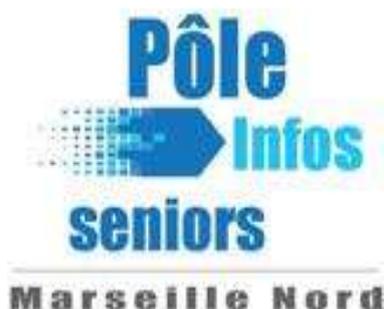




ASSOCIATION GERONT'O NORD

# PROJET DE SERVICE 2019 – 2023 DU PÔLE INFOS SENIORS MARSEILLE NORD



Projet de service rédigé par la responsable de coordination du Pôle, directrice de l'association Geront'o Nord en collaboration avec l'équipe du service et le Bureau.  
Ce travail a été accompagné par le Cabinet Evalliance.

Association GERONT'O NORD  
3, boulevard Basile Barrelier 13014 Marseille  
Tél. : 04.91.60.37.16. - Fax : 04.91.60.33.19.  
Site internet : [www.gerontonord-marseille.fr](http://www.gerontonord-marseille.fr)

**Subventionné par :**



## SOMMAIRE

Préambule.....	page 4
Introduction.....	page 6

### **PARTIE 1 : CADRE ET ORGANISATION GENERALE DU SERVICE**

1. PRESENTATION	
1.1. Présentation du service Pôle Infos seniors Marseille nord.....	page 7
1.1.1. Cadre législatif.....	page 7
1.1.2. Missions et cahier des charges.....	page 7
1.2. Organisme gestionnaire du Pôle Infos seniors Marseille nord.....	page 8
1.2.1. Cadre administratif et financement.....	page 8
1.2.2. Historique de l'association Géront'o Nord.....	page 8
1.2.3. Les valeurs de l'association Géront'o Nord.....	page 9
1.3. Traduction au sein de l'activité du service de ces principes et valeurs.....	page 10
2. LES MOYENS HUMAINS	
2.1. Rôles et organisation des différents organes.....	page 11
2.1.1. La gouvernance de l'association.....	page 11
2.1.2. Rôle et fonction de la directrice et de l'équipe.....	page 12
2.1.3. Le comité d'usagers.....	page 12
2.2. L'équipe du Pôle Infos seniors Marseille nord.....	page 12
2.2.1. Missions de chaque membre de l'équipe.....	page 13
2.2.2. Les réunions d'équipe.....	page 14
2.3. Les comités de pilotage.....	page 14
2.4. Les réunions inter Pôles.....	page 15
3. LES MOYENS TECHNIQUES	
3.1. Locaux.....	page 15
3.2. Equipement et moyens de communication.....	page 15

### **PARTIE 2 : TERRITOIRE, PUBLIC ET ACTIVITES DU SERVICE**

1. TERRITOIRE D'INTERVENTION	
1.1. Périmètre d'intervention et caractéristiques du territoire.....	page 17
1.2. Ancrage du service dans le territoire.....	page 19
1.3. Population totale et population âgée sur le territoire.....	page 20
2. PUBLIC ACCUEILLI	
2.1. Public cible du Pôle Infos seniors.....	page 20
2.2. Des situations hétérogènes et des besoins variés.....	page 20
2.3. L'aidant, un acteur central.....	page 21
2.4. Evolution du public accueilli.....	page 23
3. PRESENTATION DE L'ACTIVITE DU SERVICE	
3.1. Nature des activités.....	page 23
3.2. Organisation de l'activité au travers des missions.....	page 24
3.2.1. Mission d'observatoire gérontologique local.....	page 24

3.2.2.	Mission d'animation du réseau territorial.....	page 25
3.2.2.1.	Les actions proposées par le Pôle.....	page 26
3.2.3.	Mission de guichet unique d'accueil, d'information globale et de proximité.....	page 28
3.2.3.1.	L'accueil du public.....	page 28
3.2.3.2.	Les réponses proposées.....	page 28
3.2.4.	La complémentarité des 3 missions : une interaction indispensable.....	page 30
3.3.	Les spécificités du service Pôle Infos seniors.....	page 32
3.3.1.	Une expertise dans tous les domaines.....	page 32
3.3.2.	Les plus-values du service.....	page 32
3.4.	Modes de coopération et partenariat.....	page 33
3.4.1.	Les attentes de nos partenaires.....	page 34

### **PARTIE 3 : ORGANISATION ET EVOLUTION DE LA DEMARCHE QUALITE**

1.	La démarche d'amélioration continue de la qualité.....	page 36
1.1.	Principe.....	page 36
1.2.	Les évaluations.....	page 36
1.3.	Le référentiel.....	page 37
1.4.	Une démarche participative.....	page 38
1.5.	Une réflexion éthique permanente.....	page 38
2.	Le plan d'action stratégique 2019/2023.....	page 39

Conclusion.....page 44

Glossaire.....page 45

## PREAMBULE



Jusqu'à présent le dispositif C.L.I.C.<sup>1</sup>, dit « Pôle Infos seniors Marseille nord » porté par l'association Géront'o Nord, n'avait pas élaboré de projet de service.

Cette année c'est chose faite !

Toutefois, Géront'o Nord s'était dotée dès sa création, d'un projet associatif.

S'il ne peut pas faire office de projet de service, il constitue un point de repère pour les bénévoles et salariés de l'association, et permet de donner à voir aux partenaires, aux pouvoirs publics et financeurs, le sens des actions engagées.

Le projet associatif, relate l'histoire de l'association, et affirme, en référence aux statuts, le cadre et les principes d'action, les valeurs et les repères éthiques nécessaires pour des interventions sociales et médico-sociales de qualité centrées sur la personne.

Il y a 20 ans qu'un groupe de femmes et d'hommes du secteur social et médico-social, avec le soutien technique et financier des services publics, s'est mobilisé pour réfléchir et répondre à des besoins émergents autour de la problématique de la dépendance des personnes âgées.<sup>2</sup> La démarche de réseau gérontologique et de coordination s'est imposée.

C'est ainsi qu'a été créée l'association Géront'o Nord !

Son histoire, ses choix stratégiques et techniques, la constitution d'un large partenariat, dans une logique de réseau, ses exigences notamment en termes de compétences et de qualification de ses salariés, ont été des caractéristiques fortes. Elles ont largement contribué au développement de ses actions en articulation avec les politiques publiques, et sa reconnaissance par les pouvoirs publics.

Le présent projet de service élaboré de manière participative, est venu s'inscrire dans cette continuité. Il s'alimente de la capitalisation des savoir-faire qui ont été développés depuis 1998. Ces compétences montrent la capacité des équipes à s'adapter au changement de manière pertinente, tout en gardant comme priorité le bien être des personnes âgées et de leurs aidants.

La dimension humaine est toujours privilégiée. Une place centrale est laissée à la relation sociale, la relation d'aide et à l'expression du projet de vie.

L'évaluation participative « de l'ici et maintenant », et l'expertise en terme de diagnostic, permettent une aide à la décision, à différents niveaux, tant au niveau des projets individuels pour les personnes, qu'au niveau de la mise en œuvre de projets plus collectifs. Force est de constater que les valeurs portées par l'association viennent croiser les valeurs posées dans le cahier des charges 2014 des Pôles Infos seniors, tout en allant quelques fois plus loin, compte tenu des règles déontologiques et la qualification niveau III de certaines salariées.

<sup>1</sup> Centre Local d'Information et de Coordination

<sup>2</sup> L'association Géront'o Nord (déclaration à la Préfecture des B.D.R. le 9 avril 1998 et parution au J.O le 9 mai 1998), avait alors comme vocation d'être un réseau gérontologique avec l'objectif « d'accompagner la personne de plus de 60 ans et sa famille dans sa recherche d'un mode de vie adaptée ». Il s'agissait également d'être « un lieu ressource médico-social » tout en développant une large « dynamique partenariale » (en référence au premier dépliant présentant l'association)

Aujourd'hui Géront'o Nord, c'est une équipe constituée d'un personnel stable et qualifié, qui fait montre de motivation, d'engagement, de compétences et de créativité. Cette équipe s'inscrit dans une démarche réflexive, de développement, d'ingénierie sociale, dans une perspective de changement<sup>3</sup> et dans « l'allée vers » dans une visée de prévention.

Ces points forts lui permettent à la fois de mener à bien les missions d'un C.L.I.C. dont le projet se déclinera dans ce document tout en s'engageant dans une réflexion vers de nouveaux projets.

Il s'agira donc de se projeter sur les 5 années à venir, et d'élaborer les différents axes de travail en vue d'améliorer et consolider l'existant, tout en s'inscrivant dans une démarche créatrice et novatrice.

Mais pour être au plus près des besoins et demandes des différents publics que nous touchons, nous savons que ce projet ne peut être exhaustif.  
Il nous faut être toujours à l'écoute, saisir les opportunités.

Le premier axe stratégique serait de s'autoriser à abandonner certaines pistes prévues et s'engager si nécessaire, dans l'imprévu !

Rachel CHAMLA, Présidente association Géront'o Nord

---

<sup>3</sup> Définition de l'ingénierie sociale de l'Institut Régional d'Ingénierie Sociale (I.R.I.S.) : « *Notre métier consiste à anticiper, susciter et accompagner le changement chez les hommes, dans les entreprises, dans les organisations et dans les territoires lorsqu'il y a des mutations économiques, sociales, culturelles, technologiques ou environnementales.* »

## INTRODUCTION

*«Pour chaque établissement ou service social ou médico-social, il est élaboré un projet d'établissement ou de service, qui définit ses objectifs, notamment en matière de coordination, de coopération et d'évaluation des activités et de la qualité des prestations, ainsi que ses modalités d'organisation et de fonctionnement. Ce projet est établi pour une durée maximale de cinq ans après consultation du conseil de la vie sociale ou, le cas échéant, après mise en œuvre d'une autre forme de participation.»<sup>4</sup>*

Le projet de service, rendu obligatoire par la loi 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale est un outil qui a plusieurs finalités :

- Il garantit le droit des usagers par la définition des objectifs en matière de qualité des prestations et par une meilleure lisibilité du mode d'organisation et du fonctionnement du service.
- Il pose les principes d'action et les orientations stratégiques pour les 5 ans à venir.
- Il constitue un texte ayant valeur de référence.
- Il amène le service à faire face aux évolutions et à s'adapter.
- Il permet aussi de développer une certaine dynamique, notamment par le processus de production qui associe les parties prenantes.

Pour l'équipe du Pôle Infos seniors Marseille nord, et pour le conseil d'administration de l'association Géront'o Nord, le projet de service est également un véritable document de communication destiné aux usagers, aux partenaires et au financeur pilote du dispositif, à qui il sera remis.

Sa réalisation a permis aux salariées du Pôle de poursuivre la réflexion entamée lors de l'évaluation interne et l'évaluation externe et d'y associer les usagers et les partenaires.

Nous avons souhaité que le projet de service s'appuie sur ce processus de réflexion. C'est pour cela que celui-ci a été élaboré suite à ces deux évaluations sur lesquelles nous nous sommes appuyées, afin de construire, dans une continuité cohérente, l'instauration d'une démarche qualité.

Cette temporalité a permis aux membres de l'équipe du Pôle de repérer et questionner les améliorations souhaitées et se projetant dans les 5 années à venir.

---

<sup>4</sup> Code de l'Action Sociale et Familiale, article L. 311-8

## **PARTIE 1 : CADRE ET ORGANISATION GENERALE DU SERVICE**

### **1. PRESENTATION**

#### **1.1. Présentation du service Pôle Infos seniors Marseille nord**

##### **1.1.1. Cadre législatif**

Dispositif impulsé par l'Etat en 2000, dans l'objectif de créer un réseau de coordination gérontologique de proximité sur l'ensemble du territoire national, les C.L.I.C. sont inscrits dans la loi 2001-647 relative à la prise en charge de la perte d'autonomie des personnes âgées et à l'Allocation Personnalisée d'Autonomie.

Après une phase d'appel à projet, se conformant à un cahier des charges, ils ont été labélisés, puis suite à la loi de 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale, ont été reconnus comme des structures sociales et médico-sociales.

Les C.L.I.C. peuvent dépendre de différents promoteurs (associations, hôpitaux, centres d'action sociale communaux ou intercommunaux), chacun déterminant zone et modalités d'intervention. Cependant, ils participent à une politique publique territorialisée en faveur des personnes âgées, définie dans le cadre du schéma départemental. Leur fonctionnement est encadré par une convention annuelle et repose sur une autorisation du Conseil Départemental d'une durée de quinze ans.

Dans le département des Bouches-du-Rhône, les C.L.I.C., au nombre de dix, ont été rebaptisés en 2014 Pôles Infos seniors mais demeurent, malgré ce changement d'intitulé, des C.L.I.C. au regard de la législation relative aux établissements et services médico sociaux.

##### **1.1.2. Missions et cahier des charges**

Inscrits au cœur des territoires, les Pôles Infos seniors ont ajusté leur fonctionnement au nouveau cahier des charges<sup>5</sup> du Conseil Départemental des Bouches du Rhône et recentré leurs missions sur 3 axes :

- ✓ Observatoire gérontologique local
- ✓ Animation du réseau
- ✓ Accueil et information de proximité : informer, évaluer, orienter.

Ils doivent en priorité informer et orienter les publics de 60 ans et plus, leurs proches, et faciliter la mobilisation et la coordination des ressources existantes sur le territoire. Ils sont également un lieu « ressource » pour les professionnels et ne doivent pas se substituer aux services existants, notamment de droit commun.

Les Pôles Infos seniors placent ainsi la personne âgée de plus de 60 ans au centre du dispositif qui la concerne en prenant en compte tous les aspects de sa vie quotidienne : accompagnement de la personne, accès à la vie sociale, culturelle et citoyenne, accès aux soins, qualité et confort de l'habitat et de son environnement etc...

---

<sup>5</sup> Cf. Annexe

## **1.2. Organisme gestionnaire du Pôle Infos seniors Marseille nord**

### **1.2.1. Cadre administratif et financement**

Le Pôle Infos seniors Marseille nord est géré par l'association Géront'o Nord, association loi 1901 créée en avril 1998<sup>6</sup>. Celle-ci a pour objet, au regard de ses statuts « *de réaliser des actions de réseau en gérontologie, concordant avec la notion de santé, telle que définie par l'O.M.S. Elle pourra, en outre, développer des activités complémentaires directement en lien avec l'activité principale, y compris des activités culturelles* ».

A ce jour, l'association gère principalement l'activité du Pôle Infos seniors Marseille nord. Depuis 2016, l'association perçoit un financement annuel de la conférence des financeurs pour la mise en œuvre de l'action « Alimentation, plaisir, santé et petit budget » initiée, élaborée et organisée par l'équipe et qui vient enrichir l'activité du Pôle Infos seniors Marseille nord.

Ainsi, ses ressources financières proviennent majoritairement de la subvention de fonctionnement allouée par le Conseil Départemental des Bouches-du-Rhône pour le dispositif « Pôle Infos seniors » porté sur le territoire nord de Marseille et des cotisations des adhérents.

### **1.2.2. Historique de l'association Géront'o Nord**

L'association Géront'o Nord a été créée pour répondre à un appel à projet de la C.R.A.M., caisse de retraite du régime général, visant à la création d'un réseau expérimental gérontologique sur les 13<sup>ème</sup> et 14<sup>ème</sup> arrondissements de Marseille.

Suite à ce financement, l'association a développé, de 1998 à 2002, une pratique de coordination autour de la personne âgée en perte d'autonomie pour répondre aux besoins de ce public ne disposant alors d'aucune réponse adaptée.

Les interventions de l'équipe se sont orientées vers la mise en œuvre, pour chaque personne, d'une évaluation au domicile visant à l'élaboration d'un plan d'aide à travers, entre autre, l'accès aux droits et la protection des personnes vulnérables. Cette pratique préfigurait la mise en place des politiques publiques en faveur de la dépendance et la perte d'autonomie (de la P.S.D. à l'A.P.A.).

Les pratiques professionnelles mises en œuvre ont permis de construire en interne des compétences spécifiques autour notamment de situations complexes et à problématiques multiples, dans lesquelles le public se trouvait.

La priorité était de permettre le maintien à domicile des personnes âgées dépendantes en instaurant une planification des interventions au domicile par la mise en lien des différents intervenants. Le réseau gérontologique est alors bien identifié par tous les partenaires, accessible et directement opérationnel pour traiter les situations complexes et urgentes.

