

# Rapport d'activité

## Année 2024



**Pôle Infos seniors Marseille Nord-Est**  
**4°, 12° 13°, 14°, 15° et 16° arrondissements de Marseille,**  
**Allauch et Plan de Cuques**  
**Septèmes les Vallons et les Pennes Mirabeau**

**Association AGS – Actions Générations Seniors**  
**(Siège) 176, avenue de Montolivet Pavillon Garlaban 13012 Marseille**  
**Tél. : 04.91.34.96.73**  
**[www.gerontonord-marseille.fr](http://www.gerontonord-marseille.fr) (en cours d'actualisation)**

## **SOMMAIRE**

<b>1. L'Association AGS porteur du Pôle Infos Seniors Marseille Nord-Est</b>	<b>3</b>
1.1 AGS fruit d'une fusion-création	3
1.2 Composition du bureau de l'Association AGS	5
1.3 Les Instances du Pôle Infos seniors	5
1.4 Le territoire d'intervention du pôle Infos Séniors Marseille Nord-Est	6
1.5 Composition de l'équipe du Pôle Infos Séniors Marseille Nord-Est et de l'Association AGS	6
1.6 L'organisation du pôle Infos Séniors Marseille Nord-Est	9
1.7 Accueil de stagiaire	11
<b>2. L'activité de l'antenne Nord</b>	<b>12</b>
Mission I : Connaître le réseau et analyser les besoins sur le territoire	12
2.1 Présentation du territoire et de la population	12
2.2 Analyse de l'offre du territoire	13
2.3 Informations misent à disposition	29
Mission II : Faire vivre le réseau pour pouvoir le mobiliser :	31
2.4 Les modalités de partenariat avec les professionnels	31
2.5 Les instances de coordination	32
Mission III : Informer, évaluer, orienter	48
2.6 La mise en place de la fonction d'information	48
2.7 De l'évaluation à l'orientation	52
<b>3. L'activité de l'antenne Est</b>	<b>57</b>
Mission I : Connaître le réseau et analyser les besoins sur le territoire	57
3.1 Présentation du territoire et de la population	57
3.2 Analyse de l'offre du territoire	58
3.3 Information mise à disposition	61
Mission II : Faire vivre le réseau pour pouvoir le mobiliser :	62
3.4 Les modalités de partenariat avec les professionnels	62
3.5 Les Instances de coordination présentes sur le territoire	66
3.6 Les actions mises en place par le Pôle à destination des personnes âgées et leur entourage	70
Mission III : Informer, évaluer, orienter	72
3.6 La mise en place de la fonction d'information	72
3.7 De l'évaluation à l'orientation	80
3.8 L'accompagnement	81
<b>4. Les actions en faveur des personnes âgées : le programme « Agir-Agé »</b>	<b>83</b>
4.1 Action « Alimentation, plaisir, santé et petit budget »	83
4.2 L'action « RESLEN »	84
4.3 L'action Geront' O Sport	85
<b>5. Dispositif Local d'Accompagnement</b>	<b>85</b>

<b>6. Evaluation des objectifs fixés pour l'année 2024.....</b>	<b>87</b>
6.1 Le projet de service sur 5 ans et déclinaison annuelle.....	88
6.2 L'extension de territoire – « Aller Vers Septèmes les Vallons, Les Pennes Mirabeau, Allauch et Plan de Cuques ».....	88
<b>7. Des perspectives en guise de conclusion.....</b>	<b>87</b>
Annexes .....	91

### Avant-propos : « Les mots de la Présidente »

Cette année restera une année charnière pour l'association Actions Générations Seniors: celle de la naissance du nouveau pôle Info Seniors Nord-Est, fruit de la rencontre et du rapprochement de deux structures engagées depuis longtemps au service des personnes âgées sur notre territoire. En unissant nos forces, nos expériences et nos énergies, nous avons souhaité offrir un accompagnement encore plus fluide, accessible et bienveillant à notre public.

Cette fusion, nous l'avons vécue comme une aventure humaine avant tout. Il a fallu apprendre à se connaître, à conjuguer des habitudes de travail différentes, à créer ensemble de nouveaux repères. Cette expérience fut enrichissant pour l'ensemble des acteurs. Grâce à l'implication de chacun – professionnels, partenaires, bénévoles – nous avons pu poser les bases solides d'un pôle qui nous ressemble : à taille humaine, ancré dans la réalité des besoins, tourné vers l'écoute et l'accueil.

Ce premier rapport d'activité retrace les grandes étapes de cette année de transition et de construction. Il met en lumière les actions menées, les projets lancés, les liens tissés avec les personnes que nous accompagnons. Mais surtout, il reflète notre engagement : celui de rester présents, disponibles, à l'écoute de ceux qui avancent en âge, avec leurs questions, leurs parcours, leurs fragilités, mais aussi leur richesse.

Merci à toutes celles et ceux qui nous ont fait confiance tout au long de cette année. Ce rapport est aussi le vôtre.

Anne ZAKARIAN Présidente, et Rachel CHAMLA, Vice-Présidente

## **1. L'Association AGS porteur du Pôle Infos Seniors Marseille Nord-Est**

### ***1.1 AGS fruit d'une fusion-crétation***

Une nouvelle association, ACTIONS GENERATIONS SENIORS (AGS) a vu le jour le 1er janvier 2024, de la fusion de deux « associations mères », EST GERONTO et GERONT'O NORD, qui a repris leurs fondements respectifs.

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.

L'association loi 1901 créée en janvier 2024<sup>1</sup>, a pour objet, au regard de ses statuts<sup>2</sup> *« 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 gériatrique ».*

---

<sup>1</sup> Déclaration à la Préfecture des B.D.R et parution au Journal Officiel

<sup>2</sup> Cf. Pré -projet associatif de AGS

AGS porte 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 ». Ce programme est intrinsèquement lié aux missions du Pôle Infos seniors.

### *Retour sur historique des associations GÉRONT'O NORD et EST-GERONTO*

L'allongement de l'espérance de vie, et les progrès de la médecine ont transformé le paysage démographique de la France. Actuellement 20 % de la population est âgée de plus de 60 ans, environ un million de personnes âgées sont en situation de dépendance. Ce constat nous oblige, et nous nous devons d'apporter des réponses adaptées aux publics accompagnés et nous organiser en vue du pic démographique à venir. Depuis les années 80, les politiques publiques ont dû s'adapter et se développer à travers la mise en place de différents dispositifs et ce, dans la continuité du Rapport Laroque de soutien pour le maintien à domicile. Les lois de décentralisation ont fait du Conseil départemental le chef de file des politiques médico-sociales en faveurs du 3ème et du 4ème âge.

Deux associations, EST GERONTO et GERONT'O NORD, créées toutes les deux en **1998** ont suivi de manière concomitante cette évolution. De réseau gérontologique expérimental, elles obtiennent toutes les deux le label CLIC niveau II, en juin **2002**. Subventionnées par la CRAM puis par l'État, c'est depuis 2005 que le CD13 prend le relais.

En **2014**, le CD 13 engage une réflexion avec les porteurs de CLIC, un nouveau cahier des charges est adopté. Ce dispositif porte désormais le nom de Pôle Infos Séniors. 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.

L'association GERONT'O NORD porte le Pôle Infos seniors Marseille Nord, et l'Association EST-GERONTO porte le Pôle Infos seniors Marseille 4-12, Allauch, Plan-de-Cuques.

En **2016**, dans l'objectif de développer ses activités, l'Association GERONT'O NORD, met en œuvre une action de prévention intitulée « *Alimentation, plaisir, santé et petit budget* » financée par la Conférence des Financeurs. Elle est depuis reconduite chaque année, et sera présentée plus amplement au sein de ce rapport d'activité. Depuis **2021**, cette action a été déployée au sein du Pôle Infos Séniors Marseille 4<sup>ème</sup> et 12<sup>ème</sup> arr. de Marseille porté par l'Association EST-GERONTO et le Pôle Infos seniors Marseille Centre porté par l'Association ENTRAIDE.

En **2017**, l'Association GERONT'O NORD a créé un comité d'usagers composé de seniors et d'aidants volontaires pour soutenir le rôle d'ambassadeur de l'association, représenter les bénéficiaires, porter leur parole et donner un avis consultatif sur les actions et projets de la structure. 11 membres ont pu participer à un premier échange. Une Charte des membres du comité a été élaborée et plusieurs rencontres ont eu lieu, traitant des sujets tels que la Charte du Comité d'usagers ou le livret d'accueil et règlement de fonctionnement du Pôle Infos Seniors. Ce comité d'usagers n'a pas survécu à la crise sanitaire, et a été suspendu en raison de la fusion-crétation. Il sera bien entendu reconduit ultérieurement.

En **2018**, afin de diversifier ses ressources, l'Association GERONT'O NORD a mis en œuvre un nouveau projet afin de répondre à la fracture numérique des seniors isolés. Elle créé donc le dispositif de Réseau d'Entraide de Lutte contre l'Exclusion Numérique des Seniors (RESLEN). Ce projet, à double entrée, vise à prévenir la rupture du lien social par le développement d'un réseau de seniors bénévoles souhaitant s'inscrire dans une démarche citoyenne et d'utilité sociale pour répondre, par des moyens innovants et d'entraide, à

l'exclusion numérique touchant plus particulièrement les personnes âgées isolées et dépendantes.

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

L'association GERONT'O NORD et EST-GERONTO ont reçu **en 2020** l'arrêté portant renouvellement total de l'autorisation du Pôle Infos seniors pour une durée de 15 ans à compter du 01/01/2020.

En septembre 2020, l'Association GERONT'O NORD et l'Association EST-GERONTO obtiennent, toutes deux et respectivement, une autorisation du CD 13 pour une extension du territoire du Pôle Infos seniors sur les communes de Septèmes-Les-Vallons, les Pennes-Mirabeau, Allauch et Plan de Cuques non pourvu du dispositif « Pôles Infos seniors ».

En **2021**, l'idée d'un rapprochement des deux associations est née. S'en suivront depuis, différentes rencontres entre administrateurs et salariés, encadrées par un cabinet de consultants. Le schéma de fusion-crétion est adopté par les deux Conseils d'Administration et l'accompagnement s'est poursuivi pour une mise en œuvre de ce projet.

En **2023**, l'Association GERONT'O NORD développe un projet intitulé « Geront'sport » afin de répondre à l'offre inexistante d'Activité Physique Adapté pour les seniors sur le territoire.

**2024** a été l'année de la concrétisation de la fusion-crétion, l'Association AGS est née ; et a reçu validation du CD13. Un rapport et arrêté de tarification stipule la ratification du Pôle Infos seniors Marseille Nord et celui du Pôle Infos seniors Marseille Allauch – Plan de Cuques ; le Pôle Infos seniors Marseille Nord-Est voit le jour. Le Conseil d'Administration, l'équipe opérationnelle travaillent de concert pour tendre vers une harmonisation des pratiques et être en conformité du cahier des charges du Pôle Infos seniors.

## ***1.2 Composition du bureau de l'Association AGS***

Le Conseil d'Administration de l'Association AGS est composé de 12 membres dont 6 membres composant le bureau.

- Présidente : Mme ZAKARIAN Anne
- Présidente adjointe : Mme CHAMLA Rachel
- Trésorière : Mme DUPRE Camille
- Trésorier adjointe : M. MOREL David
- Secrétaire : Mme LANDO Sandrine
- Secrétaire adjointe : Mme RICETTO Marika

## ***1.3 Les Instances du Pôle Infos seniors***

### **Le Comité de Pilotage**

Le Comité de Pilotage a pour objectif de faire le point sur les activités du Pôle sur l'année précédente, de définir les lignes directrices à venir et d'assurer l'adéquation entre le projet et la demande étatique. Le but étant de faire un compte rendu des actions du dispositif Pôle Infos Séniors auprès des Instances du Conseil Départemental et permettre ainsi d'entériner le budget du Pôle. Habituellement, le comité de pilotage se réunit une fois par an. En 2024, ce comité n'a pas eu lieu.

### **Le Comité de Pilotage Départemental**

2024, a été une nouvelle fois l'année de l'exception, le Comité de Pilotage Départemental n'a pas eu lieu. Il s'agit ici de définir les orientations stratégiques à venir au regard des changements du paysage médico-social pour tous les Pôles Infos seniors du Département des Bouches-du-Rhône.

### **Le Comité des Usagers**

Le Comité des usagers est une instance consultative qui a pour vocation de laisser les usagers s'exprimer, d'être écoutés et de faire des propositions pour améliorer les actions en lien avec les professionnels de la structure. Le contexte sanitaire du pays et l'absence de la responsable de coordination est venu mettre un frein à sa mise en œuvre. Aujourd'hui, alors que l'équipe du Pôle Infos seniors Marseille Nord-Est est stabilisée, la transition vers la fusion-crédation nous oblige à revoir les modalités de la mutualisation de sa mise en œuvre, sur le territoire élargi. Le Comité des Usagers est en suspend et fera l'objet d'un nouveau dynamisme.

## ***1.4 Le territoire d'intervention du pôle Infos Séniors Marseille Nord-Est***

Le Pôle Infos seniors Marseille Nord-Est intervient sur 6 arrondissements marseillais (4,12, 13, 14, 15, 16) et 4 communes limitrophes (Allauch, Plan de Cuques, Septèmes les Vallons et Les Pennes Mirabeau), ce qui représente une population âgée de 60 ans et plus d'un peu plus de 100 000 personnes avec 63 152 personnes (entre 60 et 74ans) et 40 217 personnes (de plus de 74 ans).

Cela représente une superficie totale de 243,58 km<sup>2</sup> (l'équivalent de la superficie de Marseille qui est de 240,62 km<sup>2</sup>) répartie de la manière suivante :

- Les 6 arrondissements de Marseille 156,46 km<sup>2</sup> soit environ 60% du territoire marseillais
- Allauch / Plan de Cuques : 58,76 km<sup>2</sup>
- Les Pennes Mirabeau / Septèmes les Vallons : 17,84 km<sup>2</sup>

Le regroupement des deux territoires, donnera lieu, tout en s'adaptant à leurs spécificités et après expérimentation, à une répartition plus équilibrée et plus efficiente des ETP (Equivalent Temps Plein), notamment en ce qui concerne les postes des Assistantes de Coordination.

## ***1.5 Composition de l'équipe du Pôle Infos Séniors Marseille Nord-Est et de l'Association AGS***

### **Présentation de l'équipe :**

Le dispositif du Pôle Infos seniors Marseille Nord-Est porté par l'association AGS, c'est un seul territoire, une seule équipe, deux antennes, nommées respectivement ; antenne Nord et antenne Est, qui offre un service de proximité sur un territoire d'intervention et en référence à un temps de travail respectif.

L'antenne Nord dont les locaux se situent au 22 Bd Charles Moretti dans le 14<sup>e</sup>, couvre le territoire du 13<sup>e</sup>, 14<sup>e</sup>, 15<sup>e</sup>, 16<sup>e</sup> arr. de Marseille et les communes de Septèmes les Vallons et Les Pennes Mirabeau.

L'antenne Est, siège de l'association AGS, bureau de la Directrice, dont les locaux se situent au 176 avenue Montolivet dans le 12<sup>e</sup> arr. de Marseille, couvre le territoire du 4<sup>e</sup>, 12<sup>e</sup> arr. de Marseille et les communes de Allauch et Plan de Cuques.

Cette répartition tient compte du bassin de vie et des moyens alloués par le CD13. 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 d'intervention.

