



ASSOCIATION GERONT'O NORD

Rapport d'activité Année 2021



Au service de la population

Des 13°, 14°, 15° et 16° arrondissements de Marseille,
Septèmes les Vallons et les Pennes Mirabeau

Association GÉRONTO NORD

3, Boulevard Basile Barrelier 13014 Marseille

Tél. : 04.91.60.37.16.

www.gerontonord-marseille.fr

Sommaire

Avant-propos.....	3
1. L'Association Géront'O Nord porteur du Pôle Infos Seniors Marseille Nord.....	3
1.1. <i>Le projet initial et son évolution</i>	3
1.2. <i>Composition de l'Association Géront'O Nord</i>	5
1.3. <i>Les Instances du Pôle</i>	5
1.4. <i>Composition de l'équipe Pôle Infos Séniors Marseille Nord et de l'Association Géront'O Nord</i>	6
2. Les missions du Pole Infos Séniors en 2021	8
Mission I : Connaître le réseau et analyser les besoins sur le territoire	8
2.1. <i>Présentation du territoire et de la population</i>	8
2.2. <i>État de l'offre médicale et paramédicale sur le territoire</i>	9
2.3. <i>État de l'offre sociale et médico-sociale sur le territoire</i>	11
2.4. <i>Services D'appui</i>	17
2.5. <i>Analyse l'offre du territoire</i>	18
2.6. <i>Informations misent à disposition</i>	18
Mission II : Faire vivre le réseau pour pouvoir le mobiliser :	20
2.7. <i>Les modalités de partenariat avec les professionnels</i>	20
2.7.1. <i>Les Conventions avec les Maisons du Bel Âge</i>	20
2.7.2. <i>Les actions d'animation du réseau partenarial</i> :	21
2.7.3. <i>Les instances de coordination</i> :	21
2.7.4. <i>Autres instances de coordination sur le territoire</i> :	28
2.7.5. <i>Dispositif Local d'Accompagnement</i>	29
2.8. <i>Les actions en faveur des personnes âgées et leur entourage</i>	29
2.8.1. <i>Action « Alimentation, plaisir, santé et petit budget »</i>	30
2.8.2. <i>L'action « RESLEN »</i>	30
Mission III : Informer, évaluer, orienter	31
3. Niveau 1 : La mise en place de la fonction d'information par le Pôle.....	31
3.1. <i>La demande des Séniors</i>	32
3.2. <i>La demande des professionnels</i>	34
4. Niveau 2 : De l'évaluation à l'orientation :	34
5. Objectifs fixés pour l'année à venir (2022) :	37
5.1. <i>Déménagement</i>	37
5.2. <i>Le projet de service sur 5 ans et déclinaison annuelle</i>	38
5.3. <i>L'extension de territoire – « Aller Vers Septèmes les Vallons et Les Pennes Mirabeau »</i>	38
6. Conclusion	39
7. Annexes	41

Avant-propos

L'activité de l'Association en 2021 s'est poursuivie, toujours adaptée aux contraintes liées à la crise sanitaire. L'équipe a su organiser un nouveau mode de fonctionnement, en adéquation avec les changements de la société dans sa globalité. Par ailleurs, cette activité a été impactée par l'absence longue durée de la Directrice et Responsable de Coordination, Mme F.C., et la recherche d'une remplaçante.

Cette situation endémique ainsi que les différents mouvements d'équipe ont eu des conséquences sur les objectifs que nous avons posés :

- Mise en suspens du travail d'équipe sur le Projet de service,
- Absence de mise en œuvre d'actions collectives auprès de nos publics, hormis l'action « Reslen »,
- Mise en suspens des réunions dédiées aux professionnels,
- Ralentissement du développement du Pôle Infos Séniors Marseille Nord sur les communes des Pennes Mirabeau et Septèmes les Vallons qui avait été obtenu par le Conseil Départemental en 2020.

Toutefois, malgré ces différents retards inhérents aux aléas de la vie, le Pôle Infos Séniors Marseille Nord a su poursuivre son activité, grâce à la mobilisation de son équipe, au travers de la mise en œuvre de ses 3 missions transversales qui sont :

- Mission I : Connaitre le réseau et analyser les besoins sur le territoire
- Mission II : Faire vivre le réseau pour pouvoir le mobiliser
- Mission III : Informer, évaluer et orienter

Enfin, il est à préciser que le recrutement de la remplaçante de la Responsable de Coordination début août 2021 a permis un travail en profondeur sur l'extension de territoire sur les communes de Septèmes les Vallon et des Pennes Mirabeau et de relancer l'animation territorial indispensable à la vie du Pôle Infos Séniors Marseille Nord. Signalons que cette embauche a pu se faire grâce au développement des relations entre les membres du Conseil d'Administration de GERONT'O NORD et de EST GERONTO, notamment avec sa présidente Mme Nathalie JAFFRES - Directrice du Centre Gérontologique Départemental. En effet depuis 2020¹, un audit, assuré par l'URIOPSS, a été réalisée en vue d'une aide à la décision dans le cadre d'une démarche de rapprochement entre ces deux associations.

1. L'Association Géront'O Nord porteur du Pôle Infos Seniors Marseille Nord

1.1. Le projet initial et son évolution

GÉRONTO NORD est une association loi 1901 créée **en mai 1998** pour le développement d'un réseau en gérontologie sur les 13ème et 14ème arrondissement de Marseille avec comme missions la prévention de l'hospitalisation, le soutien du maintien à domicile et l'accès aux soins et aux droits.

¹ Actuellement toujours en cours

En 2002, l'Association GERONT'O NORD est habilitée en « Centre Local d'Information et de Coordination » (C.L.I.C.) sur les secteurs des 13, 14, 15, 16èmes arrondissements de Marseille par le Conseil Départemental des Bouches du Rhône.

En 2014, les C.L.I.C. sont dotés d'un nouveau cahier des charges et d'une nouvelle appellation : « Pôle Infos Séniors ». Ces services s'adressent aux personnes de plus de 60 ans, à leurs aidants et aux professionnels du secteur gérontologique. L'activité du Pôle s'est ainsi déclinée sur trois missions :

- Observatoire gérontologique local par le recensement précis de l'état de l'offre d'aides et de soins, d'une analyse de son évolution, de la mise en lien de cette offre avec les besoins des seniors et leurs aidants.
- Animation du territoire par la réalisation d'actions collectives et d'informations à l'attention des personnes âgées, de leur entourage et des professionnels.
- Information, évaluation et orientation par la mise en place d'un lieu ressources de proximité accessible à son public.

En 2016, dans l'objectif de développer ses activités, la Directrice de l'association conçoit une action de prévention intitulée « *Alimentation, plaisir, santé et petit budget* ». Cette action a pu être mise en œuvre grâce à un financement de la Conférence des Financeurs. Elle est depuis reconduite chaque année, et sera présentée plus amplement au sein de ce rapport d'activité. Par ailleurs, il est à noter que cette l'action a été développé au sein des autres Pôles Infos Séniors du secteur Centre et du secteur 4^{ème} et 12^{ème} arrdt de Marseille, pour une mise en place sur l'année 2021. Cependant au regard du contexte sanitaire de cette période, sa mise en application a été reporté en 2022.

En septembre 2017, l'association décide de créer un comité d'usagers composé de seniors et d'aidants volontaires pour soutenir le rôle d'ambassadeur de l'association, représenter les bénéficiaires, porter leur parole et donner un avis consultatif sur les actions et projets de la structure. Les membres du comité sont invités à participer à l'Assemblée Générale.

Fin 2017, 11 membres participent à un premier échange. Une Charte des membres du comité est élaborée et plusieurs rencontres ont eu lieu, traitant des sujets tels que la Charte du Comité d'usagers ou le livret d'accueil et règlement de fonctionnement du Pôle Infos Seniors.

Cette activité a été quelque peu en sommeil du fait de la crise sanitaire. Cependant des contacts plus individualisés ont pu être maintenus.

En 2018, le conseil d'administration a souhaité que l'Association puisse diversifier ses ressources. La directrice de l'association, a conçu et élaboré un nouveau projet afin de répondre à la fracture numérique des seniors dépendants. Elle créé donc le dispositif de Réseau d'Entraide de Lutte contre l'Exclusion Numérique des Seniors (RESLEN). Ce projet, à double entrée, vise à prévenir la rupture du lien social par le développement d'un réseau de seniors bénévoles souhaitant s'inscrire dans une démarche citoyenne et d'utilité sociale pour répondre, par des moyens innovants et d'entraide, à l'exclusion numérique touchant plus particulièrement les personnes âgées isolées et dépendantes. Ce programme a aussi été impacté par la crise sanitaire par un report notamment des financements a pu s'adapter et se poursuivre en 2021.

Jusqu'en 2016, l'activité du Pôle Infos seniors et son financement faisaient l'objet d'une convention de subvention de fonctionnement annuelle avec le Conseil Départemental. Depuis 2017, le service est soumis, en tant qu'E.S.M.S., à une demande de tarification annuelle donnant lieu à un rapport et arrêté de tarification fixant la dotation de l'année.

L'association GERONT'O NORD a reçu en 2020 l'arrêté portant renouvellement total de l'autorisation du Pôle Infos seniors Marseille Nord pour une durée de 15 ans à compter du 01/01/20.

En septembre 2020, l'association obtient, suite à sa demande, une autorisation du Conseil Départemental pour une extension du territoire du Pôle Infos seniors sur les communes de Septèmes-Les-Vallons et des Pennes-Mirabeau, ces communes étant situés géographiquement à proximité du 16^{ème} arrondissement de Marseille et non pourvu du dispositif « Pôles Infos seniors ».

1.2. Composition de l'Association Géront'O Nord

Le Conseil d'Administration de l'Association Géront'O Nord est composé de 10 membres dont

- Présidente : Mme CHAMLA Rachel
- Trésorier : M. MOREL David

En 2021, 2 Conseils d'Administration ont pu se réunir le 27 avril 2021 et le 26 octobre 2021 et une Assemblée Générale s'est tenue le 17 juin 2021.

1.3. Les Instances du Pôle

✧ Le Comité de Pilotage

Le Comité de Pilotage a pour objectif de faire le point sur les activités du Pôle sur l'année précédente, de définir les lignes directives à venir et d'assurer l'adéquation entre le projet et la demande étatique. Le but étant de faire un compte rendu des actions du dispositif Pôle Infos Séniors auprès des Instances du Conseil Départemental et permettre ainsi d'entériner le budget du Pôle.

Le comité de pilotage se réunit une fois par an. En 2021, ce Comité a eu lieu dans les locaux du Pôle, le 20/10/2021 en présence de :

- Mme AIGOIN, Chef de service, Service Organismes maintien à domicile, Conseil Départemental.
- Mme BOULANGER, Inspecteur de programmation et tarification, Conseil Départemental,
- Mme CHAMLA, Présidente de l'Association Géront'O Nord
- Madame LANDO Sandrine - Administratrice
- L'équipe du Pôle Infos Séniors.

❖ **Le Comité de Pilotage Départemental**

Il est organisé par le Département avec la participation de l'élu chargée des personnes âgées, et regroupe tous les Pôles (équipe et administrateurs)

Le Comité de Pilotage Départemental s'est tenu le 4 janvier 2021. C'est Mme Sandrine LANDO, membre du Conseil d'Administration, qui représentait l'Association. Elle avait la délégation de la Présidente pour signer la convention de partenariat avec les Maisons du Bel Age.

❖ **Le Comité des Usagers**

Le Comité des Usagers est composé de 11 membres. C'est une instance consultative qui a pour vocation de laisser les usagers s'exprimer, d'être écoutés et de faire des propositions pour améliorer les actions en lien avec les professionnels de la structure. En 2021, au regard du contexte sanitaire du pays, il n'y a pas eu de réunions organisées.

1.4. Composition de l'équipe Pôle Infos Séniors Marseille Nord et de l'Association Géront'O Nord

Présentation de l'équipe :

Au 31.12.2021 l'équipe de l'Association Géront'O Nord est composée de :

Affectation	Nom et Prénom	Fonction Occupée	Qualification	Nombre Etp	Type de contrat	Date embauche
Pôle Infos Séniors	Mme C. M.A.	Chargée d'accueil	Employé administrative - Secrétaire	1	C.D.I.	02/10 2003
	Mme F. C.	Directrice - Responsable de coordination	Diplôme d'État Assistante de service social	1	C.D.I.	03/03 2008
	Mme C. A.	Assistante de coordination	Diplôme d'État Assistante de service social	1	C.D.I.	28/09 2020
	Mme N. A.	Responsable de Coordination	CAFERUIS	0.5	CDD	02/08 2021
Association Géront'O Nord	Mme M. MA.	Chargée de Mission	Master Gestion de Projet et Administration	0.5	CDD	05/07 2021

Mouvement du personnel :

Durant l'année 2021, plusieurs mouvements du personnel ont eu lieu :

- Mme F. C. - Poste Directrice - Responsable de Coordination
Arrêt maladie du 28.01.2021 au 31.12.2021 - Deux Remplacements ont été organisés :
 - Mme B. C. => CDD – 1 Etp – Du 10.05.2021 au 30.05.2021
 - Mme N. A. => CDD – 0.5 Etp – Du 02.08.2021 au 31.12.2021 toujours en poste actuellement
Le choix du temps partiel dans cette configuration est lié à la double activité salariale de Mme N. A.

- Mme M. MI. – Poste de Charge de Missions – Association Géront'O Nord
 - En CDD 10.02.2020 au 09.06.2021 – 0.5 Etp
 - Arrêt maladie du 22 au 26.03.2021
 - Fin de Contrat au 09.06.2021

➤ **Formation suivie par les membres du personnel au cours de l'année :**

Durant l'année 2021, Mme C. M.A. a réalisé un bilan de compétences qui aboutira en 2022 sur une VAE en cours de sélection.

➤ **Mise en place du télétravail**

Le télétravail a été instauré à l'arrivée de Mme C. A. à hauteur d'un jour par semaine. Dans le cadre du contexte sanitaire, durant la période du 12 au 23.04.2021, Mme C. A. a été en télétravail à temps complet et cela, en raison d'une demande étatique émanant de Monsieur le Premier Ministre.

➤ **Stagiaire**

Au cours de l'année universitaire 2021/2022, contrairement à son habitude, le Pôle Infos Séniors n'a pas pu accueillir de stagiaire à cause d'une part du contexte sanitaire et d'autre part de la promiscuité des locaux ne permettant pas le respect des règles sanitaires en vigueur.

EN CONCLUSION

Les missions et la répartition des tâches sont conformes au cahier des charges. Mais compte tenu de l'absence de Mme FC le bureau en concertation avec l'équipe a proposé une répartition de certaines tâches, pour permettre la continuité de l'activité.

C'est principalement Mme C. M.A., compte tenu de ses compétences et sa connaissance de la gestion de l'association, qui a pris le relais de sa gestion administrative et financière. Elle s'est également beaucoup investie dans la réalisation et la coordination du rapport d'activité 2020 avec la Présidente et Mme C. A.

De son côté, Mme C. A. a récupéré toutes les activités où elle collaborait avec la Responsable de Coordination tels que l'action collective (alimentation) et les réunions partenariales, même si ces deux actions ont été largement ralenties par la crise sanitaire.

De plus, à la demande de la Présidente, il a été convenu qu'aussi bien Mme C. M.A. que Mme C. A. participeront, autant que faire se peut, aux réunions concernant le Dispositif Local d'Accompagnement animé par France Active.