Cette expertise a été reconnue, et compte tenu de l'évolution des politiques publiques en faveur des personnes âgées dépendantes, l'association porte le dispositif C.L.I.C. de label II depuis Juin 2002.

Son secteur d'intervention, qui couvrait le 13<sup>ème</sup> et 14<sup>ème</sup>, s'élargit aux 15<sup>ème</sup> et 16<sup>ème</sup> arrondissements de Marseille. Ce dispositif est financé dans un premier temps par la D.D.A.S.S. (Etat) et le Département, et à compter de 2005 uniquement par le Conseil Général des Bouches du Rhône. En 2008, l'association Géront'o Nord a été l'un des promoteurs pour la création d'un réseau de santé gérontologique sur le territoire nord de Marseille.

---

<sup>6</sup> Déclaration à la Préfecture des B.D.R. le 9 avril 1998 et parution au Journal Officiel le 9 mai 1998

Une convention partenariale est signée entre les deux services qui travaillent en étroite collaboration, concrétisant ainsi une plus grande articulation du social et du médical, à travers une mutualisation des locaux, des compétences et une coopération des différents acteurs au service des personnes<sup>7</sup>. La réponse apportée est alors globale et efficace.

A compter de novembre 2014, une nouvelle convention lie l'association Géront'o Nord au Conseil Général des Bouches du Rhône au moment où les C.L.I.C. sur le département deviennent « Pôles Infos seniors ».

Un nouveau cahier des charges redéfinit alors les objectifs, précise et recentre les missions et les fonctions de chacun. Un nouveau public est ciblé à des fins de prévention : les jeunes retraités et personnes âgées autonomes.

Le partenariat avec le réseau de santé gériatrique se redéfinit en articulation avec la mise en place de la M.A.I.A. Marseillaise et des gestionnaires de cas dont la mission est d'accompagner les situations « complexes ».

2015 a été l'année du changement :

- ✓ Mise en place d'une nouvelle gouvernance
- ✓ Installation dans un local indépendant en référence au nouveau cahier des charges et choisi en concertation avec le Conseil Départemental
- ✓ Mise en place par toute l'équipe d'une réflexion et nouvelle dynamique de travail pour la mise en œuvre du nouveau cahier des charges.

C'est fin 2016, avec le soutien du Conseil Départemental qu'est créé un poste à part entière d'assistante de coordination dans un premier temps à mi-temps, fonction assurée jusqu'à ce jour par la responsable de coordination.

L'évaluation interne a permis à l'équipe de renforcer cette dynamique de travail, reconnue positivement lors de l'évaluation externe. Actuellement, celle-ci se poursuit par l'élaboration de nouveaux projets pour le Pôle Infos seniors Marseille nord et pour Géront'o Nord.

### **1.2.3. Les valeurs de l'association Géront'o Nord**

Depuis sa création, l'association Géront'o Nord s'est inscrite dans le cadre des politiques publiques et leurs évolutions. Ses différentes actions se sont développées à partir d'une approche globale et dans une logique de réseau au service du projet de vie de la personne.

Les valeurs de Géront'o Nord se retrouvent dans son projet associatif actualisé en 2016. Elles se développent en référence à la pensée humaniste et au respect des droits fondamentaux de l'être humain :

Toute intervention part de la demande de la personne et n'est effectuée qu'avec son consentement libre et éclairé, celle-ci étant en droit de s'autodéterminer en refusant une proposition d'aide, dans la limite du devoir d'assistance aux personnes en danger.

L'association garantit la confidentialité et la non-discrimination conformément à la Déclaration Universelle des Droits de l'Homme. Elle intervient dans le respect de la « Charte des droits et des libertés de la personne accueillie » et de la « Charte des droits et des libertés de la personne âgée dépendante » dont elle défend les valeurs et principes éthiques :

---

<sup>7</sup> C'est suite à une action concertée pendant plusieurs mois, entre la clinique gériatrique de Château-Gombert, Géront'o Nord et l'association M Géront'o, que l'association Géront'o Nord AGé13 a été créée pour porter le réseau de santé gériatrique avec des financements de l'U.R.C.A.M. nommée A.R.S par la suite.

*« Toute personne âgée dépendante garde la liberté de choisir son mode de vie. Elle doit pouvoir profiter de l'autonomie permise par ses capacités physiques et mentales, même au prix d'un certain risque. Il faut l'informer de ce risque et en prévenir l'entourage. La famille et les intervenants doivent respecter le plus possible son désir profond. »*

En référence à ces principes éthiques, l'association Géront'o Nord a été primée lauréate en 2002 par la Fondation de France dans le cadre du projet « Droit aux choix, droit aux risques à domicile ».

### **1.3. Traduction au sein de l'activité du service de ces principes et valeurs**

L'équipe du Pôle Infos seniors partage les valeurs et principes d'actions de l'association. Les postures professionnelles et les principes éthiques défendus sont issus d'une réflexion et d'un travail continu et engagé depuis plusieurs années par les administrateurs de l'association et les salariées.

Les interventions et actions, se sont développées en référence notamment au rapport Laroque, privilégiant le maintien à domicile de la personne âgée.

Aujourd'hui, en référence à la loi d'adaptation de la société au vieillissement du 28 décembre 2015, dont le décret d'application a été publié le 26 février 2016, nous nous sommes inscrits dans une nouvelle réflexion afin de permettre à notre public d'envisager de nouvelles alternatives notamment concernant les différents modes d'habitation. Il s'agit de nous inscrire dans une démarche de prévention plus ouverte et plus créative.

Concrètement, et dans la pratique professionnelle, ces principes et valeurs se concrétisent au quotidien de la manière suivante :

Tous nos usagers sont informés, dès le premier entretien :

- ⇒ des missions de notre service,
- ⇒ de nos principes et valeurs d'intervention (mise à disposition du projet associatif)
- ⇒ de l'existence d'un livret d'accueil<sup>8</sup>, dans lequel l'ensemble de nos valeurs et principes d'intervention sont mentionnés,
- ⇒ de l'existence d'un Règlement de fonctionnement<sup>9</sup> et d'une Charte Départementale d'accueil des Pôles Infos Seniors du Département, et de la Charte des droits et Libertés de la personne accueillie.

Tous ces outils sont mis à leur disposition dès l'information sur leur existence et figurent sur notre site internet.

Par ailleurs, nous accueillons et proposons nos services, de manière gratuite et sans considération de revenus ni de critères de santé<sup>10</sup>, à toutes les personnes âgées de 60ans ou plus, à leurs proches et aux professionnels du secteur gérontologique.

Le public est accueilli par nos chargées d'accueil, d'information et d'orientation dans un bureau fermé dans un souci de respect de la confidentialité. L'entretien est basé sur une écoute attentive et sans jugement de valeur, de manière à favoriser l'expression de la demande de la personne. Celle-ci étant au centre de nos interventions, ses désirs et souhaits sont respectés.

L'accord de l'utilisateur est systématiquement sollicité concernant le recueil des données personnelles.

---

<sup>8</sup> Cf. Annexe

<sup>9</sup> Cf. Annexe

<sup>10</sup> Conformément au cahier des charges

Lorsque d'autres professionnels interviennent auprès de cette personne, ou lorsque celle-ci nous demande de faire le lien avec le partenaire vers lequel nous l'orientons, son consentement est également recueilli pour la transmission des données la concernant. Par ailleurs, celles-ci sont transmises seulement si elles sont utiles à aux interventions des partenaires en vue de l'amélioration de la prise en charge.

Dans un souci de respect du choix, toute personne destinataire d'une réponse de notre service, (une information, une orientation ou un plan de préconisations) garde la liberté de réaliser ou pas les démarches vers lesquelles nous l'avons orienté ou de solliciter selon ses choix les ressources ou dispositifs sur lesquels nous l'avons informé.

Une seule exception est faite pour les personnes cumulant l'isolement familial et l'incapacité d'assurer seules, pour des raisons de santé ou de perte d'autonomie, la gestion de leur patrimoine et de leur quotidien, ni de se protéger.

En présence de ces critères de vulnérabilité, repérés lors d'une évaluation à domicile, un lien avec le médecin généraliste ou spécialiste est réalisé en vue de la mise en œuvre d'une demande de protection d'un majeur. Celle-ci est effectuée par le biais d'une collaboration étroite entre le médecin et tous les acteurs de la prise en charge.

La personne concernée est systématiquement informée des interventions entreprises en sa faveur hormis si ces informations peuvent nuire à son état de santé. Sa participation est bien entendu requise autant que faire se peut.

Le travail en partenariat est également une de nos valeurs fondatrices. Pour toutes situations relevant de la mission d'évaluation, tous les acteurs et professionnels de la prise en charge sont systématiquement contactés, associés à l'élaboration des préconisations que nous réalisons à l'attention de la personne, et toujours avec l'accord et la participation de celle-ci.

## **2. LES MOYENS HUMAINS**

### **2.1. Rôles et organisation des différents organes**

#### **2.1.1. La gouvernance de l'association**

La gouvernance de l'association Géront'o Nord et son fonctionnement sont assurés :

- ⇒ **Par l'assemblée générale** composée des adhérents de l'association à jour de leur cotisation (de l'année N-1). Elle est seule compétente pour approuver les comptes, le rapport moral, le rapport d'activité. L'assemblée générale valide aussi l'élection des nouveaux membres qui postulent pour entrer au conseil d'administration. Elle se réunit une fois par an mais peut dans certaines circonstances être convoquée à titre extraordinaire.
- ⇒ **Par son conseil d'administration** dont les membres sont donc élus par l'assemblée générale. Actuellement il est composé de 9 membres bénévoles. Au regard des statuts, le conseil est investi des pouvoirs les plus étendus pour prendre toutes les décisions qui ne sont pas réservées à l'assemblée générale. Il se prononce sur les admissions et les exclusions des membres et rend compte de sa gestion à l'assemblée générale. Il doit se réunir au moins 2 fois par an et chaque fois qu'il est convoqué par son président. Il délibère à la majorité des membres présents ou représentés. Un procès-verbal des séances est établi et validé par le conseil d'administration.
- ⇒ **Par le bureau**, élu par le conseil d'administration, et composé du président, trésorier et secrétaire, à minima. Il se réunit en moyenne tous les mois, pour suivre la mise en œuvre des décisions prises en conseil d'administration et prendre des décisions inhérentes à son champ d'application (affaires courantes) en étroite collaboration avec la directrice.

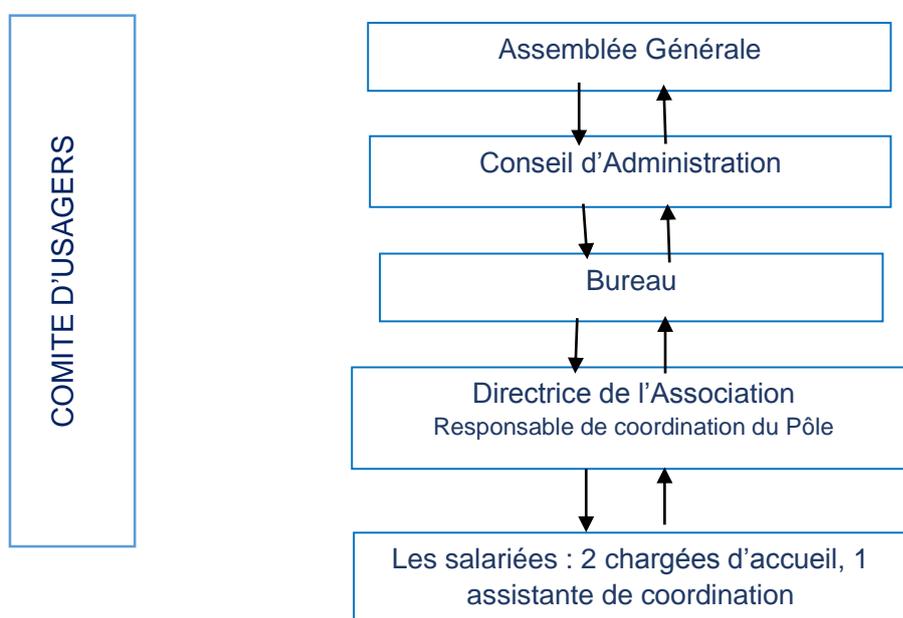
Depuis le conseil d'administration du 4/09/2018, le bureau est composé d'une présidente, d'un trésorier, d'une secrétaire et d'une secrétaire adjointe.

### 2.1.2. Rôle et fonction de la directrice et de l'équipe

Il est important de souligner le rôle et les fonctions de la directrice de l'association qui assure la mise en œuvre, avec les salariées, des décisions prises par les différentes instances. Elle est également responsable de coordination du Pôle Infos seniors et en contact régulier avec la présidente et le trésorier et participe à la majorité des bureaux, à l'assemblée générale et aux réunions du conseil d'administration.

### 2.1.3. Comité d'usagers

En septembre 2017, le conseil d'administration de l'association a décidé, en concertation avec la directrice, de la mise en place d'un comité d'usagers. Cette instance, composée de 11 seniors et aidants volontaires repérés et mobilisés par la directrice, a été effective dès février 2018. Dans une visée d'une plus grande participation du public, il s'agit d'une instance consultative au service aussi du dispositif Pôle Infos seniors Marseille nord en termes de relais d'informations sur différents territoires.



## 2.2. L'équipe du « Pôle Infos seniors Marseille nord »

Salariées	Postes occupés	Temps de travail	Horaires
2	Chargée d'accueil, d'information et d'orientation	114,83 soit 0,75 E.T.P.	Du mardi au vendredi de 9h à 12h30 et de 13h30 à 17h
		0,31 E.T.P.	Les lundis de 9h à 12h30 et de 13h30 à 17h Un mardi / 2 de 8h à 12h30 et de 13h30 à 17h
1	Assistante de coordination	151,67 soit 1 E.T.P.	Du lundi au vendredi de 9h à 12h30 et de 13h30 à 17h
1	Directrice - Responsable de coordination	151,67 soit 1 E.T.P.	Du lundi au vendredi de 9h à 12h30 et de 13h30 à 17h
<b>Total : 4</b>	<b>Total masse salariale</b>	<b>3,06 E.T.P.</b>	

Une politique de formation des salariées est mise en œuvre par le biais d'une cotisation auprès d'Unifformation avec la possibilité de réaliser les formations souhaitées. Celle-ci fait l'objet d'entretiens professionnels qui ont lieu tous les 2 ans et permettent de faire un bilan sur le parcours professionnel, les actions de formations éventuelles entreprises ainsi que l'expression des souhaits de la salariée en matière d'avenir professionnel.

L'intervention de divers professionnels au sein de l'équipe (ex. d'une journée sur le thème du « secret professionnel, partage d'informations à caractère secret ») concourt à la formation des salariées qui peuvent aussi participer à des conférences, ateliers etc.... portés à notre connaissance et dont le sujet permettrait de contribuer au développement des compétences internes.

Cette dynamique sera poursuivie dans les années à venir<sup>11</sup>. Par ailleurs, le service accueille régulièrement des étudiants, notamment des étudiants en formation d'assistant de service social de l'I.R.T.S. ou de l'I.M.F.

### **2.2.1. Missions de chaque membre de l'équipe**

Chaque salariée dispose d'une fiche de poste élaborée avec la participation de chacune et exposant les missions et tâches relatives à la fonction occupée.

#### **Missions de la chargée d'accueil, d'information et d'orientation présente du mardi au vendredi :**

- Accueil physique et téléphonique (recueil de la demande, pré-évaluation).
- Gestion des demandes : informations, orientation.
- Saisie des demandes, des réponses sur outils internes et logiciel.
- Mise à jour de la banque de données.
- Gestion et mise à jour du site internet.
- Gestion du lieu « ressources » et de documentation.
- Relais d'informations aux partenaires (mailings).
- Participation à l'élaboration du rapport d'activité.
- Tâches ponctuelles : participation à la création d'outils, de rencontres, forums.

#### **Missions de la chargée d'accueil, d'information et d'orientation présente les lundis et 1 mardi sur 2 :**

- Accueil physique et téléphonique (recueil de la demande, pré-évaluation).
- Gestion des demandes : informations, orientation.
- Saisie des demandes, des réponses sur outils internes et logiciel.
- Mise à jour de la banque de données.
- Mise à jour du tableau budgétaire prévisionnel.
- Pointage et règlement des factures en lien avec la responsable.
- Transmissions et lien avec la comptable.
- Commandes papeterie, fournitures...
- Gestion des adhérents (appels à cotisation...).
- Convocation conseil d'administration, bureau, assemblée générale.
- Archivage des dossiers et documents.

