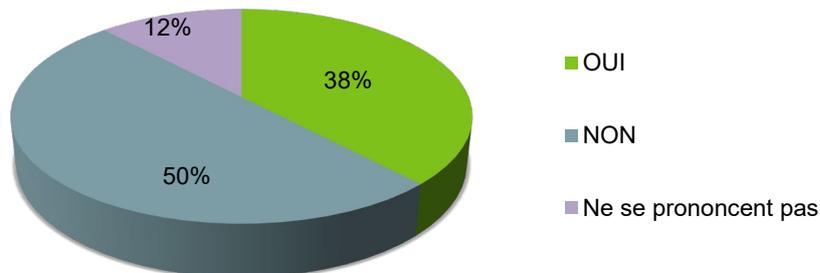
Je prête plus attention aux gestes routiniers



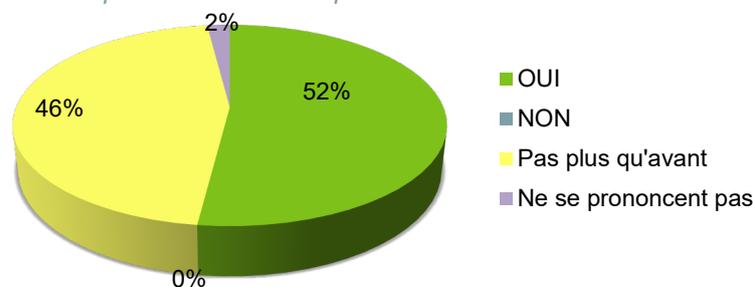
Je prête plus attention aux mots employés



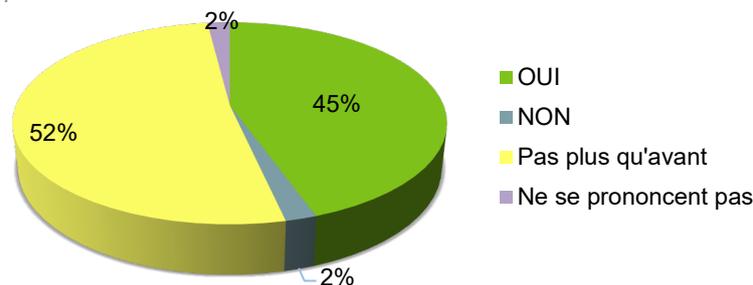
J'ai identifié des comportements maltraitants ou des situations à risque de maltraitance que je ne remarquais pas avant



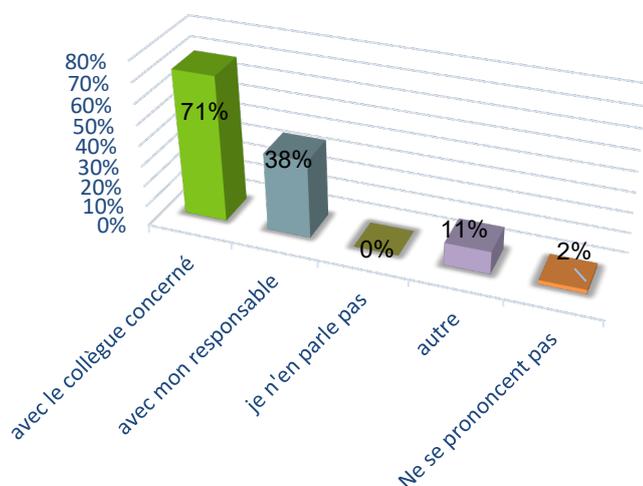
Je prête plus attention au respect du choix de la personne



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



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



CONCLUSION

Pour sa vingt-quatrième année de fonctionnement, l'activité « sensibilisation » de AGE 91 se poursuit avec une augmentation impressionnante du nombre de sessions dispensées de **+61 %**.

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 organisé 20 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 2024.

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 d'Agglomération de l'Etampois Sud Essonne	26
• Permanences sur la Communauté d'Agglomération du Val d'Yerres Val de Seine	26
<i>Analyse quantitative</i>	26
• Nombre de permanences et de personnes reçues	26
• Profil de l'utilisateur de la permanence	27
• Origine géographique de l'utilisateur	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>	30
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
• Profil de l'appelant	32
• Type de handicap	33
• 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
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 des personnes âgées des personnes âgées fonctionne depuis maintenant 23 ans.

Ce service d'information et d'orientation juridique animé par un juriste 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 ces publics.

Dans ce cadre, le juriste a pour missions :

- de répondre à toute demande d'information sur les droits et obligations dans les domaines : civil, pénal, social et administratif ;
- d'aider à remplir les demandes administratives ;
- d'orienter vers les organismes compétents ;
- d'accompagner dans l'accomplissement de toute démarche administrative ou judiciaire ;
- d'aider à la rédaction de courriers ;
- de dispenser des sessions d'information et de formation à destination des personnes âgées, de leurs proches et des professionnels des champs sanitaires, sociaux et médico-sociaux, notamment au travers notamment 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 pilotée par le Conseil départemental de l'Essonne et de la Caisse Primaire de l'Assurance Maladie de l'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.

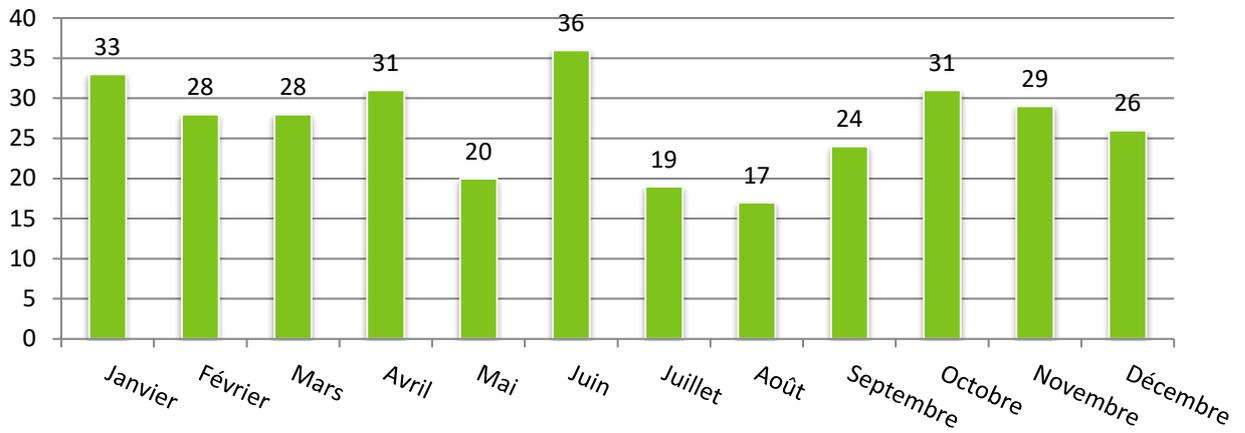
En fonction de la complexité de la situation et des documents à compiler, le juriste peut être amené à rencontrer les bénéficiaires du service.

Evaluation quantitative

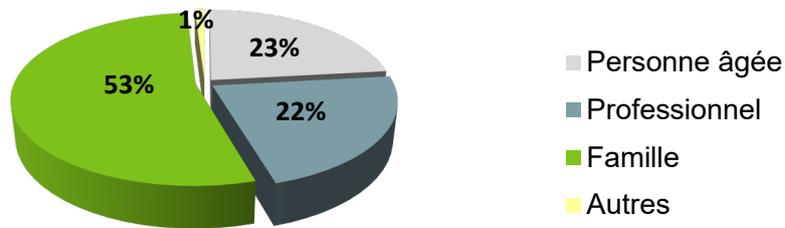
- **Nombre de situations**

	Nombre de dossiers	Nombre de contacts	Moyenne / dossier
Dossiers ouverts en 2023	322	463	1,44

• Répartition mensuelle des situations



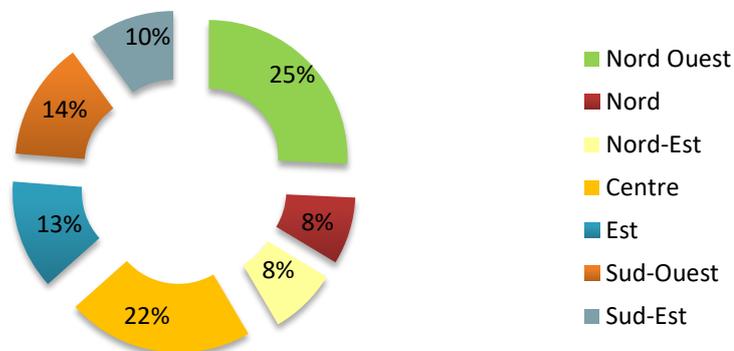
• Profil de l'appelant



• Origine géographique des bénéficiaires du service

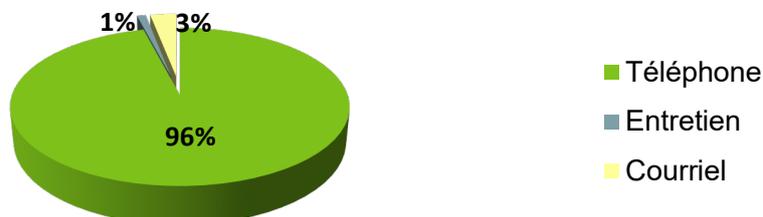


Répartition des appels essonnien en fonction des territoires d'action départementale :