Enfin, l'embauche de Mme N. A. en aout 2021, a été accueillie avec beaucoup d'enthousiasme. Grâce à sa connaissance du secteur et des missions du Pôle, elle a pu s'investir très vite sur certaines missions en sommeil depuis l'absence de Mme FC. De ce fait, elle a pu dès son arrivée remettre en place des réunions partenariales et entreprendre la construction du partenariat avec les territoires des Pennes Mirabeau et Septèmes les Vallons.

2. Les missions du Pole Infos Séniors en 2021

Le Pôle Infos Séniors est une porte d'entrée vers l'ensemble des dispositifs d'aides et de ressources existantes sur le territoire et qui est mis en à la disposition des personnes âgées, leurs familles, leurs aidants et les professionnels intervenants auprès d'eux.

Ses missions sont réparties sous 3 axes :

- Mission 1 : Connaitre les réseaux et les besoins du territoire => Etat de l'offre du secteur gérontologique qu'il soit social, médical, paramédical ou médicosocial,
- Mission 2 : Faire vivre le réseau => Le travail de partenariat et les actions de terrain
- Mission 3 : Informer, évaluer et orienter => De la demande d'information à l'accompagnement

Mission I : Connaître le réseau et analyser les besoins sur le territoire

La mission I est une mission d'observatoire gérontologique local qui consiste à recenser l'offre et analyser les évolutions.

Cette mission est menée par la Responsable de Coordination du Pôle Infos Séniors en lien avec l'Assistante de Coordination ainsi que la Chargée d'Accueil.

2.1. Présentation du territoire et de la population

Selon l'INSEE en 2018, Marseille représente 868 277 âmes dont 168 116² retraités en 2018 avec une densité de 3608.5 habitants au km². Le prochain recensement de la population aura lieu durant l'année 2022 et permettra d'avoir une nouvelle visibilité de l'évolution de la population.

Concernant le Pôle Infos Séniors Marseille Nord, il représente un territoire situé en milieu urbain, regroupant le 13^{ème}, 14^{ème}, 15^{ème} et 16^{ème} arrondissements de Marseille ainsi que les communes des Pennes Mirabeau et Septèmes les Vallons.

² Annexe 1 – Répartition par tranche d'âge de la population des secteurs 13-14-15-16^{ème} arrd Marseille et les communes des Pennes Mirabeau et Septèmes les Vallons

Le 13^{ème} arrondissement détient le nombre le plus élevé de personnes de 60 ans et plus, en comparaison des autres arrondissements du territoire nord. Près d'un quart de la population du territoire est composé de personnes de 60 ans et plus.

De plus, il est intéressant de noter que la commune des Pennes Mirabeau détient près de 30% de ses habitants ayant plus de 60 ans. L'extension du Pôle Infos Séniors dans ce secteur prend ainsi tout son sens.

2.2. État de l'offre médicale et paramédicale sur le territoire

Voici un aperçu de l'organisation de l'offre sanitaire, sociale et médico-sociale du territoire durant l'année 2021. En réponse aux conditions sanitaires dues au COVID, l'offre s'est réorganisée et des initiatives innovantes se sont tissées à tous les niveaux.

➤ **OFFRE MEDICALE**

- **France Parkinson**

L'association France Parkinson encourage les personnes atteintes de maladie de Parkinson à continuer leur activité physique, un site spécifique a donc été créé pour que les personnes y trouvent des exercices d'activité physiques adaptée, vidéos, rendez-vous en direct, (danse, yoga etc...) **www.dopamine.care**. Il y a aussi des conférences sur **happy Visio**.

- **Tests gratuits COVID 19**

Les tests PCR et antigénique se sont développés courant de l'année 2021. Des centres ont fleuri devant les entrées de centres commerciaux, les pharmacies, dans les centres de kinésithérapies,... Les prélèvements étaient gratuits jusqu'au 15 octobre 2021..

- **Vaccination COVID**

Dans le cadre de la lutte contre la COVID, une campagne de vaccination gratuite a été lancée le ... Ainsi, des centres de vaccination massifs ont été ouverts :

L'Association SEPT a développé la vaccination à domicile afin d'aller au contact direct avec les personnes isolées des quartiers défavorisés.

- **INFO urgences dentaires :**

Les **urgences odontologiques de la Timone** sont ouvertes du lundi au vendredi de 8h30 à 16h30.

Une régulation téléphonique évalue la nécessité de faire venir le patient, joignable au 04 91 38 89 00 de 9h à 16h. Le **Centre dentaire de Bonneveine**, Bd du sablier, 13008 Marseille, peut être contacté pour un examen téléphonique avant obtention d'un RDV.

- **Centre Gérontologique Départemental (Montolivet)**

Court Séjour Gériatrique – capacité totale : 30 lits

Transformation du service en service « Covid sujets âgés » ne présentant pas de troubles psychos comportementales type déambulation ou de conduite d'errance

Admission depuis les EHPAD, la ville, les urgences de sujets de plus de 70 ans diagnostiqués COVID19 justifiant d'une prise en charge hospitalière

Court Séjour Alzheimer – Unité Cognitivo-Comportementale – capacité totale : 23 lits
Transformation des 2 unités en Service aigu dédié à l'accueil de patients « Covid + » avec des conduites d'errance - Admission : depuis les EHPAD, la ville, les urgences de sujets de plus de 70 ans diagnostiqués COVID19 et nécessitant une prise en charge hospitalière.

- **Hôpital Saint Joseph**

Création du projet « Hotline AUDEAM » mettant à disposition un numéro unique servant de porte d'entrée à la gériatrie sur l'hôpital St-Joseph. Il s'agit d'apporter une expertise gériatrique paramédicale et médicale. Le service est joignable au 04.88.73.10.00.

- **AP-HM : Hotline gériatrique COVID d'appui aux EHPAD** (Pour Marseille et agglomération)

Plages horaires : du lundi au vendredi de 9h à 17h - 04.91.389.389

-Conseils médicaux et thérapeutiques, Aide à la décision / choix éthique, Interface avec la Hotline de l'IHU Méditerranée pour les patients COVID +, Soutien psychologique des équipes

Rattachée au service de médecine interne, gériatrie et thérapeutique de l'AP-HM, l'équipe a également mis en place une plateforme de consultations par télémedecine.

- **RESP 13 : Hotline Soins Palliatifs**

Hotline « Soins palliatifs » mise en place par RESP 13 avec l'appui de l'ESMP/USP 13 pour les médecins traitants, IDEL, médecins coordonnateurs d'EHPAD, d'ESMS, SSR, d'HAD, médecins d'établissements de santé ne disposant pas d'EMSP.

- **CMRR - Ligne téléphonique dédiée – patients et aidants - Maladie d'Alzheimer**

Le Centre Mémoire Ressources Recherche Maladie d'Alzheimer PACA Ouest répond aux appels du lundi au vendredi de 9h à 16h. La ligne téléphonique est dédiée aux patients, aidants familiaux, professionnels de patients atteints d'une Maladie d'Alzheimer ou d'une maladie apparentée, confrontés à un problème nécessitant une aide, un avis spécialisé en relation avec la maladie, ou en difficulté psychologique.

- **Équipe Mobile de Liaison Psychiatrie – Précarité – Centre Hospitalier Edouard Toulouse**

Il s'agit d'une équipe mobile ayant pour objectifs la facilitation de l'accès aux soins et la prévention pour les publics en situation de précarité sociale ou d'exclusion et présentant une souffrance ou des troubles psychiques liés à cette situation. Son territoire d'intervention : 01^{er}, 02^{ème}, 03^{ème}, 13^{ème}, 14^{ème}, 15^{ème}, 16^{ème}, Septèmes les Vallons et Les Pennes Mirabeau. L'équipe est joignable au 04.91.96.97.17 ou par mail elmpp@ch-edouard-toulouse.fr

- **Unité Psychiatrie de la Personne Âgée du Centre Hospitalier Valvert – UMPPA**

L'UMPPA est disponible de 9h à 17h du lundi au vendredi par téléphone pour des conseils thérapeutiques et/ou d'orientation avec évaluation des situations de crise hors EHPAD des personnes âgées à leurs domiciles. Secteur d'intervention : Marseille, Aubagne et La Ciotat.

- **Équipe Mobile Cognitif et Comportement - EMC2**

Conseils thérapeutiques et/ou d'orientation pour toute problématique rencontrée par des personnes âgées présentant des troubles du comportement à domicile. L'équipe intervient sur l'ensemble du bassin marseillais avec une extension sur Aubagne La Ciotat.

- **CPTS : Communautés Professionnelles Territoriales de Santé**

Les CPTS est mobilisées dans la gestion de la crise sanitaire pour apporter leur appui aux professionnels de santé de leur territoire et organiser les prises en soins, en particulier celles des patients à domicile atteints du coronavirus. De plus, la CPT du 11 – 12 – 13 a créé le projet « PRESAGE » qui est une expérimentation d'une grille de repérage de la fragilité par des services d'aide à domicile permettant d'identifier les alertes et de mettre en place un parcours de soins et/ou d'aides.

- **Téléconsultations**

Décret n°2020-227 du 9 mars 2020 : la sécurité sociale rembourse les actes de téléconsultation durant l'épidémie y compris pour motifs de consultation non COVID. Le ministre de la santé autorise la téléconsultation par téléphone, pour les patients dépourvus de moyens de connexion en vidéo.

2.3. État de l'offre sociale et médico-sociale sur le territoire

➤ **SERVICE MEDICO-SOCIAL**

- **Établissements accueillants des personnes âgées sur le territoire :**

L'annexe 2 représente la liste complète des structures implantées sur le territoire Marseille Nord – Les Pennes Mirabeau et Septèmes les Vallons. Il est recensé :

- 24 Etablissements pour personnes âgées dépendantes (EHPAD)
- 5 Résidences Autonomie
- 3 Accueils de Jour

- **Aides aux structures d'accueil des personnes âgées ou en précarité à but non lucratif**

La Fondation des Petits Frères des Pauvres se mobilise en mettant à la disposition de ces structures, avec le soutien de ses donateurs, une aide d'urgence Covid 19.

- **SOLIDARITE – DOMICILE**

C'est une plateforme numérique Interservices d'aide et de soins à domicile :

https://www.psppaca.fr/Solidarite-Domicile-une-plateforme-de-coordination-soutenue-par-la-CNSA-et-les?var_mode=calcul

- **Services d'aide et d'accompagnement à domicile**

Les Services d'aide à domicile ont maintenu leurs interventions vers les personnes isolées pour les actes essentiels de la vie quotidienne.

- **Services de soins infirmiers à domicile** => Les SSIAD du territoire assurent la continuité des soins.

- **Portage de repas : Basil**

Un nouveau service de portage de repas « Basil » est apparu dans le paysage des services de portage de repas. Le service est affilié au secteur du service à la personne et sont éligibles aux aides de l'Etat dont l'APA et ouvre droit aux réductions fiscales. Pour connaître la liste des services de portage de repas, contacter les Pôles Infos Séniors.

- **Établissements d'Hébergements pour personnes âgées dépendantes (EHPAD)**

L'hébergement en EHPAD, temporaire ou non, est possible avec la mise en œuvre de nouveaux protocoles pour l'admission. Si vous rencontrez des difficultés à trouver un établissement ou vous vous posez des questions, contacter les Pôles Infos Séniors qui peuvent vous apporter un appui technique, vous informer sur les procédures exceptionnelles mises en place pour l'APA et l'aide sociale.

- **Vivre à la Maison**

Il s'agit d'un nouveau dispositif créé par la Croix Rouge Française qui propose une nouvelle offre de service, portée par ses Établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (EHPAD) permettant un accompagnement renforcé à domicile pour les personnes âgées de plus de 60 ans. L'objectif est de permettre aux personnes âgées en situation de perte d'autonomie, qu'elle soit physique ou cognitive, de rester vivre chez elles en renforçant la place du libre choix et en s'appuyant sur trois principes socles : une coordination des acteurs intervenant auprès de la personne âgée, l'apport des expertises gériatriques avec toutes les offres de l'EHPAD : expertise du médecin coordonnateur, intervention d'un psychologue, d'un psychomotricien,... et enfin la sécurisation de la personne âgée à son domicile grâce à l'évaluation du logement, la mise en place d'un service de téléassistance et l'installation au domicile d'objets connectés adaptés aux besoins de la personne. Ces services permettent non seulement d'alerter en cas de situation inhabituelle (éventuellement signe d'un danger pour la personne) et de déclencher une intervention au domicile de la personne 7 jours/7, 24h/24, mais aussi de prévenir la perte d'autonomie. L'équipe intervient dans le 1er, 2ème, 5ème, 13ème, 14ème arrondissements de Marseille et joignable au 04.91.40.05.39.

- **Ergothérapeutes**

Le Centre Régional d'Ergothérapeutes, Études, Diagnostics, Adaptations, Techniques (CREEDAT) ont développé un nouveau projet EQLAAT (Equipe Locale d'Accompagnement sur les Aides Technique) qui a pour vocation d'évaluer, préconiser et soutenir la mise en

place d'aides techniques et suivre l'utilisation. C'est à destination de toutes les personnes en situations de handicaps et âgées, ayant un besoin en aides techniques, sans condition d'âge, de droits et de ressources et relevant du territoire Marseillais et alentours (rayon 30 km). L'équipe est joignable au 04.91.41.69.70.

- **Equipe EDI**

Il s'agit d'un dispositif créé par la Coordination Marseillaise de Santé Mentale et Habitat. Sa mission est d'accompagner les personnes en difficulté face aux situations d'incurie sévère dans le logement ou présentant des syndromes de Diogène. L'objectif est de proposer un accompagnement global aux personnes présentant des syndromes de Diogène et/ou des problématiques d'incurie sévère dans le logement à l'échelle du territoire de la ville de Marseille. Il n'y a pas de critères d'âge. Cette nouvelle équipe pluridisciplinaire est opérationnelle depuis mars 2020 au titre d'une expérimentation de trois ans. Elle intervient au domicile des personnes souvent très isolées repérées par les partenaires du territoire ou via les signalements aux services d'hygiène de la Ville et de l'ARS. Contact : cmsmh@cmsmh.fr – 07.64.43.44.37

- **Association DUNE**

DUNE est une expérimentation d'un dispositif de médiation sociale orientée vers le public des Séniors. Vous pouvez les contacter au 04.91.26.55.12.

➤ **SERVICES SOCIAUX**

- **Maisons Départementales de la Solidarité(MDS)**

L'ensemble des 6 MDS (dont 1 sur la commune de Gardanne qui traite les Pennes Mirabeau et Septèmes les Vallons) sont ouvertes et les usagers sont reçus uniquement sur RDV.

- **SERVICE APA – CONSEIL DÉPARTEMENTAL**

Dans ce contexte de crise, la plateforme tél. APA reste joignable tous les jours au 0.811.88.13.13 ou par mail : infoapa13@cg13.fr - Une procédure APA d'urgence simplifiée a été mise en place par le département. Les acteurs (AS, Hôpitaux, SSR, Pôles Infos seniors...) pourront adresser une demande par mail aux cadres du service APA.

- **MDPH**

Fonctionnement des services maintenu sous un mode dégradé - Tout est mis en œuvre pour traiter les dossiers urgents et éviter les situations de rupture de droit. Pour situations urgentes et critiques : courriel à accueil.information.mdp@mdph13.fr ou plateforme téléphonique au 0.800.814.844.

- mesures de simplification pour les demandes de renouvellement,

- Pour toute 1ère demande et demande d'aggravation, il convient de déposer un dossier complet.

