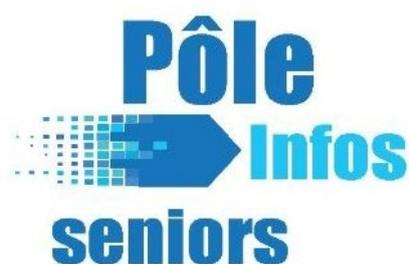


Association AGS - Actions Générations Séniors

« Partage et solidarité pour être plus fort et apporter une plus-value sur le territoire »

PRE-PROJET DE SERVICE 2024-2028 DU PÔLE INFOS SENIORS MARSEILLE NORD-EST



Marseille Nord Est

4, 12, 13, 14, 15, 16^e arr. de Marseille,

Allauch, Plan-de-Cuques, Septèmes-Les-Vallons, Les Pennes Mirabeau

Siège social – Antenne Est : Pavillon Garlaban, RDC 176 Avenue de Montolivet
13012 Marseille

Antenne Nord : La Palmeraie du Canet, RDC, 22 Bd Charles Moretti 13014 Marseille

Tél : Projection numéro unique à choix multiples

Site internet : www.asso-ags.fr

Subventionné par :



SOMMAIRE

Introduction	page 4
--------------------	--------

PARTIE 1 : CADRE ET ORGANISATION GENERALE DU SERVICE

1. PRESENTATION	
1.1. Présentation du service Pôle Infos seniors Marseille Nord-Est.....	page 4
1.1.1. Cadre législatif.....	page 5
1.1.2. Missions et cahier des charges	page 5
1.2. Organisme gestionnaire du Pôle Infos seniors Marseille Nord-Est	page 5
1.2.1. Cadre administratif et financement.....	page 5
1.2.2. Historique de l'association AGS	page 6
1.2.3. Les valeurs de l'association AGS	page 6
1.3. Traduction au sein de l'activité du service de ces principes et valeurs.....	page 7
2. LES MOYENS HUMAINS	
2.1. Rôles et organisation des différents organes.....	page 8
2.1.1. La gouvernance de l'association	page 8
2.1.2. Rôle et fonction de la directrice et de l'équipe	page 9
2.1.3. Le comité local d'usagers.....	page 9
2.2. L'équipe du Pôle Infos seniors Marseille Nord-Est	page 10
2.2.1. Missions de l'équipe	page 12
2.2.2. Les réunions d'équipe	page 14
2.3. Les comités de pilotage.....	page 14
2.4. Les réunions inter Pôles.....	page 15
3. LES MOYENS TECHNIQUES	
3.1. Les locaux.....	page 15
3.2. Equipement et moyens de communication	page 15

PARTIE 2 : TERRITOIRE, PUBLIC ET ACTIVITES DU SERVICE

1. TERRITOIRE D'INTERVENTION	
1.1. Périmètre d'intervention et population âgée sur le territoire	page 16
1.2. Ancrage du service dans le territoire	page 18
2. PUBLIC ACCUEILLI	
2.1. Public cible du Pôle Infos seniors	page 19
2.2. Des situations hétérogènes et des besoins variés	page 19
2.3. L'aidant, un acteur central	page 20
2.4. Evolution du public accueilli.....	page 21
3. PRESENTATION DE L'ACTIVITE DU SERVICE	
3.1. Nature des activités.....	page 21
3.2. Organisation de l'activité au travers des missions	page 22
3.2.1. Mission d'observatoire gérontologique local	page 22
3.2.2. Mission d'animation du réseau territorial.....	page 23

3.2.3.	Mission de guichet unique d'accueil, d'information globale et de proximité.....	page 24
3.2.3.1.	L'accueil du public.....	page 24
3.2.3.2.	Les réponses proposées.....	page 24
3.2.4.	La complémentarité des 3 missions : une interaction indispensable.....	page 26
3.3.	Les spécificités du service Pôle Infos seniors.....	page 28
3.3.1.	Une expertise dans tous les domaines.....	page 28
3.3.2.	Les plus-values du service.....	page 28
3.4.	Modes de coopération et partenariat.....	page 29
3.4.1.	Les attentes de nos partenaires.....	page 30

PARTIE 3 : ORGANISATION ET EVOLUTION DE LA DEMARCHE QUALITE

1.	La démarche d'amélioration continue de la qualité.....	page 31
1.1.	Principe.....	page 31
1.2.	L'évaluation.....	page 31
1.3.	Le référentiel.....	page 32
1.4.	Une réflexion éthique permanente.....	page 33
2.	Le plan d'action stratégique 2024/2029.....	page 33
	Conclusion.....	page 40

INTRODUCTION

Pour l'équipe du Pôle Infos seniors Marseille Nord-Est¹, et pour le Conseil d'Administration de l'association AGS, ce pré-projet de service est un document de communication destiné au financeur pilote du dispositif, à savoir le Conseil Départemental 13, à qui il sera transmis.

Sa réalisation a permis aux salariées du Pôle de se questionner en référence à l'évaluation interne (réalisée en 2016) et l'évaluation externe (réalisée en 2017), mais surtout, dans le cadre d'une projection de la fusion-crédation de la nouvelle entité AGS.

La prochaine évaluation de la qualité des ESSMS aura lieu au premier trimestre 2026 au regard du Décret n° 2022-695 du 26 avril 2022, modifiant le décret n° 2021-1476 du 12 novembre 2021, relatif au rythme des évaluations de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux relevant du code de l'action sociale et des familles.

Ce pré-projet de service s'appuie sur ce processus de réflexion. C'est pour cela que ce dernier a été élaboré en référence du rapport d'évaluation du Pôle Infos seniors Marseille Nord et sur celui du Pôle Infos seniors Marseille 4/12, Allauch, Plan-de-Cuques, afin de construire, dans une continuité efficiente, une démarche qualité.

Cette temporalité a permis aux membres de l'équipe du Pôle Infos seniors Marseille Nord-Est de repérer et de questionner les projections souhaitées sur les 5 années à venir.

PARTIE 1 : CADRE ET ORGANISATION GENERALE DU SERVICE

1. PRESENTATION

1.1. Présentation du service Pôle Infos seniors Marseille Nord-Est

1.1.1. Cadre législatif

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

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

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

¹ Proposition de nom, sous réserve de validation du CD13

d'une durée de quinze ans.

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

1.1.2. Missions et cahier des charges

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

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

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

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

1.2. Organisme gestionnaire du Pôle Infos seniors Marseille Nord-Est

1.2.1. Cadre administratif et financement

Le Pôle Infos seniors Marseille Nord-Est est géré par l'association AGS, association loi 1901 créée en janvier 2024², avec pour objet, au regard de ses statuts³ « *L'association a pour objet, sur tout le territoire national, le développement de toutes actions individuelles et collectives de partenariat et de réseau qui participent à la promotion de la santé au sens du code de la santé publique, du code de l'action sociale et des familles et de la charte fondatrice des valeurs de l'Organisation Mondiale de la Santé, et plus particulièrement au prendre soin(s), à destination des personnes âgées de 60 ans et plus, des personnes porteuses de handicaps vieillissantes, de leur entourage, de leurs aidants et des professionnels concernés par la problématique gérontologique* ».

AGS est née du rapprochement de l'Association Géront'O Nord et Est Géronto, et reprend les fondements respectifs.

AGS gère principalement l'activité du Pôle Infos seniors Marseille Nord-Est et a à cœur de poursuivre les actions en cours, à savoir le programme « Agir âgé » qui comprend :

- L'action « Alimentation, plaisir, santé et petit budget », développée en 2016, qui vise à proposer des ateliers diététiques et culinaires à destination des seniors les plus précaires. Elle est déployée depuis 2019, sur deux Pôles Infos seniors Marseillais dont celui du 4/12 Allauch-Plan de Cuques.

² Déclaration à la Préfecture des B.D.R. en cours et parution au Journal Officiel, à venir

³ Cf. Pré -projet associatif de AGS

- Le Réseau d'Entraide Solidaire de Lutte contre l'Exclusion Numérique (RESLEN), créé en 2019 pour répondre à la problématique de la fracture numérique des personnes âgées isolées.
- Géront'O Sport, nouveau programme de prévention, qui propose des actions de sport adapté et de proximité.

En qualité de porteur du dispositif du « Pôle Infos seniors », l'association AGS reçoit une dotation annuelle du Conseil Départemental des Bouches-du-Rhône pour son fonctionnement et sa mise en œuvre.

Et dans un souci de diversification, l'association AGS, dans le cadre d'une veille d'appels à projets, répond à des besoins de territoire en développant de nouvelles actions dans le cadre de financements spécifiques et variés : Conférence des Financeurs, Politique de la Ville, Fondations, Caisse de retraite...

1.2.2. Historique de l'association AGS⁴

« Partage et solidarité pour être plus fort et apporter une plus-value sur le territoire »

Une nouvelle association, ACTIONS GENERATIONS SENIORS (AGS) est née le 1er janvier 2024⁵, de la fusion de deux « associations mères », EST GERONTO et GERONT'O NORD. Depuis plus de 20 ans, ces deux associations, se sont développées avec leurs propres spécificités, tout en partageant, le même parcours, les mêmes missions et surtout les mêmes valeurs dans leurs pratiques et leur positionnement auprès des différents publics.

Toutes deux créées en 1998, elles ont suivi de manière concomitante cette évolution. De réseau gérontologique expérimental, elles obtiennent toutes les deux le label CLIC niveau II, en juin 2002. D'abord subventionnées par la CRAM puis par l'État, c'est en 2005 que le CD13 a pris le relais. En 2014, le CD13 engage une réflexion avec les porteurs de CLIC, un nouveau cahier des charges est adopté. Ce dispositif porte désormais le nom de Pôle Infos seniors. Reconnus comme service médico-social, ils sont soumis aux obligations de la loi N° 2002 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale, garant des droits des usagers.

En 2021, le Conseil d'administration de GERONT'O NORD, prend l'initiative de contacter les administrateurs d'EST GERONTO, et l'idée d'un rapprochement des deux associations a été rapidement envisagé, d'un commun accord. S'en suivront différentes rencontres encadrées par des consultants, entre administrateurs et salariés.

Le schéma d'une fusion création est adopté par les deux CA et l'accompagnement s'est poursuivi pour la mise en œuvre de ce projet.

A ce jour, la demande du transfert d'autorisation du CD13 est en cours pour être effective au 1 janvier 2024.

1.2.3. Les valeurs de l'association AGS

L'association AGS s'inscrit dans le cadre des politiques publiques et leurs évolutions. Ses différentes actions se sont développées à partir d'une approche globale et dans une logique de réseau au service du projet de vie de la personne.