Au 31.12.2024 l'équipe de l'Association AGS est composée de :

<b>Nom et Prénom</b>	<b>Fonction Occupée</b>	<b>Qualification</b>	<b>Nombre ETP</b>	<b>Type de contrat</b>	<b>Date embauche</b>
Mme MC	Chargée d'accueil - Chargée de communication Antenne Nord	BTS SP3S	1	C.D.I.	02/10/2003
Mme SD	Chargée d'accueil - Assistante administrative Antenne Est	Bac professionnel secrétaire assistante	0,9	C.D.I.	03/09/2018
Mme CL	Assistante de coordination Antenne Nord	Diplôme d'État Assistante de Service Social	1	C.D.I.	01/06/2022
Mme IH	Assistante de coordination Antenne Est	Conseillère en Economie Sociale et Familiale	0,9	C.D.I.	01/07/2006
Mme VR	Responsable de Coordination Antenne Est	Diplôme d'État Assistante de Service Social	0,5	C.D.I.	22/05/2000
Mme VS	Responsable de Coordination – Directrice de AGS Antenne Nord	Diplôme CAFERUIS et Master 2 REFE	1	C.D.I.	09/05/2022
Mme MM	Chargée de Mission pour AGS	Master 2 Gestion de Projet et Administration	1 (depuis le 01/09/24)	C.D.I.	05/07/2021

### **Mouvements du personnel :**

Durant l'année 2024, des mouvements du personnel ont eu lieu :

- Mme CL – Assistante de Coordination : Congé maternité du 09/10/2023 au 28/01/2024, prolongé jusqu'au 19/02/2024 pour arrêt maladie. Mme CL a



bénéficié d'une réduction de son temps de travail dans le cadre du congé parental d'éducation à temps partiel durant 6 mois. Elle a donc assuré un 0,8 ETP à compter du 01/05/2024 au 31/10/2024.

- Mme VR – Responsable de coordination : Réduction de son temps de travail, à sa demande, passage de 0,8 ETP à 0,5 ETP au 01/01/2024.
- Mme SD – Chargée d'accueil et en charge de la gestion administrative de l'association : Arrêt maladie consécutifs sur une période du 03/06/2024 au 15/07/2024 et du 12/08/2024 au 29/09/2024.
- Mme CO - Assistante de Coordination : Prise de fonction à compter du 08/01/2024 jusqu'au 31/08/2024 dans le cadre du poste supplémentaire relatif aux extensions. Assistante du Service Social de formation initiale, avec peu d'expérience en gérontologie, ce poste est venu faire évoluer son projet professionnel et conforter son choix de vaquer vers de nouveaux horizons.
- Mme MM – Chargée de mission pour AGS : Augmentation de son temps de travail, passage de 0,8 ETP à 1 ETP au 01/09/2024. Elle assure un temps de présence au bureau, quand son emploi du temps le lui permet, autant sur l'antenne Nord que celle d'Est.
- Mme IH a demandé une rupture conventionnelle qui a été acceptée et sera effective début janvier 2025.

Au regard de la conjoncture liée à l'emploi dans notre secteur d'activité, toutes ces absences n'ont malheureusement pas pu trouver de remplacement ; L'équipe du Pôle Infos seniors a dû revoir son organisation et faire preuve d'adaptation.

Nous sommes toujours en cours de recrutement pour le poste à pourvoir de l'Assistante de Coordination dans le cadre du remplacement de CO.

### **Les entretiens professionnels :**

Rendez-vous obligatoire tous les deux ans, entre les salariés et l'employeur, l'entretien professionnel vise à accompagner le salarié dans ses perspectives d'évolution professionnelle, notamment en termes de qualifications et d'emploi.

Pour 2024, le retour de congé maternité de Mme CL a fait l'objet d'un entretien professionnel.

Cet entretien a été l'occasion de refaire le point à titre d'information sur :

- La validation des acquis de l'expérience professionnelle (VAE)
- L'activation du compte personnel de formation (CPF)
- Les possibilités dont dispose l'association AGS pour alimenter le CPF
- Les conseils en évolution professionnelle (CEP).

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

L'équipe n'a pas suivi de formation professionnelle, qu'elles soient diplômantes, certifiantes ou qualifiantes sur l'année 2024.

Cependant, et afin de répondre de nos missions, et dans le cadre d'une veille sociale, l'équipe a participé à de nombreux colloques, conférences, réunions d'information afin de rester informée des dernières évolutions dans le champ de notre expertise.

#### Séminaire Interpoles :

Le Dispositif Local d'Accompagnement réalisé en 2021-2022 a été l'occasion pour les Pôles Infos seniors du Département d'affirmer une identité commune, de redéfinir leur place dans le nouveau paysage de la gérontologie et, de délimiter leur champ d'intervention.

Cela a été l'occasion de poursuivre les réunions mensuelles Interpoles, de continuer à alimenter l'outil partagé, de mutualiser nos supports de sensibilisation et d'information et d'organiser un séminaire interpoles ;

Ce séminaire a eu lieu le mardi 12 novembre 2024. Le Pôle Infos seniors de Aix en Provence nous a accueilli sur toute la journée. Tous les membres des équipes, tout poste confondu, ont été présents. Cela a été l'occasion de partager un moment de convivialité et de favoriser l'interconnaissance.

Il s'agissait de poursuivre deux objectifs :

- De bénéficier d'un atelier de « Rigologie », qui est venu enseigner sur comment diminuer le stress au travail, de libérer les hormones du bonheur qui stimulent et rendent enthousiastes et créatifs, améliorer la collaboration bienveillante et créer un esprit d'équipe positif. Cela contribue à diminuer les risques psychosociaux, de burn-out, d'isolement et de dépression.
- De bénéficier d'un « Teambulding » formatif, sur le thème « Identifier ses forces et les consolider ». Il s'agit ici d'identifier ses forces de manière à augmenter la performance au travail, le sentiment d'estime de soi et d'efficacité dans nos pratiques professionnelles, dans le cadre de nos missions et en référence à nos valeurs associative de la Qualité de Vie et des Conditions au Travail (QVCT).

### ***1.6 L'organisation du pôle Infos Seniors Marseille Nord-Est***

#### **Des réunions d'équipe mensuelles :**

Depuis janvier 2024, l'équipe du Pôle Infos seniors Marseille Nord-Est se réunit mensuellement, par intermittence sur l'antenne Nord et sur l'antenne Est. En ces temps de fusion-crédation, ces réunions d'équipe ont d'abord été l'occasion de nous rassembler de créer du lien, d'apprendre à se connaître pour mieux collaborer, d'échanger, de partager des informations, pour mettre en œuvre les orientations stratégiques définies par le Conseil d'Administration de l'association AGS et du Pôle Infos seniors Marseille Nord-Est.

#### **Vers un changement de logiciel métier :**

Depuis 1999 et jusqu'à lors, l'équipe de l'antenne Nord utilisait le logiciel métier LOGICLIC, logiciel de coordination gérontologique et de référence pour les CLIC<sup>3</sup> et des tableaux de suivi EXCEL pour répondre à la totalité des indicateurs du rapport d'activités.

Pour l'antenne Est, l'équipe utilisait un outil interne au CGD, nommé DATAVOL et un tableau de suivi EXCEL.

---

<sup>3</sup> Clic au niveau national, Pôle Infos seniors au niveau des Bouches du Rhône

Il était alors nécessaire de réfléchir à une harmonisation de notre logiciel métier. Au regard de l'évolution du paysage médico-social et afin de répondre aux nouveaux enjeux démographiques, utiliser un logiciel métier qui offre la possibilité d'une coordination des parcours de santé (au sens propre de l'OMS) et la collaboration entre les différents professionnels du cercle de soin, semble incontournable.

L'outil régional AZUREZO est à la disposition des professionnels du sanitaire, du médico-social et du social. Il permet d'améliorer le suivi des patients et des usagers ainsi que l'organisation de leurs parcours.

Néanmoins et afin de répondre aux indicateurs attendus du CD13, les Pôles Infos seniors qui ont opté pour le logiciel métier AZUREZO, ont travaillé de concert depuis mai 2023 à la construction d'un formulaire Pôle Infos seniors intégré au logiciel qui reprend les critères des outils de recueils des données harmonisés de tous les Pôles du Département. Ce travail est toujours en cours d'amélioration, d'autant plus à l'heure où chaque Pôle a fait l'extraction des premiers rapports de données (DATA) nécessaires à l'écriture du rapport d'activité. Il est l'heure de remercier MAC, référente pour le Pôle Infos seniors Marseille Nord-Est pour son implication et sa participation à la construction du formulaire.

Toute l'équipe a suivi, en novembre 2023, une formation dispensée par un membre de l'équipe de déploiement du logiciel métier AZUREZO. L'année 2024 nous a permis une appropriation timide au niveau de l'opérationnel. Au regard des nombreuses absences des membres de l'équipe du pôle, ajouté aux nombreux changements organisationnels en cours dans le cadre de l'harmonisation liée à la fusion-crédation, l'appropriation du logiciel métier n'a pas été aisée.

Aussi, chaque antenne a conservé ses habitudes de recueil de données, ce qui explique que pour 2024, le rapport d'activité n'est toujours pas harmonisé, et surtout cela nous a contraint à une double saisie qui est venue rajouter une charge de travail supplémentaire. Bravo à CL qui mérite de recevoir la palme d'or de la double saisie.

A ce jour, l'équipe est contrainte de réfléchir à une grille de correspondance avec pour objectif l'harmonisation de la saisie des données et des tableaux de bord de recueil de données, et ce afin de répondre en totalité aux indicateurs attendus par le CD13.

A ce jour, l'objectif d'une saisie harmonisée pour 2025 semble déjà bien engagé.

### **Vers de nouveaux outils harmonisés :**

AGS a fait le choix d'un déploiement téléphonique avec une interface 3CX qui offre une solution de téléphonie sécurisée et privée, combinant un standard téléphonique unique déployé sur les deux antennes, éloignées géographiquement ; et un système pour centre de contact (incluant des stratégies de files d'attente, des rapports d'appels détaillés, l'enregistrement des appels, des tableaux de bord et plus encore).

De plus, AGS a fait le choix d'un déploiement informatique avec la mise en place d'un SHAREPOINT (un CLOUD) utile pour stocker, organiser, partager et consulter des informations de façon sécurisée à partir de n'importe quel ordinateur. Utile lors de nos nombreux déplacements, notamment lors de nos permanences, il est alors aisé d'avoir accès à notre banque de données qui recense tous les dispositifs et services existants sur le territoire. Cet outil nous permet également d'avoir une mutualisation de notre banque de données, que l'on se trouve sur l'antenne Nord ou sur l'antenne Est.

Bien évidemment, ces deux déploiements ont occasionné des désagréments, liés à des contraintes techniques et l'équipe s'est efforcée d'assurer une continuité de service malgré des conditions de travail dégradées et ce durant plusieurs mois.

L'équipe utilise depuis peu, l'application de messagerie « Microsoft Teams » afin de faciliter les échanges de communication interne. Elle offre un espace de travail collaboratif qui lève les frontières des deux antennes géographiquement éloignées.

### **1.7 Accueil de stagiaire**

Pour l'année universitaire 2024/2025, l'association AGS, dans le cadre du dispositif du Pôle Infos seniors a accueilli deux stagiaires.

- Un stagiaire de seconde générale, dans le cadre d'un stage d'observation afin de découvrir différentes facettes du monde professionnel, de manière à lui offrir l'opportunité d'un choix d'orientation mieux éclairé.
- Une stagiaire dans le cadre d'un stage d'immersion proposé par France Travail afin de confirmer son choix professionnel de devenir Assistante de Service Social dans le cadre de sa réorientation dans les métiers du social.

Nous avons de plus reçu dans le cadre d'entretiens individuels et ponctuels des stagiaires en formations diverses et variées en lien avec la Gérontologie. Le Pôle Infos seniors a bien été repéré et identifié comme acteur incontournable pour son expertise en gérontologie.

### **EN CONCLUSION**

L'année 2024, a été une année qui a demandé à l'équipe en place de fortes capacités d'adaptation pour répondre à la fois à l'enjeu de la fusion-crédation, pallier à des manques de moyens humains, ce afin de répondre de ses missions et assurer une continuité de service.

Au niveau organisationnel, le travail d'harmonisation lié à la fusion-crédation est toujours en cours. Les outils informatiques et téléphoniques répondent à la fois à l'harmonisation de nos pratiques, conformément au cahier des charges des Pôles Infos seniors, et à lever la contrainte de deux sites géographiques (antenne Nord et antenne Est) ; Ces outils offrent une meilleure coordination de l'organisation et favorise la cohésion d'équipe. Le nouveau logiciel métier permet la coordination des acteurs de la gérontologie et il a été réfléchi de manière à offrir la possibilité d'un recueil de données harmonisé qui répond (en partie) aux attendus des indicateurs du rapport d'activité demandé par le CD13.

Cette fusion-crédation est venue mettre à l'épreuve l'équipe, qui aspire à un retour « à la normale » et espère recouvrer une stabilité organisationnelle. Une attention toute particulière sera portée sur la Qualité de Vie et des Conditions de Travail (QVCT), comme stipulé dans le projet associatif, et plus particulièrement sur les postes à double casquettes.

A ce jour, l'équipe à peu près au complet s'efforce d'assurer une continuité de service, poursuit ses engagements et ne cesse de promouvoir les activités du Pôle Infos seniors et les actions du programme Agir-Agé. L'activité bat son plein, le développement des extensions ainsi que le recrutement sont toujours en cours, la mise en œuvre d'un plan de

communication est à venir pour renforcer notre visibilité sur le territoire et développer plus encore le partenariat.

Pour suivre, vous trouverez pour chaque territoire d'intervention (antenne Nord, antenne Est), un état des lieux situationnels de l'activité 2024. En effet, 2024 a été l'année de transition de l'harmonisation de nos outils de recueil de données. Le rapport d'activité 2025 sera la concrétisation de la fusion-crédation avec la mise en œuvre de nos recueils de données harmonisés.

## 2. L'activité de l'antenne Nord

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

Ses missions sont réparties sous 3 axes :

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

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

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

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

#### 2.1 Présentation du territoire et de la population

Selon l'INSEE (Insee, RP2008, RP2013 et RP2019, exploitations principales, géographie au 01/01/2022), Marseille représente 870 731 âmes dont 213 803<sup>4</sup> de plus de 60 ans, soit 14.9% sur la tranche 60 à 74 ans (avec +0.9% depuis 2013) et 9.6% sur la tranche de 75 ans et plus (sans augmentation).

Concernant le Pôle Infos Séniors Marseille Nord-Est / Antenne Nord, il représente un territoire situé en milieu urbain, regroupant le 13<sup>ème</sup>, 14<sup>ème</sup>, 15<sup>ème</sup> et 16<sup>ème</sup> arrondissement de Marseille ainsi que les communes des Pennes Mirabeau et Septèmes-les-Vallons.

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

---

4 Annexe 1 – Répartition par tranche d'âge de la population des secteurs 13-14-15-16<sup>ème</sup> arr Marseille et les communes des Pennes Mirabeau et Septème- les-Vallons

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

## 2.2 Analyse de l'offre du territoire

Description de l'annuaire informatisé du Pôle Infos Seniors Marseille Nord-Est / Antenne Nord :

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

### 2.2.1 État de l'offre médicale et paramédicale sur le territoire

Voici un aperçu de l'organisation de l'offre sanitaire, sociale et médico-sociale du territoire durant l'année 2024. Une année encore marquée par l'absence de plus en plus prégnante de médecins de proximité, à savoir la médecine de ville avec un départ à la retraite de 3 médecins généraliste et 1 renoncement sur le 15<sup>ième</sup> arrondissement. Une situation qui traduit une inégalité territoriale dans l'accès aux soins et qui peut s'avérer un risque notable pour la santé des populations locales et tout particulièrement les seniors.

#### ➤ OFFRE MEDICALE

##### - Les opticiens mobiles

Les opticiens se déplacent à domicile, en établissements médico-sociaux. Déplacement sur rendez-vous pour un bilan visuel, des conseils dans le choix de l'équipement (monture et verres), avec une prise en charge des lunettes par la sécurité sociale et les mutuelles (tiers-payant optique), livraison et service après-vente assuré. Zone d'intervention qui nous concerne : Marseille et Les Pennes Mirabeau. **Numéro national : 04 82 90 49 82**

##### - Centre accès vision Grand Littoral

Le centre accès vision Grand Littoral est un centre ophtalmologique qui regroupe deux ophtalmologues afin d'assurer une prise en charge de la santé visuelle. Le centre est ouvert du lundi au vendredi 9h00-13h00/ 14h00-19h00 et se situe au 11 Avenue de Saint-Antoine, 13016 Marseille. Prise de rendez-vous au **09 85 94 49 61** ou via **Doctolib**. Accessible par les transports en commun : Bus – Saint Antoine Mairie – Saint Antoine Collet, Tramway – Saint Antoine Mairie – Saint Antoine Collet.