- **CARSAT Sud-Est :**

Pour les personnes en situation de difficultés et fragilité : reprise des évaluations à domicile. Traitement des ARDH maintenu - Renouvellement automatique des PAP à 3 mois
- Plus de traitement des demandes d'ASIR. Les nouvelles demandes d'aide à domicile "Bien vieillir chez soi" sont traitées et adressées par courrier à l'adresse habituelle.

- **CCAS de Marseille**

Il existe 3 CCAS dans notre zone d'intervention. L'évaluation téléphonique permet aux services d'apporter les réponses adaptées aux situations, dans le cadre des moyens disponibles et du respect des mesures nationales de lutte contre le Covid-19.

➤ **LIEN SOCIAL ET LUTTE CONTRE L'ISOLEMENT**

- **RESLEN**

Le RESLEN est une action portée par l'Association Géront'O Nord qui a pour but d'initier le plus de seniors possibles à l'outil informatique afin de les rendre plus autonomes, plus connectés et de lutter contre l'isolement social. Le principe de solidarité tient principalement dans le fait que les bénévoles « formateurs » sont prioritairement des personnes âgées de plus de 60 ans. Les critères d'inclusion pour bénéficier d'un accompagnement par le RESLEN sont l'âge (60 ans et plus), la localisation du domicile (arrondissements nord), la difficulté de déplacement hors du domicile pour effectuer des démarches en ligne. Les interventions des bénévoles auprès des bénéficiaires est défini par un plan d'initiation établi par la Chargé de Mission en début d'accompagnement, environ entre 8 et 12 séances par bénéficiaires.

- **Mon Emile**

Mon Emile est une association loi 1901 à but non lucratif qui vise à accompagner bénévolement les personnes âgées dans leur tâches quotidiennes ainsi que rompre leur isolement, les soulager et être à l'écoute, faire de la livraison de courses et médicaments, accompagner dans l'utilisation des outils numériques, animations. L'assistance réalisée par l'association peut se présenter sous de différentes formes en fonction des besoins de la personne ou l'institution aidée. Contact : 07 67 50 71 71

- **Plateforme solidaire numérique de la Ville de Marseille :**

Plateforme solidaire en ligne à destination des habitants, réseau d'entraide entre voisins qui permet de s'inscrire pour proposer une aide ou en recevoir que ce soit pour des courses de première nécessité, pour un dépannage informatique ou encore tout simplement pour briser la solitude liée au confinement. Accessible sur le site marseille.fr ou marseille.entraidonsnous.fr

- **Plateforme des services publics du Canet 14°**

À compter du 15 avril 2020 : permanence téléphonique du lundi au vendredi de 9h à 12h afin de proposer une information et une orientation sur démarches administratives au public et aux partenaires

- **C.I.D.F.F.** Phocéén (centre d'information sur les droits des femmes et des familles)
Permanences téléphoniques au 04.96.11.07.99 de 9h à 12h et 14h à 17h - soutien et accompagnement des personnes victimes de **violences conjugales ou familiales**, informations juridiques sur les droits.

- **DÉFENSEURS DES DROITS**

La saisine des défenseurs des droits est toujours possible. Attention : il faut, avant la saisine, avoir préalablement entamé une démarche auprès du service (Caf, Cnam, Carsat, Administrations, Collectivités locales...) et avoir eu une réponse négative ou l'absence prolongée d'une réponse.

- **La croix Rouge Française :**

SERVICE D'ÉCOUTE ET LIVRAISON SOLIDAIRE pour toute personne vulnérable confinée en situation d'isolement - 7j/7 de 8h à 20h - Écoute chaleureuse et rassurante d'un professionnel du soutien psychologique, informations fiables sur situation épidémique, possibilité commande produits 1^{ère} nécessité.

- **Association Astrée :**

Astrée, association nationale d'utilité publique, lutte contre l'isolement grâce à un réseau de bénévoles formés à l'écoute et l'accompagnement. Chacun de nos bénévoles accompagne en face à face de façon personnalisée, hebdomadaire et dans la durée ceux qui sont seuls. Face à la terrible situation que vit notre pays, les bénévoles adaptent leur aide. Ils poursuivent leur soutien par des appels téléphoniques très réguliers. Un accompagnement personnalisé, spécifique et renforcé se déroule ainsi à distance.

- **La Poste :**

La Poste a développé son offre "**Veiller sur mes parents**" en créant des services tels que « Mes médicaments chez moi », « La Visite du Facteur » et la « Téléassistance ».

- **Numéro vert patients COVID + :**

Ce numéro vert (0800 97 97 13) est désormais accessible gratuitement, du lundi au vendredi de 9h à 18h, pour les personnes atteintes du Covid-19. Les opérateurs, bénévoles de la Croix-Rouge et de l'Amicale des anciens du Bataillon de Marins-Pompiers de Marseille, répondent aux questions des personnes déclarées positives au virus et suivent de près l'évolution de leur santé en leur donnant des conseils.

- **L'association Dialogue et Solidarité :**

L'association Dialogue et Solidarité reste mobilisée. Pendant cette période de crise sanitaire et de confinement, elle assure la continuité de ses missions afin de soutenir les personnes ayant perdu un compagnon ou une compagne. Les personnes ayant besoin de soutien psychologique peuvent laisser un message sur le répondeur du numéro national gratuit 0 800 49 46 27, en mentionnant leur nom, leur code postal et le numéro auquel elles souhaitent être contacter.

- **UNICITÉ « Les Connectés »**

Les Connectés sont 350 jeunes volontaires en service civique qui sont là pour accompagner les personnes exclus du numérique dans leurs démarches et leurs besoins. Le but est de leur permettre d'acquérir les bases du numérique et de rassurer les personnes proches.

- **UNICITÉ – SOLIDARITE SENIORS**

Les volontaires SOLIDARITE SENIORS d'Unis-Cité se mobilisent pour favoriser les échanges entre générations et contribuer au « bien vivre » des personnes âgées à leur domicile et au sein de leur quartier. Deux jeunes volontaires en service civique se rendent au domicile de personnes âgées une fois par semaine pour proposer un temps d'échange, de loisirs, de balades, de sorties culturelles, de jeux...en fonction de ses envies ! L'accompagnement dans le cadre du programme Solidarité Seniors est GRATUIT!

- **ÉPOPÉE VILLAGE**

C'est un projet lancé en février 2021, locaux situés à Sainte Marthe, dans l'ancienne usine de Paul RICARD. L'épopée village réunit divers acteurs dont l'ambition principale est de promouvoir l'innovation éducative pour tous. Installé en « cœur de village », l'épopée offre un panel de possibilités pour tous les âges, jardins partagés, tournois de jeux, formations diverses. Ces activités sont ouvertes à tous. La créativité et les échanges intergénérationnels sont au cœur de cette initiative de quartier. Un projet de correspondance intergénérationnelle est également en train de se mettre place, permettant à des enfants d'échanger de la correspondance sous diverses formes avec des seniors à domicile ou en EHPAD. Contact pour plus d'informations : Marie CALLIOS – 06 29 64 21 91

- **VIAGERVIE**

Viagévie est un dispositif d'intérêt général qui œuvre en faveur du maintien à domicile des seniors, leur permettant de conserver un maximum leur autonomie dans leur logement en toute sérénité. Il garantit un accompagnement personnalisé à domicile, une sécurité financière par la vente du logement en viager social et l'assurance d'améliorer le confort des seniors au quotidien. Ce dispositif est financé par La Banque des Territoires, La Poste et SOLIHA Provence. Le projet agit sur deux plans :

- Le logement en lui-même : en proposant une offre de vente en viager à SOLIHA Provence qui va permettre d'avoir une évaluation et un accompagnement pour l'aménagement du logement, ainsi qu'un avantage financier permettant à la fois de percevoir une rente mensuelle ET un capital suite à la vente du logement.
- Le lien social : par le biais de visites d'une professionnelle qui pourra accompagner la personne dans ses diverses démarches ou se contenter de visite de courtoisie.

Parmi les autres services proposés, Viagévie accompagne les personnes dans l'installation d'un accès à internet, la mise en place de la téléassistance, l'initiation à l'outils numérique grâce à une tablette accessible aux seniors, mais propose également des activités de loisirs numérique et des temps d'échange réguliers. Pour plus d'informations : contact@viagevie.fr – Sophie PEUFAILLIT, Accompagnante La Poste : 06 07 26 10 50 – Alice ASTIER, Coordinatrice Viagévie : 06 15 62 18 13 <https://www.solihaprovence.fr/viagevie/>

- **Association « La Collective »**

L'association a pour objectif de prévenir la dépendance des personnes âgées par le biais d'actions culturelles.

- **WIMOOV**

C'est un dispositif d'accompagnement à la mobilité des séniors avec un accompagnement personnalisé gratuit.

- **Emmaüs Connect**

Il s'agit d'un dispositif ayant pour mission d'agir sur toutes les dimensions de l'exclusion numérique et sociale pour toutes les personnes en situation de précarité, peu importe l'âge, en les accompagnant sur des compétences de base comme la création d'une adresse e-mail ou l'accès aux services publics en ligne.

➤ **AIDE AUX AIDANTS**

- **A3 Aide aux aidants**

Continuité des activités de soutien aux aidants familiaux par téléphone : Accueil téléphonique de toute nouvelles demandes d'aidants (accompagnements social et psychologique) - Écoute et soutien psychologique face aux situations d'isolement ou de crises de leur proche aidé - Information et orientation vers les services du territoire. Création d'une boîte à outils du confinement.

- **UNICITÉ – Aidants/Aidés**

Un soutien pour les aidants familiaux et les personnes qu'ils aident

Deux jeunes volontaires viennent au domicile une à deux fois par semaine pour partager avec vous un temps de loisir, de repas, de sortie... en fonction de vos envies ! Ils se mobilisent deux jours par semaine sur des actions collectives, en établissement ou au sein d'associations... en fonction de vos projets et de vos besoins !

2.4. Services D'appui

- **La PTA PRATIC Santé,**

Dispositif d'appui aux professionnels et bénévoles des secteurs sanitaires, sociaux et médico-sociaux sur Marseille et les Bouches du Rhône sud qui est un relai auprès des partenaires de terrain pour soutenir le suivi des parcours complexes. Appui aux professionnels pour les sorties d'hospitalisation, prise en charge médicale, situations complexes tout âge. La PTA Pratic Santé a édité un annuaire de recensement des informations et initiatives partagées mis à jour régulièrement.

- **MAIA Marseille – service de Gestion de cas :**

Coordination du maintien à domicile de personnes âgées isolées présentant des troubles cognitifs.

- **Équipes Mobiles Gériatriques de Ville (GCS PGAM) :**

Évaluation, expertise gériatrique par téléphone uniquement. Conseil et soutien téléphonique sur le maintien à domicile.

- **Réseau de santé ILHUP :**

Organisation de sorties d'hospitalisation protocolisées - Soutien psychologique de patients atteints de cancer

- **Réseau de santé, Santé Croisée :**

Santé Croisée poursuit certaines activités : Appui aux professionnels pour les parcours complexes des patients diabétiques de type 2. Pour les patients : séances diététiques par Skype ou par téléphone - soins IDE à domicile sur prescription. Continuité du suivi en téléconsultation des patients. Arrêt des séances collectives en Éducation Thérapeutique des programmes obésité, diabète, risques cardiovasculaires et rhumatisme inflammatoires chroniques.

- **Coordination Santé Mentale et Habitat – réseaux Santé Mentale et Logement**

Le CMSMH a maintenu son activité en 2021 en proposant des formations sur les situations de Diogène.

- **DICAdd13 (Dispositif de coordination des parcours de santé et d'appui à la pratique professionnelle dans le champ des conduites addictives, dans les Bouches-du-Rhône)**

Le DICAdd13 a maintenu son activité d'information, orientation, et coordination des soins en addictologie.

2.5. Analyse l'offre du territoire

Description de l'annuaire informatisé du Pôle Infos Seniors Marseille Nord :

- L'offre sociale et médico-sociale sur le territoire Nord, sur Marseille et villes limitrophes.
- L'offre médicale et paramédicale sur le territoire Nord.
- La liste des acteurs du lien social, de l'animation, des loisirs et activités.
- Des fiches d'informations sur divers dispositifs, structures ou autres.
- Les plafonds et barèmes des aides de droit commun.
- Des dossiers de demandes d'aides (A.P.A., téléalarme...) destinés à être remis au public.
- Un répertoire comprenant les acteurs et partenaires, complété en continu.

2.6. Informations mises à disposition

La mission d'information étant une de nos missions essentielles, le service met à disposition de son public (seniors, aidants, professionnels) différents types d'informations et sous divers formats, papier ou numérique :

- **Plaquettes, guides, livrets, affiches, revues, listes** relatives à l'offre, etc... à disposition dans la salle d'attente du service, remis en main propre (réponse aux besoins) ou transmis par courrier ou mail. Ces divers documents de communication nous sont transmis par les partenaires, prestataires, associations, structures, issus de l'offre de service (APA, CARSAT, services de portage de repas etc...)
- Des **dossiers de demandes** pour solliciter des aides ou dispositifs : remis en main propre ou envoyés par courrier aux personnes suite à une pré-évaluation ou évaluation.
- Des **fiches d'informations sur des dispositifs**, aides... Élaborées par le service et remis en main propre ou adressé par courrier ou mail.
- Un livret d'accueil, règlement de fonctionnement, charte d'accueil, mis à disposition de nos publics dans les locaux, par mail
- Un site internet sur lequel sont mis à disposition de nombreuses informations et documents. Il est à noter que le nombre de visites sur le site internet du pôle du 1er/01/2021 au 31/12/2021 est de 18 791 au lieu de 36 457 en 2020.

De plus, toute transmission de documents s'accompagne d'informations orales, d'explications, de conseils et recommandations transmises au cours d'une pré-évaluation ou d'une évaluation.

Afin de compléter ces modes d'informations, les Pôles Infos seniors Marseillais ont élaboré des **guides et livrets** répertorient de manière synthétique et claire des informations par thématique. Ces documents ont l'avantage de recenser sur un seul document nombreuses informations présentes sur plusieurs supports. À ce jour **plus de 20 livrets et guides** ont été élaborés. Un nouveau guide est en cours d'élaboration : « Guide de l'aide administrative à Marseille ».

Recensement et actualisation des informations :

L'ensemble des informations en possession du service est recensé dans une banque de données informatique. La mise à jour des données est effectuée de manière régulière lorsqu'une nouvelle information est reçue, lors de démarches « d'aller-vers » (phoning, mailing) ou recherches internet.

Informations ciblées à destination des professionnels :

- Mailings réguliers pour la diffusion d'informations spécifiques aux différents professionnels
- Participation à l'élaboration d'une newsletter, la « Géront'Infos » dont l'édition est trimestrielle et adressée à tous les acteurs par mail
- Diffusion d'informations ciblées lors des réunions d'informations pour les professionnels avec remise de documents (flyers, fiches...)

Informations ciblées à destination des aidants et seniors :

- Mailings ciblés sur une information précise : conférence, atelier, manifestation...
- Courriers sur une information ciblée pour ceux qui ne disposent pas d'outil numérique, notre souhait étant de nous adapter aux particularités et ressources de notre population.
- Articles dans journaux (ex. de la journée des seniors organisée par les Pôles Infos Marseillais).

Afin de réaliser ces informations, nous recensons systématiquement, avec l'accord des personnes, leur adresse e-mail.

