

## Compte rendu de la réunion d'informations pour les professionnels du 29/03/2019 : « Quelles solutions pour répondre aux besoins d'aide administrative des seniors ? »

**Professionnels participants** : Cf. Feuille d'émargement

### Informations Diverses

- Présentation des actions d'activités culturelles de l'association « La collective » (cf. documents ci-joint).
  - Information sur le lien entre la rencontre de ce jour et le prochain comité technique autour de situations individuelles du vendredi 26/04/2019 de 9 h 30 à 11 h 30 : il s'agira de présenter des situations concernées par le besoin d'aide administrative des seniors – diffusion d'une fiche d'inscription aux professionnels présents.
  - Présentation des objectifs et du contenu de cette rencontre : la réflexion de ce jour va permettre d'engager un travail entre les Pôles Infos seniors Marseillais et la pilote de la M.A.I.A. Marseille, présents ce jour (état des lieux sur cette thématique – réalisation par les Pôles d'un livret sur les ressources existantes en termes d'aide administrative).
  - Remise des calendriers 2019 des réunions proposées par le Pôle Infos seniors Marseille Nord.
- Tour de table pour présentation des professionnels présents et de leurs services respectifs.  
→ Intervention d'Emma BOURCART, pilote M.A.I.A.

### Synthèse des échanges

#### 1/ Intervention d'Eloïse MORIZOT, chargée de projet Médiance 13 :

- Présentation de l'association, de ses missions et des territoires d'intervention (Cf. document site internet du Pôle Infos [www.gerontonord-marseille.fr](http://www.gerontonord-marseille.fr) ).
- Quelques informations complémentaires :
  - Tout public majeur
  - Accueil sans rendez-vous tous les matins et accueil sur rendez-vous tous les après-midi.
  - Pas de visite à domicile hormis pour les retraités d'AG2R pour lesquels un accompagnement de 9 à 12 mois peut être réalisé si besoin (partenariat avec AG2R pour un nombre de 50 retraités maximum).
  - Accompagnement dans les démarches administratives et d'accès aux droits et prestations sociales, aide pour les impayés d'énergies avec accompagnement de la personne jusqu'à la résorption de la dette, accompagnement budget (dossier surendettement...).
  - Pas d'aide pour les F.S.L. et le droit des étrangers.
  - Convention avec la CPAM pour instruction des demandes et ouverture de droits sous 10 jours pour ACS et CMU.

- 1 aidant peut venir pour les démarches d'une autre personne avec une procuration et pièce d'identité.
- Équipes composées de médiateurs sociaux et de CESF – les médiateurs s'occupent de l'aide administrative et des demandes ponctuelles, les CESF des accompagnements sociaux.

**Contact pour plus d'informations :**

Eloïse MORIZOT 04.91.95.36.00 (poste 511)

[eloise.morizot@mediance13.fr](mailto:eloise.morizot@mediance13.fr)

**2/ Intervention de Mr CHAMBANI, responsable M.S.A.P. (maison de services au public) Bougainville :**

- Présentation de la M.S.A.P., des missions (cf. document site internet du Pôle infos [www.gerontonord-marseille.fr](http://www.gerontonord-marseille.fr)).
- Quelques informations complémentaires :
  - Aide administrative et accès aux droits incluant les démarches en ligne via l'outil informatique
  - Accueil de toute personne de tout territoire
  - Entre 40 et 50 personnes reçues par jour.

**3/ Intervention de Madame BAGHOULI Sabrina, responsable de secteur Service d'aide à domicile AIDADOMI :**

- Aide de la responsable de secteur dans la constitution de dossiers pour l'obtention d'une aide à domicile si besoin.
- Si le plan d'aide APA ou CARSAT indique le besoin d'une aide administrative, mise en place d'un accompagnement simple réalisé par une intervenante : ouverture du courrier, réponse aux courriers, accompagnement à la CAF...
- Lorsque le besoin concerne une ouverture de droits ou une demande de logement : orientation vers les maisons de services publics, Médiance, le CCAS...

**4/ Intervention de Madame ROYERE Hallème, assistante sociale CARSAT :**

- Le service social de la CARSAT apporte son aide sur le plan administratif seulement pour les personnes bénéficiant d'un accompagnement social.
- Pour obtenir un rendez-vous avec une assistante sociale, quel que soit le lieu de résidence, il faut appeler le 3646 ou faire un mail à cette adresse : [servicesocialchartreux@carsat-sudest.fr](mailto:servicesocialchartreux@carsat-sudest.fr)

**5/ Intervention de Madame GALETTI Anne, assistante sociale M.D.S. (Maison Départementale de la Solidarité) Vallon de Malpassé :**

- Accueil tout public y compris les seniors
- Aide administrative seulement dans le cadre d'un accompagnement social
- Lorsque la demande concerne seulement une aide pour remplir un dossier, même en lien avec l'accès aux droits, la personne est orientée vers une maison de services publics.

## 6/ Intervention de Madame Sylvie LEPELTIER, chargée de service CCAS :

- 2 espaces services aînés sur Marseille – 8 travailleurs sociaux pour 16 arrondissements avec 8 binômes « 1 assistante sociale / 1 C.E.S.F. »
- Aide administrative seulement au cours d'un accompagnement social
- Aide à la constitution des dossiers d'aide sociale (aide-ménagère ou établissement) mais c'est la personne qui doit réclamer aux administrations et réunir les pièces à joindre au dossier
- Protocole d'expérimentation en cours pour le partage des compétences entre le CCAS et les M.D.S. via une grille d'évaluation utilisée en pré-accueil – A ce jour : personnes âgées en perte d'autonomie prises en charge par le CCAS et personnes âgées autonomes par les M.D.S.

## 7/ Intervention de Madame TOMASINI, responsable maintien à domicile CCAS :

- Présentation du service « visite de convivialité » destiné aux personnes âgées isolées en vue d'un maintien du lien social : les personnes accompagnées, dont la moyenne d'âge est de 85 ans, bénéficient aussi d'une aide sur le plan administratif
- Proposition d'un accompagnement pédestre (« Allo Mairie Accompagnement Aînés ») pouvant être sollicité pour se rendre à des rendez-vous administratifs

<b>Questionnement(s) et problématique(s) soulevé(s) lors de la réunion</b>
--

Aucune problématique n'est clairement soulevée par les professionnels présents. Toutefois, les échanges mettent en évidence :

- ⇒ la difficulté pour les personnes d'obtenir de l'aide, notamment sur le plan administratif, de la part des services sociaux de droit commun, qui orientent régulièrement les personnes vers les Maisons de services publics et vers Médiance 13
- ⇒ l'insuffisance de réponses, en termes d'aide administrative, pour les personnes qui ne peuvent se déplacer et quitter leur domicile
- ⇒ la difficulté, pour la plus grande majorité des seniors, à s'adapter à l'évolution numérique
- ⇒ l'amalgame possible entre le terme « aide administrative » et « accompagnement social ».

### Préconisations des participants :

- ⇒ Aucune

### Piste(s) de travail proposée(s) par le Pôle :

Suite à cette réunion, les 4 Pôles Infos seniors Marseillais ont décidé d'élaborer un livret répertoriant l'ensemble des ressources en termes d'aide administrative sur la ville de Marseille. Cet outil inclura les réponses existantes concernant le numérique et sera diffusé à tous les professionnels.

Marseille, le 29/03/2019  
Christine FUSINATI.