- **INFO urgences dentaires**

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

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

- **Handident PACA**

A regretter l'absence sur notre territoire Nord de l'association Handident PACA, dédiée à la santé bucco-dentaire des personnes en situation de handicap et personnes âgées dépendantes. Actuellement, sur la région PACA, 28 cabinets de ville dont 3 cabinets mutualistes proposent des soins adaptés et personnalisés. Rattachés au Centre de Santé Handident, un bus et des véhicules de Soins Dentaires, solutions innovantes et solidaires vont vers les patients, sur leurs lieux de vie, et assurent des tournées toute l'année autour de leurs Centres Hospitaliers de base (Salon-de-Provence et Aubagne pour le moment). Siège social: Hôpital de Ste Marguerite, Pavillon 9, 270 bd Ste Marguerite 13009 Marseille. Contact du lundi au vendredi de 9h00 à 12h00 au **04 91 43 07 94**.

- **Ré.S.P 13 : Hotline Soins Palliatifs**

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

Intervention pour tout âge, sur tout le département à l'exception du 11<sup>e</sup>, 12<sup>e</sup>, 13<sup>e</sup> arr de Marseille qui intervient jusqu'à 85 ans. Le CGD prend le relais à partir de 90 ans, sur tout le département des Bouches-du-Rhône, EHPAD intra-muros compris.

**Contact : 04 42 99 08 04 ou resp13wanadoo.fr**

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

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

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

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

- **Équipe Mobile Cognition et Comportement - EMC2**

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

#### **- Téléconsultations**

Les actes de téléconsultation sont remboursables par l'Assurance Maladie. Les patients peuvent en bénéficier dès lors que leur médecin le leur propose et qu'ils y consentent. Le ministre de la santé autorise la téléconsultation par téléphone, pour les patients dépourvus de moyens de connexion en vidéo.

Il s'agit ici, d'un enjeu clé pour l'amélioration de l'organisation du système de santé et l'accès aux soins pour tous les assurés sur tout le territoire. La téléconsultation constitue une voie nouvelle pour faciliter l'accès aux soins, notamment pour pallier aux « déserts médicaux », il offre ainsi une prise de rendez-vous et par conséquent une prise en charge plus rapide. Pour les patients peu mobiles, elle évite les déplacements inutiles ou un recours aux urgences.

### **2.2.2 État de l'offre sociale et médico-sociale sur le territoire**

#### **➤ SERVICE MEDICO-SOCIAL**

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

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

- 24 Etablissements pour personnes âgées dépendantes (EHPAD) dont 22 sont habilités à l'aide sociale et 10 (2 en 2023) proposent l'HTU-SH (Hébergement Temporaire d'Urgence en Sortie d'Hospitalisation).
- 13 Accueils en court séjour et 14 hébergements temporaire
- 5 Résidences Autonomie
- 3 Accueils de Jour

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

Les politiques publiques de l'autonomie encouragent le maintien à domicile pour les personnes âgées. C'est ce qu'on appelle le virage domiciliaire, par analogie avec le virage ambulatoire entamé par l'hôpital, et par opposition avec l'institutionnalisation qui repose sur l'accueil en établissement.

Le baromètre de l'aide à domicile est éloquent : la moitié des structures d'aide à domicile rapportent des ruptures de prise en charge faute de personnel, un poste proposé sur trois restes vacants. La situation n'est pas nouvelle mais s'est sensiblement dégradée.

La liste des services d'aide à domicile intervenants en mode prestataire ou mandataire est mise à disposition au sein des Pôles Infos seniors. Seuls, les SAAD habilités à l'autorisation de la Présidente du Conseil Départemental et qui ont reçu l'agrément préfectoral, sont référencés.



### - **Services de soins infirmiers à domicile**

Les SSIAD du territoire assurent la continuité des soins et assurent une mission de coordination avec les autres intervenants médicaux et paramédicaux. Tous les arrondissements du territoire Nord sont couverts. L'expérimentation des SSIAD « de nuit » pour répondre à des besoins spécifiques de prise en charge qui ne prend pas en compte le rythme de vie (couchers précoces ou à l'inverse levés tardifs), ou encore la spécificité des pathologies... est arrivée à son terme. A ce jour, les SSIAD du territoire Nord ne semblent pas concernés par ces nouvelles dispositions.

### - **Réforme de l'offre des services à domicile : Une offre plus lisible et mieux coordonnée qui répond aux besoins des usagers et des aidants**

De nouveaux services autonomie à domicile (SAD) permettent d'apporter une réponse coordonnée pour l'aide et les soins à domicile.

Le décret relatif aux services autonomie à domicile, publié le 17 juillet 2023, porte une vision ambitieuse de ces nouveaux services, qui seront l'un des principaux piliers du viragedomiciliaire.

Les services autonomie à domicile, qui se constitueront progressivement, faciliteront la coordination et la création de passerelles entre les structures d'aide et de soins, permettant :

- Une réponse plus complète aux besoins des personnes, avec la reconnaissance des missions des services en termes de prévention, de repérage des fragilités, de soutien aux aidants mais aussi de repérage et de lutte contre la maltraitance ;
- Une simplification des démarches au quotidien avec un interlocuteur unique chargé d'organiser la réponse aux besoins d'aide et de soins des personnes. Les services autonomie deviennent la porte d'entrée unique pour l'utilisateur ;
- Une coordination renforcée entre les professionnels de l'aide et du soin pour améliorer la qualité de l'accompagnement.

### **Le rôle des Pôles Infos seniors du Département : un accompagnement des acteurs du domicile dans leur développement territorial**

LARS, le Conseil Départemental et la Caisse Nationale de Solidarité pour l'Autonomie (CNSA), en lien avec le ministère, sera chargée :

- De les appuyer dans le pilotage territorial de la réforme et d'apporter un soutien aux territoires en difficulté via des webinaires notamment ;
- De favoriser le partage d'expérience entre les acteurs ;
- De soutenir leurs actions en faveur de la constitution des services autonomie à domicile grâce à des financements disponibles dans le cadre d'un appel à manifestation d'intérêts.

Les Pôles Infos seniors, dans le cadre de leurs missions, sous la tutelle du CD13 ont été missionnés pour être vecteur d'information, tant auprès des professionnels que les personnes de plus de 60 ans et les aidants, dans le cadre d'actions spécifiques afin d'accompagner cette réforme. Une réunion d'information à destination des professionnels du service d'aide à domicile a eu lieu début 2024.

## **Le projet OHMS SWEET OHMS pour accompagner le virage domiciliaire :**

La réforme des services autonomie à domicile peut être l'un des leviers pour améliorer l'attractivité des métiers. Sa mise en place doit permettre la reconnaissance de missions variées, qui ont du sens et pour lesquelles le nouveau cadre de financement dégagera davantage de temps (notamment *via* les heures dédiées au lien social).

Elle doit aussi diminuer la solitude des intervenants à domicile en favorisant les interventions conjointes et les temps d'échanges. Elle devrait enfin favoriser la montée en compétences des professionnels et contribuer à la richesse des parcours professionnels grâce aux interactions renforcées entre l'aide et le soin.

Le Pôle Infos seniors Marseille Nord-Est / Antenne Nord est partie prenante auprès de **Formation et Métiers** pour réfléchir à une nouvelle offre de formation en réponse aux besoins du public et des spécificités du public. De plus, ce tiers lieu, intitulé « La Place Connectée » se veut formatif et dédié au mieux vivre chez soi grâce aux nouvelles technologies connectées.

Ouvert à tout Marseille, il est situé au 18 Boulevard Gueidon 13013 Marseille. Il offre la possibilité d'accéder à un appartement témoin connecté pour le maintien à domicile mais surtout, il se veut être un lieu d'échange et de partage à destination des personnes en situation de handicap, les personnes de plus de 60 ans, les aidants et les professionnels qui œuvrent dans le cadre de leurs missions auprès de ce public.

Ce tiers-lieu formatif se veut innovant afin de proposer les formations adaptées aux métiers de demain pour répondre à cet enjeu démographique en réponse aux volontés politique. **Contact : 04 91 03 88 62**

### **- Portage de repas**

Les services de portage de repas se doivent d'améliorer leur offre de service. A ce jour, peu de service proposent des régimes spécifiques répondant à des pratiques alimentaires spécifiques. Pour connaître la liste des services de portage de repas, affilié au secteur du service à la personne, éligibles aux aides de l'Etat dont l'APA et ouvrant droit aux réductions fiscales, contacter les Pôles Infos Séniors.

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

L'hébergement en EHPAD, temporaire ou non est une réponse dans le parcours d'accompagnement des personnes âgées vieillissantes. Si vous rencontrez des difficultés à trouver un établissement ou vous vous posez des questions, contacter les Pôles Infos Séniors qui peuvent vous apporter un appui technique, vous informer sur les procédures en cours pour l'APA et l'aide sociale.

### **- Hébergement Temporaire d'Urgence en Sortie d'Hospitalisation (HTU-SH) en EHPAD**

Le dispositif d'HTU-SH consiste à proposer aux personnes âgées en perte d'autonomie, en sortie d'hospitalisation (médecine, chirurgie, SSR) et ne relevant plus de soins médicaux,

ou venant du domicile suite à un événement soudain. Il s'agit d'un hébergement temporaire d'une durée maximale de 30 jours (période de 15 jours renouvelable une fois), sans reste à charge, avec un délai d'accueil de 48h, pour préparer le retour à domicile dans un cadre sécurisé, et afin d'éviter les ré-hospitalisations. Il permet ainsi d'améliorer l'offre de service, d'approfondir la coopération entre le secteur hospitalier, le secteur médico-social et les professionnels du domicile et libéraux. A l'échelle du DAC13sud, 10 établissements ont mis en place ce dispositif sur le territoire. Le Pôle Infos seniors Marseille Nord-Est / antenne Nord met à disposition, à la demande, la liste des HTU-SH sur son territoire et sur tout le département.

#### - **EHPAD HORS LES MURS**

L'EHPAD Hors Les murs du Centre Gérontologique Départemental est un dispositif alternatif à l'admission en EHPAD. Un dispositif innovant pour une prise en charge sur mesure à votre domicile sans surcoût d'hébergement. Il assure le maintien à domicile des personnes âgées fragilisées accompagnées par un aidant présent au domicile. Il s'appuie sur une coordination des services proposés à la personne : accompagnement aux soins, accompagnement social, accompagnement à la vie quotidienne, accompagnement à la dépendance. A destination des personnes de plus de 60 ans, de GIR 1 à 3 et atteintes de troubles cognitifs, résidant dans les 12e, 13e, 5e, 4e, 3e, 2e et 1er, ainsi qu'une partie des 11e, 10e et 6e arrondissements de Marseille. Contact : **06 0211 14 86**.

Ce dispositif tend à disparaître au profit du **CRT – Centre de Ressources Territoriaux** pour personnes âgées, mis en place sur le territoire à compter de 2025 sur le territoire du Pôle Infos seniors Marseille Nord-Est / Antenne Nord.

#### - **Centre de consultation de médecine générale : Hôpital Saint Joseph**

Vous avez besoin de voir un médecin généraliste, mais vous n'avez pas de rendez-vous ?

Les Consultations de Médecine Générale de l'Hôpital Saint Joseph sont à votre disposition pour une consultation. Les Consultations prennent en charge toutes les pathologies de médecine générale courante (comme la fièvre, les syndromes grippaux, les troubles gastro-intestinaux, les otites, les angines, les affections cutanées, les douleurs articulaires etc.), le renouvellement d'ordonnance si votre médecin traitant n'est pas disponible... et prennent en charge tous les patients adultes (personnes âgées de plus de 15 ans et 6 mois révolus) ayant besoin d'un avis médical et ayant des droits sociaux y compris CMU, sans dépassement d'honoraire.

Ces consultations, avec ou sans rendez-vous, situées au rez-de-chaussée du Bâtiment Administratif (accessible depuis le Boulevard Rabatau/Traverse de l'Antignane), sont ouvertes tous les jours du lundi au dimanche de 9h à 21h (fermé entre 13h et 14h).

Contact : **04 88 67 84 01** ou [\*\*ccnp@hopital-saintjoseph.fr\*\*](mailto:ccnp@hopital-saintjoseph.fr)

#### - **Hôpital de jour de Gériatrie : Hôpital Saint Joseph**

Réalise des bilans gériatriques (bilan de cognition avec du temps dédié de neuropsychologie, des bilans onco-gériatriques, chutes, dénutrition... et des soins de type transfusion, perfusion de fer) réalisés par une équipe pluridisciplinaire, pour des patients de plus de 75 ans. La capacité d'accueil est de 3 places. Des examens complémentaires ainsi que des avis spécialisés peuvent être associés en fonction des besoins.

Contact : **04 88 73 10 00 du lundi au vendredi de 9h à 17h**

- **Ergothérapeutes**

Le Centre Régional d'Ergothérapeutes, Études, Diagnostics, Adaptations, Techniques (CREEDAT) ont développé un nouveau projet EQLAAT (EQuipe Locale d'Accompagnement sur les Aides Technique) qui a pour vocation d'évaluer, préconiser et soutenir la mise en place d'aides techniques et suivre l'utilisation. C'est à destination de toutes les personnes en situations de handicaps et âgées, ayant un besoin en aides techniques, sans condition d'âge, de droits et de ressources et relevant du territoire Marseillais et alentours (rayon 30 km). L'équipe est joignable au **04.91.41.69.70**.

- **EMPR13 : Equipe Mobile Pour la Réadaptation**

Au service des patients, de leurs proches aidants et des professionnels. Pour favoriser le retour ou le maintien dans le lieu de vie et faciliter le parcours de santé. A destination de toute personne adulte en situation de handicap d'origine neurologique ou présentant une amputation. L'équipe mobile, pluridisciplinaire, assure des missions de conseil et d'information, d'orientation, de coordination et de soutien.

Contact : : **04 88 22 86 10 - empr13@ugecam.assurance-maladie.fr**

- **Association DUNES**

Développement Urbain de Nouveaux Espaces Sociaux intervient essentiellement dans le cadre de la Prévention de la Délinquance et de la Médiation Sociale. Une expérimentation, reconduite pour un an d'un dispositif de Médiation Sociale vers les Séniors (M2S) qui a vocation de repérer les personnes isolées et leurs aidants, maintenir le lien social, orienter vers les dispositifs déjà existant tels sont les objectifs de cette démarche, en réponse aux besoins exprimés. Vous pouvez les contacter au **04.91.26.55.12**. A ce jour, ce dispositif n'est pas opérationnel sur le territoire du Pôle Infos seniors Marseille Nord. Cependant, l'association DUNES se voit élargir son territoire d'intervention et pourra être mobilisé sur la Cité « Val Plan » dans le 13<sup>e</sup> arr. de Marseille et la Cité « Consola » dans le 15<sup>e</sup> arr. de Marseille. L'opérationnalité est en cours et devrait voir le jour début 2024.

- **Médiance 13**

Médiance 13 est une association avec pour objectif principal de proposer aux habitants un accompagnement, une aide à la prévention et à la résolution de leurs difficultés administratives et financières.

Depuis 2023, Médiance 13 propose une intervention d'un médiateur social qui assure un accompagnement individuel destiné à apporter aux usagers seniors (60+ans), une aide pour l'accès aux droits et l'amélioration de leur quotidien.

Pour qui ? : Tout sénior en difficulté d'accès aux droits et démarches, sur plusieurs thématiques (budgétaire, accès au numérique, santé, retraite, logement, énergie...) et relevant du 1<sup>E</sup>, 2<sup>e</sup>, 3<sup>e</sup>, 13<sup>e</sup>, 14<sup>e</sup>, 15<sup>e</sup>, 16<sup>e</sup> arr. de Marseille. **Contact : 04 91 95 36 03**

- **La Communauté 360**

La Communauté 360 est un dispositif mis en place au cours de la crise sanitaire Covid pour accompagner les personnes en situation de handicap et leur entourage dans leurs démarches et leur parcours médico-social afin d'éviter les ruptures de prise en charge.

Avec la crise Covid, les conséquences des confinements ont généré des difficultés importantes (isolement, ruptures d'accompagnement, épuisement familial etc.) pour les personnes en situation de handicap et leur entourage.