En conclusion, la mission d'information mobilise toute l'équipe ainsi qu'une grande partie de leurs activités. Nous constatons que l'information transmise est une information de qualité reconnue par l'ensemble des professionnels, puisqu'elle est reprise dans les « flashes infos » et lettres réalisés par d'autres acteurs et car nombreux partenaires nous sollicitent pour obtenir des informations.

Globalement, le Pôle Infos Séniors Marseille Nord a constaté une diversification de l'offre médicale en lien avec la pandémie et les besoins spécifique du secteur. L'ensemble de l'offre, sociale, médico-sociale, sanitaire, associative, est riche et variée. Elle permet d'apporter des réponses complètes et diversifiées à notre public. On note toutefois des services sociaux en nombre insuffisants au regard des besoins du territoire avec des possibilités restreintes en termes d'intervention et d'évaluation à domicile au regard du nombre important de personnes dans l'incapacité de sortir. À noter également l'absence d'offre concernant les loisirs, animations, activités pour les personnes ne pouvant se déplacer hors de leur domicile.

Mission II : Faire vivre le réseau pour pouvoir le mobiliser :

La mission II a pour vocation de préciser le cadre des actions de mise en réseau par le Pôle Infos Séniors qu'elles soient aussi bien collectives qu'individuelles autour des problématiques rencontrées par les personnes.

2.7. Les modalités de partenariat avec les professionnels

2.7.1. Les Conventions avec les Maisons du Bel Âge

Notre service, au regard de ses missions, travaille en partenariat avec tous les acteurs du secteur gérontologique. Depuis le nouveau cahier des charges de 2014, de nouvelles conventions partenariales seront abouties en 2022 notamment sur les extensions de territoire. De plus, il est à noter qu'une convention avec les Maisons du Bel Age a été signée en 2021, en lien avec les autres Pôles Infos Séniors, sur proposition du département, en vue d'une meilleure coordination entre les 2 structures, et afin de former les agents des Maisons du Bel Age à une meilleure connaissance et orientation de leurs usagers. Le contenu de la convention, ses obligations et engagements réciproques ont été travaillé en concertation avec le Conseil d'Administration de l'Association.

2.7.2. Les actions d'animation du réseau partenarial :

Les principales animations mises en œuvre par le Pôle Infos Seniors Marseille Nord en vue de l'animation du réseau partenarial sont les réunions dédiées aux professionnels. Toutefois, le service réalise des informations ciblées à l'attention des acteurs et participe activement et de manière régulière dans le cadre de son activité à la mise en lien entre plusieurs acteurs.

➤ **Informations ciblées à destination des professionnels :**

- Mailings réguliers réalisés pour la diffusion d'informations spécifiques à destination de différents professionnels
- Diverses informations ciblées pour les professionnels sont mises en ligne sur notre site internet

➤ **Participation au comité de rédaction de la « Géront'Infos »**

La « Géront'Infos » est une newsletter trimestrielle, créée en 2017, à l'attention des professionnels et partenaires de la gérontologie. Son comité de rédaction est composé : des Pôles Infos seniors Marseillais et de la MAIA (pilote). Cette newsletter partage des informations diverses sur les actualités du territoire (nouveaux projets, nouvelles réglementations, ...) et elle est diffusée par mailing.

2.7.3. Les instances de coordination :

Les différentes réunions proposées :

Réunion « cadre » : Présentation de l'activité du Pôle N -1, identification des projets du territoire, présentation des axes de travail des partenaires du territoire pour l'année N, recueil des besoins des acteurs en matière d'appui et collaboration du Pôle.

Réunion d'informations : instance de diffusion d'informations générales et territoriales (présentation de divers dispositifs, acteurs, projets...) et d'identification des problématiques. Chaque réunion d'informations fera l'objet d'une présentation du comité technique précédent.

Comités techniques : espace de réflexion thématique qui s'appuie sur la présentation de situations individuelles anonymes avec participation d'acteurs experts.

Objectif : mise en œuvre de consensus, fiches de bonnes pratiques... Le nombre de participants est limité entre 15 et 20 professionnels.

Le calendrier prévu initialement en 2021

Date et heure	Type de réunion	Thème
Mardi 23 Septembre 2021 14h00 - 16h00	Réunion d'Information	« Lutte contre la fracture numérique et l'isolement des Séniors »
Mardi 19 Octobre 2021 14h00 - 16h00	Réunion d'Information	« Et si on remettait un peu de gaieté et de vie dans la solitude ? »
Mardi 23 Novembre 2021 14h00 - 16h00	Comité Technique	Logement incurique et Diogène
Mardi 14 Décembre 2021 14h00 - 16h00	Réunion d'Information	« Et si on restait à la maison ? »

Lieu des réunions :

EHPAD St Barthélémy St Jean de Dieu – Salle d'animation - 72, avenue Claude Monet 13014 Marseille.

Il est à noter plusieurs points :

- Durant le 01er semestre 2021, il n'y a pas eu de programmations de réunions/comités au regard du contexte sanitaire interdisant les rassemblements conformément aux directives gouvernementales. De ce fait, le Pôle Infos Séniors Marseille Nord a suspendu toutes les réunions destinées aux professionnels mais également les actions collectives destinées aux seniors.
- Réunion Cadre : c'est une réunion faite en début d'année pour la présentation de l'activité N-1. La reprise des réunions ayant eu lieu en septembre 2021, la présentation perdait ainsi de son sens. Toutefois, un petit rappel des missions du Pôle a été fait en amont de la première réunion afin de relancer l'activité.
- La nouvelle embauche d'une Responsable de Coordination au 02^{ème} semestre 2021 a permis la relance de l'animation territoriale.

➤ Focus des Réunions d'information et Comités Techniques 2021

Les thématiques proposées ont été sélectionné en fonction des demandes remontées du terrain par les professionnelles selon un questionnaire qui leur a été adressé en août 2021.

- *Mardi 23/09/2021 - Réunion d'information « Lutte contre la fracture numérique et l'isolement des seniors »*

Le quotidien est de plus en plus rythmé par des procédures numériques (télécharger un document de la CAF, les impôts à remplir en ligne...) qui marginalisent un peu plus chaque jour ceux qui ne savent pas utiliser internet, c'est à dire tout particulièrement les personnes

âgées. L'exclusion numérique est devenue un facteur aggravant de l'isolement relationnel dans un contexte d'évolution des relations familiales liées notamment aux nouveaux modes de vie et aux mobilités économiques. Internet permet de maintenir des liens sociaux (skype,...) En être privé est donc un facteur d'isolement. Pour aider à la réduction de cette fracture et être facilitateur de vie, différents projets ont vu le jour tels que EUDIGIT, le RESLEN, UNICITE Connectés, et quelques autres...

Nombre d'intervenants : 3 Nombre de participants : 18

Présentation par un membre de la Ville de Marseille - Direction des relations internationales et européennes - Projet EUDIGIT :

- Projet élaboré en 2019, partant de constats alarmants quant à l'utilisation de l'outil informatique sur le territoire Européen. Il vise à étudier comment lutter contre l'exclusion social à l'ère du tout numérique.
- Echanges citoyens entre 6 villes Européennes : MARSEILLE, VARNA, HAMBOURG, GENES, ROTTERDAM et CLUJ-NAPOCA.
- Le projet EUDIGIT se traduit par des séminaires « tables rondes » entre citoyens, dans les différentes villes participantes afin d'étudier les problématiques de chacune ainsi que les solutions qui sont proposées pour lutter contre la fracture numérique.
- A long terme, le but est d'harmoniser l'accès à l'outil informatique en Europe et permettre un accès égalitaire à tous les citoyens.
- Le plus grand défi sur le territoire Marseillais est de lutter contre la fracture numérique dite « sociale » due en partie à la précarité des ménages dans certains quartiers de la ville.
- Conférence finale du projet en Novembre 2022 à Marseille.

Présentation du projet RESLEN (Réseau d'Entraide Solidaire de Lutte contre l'Exclusion Numérique)

- Pour rappel l'association Géront'o Nord porte depuis 2002 sur les 13^e, 14^e, 15^e, 16^e arrondissements de Marseille le dispositif Centre Local d'Information et de Coordination (CLIC) intitulé depuis 2014 « Pôle infos Seniors Marseille nord » et s'adresse aux personnes de 60 ans ou plus, leurs proches et aux professionnels.
- Projet lancé en 2020 visant à lutter contre l'exclusion numérique des seniors sur les 13^{ème}, 14^{ème}, 15^{ème} et 16^{ème} arrondissements de Marseille.
- Le RESLEN a pour but d'initier le plus de seniors possibles à l'outil informatique afin de les rendre plus autonomes, plus connectés et de lutter contre l'isolement social.
- Le principe de solidarité tient principalement dans le fait que les bénévoles « formateurs » sont prioritairement des personnes âgées de plus de 60 ans.
- Les critères d'inclusion pour bénéficier d'un accompagnement par le RESLEN sont l'âge (60 ans et plus), la localisation du domicile (arrondissements nord), la difficulté de déplacement hors du domicile pour effectuer des démarches en ligne.
- Les interventions des bénévoles auprès des bénéficiaires est défini par un plan d'initiation établi par la Chargé de Mission en début d'accompagnement, environ entre 8 et 12 séances par bénéficiaires.

Présentation de l'association UNISCITE pour le projet « Les Connectés » :

- L'association Unicité propose divers accompagnements pour tous les publics sur le territoire Marseillais.
- Le programme « les connectés » permet aux personnes qui en ressentent le besoin d'être accompagnés sur l'initiation de l'outil numérique que ce soit pour la réalisation d'une démarche en ligne, le lien social via des applications (Skype, WhatsApp...) ou simplement le désir d'apprendre à utiliser ordinateur, tablette ou smartphone.
- Deux types de rencontres sont possibles, en ateliers collectifs ou en rendez-vous individuels, toujours accompagné par des jeunes bénévoles dans le cadre d'un service civique.
- Les personnes accompagnées peuvent également être guidée pour l'acquisition de matériel à la suite de leur initiation, et ce dans le but de les rendre entièrement autonomes.

Des questionnements et réflexions ont émergé autour de la problématique de la confidentialité vis-à-vis des informations personnelles des personnes intégrant ce type de programmes. Les mots de passe des divers comptes en ligne (CAF, impôts, banque...) sont souvent communiqués aux personnes présentes au domicile malgré le caractère confidentiel des informations contenues dans ces divers comptes.

- Mardi 19/10/2021 – Réunion d'Information « Et si on remettait un peu de gaité et de vie dans la solitude ? »

Cette réunion a pour but de présenter des structures pouvant apporter un peu de vie et de lien social aux personnes âgées sous toutes ces formes.

Nombre d'intervenants : 4 Nombre de participants : 17

Présentation de l'Épopée village :

- Projet lancé en février 2021, locaux situés à Sainte Marthe, dans l'ancienne usine de Paul RICARD.
- Projet porté par 4 associations : Synergie Family, MCES, Make ICI et Archipel &Co.
- L'épopée village réunit divers acteurs dont l'ambition principale est de promouvoir l'innovation éducative pour tous.
- Installé en « cœur de village », l'épopée offre un panel de possibilités pour tous les âges, jardins partagés, tournois de jeux, formations diverses. Ces activités sont ouvertes à tous.
- La créativité et les échanges intergénérationnels sont au cœur de cette initiative de quartier.
- Un projet de correspondance intergénérationnelle est également en train de se mettre place, permettant à des enfants d'échanger de la correspondance sous diverses formes avec des seniors à domicile ou en EHPAD.

Présentation de la mission de bénévoles aux Petits Frères des Pauvres

Pour rappel l'association des Petits Frères des Pauvres (dont la Directrice Régionale est membre du Conseil d'Administration de Géront'O Nord) existe depuis 1946 et a pour mission principale de lutter contre l'isolement des personnes âgées, prioritairement les plus démunies.

- Les bénévoles de l'associations ont pour rôle d'accompagner les personnes isolées de plusieurs manières : par des visites de courtoisie, des liens téléphoniques réguliers et proposent des sorties/événements aux seniors, et ce, sans durée limite d'accompagnement.
- Les critères d'admission sont l'âge, l'isolement et les revenus. L'intégration d'une personne se fait lors d'une commission afin d'étudier au mieux la situation de la personne et pouvoir répondre au plus près à sa demande.
- L'association a aussi pour vocation de pouvoir témoigner, par le biais de rapports réguliers, de la situation réelle de nos aînés.

Présentation de l'association UNISCITE avec 2 programmes « Solidarité Seniors » et « Aidants/Aidés » :

- L'association Unicité propose divers accompagnements pour tous les publics sur le territoire Marseillais.
- Le programme « **Solidarité Seniors** » permet aux personnes âgées isolées de bénéficier de rencontres avec des jeunes volontaires en service civique afin de pouvoir rompre leur isolement et favoriser un lien intergénérationnel.
- Ces rencontres peuvent être un temps d'échange, des jeux, des balades, des sorties culturelles, des loisirs, en fonction des envies de la personne accompagnée.
- L'accompagnement se fait par binôme de jeunes entre 16 et 25 ans et dure 8 mois, renouvelable chaque année pour le senior.
- Le programme « **Aidants/Aidés** » permet aux aidants d'être soutenus et accompagnés dans leur fonction, que ce soit pour se libérer du temps ou pour partager des moments avec la personne aidée.
- Ce programme ne se limite pas à un public particulier, que ce soit des aidants de personnes âgées ou de personnes en situation de handicap.
- Les volontaires en service civique peuvent proposer de réaliser des visites de courtoisie, des accompagnements à des sorties diverses, des temps de jeux, de loisirs... Que ce soit avec la paire aideance ou seulement l'aidant ou l'aidé.
- Des sorties collectives sont également proposées pour favoriser les échanges entre aidants.

Présentation de l'association ASTREE

- L'association propose, sur tout le territoire Marseillais, un accompagnement bénévole ayant pour but de soutenir les personnes en difficultés psychologiques sans limite d'âge.
- Les bénévoles sont formés à l'écoute active afin de pouvoir offrir une oreille attentive aux personnes qui traversent des phases moralement difficiles.
- Cet accompagnement est entièrement gratuit et peut se présenter sous forme de visites à domicile, d'entretiens dans les locaux de l'association ou d'entretiens téléphoniques. La durée de chaque séance est d'environ 1h30.

- Mardi 23/11/2021 - Comité Technique – Présentation Equipe EDI Diogène et Incurie.

Ce Comité a pour vocation de présenter l'équipe EDI du groupe CMSMH, leurs missions et d'échanger avec les professionnelles sur les problématiques rencontrées.

Nombre d'intervenants : 2 Nombre de participants : 18

Cette équipe a été créée fin 2019, à partir d'un constat de terrain : il manque une équipe mobile pour les situations de Diogène et d'incurie sévère. Le projet est pour l'instant expérimental sur trois ans, jusqu'à la fin 2022 et porté par le groupement de la Coordination Marseillaise en Santé Mentale et Habitat (CMSMH). L'équipe se compose d'une assistante de service social, une infirmière, une psychologue, un éducateur spécialisé et une psychiatre à 0.20 ETP.

L'équipe EDI a rappelé les définitions du syndrome de Diogène et de l'incurie ainsi que présenté le déroulement d'un accompagnement type. Le grand avantage de l'équipe Diogène et Incurie est le temps. La durée d'accompagnement étant longue, le respect de la temporalité de la personne est une priorité. L'entassement répond à un besoin de combler quelque chose, de combler un manque, le lieu n'a donc aucune importance, même si la personne vient à être expulsée, elle recommencera à entasser dans son nouveau lieu de vie quel qu'il soit. Le but de cette longue durée est de permettre à la personne d'apprendre à combler le vide qu'elle ressent autrement que par l'accumulation excessive. L'adhésion et la participation de la personne sont donc la clef d'un accompagnement réussi. En effet, un débarrasage trop hâtif ou fait « contre le gré » de la personne conduira presque systématiquement à retour à l'encombrement voire une aggravation de la situation.