Evaluation qualitative

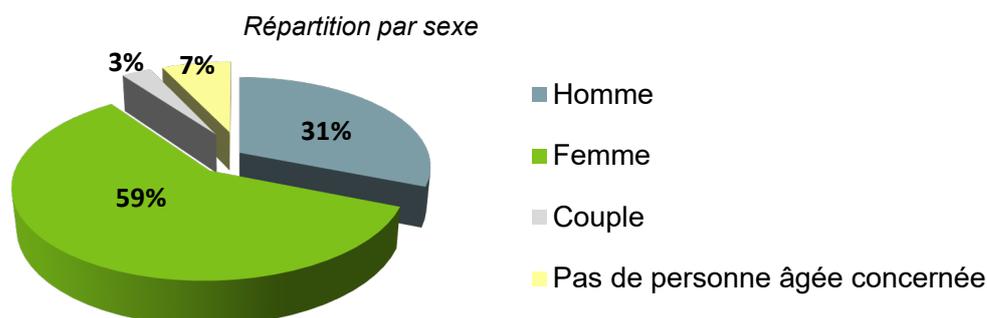
- Modalités du premier contact

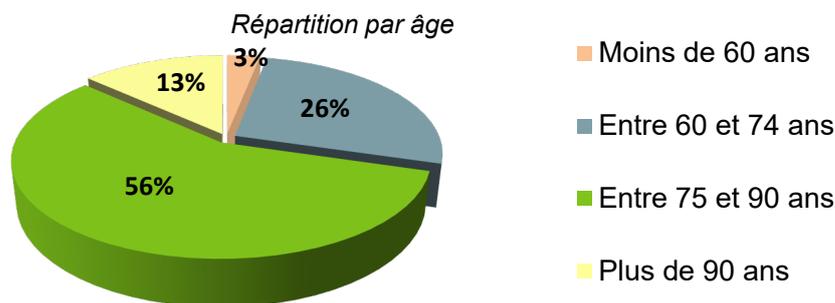


- Connaissance du numéro d'appel

Orientation par	Nb d'appel	En %
Réseau CDAD (Point d'accès au droit, Maison de Justice et du Droit...)	99	31
CLIC	84	26
France Alzheimer Essonne	29	8
Médecin	22	7
Directeur d'établissement	20	6
Mairies, CCAS, Services retraités, Service social SNCF, police	17	5
CCVE	10	3
Centres hospitaliers	9	3
Espace singulier	9	3
Professionnel institutionnel	6	2
Réseaux de santé / SSIAD	6	2
AGE 91 (site internet, conférence, formation)	4	1
Internet	4	1
Conseil départemental	3	2
Total	322	100

- Le bénéficiaire





- **Matières juridiques concernées**

Domaines	Nb dossiers	En %
Mesures de protection juridique	166	44,8
Informations sur le service	40	10,79
Droit de la protection sociale (demandes d'aides : informations sur l'aide sociale, l'APA, pensions de retraite...)	32	8,54
Droit des successions	28	7,56
Droit pénal	21	5,67
Droit de la famille	13	3,5
Droit de la santé	11	2,96
Droit des contrats	11	2,96
Droit de la consommation	11	2,96
Procédure civile	10	2,7
Droit administratif	8	2,16
Droit du travail	7	1,89
Droit des biens	5	1,35
Droit des étrangers	4	1,08
Droit du logement	2	0,54
Droit des assurances	1	0,27
Droit fiscal	1	0,27
Total	371	100

Une même situation peut recouvrir plusieurs problématiques.

- **Modalités de réponse**

Type de réponse apportée à l'appelant	Dossiers ouverts en 2023
Téléphone	312
Téléphone et courrier	7
Entretien	2
Téléphone et visite à domicile	1
	322

- **Analyse du suivi des situations**

Type de contact		Nombre	Nombre de contacts /moyen de communication	Total
Courrier	Entrant	14	23	463
	Sortant	9		
Téléphone	Entrant	351	440	
	Sortant	89		

Sur l'ensemble des situations pour lesquelles nous avons été sollicités durant cette année 2023, **23 personnes âgées bénéficiaient d'une mesure de protection juridique.**

Type de mesure	Nombre
Tutelle	11
Curatelle renforcée	8
Demandes en cours d'instruction	2
Curatelle simple	2
Total	23

PERMANENCES PHYSIQUES

Présentation

Au cours de cette année 2023, 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 d'Agglomération de l'Etampois Sud-Essonne et du Point d'Accès au Droit d'Epinay-Sous-Sénart.

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 d'Agglomération 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.

Analyse quantitative

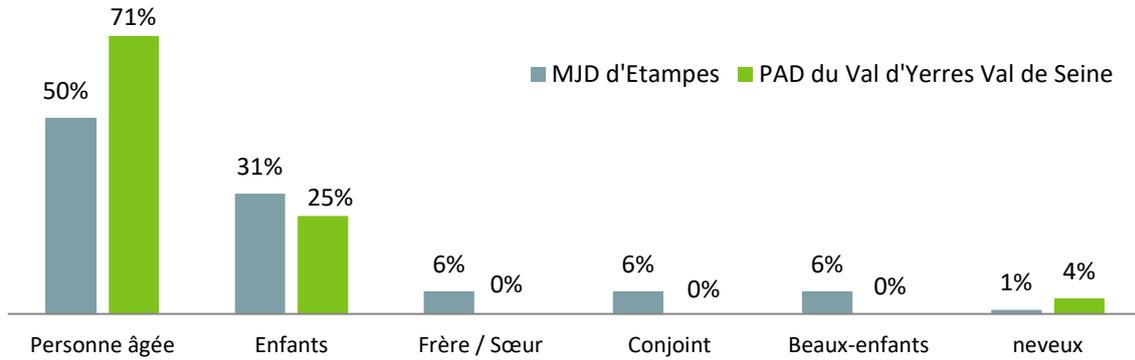
- **Nombre de permanences et de personnes reçues**

Lieu de la permanence	Permanences programmées	Permanences réalisées	Personnes reçues En 2023
MJD d'Etampes	22	22	52
PAD d'Epinay-Sous-Sénart	11	11	24
Total	33	33	76

À noter également que 4 personnes ont pris rendez-vous mais ne se sont pas présentées, et que 7 personnes ont annulé leur rendez-vous au dernier moment.

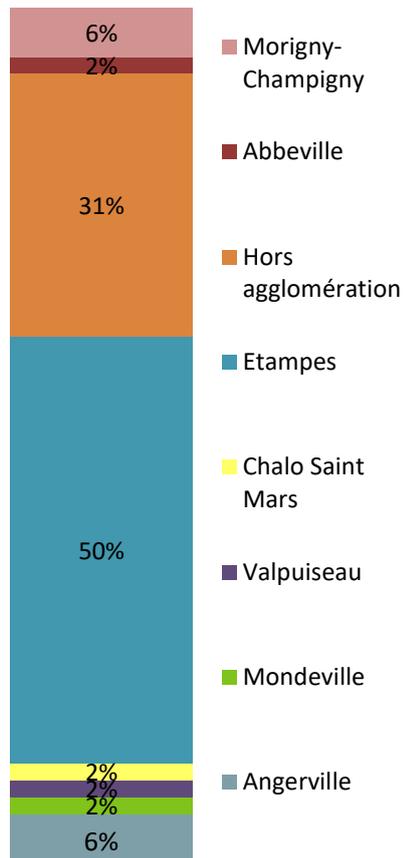
² cf. Liste des communes réparties par permanences physiques en [annexe 6](#).

• Profil de l'utilisateur de la permanence

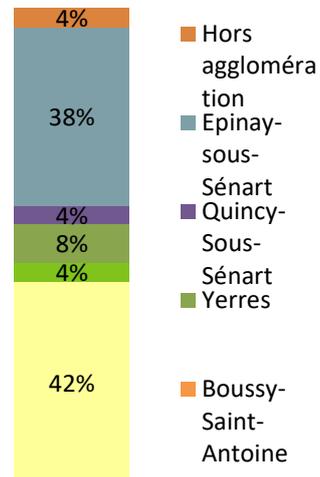


• Origine géographique de l'utilisateur

MJD d'Etampes

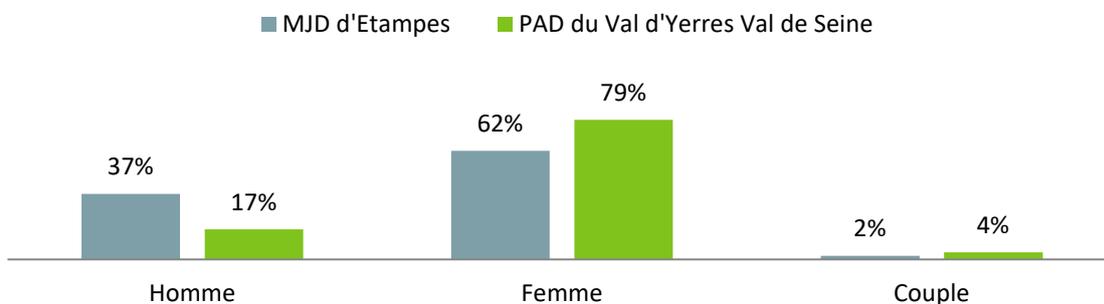


PAD du Val d'Yerres Val de Seine

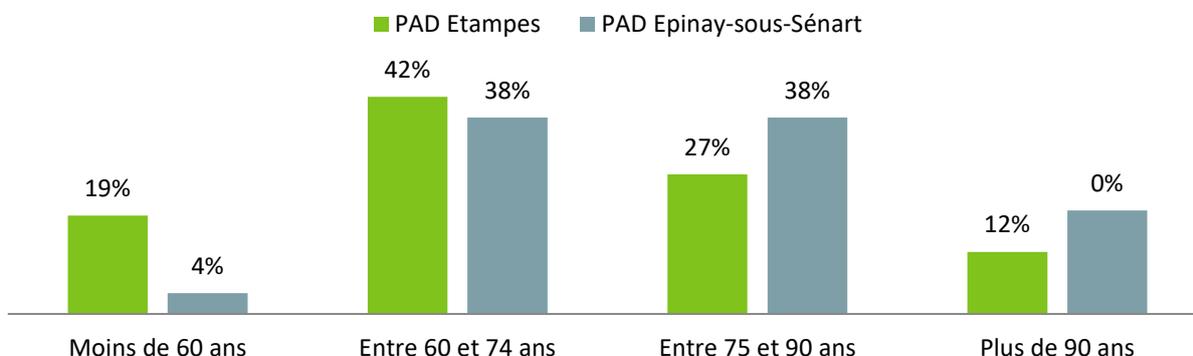


- **Profil de la personne âgée**

Répartition par sexe



Répartition par âge



- **Matières juridiques concernées**

Domaines	MJD Etampes		PAD Epinay-S/Sénart		Total	
	Nb	%	Nb	%	Nb	%
Droit de la consommation	2	2,86	4	16,66	6	6,39
Droit de la famille	5	7,14	1	4,17	6	6,39
Droit de la protection sociale	8	11,43	1	4,17	9	9,57
Droit de la santé	3	4,29			3	3,19
Droit des biens			1	4,17	1	1,06
Droit des contrats			2	8,33	2	2,13
Droit des successions	9	12,86	6	25	15	15,96
Droit du travail			1	4,17	1	1,06
Droit pénal	4	5,71	1	4,17	5	5,32
Mesures de protection juridique	36	51,42	2	8,33	38	40,43
Droit fiscal			1	4,17	1	1,06
Droit bancaire	1	1,43			1	1,06
Procédure civile	2	2,86	4	16,66	6	6,38
Total général	70	100	24	100	94	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 d'Etampes	PAD d'Epina y /s Sénart
	Entretiens	Entretiens
Personnes âgées	26	17
Enfants	15	6
Frères/ sœurs	3	
Concubin / Conjoint	3	
Petits-enfants	1	
Neveux	1	1
Beaux-enfants	3	
Total	52	24

TABLEAU SYNTHETIQUE

Le tableau synthétique ci-dessous dénombre l'ensemble des dossiers suivis en 2023 :

		Nb dossiers	Nb contacts
Permanence téléphonique	Dossiers ouverts en 2023	322	463
Permanences physiques	Réalisées en 2023	76	76
TOTAL		398	539

PARTENARIAT AVEC LES CLIC

Pour mémoire : ces partenariats font l'objet d'une convention de fonctionnement entre l'association AGE 91 et chaque 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, mais également des agents administratifs et des juristes.