C'est en ce sens qu'a été accéléré le déploiement des "communautés 360 Covid" qui avaient pour but d'accompagner les personnes en situation de handicap et leurs aidants dans leurs recherches de solutions, tout en agissant également en tant que fédérateur des acteurs spécialisés du champ du handicap.

Ainsi, le même acteur assure la construction du parcours de la personne en activant le bon interlocuteur (MDPH, établissements médico-sociaux, hôpitaux, écoles etc).

Par le biais du numéro d'entrée unique, **0 800 360 360**, toute personne en situation de handicap, aidant ou professionnel de santé est orienté vers le bon interlocuteur afin de répondre de la manière la plus efficiente à son besoin.

## ➤ **SERVICES SOCIAUX**

### - **Association Aide aux Victimes (AVAD)**

L'AVAD est une association loi 1901 créée en 1983 qui développe des actions pour venir en aide aux victimes d'infractions pénales sur le ressort du tribunal de grande instance de Marseille.

Les victimes sont accueillies sur rendez-vous dans le cadre de permanences. Sur saisine des pouvoirs publics, l'AVAD peut également proposer 7 jours sur 7 une prise en charge en urgence aux victimes de certaines infractions (Service d'Aide aux Victimes en Urgence), ou aider des personnes traumatisées par des faits violents ayant eu lieu dans leur environnement (Dispositif d'Intervention et de Soutien aux Personnes affectées par des Actes Violents). Contact : **04 96 11 68 80**.

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

L'ensemble des 6 MDS (dont 1 sur la commune de Gardanne qui traite les Pennes Mirabeau et Septèmes-les-Vallons) sont ouvertes et les usagers sont reçus uniquement sur RDV. Les délais d'attente de rendez-vous restent long sur une grande partie du territoire Nord. La MDS de Gardanne assure une permanence d'accueil au public au sein du CCAS des Pennes Mirabeau. Un travail de collaboration est en cours avec toutes les MDS du territoire afin de fluidifier le parcours d'accompagnement du senior.

### - **SERVICE APA – CONSEIL DÉPARTEMENTAL**

Le numéro d'appel gratuit de la plateforme APA est désormais le **0800 732 346**. Il est utilisé également pour la PCH. Le courriel n'a pas changé : [infoapa13@cg13.fr](mailto:infoapa13@cg13.fr) - Depuis la crise sanitaire, une procédure APA d'urgence simplifiée a été mise en place par le département. Les acteurs (AS, Hôpitaux, SSR, Pôles Infos seniors...) peuvent adresser une demande par mail aux cadres du service APA. Tout est mis en œuvre pour éviter les situations de rupture, même s'il est à noter une baisse du nombre d'évaluation des besoins réalisés à domicile et une difficulté à entrer en contact avec le référent désigné sur la notification. Une réunion d'information à destination des professionnels pour revoir les fondamentaux utiles à la pratique professionnelle est à venir courant 2023.

## - **MDPH**

Le fonctionnement des services est revenu à la normale - Tout est mis en œuvre pour traiter les dossiers urgents et éviter les situations de rupture de droit. Pour les situations urgentes et critiques : courriel à [accueil.information.mdp@mdph13.fr](mailto:accueil.information.mdp@mdph13.fr) ou contacter la plateforme téléphonique au **0800 814 844**

- Mesures de simplification pour les demandes de renouvellement,
- Pour toute 1ère demande et demande d'aggravation, il convient de déposer un dossier complet.

## - **Services sociaux hospitaliers**

Dans le cadre d'une relation d'aide, relationnelle et concrète, le service social hospitalier en faveur des malades a une mission d'accueil, d'information, d'orientation et d'accompagnement des patients et de leurs proches pour l'accès aux soins, aux droits ainsi que les alternatives à l'hospitalisation en aiguë. Cette mission s'exerce en équipe pluridisciplinaire ainsi qu'en réseau

Pour le service social des hospitalisations en SMR (Soins Médicaux et de Réadaptation, anciennement SSR), secteur gériatrie, le Pôle Infos seniors est un acteur incontournable.

## - **CARSAT Sud-Est : le plan OSCAR**

Le plan d'aide OSCAR (Offre de Services Coordonnée pour l'Accompagnement de ma Retraite), remplace le plan d'action personnalisé pour les retraités fragilisés répertoriés GIR 5 et 6 du régime général (salariés du secteur privé, ressortissants de la Fonction publique d'État et travailleurs indépendants), non éligibles à l'APA.

Le retraité fait une demande d'aide qui est examinée par la caisse de retraite (formulaire téléchargeable sur le site de [lassuranceretraite.fr](http://lassuranceretraite.fr)). S'il est éligible, une visite à domicile est programmée pour évaluer ses besoins. C'est la caisse de retraite qui mandate la structure évaluatrice. Sur Marseille, il s'agit de SUD EVAL, pour le 13<sup>e</sup> et 14<sup>e</sup> arr de Marseille CCAS et CQFD pour le 15<sup>e</sup> et 16<sup>e</sup> arr. de Marseille. L'évaluateur évalue le besoin du retraité à son domicile. Il préconise un plan d'aides en fonction de la fragilité du retraité et de son besoin. La caisse de retraite valide le plan d'aides définitif et notifie l'aide. Les partenaires se coordonnent autour du retraité et mettent en œuvre les prestations diversifiées du plan d'aides.

Depuis janvier 2024, il convient d'utiliser le nouveau formulaire CERFA n ° 16301/01 de demande harmonisé nationalement, qui s'intitule désormais "Demande d'aides à l'autonomie à domicile pour les personnes âgées".

Ce formulaire permet de demander l'une de ces prestations :

- L'Accompagnement à domicile des personnes âgées, mis en place par les caisses de retraite : l'Assurance retraite pour les retraités du régime général ou de la Fonction publique d'État et la Mutualité sociale agricole (MSA) pour les retraités du régime agricole ;
- L'Allocation personnalisée d'autonomie (APA), mise en place par les départements. L'Accompagnement à domicile des personnes âgées s'adresse aux retraités fragilisés qui ont besoin de préserver leur autonomie. L'APA est destinée aux personnes ayant besoin d'aide dans les activités de la vie quotidienne ou dont l'état

nécessite une surveillance régulière. Dans le formulaire (page 7, partie 4), un court questionnaire concernant le niveau d'autonomie du demandeur vous aidera à déterminer l'organisme compétent auquel adresser la demande. Après étude de ce dossier par l'organisme compétent, une visite à domicile sera organisée afin d'évaluer plus précisément le niveau d'autonomie et les besoins du demandeur. S'il est éligible à l'une de ces prestations, un plan d'aide personnalisé lui sera proposé.

Une réunion d'information à ce sujet a été organisée début 2024, par le Pôle Infos seniors Marseille Nord-Est, à destination des professionnels.

#### **- CCAS de Marseille**

Trois CCAS couvrent la zone d'intervention du Pôle Infos seniors Marseille Nord. Tout comme les MDS, une concertation est en cours afin de permettre une articulation des services et offrir une fluidité du parcours d'accompagnement du senior. Une rencontre a déjà été initiée avec le CCAS Casanova, agence Nord dans le 14<sup>e</sup> arrondissement de Marseille. Une collaboration avec le service ESA (Espace Service Aînés) facilite les échanges. En 2022, seule une rencontre avec les cadres dirigeants a eu lieu, une rencontre des équipes ESA /Pôle Infos senior Marseille Nord-Est / Antenne Nord a eu lieu début 2024. A ce jour, l'équipe ESA n'est pas au complet et le CCAS est toujours en attente de déployer des moyens humains supplémentaires afin de répondre aux besoins identifiés du territoire.

Sur les extensions, l'accueil des permanences au sein des CCAS de Septèmes-les-Vallons et Les Pennes Mirabeau, est grandement facilitateur pour engager une articulation, sans se substituer aux services publics et appliquer le principe de subsidiarité. La collaboration reste à poursuivre dans l'intérêt des seniors.

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

#### **- Assises départementales de lutte contre l'isolement**

La deuxième édition des « Assises départementales de lutte contre l'isolement » initiées par le Département se sont tenues vendredi 08 novembre 2024 à l'Hôtel du Département à Marseille. Cet événement a rassemblé les acteurs locaux impliqués dans le combat contre l'exclusion de nos aînés.

Aujourd'hui, 12% des personnes âgées souffrent d'isolement. Ce chiffre est très préoccupant, d'autant que la solitude a de graves conséquences sur la santé physique et mentale des personnes âgées ainsi que sur la perte d'autonomie. Face à ce constat, le Département a décidé d'aller plus loin pour lutter contre l'isolement des personnes en âgées en organisant les premières assises départementales dédiées à cette question.

Au programme de cette journée de travail : état des lieux, regards expert, actions concrètes sur le terrain, atelier de rencontres professionnelles pour se rencontrer, se connaître et échanger.

#### **- CALPAE - Personnes âgées isolées**

Afin de poursuivre la démarche partenariale initiée avec les collectivités via les Conventions d'Appui à la Lutte contre la Pauvreté et d'Accès à l'Emploi (CALPAE), il est prévu une déclinaison territoriale : les pactes locaux de la solidarité.

La Ville de Marseille, municipalité signataire d'un pacte local des solidarités, entend poursuivre et intensifier les efforts mis en œuvre pour faire reculer la grande précarité pour apporter toujours plus de réponses adaptées aux urgences sociales vécues par ses habitants.

L'enjeu de cet axe de travail est de réduire le phénomène de non recours et mieux répondre aux besoins fondamentaux des personnes âgées très isolées et en grande précarité. Toutes les actions qui permettront de développer un accompagnement social personnalisé, pour des personnes âgées très isolées et en grande précarité. De nombreux projets ont été initiés que ce soient les établissements publics ou portés par les associations.

Focus sur l'**ESA CALPAE** porté par le CCAS de la ville de Marseille, qui assure les mêmes missions de l'ESA sur tout le territoire de MARSEILLE pour les personnes isolées et en perte d'autonomie. Contacter le CCAS pour plus de renseignements.

Le Pôle Infos seniors met à disposition un annuaire des partenaires qui œuvrent dans le cadre du financement CALPAE.

**Contact : 04. 91. 60. 37. 16 ou [poleinfosseniors.antenne-nord@asso-ags.fr](mailto:poleinfosseniors.antenne-nord@asso-ags.fr)**

#### **- RESLEN**

Le RESLEN est une action portée par l'Association AGS qui a pour but d'initier le plus de seniors possibles à l'outil informatique afin de les rendre plus autonomes, plus connectés et de lutter contre l'isolement social. Le principe de solidarité tient principalement dans le fait que les bénévoles « formateurs » sont prioritairement des personnes âgées de plus de 60 ans. Les critères d'inclusion pour bénéficier d'un accompagnement par le RESLEN sont l'âge (60 ans et plus), la localisation du domicile (1<sup>er</sup>, 3<sup>ème</sup>, 4<sup>ème</sup>, 12<sup>ème</sup>, 13<sup>ème</sup>, 14<sup>ème</sup>, 15<sup>ème</sup> et 16<sup>ème</sup> + les Pennes et Septèmes depuis 2022, Allauch, Plan de Cuques depuis 2024), la difficulté de déplacement hors du domicile pour effectuer des démarches en ligne. Les interventions des bénévoles auprès des bénéficiaires est défini par un plan d'initiation établi par la Chargée de Mission en début d'accompagnement, environ entre 8 et 12 séances par bénéficiaires.

Depuis 2023, dans le cadre du RESLEN, l'Association est devenue par conventionnement avec Emmaüs Connect, **Relais Numérique et Equipement** pour une mise à disposition de connexion : crédits mobile et internet à tarif solidaire, grâce à un site web simple d'utilisation ; d'équipement reconditionné à tarif solidaire (dans la limite des stocks disponibles) et de compétences : mise en oeuvre d'ateliers de développement des compétences numériques essentielles.

**Contact : 07.49.11. 22.78 ou [poleinfosseniors.antenne-nord@asso-ags.fr](mailto:poleinfosseniors.antenne-nord@asso-ags.fr)**

#### **- Dispositif pour rompre l'isolement**

De nombreuses associations accompagnent bénévolement les personnes âgées pour rompre leur isolement, les soulager et être à l'écoute, faire de la livraison de courses et médicaments, accompagner dans l'utilisation des outils numériques, animations. Le Pôle Infos seniors Marseille Nord-Est / Antenne Nord tient à disposition une liste des dispositifs et structures sur son territoire.



**Contact : 04. 91. 60. 37. 16 ou [poleinfosseniors.antenne-nord@asso-ags.fr](mailto:poleinfosseniors.antenne-nord@asso-ags.fr)**

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

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

**- France Services**

La mise en place du réseau France services fait écho aux volontés du Gouvernement de rapprocher le service public des usagers.

Piloté par le ministère de la Cohésion des territoires et des Relations avec les collectivités territoriales via l'Agence nationale de la Cohésion des territoires, le réseau des structures labellisées « France services » se compose sur le territoire Nord de Marseille de **6 guichets uniques** de proximité, sur les quartiers de Malpassé, Massilia, Le Canet, Bougainville, Bricarde, Savine qui couvrent tous les arrondissements du territoire, regroupant sur leurs sites plusieurs administrations.

Santé, famille, retraite, droit, logement, impôt, recherche d'emploi, accompagnement au numérique : à moins de 30 minutes de chez vous, les agents France services vous accueillent et vous accompagnent pour toutes vos démarches administratives du quotidien au sein d'un guichet unique.

L'objectif est de proposer une offre élargie de service au public, au plus près des territoires, en particulier dans les zones rurales et les quartiers prioritaires de la politique de la ville.

Les agents France services sont formés pour apporter des réponses adaptées à chaque situation individuelle. Ils délivrent une offre diversifiée de prestations dans le champ des services cités-dessus :

- une information de premier niveau (réponses aux questions, accompagnement des démarches administratives du quotidien comme la déclaration de revenus, la gestion du prélèvement à la source, le renouvellement des papiers d'identité, du permis de conduire et de la carte grise...)
- un accompagnement au numérique pour en favoriser l'apprentissage et en développer les usages (création d'une adresse e-mail, impression ou scan de pièces nécessaires à la constitution de dossiers administratifs...)
- une aide aux démarches en ligne (navigation sur les sites des opérateurs, simulation d'allocations, demande de documents en ligne...)
- des prestations de conseils pour la résolution des cas complexes en s'appuyant sur un correspondant au sein des réseaux partenaires.

Pour connaître la liste des France Services près de chez vous, contactez le Pôle Infos seniors Marseille Nord.

**- DÉFENSEURS DES DROITS**

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

Des permanences d'accueils, sur rendez-vous sont proposées au sein de tous les France SERVICE dont la liste est mise à disposition au sein du Pôle Infos seniors Marseille Nord-Est / Antenne Nord.

**Contact : 04. 91. 60. 37. 16 ou [poleinfosseniors.antenne-nord@asso-ags.fr](mailto:poleinfosseniors.antenne-nord@asso-ags.fr)**

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

L'association Dialogue et Solidarité pour accompagner les veuves et les veufs, apporter un soutien et offrir un espace de partage. Assurer une continuité de ses missions afin de soutenir les personnes ayant perdu un compagnon ou une compagne. Les personnes ayant besoin de soutien psychologique peuvent laisser un message sur le répondeur du numéro national gratuit **0 800 494 627**, en mentionnant leur nom, leur code postal et le numéro auquel elles souhaitent être contacter.

Le jeudi de 9h à 15h30 permanence destinée **aux personnes en situation de veuvage**. Attention ces permanences ont désormais lieu au CIDFF Phocéan 1, rue de Forbin Immeuble Le Strasbourg II 13003 Marseille.

#### **- « Mon soutien psy » : 12 séances annuelles d'accompagnement psychologique remboursées**

Il est désormais possible grâce au dispositif « Mon Psy », de bénéficier du remboursement de 12 séances d'accompagnement psychologique par an, sans prescription médicale. Séance possible en visio, à l'exception de la première qui doit avoir lieu au cabinet. Les honoraires sont fixés à 50 €, sans dépassement autorisé, et remboursés à 60 % par l'Assurance maladie et à 40 % par votre assurance complémentaire.