L'autre part importante de l'intervention de l'équipe est le soutien aux professionnels, car ce type de situation peut rapidement mettre à mal les divers professionnels qui se retrouvent démunis face à un logement qui bouscule nos propres codes de ce qu'habiter signifie.

De cette présentation, des questionnements ont été soulevés tels que : le manque de place face au petit effectif de l'équipe pour répondre à la demande ou encore, sur la problématique du financement. En effet la désinsectisation, qui va souvent de pair avec le syndrome de Diogène, représente un certain coût ne pouvant être amorti par les personnes.

- Mardi 14/12/2021 - Réunion d'information « Et si on restait à la maison »

La thématique de cette réunion concernant le « Maintien à domicile renforcé » et a pour vocation d'apporter de nouvelles connaissances sur d'autres méthodes de maintien à domicile autre que les structures d'aides à domicile.

Nombre d'intervenants : 3

Nombre de participants : 25

Présentation du dispositif Viagévie

- Viagévie est un dispositif d'intérêt général qui œuvre en faveur du maintien à domicile des seniors, leur permettant de conserver un maximum leur autonomie dans leur logement en toute sérénité.

- Il garantit un accompagnement personnalisé à domicile, une sécurité financière par la vente du logement en viager social et l'assurance d'améliorer le confort des seniors au quotidien.
- Ce dispositif est financé par La Banque des Territoires, La Poste et SOLIHA Provence.
- Agit sur deux plans :
 - Le logement en lui-même : en proposant une offre de vente en viager à SOLIHA Provence qui va permettre d'avoir une évaluation et un accompagnement pour l'aménagement du logement, ainsi qu'un avantage financier permettant à la fois de percevoir une rente mensuelle ET un capital suite à la vente du logement.
 - Le lien social : par le biais de visites d'une professionnelle qui pourra accompagner la personne dans ses diverses démarches ou se contenter de visite de courtoisie.
- Parmi les autres services proposés, Viagévie accompagne les personnes dans l'installation d'un accès à internet, la mise en place de la téléassistance, l'initiation à l'outils numérique grâce à une tablette accessible aux seniors, mais propose également des activités de loisirs numérique et des temps d'échange réguliers.

Présentation de la Gestion de cas - MAIA Marseille

- L'orientation des personnes se fait via une fiche commune créée par la MAIA Marseille.
- Une fois la situation reçue, les professionnels elles réalisent, en lien avec la cellule de pilotage MAIA, un étayage de la situation afin de déterminer si la personne pourra être incluse dans le dispositif de gestion de cas.
- Les critères d'inclusion sont les suivants : personnes de plus de 60 ans, vivant au domicile, sans aidant, et souffrant d'une perte des capacités décisionnelles
- Une fois l'inclusion effective, les gestionnaires de cas vont assurer une coordination des intervenants au domicile, tout en accompagnant la personne dans le retour vers un parcours de soin adapté. Cela peut aller, de la prise de rendez-vous médicaux, en passant par la mise en place d'aide à domicile ou l'accompagnement à un rendez-vous médical.
- En cas de non inclusion, la situation sera orientée vers l'interlocuteur le plus adapté aux besoins repérés.
- L'accompagnement n'a pas de durée limitée et se poursuit jusqu'à la stabilisation de la situation

Présentation du dispositif « EHPAD Hors les Murs » dépendant du Centre Gérontologique Départemental (CGD)

Ce dispositif est destiné à **toute personne âgée dépendante classée du GIR 1 à 3**, souffrant de troubles cognitifs et dont les critères de vulnérabilités ne permettent pas un maintien au domicile sans une intervention coordonnée des divers services d'accompagnement. La présence proche d'un aidant (au domicile ou dans une très grande proximité) est aussi un critère nécessaire à l'inclusion d'une personne dans le dispositif.

- Le territoire d'intervention se situe dans un périmètre de 4km autour du CGD. Ce dernier couvre donc majoritairement les arrondissements du 12ème, 13ème, 5ème, 4ème, 3ème, 2ème et 1er, ainsi que quelques rues des 11ème, 10ème et 6ème arrondissement.
- L'équipe se compose 1 médecin coordinateur, 1 infirmière cadre, 3 IDE de nuit/astreinte, 1 psychomotricienne.

- L'accompagnement se traduit par une coordination des intervenants au domicile sur le plan sanitaire ainsi qu'une assistance en Visio 24h/24 par un.e IDE d'astreinte.
- Cet accompagnement sera formalisé par la signature d'un contrat de prise en charge définissant le champ d'intervention des professionnels.
- Le dispositif se veut également être un soutien pour l'aidant, qui pourra le soulager, le conseiller et permettre une solution de répit pour l'aidé en cas d'hospitalisation de l'aidant. Une chambre est dédiée au dispositif au sein du CGD, pour un séjour de 7 jours renouvelable une fois, il restera tout de même à la charge de la personne le forfait journalier et le ticket modérateur.

En conclusion, ces réunions et comités technique rencontrent toujours un franc succès avec un total de **78 participants sur 4 réunions**. Le niveau de participations démontre l'intérêt des partenaires aux sujets proposés qui sont tout aussi varié et sont le résultat des échanges et des demandes partenariales.

Pour 2022, plusieurs demandes ont émergé de par les retours des professionnels. Ainsi, des thématiques tels que « le syndrome de Noé », « aborder l'expulsion locative du seniors », « violences intrafamiliales » ou encore « le handicap vieillissant »... des sujets parmi tant d'autres seront présentées durant cette année à venir.

2.7.4. Autres instances de coordination sur le territoire :

- **La M.A.I.A. et la Plateforme Territorialisée d'Appui (Pratic Santé) :**

Le travail de partenariat et de concertation avec ces deux instances s'est poursuivi en 2021. Il a été centré sur la crise sanitaire, qui a permis de mettre en œuvre une nouvelle dynamique.

- **L'équipe Mobile Gériatrique Domicile Ville Site Nord :**

Lien du Pôle avec cette instance : Nous avons avec l'équipe mobile, des relations partenariales régulières permettant des orientations réciproques et une intervention concertée pour des situations communes. Des évaluations conjointes sont parfois réalisées, notamment pour des situations problématiques. Le travail s'est poursuivi en 2021 avec toujours une adaptation par rapport à la crise sanitaire.

➤ **Réseau de santé Mentale et Logement (sur les 13/14èmes et sur les 15/16èmes) :**

L'objectif de ce réseau est le maintien dans le logement des personnes souffrant de problèmes de santé mentale (tout public à partir de 18 ans). Le Réseau organise des réunions pluridisciplinaires régulières autour de situations évoquées au cours de chaque rencontre en vue d'en suivre l'évolution. Les réunions, animées par une coordinatrice, rassemblent les acteurs du secteur psychiatrique, les travailleurs sociaux, notamment des M.D.S., les bailleurs et autres acteurs divers.

Lien du Pôle avec ces réseaux : Le Pôle Infos Seniors participe à certaines réunions proposées. Une première réunion était initialement prévue le 5 novembre 2020 avec différents acteurs, tels que les bailleurs sociaux du territoire et les acteurs de la psychiatrie. Cette date a été déplacée en 2021 en raison du second confinement.

2.7.5. Dispositif Local d'Accompagnement

L'évolution des Pôles Infos Séniors impulsée par le Conseil Départemental 13 en 2014 est le résultat d'un process amorcé en 2012 par les services du CD 13. Elle s'appuie sur une étude de terrain auprès de l'ensemble des parties prenantes, des données statistiques offrant une vision prospective et une concertation avec les professionnels. L'évolution de l'environnement et la multiplicité des dispositifs ayant des missions similaires mette en exergue en 2019 la volonté des Pôles de travailler ensemble sur leurs forces et leurs valeurs ajoutées et définir des modalités de communication sur leur identité. En 2017, l'arrivée de la « Maison du Bel âge », dont les contours de la mission n'étaient pas encore totalement connus, a constitué une nouvelle évolution du secteur. De plus, en 2019, le Dispositif d'Appui à la Coordination³ (appelé le DAC) dessine ses premiers contours avec la décision d'intégration des Pôles Infos Séniors dans ce dispositif revenant au CD 13.

De cette évolution et ses perspectives, le Pôle Infos Séniors Marseille Nord, ainsi que les autres Pôles du bassin marseillais et de la région des Bouches du Rhône ont eu besoin de se retrouver pour évoquer ensemble cette évolution et d'établir un diagnostic des enjeux et des besoins collectifs. Dans ce cadre-là, un Dispositif Local d'Accompagnement appelé « DLA » a été instauré par le Conseil Départemental dans l'optique d'harmoniser les pratiques et les missions des Pôles. Pour réussir ce virage d'évolution, les Pôles Infos Séniors ont fait appel à un consultant « France Active ». Il s'agit d'un accompagnement collectif à la stratégie de positionnement des Pôles Infos Séniors dans un contexte d'évolution du secteur gérontologique, dans le cadre aussi de l'articulation avec le futur DAC qui doit voir le jour au 01^{er} janvier 2023. Il est important de préciser que les « CLIC » peuvent intégrer les DAC mais c'est le Conseil Départemental qui prend cette décision. Pour le moment la décision d'inclusion n'est pas actée.

Ainsi, en 2021, plusieurs rencontres ont été organisées mensuellement :

- 4 réunions de préparation et de diagnostic
- Réunion de restitution en juin 2021
- Novembre 2021 : diffusion, relance et dépouillement d'un questionnaire à destination de tous les professionnels partenaires de la gérontologie. Le but : à viser de la connaissance des Pôles, des besoins des professionnels et leurs souhaits pour le futur – 385 réponses ont été traitées par des Pôles qui ont assisté au dépouillement⁴.
- 5 réunions d'accompagnement DLA.

Toute l'équipe est impliquée dans cette démarche et à ce jour, le travail d'accompagnement au DLA est toujours en cours.

2.8. Les actions en faveur des personnes âgées et leur entourage

Le Pôle, toujours fidèle à ses valeurs, a mené en 2021, 2 actions à destination des Séniors en faveur de la lutte contre l'exclusion qu'elle soit alimentaire ou numérique.

³ Il s'agit de la fusion de 6 services à la demande de l'Agence Régionale de Santé : MAIA Aubagne, MAIA Marseille, ILLUP, Santé Croisé, PTA et Réseaux de Santé Gériatrique de Ville

⁴ Annexe 3 - Dispositif Local d'Accompagnement - Résultats du questionnaire soumis aux professionnels - Mars 2022

2.8.1. Action « Alimentation, plaisir, santé et petit budget »

Cette action de prévention est organisée chaque année par le Pôle depuis 2016 grâce à un financement de la Conférence des Financeurs. Au cours d'ateliers d'informations et de cuisine proposés aux personnes de 60 ans et plus résidant sur le territoire nord de Marseille, à leurs aidants, leurs aides ménagères ou auxiliaires de vie, il s'agit de promouvoir « le bien-vieillir » par la transmission des informations, conseils et astuces utiles permettant d'adapter son alimentation à son âge, son état de santé, ses besoins nutritionnels, son budget, ses goûts. Cette action est portée par l'Assistante de Coordination.

La finalité : réduire les inégalités sociales en agissant sur l'aspect budgétaire, et permettre aux participants de modifier, s'ils le souhaitent, leurs choix et habitudes alimentaires. Les ateliers, qui se déroulent dans la convivialité, ont été imaginés de manière ludique et pour favoriser l'expression et la participation de chacun au travers d'échanges, de débats.

Le second axe essentiel de ce projet est de sensibiliser l'aide-ménagère ou l'auxiliaire de vie à domicile sur la nutrition, les besoins alimentaires en fonction de l'âge et l'état de santé :

- ✓ Pour valoriser le rôle éducatif de ces professionnels, les impliquer dans le choix des menus, la réalisation des courses, la préparation des repas,
- ✓ Pour ne pas faire à la place de la personne mais avec pour favoriser le maintien de l'autonomie.

Cette action vise également à favoriser, tout au long du programme, le lien social, les rencontres, la complicité entre le sénior son aide-ménagère ou son aidant, le partage des savoirs, la curiosité, la créativité, le plaisir de préparer ses repas et le plaisir de manger.

Au regard des bénéfices de cette action, mesurés au cours des 3 programmes précédents, nous avons souhaité renouveler ce programme pour répondre à de nouvelles demandes d'inscriptions et avec l'objectif d'améliorer la participation des structures d'aide à domicile.

A cet effet, nous avons organisé une réunion à l'attention des Services d'Aide à Domicile en juin 2019 en présence de la responsable du service social de l'AFAD, structure impliquée dans les programmes précédents de cette action.

En 2020, cette action n'a pas pu se mettre en place aux vues du contexte sanitaire dû à la Covid-19, mais le programme était prêt à être lancé avec une première session démarrant le 26 janvier 2021. L'action Alimentation Plaisir Santé et petit budget n'aura malheureusement pas pu se mettre en œuvre sur l'année 2021 pour les mêmes raisons sanitaires que l'année 2020. De plus, cette suspension a été soutenue par la Conférence des Financeurs. Enfin cette action, très appréciée des Séniors, sera maintenue en 2022, si le contexte le permet, et tous les préparatifs sont mis en place afin de pouvoir démarrer une session durant le premier trimestre 2022.

2.8.2. L'action « RESLEN »

Le projet RESLEN (Réseau d'entraide Solidaire de Lutte contre l'Exclusion Numérique des seniors) a été initié afin de répondre à une problématique fortement exprimée lors de nos réunions avec le comité de seniors bénévoles mais également lors des entretiens que réalise

Géront'O Nord dans le cadre de sa mission C.L.I.C (Pôle Infos Seniors) auprès des personnes âgées. Le problème mis en avant est l'exclusion numérique dont les seniors font l'objet. Cette action est portée par Mme M. MA. Chargée de Missions pour l'Association Géront'O Nord.

Afin de pallier au manque d'offres proposées aux seniors en incapacité de sortir du domicile et souhaitant s'initier au numérique, l'association Géront'O Nord a créé le Réseau d'Entraide Solidaire de Lutte contre l'Exclusion Numérique. Nous avons pu réaliser, au gré des restrictions sanitaires, 25 accompagnements ce qui représente plus de 900 heures d'intervention au domicile des seniors sur l'année 2020-21. Cette action a démarré sur le territoire que couvre le Pôle Infos Seniors Marseille Nord à savoir les 13, 14, 15 et 16^{ème} arrondissements de Marseille, à destination de tous les bénéficiaires étant en incapacité de sortir du domicile soit par contrainte médicale soit car les transports ne permettaient pas d'aller dans des structures proposant un accompagnement informatique.

Grâce au soutien de la Conférence des Financeurs et du FDVA notre action s'est développée en 2021 et prouve son intérêt en luttant contre la fracture numérique.

Globalement, malgré le contexte sanitaire sévissant toujours en 2021, le Pôle a poursuivi ses différentes missions. Au regard des différentes modalités de partenariat, d'actions et de coordination, le Pôle a créé de nouveaux liens et fait perdurer les existants. En conclusion, la mission II « *Faire vivre le réseau pour pouvoir le mobiliser* » est remplie.

Mission III : Informer, évaluer, orienter

Le Pôle Infos Séniors est à la disposition des personnes âgées d'au moins 60 ans, leur familles, aidants et des professionnels intervenant auprès de ce public.