⁴ Cf. Pré -projet associatif de AGS

⁵ Déclaration à la Préfecture des B.D.R. en cours et parution au Journal Officiel, à venir

Les valeurs d'AGS se retrouvent dans son pré-projet associatif⁶ défini en 2023, où les premiers axes de l'organisation des équipes sur le territoire se dessinent. Elles se développent en référence à la pensée humaniste et au respect des droits fondamentaux de l'être humain.

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

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

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

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

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

Ils seront poursuivis dans le cadre de la fusion.

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

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

Tous nos usagers sont informés, dès le premier entretien :

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

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

Par ailleurs, nous accueillons et proposons nos services, de manière gratuite et sans considération de revenus ni de critères de santé⁷, à toutes les personnes âgées de 60 ans ou plus, à leurs proches et aux professionnels du secteur gériatrique.

⁶ Cf AGS / Projet Associatif « Premiers axes de l'organisation des équipes sur le territoire »

⁷ Conformément au cahier des charges des Pôles Infos seniors

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

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

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

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

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

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

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

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

Notre connaissance du territoire nous amène à être attentif à adapter nos modes d'intervention.

2. LES MOYENS HUMAINS

2.1. Rôles et organisation des différents organes

2.1.1. La gouvernance de l'association

La gouvernance de l'association AGS et son fonctionnement sont assurés :

- ⇒ **Par l'assemblée générale** composée des adhérents de l'association à jour de leur cotisation (de l'année N-1). Elle est seule compétente pour approuver les comptes, le rapport moral, le rapport d'activité. L'assemblée générale valide aussi l'élection des nouveaux membres qui postulent pour entrer au conseil d'administration. Elle se réunit une fois par an mais peut dans certaines circonstances être convoquée à titre extraordinaire.

- ⇒ **Par son Conseil d'Administration** dont les membres sont donc élus par l'assemblée générale. Actuellement il est composé de 11 membres bénévoles. Au regard des statuts, le conseil est investi des pouvoirs les plus étendus pour prendre toutes les décisions qui ne sont pas réservées à l'assemblée générale. Il se prononce sur les admissions et les exclusions des membres et rend compte de sa gestion à l'assemblée générale. Il doit se réunir au moins 2 fois par an et chaque fois qu'il est convoqué par son président. Il délibère à la majorité des membres présents ou représentés. Un procès-verbal des séances est établi et validé par le conseil d'administration.
- ⇒ **Par le bureau**, élu par le conseil d'administration, et composé du président, trésorier et secrétaire, à minima. Il se réunit en moyenne tous les mois, pour suivre la mise en œuvre des décisions prises en conseil d'administration et prendre des décisions inhérentes à son champ d'application (affaires courantes) en étroite collaboration avec la directrice.

Le bureau de AGS a été composé de manière équitable entre les membres dits « fondateurs » des bureaux des deux associations mères.

Le CA est élu pour 3 ans et le nouveau bureau s'engage pour les 2 premières années à être accompagnant dans cette phase de transition et de construction de la fusion-crédation

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

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

2.1.3. Comité local d'usagers

Afin de mieux répondre aux besoins et aux demandes des usagers, une instance de dialogue et de concertation via le comité local des usagers sera mise en place.

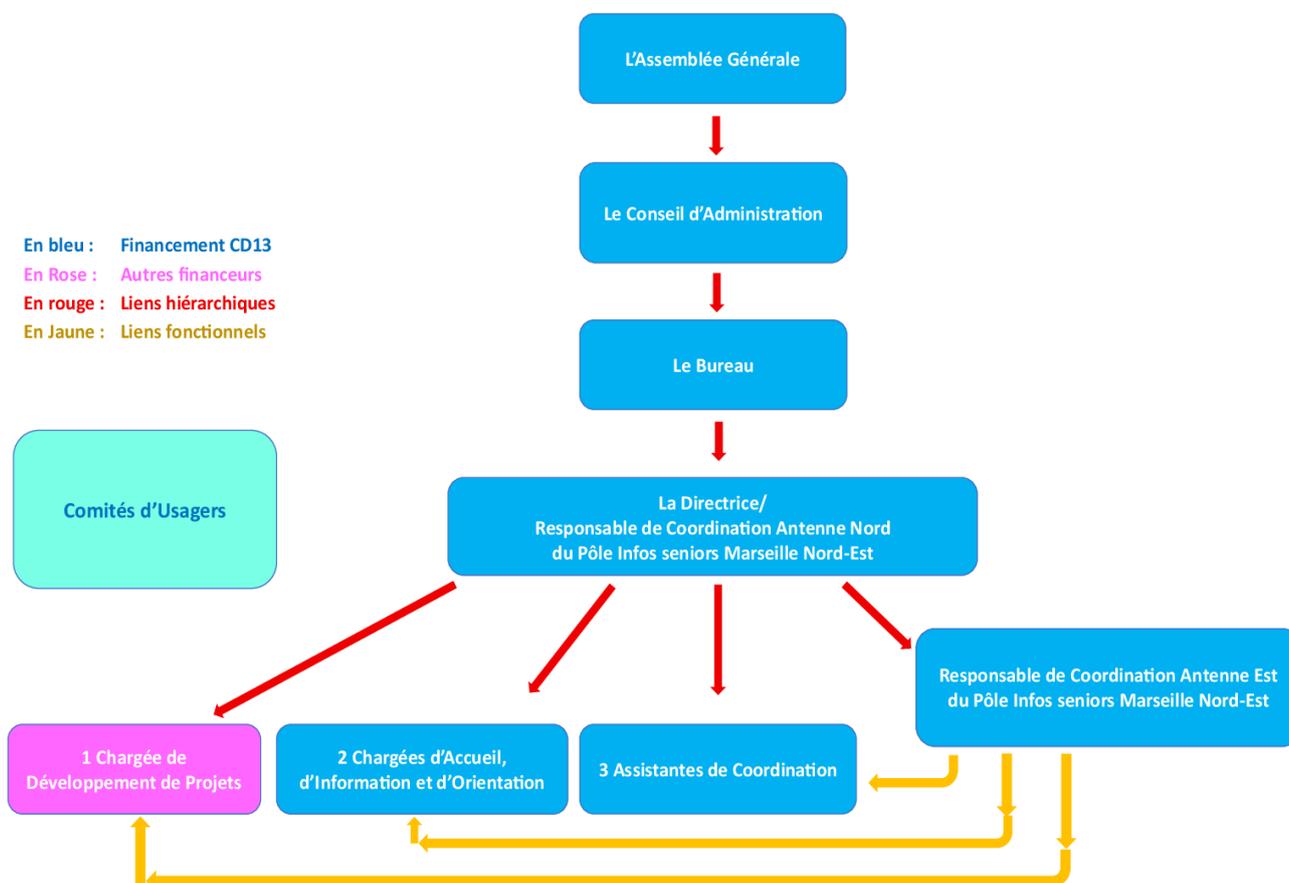
Une vigilance particulière à ce que les représentants des usagers soient bien représentatif de l'ensemble du territoire de manière à prendre en considération toutes ses spécificités.

C'est selon la recommandation de la HAS⁸, outil d'amélioration des pratiques professionnelles, que ce comité local d'usagers prendra vie, dans le cadre d'une démarche participative, en mettant en œuvre de manière efficiente les pratiques d'engagement.

Il se réunira sur une base régulière, d'une rencontre trimestrielle, et l'indispensable PV de séance permettra de formaliser et de suivre les décisions qui seront prises. La Directrice ainsi qu'un des membres du CA, garant de s'assurer de son bon déroulement et de son suivi régulier, veillera à la bonne réalisation des actions qui ont été décidées.

⁸ Cf : La recommandation publié de la Haute Autorité de Santé (HAS) intitulé « Soutenir et encourager l'engagement des usagers dans les secteurs social, médico-social ou sanitaire » à l'appui de son axe stratégique « Faire de l'engagement des usagers une priorité »

Organigramme de l'Association AGS



2.2. L'équipe du « Pôle Infos seniors Marseille Nord-Est »

L'équipe du Pôle Infos seniors Marseille Nord-Est est composée sur la base d'un seul agrément, un seul territoire, une seule équipe et deux antennes, nommées Nord et Est qui offre un service de proximité sur un territoire d'intervention élargi et en référence à un temps de travail respectif.

Cette répartition tient compte du bassin de vie et des moyens alloués par le CD13. Vous trouverez plus de détails dans la partie 2, paragraphe 1 intitulé « Territoire d'intervention ».

Aussi, chaque territoire « initial », d'avant la fusion, conserve la chargée d'accueil et la responsable de coordination dans le cadre d'une optimisation des compétences. Trois assistantes de coordination se partagent le territoire comme définis dans le tableau ci-dessous.

Salariées	Postes occupés	Antennes	Secteur d'intervention	Temps de travail
1	Responsable de coordination	Antenne EST	Marseille 4ème et 12ème arr.de Marseille Allauch Plan-de-Cuques	0,8 E.T.P.
1	Chargée d'accueil, d'information et d'orientation	Antenne EST	4ème 12ème arr.de Marseille Allauch Plan-de-Cuques	0,9 E.T.P.
1	Assistante de coordination	Antenne EST	4ème 12ème, arr. de Marseille	0,9 E.T.P.
1	Assistante	Antenne EST	Allauch, Plan-de-Cuques	0,5 E.T.P.
	de coordination	Antenne NORD	13ème	0,5 E.T.P.
1	Assistante de coordination	Antenne NORD	14ème, 15ème, 16ème, Septèmes-les-Vallons Les Pennes-Mirabeau	1 E.T.P.
1	Chargée d'accueil, d'information et d'orientation	Antenne NORD	13ème, 14ème, 15ème, 16ème, Septèmes-les-Vallons Les Pennes-Mirabeau	1 E.T.P.
1	Directrice Responsable de coordination	Antenne NORD	13ème, 14ème, 15ème, 16ème, Septèmes-les-Vallons Les Pennes-Mirabeau	1 E.T.P.
Total : 7			Total masse salariale :	6,6 E.T.P.

Pour reprendre les fondements du projet associatif de AGS, une association doit vivre, se développer et évoluer en faisant preuve d'adaptabilité et de disponibilité.

C'est pourquoi AGS est attentif à mettre en adéquation les effectifs, les emplois et les compétences avec les objectifs stratégiques de la fusion-crétion et l'environnement externe (évolution du paysage médico-social, les politiques publiques...).

Adhérent à OPCO UNIFORMATION (Opérateur de Compétences de la cohésion sociale et de l'accompagnement à la personne), AGS, bénéficie d'un accompagnement sur des enjeux d'emploi et de formation ; qu'il s'agisse de Gestion des Emplois et Parcours Professionnels (anciennement GPEC), détermination des besoins en financement, accompagnement pour les certifications et les blocs de compétences, observatoire des secteurs d'activités et des territoires en matière d'emplois...

Chaque salarié est informé et encouragé à faire valoir ses droits à la formation via le Compte Personnel de Formation (CPF) et ainsi contribuer au maintien de son employabilité et à la sécurisation de son parcours professionnels.