A la demande du CLIC Orgessonne et en concertation avec les acteurs locaux, le juriste a animé des ateliers relatifs aux « signalements et écrits professionnels » en binôme avec la cheffe de secteur CRIPPAV et PAFA à la Direction de l'Autonomie du Conseil départemental.

Thème des sessions	Nb d'interventions	Nb de participants
Présentation des ateliers à l'ensemble des partenaires	1	72
Les mesures de protection	1	10
Les soins sans consentement	1	17

Le cadre législatif régissant l'insalubrité	1	15
Total	4	114

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.

26% 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 **84**.

- 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. **1** visite à domicile a eu lieu au cours de cette année

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
Le secret professionnel	2	16
Le cadre juridique en cas de décès d'un résident	1	12
Le cadre législatif régissant l'insalubrité	1	9
Droits et devoirs des soignants	1	7
Droit au risque : comment concilier liberté, sécurité et responsabilité ?	1	6
Total	6	50

CONFERENCES DISPENSEES PAR LE JURISTE

Thème des sessions	Nb d'interventions	Nb de participants
Le secret professionnel	1	25
Droit des successions	1	25
Total	2	50

AUTRES ACTIVITES

Au cours de cette année 2023, le juriste a participé aux actions suivantes :

Structure	Thématique
CDAD	Audience solennelle de rentrée judiciaire
	Comité de pilotage du PAD Personnes âgées
	Comité de pilotage de la Maison de Justice et du Droit de la Communauté d'Agglomération de l'Etampois Sud-Essonne
	Réunion de réseau des juristes – rencontre avec le Président du Tribunal Judiciaire et du CDAD
AGIRC ARRCO	Participation à un ciné-débat à Massy – tenue d'un stand
	Présentation du PAD
Conseil départemental	Présentation du schéma de l'autonomie
CLIC Orgessonne	Réunions de coordination
CLIC Cœur Essonne	Réunion des partenaires
PAD d'Evry-Courcouronnes	Présentation du PAD
AGE 91	Inauguration des locaux
CoDIP (Commission de Concertation Départementale des informations Préoccupantes)	Réunion de synthèse

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.

2 journées Seniors ont été réalisées en 2023 sur les communes de :

- Ris-Orangis, le 12 octobre
- Etrechy, le 16 novembre

Chacune de ces journées a nécessité au minimum 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.

Initialement prévue sur la commune de Palaiseau, la 3ème journée Seniors n'a pu se tenir faute de réponse favorable de la municipalité. Aussi, la Commune d'Épinay-Sous-Sénart a été sollicitée. La réunion préparatoire a eu lieu le 26 octobre 2023. La date retenue pour la réalisation de la manifestation est **le 26 mars 2024** à la Maison des Arts et de la Culture (MAC).

Lieux	Matinée à destination des professionnels Nombre de participants	Après-midi à destination des usagers Nombre de participants	Taux de satisfaction des usagers	Taux de satisfaction des professionnels
Ris-Orangis	20	18	93%	100%
Etrechy	23	12	100%	100%
Total	43	30	97%	100%

Après chaque session, une enquête de satisfaction est donnée. Il est entre autres demandé les thèmes qui souhaiteraient être abordés : les thèmes suivants sont ressortis : « Incurie et mesure de protection juridique, Obligation alimentaire, le droits des grands parents sur les petits enfants, les droits et assurances du grand âge ».

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 Sud Est Francilien (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

En décembre 2022, AGE 91 a déposé un dossier de demande de subvention à la conférence des financeurs dans lequel nous demandions des financements complémentaires afin d'augmenter la fréquence des permanences téléphoniques. Ce financement nous a été alloué et un travail s'est engagé avec le CIDFF pour rédiger une nouvelle convention de partenariat qui nécessitera la validation du CDAD. Ainsi, en 2024, nous devrions passer de 22 permanences téléphoniques par an à 44.

En 2023, l'organisation des permanences téléphoniques est restée inchangée. Elles 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 2023, les juristes ont suivi 88 situations lors des permanences téléphoniques.

- **Profil de l'appelant**



Type de handicap

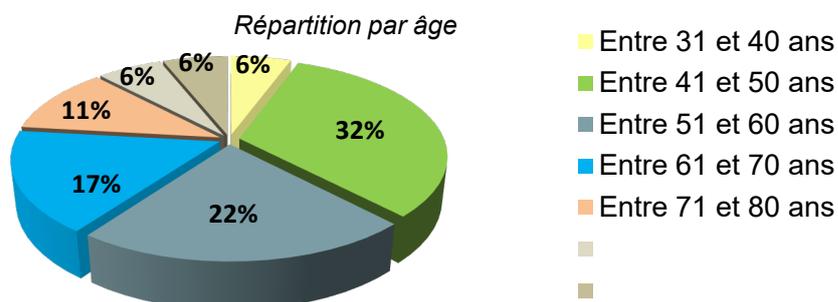


- Origine géographique des bénéficiaires du service

Commune	Nb d'appels	En %
Evry-Courcouronnes	3	16,65
Hors Essonne	3	16,65
Juvisy-sur-Orge	2	11,10
Angerville	1	5,56
Ballancourt-Sur-Essonne	1	5,56
Briis-Sous-Forges	1	5,56
Corbeil-Essonnes	1	5,56
Etampes	1	5,56
Guibeville	1	5,56
La Ville du Bois	1	5,56
Les Ulis	1	5,56
Linas	1	5,56
Viry-Châtillon	1	5,56
Total	18	100

- Connaissance du numéro d'appel

Orientation par	Nb d'appels	En %
Tribunal ou structure d'accès au droit	5	27,78
Internet	6	33,33
Professionnels sociaux et médico-sociaux	5	27,78
Mairie	2	11,11
Total	18	100



- Matières juridiques concernées

Domaines	En %
Droits, démarches et aides sociales	50
Droit social et de la fonction publique	22,22
Droit de la famille	11,11
Autres domaines du droit	11,11
Droit du logement	5,56
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 2023, la juriste a suivi **70** personnes lors des permanences physiques.

- **Profil de l'appelant**



- **Type de handicap**

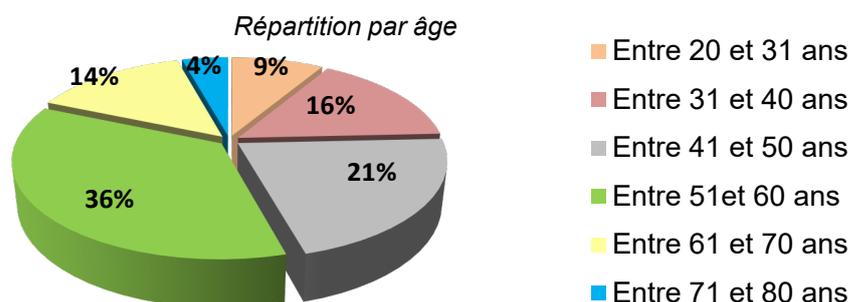


- **Origine géographique des bénéficiaires du service**

Commune	Nb d'appels	En %
Évry-Courcouronnes	43	61,43
Corbeil-Essonnes	5	7,14
Bondoufle	2	2,85
Viry-Châtillon	2	2,85
Ris-Orangis	2	2,85
Brétigny-Sur-Orge	1	1,43
Briis-Sous-Forges	1	1,43
Vayres-Sur-Essonne	1	1,43
La Ville du Bois	1	1,43
Saint-Pierre du Perray	1	1,43
Grigny	1	1,43
Lardy	1	1,43
Lloris	1	1,43
Lisses	1	1,43
Marcoussis	1	1,43
Massy	1	1,43
Montlhéry	1	1,43
Palaiseau	1	1,43
Epinay-Sur-Orge	1	1,43
Athis-Mons	1	1,43
Arpajon	1	1,43
Total	70	100

- **Connaissance du numéro d'appel**

Orientation par	Nb d'appels	En %
Tribunal ou structure d'accès au droit	12	17,15
Association	7	10
Internet	4	5,71
Professionnels sociaux et médico-sociaux	20	28,57
Mairie	16	22,86
Une relation privée / bouche à oreille	11	15,71
Total	70	100



- **Matières juridiques concernées**

Domaines	Nb de dossiers	En %
Droit, démarches et aides sociales, dont l'aide juridictionnelle	55	78,57
Droit social et de la fonction publique	5	7,13
Autres domaines du droit	3	4,29
Droit pénal	3	4,29
Droit des étrangers	2	2,86
Droit du logement	1	1,43
Droit social	1	1,43
Total	70	100

Le 11 décembre, une rencontre a eu lieu entre les représentants du CIDFF et de l'association AGE 91 afin de faire un point sur l'application de la convention.

Afin de promouvoir et améliorer la fréquentation des permanences, des plaquettes et affiches relatives au service ont été distribuées aux différents partenaires.

Des collaborations ont été également été :

- soit poursuivis comme avec Espace Singulier
- soit initiés comme avec le dispositif essonnien de soutien à la parentalité. Une rencontre a ainsi eu lieu entre le juriste de l'Association AGE 91 et la coordinatrice du dispositif. Le juriste a tenu d'un stand le 5 décembre lors d'une matinale à destination des adultes en situation de handicap. Le juriste de l'association AGE 91 a également rencontré les représentants de Seniors Sourds 28 novembre.

BILAN ET PERSPECTIVES

Dans sa vingtième-troisième année de fonctionnement, le Point d'Accès au Droit des personnes âgées a connu une activité soutenue et comparable à celle de l'année 2022.