Pour avoir une visibilité sur l'activité du Pôle Infos Séniors Marseille Nord, un focus est réalisé sur la mission d'information et d'évaluation qui est graduée en deux niveaux en fonction de la situation évoquée, à savoir :

- Niveau 1 => Information et orientation – Réalisé par la Chargée d'Accueil
- Niveau 2 => Évaluation des besoins et préconisations - Réalisé par l'Assistante de Coordination

C'est au travers de ces 2 niveaux que la mission prend son sens.

3. Niveau 1 : La mise en place de la fonction d'information par le Pôle

La mise en place de la fonction d'information par le Pôle se fait par le recensement des demandes et sa classification. En 2021, cela a représenté **682** demandes qui se sont déclinées sous différentes formes en fonction de la problématique rencontrée et des profils

de public. Il peut y avoir une demande d'information pour plusieurs thématiques. Il est important de noter que sur les 682 demandes, elles sont réparties de la façon suivante :

- 555 Demandes émanent des seniors
- 110 Demandes proviennent de professionnels
- 29 Demandes des aidants

Pour cela, un focus sur la déclinaison du type de public, les origines des demandes ou les types des demandes est réalisée d'une part au travers de la demande des Séniors et d'autre part au travers de la demande des Professionnels.

3.1. La demande des Séniors

✧ Quel public Séniors s'adresse au Pôle Infos Séniors Marseille Nord ?

Selon l'annexe 4 « *Le public s'adressant au Pôle* », le tableau 1 indique que le Pôle Infos Séniors Marseille Nord a reçu 682 demandes d'informations en 2021. Il s'agit majoritairement des personnes âgées ou leurs familles ainsi qu'une centaine de professionnels. Cette répartition des demandeurs reste stable par rapport à l'année 2020⁵.

De plus, selon le tableau 2 de l'annexe 4, il est intéressant de constater que les demandes sont différentes en fonction des tranches d'âge. En effet, les personnes entre 60-70 ans sont intéressées par les aides administratives alors que les personnes de 80-90 ans cherchent des solutions de renforcement du plan d'aide ou de la coordination professionnelles.

✧ Typologie des demandes Séniors

Selon l'annexe 5 « *Typologie des demandes* », sur l'année 2021, le Pôle infos Séniors Marseille Nord a reçu 682 demandes d'informations concernant se répartissent en plusieurs catégories. Il est à noter qu'une demande peut avoir plusieurs items. Ces demandes étaient majoritairement liées :

- Au Maintien à domicile
- A une demande d'un professionnel pour une évaluation à domicile
- Au logement (adaptation, aide, ...)
- Au transport
- A l'accès aux droits et aux soins.

✧ Comment les demandes Séniors ont connu le pôle infos seniors ?

Selon l'annexe 6 « *Les Orientations* », le tableau 1 « *Orientations* » indique que sur 555 personnes Séniors demandeuses d'information, 301 personnes ont connu très majoritairement le Pôle par l'intermédiaire d'un professionnel et 120 par de la communication type internet, forum...

En effet, le Pôle Infos Séniors Marseille Nord est le seul Pôle à bénéficier d'un site internet. De ce fait, le Pôle est facilement identifiable par les personnes même hors zone⁶ d'intervention qui sont orientées à ce moment-là vers les bons interlocuteurs. Enfin, il est

⁵ Cf. Rapport d'activité 2020

⁶ 64 demandes selon le tableau 2 de l'annexe 6 « *Orientation Hors Zone* »

à noter qu'au regard du contexte sanitaire de cette année 2021, 2 forums ont tout de même pu être réalisés pour favoriser la communication, l'échange et l'ouverture vers les autres.

❖ **Quelle est l'origine géographique de la demande ?**

En 2021, d'après l'annexe 7 « *Origine géographique de la demande* », les secteurs qui ont largement sollicités le Pôle sont le 13^{ème} – 14^{ème} – et 15^{ème} arrondissement. Le 16^{ème} arrondissement est peu demandeur car cela s'explique par l'existence sur cette zone d'un maillage social très important et très actif (CIQ, MDS, Centre de loisirs, ...).

De plus, il est intéressant de constater que le Pôle a reçu 39 appels hors territoire, qui ont été orientés, et non couverts par un Pôle.

❖ **Quel public se rend dans les locaux du Pôle ?**

Sur les 555 demandes de Séniors, 51 personnes ont été reçu en rendez-vous et 100% de ces visiteurs ont obtenu de notre service une réponse immédiate dont les sont majoritairement apportées par la Chargée d'Accueil.

Toutefois, il est important de noter que, durant l'année 2021, au regard du contexte sanitaire, l'accueil du public ne pouvait plus être spontané mais uniquement sur rendez-vous. Le Pôle espère pouvoir rouvrir ses portes librement et sans rendez-vous dès 2022 afin de faciliter l'échanger avec le public.

❖ **Quelle personne âgée s'adresse au Pôle Infos Séniors ?**

Au regard de l'annexe 8 « *Quelle personne âgée s'adresse au Pôle Infos Séniors* » différents tableaux tendent à répondre à cette question sous plusieurs angles.

En synthétisant le tableau 1 qui représente le public par sexe et par tranche d'âge, le tableau 2 sur la répartition des sexes par style de vie (seul, couple, ...) et le tableau 3 sur le type de logement, on peut obtenir une vision globale de la personne demandeuse. On peut alors constater que l'essentiel du public est féminin, vivant seule, peu importe la tranche d'âge à laquelle elle appartient avec une forte propension pour la tranche 80-89 ans vivant dans un logement privé à savoir hors EHPAD, résidence autonomie... Il est à noter que le Pôle Infos Séniors ne touche pas le public vivant en institution.

De plus, le 04^{ème} tableau aborde la représentation des intervenants professionnels à domicile. Une personne peut bénéficier d'un ou plusieurs aides. Ce qui est intéressant à lire, c'est la représentation de 284 personnes qui ne bénéficient d'aucune aide et qui sollicite le Pôle pour trouver une réponse à leurs situations.

Enfin, les tableaux 5 et 6 permettent d'identifier le nombre de personnes qui ont un entourage mobilisable. On constate que les enfants sont les principaux aidants familiaux, même s'ils n'habitent pas sur le même territoire et qu'ils sont majoritairement les filles. Les aides apportées par ces aidants sont majoritairement administratives et sur la gestion financière.

De plus, il est à noter que 176 personnes n'ont pas d'entourage mobilisable, 358 qui en ont un même mobilisable que ponctuellement et 21 personnes n'ont aucun entourage. Ainsi, le Pôle arrive à toucher tout type de personne qu'elle soit isolée ou non.

❖ **Quel est le motif de la demande pour le public Séniors hors professionnel et aidant ?**

Selon l'annexe 9 « *Motifs de la demande* », l'essentiel des demandes concernent comme motif principal :

- Le maintien à domicile avec l'aide à domicile, le renforcement du plan des aide et le portage de repas,
- L'accès aux droits : retraite et aides financières,
- L'accueil des structures : accueil de jour, entrée en EHPAD,
- Le logement : adaptation du logement, relogement,

« Le besoin repéré » représente l'étayage réalisé par la Chargée d'Accueil qui repère dans la demande plusieurs problématiques.

« Demande ultérieure » concerne les personnes qui sollicitent à nouveau le Pôle pour avoir d'autres informations supplémentaires sur d'autres thématiques.

3.2. La demande des professionnels

En 2021, le Pôle a reçu **110 demandes de professionnels** pour une ou plusieurs problématiques. 70% des demandes ont été traité par la Chargée d'Accueil.

Selon l'annexe 10 « *Demandes par un professionnel* », les demandes des professionnels concernent majoritairement un :

- « Appui technique » : Il s'agit d'un conseil sur une orientation, une recherche de partenaire et/ou professionnel autre, réunion de synthèse, ...
- « Accès aux droits » : demande d'aide sur l'APA, accès au droit retraite, ...
- « Maintien à domicile » : renfort du plan d'aide, changement de SAAD, recherche de paramédicaux, aménagement du domicile...
- « Besoin d'une évaluation de la situation »

Un professionnel s'adressant au Pôle demande essentiellement une intervention à domicile pour évaluer la situation du senior dans un contexte global. Elle peut être conjointe et aboutir à des préconisations que mettra en application le professionnel à l'origine de la demande.

En conclusion les différentes demandes de Niveau 1, qu'elles émanent du public ou des professionnels, trouvent toujours une réponse auprès de la Chargée d'Accueil. Son rôle est capital dans l'information et l'orientation du public vers le bon interlocuteur. Lorsque la demande d'information arrive à son terme et qu'une évaluation est nécessaire, la demande d'information passe alors au Niveau 2.

4. Niveau 2 : De l'évaluation à l'orientation :

La demande de Niveau 2 est prise en charge par l'Assistante de Coordination qui est en charge de l'expertise gérontologique des demandes individuelles. L'évaluation est réalisée

soit à domicile soit par téléphone est aboutie à un plan de préconisation voir un accompagnement si nécessaire.

✧ **L'évaluation**

Sur les 682 demandes réalisées auprès du Pôle, 51 demandes ont nécessité une évaluation soit :

- A domicile pour 41 personnes
- Par téléphone pour 10 personnes.

Le choix de l'évaluation par téléphone ou par visite à domicile s'explique en fonction de la capacité de la personne à se saisir de l'information. En effet, si la personne n'arrive pas à formuler ses besoins, s'il n'y a pas d'aidant proche pour faciliter la compréhension de l'information par téléphone, à ce moment-là, une visite à domicile est alors organisée. Le Pôle a à cœur de réaliser des visites afin de faciliter l'accès à l'information aux personnes les plus éloignées ou dépendantes.

Il est à noter qu'en 2021 aucun entretien n'a été réalisé dans les locaux du Pôle en raison notamment des restrictions dues au contexte sanitaire et de l'impossibilité de se déplacer pour la majeure partie des personnes nécessitant une évaluation.

Sur les 51 demandes d'évaluation, les personnes ont été orienté de la façon suivante :

- 35 Professionnels :
 - Service sociale (APA, centres sociaux, MDS, ...) => 16
 - Service Sanitaire (GC, IDEL, MT...) => 10
 - Acteurs du logement (bailleurs) => 4
 - Service d'Aide à Domicile =>4
 - Mandataire Judiciaire => 1
- 16 par Le Sénior lui-même ou un aidant familial

Le motif de l'évaluation téléphonique ou à domicile, qui peut avoir plusieurs réponses, représente :

- 30 demandes pour de l'isolement
- 2 demandes pour de la forte précarité (problématique financière)
- 14 demandes pour des problématiques de logement
- 1 demande pour de la maltraitance (orientée directement sur la MDS)

Ces motifs ont découlé sur des plans de préconisation.

✧ **Plan de préconisation**

Un plan de préconisation est réalisé après l'évaluation de l'Assistante de Coordination après chaque évaluation. Il s'agit d'un plan traçant le repérage des besoins de la personne et appose en face une réponse au travers d'une orientation. Une fois complété, le document est lu avec le ou les bénéficiaire(s) ou leurs aidants afin de s'assurer la compréhension des

axes de travail, et pour requérir l'accord verbal de la personne. Le document est ensuite signé par les deux parties. En 2021, 29 plans ont été réalisés.

De manière générale, lors d'une visite à domicile, 1 à 2 besoins sont repérés et des solutions sont préconisées comme par exemple :

- Logement inadapté ou trop petit ou insalubre => structure recherche logement, équipe Diogène et Incurie, ...
- Maintien à domicile => Creedat si aide technique
- Aide à dom => Carsat, APA, IDE...
- Isolement => Les Petits frères des Pauvres, ...

Les évaluations durent en moyenne 01h00 à chaque visite et en général une seule suffit mais il se peut que, au regard de la complexité de la situation, plusieurs visites avec des professionnels soient organisées.

Si l'évaluation aboutie à une demande d'APA et qu'il s'agit strictement d'une aide au remplissage du dossier (difficultés d'écriture, de compréhension...) l'Assistante de Coordination aide dans cette réalisation.

Concernant les demandes de mise sous protection, l'Assistante de Coordination en a réalisé 2 après constat de la vulnérabilité de la personne et de la nécessité de la mise en place d'une mise sous protection. Cette demande de mise sous protection émane soit d'un professionnel à domicile soit d'un proche de la personne.

Si la personne n'est pas en capacité de se saisir du plan de préconisation du fait de ses difficultés (langue, handicap,) et avec son accord, à ce moment-là, l'Assistante de Coordination s'occupe de faire les orientations aux professionnels (CCAS, ...) pour qu'un relai puisse être organisé. Si le relai ne peut pas être fait (absence d'aidant, pas de professionnels au domicile,...) l'Assistante de Coordination organise un plan d'Intervention Coordonnées.

❖ **Le Plan d'Intervention Coordonnée**

En 2021, 1 plan d'intervention coordonnée entre le Pôle Infos Séniors Marseille Nord et le Séniors a été réalisé. Le plan est constitué d'une date de début et de fin. Il retrace toutes les actions menées avec la personne. Dans cette situation, il s'agissait d'un monsieur, seul, sans famille, isolé, souffrant de différentes pathologies psychiatriques et neurologiques, avec une confiance difficilement approchable. Le lien de confiance créé au long des entretiens a permis de mettre en place des actions tels que la mesure de protection car il était victime de plusieurs escroqueries et d'abus de faiblesse. L'Assistante de Coordination a dû le rencontrer à plusieurs reprises car la création du lien a été très compliquée. La demande de mise sous protection devait être faite en lien avec Monsieur et pour cela, il a fallu un long travail d'accompagnement et d'acceptation. Par la suite, une orientation en gestion de cas a été demandée afin de l'aider à préserver son maintien à domicile dans les meilleures conditions.

En conclusion, au regard du contexte sanitaire de 2021 avec les restrictions de déplacements, les évaluations ont pu être maintenues et les liens avec les professionnels ont été préservés. Il en ressort également dans les demandes d'évaluation que les Services d'Aide à Domicile sollicitent le Pôle Infos Séniors pour des évaluations. Il sera donc intéressant de retravailler un lien avec eux pour être une aide supplémentaire dans leur pratique.

5. Objectifs fixés pour l'année à venir (2022) :

Les objectifs pour l'année 2022 sont étroitement liés aux objectifs non atteints en 2021 qui concernent le déménagement de l'Association, le projet de service du Pôle Infos Séniors Marseille Nord et l'extension du territoire sur les communes des Pennes Mirabeau et de Septème les Vallons.

5.1. Déménagement

Depuis janvier 2015, les locaux du service de l'Association, sont situés au cœur du village de Sainte-Marthe, dans le 14^e arrondissement de Marseille au 3 bd Basile Barrelier. Cette implantation permet au Pôle d'être localisés au centre de son territoire d'intervention.

Le service dispose d'une salle d'attente faisant aussi office de lieu ressources (présentoirs avec documentations), d'un bureau avec porte fermée dans lequel la confidentialité est respectée, réservé à la chargée d'accueil et aux rendez-vous avec le public, et d'une grande pièce contenant le bureau de l'Assistante de Coordination et de la Responsable de Coordination. Cette pièce est également utilisée pour les réunions en petit nombre et les repas.

Afin d'améliorer l'organisation du service et des activités, un projet de déménagement a été envisagé depuis 2020, pour disposer de bureaux individuels séparés et d'une grande salle de réunion permettant d'organiser des actions collectives ou réunions partenariales au sein du Pôle.