#### **Missions de l'assistante de coordination :**

- Evaluation des demandes (visites à domicile, entretiens au Pôle).
- Elaboration d'un plan de préconisations ou d'un plan d'interventions coordonnées.
- Mobilisation des partenaires et coordination avec les acteurs concernés par la situation.

---

<sup>11</sup> Cf. Plan d'action stratégique

- Organisation, avec la responsable, des comités techniques et participation aux rencontres.
- Participation aux actions collectives et aux actions d'informations (forum, ateliers...).
- Participation à l'élaboration de l'observatoire gérontologique.
- Participation à l'élaboration du rapport d'activité.

### **Missions de la directrice de l'association et responsable de coordination :**

- Animation équipe : appui, suivi des demandes, échanges de pratiques, planification réunions...
- Intervention avec l'assistante de coordination sur certaines situations complexes.
- Gestion administrative et financière du service en lien avec le bureau, la comptable.
- Enregistrement et suivi des congés des salariées.
- Communication avec le conseil d'administration pour rendre compte des activités : réunions avec présidente, participation aux bureaux, conseil d'administration, assemblée générale.
- Animation du comité d'usagers avec un membre du conseil d'administration.
- Échanges et communication avec les adhérents de l'Association.
- Création et définition du socle documentaire et banque de données.
- Définition et élaboration du contenu du site internet.
- Élaboration de stratégies de communication sur le Pôle.
- Représentation du Pôle : accueil de professionnels, participation à diverses réunions...
- Réalisation des documents internes (Livret d'accueil, cahier des procédures etc...)
- Gestion et planification de l'évaluation interne et externe.
- Rencontres inter Pôles Infos Seniors (échanges, projets communs...).
- Gestion de la veille documentaire (aller chercher de nouvelles informations).
- Élaboration du rapport d'activité.
- Tâches relatives à la gestion du local (entretien, réparations, liens propriétaire....).
- Encadrement et accompagnement des stagiaires accueillies.

- Gestion de l'observatoire gérontologique local : Recensement de l'offre, analyse des évolutions : rencontres partenariales, recherches, veille, création d'outils, enquêtes...

- Animation du réseau territorial : Relations partenariales, mobilisation des partenaires pour des actions, création de nouveaux partenariats - Élaboration d'un diagnostic pour l'organisation d'actions collectives et d'informations pour les professionnels - Organisation et animations d'actions d'informations et collectives (comités techniques pour les professionnels, réunions d'informations sur le Pôle Infos...) - Participation aux actions du réseau partenarial.

### **2.2.2. Les réunions d'équipe**

Des réunions hebdomadaires sont organisées avec tous les membres de l'équipe afin d'assurer la transmission des situations individuelles et d'échanger diverses informations relatives au fonctionnement du service et la mise en œuvre de ses missions.

Ponctuellement, des réunions en présence de la présidente sont organisées pour assurer le suivi de la démarche qualité du service. Ces réunions de concertation et d'échanges sont indispensables au bon fonctionnement du service ainsi qu'à la démarche qualité.

### **2.3. Les comités de pilotage**

Le pilotage par le Conseil Départemental du dispositif « Pôles Infos seniors » est assuré :

- ⇒ **Par un comité de pilotage départemental** : Il est présidé par l'élu, chargé des seniors au Conseil Départemental, en présence de la chef de service des organismes de maintien à domicile en charge des Pôles Infos seniors, des responsables de coordination des Pôles Infos seniors du Département et des organismes gestionnaires de chaque Pôle. C'est principalement la présidente qui représente l'association mais celle-ci peut être accompagnée d'autres membres du conseil d'administration. Il a lieu une fois par an, permet de réaliser un bilan sur l'activité des Pôles et poser les orientations et priorités pour l'année à venir.

- ⇒ **Le comité de pilotage local** : Il a lieu une fois par an suite à la transmission du rapport d'activité en présence de la chef de service des organismes de maintien à domicile en charge des Pôles Infos seniors, de la responsable de coordination et de la présidente de l'association Géront'o Nord. Peuvent aussi participer à cette réunion les autres membres de l'équipe, des partenaires et d'autres membres du conseil d'administration. Cette rencontre permet de réaliser un bilan de l'activité et de présenter et affiner les objectifs pour l'année à venir.

#### **2.4. Les réunions inter Pôles**

Des réunions inter Pôles de l'ensemble du Département ont lieu de manière régulière (4/5 fois par an) et sont animées par la chef de service des organismes de maintien à domicile en charge des Pôles Infos seniors. Ces rencontres ont pour objectifs d'harmoniser les pratiques et outils au sein des Pôles.

A leur initiative, les Pôles Infos seniors Marseillais se réunissent de manière régulière afin d'organiser des actions partenariales (forum, atelier, conférence...), pour engager une réflexion sur les pratiques, pour partager des informations. De la même manière les Pôles situés hors Marseille se réunissent également.

### **3. LES MOYENS TECHNIQUES**

#### **3.1. Les locaux**

Le siège de l'association Géront'o Nord et les locaux du Pôle Infos seniors Marseille nord sont situés, depuis janvier 2015, dans le noyau villageois de Sainte-Marthe, dans le 14<sup>e</sup> arrondissement de Marseille au 3, boulevard Basile Barrelier. Cet emplacement se situe quasiment au centre de notre secteur d'intervention.

Cette nouvelle implantation a été favorable à la lisibilité et à l'accessibilité du dispositif, notre service accueillant à ce jour un nombre de personnes nettement plus élevé.

Toutefois, à ce jour, au regard du développement de l'activité et du renforcement des ressources humaines, la superficie des locaux n'est plus suffisante.

En effet, ceux-ci ne permettent pas à chaque salariée de disposer d'un bureau indépendant, 3 salariées étant installées dans la même pièce. Cela a des répercussions néfastes sur les conditions de travail : nuisances sonores, partage d'un même bureau entre 2 salariées...

Par ailleurs, au regard de l'occupation des lieux, nous ne disposons pas de salle de réunion. Ainsi, au regard du nombre important de réunions organisées, nous devons solliciter des partenaires pour des prêts de salle de manière récurrente.

En outre, sur Marseille, les réunions de concertation des gestionnaires de cas ont lieu au sein des Pôles infos seniors, ce qui ne peut être réalisé concernant le territoire nord.

L'exiguïté des locaux a été évoquée comme un point négatif à améliorer dans les résultats de l'évaluation externe.

Afin d'améliorer l'organisation du service et des activités, un projet d'élargissement des locaux ou de déménagement a été envisagé<sup>12</sup>.

#### **3.2. Equipements et moyens de communication**

Pour mener à bien ses missions l'équipe du service dispose de matériel informatique (1 poste par salariée) et d'un réseau informatique équipé d'un disque dur dont l'objet est la sauvegarde des données et d'un partage en réseau (des documents et données sont accessibles par toutes les salariées).

---

<sup>12</sup> Cf. plan d'action stratégique

Dans le but de développer la communication, le service s'est doté d'un site internet et d'une page Facebook. Ces 2 moyens de communication ont démontré leur efficacité, le Pôle Infos seniors Marseille nord étant largement repéré par le public par ce biais.

Ainsi, dans le but de poursuivre cette ouverture du service vers l'extérieur, nous souhaitons prolonger le développement du site internet afin de le faire vivre<sup>13</sup>. Il s'agirait notamment de réaliser une mise à jour régulière des informations délivrées sur le site et de créer des outils interactifs afin de mieux communiquer avec nos différents publics.

---

<sup>13</sup> Cf. plan d'action stratégique

## PARTIE 2 : TERRITOIRE, PUBLIC ET ACTIVITES DU SERVICE

### 1. TERRITOIRE D'INTERVENTION

#### 1.1. Périmètre d'intervention et caractéristiques du territoire

Le secteur d'intervention du Pôle Infos seniors Marseille nord est le territoire situé au nord de la ville, à savoir les 13<sup>ème</sup>, 14<sup>ème</sup>, 15<sup>ème</sup>, et 16<sup>ème</sup> arrondissements de Marseille. Cette zone géographique très étendue (77.7 Km<sup>2</sup> soit plus d'un tiers de la superficie totale de la ville) et très peuplée (un quart de l'ensemble de la population marseillaise), comporte 33 quartiers répartis comme suit :





Sur le territoire nord de Marseille, le fonctionnement de vie de quartier est prédominant. Les habitants se déplacent principalement à proximité de leur résidence, dans leur proche environnement (quartier ou quartiers voisins) pour les actes de la vie quotidienne (courses, rendez-vous médicaux, démarches, loisirs...).

Les moyens de transports ne désenclavent pas certains bassins de vie qui demeurent isolés notamment en raison d'une part, de la configuration géographique (reliefs et espaces naturels) et d'autre part, de la présence de nombreuses infrastructures (routières, ferroviaires, portuaires).

Les quartiers nord, considérés comme des zones urbaines sensibles, se caractérisent par une population dont le revenu médian est inférieur à la moyenne de la ville de Marseille, particulièrement les 14<sup>ème</sup> et 15<sup>ème</sup> arrondissements, figurant parmi les communes les plus pauvres de France métropolitaine. Par ailleurs, ces quartiers sont globalement sous équipés par rapport au reste de la ville, notamment par rapport au centre-ville. On note moins d'équipements culturels, de commerces et services de proximité, particulièrement en faveur des seniors, et ceux-ci, lorsqu'ils existent, sont concentrés dans les noyaux villageois.

Les établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (E.H.P.A.D.) et résidences autonomie, pour les plus autonomes, sont concentrés particulièrement sur le 13<sup>ème</sup> arrondissement alors que les 14<sup>ème</sup>, et notamment les 15<sup>ème</sup> et 16<sup>ème</sup> comptent peu d'établissements de ce type.

Les structures d'aide à domicile, implantées sur le territoire et proposant l'intervention d'aide-ménagère ou auxiliaire de vie, pour une aide dans les actes de la vie quotidienne, sont au nombre de 4 sur le 13<sup>ème</sup> et 4 sur le 14<sup>ème</sup>, alors que le 15<sup>ème</sup> arrondissement est doté de 3 structures et le 16<sup>ème</sup> une seule.

Les services de droit commun sont organisés de la manière suivante : on compte une Maison Départementale de la Solidarité par arrondissement, sauf sur le 13<sup>ème</sup> où on compte 2 Maisons Départementales de la Solidarité, soit 5 au total, et un seul Espace Services Aînés du C.C.A.S. situé sur le 14<sup>ème</sup> arrondissement alors qu'au préalable 3 lieux d'accueil étaient répartis sur le territoire Nord.

Le service social de la C.A.R.S.A.T. et de la C.P.A.M. proposent des permanences d'accueil une matinée par semaine sur le 15<sup>ème</sup> pour les résidents des 15 et 16<sup>èmes</sup>. Les habitants des 13<sup>ème</sup> et 14<sup>ème</sup> doivent se rendre sur le 4<sup>ème</sup> arrondissement dans le quartier des Chartreux ou sur Plan de Cuques.

Chaque arrondissement du territoire nord est doté d'une plateforme de services publics proposant de l'aide administrative et la mise à disposition de permanences de la C.A.F., des Maisons Départementales de la Solidarité et d'autres services divers (antennes juridiques et de médiation, écrivain public...).

La fréquentation par les retraités de ces plateformes est en augmentation constante, ce public étant en recherche perpétuelle d'aide administrative et d'accès aux droits.

Au regard de l'étendue du territoire et des moyens de communication insuffisamment développés, l'accessibilité des services sociaux de droit commun est difficile.

Le peu de présence de structures et services spécialisés de proximité pour les retraités, seniors et aidants ne favorise pas l'accès pour ces publics à l'ensemble de l'offre de services, d'aide et de soins existantes.

## **1.2. Ancrage du service dans le territoire**

Le Pôle Infos seniors se doit, conformément au cahier des charges, d'être la porte d'entrée vers l'ensemble des dispositifs, ainsi que le premier vecteur d'information et de prévention sur le territoire. Il a donc une place fondamentale en matière d'accessibilité et lisibilité des ressources existantes. Son rôle est également de faciliter et fluidifier le parcours de ces personnes en vue de leur éviter de solliciter multiples services ne pouvant répondre à leurs besoins.

Actuellement localisé au centre de notre territoire d'intervention, dans le noyau villageois de Sainte-Marthe sur le 14<sup>ème</sup> arrondissement, le Pôle Infos seniors Marseille nord a été, à ce jour, repéré principalement par un public résidant à proximité de nos locaux.

En 2016, 60,50% des personnes qui sont venues au Pôle résident dans le 14<sup>ème</sup>, et le service a pu, au cours de cette année, toucher uniquement 1,09% de son public cible<sup>14</sup>. En 2017, 61,80 % des personnes venues au Pôle résident sur le 14<sup>ème</sup> arrondissement.

Compte tenu de l'importance de la population de 60 ans et plus sur le territoire, plusieurs axes stratégiques exposés ci-après, doivent nous permettre de toucher un public plus large.

Le projet de création par le Conseil Départemental des Maisons du Bel Âge viendra développer une politique de proximité adapté à notre public. Cependant, l'implantation d'une Maison du Bel Âge sur le territoire nord n'est pas prévue avant 2019/2020.

Les Maisons du Bel Âge sont des guichets uniques d'accueil, d'information et d'orientation des seniors et aidants familiaux proposant une aide dans les démarches administratives, des animations ainsi qu'un éventail de services répondant aux besoins du territoire sur lequel elles s'implantent (achats de timbres-poste, retrait de colis, distributeur automatique de billets...). Comme nous le faisons pour tous les dispositifs et services s'adressant à notre public, nous développeront un partenariat avec cette structure pour une approche pertinente et cohérente du public, en référence au travail amorcé sur les autres territoires.

Au regard de tous ces éléments, nous souhaitons dans les mois à venir mettre en œuvre des stratégies permettant à notre service d'être mieux repéré<sup>15</sup>. En effet, le Pôle Infos seniors Marseille nord doit aussi être un service de proximité.

Toutefois, l'étendue de son territoire d'intervention ne favorise pas cette proximité que nous souhaitons instaurer par la mise en œuvre de plusieurs actions stratégiques déclinées dans notre plan d'action<sup>16</sup>. Il s'agira de développer la communication par une démarche de « l'aller vers » :

- ✓ par notre présence sur les quartiers (stands au cours de diverses manifestations...)
- ✓ par le développement de « partenaires relais vers le Pôle » suite à un repérage par le biais de la cartographie que nous allons réaliser, des structures les plus adaptées.

---

<sup>14</sup> Recensement 2012, données démographiques I.N.S.E.E.

<sup>15</sup> Cf. plan d'action stratégique

<sup>16</sup> Cf. plan d'action stratégique

### **1.3. Population totale et population âgée<sup>17</sup> sur le territoire**

En 2014, on compte sur le territoire nord une population totale de 248 515 habitants dont **51 348 personnes de 60 ans ou plus**, et parmi elles, 28 834 femmes et 22 514 hommes. Ces personnes sont réparties de la manière suivante selon les arrondissements :

**Sur le 13° arrondissement**, la population totale s'élève à 91 214 habitants dont 20 141 personnes de 60 ans ou plus. C'est l'arrondissement du territoire nord qui comporte le plus grand nombre de personnes de 60 ans ou plus principalement localisées sur les quartiers des Olives, de St Just et de la Rose.

**Sur le 14° arrondissement**, la population totale est de 61 443 habitants dont 11758 personnes de 60 ans ou plus, particulièrement localisées sur les quartiers de St Barthélémy, Bon Secours et du Canet.

**Sur le 15° arrondissement**, la population totale est de 79 287 habitants dont 15417 personnes de 60 ans ou plus, particulièrement localisées sur les quartiers de St Louis, La Casuelles, Notre-Dame Limite et St Antoine.

**Sur le 16° arrondissement**, la population totale est de 16571 habitants dont 4 035 personnes de 60 ans ou plus, principalement localisées sur les quartiers de l'Estaque (1555 personnes de 60 ans ou plus) et St Henri sur lequel résident 1351 personnes de 60 ans ou plus.