L'année 2023 a ainsi été l'occasion de poursuivre et développer les actions en cours.

Pendant l'année 2024, il sera nécessaire de pérenniser et de développer les activités proposées, notamment dans le domaine du handicap, en doublant le nombre de permanences téléphoniques. 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 : 6501 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	40
➤ <i>Les formations aux catalogues</i>	<i>40</i>
➤ <i>Les formations hors catalogue.....</i>	<i>41</i>
EVALUATION QUANTITATIVE	41
➤ <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 ou 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. L'audit de surveillance s'est déroulé avec succès le vendredi 10 février 2023.



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

L'audit de renouvellement est prévu le vendredi 14 juin 2024.

➤ Modalités d'organisation

Autrefois, nous proposons deux catalogues de formation ; l'un **dédié aux professionnels de la gérontologie**, et l'autre **aux professionnels de l'accompagnement des adultes en situation de handicap**.

Depuis octobre 2022, nous avons conçu un seul et même catalogue. L'édition 2023 a été diffusée à l'ensemble des partenaires de l'Essonne (établissements d'hébergement pour personnes âgées ou adultes en situation de handicap, services d'aide et de soins à domicile, CCAS, Centres Hospitalier, CLIC, etc) et à quelques clients d'Ile de France ou de province. Il a été tiré à 750 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, ne disposant malheureusement plus de salle de formation pour accueillir les stagiaires au sein de notre association, il a été nécessaire de mettre en place des conventionnements avec des partenaires locaux pour la location de lieux d'intervention.

Au 1^{er} semestre 2023, nos sessions INTER-établissements se sont déroulées grâce au partenariat de 4 structures :

- EHPAD Panhard (Le Coudray-Montceaux)
- Réseau SPES (Le Coudray-Montceaux)
- ASAD Seine Essonne (Le Coudray-Montceaux)
- ALVE (Corbeil-Essonnes)

Au second semestre 2023, grâce à notre déménagement dans de nouveaux locaux plus adaptés à nos besoins, nous avons pu animer nos sessions INTER-établissements dans une salle de formation spécifiquement équipée (téléviseur grand écran, lit médicalisé, verticalisateur, soulève-personne...).

➤ 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 psychomotricienne ; un masseur-kinésithérapeute, un psychothérapeute et des pompiers sauveteurs secouriste.

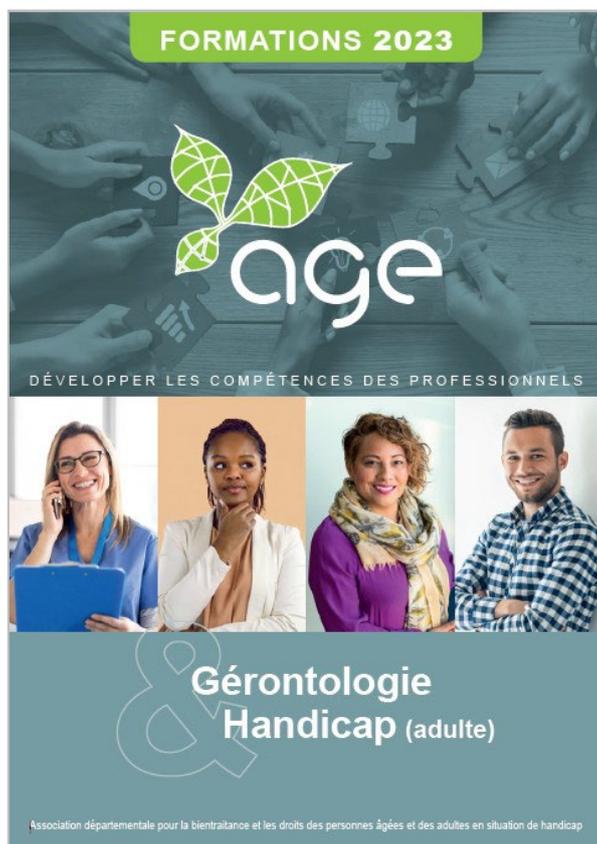
Par ailleurs, l'ensemble des formations juridiques est assuré par le juriste de l'association, chargé du Point d'Accès au Droit.

➤ Elaboration des contenus

La plupart des contenus des formations sont élaborés par AGE 91, en collaboration avec les formateurs de l'association. L'ensemble des formateurs, intervenant sur des thèmes 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 séances de travail avec les formateurs ou par l'équipe de AGE 91. Les mises à jour sont systématiquement soumises aux formateurs intervenant sur le thème. La conception et la mise à jour des formations nécessitent d'y consacrer un temps de travail très important.

➤ Présentation du catalogue



SOMMAIRE

Pour la plupart des thématiques présentées, nous vous proposons
2 modalités de réalisation :

EN INTRA

ou

EN INTER

c'est-à-dire au sein
de votre structure

au Coudray-Montceaux (91), permettant
des inscriptions individuelles

NOUVEAU !

1 PRATIQUES PROFESSIONNELLES	6 à 15
Faire vivre au quotidien les projets personnalisés	8
Les transmissions en EHPAD	9
Travailler en équipe	10
Le secret professionnel	11
Initiation à la démarche éthique	12
Détente et relaxation par la musique	13
Le circuit du médicament	14
Les spécificités du travail de nuit	15

2 AMÉLIORATION / ADAPTATION DE SON ACCOMPAGNEMENT	16 à 25
Améliorer ses connaissances de la personne âgée	18
Aide à la toilette	19
La relation d'aide	20
La relation avec les familles	21
L'agressivité du sujet âgé : comment la gérer ?	22
Le refus d'aide et le refus de soin	23
Soins palliatif et accompagnement en fin de vie	24
Sexualité : approches psychosociale et juridique	25

3 PRÉVENTION	26 à 37
Prévention des chutes	28
Gestes et postures	29
Premiers secours	30
Équipier de première intervention	31
Risque infectieux : les précautions standard	32
Escarres : définir, comprendre et prévenir	33
Dénutrition et déshydratation : identifier, prévenir, agir	34
Prise en charge des situations d'urgence non vitales	35
Prévention de la maltraitance et promotion de la bientraitance	36
Prévenir l'épuisement professionnel, gestion du stress et de l'agressivité	37

NOUVEAU !

4 PATHOLOGIES	38 à 49
Les troubles psychiatriques du sujet âgé	40
Handicap psychique et mental : comprendre pour adapter sa pratique	41
Sensibilisation au handicap moteur et aux maladies chroniques invalidantes et/ou évolutives	42
Sclérose Latérale Amyotrophique ou Maladie de Charcot	43
La maladie de Parkinson	44
Le sujet âgé dépressif	45
Alzheimer : comprendre et adapter son accompagnement	46
Alzheimer : améliorer la communication	47
Alzheimer : les troubles psychologiques et comportementaux	48
Gestion de la personne diabétique	49

5 CADRE LÉGISLATIF	50 à 59
Les mesures de protection juridique	52
L'obligation alimentaire	53
Droit au risque : comment concilier liberté, sécurité et responsabilité ?	54
Expression de la volonté et fin de vie	55
Droits et devoirs des soignants	56
Droits et devoirs des résidents	57
Le cadre législatif régissant l'insalubrité	58
Permanences juridiques gratuites	59

TARIFS ET MODALITÉS	60 à 61
RÉCAPITULATIF DES SESSIONS INTER	62 à 63
BULLETIN D'INSCRIPTION	64
INDICATEURS DE RÉSULTATS	65
CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE	66 et 67
INDEX des Mots-Clés	68

AUTRES INTERVENTIONS	69 à 73
Analyse des pratiques professionnelles	70
Groupe de parole	71
Conférences	72
Campagne départementale de sensibilisations des professionnels	73



4



5

LES PRESTATIONS REALISEES PAR AGE 91

➤ Les formations au catalogue

Formations réalisées en INTRA	Durée session en jour	Nb session	Nb jour	Nb participants
Aide à la toilette	2	1	2	7
Alzheimer : comprendre la maladie et adapter son accompagnement	1	1	1	7
Connaissance de la personne âgée	2	1	2	9
Dénutrition et déshydratation : identifier, prévenir, agir	1	3	3	32
Droits et devoirs des soignants	1	1	1	7
Escarres : définir, comprendre et prévenir	1	1	1	4
Gestes et postures	2	2	4	15
Initiation à la démarche éthique	1	3	3	30
La maladie de Parkinson	2	1	2	10
La prévention des chutes	1	1	1	8
La relation avec les familles	1	3	3	31
L'agressivité du sujet âgé : comment la gérer ?	1	4	4	34
Le secret professionnel	1	2	2	16
Les troubles psychiatriques chez le sujet âgé	1	2	2	18
Prévenir l'épuisement professionnel, gestion du stress et de l'agressivité	2	4	8	35
Prévention de la maltraitance et promotion de la bientraitance	3	3	9	29

Soins palliatifs et accompagnement en fin de vie	2	5	10	45
Travailler en équipe	2	7	14	54
TOTAL	-	38	58	391

Soit une augmentation de 35 % avec l'année N-1.

Formations réalisées en INTER-établissements	Durée session en jour	Nb session	Nb jour	Nb participants
Aide à la toilette	2	2	4	19
Droit au risque : comment concilier liberté, sécurité et responsabilité	1	1	1	6
Gestes et postures	2	3	6	18
Le cadre législatif régissant l'insalubrité	1	1	1	9
Le sujet âgé dépressif	1	1	1	8
Les spécificités du travail de nuit	1	1	1	6
Les troubles psychiatriques du sujet âgé	1	1	1	8
Prévenir l'épuisement professionnel, gestion du stress et de l'agressivité	2	1	2	11
Soins palliatifs et accompagnement en fin de vie	2	1	2	5
TOTAL	-	12	19	90

Soit une augmentation de 5 % 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 2023, nous avons proposé **5 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
Accueillir des personnes handicapées psychiques en UPHV	2	1	2	12
Gestes et postures (version réduite à 7 heures)	1	1	1	6
Le cadre juridique en cas de décès d'un résident	0,5	1	0,5	12
Le handicap psychique et mental : comprendre pour mieux accompagner	2	1	2	9
Soins palliatifs, accompagnement en fin de vie (version réduite à 7 heures)	1	1	1	12
TOTAL	-	5	6,5	51

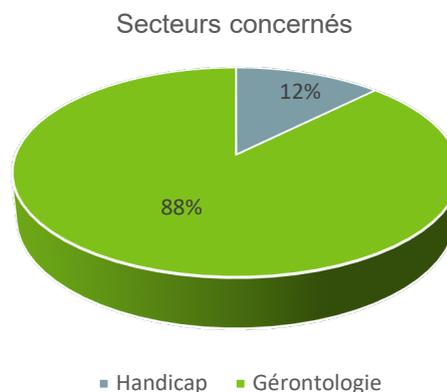
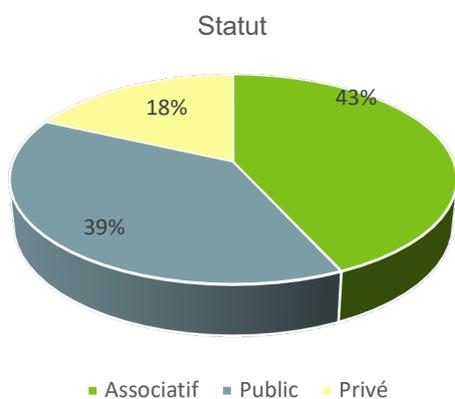
Soit une diminution de 63 % avec l'année N-1.