Pour bénéficier de ce dispositif, il faut :

- Être âgé d'au moins 3 ans et présenter des troubles légers à modérés (anxiété, déprime, angoisse, problème de consommation de tabac, alcool ou cannabis, trouble du comportement alimentaire) ;
- S'adresser à un psychologue conventionné dans le cadre du dispositif. Vous pouvez trouver un psychologue près de chez vous, sur l'annuaire « Mon Parcours Psy » sur le lien ci-après : <https://monparcourspsy.sante.gouv.fr/annuaire>

#### **- Dispositif pour une autre forme d'habitat pour les seniors**

Lorsqu'il est question de logement senior, nous pensons tout de suite aux maisons de retraite. Pourtant, les Établissements d'Hébergement pour Personnes âgées Dépendantes (EHPAD) ne sont pas les seules solutions d'hébergement pour les personnes âgées. Aujourd'hui, il existe différentes modalités d'accueil pour les seniors en perte d'autonomie et qui souhaitent rompre avec l'isolement et éviter la perte d'autonomie. Le Pôle Infos seniors Marseille Nord-Est / Antenne Nord dresse le portrait des différents logements seniors mis à la disposition des personnes âgées.

**Contact : 04.91.60.37.16 ou [poleinfosseniors.antenne-nord@asso-ags.fr](mailto:poleinfosseniors.antenne-nord@asso-ags.fr)**

## - **WIMOOV**

C'est un dispositif d'accompagnement à la mobilité des seniors avec un accompagnement personnalisé gratuit. Un objectif global commun : faire avancer la prise de conscience des enjeux de la mobilité des seniors et soutenir la prise en compte systématique de cette thématique dans les politiques et dispositifs à destination des seniors.

D'autant plus que les SAAD ne sont pas en mesure, faute de personnel de répondre aux besoins de mobilité des seniors qui bénéficient du dispositif Sortir Plus, le service permettant aux retraités Agirc-Arrco de 75 ans et plus, sans conditions de ressources de faire des sorties (courses, coiffeur, rendez-vous médicaux, visites à la famille, promenade...) accompagnées par une personne de confiance. Contacter le 0 971 090 971 ou d'effectuer une demande de rappel via le site <https://services75ans.agirc-arrco.fr>

En effet, être mobile permet de rester actif et de répondre de manière autonome à ses besoins quotidiens, qu'ils soient matériels, liés à la santé ou encore psycho-sociaux. Or, les seniors représentent une population vulnérable face à la mobilité. C'est pourquoi le Pôle Infos Seniors Marseille Nord est sensible à toute initiative en cours ou à venir et ne manque pas de s'associer à différent groupe de travail organisé par le groupe MALAKOFF-HUMANIS sur la question : Comment lutter contre les freins à la mobilité (inclusive) et l'isolement (social) des personnes âgées / retraitées ?

Une réunion d'information à destination des professionnels organisé par le Pôle Infos seniors Marseille Nord, sur la thématique de la mobilité a eu lieu en 2023.

Pour contacter WIMOOV : 11 Bd Longchamp 13001 Marseille – **04 91 68 26 94**.

## ➤ **AIDE AUX AIDANTS**

### - **La Maison Départementale des Aidants**

Véritable guichet unique, la Maison des aidants regroupe en une même structure tous les outils nécessaires pour mieux prendre en charge le proche aidé. En effet, elle permet d'identifier rapidement les aides mobilisables et constitue un lieu ressources en termes d'informations, d'accès aux droits et à différents dispositifs relevant de la compétence du Département et de la Maison départementale des Personnes handicapées (MDPH).

Au-delà des démarches administratives, la Maison Départementale des aidants propose également un accompagnement précieux pour mieux comprendre la maladie. Elle met en place des actions d'éducation thérapeutique et de coordination avec le secteur sanitaire pour sensibiliser les aidants à des thématiques telles que la prise en charge du diabète ou la prévention des maladies cardio-vasculaires. Elle permet aussi d'assurer un lien avec les professionnels de santé lorsque les aidants ne sont pas en mesure de comprendre la situation médicale de leur proche.

La structure propose également un espace d'échange et de solidarité entre pairs pour lutter contre l'isolement et permettre à chacun de partager sa propre expérience de vie. Par ailleurs, des activités de bien-être (activités socio-esthétique, sophrologie) seront bientôt mises en place pour offrir un peu de repos et de répit aux aidants.

Les Pôles infos seniors Marseillais assurent à tour de rôle, une permanence hebdomadaire afin de répondre de ses missions en direction des aidants le jeudi de 9h30 à 12h.

Contact : Maison départementale des aidants, 15, place de la Joliette, 13002 Marseille.

Ouvert du lundi au vendredi de 9h30 à 17h. Le samedi de 8h30 à 12h30. **04 13 31 40 00**

- **A3 Aide aux aidants**

L'association A3 "Aide Aux Aidants" vous propose de contacter sa plateforme de répit et d'accompagnement basée sur Marseille.

Cette plateforme propose un accompagnement individualisé aux aidants habitant sur Marseille, Allauch, Plan-de-Cuques, Septèmes-les-Vallons, Les Pennes Mirabeau et le Rove. La permanence téléphonique est ouverte du lundi au vendredi de 09h00 à 17h00. Si vous souhaitez avoir des renseignements complémentaires ou tout simplement prendre rendez-vous, contactez l'équipe d'accompagnement au 04.91.70.76.53.

- **UNICITÉ – Aidants/Aidés**

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

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

**2.2.3 Services D'appui**

- **Le Dispositif d'Appui à la Coordination : DAC13 Sud**

Le DAC 13 Sud Marseille, Aubagne, La Ciotat est effectif depuis janvier 2023. Une équipe pluriprofessionnelle spécialisée dans l'appui aux parcours de santé quels que soient l'âge, la pathologie ou le handicap de la personne et nécessitant le recours des acteurs des champs sanitaires, médico-sociaux et sociaux du territoire.

A destination de tous les professionnels de santé, social ou médicosocial, ou personne/entourage sur suggestion d'un professionnel, concernant une situation ressentie comme complexe.

Les missions du DAC 13 Sud, c'est d'abord un principe de subsidiarité : Faire AVEC les acteurs de terrain et non à leur place ; S'appuyer sur une analyse multidimensionnelle de la situation ; Proposer une intervention graduée en réponse aux besoins identifiés ; Connaître et savoir solliciter les ressources du territoire.

C'est aussi un appui aux parcours individuels avec une information et orientation des professionnels vers les ressources les plus adéquates au regard de la demande et un accompagnement des personnes par une aide à la coordination graduée adaptée aux besoins de l'usage en respectant le principe de subsidiarité - Possibilité d'évaluation médicale et paramédicale à domicile et suivi des parcours complexes

Et pour finir une structuration de parcours, avec une animation territoriale afin de faire évoluer l'offre et les pratiques en s'appuyant sur les remontées des acteurs du territoire ; un Soutien et mise en avant des pratiques et initiatives professionnelles du territoire en matière d'organisation et de sécurité des parcours d'accès aux soins et de coordination. ; des pôles d'expertises (Sorties d'hospitalisation protocolisées, lien Ville- Hôpital -Activité Physique Adaptée -Education Thérapeutique du patient).

Pourquoi solliciter le DAC ? Dans le cadre de situation de santé complexes pour lesquelles le réseau ne suffit plus et pour laquelle un appui est nécessaire : cumul de difficultés somatiques, sociales, isolement, insuffisances d'aides et/ou de soins...

Contactez le DAC 13 Sud au **04 65 40 50 00** - [contact@dac13sud.fr](mailto:contact@dac13sud.fr) - Du lundi au vendredi de 8h à 18h.

Les Centres Locaux d'Informations et de Coordination (CLIC) au niveau national, les Pôles Infos seniors au niveau du département des Bouches-du-Rhône participent à la convergence sur délibération du Conseil Départemental. Les DAC permettent ainsi d'apporter des réponses davantage coordonnées entre secteurs, quelles que soient la pathologie, l'âge du patient et la complexité de son parcours de santé. En 2023, les Pôles Infos seniors Marseillais ont entamé un travail de partenariat avec le DAC13 Sud, une réflexion est toujours en cours afin d'affiner plus encore l'articulation de nos missions respectives, être reconnu et identifié dans notre expertise en gérontologie.

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

Le CMSMH est un espace de collaboration innovant qui poursuit de nombreux objectifs :

- Définir, mettre en place et assurer une coordination partenariale sur les questions de santé mentale et d'habitat,
- Permettre des interventions communes et concertées de professionnels des secteurs,
- Faciliter, encourager et soutenir les actions concourant à la recherche de réponses adaptées,
- Définir et/ou proposer des actions de formation et des échanges de pratiques professionnelles.

Concrètement, la CMSMH porte plusieurs dispositifs :

- Les Réseaux Santé Mentale et Habitat – RSMH
- L'Equipe Santé Mentale et Habitat – ESAMH
- L'Equipe Diogène et Incurie – EDI
- L'Equipe Mobile Inclusive – EMI

Mais c'est aussi un Espace Ressources à destination des professionnels sur toutes les questions liées à la Santé Mentale et à l'Habitat.

Le Pôle infos seniors Marseille Nord assiste à des commissions bimensuelles en qualité d'experts en gérontologie.

**Contact :** 19 Traverse de la Trevaresse 13012 Marseille

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

Le DICAdd13 poursuit ses missions : soutenir, accompagner, orienter les professionnels de santé de premier recours confrontés aux usages et consommations de leurs publics. Informer, orienter et accompagner les personnes présentant un usage ou un comportement addictif et leur entourage.

Vous êtes confronté à la problématique addictive d'un proche, d'un patient ? **Tel : 04 88 92 68 88 Mail : [contact13@arca-sud.fr](mailto:contact13@arca-sud.fr) de 9h00 à 17h00**

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

Il est à compter 3 CPTS qui se partagent le territoire du Pôle Infos seniors Marseille Nord-Est / Antenne Nord :

- Itinéraire Santé sur le 11.12 et 13<sup>e</sup> arr. de Marseille, 06 63 00 75 52
- Actes Santé sur le 14.15 et 16<sup>e</sup> arr. de Marseille, 07 77 97 45 77
- CPTS La Caravelle sur les communes de Septèmes-les-Vallons et les Pennes Mirabeau, [pharmacie.hacchens@orange.fr](mailto:pharmacie.hacchens@orange.fr)

Les CPTS sont composées de professionnels de santé regroupés, le cas échéant sous la forme d'une ou plusieurs équipes de soins primaires, d'acteurs assurant des soins de premier et second recours et d'acteurs médico-sociaux et sociaux.

### 2.3 Informations mises à disposition

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

- Plaquettes, guides, livrets, affiches, revues, listes** relatives à l'offre, etc... à disposition dans la salle d'attente du service, remis en main propre (réponse aux besoins) ou transmis par courrier ou mail. Ces divers documents de communication nous sont transmis par les partenaires, prestataires, associations, structures, issus de l'offre de service (APA, CARSAT, services de portage de repas etc...)
- Des **dossiers de demandes** pour solliciter des aides ou dispositifs : remis en main propre ou envoyés par courrier aux personnes suite à une pré-évaluation ou évaluation.
- Des **fiches d'informations sur des dispositifs**, aides... Élaborées par le service et remis en main propre ou adressé par courrier ou mail.
- Un livret d'accueil, règlement de fonctionnement, charte d'accueil, mis à disposition de nos publics dans les locaux, par mail
- Un **site internet** sur lequel sont mis à disposition de nombreuses informations et documents. Il est à noter que le nombre de visites sur le site internet du pôle Infos seniors Marseille Nord sur la période du 01/01/2024 au 31/12/2024 est de 25267 (soit 21,20 % par rapport en 2023 avec **19 409**). Le site offre une visibilité non négligeable qui est prise en compte dans le motif d'orientation vers le Pôle. Le site est en cours d'actualisation (avec un livrable premier semestre 2025) de manière à donner une visibilité pour la nouvelle entité AGS, ses actions et bien sûr les missions du Pôle Infos seniors Marseille Nord-Est.
- De plus, toute transmission de documents s'accompagne d'informations orales, d'explications, de conseils et recommandations transmises au cours d'une pré-évaluation ou d'une évaluation.

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

Bien entendu, l'harmonisation des supports d'information sont en cours de mutualisation, de mise à jour, avec une actualisation et un estampillage de la nouvelle entité et du nouveau Pôle Infos seniors. Ces supports sont mis à disposition au sein de chaque antenne (Nord et Est) en format papier et en format dématérialisé.

#### **Recensement et actualisation des informations :**

L'ensemble des informations en possession du service est recensé dans une banque de données informatique, nommé le SHAREPOINT. Cette banque de données est mutualisée sur les deux antennes du Pôle Infos seniors Marseille Nord-Est. La mise à jour des données est effectuée de manière régulière lorsqu'une nouvelle information est reçue, lors de démarches « d'aller-vers » (phoning, mailing) ou recherches internet. Chaque antenne tient compte de ses spécificités de territoire et alimente la banque de données en conséquence.

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

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

#### **Informations ciblées à destination des aidants et seniors :**

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

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

**En conclusion**, la mission d'information, d'évaluation et orientation mobilise en grande partie la chargée d'accueil, d'information et d'orientation, cependant toute l'équipe au regard de ses missions respectives participent sans distinction aucune, de près ou de loin à promouvoir toutes les missions du Pôle Infos seniors.

L'information transmise est une information de qualité, actualisée, reconnue par l'ensemble des professionnels du secteur et du territoire, puisque le Pôle est toujours autant sollicité pour du soutien aux professionnels, que notre Newsletter est toujours autant plébiscitée avec plus de 1000 partenaires référencés, tous Pôles Infos seniors Marseillais confondus.

L'ensemble de l'offre, sociale, médico-sociale, sanitaire, associative, est toujours aussi riche et variée. Elle permet d'apporter des réponses complètes et diversifiées à notre public. Sans compter que le territoire ne manque pas d'initiatives innovantes en réponse aux besoins de quartiers dit « prioritaire » de la politique de la ville, avec une offre plus attractive sur le 13<sup>e</sup> arrondissement de Marseille.

L'absence d'offre de médecine de ville, et plus précisément avec un déplacement à domicile est toujours aussi prégnante sur le territoire, ce qui renforce l'inégalité dans l'accès aux soins et qui peut s'avérer un risque notable pour la santé des populations

locales et tout particulièrement les seniors. Cependant, il est à noter une recrudescence de maison médicale ou de santé qui reste une réponse attractive sur le territoire.

Le peu d'offre de services pour la prise en charge des seniors présentant des troubles psychiques est à regretter. Les difficultés de prise en charge, d'accompagnement social, thérapeutique (somatique et psychiatrique) ou médico-social impactent les relations sociales, entraînent des comorbidités liées au manque d'accès aux soins et amplifient la précarité, induit chez l'individu un sentiment d'inutilité, de dévalorisation et perte d'estime de soi.

A noter également des services sociaux en nombre insuffisants au regard des besoins du territoire avec des possibilités restreintes en termes d'intervention et d'évaluation à domicile, sachant que les quartiers Nord ne propose pas une offre de mobilité attractive, ce qui participe à accentuer les inégalités sociales en direction de notre public qui rencontre des difficultés de mobilité liées à la perte d'autonomie.

À noter également l'absence d'offre concernant les loisirs, animations, activités pour les personnes ne pouvant se déplacer hors de leur domicile.

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

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

## **2.4 Les modalités de partenariat avec les professionnels**

### **Les Conventions avec les Maisons du Bel Âge**

Notre service, au regard de ses missions, travaille en partenariat avec tous les acteurs du secteur gériatrique. Depuis la création des Maisons du Bel Âge (MBA) une convention partenariale signée en 2021, sur proposition du Conseil Départemental, et mise en œuvre en 2022, est venue seller l'articulation de nos missions respectives.

Un bus « MBA itinérant » sillonne les territoires non couverts. Il s'agit d'un véhicule de type AIRSTREAM pour assurer un accueil de proximité, ponctuel pour accompagner dans la gestion du quotidien des personnes de 60 ans et plus.

En 2021 et 2022, le Pôle Infos seniors a été partie prenante dans la mise en œuvre partenariale afin de répondre à l'enjeu premier, à savoir : activer un des leviers du droit commun pour répondre à un besoin non couvert. Elle a surtout été l'occasion de réunir les acteurs œuvrant auprès des plus de 60 ans et de leurs aidants autour d'un mini forum avec stands et animations, et intensifier ainsi une dynamique locale de proximité.