L'entretien professionnel, obligatoire, permet de réfléchir à moyen et long terme avec chaque salarié (de plus de 2 ans d'ancienneté) sur ses perspectives d'évolution, son accompagnement

et ses éventuelles formations. Il s'agit d'un état des lieux récapitulatif de son parcours professionnel.

La participation régulière des professionnels à des conférences, colloques permet à chacun d'eux d'être sensibilisés aux nouveaux enjeux, de débattre pour changer de paradigme, d'élargir son réseau de professionnel... et contribue grandement au développement des compétences.

Cette dynamique sera poursuivie dans les années à venir⁹.

Par ailleurs, le service accueille régulièrement des étudiants, notamment des étudiants en formation d'assistant de service social de l'I.R.T.S. ou de l'I.M.F. Il s'agit d'une réelle opportunité pour le service, porteur de nouvelles compétences, l'étudiant apporte un nouveau dynamisme avec une vision parfois différentes des méthodes de travail appliquées, et qui oblige l'équipe à reconsidérer ses pratiques professionnelles pour les faire évoluer.

2.2.1. Missions de l'équipe

L'évolution des pratiques managériales qui mettent en jeu la valorisation des potentiels comme levier de motivation, passe par le principe « de la bonne personne au bon poste ».

La gestion prévisionnelle des ressources humaines, qui s'impose pour anticiper les changements à courts ou moyen terme, repose sur des outils d'identification et d'individualisation des compétences requises sur les emplois et celles détenues par les membres qui composent l'équipe de l'association AGS.

La fiche de poste, parce qu'elle informe sur la nature du poste et les compétences requises, est l'outil de Gestion des Ressources Humaines (GRH) qui répond à tous ces enjeux.

Chaque salariée dispose d'une fiche de poste élaborée avec la participation de chacune et exposant les missions et tâches relatives à la fonction occupée. En voici une première ébauche, qui n'est ni exhaustive, ni définitive à ce jour.

Missions des chargées d'accueil, d'information et d'orientation :

Chaque chargée d'accueil, d'information et d'orientation assure, selon son secteur d'intervention, des missions socles en référence au cahier des charges du Pôles Infos seniors et des missions plus spécifiques en lien avec la gestion associative, à savoir : la gestion administrative, financière et la communication.

- Accueil physique et téléphonique (recueil de la demande, pré-évaluation).
- Gestion des demandes : informations, orientation.
- Saisie des demandes, des réponses sur outils internes et logiciel métier.
- Mise à jour de la banque de données.
- Gestion du lieu « ressources » et de documentation.
- Participation à l'élaboration du rapport d'activité.
- Pointage et règlement des factures en lien avec la responsable.
- Transmissions et lien avec la comptable.
- Enregistrement et suivi des congés des salariées.
- Transmission et lien avec la comptable et le trésorier pour actualisation du tableau budgétaire prévisionnel.
- Assure une veille médiatique
- Elaboration du contenu, des supports et des outils de communication externe et interne.

⁹ Cf. Plan d'action stratégique

- Organisation et mise en œuvre des actions de communication
- Gestion et mise à jour du site internet.
- Gestion et mise à jour des réseaux sociaux.
- Relais d'informations aux partenaires (mailings).
- Commandes papeterie, fournitures...
- Envoi des appels à cotisation, gestion et suivi des adhérents.
- Envoi des convocations du Conseil d'Administration, Bureau, Assemblée Générale en lien avec la secrétaire du bureau.
- Archivage des dossiers et documents.
- Tâches ponctuelles : participation à la création d'outils, de rencontres, forums.

Missions des assistantes de coordination :

Chaque assistante de coordination assure les missions socles en référence au cahier des charges du Pôles Infos seniors sur un territoire défini et adaptera sa pratique professionnelle, selon la spécificité du territoire : qu'il s'agisse de « ressources » du territoire en réponse à une inégalité de l'offre, et/ou à la spécificité du public accueilli.

- Evaluation des demandes (visites à domicile, entretiens au Pôle).
- Elaboration d'un plan de préconisations ou d'un plan d'interventions coordonnées.
- Mobilisation des partenaires et coordination avec les acteurs concernés par la situation.
- Organisation, avec la responsable, des comités techniques et participation aux rencontres.
- Participation aux actions collectives et aux actions d'informations (forum, ateliers...).
- Participation à l'élaboration de l'observatoire gérontologique.
- Participation à l'élaboration du rapport d'activité.

Missions des responsables de coordination :

Chaque responsable de coordination assure les missions socles en référence au cahier des charges du Pôles Infos seniors sur un territoire défini et adaptera sa pratique professionnelle, selon la spécificité du territoire : qu'il s'agisse de « ressources » du territoire en réponse à une inégalité de l'offre, et/ou à la spécificité du public accueilli.

- Animation équipe : appui, suivi des demandes, échanges de pratiques, planification réunions...
- Intervention avec l'assistante de coordination sur certaines situations complexes.
- Création et définition du socle documentaire et banque de données.
- Représentation du Pôle : accueil de professionnels, participation à diverses réunions...
- Réalisation des documents internes (Livret d'accueil, cahier des procédures etc...)
- Rencontres inter Pôles Infos Seniors (échanges, projets communs...).
- Gestion de la veille documentaire (aller chercher de nouvelles informations).
- Élaboration du rapport d'activité.
- Tâches relatives à la gestion du local antenne est (entretien, réparations, liens propriétaire...)
- Animation du comité d'usagers avec un membre du Conseil d'Administration.
- Encadrement et accompagnement des stagiaires accueillies en lien avec le référent professionnel

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

- Animation du réseau territorial : Relations partenariales, mobilisation des partenaires pour des actions, création de nouveaux partenariats - Élaboration d'un diagnostic pour l'organisation d'actions collectives et d'informations pour les professionnels - Organisation et animations

d'actions d'informations et collectives (comités techniques pour les professionnels, réunions d'informations sur le Pôle Infos...) - Participation aux actions du réseau partenarial.

Missions de la directrice de l'association AGS

- Veille de la gestion administrative et financière du service en lien avec la chargée d'accueil de l'antenne est, le bureau, la comptable.
- Veille de la mise à jour du tableau budgétaire prévisionnel en lien avec le trésorier et la comptable.
- Communication avec le Conseil d'Administration pour rendre compte des activités : réunions avec présidente, participation aux bureaux, Conseil d'Administration, Assemblée Générale.
- Élaboration des stratégies de communication sur le Pôle.
- Représentation du Pôle : accueil de professionnels, participation à diverses réunions...
- Définition des outils de communication interne et externe
- Gestion et planification de l'évaluation interne et externe.
- Tâches relatives à la gestion du local (entretien, réparations, liens propriétaire...) en lien avec la chargée d'accueil.

2.2.2. Les réunions d'équipe

-Une réunion d'équipe mensuelle est organisée afin d'échanger diverses informations relatives au fonctionnement du service et la mise en œuvre de chacune de nos missions respectives.

-Une réunion hebdomadaire est organisée, dans une approche territoriale, afin d'assurer la transmission des situations individuelles.

-Un temps est formalisé, à raison d'une réunion mensuelle, destinée à la rencontre mutualisée des partenaires dit « grands acteurs institutionnels ».

Si besoin, un autre temps pourra être formalisé, dans une démarche territorialisée, destiné à la rencontre d'acteurs dit « spécifiques » qui proposent des initiatives locales en réponse à des besoins spécifiques de territoire.

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

2.3. Les comités de pilotage

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

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

antennes et de la présidente de l'association AGS. Peuvent aussi participer à cette réunion les autres membres de l'équipe, des partenaires et d'autres membres du conseil d'administration. Cette rencontre permet de réaliser un bilan de l'activité et de présenter et affiner les objectifs pour l'année à venir.

2.4. Les réunions inter Pôles

Un réunion mensuelle dite « inter Pôles » de l'ensemble des Pôles Infos seniors du Département a pour objectifs d'harmoniser les pratiques et outils au sein des Pôles Infos seniors.

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

3. LES MOYENS TECHNIQUES

3.1. Les locaux

Afin d'offrir un service de proximité, AGS met à dispositions du public deux lieux d'accueil, nommée « Antenne ». Le siège de l'association AGS et les locaux du Pôle Infos seniors Marseille Nord-Est, antenne Est, se situe en RDC, « Pavillon Garlaban », à l'entrée du Centre Gérontologique Départemental, juste après la guérite.

L'antenne Nord du Pôle Infos seniors Marseille Nord-Est est situé depuis octobre 2023 au cœur de noyau villageois du Canet, précisément à La Palmeraie du Canet, dans le 14^e arrondissement de Marseille, au 22 boulevard Charles Moretti. Cet emplacement se situe au centre de notre secteur d'intervention.

Cette nouvelle implantation est favorable à la lisibilité et à l'accessibilité du dispositif et répond au cahier des charges des Pôles Infos seniors.

Au regard du développement de l'activité et du renforcement des ressources humaines, il était urgent et nécessaire d'augmenter la superficie des locaux pour répondre à la nécessité de confidentialité et améliorer les conditions de travail des salariées.

Les locaux de La Palmeraie offrent la mise à disposition d'une salle de réunion afin d'accueillir les partenaires, le comité local des usagers, les réunions d'équipe et les inter-pôles marseillais et départemental.

3.2. Equipements et moyens de communication

Pour mener à bien ses missions, l'équipe du service dispose de matériel informatique (1 poste fixe ou portable par salariée) et d'un réseau informatique équipé d'un périphérique de stockage privé de type NAS dont l'objet est le stockage de données par un ou plusieurs utilisateurs. Ces données peuvent être consultés, stockés et partagés.

Un accueil téléphonique uniformisé, est à venir (sous réserve de la faisabilité technologique), avec un numéro unique qui permet de basculer vers l'antenne Est et/ou Nord. Ce numéro unique permet une communication interne sur deux sites sous forme de renvoi (ou transfert) d'appel à distance.

Dans le but de développer la communication, et élargir notre réseau de professionnels, le service actualisera le site internet, la page Facebook et envisage la création d'un profil professionnel LinkedIn afin de saisir de réelles opportunités professionnelles de proximité.

Le but étant de poursuivre cette ouverture du service vers l'extérieur, en développant les différents supports de communication¹⁰. Il s'agirait notamment de réaliser une mise à jour régulière des informations délivrées sur le site et de créer des outils interactifs afin de mieux communiquer avec nos différents publics.

PARTIE 2 : TERRITOIRE, PUBLIC ET ACTIVITES DU SERVICE

1. TERRITOIRE D'INTERVENTION

1.1. Périmètre d'intervention et population âgée¹¹ sur le territoire



Sources : Insee, CCAS Analyses des Besoins Sociaux 2020-2021

Le secteur d'intervention du Pôle Infos seniors Marseille Nord-Est est le territoire situé au Nord et à l'Est de la ville, à savoir les 4^e, 12^e, 13^e, 14^e, 15^e, et 16^e arrondissements de Marseille, Allauch, Plan de Cuques, Septème les vallons et les Pennes Mirabeau.