EVALUATION QUANTITATIVE

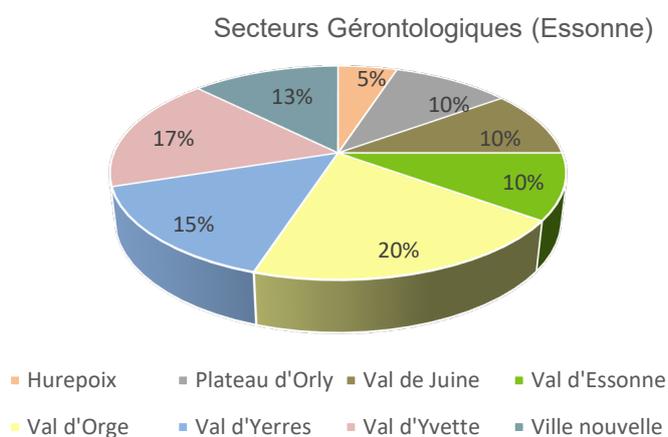
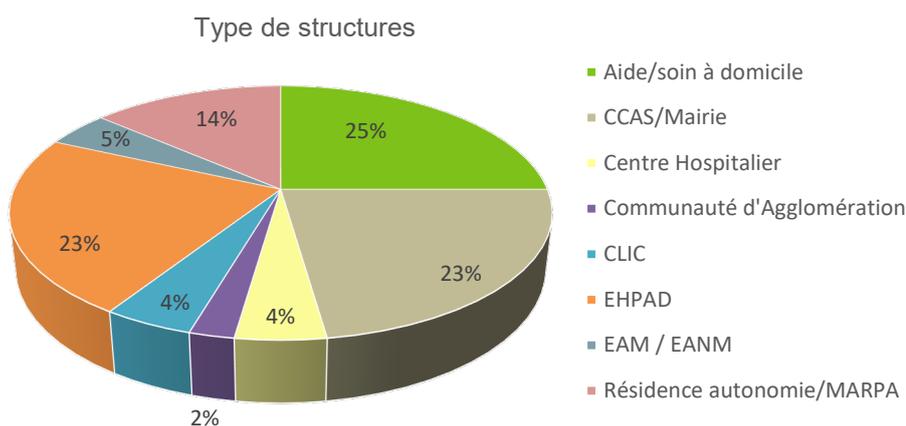
Dans le cadre de son département formation, AGE 91 c'est :

- **44** structures touchées
- **55** sessions de formation vendues
- **532** participations

➤ Typologie des clients



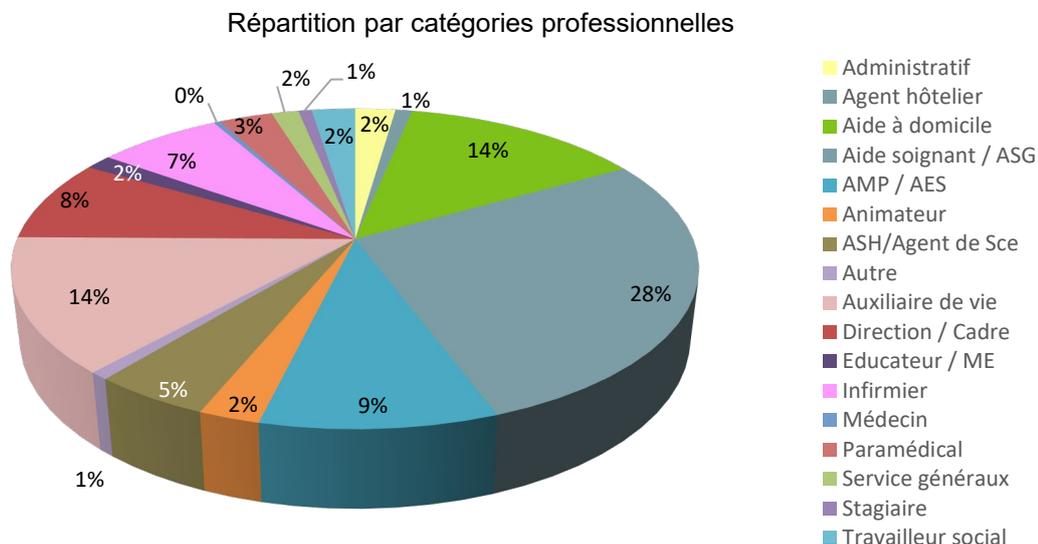
Les secteurs associatif et public sont des clients réguliers de notre association, ce qui est moins le cas du secteur privé lucratif, de nombreux groupes ayant développé en interne des organismes de formation.



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 gériatologiques.

➤ Typologie des stagiaires

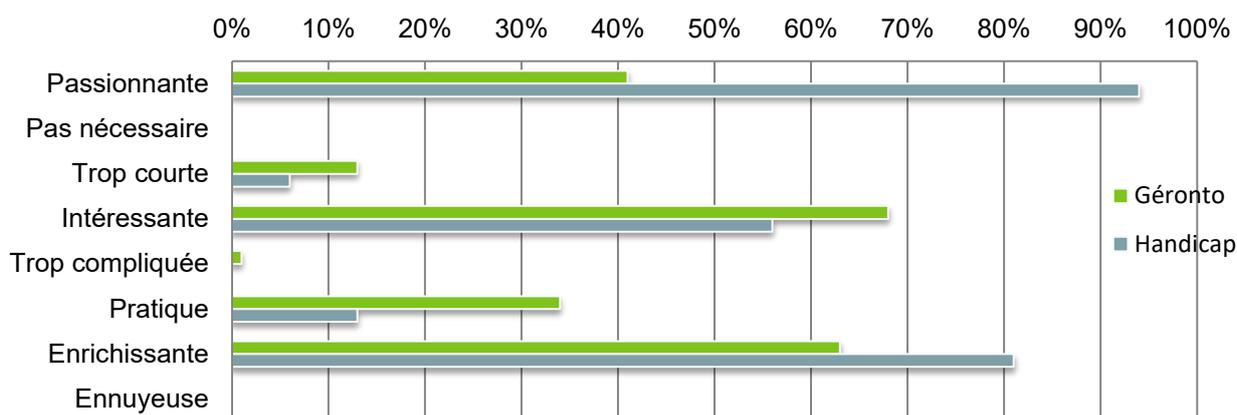
532 professionnels ont été formés par AGE.



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 488 questionnaires exploitables, les participants ont répondu aux questions suivantes :

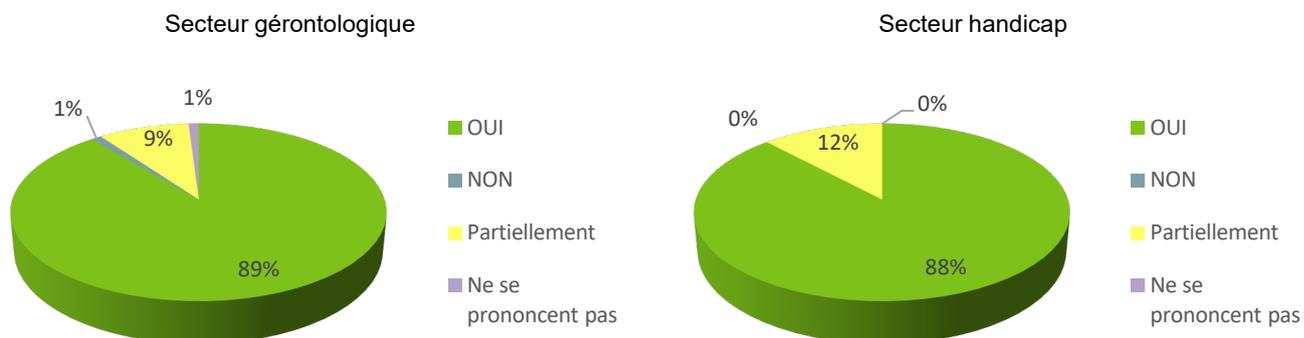
Quels adjectifs correspondent à votre appréciation de la séance (plusieurs choix possibles) ?



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

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

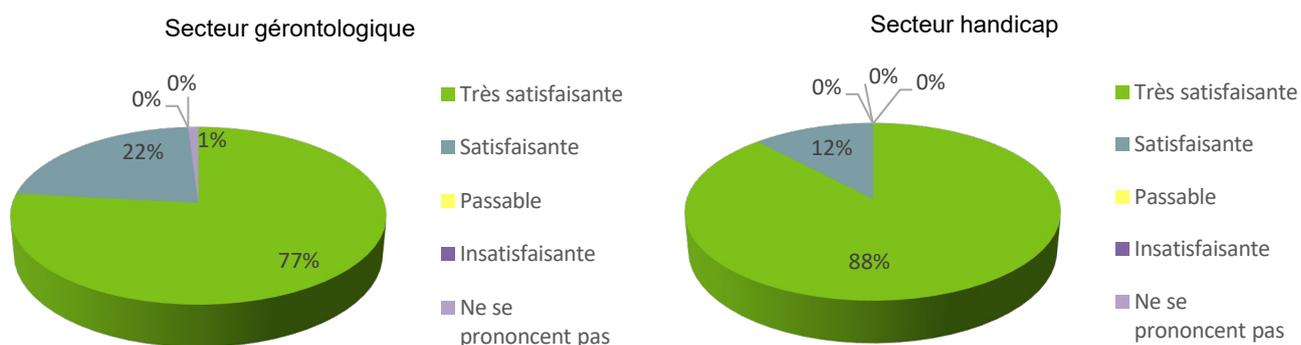
Le contenu de cette session a-t-il répondu à vos attentes ?