## **2. PUBLIC ACCUEILLI**

### **2.1. Public cible du Pôle infos seniors**

Le Pôle Infos Seniors est une instance destinée à répondre aux demandes et besoins :

- ⇒ Des personnes de 60 ans et plus nommées « seniors » au regard du cahier des charges.
- ⇒ De leurs aidants.
- ⇒ Des professionnels du secteur gérontologique intervenants auprès de ces publics.

Notre service peut être sollicité directement par ces 3 publics mais peut aussi, ce qui est fréquemment le cas, être sollicité par un professionnel du secteur sanitaire, social, médico-social... concernant la situation d'un senior ou d'un aidant.

### **2.2. Des situations hétérogènes et des besoins variés**

Notre service est sollicité par des personnes dont les situations sont diverses et variées :

- ⇒ Des seniors autonomes et nouvellement retraités pour de l'accès aux droits, notamment retraites, pour des activités et loisirs, ou pour leur parent dont ils sont l'aidant.
- ⇒ Des seniors commençant à rencontrer des difficultés dans l'accomplissement de certains actes de la vie quotidienne, dans les démarches administratives et d'accès aux droits, dont la demande est d'obtenir une information sur les aides à domicile, sur les possibilités d'adaptation du logement...
- ⇒ Des personnes en perte d'autonomie ayant besoin de l'aide d'une tierce personne pour les actes de la vie quotidienne. Pour nombreuses de ces personnes le Pôle est saisi par un professionnel (infirmier, structure d'aide à domicile...). Le motif de la demande porte

---

<sup>17</sup> Données I.N.S.E.E., 2014

principalement sur le besoin de mise en place d'un plan d'aide, de son renforcement ou sur les limites d'un maintien à domicile.

- ⇒ Des aidants familiaux, généralement un des enfants, pour des informations sur des aides en faveur de leur parent ou pour trouver un soutien dans leur rôle d'aidant.
- ⇒ Des personnes vivant en E.H.P.A.D. ou résidence autonomie s'adressent au Pôle. Notre territoire compte un nombre important d'établissements de ce type. Aussi et afin de mieux cerner leurs besoins, nous envisageons une réflexion spécifique à l'attention de ce public en concertation avec des partenaires.
- ⇒ Des professionnels (médecins généralistes, infirmiers, assistantes sociales...) pour un appui technique<sup>18</sup>, l'organisation d'une réunion de synthèse pour une situation dite « complexe » ou pour solliciter l'intervention du Pôle auprès d'un senior ou d'un aidant.

Voici les problématiques les plus prégnantes pour lesquelles le Pôle Infos seniors Marseille nord est amené à apporter des réponses :

- ✓ Précarité financière : endettement, surendettement, dette, procédure d'expulsion...
- ✓ Limite du maintien à domicile.
- ✓ Isolement.
- ✓ Logement : insalubrité, incurie, inadaptation à la perte d'autonomie ou handicap.
- ✓ Conflits familiaux ou maltraitements intra familiales.
- ✓ Accès aux droits et recherche d'aide administrative.

Au regard de la complexité de certaines de ces notions et de leur utilisation parfois inappropriée, nous souhaitons dans le cadre de ce projet de service programmer un travail de clarification<sup>19</sup>.

### **2.3. L'aidant, un acteur central**

En matière sociale en France, est considérée comme « aidant » toute personne qui vit et agit dans l'entourage immédiat d'une personne malade, souffrante ou en perte d'autonomie. On parle aussi d'aidant familial ou d'aidant informel. Bien que ces deux termes soient utilisés, l'un dans le Code de la santé publique, l'autre dans le Code de l'action sociale et des familles, ils désignent cependant la même situation.

L'aidant naturel est un membre de la famille, un ami, un conjoint, un groupe, ou encore une personne proche.<sup>20</sup> Celui-ci est à distinguer de l'aidant professionnel, pouvant être représenté par différents corps de métier de l'aide et du soin : infirmier, aide-ménagère etc...

Plus récemment, la loi sur l'adaptation de la société au vieillissement du 28 Décembre 2015, reconnaît l'action du « proche aidant » en l'élargissant au cercle des proches, en lui donnant une définition et lui reconnaissant des droits : « *Le proche aidant est une personne qui vient en aide de manière régulière, à titre non professionnel, pour accomplir une partie ou la totalité des actes de la vie quotidienne d'une personne âgée en perte d'autonomie.*

Est ainsi reconnu proche aidant : le conjoint, le partenaire avec qui elle a conclu un pacte civil de solidarité ou le concubin, un parent, un allié ou une personne résidant avec elle ou entretenant avec elle des liens étroits et stables<sup>21</sup>.

L'équipe du Pôle Infos seniors Marseille nord considère l'aidant comme un acteur central dans la prise en charge de la personne âgée mais aussi comme une personne à part entière dont il faut considérer les difficultés et les besoins. L'implication de l'entourage est essentielle car celle-

---

<sup>18</sup> Informations sur les dispositifs ou services, conseils sur une situation, évaluation, expertise gérontologique....

<sup>19</sup> Cf. plan d'action stratégique

<sup>20</sup> <https://fr.wikipedia.org>

<sup>21</sup> [www.pour-les-personnes-agees.gouv.fr](http://www.pour-les-personnes-agees.gouv.fr)

ci contribue à l'efficacité de la prise en charge proposée ainsi qu'à la réalisation de certaines démarches ou actions non accomplies à ce jour par les professionnels.

En outre, la présence d'aidant(s) peut favoriser le maintien à domicile souvent souhaité pour une personne qui ne pourrait sans cette présence demeurer chez elle.

Toutefois, à contrario, il arrive que la présence d'un ou plusieurs aidants soit source de difficultés pour la personne âgée mais aussi pour les intervenants professionnels comme les services d'aide à domicile. Certains de ces services ont exposés au cours des comités techniques les difficultés d'intervention récurrentes rencontrées face à un aidant qui s'impose comme l'interlocuteur privilégié de la prise en charge et n'exprime pas les mêmes demandes et besoins que la personne aidée.

Au regard de ces éléments, une première réflexion a été engagée au sein du service afin de donner une place centrale à l'aidant au sein de nos interventions et actions.

Sur la base de la définition de l'aidant par la loi sur l'adaptation de la société au vieillissement, nous avons mis en place en 2016 à titre expérimental un outil interne nous permettant de recenser les demandes des aidants au même titre que celles concernant les seniors. Jusqu'alors, les demandes d'aidants faisaient l'objet d'une fiche bénéficiaire senior, ce qui nous a longtemps questionné et ne permettait pas d'isoler et identifier ce public et leurs demandes.

Les objectifs de la création de cet outil sont les suivants :

- ✓ Identifier les aidants.
- ✓ Recenser des données sur ce public afin d'améliorer la lisibilité de l'activité du Pôle en faveur des aidants et valoriser le travail accompli.
- ✓ Recenser des données nous permettant d'améliorer nos connaissances sur ce public, repérer leurs difficultés, attentes et besoins en vue de propositions d'actions collectives ou d'informations en leur faveur.

A ce jour, une procédure relative à la prise en charge des aidants a été élaborée et inscrite au sein de notre cahier de procédures. Notre service est en capacité d'établir un état des lieux des demandes du public aidant. Ainsi, nous avons pu identifier l'intervention du Pôle en 2017 pour 72 aidants et répertorier leurs demandes.

Ce travail est l'aboutissement d'une réflexion d'équipe et de questionnements éthiques récurrents et a été reconnu par le Conseil Départemental ainsi que les Pôles Infos Seniors des Bouches du Rhône qui utilisent aussi désormais ce nouvel outil. Des efforts restent à faire par notre service dans un objectif d'améliorer la lisibilité du Pôle Infos Seniors pour les aidants.

Dans un souci constant d'amélioration de la qualité des réponses apportées, l'équipe envisage de poursuivre cette réflexion en questionnant les pratiques professionnelles actuelles. Nous souhaitons, dans un premier temps, porter la réflexion sur le plan technique et éthique avec nos chargées d'accueil et notre assistante de coordination au travers des questions suivantes :

- ⇒ Comment travailler auprès du binôme « aidant/aidé » de manière à donner la parole à chacun et permettre ainsi l'expression du senior pour recueillir son choix, sa demande ?
- ⇒ Pourrait-on, pour toute demande d'aidant, recueillir le consentement et la demande de l'aidé en le contactant systématiquement ?

Il s'agit, par le biais de cette nouvelle réflexion et d'une éventuelle expérimentation, d'être au plus près de nos valeurs et principes éthiques en replaçant systématiquement la personne âgée au centre de l'action qui la concerne pour lui permettre de garder sa liberté d'expression et d'avoir le droit au choix et au risque. Dans un second temps ou en parallèle, cette réflexion sera portée à l'attention des professionnels au cours des comités techniques afin d'engager une réflexion territoriale répondant à un besoin exprimé et pouvant aboutir à des actions partenariales ou pistes d'intervention. Ce nouvel axe stratégique sera travaillé dans les 5 années à venir et les actions qui en découlent figurent en fin de ce document<sup>22</sup>.

---

<sup>22</sup> Cf. plan d'action stratégique

## 2.4. Evolution du public accueilli

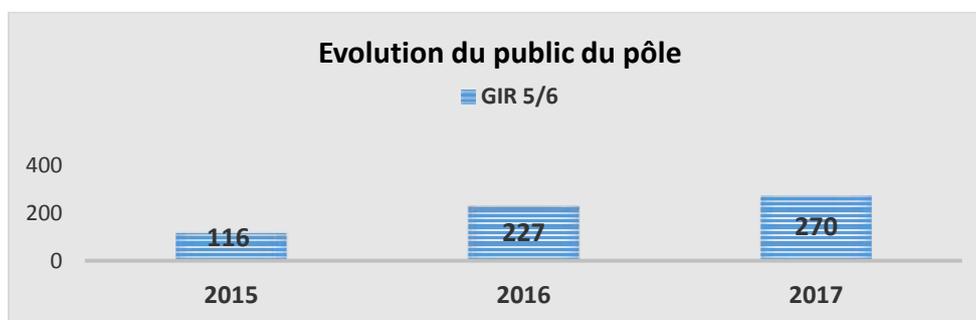
Depuis sa création, l'association a su s'adapter aux besoins de la population âgée de son territoire et à l'évolution des politiques publiques en matière de soutien aux personnes âgées. Dans le cadre du dispositif C.L.I.C., la priorité était de permettre le maintien à domicile des personnes âgées dépendantes en instaurant une coordination des interventions au domicile par la mise en place d'un plan d'actions opérationnel pour traiter les situations complexes et urgentes.

Le nouveau cahier des charges des Pôles Infos seniors du département est venu élargir le public cible à toute personne de plus de 60 ans. Il s'agit, tout en préservant le savoir-faire initial, de développer, en complémentarité, une offre à destination d'un public valide et autonome en demande d'activités culturelles et sociales, dans une dynamique de prévention.

Afin de toucher plus largement ce public, nous avons développé, dès la mise en œuvre du nouveau cahier des charges, plusieurs axes de travail. En voici quelques uns :

- ✓ Création de partenariats avec les centres sociaux, au nombre de trente sur le territoire nord. Le développement de ces partenariats est toujours en cours. Une collaboration a été renforcée avec certains par le biais de rencontres et projets communs.
- ✓ Mise en place d'une action collective de prévention sur le thème « Alimentation, plaisir, santé et petit budget » grâce aux financements possibles de la Conférence des financeurs et dont le contenu est exposé ci-après.
- ✓ Proposition d'ateliers d'initiation à l'informatique.
- ✓ Organisation d'un forum sur le thème du bien-vieillir en partenariat avec les Pôles Infos seniors Marseillais.
- ✓ Participation à la communication de l'action « Bouger Âgé », programme d'activité physique adapté proposé depuis 2 ans sur les 13<sup>ème</sup> et 14<sup>ème</sup> arrondissements.

La mise en œuvre de ces actions a permis au Pôle Infos seniors Marseille nord de s'adresser à un nombre plus élevé de personnes autonomes et ce chiffre est en constante augmentation.



## 3. PRESENTATION DE L'ACTIVITE DU SERVICE

### 3.1. Nature des activités

Le Pôle Infos seniors Marseille nord assure la coordination de l'action gérontologique sur les 13<sup>ème</sup>, 14<sup>ème</sup>, 15<sup>ème</sup>, et 16<sup>ème</sup> arrondissements de Marseille, pour le compte du Conseil Départemental des Bouches-du-Rhône, chef de file de la politique en faveur des personnes âgées. Il est un lieu-ressources d'information et d'orientation et une instance de coordination de proximité destinée à répondre aux besoins :

- ✓ des personnes de 60 ans et plus sans considération de revenu ni de critères de santé,
- ✓ de leur entourage,
- ✓ des professionnels du secteur gérontologique sur son territoire.

## **La coordination qu'il réalise s'articule autour :**

### ➤ **D'un recensement de l'offre :**

→ Des actions menées par les dispositifs dits de droits communs (Conseil Départemental, caisses de retraite...) et destinés aux personnes âgées et à leurs aidants.

→ Des services spécialisés (E.H.P.A.D., E.H.P.A., S.A.A.D., S.S.I.A.D., H.A.D...) et leur nombre de places.

### ➤ **D'actions collectives** menées à l'attention :

→ Des personnes de plus de 60 ans et de leur entourage.

→ Des professionnels du secteur gérontologique.

### ➤ **D'une évaluation des besoins de la personne afin de l'orienter,**

Au travers d'un plan de préconisations, vers les professionnels adéquats et, dans le cas où le relais des aidants familiaux et/ou professionnels n'existe pas, de l'accompagnement de la mise en œuvre des actions préconisées dans le cadre d'un plan d'intervention coordonné.

Le Pôle Infos seniors doit faciliter sur son territoire la mobilisation des ressources existantes. Il prend en compte tous les aspects de la vie quotidienne de la personne âgée qui est placée au centre de l'action qui la concerne.

## **3.2. Organisation de l'activité au travers des missions**

De ce fait, le Pôle Infos seniors Marseille nord assume 3 grandes missions :

### **3.2.1. Mission d'observatoire gérontologique local**

Il s'agit, au regard du cahier des charges de connaître le réseau et analyser les besoins sur le territoire. Cette mission consiste à disposer d'une connaissance fine et précise du réseau des partenaires sur son territoire, ceci dans le but de pouvoir en informer toute personne s'adressant au service.

Ainsi, le Pôle recense l'offre locale médico-sociale, sociale, sanitaire, associative qui est mise à disposition de son public sous forme de listes, livrets, guides... Il s'agit d'informer le public sur les organismes sociaux et médico-sociaux du territoire, les activités adaptées aux seniors concernant les loisirs, le logement, le transport, la culture, etc...

Ces outils sont régulièrement tenus à jour et sont diffusés par les chargées d'accueil ou l'assistante de coordination sur demande, par courriel ou courrier, ou bien par une mise à disposition au sein du service ou lors de forum et journées d'informations.

Ce recensement de l'offre est également effectué en partenariat avec les autres Pôles Infos seniors Marseillais avec lesquels notre service a réalisé des plaquettes et livrets communs mis aussi à disposition du public et des professionnels. Ce travail reste à poursuivre, toutes les thématiques n'ayant pas été abordées. Cette mission d'observatoire consiste aussi à recueillir :

- ✓ des données sur le public (âge, situation familiale, lieu de résidence, motif de la demande, difficultés rencontrées...) permettant ainsi au Pôle d'avoir une meilleure connaissance de celui-ci,
- ✓ les problématiques pour lesquelles le service est le plus fréquemment sollicité,
- ✓ les difficultés rencontrées par les professionnels, les seniors et aidants, recueillies au cours des comités techniques ou par le biais d'enquêtes spécifiques.

Sur la base de ce recensement, le Pôle Infos seniors analyse, en lien avec les besoins de son public, les évolutions sur son territoire, et recueille les dysfonctionnements et besoins non couverts, en complémentarité avec d'autres structures. Il rend compte annuellement de son diagnostic au Conseil Départemental dans le cadre du rapport d'activité.

Cette mission d'observatoire gérontologique tient une place essentielle dans l'activité du Pôle Infos seniors Marseille nord en vue d'une connaissance et expertise dans tous les domaines. Le Pôle étant la seule structure sur le territoire à avoir cette mission d'observatoire, celle-ci constitue une spécificité de notre service.