Cela représente une population, âgée de 60 ans et plus, d'un peu plus de 100 000 personnes soit :

- 63 152 personnes entre 60 et 74ans

¹⁰ Cf. plan d'action stratégique

¹¹ Sources (ABS) Analyse des Besoins Sociaux - CCAS de Marseille et extensions 2020-2021

- et 40 217 personnes de plus de 74 ans

Avec une superficie totale de : 243,58 km² (soit environ la superficie de Marseille qui est de 240,62 km²) répartie de la manière suivante :

- Les 6 arrondissements de Marseille 156,46 km² soit environ 60% du territoire marseillais
- Allauch / Plan de Cuques : 58,76 km²
- Les Pennes Mirabeau / Septème les Vallons : 17,84 km²

Ce territoire élargi, après un travail de diagnostic¹² plus poussé, demande une répartition équilibrée et efficiente des équipes, notamment des assistantes de coordination dans une démarche de territorialisation, afin de s'adapter à la spécificité des territoires.

La directrice de l'association AGS est chargée, dès le mois d'aout 2023, de fédérer l'ensemble des salariés et de construire ensemble une organisation de travail en adéquation avec le projet associatif et le pré-projet de service.

Cette organisation se fera par étapes et pourrait être facilité par un accompagnement via un cabinet de consultant.

Les deux axes forts :

- Respecter le cahier des charges des Pôles Infos Séniors
- Intégrer et poursuivre les différentes actions collectives développées par la chargée de développement de projets

Cette nouvelle organisation sera travaillée en équipe et soumise à l'approbation de la gouvernance.

Cependant, se dessine les premiers contours d'une organisation.

La répartition du territoire tient compte du bassin de vie sur la base des moyens constants en référence au dernier rapport de tarification 2023 du Pôle Infos seniors Marseille Nord et celui du Pôle Infos seniors 4/12 Allauch-Plan de Cuques.

Aussi se dessine trois territoires d'intervention :

- 4e et 12e arr.de Marseille
- Allauch, Plan-de-Cuques et 13e arr. de Marseille
- 14e , 15e , 16e Septème Les Vallons et les Pennes Mirabeau

Vous trouverez dans le projet associatif « Premiers axes de l'organisation des équipes sur le territoire », le détail des chiffres de la population sur le territoire.

Comme développé, plus haut dans le paragraphe 2.2 intitulé « L'équipe du Pôle Infos seniors Marseille Nord-Est », ce découpage, tient compte du bassin de vie.

Vous retrouverez pour plus de compréhension un tableau récapitulatif pour chacun des découpages du territoire pour le Pôle Infos seniors Marseille Nord-Est

¹² Cf. plan d'action stratégique

Territoire	Bassin de vie (Nbr de personnes de +60 ans)	Postes occupés et ETP	
4 et 12 ^e arr. de Marseille	32254	Assistante de Coordination 0.9ETP	-Chargée d'accueil 0.9 ETP
Allauch Plan de Cuques	31242	Assistante de Coordination 1 ETP	-Responsable de coordination 0.8 ETP
13 ^e arr. de Marseille			-Chargée d'accueil 1 ETP
14 ^e , 15 ^e , 16 ^e arr. de Marseille Septèmes-Les-Vallons Les Pennes Mirabeau	39773	Assistante de Coordination 1ETP	-Responsable de coordination 1 ETP

1.2. Ancrage du service dans le territoire

Le Pôle Infos seniors Marseille Nord-Est se doit, conformément au cahier des charges du CD13, d'être la porte d'entrée vers l'ensemble des dispositifs, ainsi que le premier vecteur d'information et de prévention sur le territoire. Il a donc une place fondamentale en matière d'accessibilité et lisibilité des ressources existantes. Son rôle est également de faciliter et fluidifier le parcours de ces personnes en vue de leur éviter de solliciter multiples services ne pouvant répondre à leurs besoins.

Pour se faire, il est nécessaire de mettre en œuvre des stratégies permettant à notre service d'être mieux repéré¹³ dans une logique de parcours.

Compte tenu de l'importance de la population de 60 ans et plus sur le territoire, le Pôle Infos seniors Marseille Nord-Est s'efforce de développer une politique de proximité, en proposant un accueil de proximité sur les antennes Nord et Est, renforcée par les permanences.

Afin de renforcer son offre de service, plusieurs axes stratégiques seront mis en œuvre exposés ci-après,

Au regard de l'inégalité de l'offre de service médico-sociale sur le territoire, le découpage territorial du Pôle Infos seniors propose une logique de relais territoriaux. Il s'agit de s'appuyer sur l'existant et de venir en complémentarité des différents services et dispositifs existants sur le territoire. Aussi, la répartition très hétérogène des Maisons Départementales du Bel Âge, l'inégalité des réponses des services sociaux, des initiatives associatives et locales disparates sur le territoire du Pôle, nous oblige à adapter notre réponse sans pour autant se substituer aux services publics.

Il s'agit ici, pour l'équipe du Pôle de questionner sa pratique professionnelle de manière à

¹³ Cf. plan d'action stratégique

répondre en étant en conformité avec le cahier des charges des Pôles Infos seniors et en corrélation avec une réalité de terrain dans une logique de territorialisation.

Déjà initié pour l'ensemble des dispositifs et services s'adressant à notre public, de nombreux partenariats sont déjà bien engagés et mis en œuvre. L'articulation s'affine de jour en jour.

Au regard de l'étendue de notre territoire d'intervention, la mise en œuvre de plusieurs actions stratégiques déclinées dans notre plan d'action¹⁴ viendra renforcer cette proximité dans une logique de territorialisation et s'appuiera sur une démarche de « l'aller vers » et du « ramener vers » :

- par notre présence sur les quartiers (stands au cours de diverses manifestations...)
- par le développement de « partenaires relais vers le Pôle » suite à un repérage par le biais de la cartographie que nous allons réaliser, des structures les plus adaptées.
- en s'appuyant sur des initiatives locales et de proximité qui font du repérage (voisin-malin, Médiance13, Réseau 13...) via les médiateurs en santé afin de prévenir le non-recours, l'isolement et encourager la citoyenneté.

2. PUBLIC ACCUEILLI

2.1. Public cible du Pôle Infos seniors

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

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

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

2.2. Des situations hétérogènes et des besoins variés

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

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

¹⁴ Cf. plan d'action stratégique

- ⇒ Des aidants familiaux, généralement un des enfants, pour des informations sur des aides en faveur de leur parent ou pour trouver un soutien dans leur rôle d'aidant.
- ⇒ Des personnes vivant en E.H.P.A.D. ou résidence autonomie s'adressent au Pôle. Notre territoire compte un nombre important d'établissements de ce type. Aussi et afin de mieux cerner leurs besoins, nous envisageons une réflexion spécifique à l'attention de ce public en concertation avec des partenaires.
- ⇒ Des professionnels (médecins généralistes, infirmiers, assistantes sociales...) pour un appui technique¹⁵, l'organisation d'une réunion de synthèse pour une situation dite « complexe » ou pour solliciter l'intervention du Pôle auprès d'un senior ou d'un aidant.

Les problématiques les plus prégnantes pour lesquelles le Pôle Infos seniors Marseille Nord-Est est amené à apporter des réponses :

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

Au regard de la complexité de certaines de ces notions et de leur utilisation parfois inappropriée, nous souhaitons dans le cadre de ce pré-projet de service programmer un travail de clarification¹⁶.

2.3. L'aidant, un acteur central

L'équipe du Pôle Infos seniors Marseille Nord-Est considère l'aidant comme un acteur central dans la prise en charge de la personne âgée mais aussi comme une personne à part entière dont il faut considérer les difficultés et les besoins. L'implication de l'entourage est essentielle car celle-ci contribue à l'efficacité de la prise en charge proposée ainsi qu'à la réalisation de certaines démarches ou actions non accomplies à ce jour par les professionnels.

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

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

Il s'agit, par le biais de cette nouvelle réflexion et d'une éventuelle expérimentation, d'être au plus près de nos valeurs et principes éthiques en replaçant systématiquement la personne âgée au centre de l'action qui la concerne pour lui permettre de garder sa liberté d'expression et d'avoir le droit au choix et au risque.

Dans un second temps ou en parallèle, cette réflexion sera portée à l'attention des professionnels au cours des comités techniques afin d'engager une réflexion territoriale

¹⁵ Informations sur les dispositifs ou services, conseils sur une situation, évaluation, expertise gérontologique....

¹⁶ Cf. plan d'action stratégique

répondant à un besoin exprimé et pouvant aboutir à des actions partenariales ou pistes d'intervention. Ce nouvel axe stratégique sera travaillé dans les 5 années à venir et les actions qui en découlent figurent en fin de ce document¹⁷.

2.4. Evolution du public accueilli

Depuis leurs créations, les associations « mères » ont su s'adapter aux besoins de la population âgée de leur territoire respectif et à l'évolution des politiques publiques en matière de soutien aux personnes âgées.

Dans le cadre du dispositif C.L.I.C., la priorité était de permettre le maintien à domicile des personnes âgées dépendantes en instaurant une coordination des interventions au domicile par la mise en place d'un plan d'actions opérationnel pour traiter les situations complexes et urgentes.

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

C'est ici que l'entité AGS, « Actions Générations Séniors », au pluriel, prend tout son sens, en s'adressant à toutes les générations de plus de 60 ans, pour qui une offre de services spécifiques est attendu en réponse à leurs besoins d'autonomie et ce dans une logique de parcours.

3. PRESENTATION DE L'ACTIVITE DU SERVICE

3.1. Nature des activités

Le Pôle Infos seniors Marseille Nord-Est assure la coordination de l'action gérontologique pour le compte du Conseil Départemental des Bouches-du-Rhône, chef de file de la politique en faveur des personnes âgées. Il est un lieu-ressources d'information et d'orientation et une instance de coordination de proximité destinée à répondre aux besoins :

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

La coordination qu'il réalise s'articule autour :

➤ D'un recensement de l'offre :

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

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

➤ D'actions collectives menées à l'attention :

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

→ Des professionnels du secteur gérontologique.

¹⁷ Cf. plan d'action stratégique

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

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

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

3.2. Organisation de l'activité au travers des missions

De ce fait, le Pôle Infos seniors Marseille Nord-Est assume 3 grandes missions :

3.2.1. Mission d'observatoire gérontologique local

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

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

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

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

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

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

Cette mission d'observatoire gérontologique tient une place essentielle dans l'activité du Pôle Infos seniors Marseille Nord-Est en vue d'une connaissance et expertise dans tous les domaines.