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 :

« Les jeux de rôle entre nous apportent beaucoup sur notre façon d'être. Ils peuvent nous aider à nous améliorer dans nos habitudes. »

« Les intervenantes nous ont imaginé les thèmes par des anecdotes, ce qui rend les choses beaucoup plus concrètes. La formation nous permet de nous questionner et de répondre à certaines de nos questions au sein de notre travail. De plus, nous ne nous sommes pas ennuyés. »

« Très intéressante cette formation qui permet encore de libérer la parole et d'avoir le courage de dire des choses. »

« Le quiz de fin nous a permis de bien mémoriser le cours. »

« Journée de formation très enrichissante, ponctuée d'exemples concrets permettant une meilleure compréhension. »

CONCLUSION

Belle année pour l'activité formation de notre association qui continue de croître ; avec une particularité très appréciée, celle de la fidélité des clients. Nous constatons que ce sont presque toujours les mêmes structures qui nous font confiance et considèrent l'association AGE 91 comme leur partenaire privilégié et de proximité pour la formation de leurs professionnels.

Le chiffre d'affaires de l'activité formation a atteint 134 % de l'objectif prévisionnel, soit près de 36 % d'augmentation par rapport à l'année 2022.

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>
LES CONFERENCES A DESTINATION DES USAGERS	48
➤ <i>Les thématiques dispensées.....</i>	<i>48</i>
➤ <i>Profil des structures demandeuses.....</i>	<i>49</i>



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.

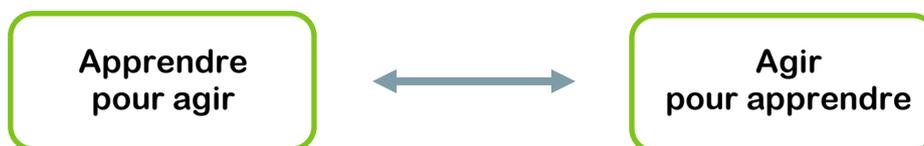
➤ Groupe de parole

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.



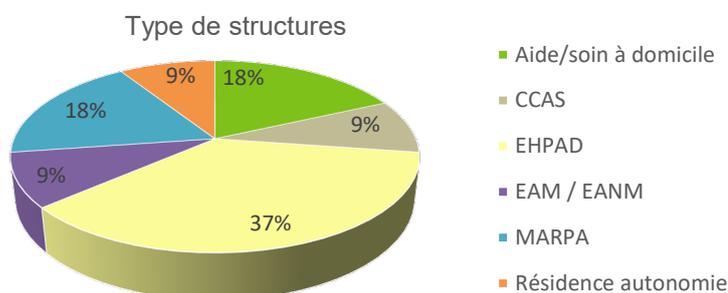
De manière résumée, une analyse de pratique fonctionne selon le principe d'un accompagnement mutuel (chaque participant peut bénéficier de l'accompagnement en groupe de tous les autres participants).

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	27	81
Groupe d'analyse de pratique	10	81	462
Total	13	103	543

Soit une augmentation de 59 % du nombre de séances par rapport à l'année N-1.

➤ **Profil des structures demandeuses**



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.

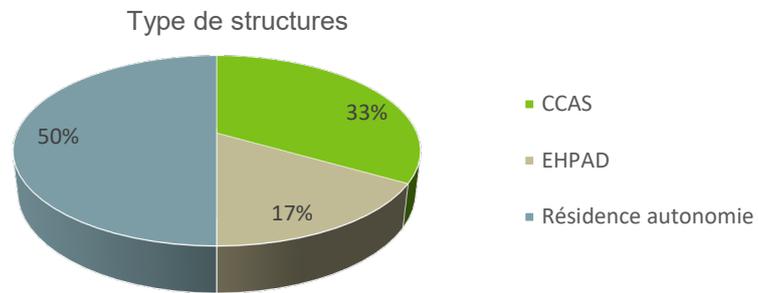
Elles sont proposées au format de **2 heures** permettant un temps de présentation du sujet d'une heure et demie et un espace de discussion de 30 minutes pour débattre ou poser des questions.

➤ **Les thématiques dispensées**

Thèmes	Nb intervention	Nb participant
Nutrition chez les seniors : faire le tri entre bons et mauvais conseils	4	100
L'automédication : de son bon usage à ses limites et dangers	2	55
Sommeil et vieillissement	2	70
Prévenir la solitude, l'isolement et la dépression	2	60
Bien vieillir avec de l'arthrose	1	20
Le secret professionnel	1	25
Droit des successions et transmission du patrimoine	1	25
La maladie d'Alzheimer	1	2
La conduite automobile	1	30
TOTAL	15	387

Soit une diminution de 25 % du nombre d'intervention mais une augmentation de 49 % du nombre de participants avec l'année N-1.

➤ **Profil des structures demandeuses**

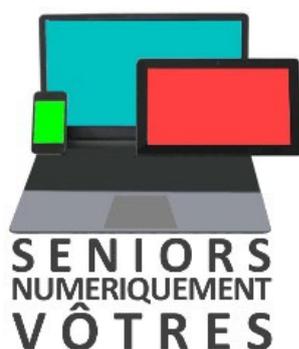


Rédaction : Stéphanie BLANCHARD (Responsable formation)

« SENIORS NUMERIQUEMENT VOTRES » (SNV)



PRESENTATION DE L'ACTION	51
➤ <i>Objectifs de l'action</i>	51
➤ <i>Modalités d'intervention</i>	52
BILAN DE L'ACTION 2022/2023	52
➤ <i>Déroulement de l'action 2022/2023</i>	52
➤ <i>Bilan quantitatif et programmation détaillée de l'action en 2022/2023</i>	53
➤ <i>« Seniors Numériquement Vôtres » : résultats qualitatifs de l'action 2022/2023</i>	54
➤ <i>Synthèse des remarques et des suggestions des participants</i>	55
DEMARRAGE DE L'ACTION 2023/2024	55
CONCLUSION	56



« 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-Essonnes). 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 financement de l'action de Seniors Numériquement Vôtres 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 2022/2023 et donne les premières tendances du début de l'action 2023/2024.

➤ 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 sont incités à 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 2022/2023

➤ Déroulement de l'action 2022/2023

Durant cette année écoulée, notre action a suivi un parcours riche en apprentissages et en évolutions :

Mai 2022 : information des communes et prise en compte des premières inscriptions

Juin 2022 : premiers ateliers d'initiation animés sur Vert-le-Grand et Guigneville-sur-Essonne

Juin 2022 à mai 2023 : animation des ateliers d'initiation et des permanences numériques locales dans l'ensemble des communes ayant répondu favorablement.

Les statistiques révèlent une participation majoritairement féminine, avec 74% de femmes et 26% d'hommes, dont l'âge varie entre 61 et 88 ans.

Cependant, notre succès initial a soulevé de nouveaux défis. Le format de 10 heures réparties en 5 séances pour les ateliers d'initiation s'est avéré trop court pour répondre aux besoins de nos participants toujours avides de connaissances. En réponse à cette demande croissante, plusieurs communes ont exprimé le désir de mettre en place un second cycle de 10 heures pour les mêmes participants.

En outre, notre approche multimédia a suscité l'intérêt particulier d'explorer des sujets spécifiques tels que l'utilisation des tablettes, des smartphones, la gestion des documents et des photos, la messagerie électronique, ainsi que les démarches administratives en ligne. Les ateliers thématiques suivis parfois d'interventions individualisées ont permis de répondre à ces demandes.

Pour répondre aux besoins identifiés des personnes incapables de se déplacer, nous avons développé des interventions numériques individuelles, une solution idéale pour ces personnes. Ces sessions offrent une approche individualisée, inaccessible autrement, aidant ainsi à atténuer leur isolement. En

évitant la dispersion des thèmes abordés, elles garantissent une expérience d'apprentissage plus enrichissante et mieux ciblée pour nos participants.

Subvention de la Conférence des Financeurs : 62 600 € pour la réalisation de l'action sur l'année 2022/2023.

➤ Bilan quantitatifs et programmation détaillée de l'action en 2022/2023

Objectifs quantitatif

Pour l'action 2022/2023, l'action proposée comportait 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

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

Communes ayant bénéficié d'ateliers sur l'action 2022/2023	Ateliers numériques collectifs		Ateliers numériques individuels	
	Ateliers	Participants	Permanences *	Participants
Baulne	1	5	5	4
Boutigny-sur-Essonne	8	36	8	8
Champcueil			2	2
Cheptainville	1	7		
Chevannes	5	20	2,5	3
D'Huison-Longueville	2	10	1	1
Etiolles	1	6		
Fleury-Mérogis			3	1
Guigneville-sur-Essonne	3	15	13,5	8
Moigny-sur-Ecole			1	1
Morsang-sur-Orge			1,5	3
Morsang-Sur-Seine			1,5	1
Saint-Germain-Lès-Corbeil	3	12	3	4
Saint-Vrain	3	10	4,5	2
Soisy-Sur-Seine	5	20	3,5	2
Vert-le-Grand	2	10	3,5	4
16 contre 11 en 2021/2022	34 contre 19 en 2021/2022	151 contre 73 en 2021/2022	53,5 contre 31,25 en 2021/2022	44 contre 32 en 2021/2022

* Chaque permanence représente deux heures passées auprès des participants

Synthèse (par rapport à 2021/2022)

- 34 ateliers animés sur l'année **soit une augmentation de 79%**
Les ateliers ont bénéficié à 151 participants **soit une augmentation de 106%**
- 31 permanences de 2 heures réalisées **soit une augmentation de 71%**
32 personnes ont bénéficié de ces permanences **soit une augmentation de 106%**
- 11 communes ont pu bénéficier de l'action en 2022 **soit une augmentation de 37%**

➤ « Seniors Numériquement Vôtres » : résultats qualitatifs de l'action 2022/2023

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) 4 : très bon – 3 : suffisant – 2 : à améliorer – 1 : inadapté



Rythme, horaires et durée des séances

4 : très bon – 3 : suffisant – 2 : à améliorer – 1 : inadapté



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

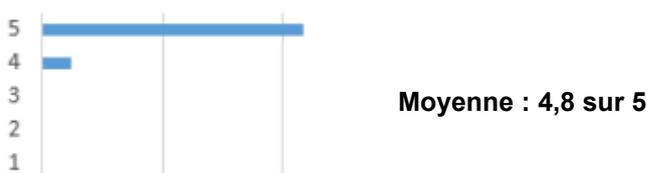
A noter qu'une majorité de participants ont participé aux ateliers en apportant leur propre matériel.