Les critères complexes de recherches sont :

- Ne pas être enclavé dans une cité
- Ne pas être adossé à un service social ni un établissement de soins
- Être sur son territoire
- Être centralisé dans son territoire
- Avoir un accès aux transports public
- Avoir un accès PMR

Ainsi, au regard de la particularité géographique du territoire Nord (zone sans transports et superficie du territoire) et des différents critères stricts rendent l'aboutissement du projet de déménagement compliqué.

5.2. Le projet de service sur 5 ans et déclinaison annuelle

Le projet de service avait été initié fin 2020 par Mme F. C. Responsable de Coordination du Pôle Infos Séniors.

A ce jour, au regard de l'absence depuis plusieurs mois de la Responsable, le travail collaboratif sur ce projet n'a pas pu être réalisé dans le cadre méthodologique mis en œuvre car le remplacement est réalisé à mi-temps et qu'il y a eu une focalisation des missions sur l'extension de territoire et l'animation du réseau auprès des partenaires.

5.3. L'extension de territoire - « Aller Vers Septèmes les Vallons et Les Pennes Mirabeau »

Le projet d'« Aller Vers » de nouveaux territoires est né d'un diagnostic de territoire et de constats sur les difficultés d'accès au Pôle dans ces deux secteurs. Ce travail de réflexion prend en considération cette problématique d'accompagnement et la volonté de corréliser les missions du CCAS et de notre Savoir-Faire dans un but commun, l'accès à l'information pour tous publics.

Le dispositif Pôle Infos Seniors est la porte d'entrée vers l'ensemble des dispositifs d'information et de prévention sur le territoire, pour les personnes âgées de plus de 60 ans, leurs aidants, leurs entourages ainsi qu'aux professionnels du secteur gérontologique.

Jusqu'à présent, l'étendue du territoire d'intervention du Pôle Infos Séniors Marseille Nord couvrait les quartiers Nord de Marseille (13, 14, 15, 16^{ème} arrondissement). Nous avons constaté la difficulté pour la population âgée, résidant sur des secteurs tels que le 16^{ème} arrondissement d'accéder au dispositif « Pôle Infos Seniors Marseille Nord » du fait de l'éloignement géographique de nos locaux et une accessibilité difficile par les transports en commun. De plus, régulièrement, le Pôle reçoit des demandes ponctuelles provenant de la des territoires limitrophes tels que Septèmes Les Vallons, La Gavotte, Les Pennes Mirabeau, Le Rove... Or pour ces secteurs, nos réponses se limitent à de l'information et de l'orientation. Par ailleurs, au regard des besoins observés, un investissement plus adapté serait souhaitable : évaluation à domicile, accueil de proximité, accessibilité au lieu ressources...

De cette problématique d'accès à l'information est né le projet « Aller Vers » les communes de Septèmes Les Vallons et des Pennes Mirabeau, pour répondre aussi bien aux besoins de la population âgée du 16^{ème} arrondissement que ceux des communes limitrophes. C'est ainsi que l'Association GERONT'O NORD, qui porte le Pôle Infos Séniors Marseille Nord a demandé au Conseil Départemental 13 et obtenu en 2020, une extension de son territoire d'intervention sur les communes limitrophes Septèmes les Vallons et Les Pennes Mirabeau.

Ce projet « Aller Vers » a pour vocation de remettre le public âgé au cœur du dispositif d'information et d'accompagnement global afin de le rendre pleinement acteur de son propre projet de vie. Pour se mettre en place, il est nécessaire de créer un lien unique au travers de :

- La construction de nouveaux partenariats : rencontres avec les acteurs principaux du territoire et organisation de réunions d'Information et Comités Techniques
- La mise en place de permanences délocalisées de proximité au sein des CCAS de communes concernées (avec la nécessité de prêt de locaux avec les partenaires des Pennes Mirabeau et Septèmes les Vallons).

L'accomplissement des missions du Pôle Infos Seniors Nord nécessite un travail partenarial et une articulation avec tous les acteurs territoriaux car ils sont au cœur de nos actions. La problématique soulevée dans le projet « Aller Vers » met en évidence la nécessité de se rapprocher des personnes âgées de + 60 ans, leurs aidants et les professionnels des villes de Septèmes les Vallons et des Pennes Mirabeau. De plus, les réponses apportées aux besoins spécifiques de ce public seront valorisées par l'action collective en lien avec les acteurs locaux des Mairies et CCAS. Les échanges de bonnes pratiques, de savoir-faire et d'expérience apporteront sans l'ombre d'un doute une valeur ajoutée dans nos missions communes et sera un appui supplémentaire pour les CCAS déjà saturés par la demande.

En conclusion, les multiples échanges avec les CCAS des Pennes Mirabeau et de Septèmes les Vallons ont permis de créer un partenariat constructif de réciprocité. De ce fait, les premières permanences devraient avoir lieu :

- Mercredi 05 Janvier 2022 de 13h30 à 16h30, tous les mercredis des semaines paires au CCAS de Septème Les Vallons
- Jeudi 12 Janvier 2022, de 13h30 à 16h30, tous les jeudis des semaines impaires au CCAS des Pennes Mirabeau.

La finalité sera de développer l'animation territorial sur ces 2 communes en faisant remonter les comités technique et réunion d'informations sur ces communes. De plus, il sera important de les intégrer à la MAIA afin d'améliorer la communication entre les professionnels du secteur sanitaire et faire remonter ainsi, auprès des partenaires à la tête de dispositifs atypique (EMC2, UMPPA,...) des problématiques des autres communes et des demandes afin de les faire se développer dans ses zones là. Il ressort également des échanges avec les communes l'intérêt des seniors pour les activités collectives. Il sera donc prévu pour l'année 2022, l'extension de l'action alimentation plaisir santé et petit budget sur ces deux territoires. En effet des partenaires essentiels ont déjà été repérés afin de pouvoir faire bénéficier les habitants de cette action.

6. Conclusion

Cette année 2021 a été profondément marqué par le contexte sanitaire et l'absence longue durée de la Responsable de Coordination Mme F.C. impactant fortement l'équipe et les missions du Pôle Infos Séniors Marseille Nord. Malgré ce contexte difficile, l'équipe a su montrer sa mobilisation et son engagement pour que les activités du Pôle puissent perdurer dans les meilleures conditions.

Il sera donc nécessaire pour 2022 de poursuivre les axes de travail sur le projet de service, tout en les adaptant si nécessaire à la situation sanitaire et aux changements d'équipe. De

plus, le travail collaboratif dans le cadre du DLA apportera une nouvelle évolution pour l'ensemble des Pôles. Néanmoins, la volonté du Pôle de se renouveler et d'accompagner les Séniors et les partenaires de la gérontologie reste prégnante.

De ce fait, 2022 sera l'opportunité d'investir notre extension de territoire en construisant de nouveaux partenariats, en diffusant l'information par de nouveaux relais, en faisant vivre progressivement les 3 missions du Pôle. Ce travail colossal représente un enjeu majeur pour l'année à venir.

En conclusion, l'année 2022 risque fort d'être riche en nouveautés et en rebondissements !

7. Annexes

ANNEXE 1 – REPARTITION PAR TRANCHE D'AGE DE LA POPULATION

**SECTEUR 13-14-15-16^{EME} ARRD DE MARSEILLE ET LES COMMUNES DES PENNES MIRABEAU
ET SEPTEME LES VALLONS**

Arrdt	Tranches d'âge	Total par tranche d'âge	Total des + de 60 ans	Population totale	% + 60 ans au regard de la population globale
13^{ème}	60 à 74 ans	13 201	21 067	91 992	22.9%
	75 et +	6 866			
14^{ème}	60 à 74 ans	7 482	11 958	62 951	19.0%
	75 et +	4 476			
15^{ème}	60 à 74 ans	9 538	14 949	75 901	19.7%
	75 et +	5 411			
16^{ème}	60 à 74 ans	2 349	3 932	16 208	24.3%
	75 et +	1 583			
Septème les Vallons	60 à 74 ans	1 638	2784	10 721	25.9%
	75 et +	1 146			
Les Pennes Mirabeau	60 à 74 ans	4 251	6 461	21 387	30.2 %
	75 et +	2 210			
Total			61 151	279 160	21.9 %

Sources : Insee, RP2007, RP2012 et RP2017, exploitations principales, géographie au 01/01/2021.

ANNEXE 2 – LISTE DES ETABLISSEMENTS MEDICAUX-SOCIAUX

Arrdt - Commune	EHPAD	LITS	AIDE SOCIALE	UNITÉ FERMÉE
13°	CHÂTEAU DES MARTÉGAUX	85	65	
13°	OPALINES CLAIRFONTAINE	76	43	
13°	DOMAINE DE FONTFREDE	84	5	13
13°	KORIAN LA LOUBIÈRE	110	5	32
13°	KORIAN LA PÂQUERIE	48	0	12
13°	KORIAN MISTRAL	90	19	11
13°	LA FORÉZIENNE	24	0	OUI
13°	LA SOUVENANCE	62	20	
13°	LES CANNES BLANCHES	95	94	
13°	LES JONQUILLES	96	30	56
13°	LES MAISONS DE MARIE	84	60	15
13°	LES SÉOLANES	129	100	19
13°	RÉSIDENCE NOTRE DAME	90	45	19
13°	ST MAUR – PÔLE GÉRONTOLOGIQUE	90	108	OUI
14°	CHÂTEAU DE FONTAINIEU	125	125	
14°	MAGDALA	85	35	17
14°	SAINT BARTHÉLEMY	245	245	54
15°	RÉSIDENCE MÉDICIS	66	10	18
16°	LES OPALINES SAINT-HENRI	80	30	13
16°	SAINT-GEORGES	170	170	
Septème les Vallons	CHÊNE VERT	98	OUI	
Les Pennes Mirabeau	JARDINS MIRABEAU	42	26	14
Les Pennes Mirabeau	LES OPALINES	77	17	15

	RÉSIDENCES AUTONOMIE	LITS	AIDE SOCIALE
13°	RÉSIDENCE SAINT PAUL	80	80
13°	LA FORÉZIENNE	24	0
13°	RÉSIDENCE LA MARIE	82	82
15°	RÉSIDENCE LE CHÂTELIER	62	62
Les Pennes Mirabeau	JARDINS MIRABEAU	64	

	ACCUEIL DE JOUR	LITS
13°	ST MAUR	15
Les Pennes Mirabeau	LES PENSÉES	9
Les Pennes Mirabeau	TENDRE LA MAIN	21

ANNEXE 3 – - DISPOSITIF LOCAL D'ACCOMPAGNEMENT

RESULTATS DU QUESTIONNAIRE SOUMIS AUX PROFESSIONNELS - MARS 2022

→ 385 réponses dont 25% émanent de professionnels exerçant dans des institutions sociales (Services du département, CCAS, ..)

→ 70% des répondants sont :

- En contact quotidien avec le public senior
- Estiment que ces seniors sont majoritairement en perte d'autonomie

→ En grande majorité, les professionnels s'estiment bien outillés pour répondre aux difficultés rencontrées par le public senior.

Néanmoins, les professionnels s'estimant moins outillés œuvrent dans le champ sanitaire, logement, vie sociale.

→ Les principales difficultés auxquelles ils sont confrontés concernent :

- Des difficultés d'inadéquation entre la problématique du public et les missions de leur service (principalement pour les professionnels des secteurs de l'hébergement, du logement, des institutions sociales et des SAAD)
- Des difficultés pour savoir vers qui orienter (principalement pour les professionnels des secteurs associatifs, sanitaire et vie sociale)

→ A ce sujet, les professionnels sollicitent principalement les CCAS et les Pôles Infos senior pour trouver des réponses à leurs questionnements.

→ Concernant les attentes pour améliorer la pratique et la connaissance : les professionnels sont principalement en demande de réunions et de rencontres partenariales.

Ils souhaitent aussi pouvoir bénéficier d'un outillage (fiches techniques, procédures...)

Les structures les plus en demande sont les SAAD, les institutions sociales et les structures d'hébergement.

→ Plus de 88% des répondants connaissent les Pôles Infos senior.

Les secteurs qui connaissent le moins le dispositif sont ceux du logement, de la vie sociale et du sanitaire.

→ Les professionnels connaissent les Pôles Infos seniors pour :

- Des demandes d'interventions individuelles
- L'organisation de réunions ou de comités techniques

A retenir : les partenaires nous perçoivent tout de même pour l'ensemble de nos missions (peu de réponses « simples » à cette questions) → nous sommes bien repérés pour l'ensemble de nos attributions.

A retenir : les professionnels « opérationnels » connaissent moins les Pôles pour leurs instances de réunions collectives.

Si on émet l'hypothèse que les informations ont du mal à redescendre dans les équipes de partenaires il faudra veiller à bien associer à la fois les cadres mais aussi les agents opérationnels à ces rencontres.

A retenir : la mission de soutien aux professionnels n'est pas celle pour laquelle les partenaires nous sollicitent le plus.

Il y a peu de recours à la synthèse ou à la VAD commune.

Sommes-nous vraiment repérés sur cette mission ? Pourrait-on renforcer l'idée de coordination et la notion de subsidiarité ?

Certaines demandes d'interventions individuelles pourraient peut-être se transformer en soutien aux professionnels. Cela dépend de la manière dont les partenaires nous perçoivent mais également de notre positionnement vis-à-vis de notre implication dans les accompagnements.