Aussi, afin de développer notre expertise et connaissance du territoire, nous avons programmé plusieurs actions<sup>23</sup> avec les objectifs suivants :

- Renforcer notre mission d'observatoire gérontologique local par la réalisation d'une cartographie des ressources par bassin de vie et la création d'outils de recueil de données recensées lors des comités ainsi que des comptes rendus des réunions.
- Développer les interactions et les complémentarités entre les 3 missions par le biais des 3 fonctions afin que chacune des salariées puisse contribuer au recensement et à l'observatoire de sa place (création de nouveaux outils ou logiciels adaptés) et par un décloisonnement des missions au sein de l'équipe.
- Adapter l'arborescence de la banque de données à la grille du rapport d'activité.
- Réaliser des enquêtes de satisfaction régulières et ciblées afin de mieux connaître les besoins du public.

### **3.2.2. Mission d'animation du réseau territorial**

Il s'agit, dans le cadre de cette mission, de faire vivre le réseau pour pouvoir le mobiliser en favorisant la mise en lien, la connaissance, la coordination et la complémentarité des professionnels au travers d'actions collectives et diffusion d'informations. Concrètement, pour mener à bien cette mission, le Pôle Infos seniors Marseille nord propose les actions suivantes :

- ✓ Diffusion des informations utiles à tous les professionnels (conférences, animations, nouveaux services ou dispositifs... et sur les actions menées par chacun d'entre eux) par mailings ou lors des comités techniques (chaque début de comité est réservé à la diffusion d'informations par le Pôle et par les professionnels présents qui le souhaitent).
- ✓ Organisation mensuelle de comités à l'attention des professionnels du secteur gérontologique. L'objectif de ces réunions est double, échanger sur des thématiques émergentes sur le territoire et travailler en concertation sur des situations individuelles. Les comités organisés par le Pôle Infos seniors Marseille nord sont bien repérés de tous les partenaires qui y participent en grand nombre (30/50 participants par rencontre). Ces rencontres étant très riches, mais aussi afin de répondre à la demande de plusieurs professionnels, nous envisageons, afin de poursuivre la réflexion et les échanges, de proposer, suite à un comité thématique, des rencontres ultérieures sur le même thème<sup>24</sup>.
- ✓ Organisation de réunions de synthèse autour d'une situation dite « complexe » et nécessitant la rencontre et l'échange des acteurs de la prise en charge. Ces rencontres peuvent être proposées par le Pôle ou à la demande d'un professionnel.
- ✓ Mise en place d'actions collectives qui peuvent se présenter sous plusieurs formes : conférences, tables rondes pour les professionnels, groupes de parole, réunions/forum d'information, manifestations ludiques pour les seniors. Ces actions répondent à des problématiques rencontrées sur le territoire et mises en lumière par les partenaires ou sur des thèmes axés sur la prévention. Elles peuvent être soit à l'initiative du Pôle (qui en est dans ce cas le porteur), soit construite en partenariat (dans ce cas le Pôle ne fait que s'associer au projet porté par une autre structure).

---

<sup>23</sup> Cf. plan d'action stratégique

<sup>24</sup> Cf. plan d'action stratégique

Ces actions collectives sont abordées différemment selon le public visé. Pour les seniors, une action sur le thème de la prévention des chutes se présentera sous forme de pièce de théâtre avec un échange-débat, puis un pot de convivialité. Alors que pour les professionnels, une action sur le thème de la prévention de la maltraitance se déroulera sous forme de conférence et de tables-rondes par exemple.

A noter qu'un lien étroit coexiste entre les actions collectives organisées en faveur de l'animation du réseau territorial et les situations individuelles pour lesquelles le Pôle Infos seniors Marseille nord peut intervenir. En effet, il s'agit aussi au sein de ces situations, de leur approche, d'impulser la coordination des acteurs mais aussi d'utiliser les interactions, échanges et productions issus des comités.

### **3.2.2.1. Les actions proposées par le Pôle**

#### **➤ « Comment manger équilibré tout en se faisant plaisir et avec un petit budget ? » :**

Depuis 2016, l'association Géront'o Nord reçoit, en lien avec la gestion du Pôle Infos seniors Marseille nord, une subvention de la conférence des financeurs pour proposer un programme gratuit dont la responsable de coordination a été l'initiatrice, intitulé « Alimentation, plaisir, santé et petit budget ». Ce programme de prévention s'adresse aux personnes de 60 ans et plus résidant sur le territoire nord pouvant participer en présence de leur aide-ménagère, auxiliaire de vie, ou de leur aidant.

Il est composé d'ateliers d'informations animés par une diététicienne et une conseillère en économie sociale et familiale et d'ateliers de cuisine. Au sein d'une démarche informative, ludique et participative, il s'agit de mettre à disposition des participants des « astuces » et conseils leur permettant de modifier leur alimentation en fonction de leurs choix et de leur situation. Les ateliers cuisine doivent favoriser la mise en pratique afin d'impliquer activement les participants et leur permettre d'appliquer et mémoriser les recettes élaborées avec leur participation lors des ateliers préparatoires. Un livret des recettes élaborées est remis à chacun en fin de programme.

#### **Les objectifs de cette action :**

- Promouvoir le « bien-vieillir » par une alimentation saine et équilibrée en agissant sur les comportements alimentaires.
- Prévenir certains problèmes de santé engendrés par une mauvaise alimentation et accélérateurs du vieillissement et de la perte d'autonomie.
- Réduire les inégalités sociales en agissant sur l'aspect budgétaire, se présentant comme un frein pour une alimentation équilibrée.
- Sensibiliser les aide-ménagères et auxiliaires de vie des structures d'aide à domicile du territoire nord sur la nutrition, les besoins alimentaires des personnes âgées et valoriser leur rôle éducatif.
- Favoriser le lien social, les rencontres, l'échanges de savoirs, le partage autour de l'aspect culinaire, le plaisir de préparer ses repas, de manger.
- Et pour l'aidant, de partager un moment de complicité et d'échanges avec le senior en sortant de la relation « aidant/aidé » du quotidien, d'être un acteur « ressources » pour le senior sur le thème de l'alimentation et d'acquérir lui-même des informations utiles en termes de prévention concernant sa propre alimentation.

#### **Evaluation et évolution de cette action :**

Nous avons pu toucher au cours des 3 sessions proposées, un groupe d'une quinzaine de participants pour chaque session, soit un total d'environ 45 seniors.

L'intérêt d'une telle action a pu être démontré au sein des évaluations réalisées. Celles-ci ont permis de mesurer l'impact du programme sur la modification des comportements et habitudes alimentaires par la prise en compte des informations et conseils reçus au cours des ateliers.

En témoignent les termes employés par les participants : « *intéressant* », « *enrichissant* », « *utile* », « *bénéfique* », « *instructif* », « *j'ai appris beaucoup* »...

Ce programme a également un impact en terme de lien social, un de nos objectifs central étant d'encourager la participation sociale en proposant des actions éducatives. Concernant cet aspect, sont mis en avant comme point positif par les participants la bonne ambiance et la convivialité, le vécu de moments agréables et à la fois enrichissants.

Au regard de l'utilité de cette action, celle-ci sera de nouveau proposée tant que nous pourrons obtenir les financements nécessaires, et au rythme d'une fois par an avec un démarrage du programme en Septembre/Octobre et une clôture autour du mois de Mars. Toutefois, des actions complémentaires seront menées afin d'encourager la participation des structures d'aide à domicile, les aides ménagères ou auxiliaires de vie étant peu participatives.

➤ **« Les ateliers d'initiation à l'informatique » :**

Devant une forte demande de notre public nous avons, grâce à un partenariat avec Emmaüs Connect, qui a obtenu un financement de la Fondation de France à cet effet, mis en œuvre des ateliers d'initiation à l'informatique pour les seniors de notre territoire.

Il s'agit, face à une dématérialisation grandissante des services publics et administrations, de permettre notamment à ces personnes d'acquérir les bases utiles pour effectuer des démarches en ligne, des recherches sur internet, des échanges sur les réseaux sociaux etc.... Deux sessions de 15 séances de 2 heures d'initiation ont eu lieu pour deux groupes de 10 personnes.

➤ **La participation du Pôle aux actions partenariales :**

Au cours de ces derniers mois, le « Pôle Infos seniors Marseille nord » a contribué, à différents degrés, à la mise en œuvre de nombreuses actions partenariales dont voici les principales :

- L'organisation d'un « Média Lab. citoyen » en partenariat avec les centres sociaux du 13<sup>ème</sup>, plateau télé et reportages réalisés par les habitants du bassin de la Rose sur le thème « Les seniors dans la cité ».
- Participation à deux forums santé de la Mutualité Française : tenue d'un stand lors du forum, diffusion de l'information sur cette action auprès du public et des partenaires.
- Partenariat avec la caisse de retraite Malakoff Médéric pour la proposition de deux conférences dans le cadre du « bien-vieillir » et de la prévention animées par une praticienne diplômée en neurosciences sur les thèmes « Gérer ses peurs au quotidien » et « Comment communiquer avec son entourage ».
- Participation au programme « Bouger Agé », initiative du C.D.O.M.S. et action de prévention orientée sur l'activité physique et un suivi nutritionnel composée de séances hebdomadaires de gymnastique douce, jeux d'équilibre et de souplesse, marche douce, prévention des chutes et sensibilisation à une alimentation équilibrée : diffusion de l'information, orientation du public, soutien technique.
- Participation à la journée des aidants du Conseil Départemental par la tenue d'un stand qui a permis à nombreux aidants de connaître les missions des Pôles et d'obtenir des informations sur les aides et dispositifs existants.
- Participation à deux forums « Diabète » organisés par la C.P.A.M. par la tenue d'un stand qui a permis de diffuser l'information sur les missions des Pôles et à nombreux seniors et aidants d'obtenir des informations diverses mises à disposition par les Pôles.

- Participation au forum « *Bien dans son assiette* » organisé par la Maison des Familles et des Associations située dans le 14<sup>ème</sup> par notre présence sur un stand d'informations.
- Intervention auprès d'un groupe d'aidants de l'association A3 pour une séance d'information sur les dispositifs d'aide et de répit pour les seniors en faveur des aidants.
- Participation au sein du comité de rédaction suite à la création d'une « newsletter » à l'attention des professionnels du secteur gérontologique et initiée par la M.A.I.A.

### **3.2.3. Mission de guichet unique d'accueil, d'information globale et de proximité**

Il s'agit, dans le cadre de cette mission, d'informer, évaluer et orienter les usagers, le Pôle Infos seniors se devant d'être la porte d'entrée vers les dispositifs et ressources existantes.

#### **3.2.3.1. L'accueil du public**

L'accueil physique et téléphonique est assuré par nos deux chargées d'accueil, d'information et d'orientation. Les permanences d'accueil ont lieu du lundi au vendredi de 9h à 12h00 et de 14h00 à 17h00 sauf les mercredis après-midi. Durant les périodes de congés ou d'absences, et de manière à ne pas interrompre le service rendu au public, l'accueil est assuré par l'assistante de coordination et/ou la responsable de coordination du Pôle.

En dehors de ces horaires, un répondeur permet aux personnes de laisser un message. Le répondeur est consulté quotidiennement et plusieurs fois par jour afin de rappeler l'utilisateur dans les meilleurs délais. Selon la situation, un rendez-vous en dehors des heures d'ouverture au public peut être convenu.

La mission d'accueil a pour l'équipe une place centrale car :

- ✓ C'est lors de l'accueil que nous pouvons donner à voir nos valeurs et principes, les missions et la fonction du Pôle Infos seniors.
- ✓ C'est lors de celui-ci qu'a lieu la rencontre et l'échange, favorables à l'instauration d'une relation d'aide.

La personne étant au centre de nos préoccupations et de notre travail, l'aspect humain est prioritaire à l'aspect administratif. L'accueil réalisé au Pôle Infos seniors Marseille nord est une posture, une façon d'être et de recevoir. Ainsi, les membres de l'équipe prennent le temps nécessaire à l'écoute, au recueil de la demande, à l'échange, à l'expression de la personne, de son projet ou choix de vie.

Par ailleurs, la qualité de la réponse apportée, telle que nous l'entendons, repose sur une information claire, précise et globale. En effet, il ne s'agit pas simplement de remettre une liste ou un dossier mais d'éclairer la personne sur l'aide ou le service à solliciter et de la conseiller au mieux en fonction de sa situation. C'est pourquoi le temps consacré à chaque réponse n'est pas compté, la priorité étant la qualité de la réponse et la temporalité de l'utilisateur.

#### **3.2.3.2. Les réponses proposées**

Une pré-évaluation est effectuée systématiquement par les chargées d'accueil : il s'agit d'une démarche visant à repérer la demande et les besoins et à recueillir les premiers éléments relatifs à la situation.

Si la demande nécessite une simple information ou plusieurs, la réponse est apportée immédiatement ou sous 48 heures si des recherches sont nécessaires. Cette réponse peut être accompagnée d'orientation vers les acteurs, services pouvant apporter une réponse aux besoins et de remise ou envoi de documents (listes, dossiers de demande...).

Si la demande nécessite une réponse plus approfondie, l'assistante de coordination du Pôle est saisie dans le cas où aucun référent social n'est présent. Un rendez-vous est proposé et fixé sous 15 jours au plus tard. Ce rendez-vous aura lieu au bureau, mais pourra aussi être réalisé à domicile dans le cas de personnes isolées et/ou en situation de forte précarité et/ou présentant un problème de logement et/ou victime de maltraitance, conformément au cahier des charges.

Ces réponses s'accompagnent systématiquement d'une information sur les missions du service, son organisation et les outils à disposition des usagers (livret d'accueil...).

Un support appelé « dossier bénéficiaire », comprenant 3 volets, permet de recueillir toutes les données personnelles nécessaires à l'étude de la situation de la personne âgée.

La ou les réponses apportées par les charges d'accueil sont consignées dans le volet 1 du dossier, parfois le volet 2 lors du recueil d'informations relatives à la situation.

Le volet 3 est réservé à l'intervention de l'assistante de coordination du Pôle, qui suite à une évaluation expose dans ce document le plan de préconisations élaboré en concertation avec la personne concernée et/ou son entourage. Cette évaluation peut être réalisée à domicile selon les problématiques rencontrées. Ce déplacement sur le lieu de vie permet :

- ⇒ D'effectuer une évaluation fine et globale des besoins notamment relatifs au maintien à domicile par une constatation directe des conditions de vie (aménagement et adaptation de l'habitat, environnement) et des capacités restantes et ressources de la personne.
- ⇒ D'apporter une réponse en adéquation avec les besoins et difficultés.
- ⇒ De créer plus facilement, par le biais de la rencontre, une relation de confiance nécessaire à la relation d'aide.
- ⇒ D'identifier des besoins ou difficultés non exprimés par la personne.

Cette évaluation au domicile se présente actuellement comme un point fort, nombreux services ne se déplaçant plus que rarement sur le lieu de vie de la personne.

Le plan de préconisations, établi sous forme tableau précisant les actions de chacun, doit être remis systématiquement à l'utilisateur ou son aidant et, avec leur accord, il peut aussi être adressé aux professionnels. Pour certaines situations exceptionnelles, et sur l'appréciation de l'assistante de coordination, ce document n'est pas remis à l'utilisateur notamment lorsque celui-ci peut mettre la personne en difficulté (raisons de santé, illettrisme...).

Le Pôle doit mobiliser les acteurs du réseau et n'a pas vocation à assurer le suivi de du plan de préconisations hormis si la personne n'est pas en capacité de mettre en œuvre les préconisations et qu'elle n'a aucun entourage pouvant le réaliser à sa place.

Dans ce cas, l'assistante de coordination du Pôle Infos seniors mobilise les ressources utiles et assure le suivi des actions préconisées (ces situations restent exceptionnelles, le Pôle ne devant pas se substituer aux services de droit commun). Dans ce cadre, l'utilisateur doit donner mission de délégation au Pôle pour la mise en œuvre d'un plan d'interventions coordonné.