Aussi, afin de développer notre expertise et connaissance du territoire, nous avons programmé plusieurs actions¹⁸ avec les objectifs suivants :

¹⁸ Cf. plan d'action stratégique

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

3.2.2. Mission d'animation du réseau territorial

Il s'agit, dans le cadre de cette mission, de faire vivre le réseau pour pouvoir le mobiliser en favorisant la mise en lien, la connaissance, la coordination et la complémentarité des professionnels au travers d'actions collectives et diffusion d'informations dans une dimension de proximité. Bien que la programmation¹⁹ soit harmonisée au sein du Pôle, la notion de proximité sera considérée systématiquement de manière à proposer des actions efficaces pour chacune des antennes.

Pour mener à bien cette mission, le Pôle Infos seniors Marseille Nord-Est propose les actions suivantes :

- Diffusion des informations utiles à tous les professionnels (conférences, animations, nouveaux services ou dispositifs... et sur les actions menées par chacun d'entre eux) par mailings ou lors des comités techniques.
- Organisation mensuelle de comités à l'attention des professionnels du secteur gérontologique. L'objectif de ces réunions est double, échanger sur des thématiques émergentes sur le territoire et travailler en concertation sur des situations individuelles. Les comités organisés par les deux antennes sont bien repérés de tous les partenaires qui y participent en grand nombre. Ces rencontres étant très riches, mais aussi afin de répondre à la demande de plusieurs professionnels, nous envisageons, afin de poursuivre la réflexion et les échanges, de proposer, suite à un comité thématique, des rencontres ultérieures sur le même thème²⁰.
- Organisation de réunions de synthèse autour d'une situation dite « complexe » et nécessitant la rencontre et l'échange des acteurs de la prise en charge. Ces rencontres peuvent être proposées par le Pôle ou à la demande d'un professionnel et s'inscrivent dans une logique de bassin de vie.
- Mise en place d'actions collectives qui peuvent se présenter sous plusieurs formes : conférences, tables rondes pour les professionnels, groupes de parole, réunions/forum d'information, manifestations ludiques pour les seniors. Ces actions répondent à des problématiques rencontrées sur le territoire et mises en lumière par les partenaires ou sur des thèmes axés sur la prévention.

A noter qu'un lien étroit coexiste entre les actions collectives organisées en faveur de l'animation du réseau territorial et les situations individuelles pour lesquelles le Pôle Infos seniors Marseille Nord-Est peut intervenir.

¹⁹ Cf Programmation 2024

²⁰ Cf. plan d'action stratégique

En effet, il s'agit aussi au sein de ces situations, de leur approche, d'impulser la coordination des acteurs mais aussi d'utiliser les interactions, échanges et productions issus des comités.

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

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

3.2.3.1. L'accueil du public

L'accueil physique et téléphonique est assuré par nos deux chargées d'accueil, d'information et d'orientation sur chacune de nos antennes (Nord et Est).

Les permanences d'accueil ont lieu du lundi au vendredi de 8h à 17h00. Une analyse de cette pratique sur plusieurs mois nous permettra sans doute une décision plus pertinente pour définir la plage horaire.

Durant les périodes de congés ou d'absences, et de manière à ne pas interrompre le service rendu au public, l'accueil est assuré par l'assistante de coordination et/ou la responsable de coordination du Pôle.

En dehors de ces horaires, un répondeur permet aux personnes de laisser un message. Le répondeur est consulté quotidiennement et plusieurs fois par jour afin de rappeler l'utilisateur dans les meilleurs délais.

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

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

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

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

3.2.3.2. Les réponses proposées

Le Pôle Infos seniors Marseille Nord-Est, en conformité du cahier des charges, offre trois niveaux de réponse, selon un protocole bien défini et des outils harmonisés. Il s'agit de la pré-évaluation, de l'évaluation et du PIC (Plan d'Intervention Coordonnée).

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

Cette réponse peut être accompagnée d'orientation vers les acteurs, services pouvant apporter une réponse aux besoins et de remise ou envoi de documents (listes, dossiers de demande...).

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

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

Ce déplacement sur le lieu de vie permet :

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

Cette évaluation au domicile se présente actuellement comme un point fort, nombreux services ne se déplaçant plus que rarement sur le lieu de vie de la personne. Encore une fois, la logique de territorialisation relative au bassin de vie, nous oblige à apporter une réponse adapté, et nos pratiques différenciées devront être interrogé pour être ajustées²¹.

Outils : Un support appelé « **dossier bénéficiaire** », comprenant 3 volets, permet de recueillir toutes les données personnelles nécessaires à l'étude de la situation de la personne âgée. La ou les réponses apportées par les charges d'accueil sont consignées dans le volet 1 du dossier, et parfois le volet 2, lors du recueil d'informations relatives à la situation. Le volet 3 est réservé à l'intervention de l'assistante de coordination du Pôle, qui suite à une évaluation expose dans ce document le plan de préconisations élaboré en concertation avec la personne concernée et/ou son entourage.

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

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

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

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

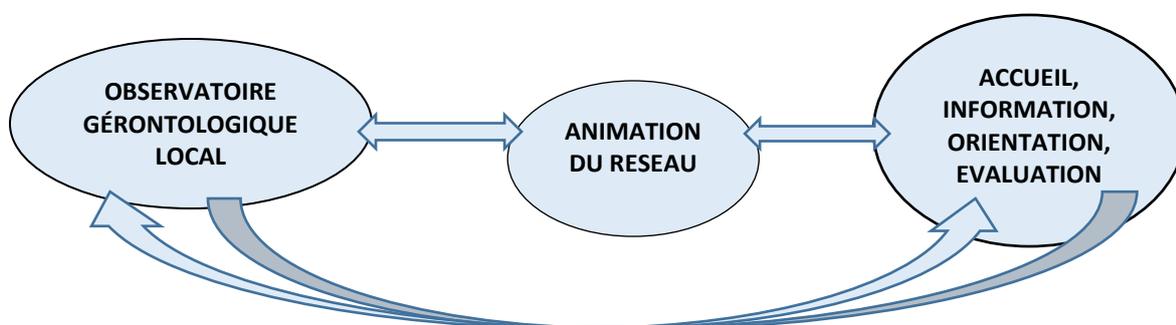
²¹ Cf. plan d'action stratégique

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

Ces procédures, consignées dans un cahier à disposition de toutes les salariées, font l'objet d'une réflexion continue réalisée au cours des réunions d'équipe, celles-ci garantissant le développement de la qualité du service. Ainsi, celles-ci sont mises à jour lorsque des modifications sont nécessaires ou lorsque de nouvelles décisions sont prises. Ce travail sera poursuivi au cours des années à venir.²²

3.2.4. La complémentarité des 3 missions : une interaction indispensable

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

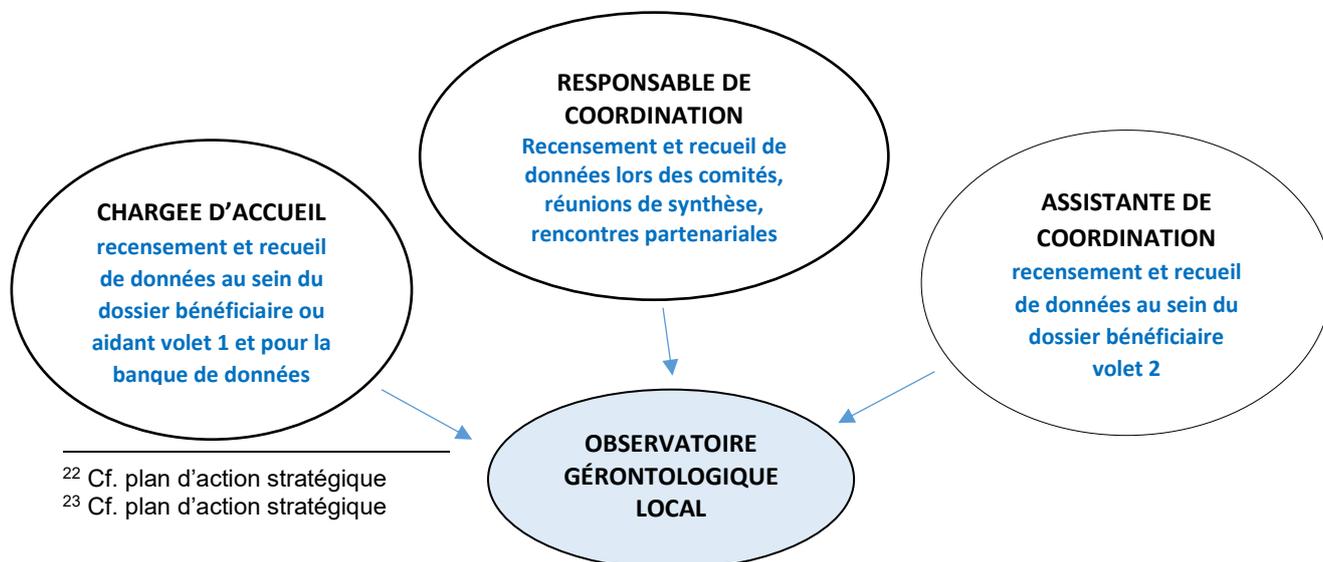


Aussi, les 3 fonctions au sein de l'équipe et prévues dans le cahier des charges doivent également s'articuler par la mise en œuvre d'un travail en collaboration étroite. Chacune des salariées doit avoir une vision globale de l'activité et connaître parfaitement les missions et tâches accomplies par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

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

Afin de renforcer cette articulation, et décloisonner les fonctions et missions, nous avons souhaité poursuivre ce travail de réflexion et l'inscrire au sein de notre plan d'action stratégique²³