L'initiative pour 2023, ni 2024 n'a pas été reconduite. Le bus avait été vandalisé, et il était resté non utilisable durant plusieurs mois. Depuis, il semblerait que la priorité a été donnée aux communes proches du territoire de Marseille non couvert par des MBA.

A noter qu'une Maison du Bel Âge a ouvert ses portes au premier avril 2024 sur la commune des Pennes-Mirabeau. Le Pôle Infos seniors Marseille Nord-Est / Antenne Nord n'a pas manqué d'être associé à l'ouverture comme le prévoit la convention afin de répondre de ces obligations et de ces engagements réciproques.

Tout comme le stipule la convention, les Pôles Infos seniors se voient assurer une montée en compétences des agents des MBA et assurer une formation à destination de ses derniers ;



Le contenu de la formation a été travaillé et harmonisé en réunion inter pôles du département. Quatre thématiques ont été retenues : Les dispositifs de maintien à domicile, les établissements sociaux et médico-sociaux, les aidants et Repérer/Orienter.

Pas de demande de formation pour l'année 2024, contrairement à 2023 où 56 agents MBA de Marseille avait reçu une formation sur 4 jours.

### **Les actions d'animation du réseau partenarial**

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

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

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

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

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

En 2023, son format ainsi que son comité de rédaction ont évolué pour répondre aux nouveaux enjeux des changements du paysage du sanitaire, social et médico-social. Un format numérique plus attractif est proposé.

Malgré un essoufflement, les Pôles Infos seniors Marseillais ont su maintenir une diffusion bimensuelle.

2024 a été l'année du renouveau, de nouveaux partenaires clés comme La Maison Départementale des Aidants, le DAC13 Sud et l'association A3 se sont associés au comité de pilotage et la fréquence de diffusion est passée de bimensuelle à trimestrielle.

A ce jour, la « Géront'Infos » touche plus de 1000 professionnels de la Gérontologie sur tout le territoire Marseillais.

## **2.5 Les instances de coordination**

### **Les différentes réunions proposées :**

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

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

**Comités techniques :** espace de réflexion thématique qui s'appuie sur la présentation de situations individuelles anonymes avec participation d'acteurs experts. L'objectif : mise en œuvre de consensus, fiches de bonnes pratiques... Le nombre de participants est limité entre 15 et 20 professionnels.

**Réunion de coordination :** Depuis janvier 2024, a été mise en place une rencontre mensuelle, des partenaires clés de la Gérontologie afin de parfaire la collaboration au service du parcours des seniors. Ces réunions ne sont pas attendues dans le cadre du cahier des charges du Pôle Infos seniors mais constituent une plus-value et participent à affiner l'articulation des différents partenaires et ainsi fluidifier le parcours du senior. L'Assistante de Coordination anime ces rencontres.

**Le travail de coordination avec les partenaires :** Le travail d'animation de territoire participe grandement à définir les contours d'une articulation de tous les dispositifs et/ou services afin de fluidifier le parcours des seniors. Les visites à domicile conjointes, à l'initiative des professionnels, et avec le consentement du senior, sont l'occasion d'instaurer un lien de confiance et d'engager un travail de partenariat afin de proposer un plan d'intervention adapté.

Les acteurs du territoire de l'antenne Nord se réunissent régulièrement pour un temps d'échanges sur des situations communes, évoquer de nouveaux dispositifs ou partenaires, favoriser et faciliter les interventions conjointes.

De fait, sept réunions de coordination ont eu lieu en 2024, au sein des locaux de l'antenne Nord du Pôle Infos seniors Marseille Nord-Est.

Ont été conviés, les professionnels clés de la gérontologie, à savoir les MDS, le CCAS, le DAC 13 Sud, les référents APA et l'UMPPA. En moyenne, six professionnels ont été présents à ces réunions. Le format sera à questionner pour 2025.

Une évaluation a eu lieu fin du deuxième semestre 2024 afin de s'assurer du fondement de ses rencontres. Tous les acteurs s'accordent sur le bien fondés de ces rencontres, seule la fréquence a été questionnée, les rencontres auront lieu au trimestre et non mensuellement.

Le calendrier 2024 a été harmonisé et mutualisé au sein des deux antennes du Pôle Infos seniors Marseille Nord-Est. Ces réunions ont été proposées aux professionnels de tout le territoire du Pôle Infos seniors.

Vous trouverez ici la programmation pour l'antenne Nord :

Date et heure	Type de réunion	Thème
Mardi 12 Février 2024 14h00 – 16h00	Réunion d'information	Réforme service autonomie à domicile
Mardi 27 Février 2024 14h00 - 16h00	Réunion cadre et Réunion d'Information	Bilan de l'activité 2023 et « Mobilité des seniors »

Mardi 26 Mars 2024 14h00 - 16h00	Réunion d'Information	Nouveau formulaire APA
Mardi 21 Mai 2024 14h00 - 16h00	Réunion d'Information	La Prime ADAPT mais pas que
Mardi 22 Octobre 2024 14h00 - 16h00	Réunion d'Information	L'isolement des seniors
Mardi 26 Novembre 2024 14h00 - 16h00	Réunion d'Information	L'insuffisance cardiaque

La réunion d'information sur le thème de la « Réforme service autonomie à domicile » a été réalisé à la demande du CD13 (en charge des SAAD) et de l'ARS (en charge des SSIAD).

La réunion d'information initialement prévue en date du 21 mai 2024 sur le thème de « La santé mentale et habitat » s'est vu être annulé pour cause de difficultés à mobiliser les partenaires ou par manque de disponibilité.

Le comité technique initialement programmé en date du 19 novembre 2024 sur le thème « Violence et maltraitance » a connu le même écueil. Néanmoins, les thématiques suscitent l'intérêt des professionnels et nous ne manquerons pas d'apporter une réponse à ces interrogations.

### **Lieu des réunions :**

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

### **Mesure d'impact : Questionnaire de satisfaction**

Pour 2024, la réunion « cadre » a été une introduction à la réunion d'information. En effet, cela ne nous semble pas adapté de faire déplacer les professionnels seulement pour faire le point sur l'activité du Pôle Infos seniors.

La programmation du calendrier 2024 est une réponse aux besoins des professionnels de terrain suite à l'enquête de satisfaction et recueil de leurs besoins.

En ce qui concerne le bilan des réunions destinées aux professionnels sur l'année 2024 : le taux de satisfaction se joue entre 60/40 en faveur pour « Très satisfaisant » et « Satisfaisant », notamment en ce qui concerne le choix des thématiques, les modalités d'organisation, la fréquence des réunions, le choix des intervenants, l'animation et les interactions.

L'intérêt principal pour 69,3% demeure dans l'acquisition des connaissances sur les thématiques et/ou les dispositifs présentés. Vient ensuite, avec 20,5% des réponses, la possibilité de rencontrer et/ou échanger avec les professionnels et enfin pour 10,2% d'entre eux, l'occasion d'exposer ou partager des situations.

La suggestion d'amélioration sur les modalités d'organisation, à savoir alterner le jour des réunions sur la semaine (une fois le lundi, mardi, mercredi...) a été pris en compte pour 2024.

Ce rendez-vous mensuel reste très attendu, il est l'occasion pour certains de réactualiser les informations et pour d'autres de s'informer sur les dispositifs et les services existants sur le territoire.

Les comptes rendus mis à disposition sur le site internet participent grandement à augmenter le nombre de visites.

### **Focus des Réunions d'information 2024**

- Mardi 12/02/2024 - Réunion d'information « Réforme du service autonomie à domicile »

Cette réunion a pour but de présenter la réforme du service autonomie à domicile. Ont été conviés les Services d'Aide A Domicile (SAAD) et les Services de Soins A Domicile (SSIAD) du territoire d'intervention du Pôle Infos seniors Marseille Nord-Est.

**Nombre d'intervenants : 4**

**Nombre d'inscrits : 49**

**Nombre de participants : 29**

Intervenant(e)s : Anne-Claire BRETTON - Cheffe de service gestion des organismes de maintien à domicile - Direction des personnes handicapées et des personnes du bel âge du CD13 et un représentant chargé de la tarification ; deux représentants de DD13 ARS en charge des SSIAD.

- **Une offre plus lisible et mieux coordonnée qui répond aux besoins des usagers et des aidants**

Le décret relatif aux *services autonomie à domicile*, publié le 17 juillet 2023, a été élaboré dans le cadre d'une large concertation des acteurs du domicile (représentants des services à domicile, conseils départementaux, agences régionales de santé...).

Il porte une **vision ambitieuse de ces nouveaux services**, qui seront l'un des principaux piliers du *virage domiciliaire*. Il prévoit, en outre, **plus de souplesse du secteur** pour faciliter la mise en œuvre de la réforme.

Les services autonomie à domicile ont vocation à faciliter **la coordination et la création de passerelles entre les structures d'aide et de soins**, permettant :

- une **réponse plus complète aux besoins des personnes**, avec la reconnaissance des missions des services en termes de **prévention**, de **repérage des fragilités**, de **soutien aux aidants** mais aussi de **repérage et de lutte contre la maltraitance** ;
- une **simplification des démarches** au quotidien avec un interlocuteur unique chargé d'organiser la réponse aux besoins d'aide et de soins des personnes. Les services autonomie deviennent la porte d'entrée unique pour l'utilisateur ;
- une **coordination renforcée** entre les professionnels de l'aide et du soin pour **améliorer la qualité de l'accompagnement**.

La réforme des services autonomie à domicile est également un levier pour **améliorer l'attractivité des métiers**. Sa mise en place doit permettre la reconnaissance de missions variées, qui ont du sens et pour lesquelles le nouveau cadre de financement dégagera davantage de temps (notamment *via* les heures dédiées au lien social).

Elle doit aussi **diminuer la solitude des intervenants à domicile** en favorisant les interventions conjointes et les temps d'échanges. Elle devrait enfin **favoriser la montée**

**en compétences des professionnels et contribuer à la richesse des parcours professionnels** grâce aux interactions renforcées entre l'aide et le soin.

➤ **Un accompagnement des acteurs du domicile dans leur développement territorial**

Pour faciliter la mise en place de la réforme, un plan d'accompagnement des gestionnaires et des autorités locales d'organisation de l'offre est mis en place sous le pilotage de la direction générale de la cohésion sociale (DGCS).

Cet accompagnement est particulièrement nécessaire dans le contexte de difficultés financières importantes, notamment pour le secteur de l'aide à domicile ainsi que d'une crise des recrutements, qui font actuellement l'objet de travaux distincts.

Des actions spécifiques sont également mises en place.

Pour les **agences régionales de santé (ARS) et les conseils départementaux**, la Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie (CNSA), en lien avec le ministère, est chargée :

- de les **appuyer dans le pilotage territorial** de la réforme et d'apporter un soutien aux territoires en difficulté via des webinaires notamment ;
- de **favoriser le partage d'expérience** entre les acteurs ;
- de **soutenir leurs actions** en faveur de la constitution des services autonomie à domicile grâce à des financements disponibles dans le cadre d'un appel à manifestation d'intérêts. Ils pourront par exemple bénéficier d'une enveloppe de 60 000 € pour des moyens humains employés au pilotage de la réforme.

Pour les **gestionnaires**, l'Agence nationale de la performance sanitaire et médico-sociale (Anap) a développé :

- un **outil d'aide à la décision** permettant à chaque gestionnaire de **simuler les opérations de regroupements entre deux structures** (fusion, reprise ou transfert d'activité, coopération sous forme de groupement de coopération sociale et médico-sociale...) et d'anticiper les modalités de leur mise en œuvre ;
- **22 fiches thématiques pour accompagner la mise en œuvre et tenir compte des impacts stratégiques** (présentation des étapes clés, du cadre juridique des opérations concernées, impact stratégique en matière de fiscalité, d'enjeux patrimoniaux et financiers, de ressources humaines et de gouvernance...).
- des **ressources opérationnelles complémentaires** : trames de fiches de poste, processus internes, modèles de documents... ;
- l'animation d'une **communauté de pratiques** ;
- un **appui distanciel** à l'ensemble des services avec la diffusion de webinaires et l'alimentation d'une boîte à outils ;
- un **appui terrain pour certains services de soins infirmiers à domicile (SSIAD)** nécessitant un accompagnement renforcé.

La DGCS et l'ensemble des acteurs du domicile suivront les avancées de la réforme en comité de pilotage, appuyés par des indicateurs évaluant son déploiement et l'impact sur les usagers et les aidants. En complément, un groupe de travail national mènera des travaux sur diverses thématiques (systèmes d'information en particulier).

### ➤ **Un soutien financier conséquent pour les services d'aide et de soins à domicile**

Depuis 2022, le Gouvernement met en place une réforme de grande ampleur de l'organisation et du financement des services à domicile qui produit progressivement ses effets. Depuis 2022, le Gouvernement a ainsi prévu le financement par la branche Autonomie de trois mesures permettant d'**améliorer le financement de l'aide à domicile** :

- L'instauration d'un **tarif plancher national pour l'aide à domicile**, d'abord fixé à 22 € en 2022 puis augmenté à 23 € en 2023 avant d'être indexé indirectement sur l'inflation à compter de 2024 ;
- La création d'une **dotation complémentaire** de 3 € supplémentaire dédiée à l'amélioration de la qualité du service rendu à l'utilisateur ;
- Le **soutien aux revalorisations salariales**.

Par ailleurs, toujours dans le champ de l'aide à domicile, le Gouvernement a prévu à compter de 2024 deux mesures qui amélioreront les conditions de travail des intervenantes ainsi que le quotidien des personnes âgées :

- Les **personnes âgées bénéficiaires de l'allocation personnalisée d'autonomie (APA)** pourront désormais **utiliser leurs heures d'aide à domicile comme elles le souhaitent** sur une période de six mois, contre un mois seulement aujourd'hui. Cela permettra également d'établir des plannings pour les intervenantes à domicile qui comportent moins de *coupés* et de s'organiser plus facilement.
- Tous les **plans d'aide APA** pourront être **augmentés de deux heures hebdomadaires supplémentaires** pour des actions dédiées au maintien du lien social. Cela permettra, d'une part, de **lutter contre l'isolement social des bénéficiaires** et d'autre part, d'**améliorer les conditions de travail des intervenants** (avoir suffisamment de temps auprès des bénéficiaires, éviter les emplois du temps hachés, valoriser le rôle de repérage des fragilités...).

L'ensemble de ces mesures en faveur de l'aide à domicile représente un effort financier de la branche Autonomie d'un milliard d'euros à horizon 2027.

Dans le champ des soins à domicile, le Gouvernement a mis en place deux réformes à compter de 2023 qui représentent un engagement financier de plus de 700 millions d'euros à horizon 2030 :

- la **création de 25 000 places** dans les services de soins infirmiers à domicile (SSIAD) ;
- la **réforme du financement des SSIAD** pour leur permettre d'avoir davantage de financements lorsqu'ils accompagnent des personnes avec des besoins plus importants.

Enfin, depuis 2022, une dotation dite *de coordination* est versée à chaque service qui réalise des prestations d'aide et de soins au sein de la même structure. Elle vise à **faciliter le fonctionnement coordonné de ces deux activités**, qui implique une nouvelle organisation du travail.

Elle permet concrètement de **financer des temps d'échanges entre les professionnels**, pour bien **organiser le suivi des situations des personnes** accompagnées (passations entre les différentes intervenantes, décision de mesures à prendre en cas de dégradation

de l'état d'une personne), mais aussi des temps de coordonnateur de parcours, de psychologue ou d'ergothérapeute.

Cette dotation constituera un levier financier pour **faciliter la mise en place des services autonomie à domicile**.

### ➤ **Un nouveau modèle tarifaire plus proche de la réalité des soins**

Depuis mai 2023, les **SSIAD** et les services polyvalents d'aide et de soins à domicile (**SPASAD**) sont soumis à une **nouvelle tarification pour leurs activités de soins**. Celle-ci a pour objectif de mieux prendre en compte l'activité des services et le niveau de perte d'autonomie des personnes accompagnées.

Ce nouveau mode de financement comprend deux composantes :

- **une part socle** (financement des frais de structure, frais de transports) ;
- **une part variable** tenant compte du niveau de santé et de perte d'autonomie du patient, des besoins en soins, ainsi que des modalités d'intervention mises en place.