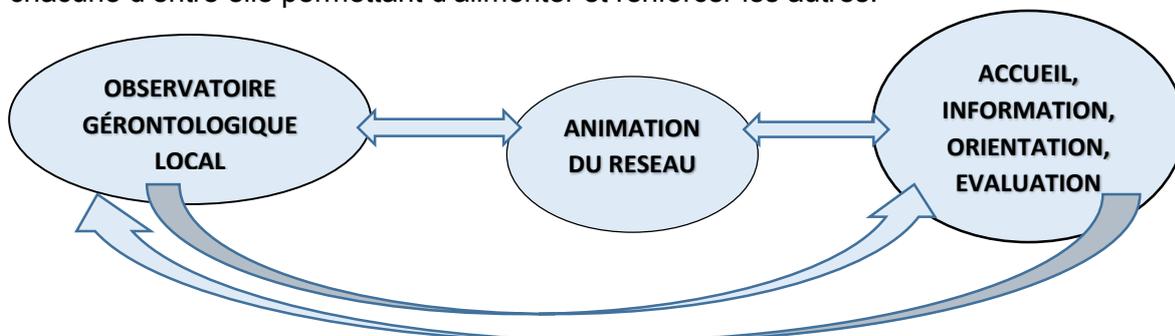
L'accueil et l'évaluation ainsi que les réponses qui en résultent font l'objet de procédures internes connues et appliquées par tous les membres de l'équipe. En amont de leur définition, ces procédures ont été précédées de plusieurs concertations et réflexion en équipe. Celles-ci ont été élaborées afin :

- ✓ d'harmoniser les réponses,
- ✓ d'apporter un soutien technique aux salariées,
- ✓ de consigner et mettre en œuvre les décisions prises et les évolutions souhaitées,
- ✓ d'encadrer et de préciser le rôle et les missions de chacun.

Ces procédures, consignées dans un cahier à disposition de toutes les salariées, font l'objet d'une réflexion continue réalisée au cours des réunions d'équipe, celles-ci garantissant le développement de la qualité du service. Ainsi, celles-ci sont mises à jour lorsque des modifications sont nécessaires ou lorsque de nouvelles décisions sont prises. Ce travail sera poursuivi au cours des années à venir.<sup>25</sup>

### 3.2.4. La complémentarité des 3 missions : une interaction indispensable

Les 3 missions du Pôle Infos seniors sont en totale complémentarité, l'accomplissement de chacune d'entre elle permettant d'alimenter et renforcer les autres.

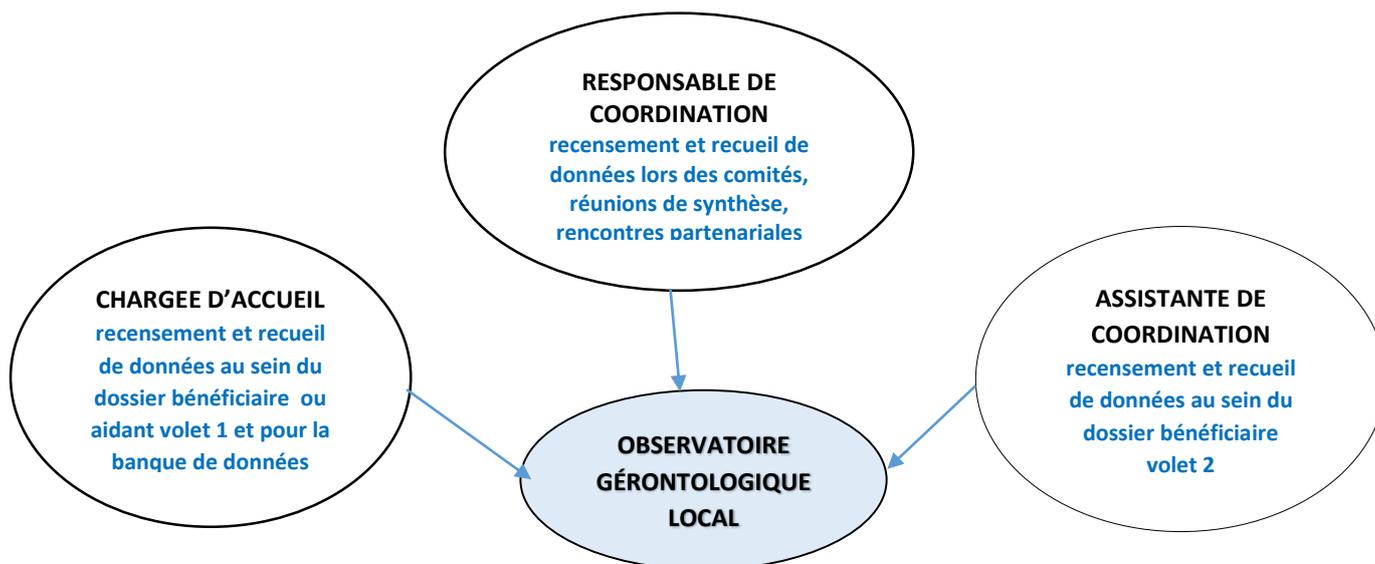


Aussi, les 3 fonctions au sein de l'équipe et prévues dans le cahier des charges doivent également s'articuler par la mise en œuvre d'un travail en collaboration étroite. Chacune des salariées doit avoir une vision globale de l'activité et connaître parfaitement les missions et tâches accomplies par ses collaboratrices.

Ainsi, une attention particulière est portée à cette articulation indispensable au bon fonctionnement du service et à la qualité des réponses proposées.

Afin de renforcer cette articulation, et décloisonner les fonctions et missions, nous avons souhaité poursuivre ce travail de réflexion et l'inscrire au sein de notre plan d'action stratégique<sup>26</sup>

#### Recensement actuel des données par fonction

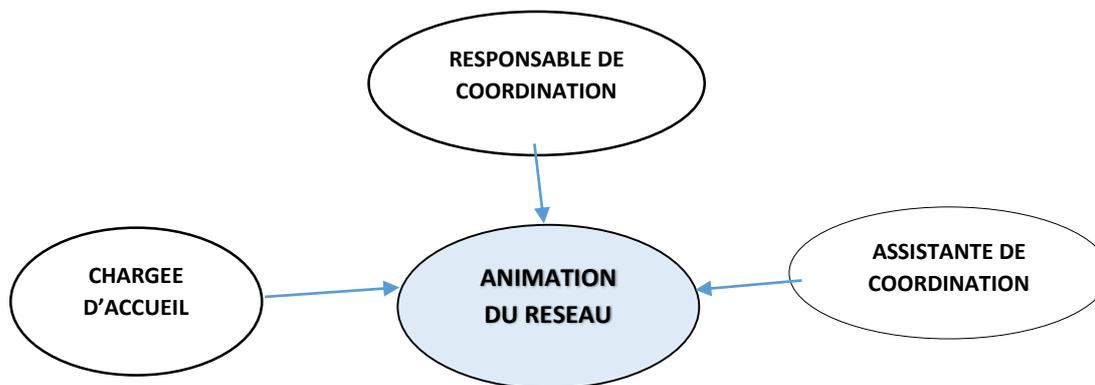


<sup>25</sup> Cf. plan d'action stratégique

<sup>26</sup> Cf. plan d'action stratégique

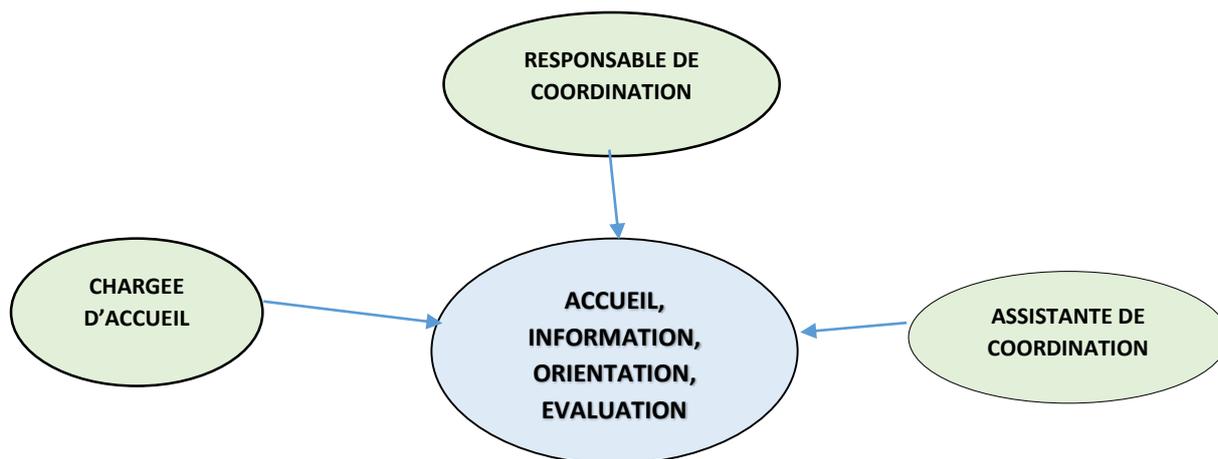
A l'avenir, chaque salariée pourrait contribuer plus largement de sa place au recensement et recueil de données utiles au développement de l'observatoire gérontologique local, chaque fonction étant amenée à entendre et réceptionner de nombreux éléments qui ne sont pas pour autant à ce jour recensés faute d'outil approprié. Le poste de chargée d'accueil, plus particulièrement en lien quotidien avec le public, est amené à recevoir un grand nombre d'informations. Nous souhaiterions donc engager un travail de réflexion pour la création d'outils adaptés au recueil de données complémentaires.

**Complémentarités en faveur de la mission d'animation du réseau**



La mission d'animation du réseau est plus particulièrement attribuée à la responsable de coordination qui anime et organise les actions et rencontres. Toutefois, l'assistante de coordination participe à cette mission par sa contribution dans la mise en œuvre des actions et rencontres et par sa présence à celles-ci. Celle-ci peut aussi aller au-delà par une diffusion systématique des informations sur les comités, les actions, auprès de tous les professionnels et partenaires rencontrés au sein des situations individuelles.

Les chargées d'accueil, également en lien avec les professionnels pour des demandes individuelles peuvent aussi informer ceux-ci de l'existence des comités et leur adresser le calendrier des rencontres. Ayant fait le choix en équipe de renforcer cette articulation et complémentarité, la réflexion programmée permettra de définir les possibilités et priorités.



Les 3 fonctions contribuent à des degrés différents à la mission d'accueil, d'information, d'orientation et d'évaluation. Par exemple, la responsable de coordination, lors de la rencontre de nouveaux partenaires, va alimenter la banque de données et en informer les autres membres de l'équipe. Elle va donc contribuer à la diffusion et l'actualisation de l'information remise au public. Le travail de réflexion que nous souhaitons engager a pour objectif de clarifier le rôle de chacune pour chaque mission afin que celui-ci soit reconnu, mis en valeur et éventuellement développé.

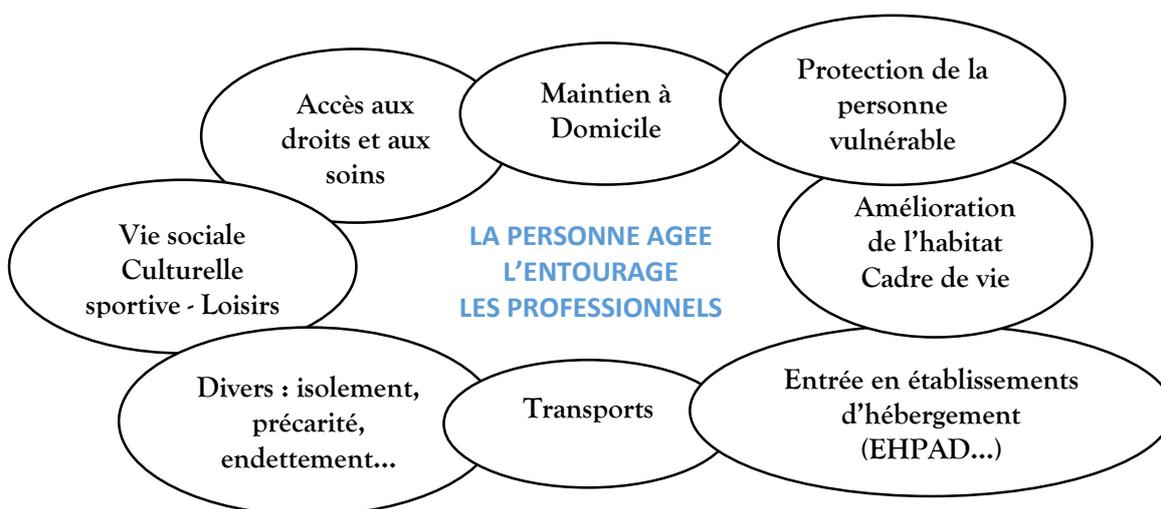
### 3.3. Les spécificités du Pôle infos seniors

Le Pôle infos seniors est le seul service du territoire ayant les missions suivantes :

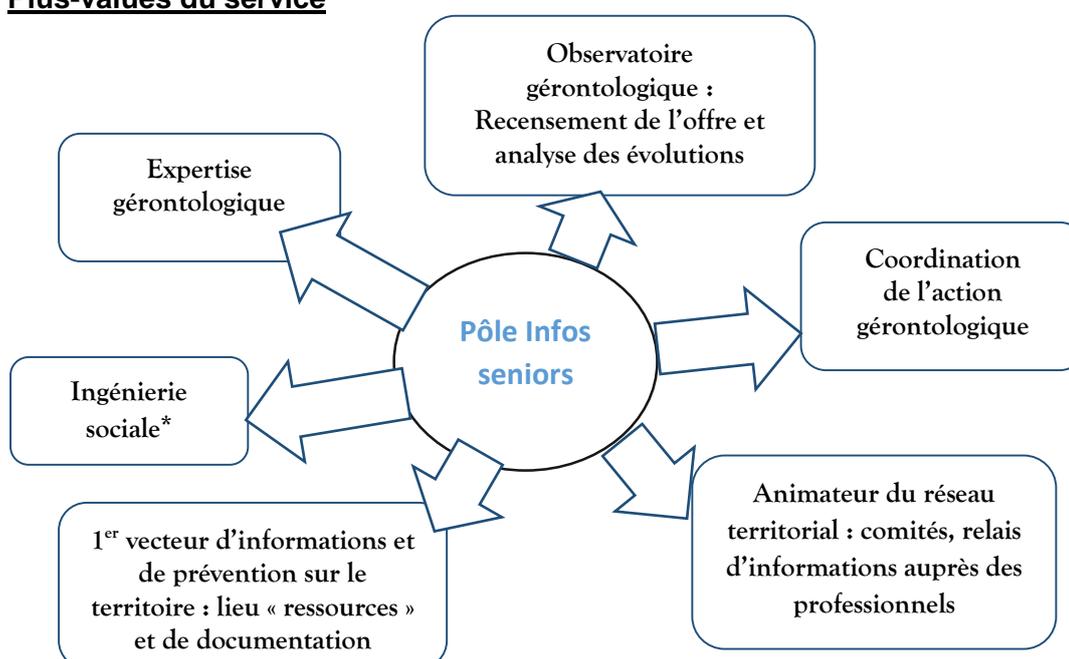
- ⇒ Observatoire gérontologique local.
- ⇒ Animation du réseau territorial.
- ⇒ Coordination de l'action gérontologique.

Ces 3 missions et surtout leur articulation et interactions, constituent l'expertise proposée par le service et sollicitée par les partenaires.

#### 3.3.1. Une expertise dans tous les domaines



#### 3.3.2. Plus-values du service



\*L'ingénierie sociale est une pratique d'action sociale visant à faire évoluer les formes d'action individuelle et collective dans une approche coopérative, démocratique et participative. La gouvernance associative est très sensible à cette dimension et souhaite son développement qui ne pourra qu'enrichir ses différentes activités.

Le Pôle Infos seniors Marseille nord mobilise aussi sa mission d'évaluation et son expertise lors de réunions de synthèse en organisant et réunissant tous les acteurs de la prise en charge et si nécessaire des professionnels experts selon les problématiques de la situation concernée. Par ailleurs, l'équipe du Pôle Infos seniors Marseille nord favorise régulièrement la mise en place d'actions à titre expérimental, ce qui constitue également une spécificité et une plus-value.