Recensement actuel des données par fonction

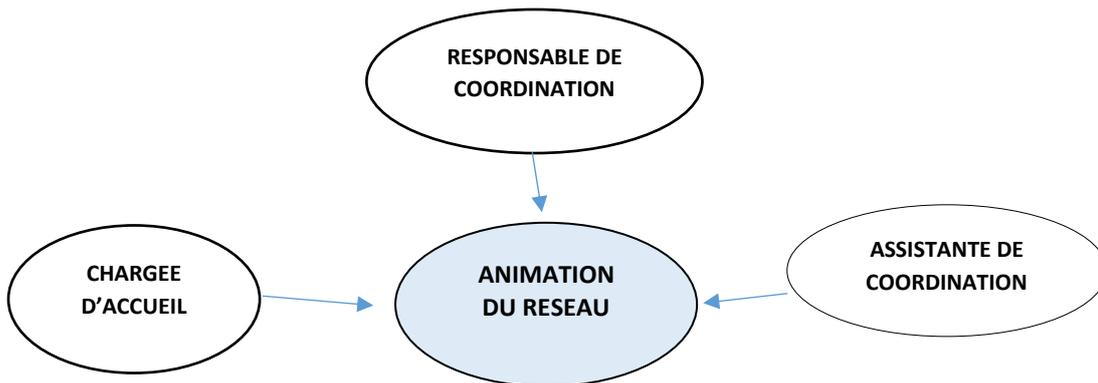


²² Cf. plan d'action stratégique

²³ Cf. plan d'action stratégique

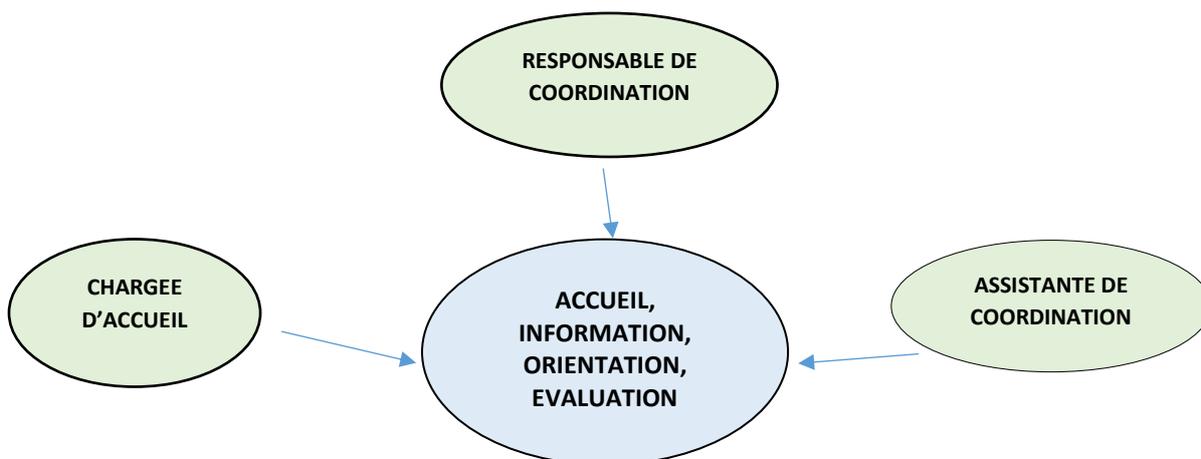
A l'avenir, chaque salariée pourrait contribuer plus largement de sa place au recensement et recueil de données utiles au développement de l'observatoire gérontologique local, chaque fonction étant amenée à entendre et réceptionner de nombreux éléments qui ne sont pas pour autant à ce jour recensés faute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

Complémentarités en faveur de la mission d'animation du réseau



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

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



Les 3 fonctions contribuent à des degrés différents à la mission d'accueil, d'information, d'orientation et d'évaluation. Par exemple, la responsable de coordination, lors de la rencontre de nouveaux partenaires, va alimenter la banque de données et en informer les autres membres de l'équipe. Elle va donc contribuer à la diffusion et l'actualisation de l'information remise au public.

Le travail de réflexion que nous souhaitons engager a pour objectif de clarifier le rôle de chacune pour chaque mission afin que celui-ci soit reconnu, mis en valeur et éventuellement développé.

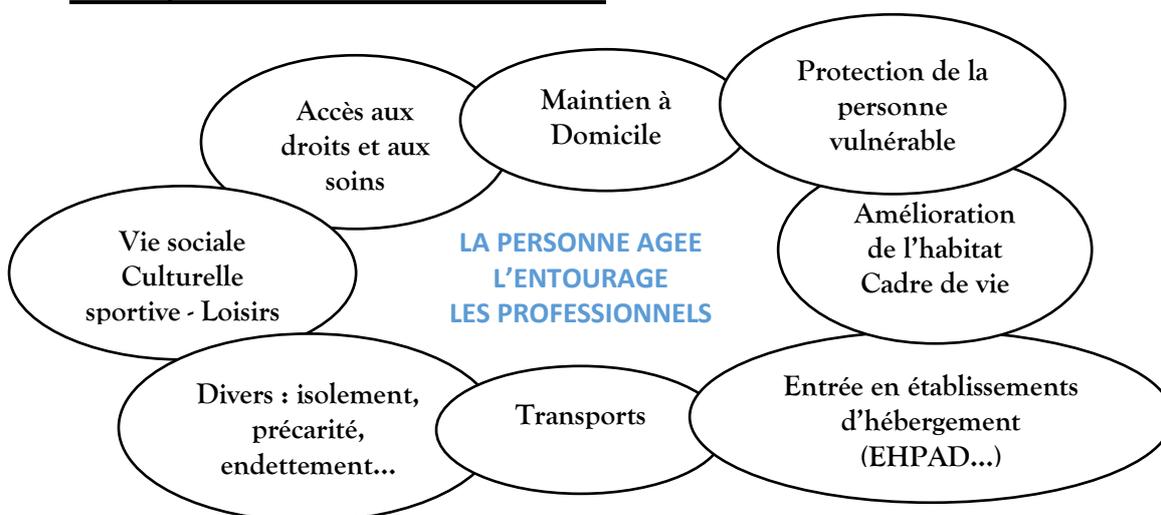
3.3. Les spécificités du Pôle infos seniors

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

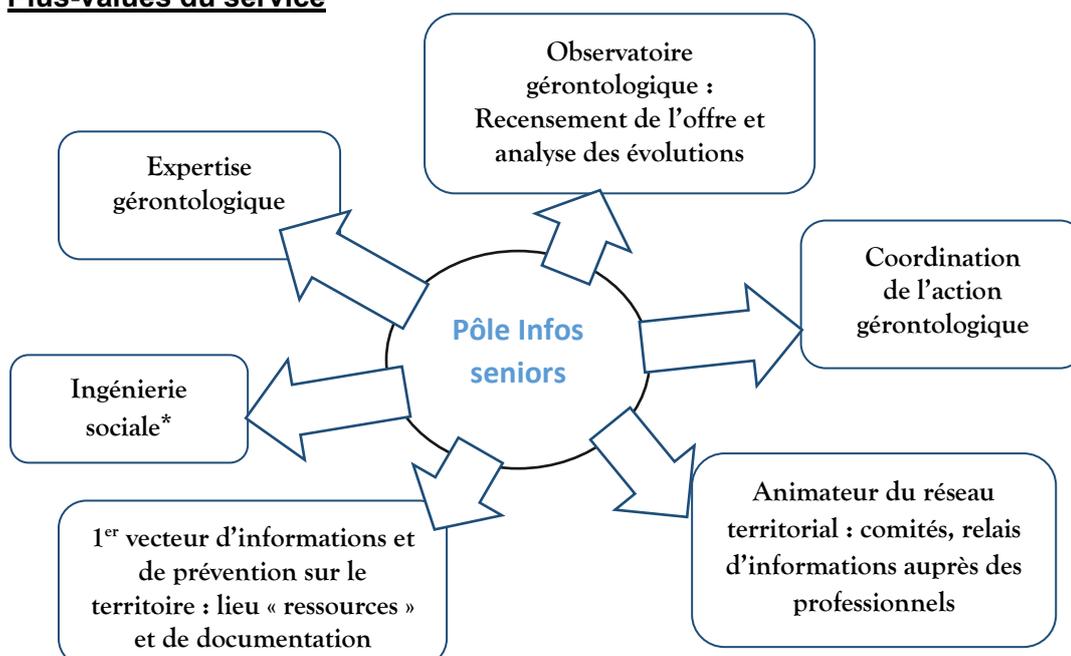
- ⇒ Observatoire gérontologique local.
- ⇒ Animation du réseau territorial.
- ⇒ Coordination de l'action gérontologique.

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

3.3.1. Une expertise dans tous les domaines



3.3.2. Plus-values du service



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

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

3.4. Modes de coopération et partenariats

L'accomplissement des missions du Pôle Infos seniors réclament un travail partenarial et une articulation avec tous les acteurs territoriaux voire au-delà. Pour répondre aux nouveaux enjeux des mutations du paysage du médico-social, il est nécessaire pour le Pôle Infos seniors Marseille Nord-Est de s'entourer de partenaires, acteurs essentiels au cœur de nos actions. Le service travaille en étroite collaboration, au travers de rencontres régulières et en vue d'une harmonisation des pratiques et articulation des missions, avec les services suivants :

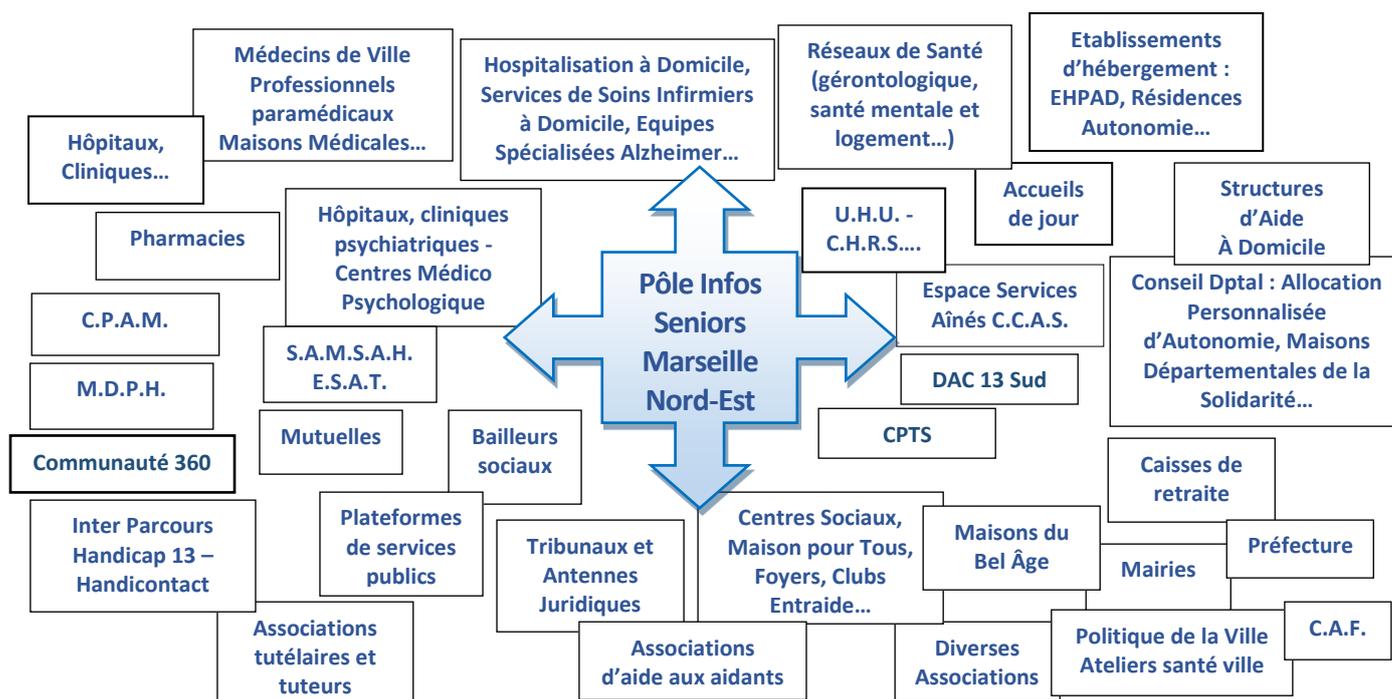
- ⇒ Les Pôles Infos seniors Marseillais
- ⇒ Les Pôles Infos seniors du Département
- ⇒ Le DAC13 Sud
- ⇒ Les Maisons du Bel Âge
- ⇒ Les CPTS

Ce partenariat étroit est déjà bien engagé, permet de clarifier et de définir le rôle de chaque service en vue d'une complémentarité efficiente en faveur du public et des professionnels dans une logique de parcours.