**ANNEXE 4 - LE PUBLIC S'ADRESSANT AU POLE INFOS SENIORS MARSEILLE NORD
DURANT L'ANNEE 2021.**

TABLEAU 1

Origine de la demande	Items complémentaires	Nombre
Personne âgée		227
Famille	Conjoint, enfants, cousins...	216
Entourage	Voisinage, amis...	19
Médecin		4
Professionnels : Acteurs sociaux	Service social APA service social Caisses de retraites, CCAS, MDS, MDPH, social, bailleurs sociaux, service social hôpital...	24
Acteurs sanitaires	Libéraux IDE, kiné médecins, hôpital, cliniques, soins palliatifs, HAD, CMP	20
Acteurs médico-sociaux	EHPAD, résidence autonomie, SSIAD, SAAD, ESA, plateforme de répit, accueil de jour, SAMSAH, SAVS, portage de repas, téléassistance, résidence services...	15
Acteurs de coordination	PTA, MAIA, réseaux de santé services d'appui...	12
Acteurs divers	Associations, mairies, centres sociaux, greffière, mandataires, clubs loisirs et clubs seniors, transports, maison du bel âge...	21
	Total professionnel	92
TOTAL		558

TABLEAU 2

TRANCHE D'ÂGE 60 à 69 ANS

Libelle	Effectif
AIDE ADMINISTRATIVE	25
ACCÈS AUX DROITS	21
LOGEMENT	16
MAINTIEN AU DOMICILE	15
DEMANDE PAR UN PROFESSIONNEL EN LIEN P.A	14
ACCUEIL DANS LES STRUCTURES	8
VIE SOCIALE ET CULTURELLE	8
DIVERS	7
SANS RENSEIGNEMENT	3
SOINS	2
TRANSPORTS	2
INFORMATION PRÉOCCUPANTE	1

TRANCHE D'ÂGE 70 à 79 ANS

Libelle	Effectif
MAINTIEN AU DOMICILE	47
ACCÈS AUX DROITS	40
LOGEMENT	25
ACCUEIL DANS LES STRUCTURES	23
DEMANDE PAR UN PROFESSIONNEL EN LIEN P.A	19
DIVERS	16
AIDE ADMINISTRATIVE	11
INFORMATION PRÉOCCUPANTE	7
VIE SOCIALE ET CULTURELLE	7
SOINS	6
TRANSPORTS	1

TRANCHE D'ÂGE 80 à 89 ANS

Libelle	Effectif
MAINTIEN AU DOMICILE	91
ACCUEIL DANS LES STRUCTURES	28
ACCÈS AUX DROITS	27
DEMANDE PAR UN PROFESSIONNEL EN LIEN P.A	21
DIVERS	13
LOGEMENT	11
SOINS	11
TRANSPORTS	6
AIDE ADMINISTRATIVE	5
VIE SOCIALE ET CULTURELLE	5
INFORMATION PRÉOCCUPANTE	3
SANS RENSEIGNEMENT	1

TRANCHE D'ÂGE 90 à 99 ANS

Libelle	Effectif
MAINTIEN AU DOMICILE	36
ACCUEIL DANS LES STRUCTURES	19
ACCÈS AUX DROITS	11
DEMANDE PAR UN PROFESSIONNEL EN LIEN P.A	7
DIVERS	7
LOGEMENT	7
SOINS	7
AIDE ADMINISTRATIVE	3
INFORMATION PRÉOCCUPANTE	2

Thèmes les plus demandés	60 à 69 ANS	70 à 79 ANS	80 à 89 ANS	90 à 99 ANS
AIDE ADMINISTRATIVE	25			
ACCÈS AUX DROITS	21	40	27	11
ACCUEIL DANS LES STRUCTURES		23	28	19
DEMANDE PAR UN PROFESSIONNEL EN LIEN P.A	14	19	21	7
LOGEMENT	16	25		
MAINTIEN AU DOMICILE	15	47	91	36

ANNEXE 5 – TYPOLOGIE DES DEMANDES

LIBELLE	Effectif
Maintien au domicile - aide à domicile, à la vie quotidienne	129
Demande par un professionnel en lien p.a - évaluation	51
Accueil dans les structures - entrée en ehpad/hébergement permanent	39
Logement - adaptation logement	29
Aide administrative - aide administrative	25
Logement - logement, recherche logement adapté	23
Maintien au domicile - renforcement/révision du plan d'aide	23
Divers - recherche coordonnées prof. Ou services	20
Accès aux droits - aide financière, dette/difficulté	19
Accès aux droits - accès aux droits, retraite/réversion/crc	18
Accès aux droits - protection juridique de la personne	14
Vie sociale et culturelle - loisirs /activités /lien social	14
Maintien au domicile - portages repas	13
Accueil dans les structures - accueil de jour	13
Accès aux droits - droits apa	12
Maintien au domicile - télé-assistance	12
Accès aux droits - droits accès aux soins (pec, css...)	11
Accueil dans les structures - recherche maison de retraite / ehpad	11
Accès aux droits - droits aide sociale (domicile - établ.)	9
Accès aux droits - droits caisse retraite (maintien au dom)	9
Aide administrative - aide à la constitution de dossier	9
Demande par un professionnel en lien p.a - coordination	9
Maintien au domicile - retour à domicile/sortie hospit/ehpad	9
Divers - demande colis de Noël	8
Transports - transport pour les loisirs	8
Accès aux droits - droits accès et maintien au logement	7
Accès aux droits - droits liés au handicap (mdph)	7
Accueil dans les structures - résidence autonomie/hébergement permanent	7
Maintien au domicile - garde à domicile, nuit, week-end	7
Soins - professionnel paramédical	7
Sollicitation d'un aidant - droits des aidants	7
Accueil dans les structures - hébergement temporaire	6
Aide administrative - aide aux démarches dématérialisées	5
Divers - conflit entourage /établiss/profession.	5
Divers - information missions pôle infos seniors	5
Information préoccupante - maltraitance	5
Information préoccupante - vulnérabilité	5
Soins - convalescence / ssr	5
Soins - soutien psychologique	5

Sollicitation d'un aidant - répit	5
Divers - aide alimentaire, c.a.p, bon, colis,	4
Logement - expulsion locative	4
Soins - bilan, consultation mémoire, atelier	4
Sollicitation d'un aidant - aide aux aidants, information	4
Aide administrative - aide à la rédaction de courrier	3
Aide administrative - aide suite à un décès	3
Information préoccupante - confinement pandémie vaccination	3
Maintien au domicile - livraison courses	3
Soins - esa/equipe spécialisées alzheimer	3
Soins - médecins généralistes /spécialistes	3
Vie sociale et culturelle - action collective/prévention du pôle	3
Accueil dans les structures - famille d'accueil	2
Accueil dans les structures - recherche place aide sociale ehpad	2
Aide administrative - aide pour les impôts	2
Maintien au domicile - petits travaux/jardinage	2
Sollicitation d'un aidant - soutien pour les aidants	2
Vie sociale et culturelle - cours/formation informatique	2
Accueil dans les structures - hébergement d'urgence	1
Accueil dans les structures - recherche résidence autonomie	1
Divers - information personne connue du pôle	1
Logement - déménagement	1
Logement - dette locative	1
Soins - ide/ssiad	1
Transports - transport pour accès aux soins	1
Vie sociale et culturelle - recherche lien social	1
TOTAL	682

ANNEXE 6 - LES ORIENTATIONS

TABLEAU 1 - ORIENTATIONS

Moyens	Items complémentaires	Nombres
Information par l'entourage		13
Information par un professionnel	Par Un Professionnel Social (As, Cesf...)	19
	Par Un Professionnel Médical (Hôpital, Ssr.)	22
	M.D.S.	3
	Ccas/E.S.A.	16
	Conseil Départemental 13	7
	Par Un Médecin (M.T, Neurologue...)	31
	I.D.E - Kiné - Prof. Paramédical	5
	E.M.G - Réseau De Santé	7
	E.H.P.A.D/Foyer-Logement/Accueil De Jour	4
	Divers Acteurs	149
	Autres Pôle Infos Séniors 13	4
	Caisse Retraite/Complémentaire - Assurance/Mutuelle	7
	Centres Sociaux, Clubs, Es13	6
	Maison Du Bel Âge	5
	Mairie Du 13è Et 14è	12
	Mairie Du 15è Et 16è	2
Associations Alzheimer/ Ima/ A3/ Aa13	2	
	Sous-total	301
Support de communication	Flyers, affiches, site Internet	120
Action de communication	Article de presse, forum	
Déjà connu		118
Non renseigné		3
Total		555

TABLEAU 2 – ORIENTATIONS HORS ZONE

ORIENTATIONS HORS ZONE d'intervention	Nombre de seniors concernés
Autres pôle infos séniors 13	1
Autres services/prestataires	8
E.m.g - réseau de santé	2
Hôpitaux (équipe médicale)	2
Internet	26
Maison du bel âge	2
Par un médecin (m.t, neurologue...)	5
Par un professionnel social (as, cesf...)	2
Personne aidée/connue par le pôle	14
Pta pratic santé	2
Total	64

ANNEXE 7 – ORIGINE GEOGRAPHIQUE DE LA DEMANDE

Items	COMMUNES OU ARRONDISSEMENTS	Nombre de personnes âgées concernées
Territoire du Pôle	LA GAVOTTE	1
	LES PENNES MIRABEAU	9
	MARSEILLE 13EME	177
	MARSEILLE 14EME	156
	MARSEILLE 15EME	146
	MARSEILLE 16EME	24
	SEPTEMES LES VALLONS	5
TOTAL		517
Hors Territoire du Pôle	MARSEILLE (non précisé)	7
	MARSEILLE 11EME	1
	MARSEILLE 12EME	2
	MARSEILLE 1ER	1
	MARSEILLE 3EME	1
	MARSEILLE 5EME	4
	MARSEILLE 6EME	2
	MARSEILLE 8EME	3
	PELISSANE	1
	PEYPIN	1
	PLAN DE CUQUES	1
	SALON DE PROVENCE	1
TOTAL		25
Territoire BDR non-couvert	LE ROVE	1
	MARIGNANE	1
	PARIS	4
	PORT SAINT LOUIS DU RHÔNE	1
	VITROLLES	1
TOTAL		8
Hors territoire des BDR	ANGERS	1
	BERRE L'ÉTANG	2
	CAVALAIR-SUR-MER	1
	FOS SUR MER	1
	GARDANNE	1
TOTAL		6

ANNEXE 8 -QUELLE PERSONNE AGEE S'ADRESSE AU POLE INFOS SENIORS ?

Tableau 1

Classe d'âge	Homme	Femme	Total
Moins de 60 ans		1	1
60 à 69 ans	35	59	94
70 à 79 ans	36	102	138
80 à 89 ans	41	118	159
90 à 99 ans	14	47	61
DE 100 A 109 ANS	1	1	2
TOTAL	127	328	455

Tableau 2

	Vit seul	Vit en couple	Vit en famille et famille élargie)	Vit avec un Ou plusieurs tiers (EHPAD, Résidence auto. Foyer...)	Non renseigné
Hommes	58	61	14	2	0
Femmes	239	100	48	7	1
TOTAL	297	161	62	9	1

Tableau 3

	Logement privé	Vit en collectivité*	Sans Domicile Fixe	Non renseigné
Hommes	117	18	1	1
Femmes	305	8	4	1
TOTAL	422	26	5	2

* EHPAD, résidence autonomie, habitat partagé, habitat inclusif, famille d'accueil, résidences services

Tableau 4

	Intervenants professionnels				
	Sans intervention	Social	Paramédicaux	Aide domicile à	En Établissement
Hommes	91	22	37	59	4
Femmes	193	80	116	130	11
TOTAL	284	102	153	189	15

Tableau 5

	Ayant un entourage mobilisable			
	Isolé	Enfant	Famille	Amis, voisinage
Hommes	17	19	14	0
Femmes	33	66	22	3
TOTAL	50	85	36	3

Tableau 6

	Absence d'entourage	Entourage non mobilisable	Ayant un entourage mobilisable = aidant(s)				Ayant un entourage mobilisable ponctuellement				Non renseigné
			Enfant	Conjoint	Famille	Ami, Voisin	Enfant	Conjoint	Famille	Ami, voisin	
Hommes	8	46	19	27	14	0	31	5	10	2	2
Femmes	13	130	66	23	22	3	68	5	23	4	13
TOTAL	21	176	85	50	36	3	99	10	33	6	15

ANNEXE 9 - MOTIFS DE LA DEMANDE

	Libellé	Motif principal	Besoins repérés	Demandes ultérieures
ACCES AUX DROITS	ACCÈS AUX DROITS, RETRAITE/REVERSION/CRC	18	6	4
	AIDE FINANCIÈRE, DETTE/DIFFICULTÉ	19	4	7
	DROITS ACCÈS AUX SOINS (PEC, CSS...)	11	2	5
	DROITS ACCÈS ET MAINTIEN AU LOGEMENT	7		5
	DROITS AIDE SOCIALE (DOMICILE - ÉTABL.)	9	3	1
	DROITS APA	12	3	3
	DROITS CAISSE RETRAITE (MAINTIEN AU DOM)	9	7	2
	DROITS LIÉS AU HANDICAP (MDPH)	7		6
	PROTECTION JURIDIQUE DE LA PERSONNE	14	5	
	Sous-total	106	30	33
ACCUEIL DANS LES STRUCTURES	ACCUEIL DE JOUR	13	3	5
	ENTRÉE EN EHPAD/HÉBERGEMENT PERMANENT	39	12	9
	FAMILLE D'ACCUEIL	2		
	HÉBERGEMENT D'URGENCE	1	1	
	HEBERGEMENT TEMPORAIRE	6	3	1
	RECHERCHE MAISON DE RETRAITE / EHPAD	11	5	2
	RECHERCHE PLACE AIDE SOCIALE EHPAD	2	2	1
	RECHERCHE RÉSIDENCE AUTONOMIE	1		
	RÉSIDENCE AUTONOMIE/HÉBERGEMENT PERMANENT	7	1	3
	Sous-total	82	27	21
AIDE ADMINISTRATIVE	AIDE À LA CONSTITUTION DE DOSSIER	9	4	2
	AIDE À LA RÉDACTION DE COURRIER	3		3
	AIDE ADMINISTRATIVE	25	4	8
	AIDE AUX DÉMARCHES DÉMATÉRIALISÉES	5		2
	AIDE POUR LES IMPÔTS	2		1
	AIDE SUITE À UN DÉCÈS	3	1	
	Sous-total	47	9	16
DIVERS	AIDE ALIMENTAIRE, C.A.P, BON, COLIS,	4	1	1
	CONFLIT ENTOURAGE /ÉTABLISS/PROFESSION.	5		3
	DEMANDE COLIS DE NOËL	8	1	4
	INFORMATION MISSIONS PÔLE INFOS SÉNIORS	5	5	
	INFORMATION PERSONNE CONNUE DU PÔLE	1		1
	RECHERCHE COORDONNÉES PROF. OU SERVICES	20	9	5
	Sous-total	43	16	14
INFORMATION PRÉOCCUPANTE	CONFINEMENT PANDÉMIE VACCINATION	3		2
	MALTRAITANCE	5		2
	VULNÉRABILITÉ	5		2
	Sous-total	13		6
LOGEMENT	ADAPTATION LOGEMENT	29	8	6

	DÉMÉNAGEMENT	2		2	
	DETTE LOCATIVE	1			
	EXPULSION LOCATIVE	4	2		
	LOGEMENT, RECHERCHE LOGEMENT ADAPTÉ	23	1	4	
	Sous-total	59	11	12	
MAINTIEN DOMICILE	AU	AIDE À DOMICILE, À LA VIE QUOTIDIENNE	123	50	24
		GARDE À DOMICILE, NUIT, WEEK-END	7		3
		LIVRAISON COURSES	3	1	3
		PETITS TRAVAUX/JARDINAGE	2		
		PORTAGES REPAS	13	3	5
		RENFORCEMENT/RÉVISION DU PLAN D'AIDE	23	8	10
		RETOUR À DOMICILE/SORTIE HOSPIT/EHPAD	9	2	3
		TÉLÉ-ASSISTANCE	12	2	2
	Sous-total	192	66	50	
SOINS	BILAN, CONSULTATION MÉMOIRE, ATELIER	4	1	1	
	CONVALESCENCE / SSR	5	1	2	
	ESA/EQUIPE SPÉCIALISÉES ALZHEIMER	3	2	3	
	IDE/SSIAD	1	1		
	MÉDECINS GÉNÉRALISTES /SPÉCIALISTES	3	1	1	
	PROFESSIONNEL PARAMÉDICAL	7		4	
	SOUTIEN PSYCHOLOGIQUE	5	3	3	
	Sous-total	28	9	14	
TRANSPORTS	TRANSPORT POUR ACCÈS AUX SOINS	1			
	TRANSPORT POUR LES LOISIRS	8	2	2	
	Sous-total	9	2	2	
VIE SOCIALE ET CULTURELLE	ACTION COLLECTIVE/PRÉVENTION DU PÔLE	3	2		
	COURS/FORMATION INFORMATIQUE	2			
	LOISIRS /ACTIVITÉS /LIEN SOCIAL	14	4	2	
	RECHERCHE LIEN SOCIAL	1			
	Sous-total	20	6	2	
	TOTAL	599	176	170	

ANNEXE 10 – DEMANDES PAR UN PROFESSIONNEL

Libellé	Motif principal	Besoins repérés	Demandes ultérieures
APPUI TECHNIQUE	14		
COORDINATION	6	3	4
ÉVALUATION	42	9	15
INFORMATIONS SUR PERSONNE CONNUE DU PÔLE	1		
RÉUNION DE SYNTHÈSE	6		
TOTAL	69	12	19