### 3.4. Modos de coopération et partenariats

L'accomplissement des missions du Pôle Infos seniors réclament un travail partenarial et une articulation avec tous les acteurs territoriaux voire au-delà. Ainsi, les partenaires sont pour le Pôle Infos seniors Marseille nord des acteurs essentiels au cœur de nos actions. Le service travaille en étroite collaboration, au travers de rencontres régulières et en vue d'une harmonisation des pratiques et articulation des missions, avec les services suivants :

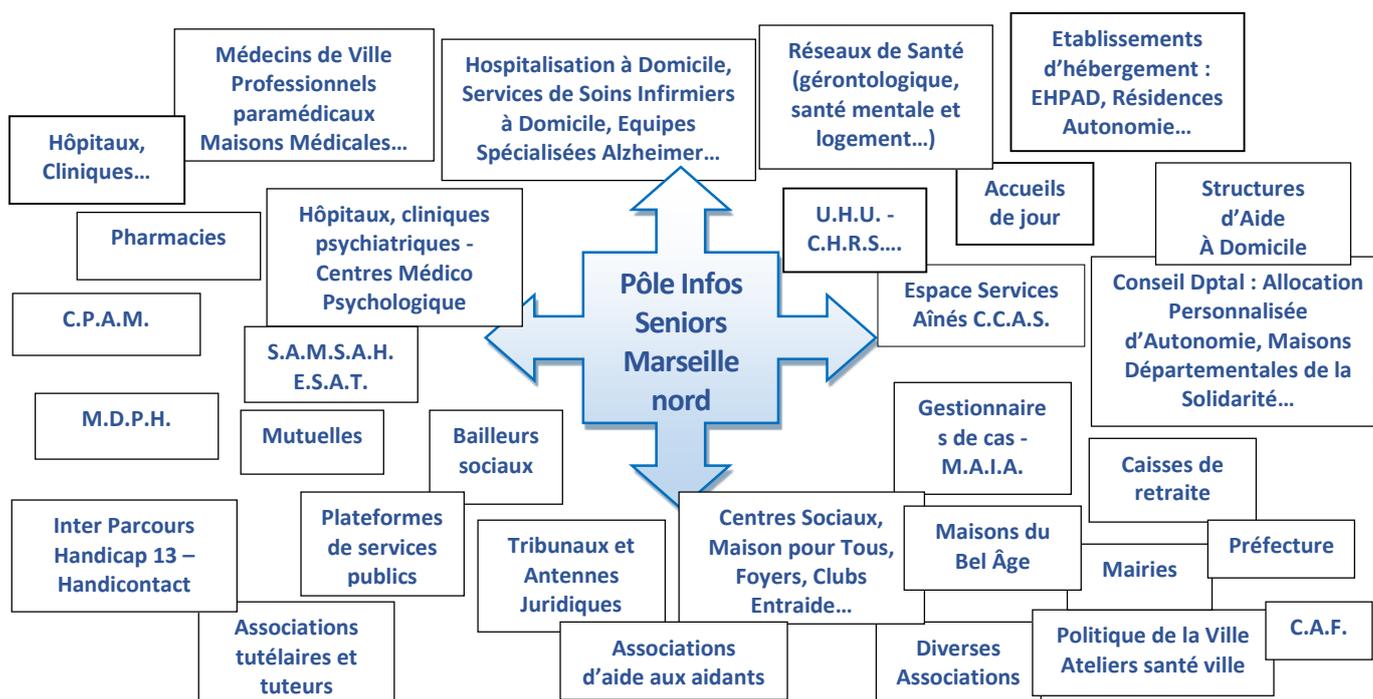
- ⇒ Les Pôles Infos seniors Marseillais
- ⇒ Les Pôles Infos seniors du Département
- ⇒ La pilote de la M.A.I.A. Marseille
- ⇒ Le service de gestion de cas et le réseau de santé gériatrique
- ⇒ Et pour l'avenir les Maisons du Bel Âge et la Plateforme Territorialisée d'Appui.

Des initiatives et actions issues de ces collaborations :

- ✓ Un forum annuel en faveur des seniors sur le thème du « bien-être et bien-vieillir » et une conférence annuelle avec pièce de théâtre sur la prévention des chutes, organisés par les Pôles Infos seniors Marseillais.
- ✓ Des outils et pratiques communes au sein des Pôles Infos seniors du Département.
- ✓ Des réunions entre Pôles, réseau de santé gériatrique et gestion de cas, afin d'établir, suite à une orientation ou demande, lequel des 3 services est le plus adapté à la situation de la personne concernée.
- ✓ L'élaboration d'une réflexion partenariale au sein d'ateliers co-animés par la pilote M.A.I.A. et la responsable du Pôle sur des thèmes tels que « le signalement de la personne âgée vulnérable », « le refus d'aide et soins ». Ces rencontres ont permis d'élaborer des outils de travail en faveur des professionnels (livrets et guides).
- ✓ La création d'une newsletter intitulée « Géront'Infos » à l'attention des professionnels du secteur gériatrique.

Un partenariat étroit est envisagé avec la Plateforme Territorialisée d'Appui qui va être prochainement créé et avec les Maisons du Bel âge, structures en voie de développement. Il s'agira de clarifier et définir le rôle de chaque service en vue d'une complémentarité efficace en faveur du public et des professionnels.

#### Les partenaires du Pôle Infos seniors Marseille nord



L'Association Géront'o Nord existant depuis 20 ans, celle-ci a pu :

- ✓ développer nombreux partenariats avec conventions qui seraient à mettre à jour pour une adaptation au nouveau cahier des charges (préconisations de l'évaluation externe),
- ✓ recenser l'ensemble des ressources territoriales et les services ou établissements médico-sociaux, sociaux, sanitaires et associatifs,
- ✓ être repérée par les acteurs du secteur gérontologique pour ses compétences et plus-values, qui sont la coordination des acteurs et l'expertise gérontologique.

Si avec certains acteurs et services tels que le service social A.P.A., le C.C.A.S., le réseau de santé gérontologique ou la M.A.I.A., les échanges sont habituels et réguliers, un travail de collaboration reste à formaliser avec certaines structures, notamment les centres sociaux. Cette démarche, amorcée par notre service, reste à poursuivre. La finalité étant de mieux se connaître et mieux collaborer afin d'apporter une réponse harmonisée et de qualité au public. Nous souhaitons également aller à la rencontre de toutes les pharmacies de notre secteur d'intervention, afin d'être mieux repéré par ces commerces de proximité fréquentés par une grande partie de la population.

Une de nos orientations stratégiques étant de réaliser une cartographie des acteurs et ressources territoriales, celle-ci nous permettra également de faire un bilan sur les partenariats actuels et ceux à développer<sup>27</sup>.

Par ailleurs, suite à plusieurs orientations réalisées et qui n'ont pas abouties à une réponse du service concernée, nous souhaitons également pouvoir mieux cibler les capacités d'accueil et de prise en charge des services de droit commun. La finalité étant d'avoir connaissance des préconisations faites et qui n'ont pas abouties pour être force de propositions et afin de ne pas laisser la personne sans réponse.

### **3.4.1. Les attentes de nos partenaires**

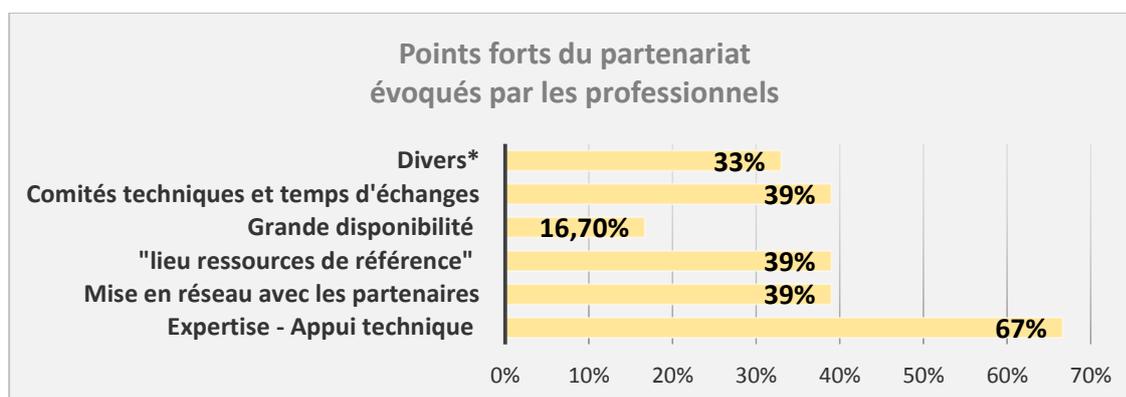
Afin de développer et améliorer nos relations partenariales et pour mieux répondre aux besoins et attentes des professionnels, nous avons souhaité interroger, au sein d'une enquête, nos partenaires afin de recueillir leurs avis en termes d'amélioration. La finalité étant de tenir compte de leur parole pour l'élaboration de notre plan d'action stratégique.

■ **A la question « *quels sont les points forts du partenariat entre le Pôle infos seniors et votre structure ?* », la majorité des réponses concerne l'appui technique proposé par notre service ainsi que notre expertise. Cette expertise et appui technique sont exprimés par les définitions et termes suivants :**

*« Obtenir des pistes de travail » - « Communiquer sur différentes problématiques » - « Le Pôle, partenaire ressources dans nos accompagnements » - « Proposition d'ouverture, richesse des regards croisés » - « Un point d'appui important » - « Possibilité de faire remonter les situations difficiles » - « Collaboration sur les situations difficiles ».*

---

<sup>27</sup> Cf. plan d'action stratégique



\* **Divers** : « Intervention préalable à notre intervention » - « collaboration, communication » - « accueil chaleureux » - « orientation » - « Proposition d'actions collectives » - « complémentarité dans l'évaluation de situations ».

■ **A la question « Que reste-t-il, selon vous, à améliorer dans le cadre de ce partenariat ? »** voici les propositions faites par les partenaires :

- ✓ « Nous donner un retour concernant les situations orientées vers le Pôle ».
- ✓ « Nous transmettre un compte-rendu des comités ».
- ✓ « Proposer plus d'échanges de pratiques, plus de rencontres ».
- ✓ « Diffusion de davantage d'informations par mail ».
- ✓ « Proposer une poursuite de la réflexion engagée lors des comités thématiques par la proposition d'ateliers avec un petit groupe de professionnels ».
- ✓ « Proposer des rencontres entre professionnels et organismes similaires (tous les services d'aide à domicile, tous les services sociaux des hôpitaux...) ».
- ✓ « Proposer une information pour le public sur les démarches d'accès à la retraite ».
- ✓ « Proposer lors des comités une présentation plus détaillée des professionnels ».
- ✓ « Donner plus d'informations, lors des comités, sur les missions du Pôle ».
- ✓ « Responsabiliser les assistantes sociales du Conseil Départemental afin qu'elles participent aux comités ».
- ✓ « Organiser des réunions partenariales entre le réseau de santé gériatrique, la gestion de cas et le Pôle afin de mieux orienter les situations vers le service le plus adapté au regard des besoins ».

**Et la proposition qui a été faite par plusieurs partenaires** : « Création par le Pôle d'un répertoire des intervenants, institutions, acteurs territoriaux, classés en fonction des problématiques ».

Notre service va tenir compte des attentes exprimées par les professionnels. D'ores et déjà, nous avons répondu récemment à certaines par :

- ✓ La mise en place de réunions avec le réseau de santé, la gestion de cas et le Pôle qui vont démarrer prochainement.
- ✓ La présentation des missions du Pôle au début des comités.
- ✓ La proposition, en début de comités, de diffusion d'informations générales par le Pôle et par les professionnels présents qui le souhaitent.

Nous allons, à court terme, diffuser un compte-rendu des comités, puis :

- ⇒ proposer des rencontres entre professionnels de services ou structures similaires, que nous avons déjà envisagé, afin d'affiner notre observation mais aussi pour travailler sur des problématiques émergentes et partagées.
- ⇒ Créer un répertoire des acteurs du territoire, outil que nous envisageons déjà de créer.

Ces 2 axes de travail s'intègrent dans nos orientations stratégiques (Cf. plan d'action stratégique).

## PARTIE 3 : ORGANISATION ET EVOLUTION DE LA DEMARCHE QUALITE

### 1. La démarche d'amélioration continue de la qualité

#### 1.1. Principe

La loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale a introduit l'obligation pour les E.S.M.S.<sup>28</sup> :

- ✓ de mettre à disposition des usagers une palette d'outils (livret d'accueil, charte des droits et libertés, document unique de prise en charge, règlement de fonctionnement) ;
- ✓ d'organiser leur participation (sous forme d'enquêtes de satisfaction par exemple) ;
- ✓ d'évaluer les activités et la qualité des prestations du service à travers des démarches d'évaluation interne et externe ;
- ✓ et d'établir un projet service pour une durée de 5 ans qui, selon la loi, « *définit des objectifs en matière de coordination, de coopération et d'évaluation des activités et de la qualité des prestations ainsi que des modalités d'organisation et de fonctionnement.* »

La qualité du service s'organise à travers l'ensemble de ces dispositions réglementaires. Celles-ci s'inscrivent dans un cadre légal général mais sont aussi adaptées aux spécificités de chaque E.S.M.S. qui s'emploie à personnaliser ses outils. Ce que le « Pôle Infos seniors Marseille nord » a également fait comme en témoignent les pièces jointes en annexe.

#### 1.2. Les évaluations

Les démarches d'évaluation interviennent à périodes régulières. Tous les 5 ans pour l'évaluation interne et tous les 7 ans pour l'évaluation externe. Elles donnent lieu à des rapports d'évaluation interne et externe, lesquels doivent être adressés dans les délais impartis à l'autorité de tutelle de l'E.S.M.S. Il s'agit du Conseil Départemental dans le cas des Centres locaux d'information et de coordination (C.L.I.C.), baptisés désormais « Pôles Infos seniors » dans les Bouches-du-Rhône.

Le Pôle Infos seniors Marseille nord, comme la majorité des Pôles Infos seniors du département, a réalisé son évaluation interne en 2016 et son évaluation externe en 2017. La démarche d'amélioration continue de la qualité s'appuie donc sur les évaluations conduites à l'interne comme à l'externe ainsi que sur le projet de service actualisé.

La démarche qualité est au cœur des débats.

Sous l'impulsion du bureau de l'association, les responsables des 10 Pôles Infos seniors du département se sont réunies pour échanger et se sont accordées sur des orientations stratégiques en vue de la mise en œuvre de l'évaluation externe.

Un travail de concertation important a permis l'élaboration d'un référentiel d'évaluation interne commun (à partir du référentiel mis à disposition par le Pôle Infos seniors Marseille centre), ainsi qu'un cahier des charges commun pour le choix d'un organisme d'évaluation externe. C'est ainsi que l'évaluation externe a été assurée par 2 cabinets de consultants travaillant en partenariat pour 5 Pôles dont les porteurs sont associatifs. Les échanges entre acteurs permettent d'enrichir la réflexion, de décupler l'action et contribuent à la qualité.

---

<sup>28</sup> Etablissements sociaux et Médico-Sociaux

D'autres réunions, plus techniques, sont organisées, entre les équipes des Pôles voisins, notamment pour monter des actions partenariales. Et Pôles Infos seniors et M.A.I.A. se réunissent aussi fréquemment pour que leurs actions puissent être articulées.

Des procédures ont été formalisées par l'équipe du « Pôle Infos seniors Marseille nord » et sont regroupées dans un cahier spécifique dit « cahier des procédures ».

Elles concernent :

- ⇒ L'accueil du public (physique et téléphonique)
- ⇒ Les critères de passation d'une situation vers l'Assistante de coordination
- ⇒ Les procédures relatives à la protection des majeurs
- ⇒ Les situations de maltraitance et suspicion de maltraitance
- ⇒ L'évaluation au Pôle ou à domicile
- ⇒ Les réclamations des usagers ou d'un partenaire
- ⇒ L'observatoire gérontologique local et la mise à jour des données.

Des enquêtes de satisfaction sont menées régulièrement et ponctuellement auprès des seniors, des aidants, des professionnels. Ces enquêtes nous permettent d'être plus à l'écoute de celui-ci, la parole, l'expression, l'avis de nos usagers ayant une place prépondérante dont nous tenons compte prioritairement pour toute évolution à envisager.

Notre finalité étant d'améliorer de manière continue les services proposés aux seniors, à leurs aidants et aux professionnels, dans un souci d'être toujours au plus près de leurs besoins et de leurs attentes.

Afin de mieux connaître notre public, nous envisageons de réaliser des enquêtes de satisfaction plus spécifiques. Nous souhaitons dans un premier temps interroger nos bénéficiaires au sujet du plan de préconisations qui leur est remis pour interroger leur perception de cet outil et son utilité<sup>29</sup>.