Des initiatives et actions issues de ces collaborations :

- ✓ Un forum annuel en faveur des seniors sur le thème du « bien-être et bien-vieillir »
- ✓ Des outils et pratiques communes au sein des Pôles Infos seniors du Département.
- ✓ Des réunions entre Pôles, réseau de santé gérontologique et gestion de cas, afin d'établir, suite à une orientation ou demande, lequel des 3 services est le plus adapté à la situation de la personne concerné.
- ✓ La création d'une newsletter intitulée « Géront'Infos » à l'attention des professionnels du secteur gérontologique.

Les partenaires du Pôle Infos seniors Marseille nord-est



Fort de l'existence des deux associations génèses de AGS, celles-ci ont pu :

- Développer nombreux partenariats avec conventions qui restent à actualiser
- Recenser l'ensemble des ressources territoriales et les services ou établissements médico-sociaux, sociaux, sanitaires et associatifs,
- Être repérée par les acteurs du secteur gérontologique pour ses compétences et plus-values, qui sont la coordination des acteurs et l'expertise gérontologique.

Si avec certains acteurs et services tels que le service social A.P.A., le C.C.A.S, le DAC et les CPTS, les échanges sont habituels et réguliers, un travail de collaboration reste à formaliser avec certaines structures, notamment les Centres Communaux d'Actions Sociales et les Centres Sociaux. Cette démarche, amorcée par notre service, reste à poursuivre. La finalité étant de mieux se connaître et mieux collaborer afin d'apporter une réponse harmonisée et de qualité au public.

Une de nos orientations stratégiques étant de réaliser une cartographie des acteurs et ressources territoriales, celle-ci nous permettra également de faire un bilan sur les partenariats actuels et ceux à développer²⁴.

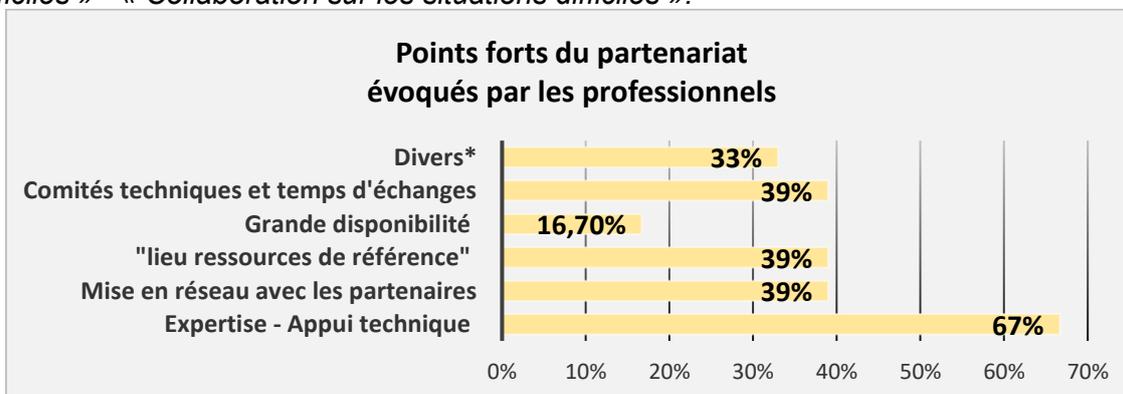
Par ailleurs, suite à plusieurs orientations réalisées et qui n'ont pas abouties à une réponse du service concernée, nous souhaitons également pouvoir mieux cibler les capacités d'accueil et de prise en charge des services de droit commun. La finalité étant d'avoir connaissance des préconisations faites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

3.4.1. Les attentes de nos partenaires

Afin de développer et améliorer nos relations partenariales et pour mieux répondre aux besoins et attentes des professionnels, une enquête avait été initiée en 2018 auprès de nos partenaires afin de recueillir leurs avis en termes d'amélioration. La finalité étant de tenir compte de leur parole pour l'élaboration de notre plan d'action stratégique. A ce jour, le bilan encore d'actualité nous permet d'apporter une réponse adaptée.

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

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



²⁴ Cf. plan d'action stratégique

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

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

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

PARTIE 3 : ORGANISATION ET EVOLUTION DE LA DEMARCHE QUALITE

1. La démarche d'amélioration continue de la qualité

1.1. Principe

La loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale a introduit l'obligation pour les E.S.M.S.²⁵ :

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

La qualité du service s'organise à travers l'ensemble de ces dispositions réglementaires. Celles-ci s'inscrivent dans un cadre légal général mais sont aussi adaptées aux spécificités de chaque E.S.M.S. qui s'emploie à personnaliser ses outils.

1.2. L'évaluation

Le 10 mars 2022, la Haute Autorité de Santé (HAS) a donné le coup d'envoi au déploiement du nouveau dispositif d'évaluation de la qualité dans les ESSMS ;

²⁵ Etablissements sociaux et Médico-Sociaux

Le nouveau référentiel qualité élaboré par la HAS, entrée en vigueur au 1^{er} janvier 2022, précise les modalités, ainsi que le calendrier de programmation des évaluations des ESSMS. Considérant que l'amélioration de la qualité des prestations doit se faire de manière continue, la HAS a mis officiellement fin au dédoublement des évaluations internes/externes pour ne requérir qu'une évaluation globale.

Tous les 5 ans, le Pôle Infos seniors Marseille Nord-Est remet son évaluation aux autorités de tarification et de contrôle, à savoir le Conseil Départemental des Bouches-du-Rhône.

La prochaine évaluation est programmée sur le premier trimestre 2026.

Les conclusions du DLA (Dispositif Local d'Accompagnement), initié par le CD13 afin de réfléchir aux Pôles de demain, mettent en exergue, deux scénarios possibles qui se dessinent quant à l'évolution de nos missions.

Il s'agit pour le Pôle Infos seniors Marseille Nord-Est de trouver un juste équilibre entre les besoins repérés et les moyens mis en œuvre afin d'apporter des réponses adaptées.

Ainsi, le scénario privilégié et qui sera développé sur les 5 ans à venir, sera de maintenir les missions du Pôle, et d'agrandir l'équipe afin d'assurer la qualité et répondre à la quantité des prises en charge.

Cependant, le scénario 2, après une phase de diagnostic plus approfondie, pourrait répondre dans une logique de territorialisation, à des besoins spécifiques repérés en rééquilibrant les missions avec une montée en compétences des acteurs du territoire, et une articulation dans une logique de parcours.

Aussi, l'équipe du Pôle s'attache à formaliser des procédures qui concernent :

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

Un cahier de procédure interne sur l'organisation du service est à prévoir afin d'engager une harmonisation des outils et des pratiques au sein du Pôle Infos seniors Marseille Nord-Est.

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

1.3. Le référentiel

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

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

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

	N1	N2	N3	N4	N5	Observations
Axe stratégique :						
Action :						
Objectif :						

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

Il est accompagné de fiches actions qui permettent à chaque salarié qui va l'utiliser d'être guidé et aidé dans sa démarche pour une mise en œuvre plus concrète et un suivi de chaque action (surtout lorsque celle-ci présente un certain niveau de complexité). Un suivi des fiches actions sera réalisé et les échéances figureront sur chaque fiche. Chaque action accomplie donnera lieu à l'élaboration d'une nouvelle fiche action dans le but de ne pas rompre cette dynamique d'amélioration continue.

1.4. Une réflexion éthique permanente

Les membres de l'équipe du service questionnent en permanence leurs pratiques et postures professionnelles lors des réunions d'équipe organisées régulièrement autour des situations.

L'équipe du Pôle Infos seniors Marseille Nord-Est semble disposée à s'engager dans une Analyse des Pratiques Professionnelles, relevant du perfectionnement, fondée sur l'analyse d'expérience professionnelles.

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

2. Plan d'actions stratégique 2024/2029

Ce plan d'actions stratégique a été réfléchi en réponse aux attendus du CD13 en conformité avec le cahier des charges mais surtout dans le cadre d'une projection de l'opération de fusion-crétion.

Il tient compte du travail de concertation engagés depuis plusieurs mois par l'équipe de terrain.

La mise en évidence des spécificités de pratiques professionnelles vient enrichir la projection de nos actions engagées. Il ne s'agit pas d'atténuer nos « différences » mais au contraire, de les faire vivre au regard des besoins repérés dans une logique de territorialisation, découpé en bassin de vie.

Aussi, dans le cadre de la transition de la fusion-crétion, une démarche d'accompagnement aux changements est engagée au niveau de l'opération sur ce deuxième semestre de l'année 2023 afin que l'équipe puisse être opérationnelle à compter du premier janvier 2024.

Il s'agit ici :

- d'anticiper au mieux les impacts de la fusion-crétion du point de vue du changement organisationnel, avec une attention toute particulière aux enjeux affectifs et relationnels lié aux changements,
- de planifier et déployer de manière agile les différentes étapes
- et de créer une dynamique d'engagement collectif

Pour se faire, un plan d'actions stratégique est déjà mis en œuvre sur cette fin d'année 2023, qui se déclinera, sur les 4 années à venir, à compter de 2024, de la manière suivante :

- définir, mettre en œuvre et évaluer les actions de renforcement et d'amélioration de l'existant dans le cadre d'une harmonisation dans une logique de territorialisation,
- définir, mettre en œuvre et évaluer les actions d'innovation et ou d'expérimentation au regard des diagnostics des besoins actuels ; tout en réservant la possibilité d'initier des actions en fonction de besoins mieux ciblés et de certaines opportunités,
- définir, mettre en œuvre et évaluer l'harmonisation dans une logique de territorialisation, et/ou la création de nouveaux outils au service des différentes missions.

Le plan d'actions stratégique ci-dessous est présenté de manière synthétique.