**À terme, tous les nouveaux services autonomie à domicile seront concernés par la réforme tarifaire.**

Afin d'accompagner les structures dans cette transition, la DGCS et l'Anap publient une **brochure synthétique**. Construite avec la Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie (CNSA) et l'Agence technique de l'information sur l'hospitalisation (ATIH), elle permet de saisir **les points clés de la réforme**.

- Mardi 27/02/2024 - Réunion cadre et Réunion d'information « Mobilité des seniors »

La réunion cadre nous a permis de revenir sur l'activité 2023 du Pôle Infos seniors Marseille Nord, poursuivi par une réunion d'information avec pour objectif de présenter les dispositifs existants qui répondent à la mobilité des seniors.

**Nombre d'intervenants : 3**

**Nombre d'inscrits : 20**

**Nombre de participants : 12**

Intervenant(e)s : Mme Armelle ROUCHOUSE référente seniors pour WIMO OV ; Mme CORBELLI Karine de la RTM / Mobimétropole service dédié aux personnes à mobilité réduite ; Mme Monique TARI représentante de AG2R / AGIRC ARRCO pour le dispositif Sortir +

### ➤ **Présentation de l'association WIMO OV**

L'association WIMO OV est présente au niveau national depuis 25 ans. C'est un observatoire de la mobilité.

L'objectif étant l'accompagnement à la mobilité de deux publics, les personnes en insertion professionnelle et les seniors à partir des habitudes de déplacement des seniors et de leur connaissance du territoire dans un objectif de prévention de la perte de l'autonomie et la lutte contre l'isolement.



WIMOOV couvre la Région PACA en ce qui concerne l'accompagnement du public en insertion tandis que pour les seniors cela s'adresse uniquement aux habitants des Bouches du Rhône.

Toutes les actions sont gratuites pour les seniors - limite d'accompagnement auprès du public senior : difficultés physiques importantes au déplacement ou troubles cognitifs qui entraîne une perte d'orientation dans le temps et l'espace.

WIMOOV a pour objectifs :

- L'information auprès des seniors sur les offres disponibles en matière de mobilité. WIMOOV s'appuie sur les structures et dispositifs existants pour permettre d'informer, conseiller et guider le senior, avec la possibilité d'intervenir à domicile pour aider à la complétude de dossier de demande comme pour exemple, faire une demande de CMI auprès de la MDPH.

La finalité étant de s'approprier un service, il est aussi possible de mettre en pratique avec un accompagnement physique en transport en commun lors d'1 à 2 sessions en fonction du besoin pour appréhender, par la suite, le déplacement en toute autonomie et sécurité.

- Un autre axe de travail de WIMOOV est autour de la lutte contre la fracture numérique. Ils proposent des ateliers collectifs (possible aussi en rendez-vous individuel) pour apprendre à utiliser les applications de déplacements, savoir réserver un billet de train ...

WIMOOV propose des ateliers autour de la mobilité quotidienne dans des résidences autonomes, centres sociaux, CCAS...

- Prévention des risques sur la route pour les personnes qui peuvent encore conduire mais aussi pour les piétons.

Depuis Juin 2023 : Aide au financement par WIMOOV pour des cours de reprise de conduite.

Nouveau, pour les retraités non imposables possédant une voiture, il est possible d'obtenir une réduction de près de 30 % pour les devis/réparation de voiture via le partenariat WIMOOV/Norauto.

**Pour bénéficier des services de WIMOOV : appeler ou envoyer une demande auprès d'Armelle ROUCHOUSE 06.45.22.55.15 - [armelle.rouchouse@wimoov.org](mailto:armelle.rouchouse@wimoov.org)**

### ➤ **Mobimétropole – RTM**

La RTM propose un service de transport pour les personnes en situation de handicap réservé pour les personnes munies d'une CMI invalidité de 80% et plus. Les minibus circulent du lundi au dimanche de 6h à 1h du matin

La flotte comporte 33 véhicules – minibus – adaptés à l'utilisation de fauteuil roulant manuel et électrique + marche pied. Les 60 chauffeurs peuvent aller chercher la personne au sein de son domicile et aider l'installation dans le véhicule.

C'est un service de porte à porte qui a pour objectif l'accessibilité pour tous en 2030.

Pour accéder au service, il faut constituer un dossier de demande d'admission (une fois la CMI obtenue). Le dossier est ensuite présenté lors d'un passage en commission dans le mois. Le service est effectif et utilisable dès la réponse de la commission. Possibilité d'un traitement en urgence pour un trajet spécifique.

Les personnes doivent prévoir leur trajet et leur RDV en amont. Les plannings sont ouverts 7 jours avant.



Il est plus facile de prévoir un trajet entre 10h et 16h et d'obtenir une confirmation directe du trajet – en dehors de ces horaires, les planificateurs confirment la prise en charge la veille à 14H par SMS.

Il est possible d'avoir un accompagnant gratuit pendant le trajet.

L'abonnement est de date à date, le tarif mensuel est de 49.50 euros

Tarif à l'unité en fonction des zones.

**Par téléphone au 04 91 10 59 00 ou sur [mobimetropole@rtm.fr](mailto:mobimetropole@rtm.fr)**

### ➤ **Dispositif sortir + - AGIRC ARRCO**

L'action sociale de l'AGIRC ARRCO porte trois dispositifs :

- « Sortir plus » - pour aider au financement d'accompagnement véhiculé
- « Aide à domicile momentanée »
- « Diagnostic bien chez moi »

Ces dispositifs s'adressent aux personnes âgées à partir de 75 ans qui bénéficient d'un versement d'une retraite complémentaire de l'AGIRC ARRCO (que ce soit le conjoint qui perçoit une complémentaire ou même si la retraite a déjà été liquidée).

L'objectif de Sortir + est de renouer/retrouver le lien social et rompre l'isolement en facilitant la mobilité des seniors à l'extérieur de leur domicile.

Il est possible de faire la demande pour les deux conjoints.

L'enveloppe annuelle est de 450 euros par personne. Le système de chèque CESU n'existe plus et il n'y a plus de participation demandée au senior.

À savoir que la personne peut être accompagnée jusqu'à deux personnes et celui-ci ne sera facturé que pour une seule personne.

Il faut appeler la plateforme et donner les coordonnées de la personne dont le numéro de sécurité sociale pour ouvrir ce droit. La plateforme va missionner un prestataire pour effectuer cette prestation (il faut respecter un délai de 48 heures avant le trajet). Le prix est fixé entre DOMISERVE et le prestataire : [contactprestataires@domiserve.com](mailto:contactprestataires@domiserve.com) (référencement d'environ 700 prestataires).

Pas de limite de KMS, sous réserve de l'enveloppe restante / possible de jour comme de nuit sous réserve de la possibilité du prestataire.

En parallèle l'AGIRC ARRCO organise des manifestations & actions. Ils accompagnent l'avancée en âge par le biais d'aide individuelle via le service de l'action sociale.

Il existe deux centres de prévention en PACA qui se situent à Frais vallon / Marseille & Nice.

- Mardi 26/03/2024 – Réunion d'information « Nouveau formulaire de demande d'aides à l'autonomie »

Cette réunion d'information a pour but de présenter le nouveau formulaire de demande d'aides à l'autonomie à domicile pour les personnes âgées.

**Nombre d'intervenants : 3**

**Nombre d'inscrits : 100**

**Nombre de participants : 48**

Intervenant(e)s : Mme Corinne TICHIT Adjointe sociale au chef de service - Service APA - Direction personnes âgées -Conseil départemental 13 ; Mme Isabelle NERI Référente

Technique Sociale – Service APA – Direction personnes âgées – Conseil département 13 ;  
Mme Sandrine LIGONNET - Responsable du Département - Parcours et Offre de Services –  
DRPAS - CARSAT

La démarche peut se faire en ligne ou via le formulaire Cerfa n° 16301\*01. Il s'agit d'un imprimé unique de « *Demande d'aides à l'autonomie pour les personnes âgées à domicile* », élaboré par l'Assurance retraite, la Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie (CNSA) et la Mutuelle sociale agricole (MSA).

Il est déployé depuis le 1<sup>er</sup> octobre 2023 en France métropolitaine et en Outre-mer et applicable depuis le 1<sup>er</sup> février 2024.

Vous devez fournir les justificatifs suivants :

- Photocopie de votre carte d'identité (recto et verso), de votre passeport ou du livret de famille, ou, si vous êtes étranger hors UE, EEE et Suisse, photocopie de votre carte de résident ou du titre de séjour en cours de validité
- Photocopie de votre dernier avis d'imposition ou de non-imposition sur le revenu
- Relevé d'identité bancaire (Rib)
- Photocopie de votre dernier avis d'imposition de taxe foncière (dans certains cas)
- Certificat médical (dans certains départements)

#### **À noter :**

Le dossier de demande d'APA permet également de faire une demande simplifiée de carte mobilité inclusion (CMI).

Les services du département ont **10 jours pour accuser réception** de votre dossier. Si votre dossier est incomplet, les services du département vous demanderont les documents manquants.

**Si votre situation présente un caractère d'urgence d'ordre médical ou social** (modification de l'état de santé, de l'environnement social...), l'APA forfaitaire peut vous être attribuée en urgence et provisoirement. Elle est de **1 022,78 €**.

Pour connaître la démarche à accomplir, renseignez-vous auprès des services du département au 04 13 31 13 13 ou le Pôle Infos seniors Marseille Nord-Est.

Vous pouvez retrouver le power point de présentation et le formulaire Cerfa sur le site internet <https://www.gerontonord-marseille.fr/espace-d%C3%A9di%C3%A9-aux-professionnels/r%C3%A9unions-pour-les-professionnels/compte-rendu-et-documentation/>

•Mardi 21/05/2024 - Réunion d'information « L'aménagement du domicile : Prime ADAPT mais pas que ! »

Cette réunion d'information a pour objectif de présenter le nouveau dispositif d'aide « Ma Prime ADAPT » et sa mise en œuvre, ainsi que les aides techniques indispensables pour l'aménagement du domicile

Intervenant(e)s : Mme Yasmine GAOUA de Territoires & Habitat PIG Marseille Centre (1 au 8<sup>e</sup> arr. de Marseille) ; Un représentant de l'ADRM PIG (9<sup>e</sup> au 14<sup>e</sup> arr. de Marseille) ; Mme Fanny BERNARD – Cheffe du Service Projets Territoriaux d'Animation de l'Habitat de SOLIHA PIG (15, 16<sup>e</sup> arr. de Marseille et communes avoisinantes) ; Mme Sarah PAILLARES, Ergothérapeute DE du CREEDAT.

### ➤ **MaPrimeAdapt' : travaux d'adaptation du logement à la perte d'autonomie**

Vous souhaitez faire des travaux d'adaptation de votre logement à votre perte d'autonomie ? Vous pouvez bénéficier, sous conditions (notamment de ressources), du dispositif d'aide « MaPrimeAdapt ». Nous vous présentons les conditions pour obtenir cette aide et la démarche à effectuer.

À noter : Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2024, « MaPrimeAdapt' » remplace l'aide Habiter facile de l'Anah (en France métropolitaine), les aides à l'adaptation du logement de la Cnav, et le crédit d'impôt pour les travaux d'équipement pour personne en situation de handicap ou âgée en perte d'autonomie (réservé dorénavant aux personnes ayant des ressources considérées comme intermédiaires).

Vous pouvez retrouver sur le site internet <https://www.gerontonord-marseille.fr/espace-d%C3%A9di%C3%A9-aux-professionnels/r%C3%A9unions-pour-les-professionnels/compte-rendu-et-documentation/>

-le power point de présentation du CREEDAT qui reprend la démarche par étapes de la demande de la Prime ADPAT et propose des solutions d'aménagement du domicile.

-et le power point de présentation du PIG – Programme d'Intérêt Général – qui présente la liste des opérateurs agréés AMO (Assistant à maîtrise d'ouvrage) pour vous accompagner dans l'élaboration et la conduite de votre projet travaux.

Pour toutes informations sur l'aide « MaPrimeAdapt' », vous pouvez aller sur le site internet France Rénov'.

### •Mardi 22/10/2024 Réunion d'information « L'isolement des seniors »

Cette réunion d'information a pour objectif de présenter les dispositifs existants qui proposent des actions autour de cette thématique.

**Nombre d'intervenants : 4      Nombre d'inscrits : 63      Nombre de participants : 45**

Intervenant(e)s : M Ludovic RIGUET - référent ESA CALPAE sous la direction de Stéphanie TOMASINI - Responsable de la Direction Accueil et Accès aux Droits Délégation Accueil et Cohésion Sociale du CCAS de Marseille ; M et Mme ROLLIN représentants bénévoles pour le territoire Nord au sein de l'Association des Petits Frères des Pauvres ; Mme Caroline SALA – Responsable antenne EST, Marseille et Miramas et l'association Unis-Cité dans le cadre de ses mission solidarité-séniors.

Nous avons eu l'honneur de recevoir M PERRIN, Conseiller Départemental des Bouches-du-Rhône Canton AIX 2, Délégué aux Personnes du Bel Age, Délégué à la Mise en relief de la Paléontologie et de l'Archéologie en Provence ; venu représenter les actions du Département des Bouches-du-Rhône sur la thématique des seniors isolés.

### ➤ **Unis-Cité - Service Civique Solidarité Séniors**

En partenariat avec l'Agence nationale du service civique et l'AGIRC-ARRCO, unis-cité met en œuvre le Service Civique Solidarité Séniors 48 jeunes volontaires sont engagés dans cette mission pour une durée de 7 à 9 mois.

Ils réalisent, en binôme, des visites de convivialité auprès des personnes âgées chaque semaine - rythme défini avec la personne âgée.

Ces rencontres se déroulent au domicile ou dans le lieu de vie de la personne âgée pour partager des moments conviviaux et lutter contre l'isolement.

Ils proposent une variété d'activités adaptées à chaque profil : jeux de société, sorties, sorties culturelles ....

Les missions des jeunes volontaires sont variées :

- Accompagnement personnalisé : activités, sorties, jeux de société...

- Création de liens intergénérationnels : échanges enrichissants pour les jeunes comme pour les seniors, valorisation du parcours du sénior & du jeune

- Initiation au numérique : programme "Senior Geek" avec la découverte des jeux vidéo et la préparation à des compétitions.

Les jeunes vont 1 x/semaine dans un EHPAD pour préparer un concours de bowling entre établissements. Dans le but de créer la rencontre et de participer à un challenge Pour solliciter la mise en place, il faut prendre contact avec **Monsieur Wael ASSAF, coordinateur d'équipes et de projets au 06.59.61.79.25 ou par mail à [wassaf@uniscite.fr](mailto:wassaf@uniscite.fr)** Le coordinateur accompagnera le binôme de jeunes lors de la première rencontre, puis interviendront en autonomie.

### ➤ **ESA CALPAE CCAS (CALPAE devenu PLS pacte local de solidarité)**

Le territoire d'intervention de l'ESA – espace services aînés - CALPAE couvre les 16 arrondissements de Marseille.

Le service est composé de Monsieur Ludovic RINGUET – éducateur spécialisé et d'Honorine PICOT – CESF Les actions sont menées à destination des personnes âgées ayant une forte perte d'autonomie, isolées et cumulant plusieurs problématiques de santé (mentale et physique).

Les interventions, réalisées à domicile, sont adaptées aux besoins spécifiques de chaque bénéficiaire et n'ont pas de durée d'accompagnement.

Les objectifs sont de :

- Créer du lien social et améliorer la qualité de vie des bénéficiaires tout en essayant de sortir de l'isolement

- Soutenir l'estime de soi des personnes âgées ayant un parcours de vie difficile.