### 1.3. Le référentiel

Le projet associatif, qui présente les valeurs, l'historique et les orientations de l'association Géronto Nord, est initialement le support des actions et de la qualité du service. A cela s'ajoute que les C.L.I.C. / Pôles Infos Seniors des Bouches-du-Rhône doivent respecter un cahier des charges départemental qui constitue leur cadre de référence.

Celui-ci définit les missions du service mais aussi la composition de l'équipe opérationnelle et les compétences à mobiliser.

Dans le projet de service c'est le plan d'action stratégique qui recense les actions que le service envisage de mettre en œuvre.

	N1	N2	N3	N4	N5	Observations
<b>Axe stratégique :</b>						
Action :						
Objectif :						

Ce plan, complété lors de la démarche participative mise en œuvre par le « Pôle Infos seniors Marseille nord » pour élaborer son projet de service, figure à la fin de celui-ci.

Il est accompagné de fiches actions qui permettent à chaque salarié qui va l'utiliser d'être guidé et aidé dans sa démarche pour une mise en œuvre plus concrète et un suivi de chaque action (surtout lorsque celle-ci présente un certain niveau de complexité). Un suivi des fiches

<sup>29</sup> Cf. Plan d'action stratégique

actions sera réalisé et les échéances figureront sur chaque fiche. Chaque action accomplie donnera lieu à l'élaboration d'une nouvelle fiche action dans le but de ne pas rompre cette dynamique d'amélioration continue.

#### **1.4. Une Démarche participative**

Le principe est de permettre à chaque catégorie d'acteurs (salariés, administrateurs, bénéficiaires, partenaires) de participer à la qualité du service. Le comité d'usagers, créé début 2018, sera également intégré à cette démarche en vue de sa participation.

Pour respecter ce principe et la méthodologie conseillée par l'A.N.E.S.M., le Pôle a été accompagné par une consultante externe pendant la période d'élaboration de son projet de service qui s'est déroulée sur 8 mois.

La stratégie retenue a été d'élaborer le projet de service suite à la réalisation de l'évaluation interne et l'évaluation externe afin que le Projet du service s'inscrive et expose la continuité et le déroulé de la réflexion engagée ainsi que son aboutissement (orientations stratégiques).

Les 6 réunions de travail organisées ont permis des rencontres entre salariés et administrateurs (présidente, trésorier). Les bénéficiaires ont été questionnés (dans le cadre d'une enquête téléphonique) ainsi que les partenaires (questionnaire distribué lors d'un comité technique) de façon à ce que le projet du service intègre leurs besoins spécifiques.

Entre ces 6 réunions de travail, plusieurs réunions d'équipe ont eues lieu. La rédaction du projet a été réalisée par la responsable de coordination du Pôle, avec la collaboration et le soutien de la consultante externe et de la présidente de l'association Géront'o Nord. Le projet finalisé a été communiqué et présenté au conseil d'administration. Il sera transmis et présenté à la prochaine assemblée générale.

#### **1.5. Une réflexion éthique permanente**

Les membres de l'équipe du service questionnent en permanence leurs pratiques et postures professionnelles lors :

- ✓ des réunions de l'équipe organisées régulièrement autour des situations
- ✓ des réunions de l'équipe organisées au sujet des recommandations des bonnes pratiques professionnelles de l'A.N.E.S.M.

Une réunion a eu lieu avec une intervenante extérieure concernant le secret professionnel et le secret partagé. Une deuxième session sur ce thème reste à venir.

Par ailleurs, l'équipe du service a souhaité se mobiliser sur la problématique de la maltraitance par la mise en place d'une réflexion en interne. Cette réflexion a aboutie à l'élaboration d'une procédure interne relative aux situations relevant de cette problématique et pour lesquelles le Pôle est sollicité. Cette procédure, désormais appliquée par le service, est mentionnée dans notre cahier des procédures et toute situation relevant de la maltraitance est traitée en priorité.

Afin de sensibiliser les partenaires sur la problématique de la maltraitance, nous avons également proposé un comité thématique à l'attention des professionnels qui a donné lieu à la mise en place d'un groupe de travail composé d'acteurs volontaires. Le rôle du groupe de travail : réaliser une fiche outil à diffuser aux professionnels contenant des pistes et principes d'interventions et les acteurs « ressources » et spécialisés à solliciter sur cette problématique.

L'évaluation interne puis l'évaluation externe nous ont permis d'enrichir et d'approfondir cette réflexion que nous affectionnons afin d'être constamment dans un questionnement favorable à la démarche qualité.

Ce questionnement permanent, la réflexion et le travail fournis, permettent d'améliorer sans cesse le dispositif que nous portons, mais aussi et surtout d'améliorer continuellement les propositions et réponses apportées à notre public.

Afin de sensibiliser les autres professionnels, et comme cela a été préconisé dans les résultats de notre évaluation externe, plusieurs réflexions et actions menées en équipe feront l'objet d'une présentation ou d'une thématique au cours des comités à venir. Il s'agira pour le service d'accomplir son rôle d'expertise gérontologique et d'animateur du réseau en impulsant des réflexions territoriales.

## **2. Plan d'action stratégique 2019/2023**

Le plan d'action stratégique a été validé en conseil d'administration de l'association Géront'o Nord le 4/09/2018. Il se déclinera, sur les 5 années à venir en :

- ✓ actions de renforcement et d'amélioration sur l'existant,
- ✓ actions d'innovation et ou d'expérimentation au regard des diagnostics des besoins actuels ; tout en réservant la possibilité d'initier des actions en fonction de besoins mieux ciblés et de certaines opportunités,
- ✓ la création de nouveaux outils au service des différentes missions.

Par ailleurs, le développement de nouvelles activités de l'association Géront'o Nord permettra d'enrichir l'activité du service Pôle Infos seniors Marseille nord (ex. le comité d'usagers).

*Le plan d'action stratégique ci-dessous est présenté de manière synthétique. Pour de plus amples détails, se référer aux fiches actions.*

### **Mission 1 : Connaître le réseau et analyser les besoins sur le territoire**

#### **Enjeux en référence au cahier des charges : « Avoir un rôle d'observatoire gérontologique local : recensement de l'offre et analyse des évolutions »**

Nous souhaitons améliorer l'analyse des besoins et de l'évolution de l'offre par les moyens suivants :

- ✓ Définir et cibler des bassins de vie pertinents.
- ✓ Etablir des cartographies pour mieux visualiser l'offre.
- ✓ Recherche d'outils pertinents par l'établissement de certains critères pour analyse des besoins et analyse de l'évolution de l'offre.
- ✓ Expérimentation sur le choix d'un bassin de vie.



	2019	2020	2021	2022	2023	Observations
<b>Axe stratégique : ouvrir le service vers l'extérieur et renforcer l'accessibilité du service</b>						
<b>Action 1</b> : Poursuivre le développement du site Internet et le faire vivre par une mise à jour régulière des informations et par la création d'outils interactifs avec les différents publics <b>Objectif</b> : développer la communication et l'information		X	X	X	X	
<b>Action 2</b> (transversale aux 3 missions) : approfondir et élargir notre travail partenarial pour améliorer notre présence et visibilité sur le territoire (s'appuyer sur la cartographie pour cibler les partenaires choisis) <b>Objectif</b> : recherche d'une meilleure « couverture » du territoire en étant plus présent dans les quartiers <i>Expérimenter un partenariat « relais vers le Pôle » - Cf. fiche action</i>	X	X	X	(X)	(X)	1 <sup>er</sup> temps : clarifier les objectifs et les modalités de ces partenariats (de part et d'autre) et en réf. aux préconisations de l'évaluation externe (tenue de permanence du pôle sur site à expérimenter si besoin)
<b>Action 3</b> : maintenir et développer une présence active lors des manifestations dans les différents quartiers <b>Objectif</b> : rayonner sur le territoire et proposer un accueil et une présence de proximité	X	X	X	X	X	Tenue régulière de stands et participation à diverses manifestations sur les bassins de vie
<b>Axe stratégique : Concourir à la coordination de l'action gérontologique et à la mise en œuvre de réflexions territoriales</b>						
<b>Action 4</b> : Partager lors des comités les réflexions et procédures initiées au sein du Pôle <b>Objectif</b> : Impulser une réflexion partenariale et promouvoir les bonnes pratiques professionnelles						Recommandation faite au service lors de l'évaluation externe
<b>Action 5</b> : Poursuivre un travail d'articulation avec les Maisons du Bel âge, la M.A.I.A., la Plateforme territorialisée d'Appui pour mieux affirmer nos spécificités.						

### **Mission 3 : Informer, évaluer, orienter (guichet unique d'accueil, d'information globale et de proximité)**

#### **« Enjeu(x) en référence au cahier des charges :**

- Etre facilement accessible et identifiable
- Disposer d'assez d'espace pour la documentation et lieu « ressource »
- Définir les critères nécessitant une visite à domicile
- Formaliser les conclusions des échanges sur les demandes individuelles et leur transmission à l'utilisateur
- Former le membre de l'équipe dédié à l'accueil à la pré-évaluation
- Elaborer les outils de pré-évaluation et de transmission d'informations vers le coordinateur. »

De grandes avancées ont été faites depuis 2014 en termes d'aménagement des locaux pour un accueil du public en toute confidentialité, l'espace documentation, la formation en interne des chargés d'accueil à leurs nouvelles fonctions notamment en termes d'approche de la première évaluation de la demande. Au sein de l'équipe, des outils et espaces de coordination ont été mis en place ainsi que des espaces de réflexion notamment au niveau éthique concernant la transmission d'information. Nous souhaitons :

- ✓ Poursuivre l'amélioration de la qualité de l'accueil du public par un questionnaire et une réflexion permanente tant au niveau des conditions d'accueil, de l'éthique et de la confidentialité, de la participation de la personne à son projet de vie, de la coordination et de l'orientation pertinentes et par la formation.
- ✓ Augmenter notre capacité d'accueil du public par divers moyens de communication : site, flyers, contribution du comité d'usagers, action auprès des pharmacies.
- ✓ Innover par des actions de proximité à travers un conventionnement avec des partenaires relais et/ou des permanences délocalisées.
- ✓ Pouvoir mieux cibler les capacités d'accueil du public âgé par les services de droit commun pour être force de proposition.

	2019	2020	2021	2022	2023	Observations
<b>Axe stratégique : promouvoir le Pôle auprès de son public cible (seniors/aidants)</b>						
Action 1 : s'appuyer sur les pharmacies (établir des partenariats) Objectif : afin que celles-ci orientent le public vers le Pôle <i>Cibler d'abord le 16<sup>ème</sup></i>	(X)	X	X	X	X	Cibler les officines en fonction de la cartographie établie
<b>Axe stratégique : mieux cibler les actions en direction des publics</b>						
Action 1 : mener une réflexion sur le tandem « aidant/aidé » Objectif : mener un questionnaire éthique pour adapter les pratiques en respectant les valeurs	X	X	X			Ce travail pourrait être mené en inter Pôles ainsi qu'avec les partenaires
Action 2 : créer un répertoire des acteurs et ressources du territoire Objectif : répondre aux besoins des professionnels et favoriser la coordination de l'action gérontologique ( <u>action qui concerne aussi la mission d'animation du réseau territorial</u> ) <i>Associer les partenaires</i>		X				Avec le réseau et les professionnels concernés
Action 3 : Permettre au public de mieux connaître et comprendre toutes les ressources en termes de modes d'habitation, afin de prévenir le risque de placement d'urgence.						1 <sup>ère</sup> étape : travail avec l'équipe sur l'approche à adopter pour mieux appréhender cette question.

## Actions transversales

Axe stratégique : améliorer les interactions et les complémentarités entre les 3 missions et au sein de l'équipe						
Action : décroiser et renforcer le travail d'équipe Objectif : chacun doit avoir une vision globale de l'activité pour concourir à son efficacité (ainsi qu'à son analyse) <i>Notamment améliorer la communication relative aux actions collectives</i>	X	X	X	X	X	Le poste d'accueil joue un rôle essentiel au niveau de la collecte de données et au niveau de la transmission d'informations sur les actions et activités du Pôle
Axe stratégique : augmenter les possibilités d'investissement des locaux pour les différents publics (et le positionnement du service en tant que « lieu ressources »)						
Action : étendre les locaux et/ou emménager dans des locaux plus adaptés Objectif : -avoir la possibilité d'organiser des réunions et actions au sein du service pour permettre aux publics de mieux identifier le Pôle <i>ou déménager (éventuellement se rapprocher physiquement d'un partenaire stratégique tel que la PTA ou la MAIA ou autres)</i> - Améliorer les conditions de travail de l'équipe et les conditions d'accueil	X	X				Meilleures conditions de travail et d'accueil (actions collectives, ateliers, réunions de synthèse, comités techniques...)
Axe stratégique : développer la qualité au sein du service						
Action 1 : tenir des procédures à jour Objectif : avoir une meilleure maîtrise de l'activité <i>Dans le cadre de la qualité, la formalisation et la traçabilité sont essentielles</i>	X	X	X	X	X	
Action 2 : développer les compétences des collaborateurs Objectif : s'informer et se former pour maintenir un niveau d'expertise <i>La participation régulière à des séminaires, à des groupes d'échange de pratiques permettent de progresser (mais des actions de formations doivent aussi être envisagées)</i>	X	X	X	X	X	Les réunions inter Pôles jouent un rôle dans ce processus
Action 3 : faire des enquêtes de satisfaction ciblées régulières Objectif : mieux connaître les besoins du public	X	X	X	X	X	En priorité faire le suivi des plans de préconisations

**Nota :**

- (X) lorsque qu'une confirmation ou une expérimentation est attendue
- les détails de l'action (description, objectifs, moyens, acteurs, calendrier, pilote...) sont précisés dans sa fiche action

## CONCLUSION

La mise en œuvre de ce projet de service a été une réelle opportunité pour l'équipe du Pôle Infos seniors Marseille nord de poursuivre et développer la réflexion et la dynamique de travail entamées au cours de l'évaluation interne, puis de l'évaluation externe.

Son élaboration a amenée dans un premier temps les salariées à prendre du recul sur leurs activités quotidiennes afin de dresser un état des lieux objectif du fonctionnement actuel du service.

Cette réflexion a, dans un second temps, permis de déterminer, par le biais de l'élaboration du plan d'action stratégique, des axes de travail destinés à :

- Renforcer notre mission d'observatoire gérontologique local
- Ouvrir plus amplement le service vers l'extérieur et renforcer son accessibilité
- Renforcer notre mission d'animateur du réseau territorial
- Promouvoir plus largement le Pôle auprès de son public cible
- Poursuivre le travail d'équipe engagé par la mise en œuvre d'interactions et complémentarités entre les salariées
- Améliorer l'organisation interne du service
- Mieux cibler les actions en direction de nos différents publics
- Renforcer la qualité du service rendu à nos usagers et aux professionnels.

Cette démarche s'est faite et se poursuivra en laissant place à la création, l'innovation, l'expérimentation et l'ouverture.

Ce projet a donc été un outil fédérateur au service de l'équipe du Pôle permettant de mettre les compétences de chacune des salariées au profit d'actions et de projets communs et d'inscrire le Pôle Infos seniors Marseille nord dans une démarche continue d'amélioration de la qualité.

## GLOSSAIRE

**O.M.S.** : Organisation Mondiale de la Santé

**C.R.A.M.** : Caisse de Retraite de l'Assurance Maladie

**P.S.D.** : Prestation Spécifique de Dépendance

**A.P.A.** : Allocation Personnalisée d'Autonomie

**C.L.I.C.** : Centre Local d'Information et de Coordination

**D.D.A.S.S.** : Direction Départementale de l'Action Sanitaire et Sociale

**U.R.C.A.M.** : Union Régionale des Caisses de l'Assurance Maladie

**A.R.S.** : Agence Régionale de Santé

**M.A.I.A.** : méthode d'action pour l'intégration des services d'aide et de soins dans le champ de l'autonomie.

**I.R.T.S.** : Institut Régional en Travail Social

**I.M.F.** : Institut Méditerranéen de Formation

**C.D.O.M.S.** : Comité Départemental des Offices Municipaux des Sports

**C.P.A.M.** : Caisse Primaire d'Assurance Maladie

**P.T.A.** : Plateforme Territorialisée d'Appui

**A.N.E.S.M.** : Agence Nationale de l'évaluation et de la qualité des Etablissements et Services sociaux et médico sociaux.