Très suffisant – 2 : assez bien adapté – 1 : insuffisant



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

5 : très bon – 4 : suffisant – 3 : à améliorer – 2 : incomplet – 1 : très insuffisant



Séances complémentaires (pensez-vous qu'il faille reconduire ces ateliers :



- 4 : OUI sous la même forme,
 3 : OUI sous une autre forme (durée, sujets plus ciblés, séances personnalisées),
 2 : OUI certains sujets mériteraient d'être approfondis (préciser lesquels),
 1 : NON cet atelier aura été suffisant pour le moment.

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



Moyenne : 3 sur 3

➤ Synthèse des remarques et des suggestions des participants

Les documents d'évaluation rapportent les points suivants :

- Les 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. Cette remarque générale avait déjà été mentionnée l'an dernier et avait conduit à deux actions :
 - la reconduite d'un nouveau cycle de 5 fois deux heures pour les mêmes participants (2 groupes en ont fait la demande et en ont bénéficié cette année)
 - des manipulations plus personnalisées avec une aide par téléphone ou une séance à domicile quand le besoin se présente (ceci est particulièrement vrai pour les opérations d'ordre administratif sur Internet). On doit savoir manipuler quand le besoin se présente. Si pas de besoin alors inutile de manipuler dans le vide car on aura oublié au moment opportun.
- Les permanences numériques sont toujours largement plébiscitées ce qui est logique puisque le principe consiste à répondre à des demandes précises avec une démarche individualisée (c'est particulièrement vrai pour toutes les démarches administratives sur Internet – banque, impôt, mutuelle, etc.).
 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, ...) ou participants souffrant d'un handicap ne leur permettant pas de se déplacer et de participer à des sessions en groupe.

DEMARRAGE DE L'ACTION 2023/2024

Pour l'action 2023/2024, 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 : 62 600 € pour la réalisation de l'action sur l'année 2023/2024.

Premières tendances :

Après quatre ans d'existence, l'initiative des permanences numériques à domicile est de plus en plus reconnue par nos partenaires, et le nombre de demandes ne cesse de croître. Cette tendance se confirme au début de l'année 2023/2024, où nous constatons une forte demande, notamment de la part des personnes âgées qui éprouvent des difficultés à se rendre aux ateliers.

A la date du 21 décembre 2023, Senior Numériquement Vôte est déjà intervenu dans 7 communes, a organisé 6 ateliers et tenu 16 permanences, touchant ainsi 41 bénéficiaires, soit 20% de notre objectif annuel. Notons que la plupart des ateliers se déroulent entre janvier et juin de chaque année.

Ces permanences numériques à domicile comblent un besoin crucial de la population, en particulier chez les personnes âgées. Elles offrent une assistance numérique adaptée à ceux qui ont des difficultés à se déplacer ou qui rencontrent des obstacles dans leur accès aux technologies à domicile. La popularité croissante de cette initiative témoigne de son importance et de sa reconnaissance grandissante auprès du grand public.

Suivi des ateliers SNV et des permanences numériques en 2023-2024 - rapport établi au 21 décembre 2023											
en rouge les éléments prévus mais non encore réalisés											
Ville	Mois	Type d'activité	Nbre d'ateliers SNV	Nbre participants SNV	Hommes SNV	Femmes SNV	Nbre permanences		Nbre participants		Femmes PNL
							PNL	PNL	PNL	PNL	
Vert-le-Grand	Juillet	Permanence Numérique Locale-Aide individuelle					1		1		
Saint-Germain-lès-Corbeil	Juillet	Permanence Numérique Locale-Aide individuelle					1		1		1
Etiolles	Juillet	Permanence Numérique Locale-Aide individuelle					1		1		1
Soisy-sur-Seine	Août	Permanence Numérique Locale-Aide individuelle					1		1		1
Etiolles	Août	Permanence Numérique Locale-Aide individuelle					2		2		2
Vert-le-Grand	Août	Permanence Numérique Locale-Aide individuelle					2		1		1
Baulne	Août	Permanence Numérique Locale-Aide individuelle					1		1		1
Champcueil	Sept / Octobre	SNV	1	5		5					
Vert-le-Grand	Sept / Octobre	SNV	1	5	2	3					
Champcueil	Octobre	Permanence Numérique Locale-Aide individuelle					1		1		1
Vert-le-Grand	Octobre	Permanence Numérique Locale-Aide individuelle					1		1		1
Chevannes	Nov/Décembre	SNV	3	12	1	11					
Champcueil	Nov/Décembre	SNV	1	4		4					
Champcueil	Novembre	Permanence Numérique Locale-Aide individuelle					1		1		1
Champcueil	Décembre	Permanence Numérique Locale-Aide individuelle					3		3		3
Saint-Germain-lès-Corbeil	Décembre	Permanence Numérique Locale-Aide individuelle					1		1		1
Réalisé au 21/12/2023 sur Projet SNV et PNL 2023-2024			6	26	3	23	16		15		3
Objectif 2023-2024			35	175			40		45		

CONCLUSION

En résumé, notre action de lutte contre la fracture numérique et l'isolement a joué un rôle crucial en sensibilisant et en accompagnant un grand nombre de personnes dans l'adoption des outils numériques. Cependant, pour maximiser notre impact, il est impératif de continuer à élargir notre champ d'action afin d'atteindre un public encore plus vaste et de répondre aux besoins spécifiques de chacun.

Dans cette optique, nous consolidons nos liens avec les acteurs locaux et intensifions nos efforts pour rendre l'accès à la technologie plus inclusif et accessible à tous. De plus, nous nous engageons à rechercher activement des financements supplémentaires afin de développer de nouvelles initiatives et d'étendre notre portée.

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

Rédaction :
Philippe AUBRUN
Animateur de l'action SNV

CLUB DES DIRECTEURS et DIRECTRICES



le Club'AGE

PRESENTATION DU CLUB'AGE

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

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

En 2023, le club s'est ouvert aux directions de services d'aide à domicile.

➤ Objectifs

Le Club'AGE est un lieu d'échange d'expériences et d'outils pratiques, dont les directeurs et directrices 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	4 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 2023 :

Depuis l'avènement du COVID, relancer le Club-AGE a représenté un défi de taille pour l'association, en grande partie en raison du manque de disponibilité des dirigeants de structures, déjà débordés par leurs responsabilités.

En 2023, l'association a entrepris de revitaliser les Club'AGE en ouvrant leurs réunions aux dirigeants de services de soins, en mettant particulièrement l'accent sur les SAAD PIVOT.

Une première réunion a été organisée en novembre 2023, au cours de laquelle les directrices présentes ont rédigé une tribune que nous cherchons actuellement à publier.

EN 2024 :

Une réunion Club-Age par trimestre sera organisée.

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 « Prévention de la maltraitance et promotion de la bienveillance » - Secteur personne âgée
2. Programme sensibilisation « Prévention de la maltraitance et promotion de la bienveillance » - Secteur handicap
3. Programme sensibilisation « Maladies neuro-évolutives : la maladie d'Alzheimer »
4. Programme sensibilisation « Nutrition et dénutrition de la personne âgée »
5. Structures sensibilisées en 2023
6. Liste des communes des permanences physiques juridiques
7. Enquêtes de satisfaction PAD journées Séniors
8. Evaluation de satisfaction des ateliers « Seniors Numériquement Vôtres »



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



Association AGE 91

1 impasse du Merlon - 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 »** :
 - o en suscitant la prise de conscience du phénomène maltraitance dans les pratiques professionnelles ;
 - o 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** :
 - o en menant une réflexion collective sur la bientraitance au quotidien
 - o 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

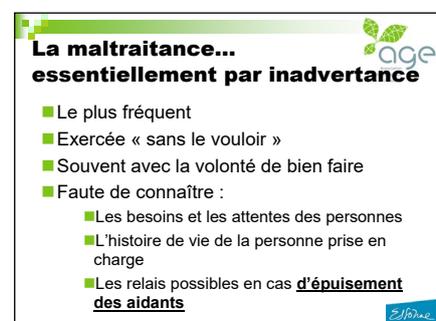
- **De la violence à la maltraitance** : Etude des mécanismes individuels ou de groupe qui peuvent induire la maltraitance.
- **Les différentes formes de maltraitance** avec une mention particulière pour la maltraitance « par inadvertance ». Elle est favorisée par l'ignorance ou la connaissance partielle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

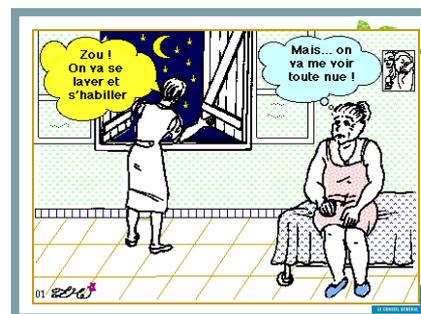
- **Analyse des situations quotidiennes vécues par les professionnels :**

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.

L'intervention à domicile 

- Axes de réflexion :
 - Les premiers instants de l'intervention conditionnent l'ensemble de l'intervention
 - Qu'est-ce qui est difficile pour la personne aidée ?
 - Quelle attitude adopter pour le 1^{er} contact ?
 - Que doit rechercher le soignant ?
 - Quelles recommandations ?



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

Objectifs

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

Public visé

Professionnels intervenant auprès d'adultes en situation de handicap au sein de EAM, EANM, MAS, 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 bienveillance et de la maltraitance
- > L'approche juridique
- > Les différentes formes de maltraitements : physiques, psychologiques, financières, médicales, les négligences, etc.
- > Les facteurs de risque de maltraitance

Niveau 2 – Aspects pratiques

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

Maladies neuro-évolutives : la 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 neuro-évolutives 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

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

Contenu

- Apporter des éléments de compréhension et de réponse quant aux attitudes et conduites à tenir dans le cadre d'un accompagnement médico-psychologique adapté.
 - 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 : questions répétitives, fausses accusations, apathie, agitation, changement d'humeur, agressivité, hallucination, déambulation...
 - 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.