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

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

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

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

	2023 ²⁶	2024	2025	2026	2027	2028	Observations
Axe stratégique : renforcer la mission d'observatoire gérontologique I							
Action 1 : cartographier les ressources du territoire Objectif : accentuer la visibilité de ces ressources pour mieux repérer l'offre, son évolution et son implantation	X(1)	X	X				(1) Cibler par bassin de vie pertinent et par quartier. La cartographie est un outil utile à la mise en œuvre de plusieurs actions en lien avec un partenariat commun (grands acteurs institutionnels) et les initiatives locales liés à la spécificité du territoire. Veiller à son actualisation. S'inscrire dans le nouveau paysage médico-social

²⁶ Dernier semestre 2023, travail d'harmonisation des pratiques et outils, protocoles en amont de fusion-crétion.

<p>Action 2 : -recueillir et analyser les réflexions menées lors des comités thématiques pour renforcer l'analyse et le diagnostic des besoins -approfondir les réflexions menées lors de certains comités thématiques par la proposition de rencontres ultérieures sur un même thème ou de rencontres spécifiques à l'attention de services similaires (les S.A.A.D., les S.S.I.A.D...) Objectif : approfondir la réflexion territoriale en permettant aux participants souvent nombreux de s'exprimer</p>	X(2) X	X X	X X	X X	X X	X X	(2) Un planning harmonisé des réunions d'informations et comité technique a été élaborée pour 2024. Création d'outil de recueil et réalisation de comptes rendus et poursuite d'enquêtes ciblées auprès des publics Trouver la formule la plus adaptée pour mobiliser les professionnels en les questionnant tout en répondant à leur demande (cf. enquête sur les attentes des partenaires) Cette action concerne aussi la mission d'animation du réseau territorial
<p>Action 3 : clarifier des notions « clés » (précarité, isolement, autonomie...) Objectif : mieux repérer les problématiques</p>		X	X				Poser des critères sur des notions comme la précarité, l'illettrisme, l'isolement, la perte d'autonomie, les problématiques sociales, les troubles cognitifs...
<p>Action 4 : s'outiller pour alimenter la base de données de manière plus pertinente : -par une collecte des informations par chaque salariée -en adaptant la banque de données à la grille du rapport d'activité Objectif : mieux partager l'information au sein de l'équipe</p>	X(3)	X	X				(3) Harmonisation de la Banque de Données sous format dématérialisé

Mission 2 : Faire vivre le réseau pour pouvoir le mobiliser

Enjeu(x) en référence au cahier des charges : « Préciser le cadre des actions de mise en réseau par le Pôle Infos Seniors 13 »

Le service réalise des actions aussi bien collectives qu'individuelles autour des problématiques rencontrées par les personnes de plus de 60 ans : réunions d'informations, comités techniques sur une problématique ou sur une situation individuelle, réunions d'informations auprès de différents services et partenaires.

	2023 ²⁷	2024	2025	2026	2027	2028	Observations
Axe stratégique : ouvrir le service vers l'extérieur et renforcer l'accessibilité du service							
Action 1 : Actualiser le site Internet et le faire vivre par une mise à jour régulière des informations et par la création d'outils interactifs avec les différents publics Objectif : développer la communication et l'information		X	X	X	X	X	
Action 2 (transversale aux 3 missions) : approfondir et élargir notre travail partenarial pour améliorer notre présence et visibilité sur le territoire (s'appuyer sur la cartographie pour cibler les partenaires choisis) Objectif : recherche d'une meilleure « couverture » du territoire en étant plus présent dans les quartiers	X	X	X	X	(X)	(X)	1 ^{er} temps : clarifier les objectifs et les modalités de ces partenariats Permanence du pôle sur site des extensions et au sein de la Maison Départementale des Aidants Expérimenter un partenariat « relais vers le Pôle »
Action 3 : maintenir et développer une présence active lors des manifestations dans les différents quartiers Objectif : rayonner sur le territoire et proposer un accueil et une présence de proximité		X	X	X	X	X	Tenue régulière de stands et participation à diverses manifestations sur les bassins de vie
Axe stratégique : Concourir à la coordination de l'action gérontologique et à la mise en œuvre de réflexions territoriales							
Action 4 : Partager lors des comités les réflexions et procédures initiées au sein du Pôle Objectif : Impulser une réflexion partenariale et promouvoir les bonnes pratiques professionnelles		X	X	X	X		
Action 5 : Poursuivre un travail d'articulation avec les Maisons du Bel âge, le DAC et les CPTS pour mieux affirmer nos spécificités.	X	X					En cours : -Articulation et fluidité d'une logique de parcours

²⁷ Dernier semestre 2023, travail d'harmonisation des pratiques et outils, protocoles en amont de fusion-création

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

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

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

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

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

	2023	2024	2025	2026	2027	2028	Observations
Axe stratégique : promouvoir le Pôle auprès de son public cible (seniors/aidants)							
Action 1 : s'appuyer sur les « primo orienteur » (établir des partenariats) Objectif : afin que celles-ci orientent le public vers le Pôle dans une logique « de ramener vers »	(X)		X	X	X	X	Cibler les officines et les IDE en fonction de la cartographie établie S'appuyer sur les initiatives locales, de proximités qui font du repérage des personnes isolées...
Action 2 : mener une réflexion sur le tandem « aidant/aidé » Objectif : mener un questionnement éthique pour adapter les pratiques en respectant les valeurs			X	X			Ce travail pourrait être mené en inter Pôles ainsi qu'avec les partenaires
Action 3 : Actualiser le répertoire des acteurs et ressources du territoire Objectif : répondre aux besoins des professionnels et favoriser la coordination de l'action gériatrique			X	X	X	X	Avec le réseau et les professionnels concernés

Actions transversales

	2023	2024	2025	2026	2027	2028	Observations
Axe stratégique : améliorer les interactions et les complémentarités entre les 3 missions et au sein de l'équipe							
<p>Action 1 : décloisonner et renforcer le travail d'équipe Objectif : chacun doit avoir une vision globale de l'activité pour concourir à son efficacité (ainsi qu'à son analyse)</p> <p>Action 2 : actualiser les fiches de poste</p> <p>Action 3 : Agenda partagé</p>			X(1)	X(1)			<p>(1) Se donner à voir nos pratiques respectives pour mieux harmoniser et parler le même langage</p> <p>Le poste d'accueil joue un rôle essentiel au niveau de la collecte de données et au niveau de la transmission d'informations sur les actions et activités du Pôle</p> <p>(2) Harmonisation des fiches de postes</p> <p>(3) Harmonisation de l'agenda partagé, type Google agenda</p>
			Axe stratégique : augmenter les possibilités d'investissement des locaux pour les différents publics (et le positionnement du service en tant que « lieu ressources »)				
<p>Action : étendre les locaux et/ou emménager dans des locaux plus adaptés Objectif :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Améliorer les conditions de travail de l'équipe et les conditions d'accueil de chacune des antennes 			X				Meilleures conditions de travail et d'accueil (confidentialité)

	Axe stratégique : poser le cadre organisationnel du service						
Action 1 : Proposer un accueil téléphonique avec un numéro unique	X	X					Un accueil téléphonique uniformisé, avec un numéro unique qui permet de basculer vers l'antenne est et/ou nord. Ce numéro unique doit permettre une communication interne sur deux sites sous forme de renvoi (ou transfert) d'appel à distance
Action 2 : Formaliser et tenir des procédures à jour Objectif : avoir une meilleure maîtrise de l'activité <i>Dans le cadre de la qualité, la formalisation et la traçabilité sont essentielles</i>		X	X	X	X	X	Formaliser et faire vivre un document de procédure internes par poste pour harmoniser l'offre de service sur le territoire en proposant une réponse adaptée dans une démarche de territorialisation.
Action 3 : Harmonisation et Acquisition d'un nouveau logiciel métier afin d'améliorer le suivi des usagers et l'organisation de leur parcours. Objectif : Adopter l'outil régional afin de faciliter la coordination des parcours de santé et la collaboration entre les différents professionnels du cercle de soin	X(1) X(2)	X(3)					AZUREZO, effectif au 01/01/24. Phases préalables en cours sur 2023 : -(1) Construction des indicateurs en adéquation avec le cahier des charges du CD13 dans le cadre du rapport d'activité. -(2) Formation -(3)Déploiement
Action 4 : développer les compétences des collaborateurs Objectif : s'informer et se former pour maintenir un niveau d'expertise		X	X	X	X	X	Les réunions interpôle jouent un rôle dans ce processus La participation régulière à des

							séminaires, à des groupes d'échange de pratiques permettent de progresser (mais des actions de formations doivent aussi être envisagées)
Action 4 : faire des enquêtes de satisfaction ciblées régulières Objectif : mieux connaître les besoins du public		X	X	X	X	X	En priorité faire le suivi des plans de préconisations Evaluer les axes organisationnels pour améliorer notre offre de service

CONCLUSION

La réflexion autour de ce pré-projet de service, attendu du CD13, est une réelle opportunité pour l'équipe du Pôle Infos seniors Marseille Nord-Est, notamment dans cette phase de transition de fusion-crétion.

Il est venu donner une impulsion, une nouvelle dynamique et met en exergue la capacité de l'équipe à travailler de concert pour atteindre des objectifs communs.

Il s'agit de poser le cadre de nos interventions et ainsi poursuivre, développer la réflexion et la dynamique de travail déjà entamée.

Son élaboration, nous oblige à prendre du recul sur la projection de l'harmonisation dans une logique de territorialisation de nos activités quotidiennes, en dressant un état des lieux objectif du fonctionnement du service.

Il offre l'opportunité de s'inscrire dans une dynamique de changement tout en intégrant et en s'appuyant sur la richesse de l'existant.

Ce pré-projet se veut être un outil fédérateur, au service de l'équipe du Pôle, qui plus est dans cette phase de transition de fusion-crétion.

Il vient renforcer le développement de notre expertise et offre l'opportunité de promouvoir sur un territoire élargi les missions du Pôle. Il permet de mettre les compétences de chacune des salariées au profit d'actions et de projets communs et d'inscrire le Pôle dans une démarche continue d'amélioration de la qualité.

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

- Poser le cadre opérationnel de la fusion-crétion
- Harmoniser le travail d'équipe engagé par la mise en œuvre d'interactions et complémentarités entre les salariées

- Harmoniser pour améliorer l'organisation interne du service
- Renforcer notre mission d'observatoire gérontologique local et de proximité
- Ouvrir plus amplement le service vers l'extérieur et renforcer son accessibilité
- Renforcer notre mission d'animation du réseau territorial de proximité
- Promouvoir plus largement le Pôle auprès de son public cible
- Mieux cibler les actions en direction de nos différents publics
- Renforcer la qualité du service rendu à nos usagers et aux professionnels.

Cette démarche s'est faite et se poursuivra en laissant place à la création, l'innovation, l'expérimentation et l'ouverture qu'offre la force du collectif de l'association AGS « Partage et solidarité pour être plus fort et apporter une plus-value sur le territoire.