••• **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 2023

Thème "Maladies neuro-évolutives et maladie d'Alzheimer" - Professionnels du domicile

Nom client	Type activité	Statut	Niveau 1	Niveau 2
ACFT Services TOUT A DOM - ST PIERRE DU PERRAY	Aide et/ou soin à domicile	Privé	1	1
AD SENIORS 91 NORD - VIRY CHATILLON	Aide et/ou soin à domicile	Privé	1	1
AMICIAL - Antennes 91	Aide et/ou soin à domicile	Privé	2	2
AP SERVICES - ARPAJON	Aide et/ou soin à domicile	Privé	1	1
ASAD SEINE ESSONNE - LE COUDRAY-MONTCEAUX	Aide et/ou soin à domicile	Associatif	1	1
Association Soins à Domicile - ATHIS MONS	Aide et/ou soin à domicile	Associatif	1	1
ATOUT FEE - MONTLHERY	Aide et/ou soin à domicile	Privé	1	
CCAS - DRAVEIL	CCAS	Public	1	1
CCEJR - ETRECHY	Communauté de Communes	Public	1	1
DOMIDOM - CORBEIL ESSONNES	Aide et/ou soin à domicile	Privé	1	1
LE MOULIN DE L'EPINE - SAINT VRAIN	EHPAD	Privé	1	1
LES JARDINS DE SAINT LAURENT - MILLY LA FORET	MARPA	Associatif	1	1
PETITS-FILS - GIF SUR YVETTE	Aide et/ou soin à domicile	Privé	1	1
PETITS-FILS - JUVISY SUR ORGE	Aide et/ou soin à domicile	Privé	1	1
RESIDENCE DU PARC - DRAVEIL	Résidence Autonomie	Public	1	1
SENIOR COMPAGNIE - ORSAY	Aide et/ou soin à domicile	Privé	1	1
Service maintien à domicile - ST MICHEL SUR ORGE	Aide et/ou soin à domicile	Public	1	1
SOUS MON TOIT - EPINAY SUR ORGE	Aide et/ou soin à domicile	Privé	1	1
SSIAD - DOURDAN	Aide et/ou soin à domicile	Public	1	1
SSIAD - DRAVEIL	Aide et/ou soin à domicile	Public	1	1
TOUT A DOM Services - BRETIGNY SUR ORGE	Aide et/ou soin à domicile	Privé	1	1
VITALLIANCE - EVRY COURCOURONNES	Aide et/ou soin à domicile	Privé	2	2
Nombre de structures sensibilisées		22		

Structures sensibilisées en 2023
Thème "Nutrition et dénutrition des personnes âgées"

Nom client	Type activité	Statut	Niveau 1	Niveau 2
ACFT Services TOUT A DOM - ST PIERRE DU PERRAY	Aide et/ou soin à domicile	Privé	1	1
AD SENIORS 91 NORD - VIRY CHATILLON	Aide et/ou soin à domicile	Privé	1	1
AMAD - RIS ORANGIS	Aide et/ou soin à domicile	Associatif	1	1
AMICIAL - Antennes 91	Aide et/ou soin à domicile	Privé	1	1
AP SERVICES - ARPAJON	Aide et/ou soin à domicile	Privé	1	1
ASAD SEINE ESSONNE - LE COUDRAY-MONTCEAUX	Aide et/ou soin à domicile	Associatif	1	1
ASAMD - EVRY COURCOURONNES	Aide et/ou soin à domicile	Associatif	1	1
CCAS - DRAVEIL	CCAS	Public	1	
CCAS - ETAMPES	CCAS	Public	1	1
CCEJR - ETRECHY	Communauté de communes	Public	1	1
DOMIDOM - CORBEIL ESSONNES	Aide et/ou soin à domicile	Privé	1	1
DOMIDOM - VERRIERES LE BUISSON	Aide et/ou soin à domicile	Privé	1	1
EHPAD CHARAINTRU - SAVIGNY SUR ORGE	EHPAD	Public	1	1
LES JARDINS DE SAINT LAURENT - MILLY LA FORET	MARPA	Associatif	1	1
PETITS-FILS - JUVISY SUR ORGE	Aide et/ou soin à domicile	Privé	1	1
RESIDENCE DU PARC - DRAVEIL	Résidence Autonomie	Public	1	1
Service maintien à domicile - ST MICHEL SUR ORGE	Aide et/ou soin à domicile	Public	1	1
SOUS MON TOIT - EPINAY SUR ORGE	Aide et/ou soin à domicile	Privé	1	1
SSIAD - DRAVEIL	Aide et/ou soin à domicile	Public	1	1
VYV 3 Ile de France - Antennes 91	Aide et/ou soin à domicile	Privé	1	1
Nombre de structures sensibilisées		20		

Structures sensibilisées en 2023

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

Nom client	Type activité	Statut	Niveau 1	Niveau 2
ACFT Services TOUT A DOM - ST PIERRE DU PERRAY	Aide et/ou soin à domicile	Privé	1	1
AD SENIORS 91 NORD - VIRY CHATILLON	Aide et/ou soin à domicile	Privé	1	1
AMAD - RIS ORANGIS	Aide et/ou soin à domicile	Associatif	2	2
AMICIAL - Antennes 91	Aide et/ou soin à domicile	Privé	2	2
AP SERVICES - ARPAJON	Aide et/ou soin à domicile	Privé	1	1
ASAD du Canton de Milly - SOISY SUR ECOLE	Aide et/ou soin à domicile	Associatif	1	1
ASAD SEINE ESSONNE - LE COUDRAY-MONTCEAUX	Aide et/ou soin à domicile	Associatif	3	3
ASAMD - EVRY COURCOURONNES	Aide et/ou soin à domicile	Associatif	2	2
ASAMD 2V - SOISY SUR ECOLE	Aide et/ou soin à domicile	Associatif	1	
ASAMDTA - CERNY	Aide et/ou soin à domicile	Associatif	1	1
CCAS - DRAVEIL	CCAS	Public	1	1
CCAS - ETAMPES	CCAS	Public	1	1
CCEJR - ETRECHY	Communauté de Communes	Public	1	1
CCVE - BALLANCOURT SUR ESSONNE	Communauté de Communes	Public	1	1
DOMIDOM - CORBEIL ESSONNES	Aide et/ou soin à domicile	Privé	1	1
MARPA LES GRILLONS - VERT LE GRAND	MARPA	Associatif	1	1
PETITS-FILS - PALAISEAU	Aide et/ou soin à domicile	Privé	1	1
PETITS-FILS - STE GENEVIEVE DES BOIS	Aide et/ou soin à domicile	Privé	1	
RESIDENCE DU PARC - DRAVEIL	Résidence Autonomie	Public	1	1
Service maintien à domicile - ST MICHEL SUR ORGE	Aide et/ou soin à domicile	Public	2	2
SOUS MON TOIT - EPINAY SUR ORGE	Aide et/ou soin à domicile	Privé	1	
SSIAD - DRAVEIL	Aide et/ou soin à domicile	Public	1	1
SSIAD - SAULX LES CHARTREUX	Aide et/ou soin à domicile	Associatif	1	1
SSIAD - STE GENEVIEVE DES BOIS	Aide et/ou soin à domicile	Public	2	2
Nombre de structures sensibilisées			24	

Structures sensibilisées en 2023

Thème "Maltraitance / Bientraitance" - Secteur Handicap

Nom client	Type activité	Statut	Niveau 1	Niveau 2
SAVI - ETRECHY	Accueil de jour	Associatif	1	1
EPNAK - ETAMPES	SHVS	Associatif	1	1
SAVI - MASSY	Foyer de vie	Associatif	1	1
CITL LA VOLIERE - MONTGERON	Foyer de vie	Associatif	2	2
RESIDENCE SOLEIL - MASSY	Foyer d'hébergement	Associatif	1	1
SHVS EPNAK - ETRECHY	SHVS	Associatif	1	1
Nombre de structures sensibilisées			6	

Permanences physiques juridiques 2023



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.

Questionnaire de satisfaction Journée Seniors

Informations générales

Lieu où vous exercez :

Comment avez-vous eu connaissance de cette journée ?

Affiche Flyer Site internet Journal local Email

Autres : Précisez.....

Votre avis sur l'accueil et le déroulement de cette matinée

1. Le lieu choisi

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant

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

Très satisfaisante Satisfaisante Insatisfaisante

3. Le programme de la matinée

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant

Votre avis sur le contenu des interventions

1. Qualité des exposés

Conférence n°1 « Aides sociales et droit des étrangers »

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant

Conférence n°2 « Les mesures de protection et l'habilitation familiale »

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant

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

Conférence n°1 Oui Non Partiellement

Conférence n°2 Oui Non Partiellement

Pour finir

1. Etes-vous satisfait de cette matinée ? Oui Non

2. Vos commentaires sur cette matinée :

.....
.....
.....

3. Souhaiteriez-vous qu'une nouvelle journée soit organisée ? Oui Non

Si oui, sur quelle(s) thématique(s) :

.....
.....
.....

Informations générales

Sur quelle commune résidez-vous ?

Sexe homme femme couple

Age - 60 ans entre 61 et 70 ans entre 71 ans et 80ans
 entre 81 ans et 90 ans + 90 ans

Comment avez-vous eu connaissance de cette journée ?

Affiche Flyer Site internet Journal local Email

Autres : Précisez.....

Etes-vous bénéficiaire de l'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA) ?

Oui Non

Votre avis sur l'accueil et le déroulement de l'après-midi

4. Le lieu choisi

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant

5. L'organisation de l'après-midi (accueil – déroulement)

Très satisfaisante Satisfaisante Insatisfaisante

6. Le programme de l'après-midi

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant

Votre avis sur le contenu des interventions

3. Qualité des exposés

Très bien Bien Satisfaisant Insatisfaisant Sans avis

4. La conférence n°1 : « Le Droit des aidants »

Oui Non Partiellement

La conférence n°2 : « Le règlement amiable des litiges du quotidien »

Oui Non Partiellement

Pour finir

4. Etes-vous satisfait de cet après-midi ? Oui Non

5. Vos commentaires sur cette demi-journée :

.....
.....

6. Souhaiteriez-vous qu'une nouvelle journée soit organisée ? Oui Non

Si oui, sur quelle(s) thématique(s) :

Annexe 8 - 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

Équipements techniques (si un matériel vous a été 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

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

Séances complémentaires (pensez-vous qu'il faille reconduire ces ateliers)

OUI sous la même forme

OUI sous une autre forme (à préciser – durée, sujets plus ciblés, séances personnalisées, ...) :

OUI certains sujets mériteraient d'être approfondis (préciser lesquels) :

NON cet atelier aura été suffisant pour le moment

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 que vous avez préféré)

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