-Accompagnement global de la situation et du projet de vie Le service est en place jusqu'en 2027 grâce au plan de la lutte contre la pauvreté

En collaboration avec les différents acteurs du territoire, ce projet s'inscrit dans une démarche globale de lutte contre la pauvreté et la précarité. En effet, l'ESA CALPAE vient en complémentarité aux services qui œuvrent déjà sur la situation (par exemple en collaboration avec les mandataires judiciaires) **Pour solliciter une intervention il faut envoyer un mail à Madame Stéphanie TOMASINI : [s.tomasini@ccas-marseille.fr](mailto:s.tomasini@ccas-marseille.fr)**

### ➤ **Petits Frères des pauvres (PFP) Création en 1958 à Marseille**

Pour plus de précisions sur l'histoire de l'association des petits frères et les antennes : <https://www.petitsfreresdespauvres.fr/nos-implantations/fraternite-regionalemediterranee/les-petits-freres-des-pauvres-de-marseille/>  
M. et Mme ROLLIN sont bénévoles sur le territoire nord de Marseille appelé « Collines et littoral Nord » Les équipes de bénévoles sont réparties en fonction des territoires (actuellement en cours de refonte). A ce jour, il y a 250 bénévoles engagés et 400 personnes sont accompagnées à Marseille.

Les équipes sur Marseille & alentours :

- Collines et Littoral Nord : 15 & 16ème arrondissement + une partie de Septèmes les Vallons et le Rove
- Village nord : 13 et 14ème + antenne Allauch et Plan de Cuques
- Belle de mai : 2 et 3ème
- Les chartreux : 4 et 5ème
- Belsunce 1 er et 6 et 7ème
- Sud : 8, 9, 10, 11 et 12ème

Les bénévoles des petits frères effectuent des visites sur le lieu de vie de la personne. Ils sont formés à l'écoute et au fait d'être vigilant à ne pas remplacer un professionnel auprès de la personne.

Pour les PFP, les critères d'accompagnement sont :

- L'âge : à partir de 50 ans
- L'isolement ou l'abandon
- La précarité financière

Interviennent en complémentarité avec divers acteurs/professionnels **La demande d'intervention se fait auprès de Monsieur ROLLIN au 06.76.99.29.57.**

Les PFP se rendent au domicile pour une 1ère rencontre.

Accompagnement sans limite de durée « on accompagne jusqu'au cimetière ».

Les PFP proposent différentes formes d'accompagnement :

- Visite à domicile avec 1 bénévole de manière régulière.
- Organisation d'un repas par mois repas avec possibilité de venir les chercher et les ramener au domicile.
- Des séjours de 3 jours à 1 semaine dans des lieux détenus par les petits frères avec les bénévoles

-Des actions thématiques : artistique, cuisine, écriture, jardin partagé ... A noter qu'à ce jour, les PFP souffrent du manque de bénévoles pour permettre d'accompagner de nouvelles personnes.

• Mardi 26/11/2024 - Réunion d'information « L'insuffisance cardiaque »

Cette réunion d'information à destination des SAD du territoire du Pôle Infos seniors Marseille Nord-Est / antenne Nord, a pour objectif de sensibiliser les intervenant(e)s à domicile afin de prévenir, repérer, agir et réagir en mettant en place des stratégies pratiques pour soutenir les insuffisants cardiaques au quotidien. Quand le cœur dit stop : le rôle clé à domicile.

**Nombre d'intervenants : 2      Nombre d'inscrits : 63      Nombre de participants : 45**

Intervenant(e)s : Jessica Lavigne, Directrice de la CPTS Actes Santé qui intervient sur le territoire du 14<sup>e</sup>, 15<sup>e</sup> et 16<sup>e</sup> arr. de Marseille et la représentante de l'APA (Activité Physique Adapté) porté par le DAC13 Sud ;

Vous pouvez retrouver sur le site internet <https://www.gerontonord-marseille.fr/espace-d%C3%A9di%C3%A9-aux-professionnels/r%C3%A9unions-pour-les-professionnels/compte-rendu-et-documentation/>, le power point de présentation et la plaquette du DAC13Sud.

En conclusion, ces réunions d'information et comités technique rencontrent toujours un franc succès avec un total, pour l'antenne Nord, de **212** participants (contre 218 en 2023), sur **6** rencontres proposées (contre 7 en 2023) soit 4% d'augmentation du nombre de participants. Le nombre de participants, tout comme le nombre d'inscrits (338 au total), démontre l'intérêt des partenaires aux sujets proposés qui sont tout aussi varié et sont le résultat des échanges et des demandes partenariales. Les demandes s'orientent vers des retours à des fondamentaux utiles à leur pratique professionnelle.

Ces chiffres ne tiennent pas compte du bilan des réunions d'information et comités techniques qui ont eu lieu sur l'antenne Est.

#### **Autres instances de coordination sur le territoire Nord**

Le Pôle Infos seniors Marseille Nord-Est / Antenne Nord a construit un fort réseau de partenaires depuis sa création. Reconnu et identifié comme partenaire clé, le travail de réseau facilite grandement à fluidifier le parcours du public.

➤ **Coordinateurs de Parcours Complexe du DAC13 sud :**

**Lien de l'antenne Nord avec cette instance :** L'Equipe Mobile Domicile Ville est devenue en 2023 des Coordinateurs de Parcours Complexe, dispositif porté par le DAC13 sud. Nous avons avec ces derniers, des relations partenariales régulières permettant des orientations réciproques et une intervention concertée pour des situations communes. Des évaluations conjointes sont parfois réalisées, notamment pour des situations problématiques. Une articulation est toujours en cours afin de fluidifier le parcours du senior.

➤ **Coordination Marseillaise Santé Mentale et Habitat / Réseau de Santé Mentale et Logement :**

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

**Lien de l'antenne Nord avec ce réseau :** Le Pôle Infos Seniors participe de manière régulière aux différentes commissions proposées, à raison d'une par trimestre pour le territoire du 13<sup>e</sup>/14<sup>e</sup> et une autre pour le territoire du 15<sup>e</sup>/16<sup>e</sup> arr. de Marseille.

➤ **Collectif « Santé Vous Bien Marseille 14.15.16 »**

Une initiative innovante pour la santé dans les 14<sup>e</sup>, 15<sup>e</sup> et 16<sup>e</sup> arrondissements de Marseille

Créé fin 2023, le collectif "Santé Vous Bien Marseille 14.15.16" est le fruit d'une collaboration initiale entre ACTES-Santé, ARCA Sud et le DAC13Sud. Depuis d'autres acteurs clés du territoire, la Communauté 360, COREVIH, Ateliers Santé Ville (Métropole Aix, Marseille-Provence), Coordination Marseillaise en Santé Mentale et Habitat, Parcours Handicap 13 et le Pôle Infos seniors Marseille Nord-Est / Antenne Nord se sont associés au collectif.

Il s'inspire d'une expérience réussie dans le pays d'Arles, où un collectif similaire a vu le jour en 2020.

L'objectif est d'améliorer la coordination entre les acteurs de santé, partager les expertises et renforcer le maillage territorial pour mieux accompagner les habitants des 14<sup>e</sup>, 15<sup>e</sup> et 16<sup>e</sup> arrondissements de Marseille dans leur problématique de santé. En cela, cette démarche s'inscrit totalement dans nos missions.

Depuis sa création, le collectif a organisé des réunions régulières pour favoriser l'interconnaissance entre ses membres et définir des actions concrètes. Un travail important a été réalisé pour partager les diagnostics territoriaux de chaque structure et identifier les besoins prioritaires en matière de santé.

Le 14 novembre 2024, le collectif a organisé un speed-meeting interprofessionnel au Centre social Del Rio (15<sup>e</sup> arrondissement). Cet événement a réuni près de 60 participants, permettant aux acteurs de santé et du social du territoire de se rencontrer, d'échanger et de renforcer leurs liens dans le but commun d'optimiser la prise en charge des seniors.

Fort du succès de sa première action, le collectif "Santé Vous Bien Marseille 14.15.16" prépare déjà de nouvelles initiatives pour 2025. L'objectif reste le même : améliorer la santé des habitants en renforçant la coordination et les liens entre les acteurs de la santé du territoire.

Besoin de contacter le collectif : **santevousbien141516@gmail.com**



### Actions proposées en direction des seniors :

2024 s'est voulu être une année d'innovation pour l'antenne Nord, en proposant pour la première fois des actions en direction des seniors dans le cadre de l'ASEPT (Association Santé Education et Prévention sur les Territoires), et ce afin d'offrir la même offre sur les deux antennes du Pôle Infos seniors Marseille Nord-Est.

Le Pôle Bien Vieillir de l'ASEPT PACA est un opérateur régional reconnu. Il participe avec les autres partenaires territoriaux au maintien de l'autonomie et de la qualité de vie des seniors et répond aux besoins des populations sur les territoires en matière de prévention santé en prenant en compte tous les axes du "Bien Vivre" afin de lutter contre la perte d'autonomie et l'isolement. Aussi des conférences, des animations, des formations, de l'ingénierie de projet sont proposés clés en main. Il est possible de retrouver sur la plateforme des vidéos des ateliers avec les interviews des retraités et des animateurs : [www.bienvieillir-sudpaca-corse.fr/videos](http://www.bienvieillir-sudpaca-corse.fr/videos)

Un gros travail de recueil de données a été réalisé par l'équipe du Pôle Infos seniors Marseille Nord-Est afin de proposer une programmation en réponse aux besoins des seniors du territoire, susciter leur intérêt et s'assurer de leur participation. Aussi un questionnaire a été construit, administré, dépouillé et analysé.

Trois thématiques ont été choisies pour l'antenne Nord. L'antenne Est est restée sur des valeurs sûres et qui suscitaient de l'intérêt (atelier mémoire, yoga du rire...).

Malgré un gros travail de communication, de relai auprès de nos partenaires, la mobilisation des Centres Sociaux, le soutien de la mairie du 15,16<sup>e</sup> arr de Marseille, notre programmation a dû être annulée pour faute de participants.

Cet écueil nous oblige à repenser différemment la programmation de nos actions en direction des seniors. L'analyse subjective qui reste la plus probable, c'est que la précarité économique, les difficultés de mobilité, le climat insécurisant des quartiers Nord ne laissent pas de place à la culture du loisir, au divertissement et à la culture.

La création de nombreux Tiers-Lieu sur le territoire et où le Pôle Infos seniors Marseille Nord-Est / Antenne Nord se porte partie-prenante, laisse espérer qu'une nouvelle offre de service sera proposée.

Programmation sur l'antenne Nord :

Thème / Format	Lieu	Date et horaire	Nombre d'inscrits
Seniors au volant / Atelier collectif	CMA La Callade, Campagne Pignon, Bd Ledru Rollin, 15 <sup>e</sup> arr. de Marseille.	13 et 20/06/2024 de 14h à 16h	x3 (8 minimum, maxi 15)
Yoga du rire / Atelier collectif	CMA La Callade, Campagne Pignon, Bd Ledru Rollin, 15 <sup>e</sup> arr. de Marseille.	12,19,26/09/2024 et 3,10/10/2025 de 10h à 12h	x2 (8 minimum, maxi 15)
Bien être par le mouvement / Atelier collectif	CMA La Callade, Campagne Pignon, Bd Ledru Rollin, 15 <sup>e</sup> arr. de Marseille.	7,14,21,28/11/2024 et 05/12/2025 de 10h à 12h	x2 (8 minimum, maxi 15)
L'amour à tout âge / Conférence	CMA La Callade, Campagne Pignon, Bd Ledru Rollin, 15 <sup>e</sup> arr. de Marseille.	19/06/2024 de 14h à 16h	0



### Mission III : Informer, évaluer, orienter

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

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

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

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

## **2.6 La mise en place de la fonction d'information**

Le Pôle Infos seniors Marseille Nord-Est / Antenne Nord s'attache à répondre de ses missions. Le recensement des demandes et leurs classifications sont les indicateurs de suivi de la mission d'information. En 2024, cela a représenté **1283** demandes (contre 948 en 2023) qui se sont déclinées sous différentes formes en fonction de la problématique rencontrée et des profils de public.

Il peut y avoir une demande d'information pour plusieurs thématiques, elles sont réparties de la façon suivante :

- 636 (contre 650 en 2023) demandes émanent des seniors
- 623 (contre 279 en 2023) demandes proviennent de professionnels (évolution de nos tableaux de bord de suivis)
- 24 (contre 19 en 2023) demandes des aidants

Bien que l'équipe se soit efforcé d'assurer une continuité de service et répondre des missions du Pôle Infos seniors, la fusion-crédation est venu quelque peu impacter notre activité. La traçabilité est à nuancer, en effet seules les situations qui offrent une traçabilité qualitative ont été prise en compte, puisque cette dernière est lourdement chronophage. A noter une augmentation significative des demandes provenant des professionnels avec une hausse de +44,7%, celle-ci s'explique par un changement de nos tableaux de suivis qui est venu mettre en lumière toutes nos activités en direction des professionnels. Ce changement est la conséquence d'une harmonisation entre l'antenne Nord et l'antenne Est. Nos tableaux de suivis sont toujours en cours d'harmonisation et seront efficaces pour le prochain rapport d'activité de 2025.

A suivre, un focus sur la déclinaison du type de public, les origines des demandes ou les types des demandes vous permettra de mieux comprendre les enjeux. Nous avons donc dissocié les indicateurs de la demande des Séniors et d'autre part, ceux de la demande des Professionnels et pour finir celles des aidants.

### **2.6.1 La demande des Séniors**

#### **✧ Quel public Séniors s'adresse au Pôle Infos Séniors Marseille Nord-Est / Antenne Nord ?**

Selon l'annexe 3, le tableau intitulé « Le public s'adressant au Pôle » indique que le Pôle Infos Séniors Marseille Nord-Est /Antenne Nord a reçu 636 dont 451 nouvelles personnes

en 2024. Il s'agit majoritairement des personnes âgées ou leurs familles. Cette répartition des demandeurs reste stable par rapport à l'année 2023<sup>5</sup>

De plus, il est intéressant de constater que les demandes sont différentes en fonction des tranches d'âge. En effet, les personnes entre 60-70 ans sont intéressées par les aides administratives alors que les personnes de 80-90 ans cherchent des solutions de renforcement du plan d'aide ou de la coordination professionnelles pour un maintien au domicile adapté.

### ✧ **Typologie des demandes Séniors**

Selon l'annexe 4 « Typologie des demandes », sur l'année 2024, le Pôle infos Séniors Marseille Nord-Est / Antenne Nord a reçu 650 demandes d'informations dont 511 demandes de niveau 1 (Information et Orientation) et 116 demandes de niveau 2 (Evaluation besoins et préconisations) qui se répartissent en plusieurs catégories. Il est à noter qu'une demande peut avoir plusieurs items. Ces demandes étaient majoritairement liées :

- Au Maintien à domicile pour 241 (184 en 2023) d'entre elles
- A une demande d'un professionnel pour une évaluation à domicile pour 90 (112 en 2023) demandes
- A une demande d'aide administrative pour 51 demandes

Nous pouvons constater le taux à la hausse de demandes autour du maintien à domicile et d'évaluation à domicile. Le Pôle note une demande d'aide administrative, à savoir une aide à la complétude des dossiers administratifs nécessaires soient à l'ouverture ou maintien de droit.

Il s'agit d'orientation de partenaire, qui demande un soutien en réponse à des manquements des institutions qui encouragent les démarches dématérialisées et des contacts téléphoniques qui n'offrent pas d'autre option que des boîtes vocales filtrantes. Le Pôle est repéré comme un orienteur vers des dispositifs en capacité de prendre le relais.

### ✧ **Comment les Séniors ont connu le pôle infos seniors Marseille Nord-Est / Antenne Nord ?**

Selon l'annexe 5 « Les Orientations », le tableau 1 « Comment les Séniors ont connu le pôle infos seniors ? » indique que sur 636 personnes (contre 528 en 2023) demandeuses d'information, 247 personnes (contre 234 en 2022) ont connu très majoritairement le Pôle par l'intermédiaire d'un professionnel et 142 (contre 172 en 2023) par de la communication type internet, forum...

En effet, le Pôle Infos Séniors Marseille Nord-Est est le seul Pôle à bénéficier d'un site internet. De ce fait, le Pôle est facilement identifiable par les personnes même hors zone<sup>6</sup> d'intervention qui sont orientées à ce moment-là vers les bons interlocuteurs. Bien que la crise sanitaire soit derrière nous, l'année 2024 s'est montrée timide en festivités au profit de la mise en œuvre de la fusion-crédation. Quelques forums ont tout de même eu lieu afin de promouvoir le Pôle, communiquer, favoriser l'échange et l'ouverture vers les autres.

---

<sup>5</sup> Cf. Rapport d'activité 2023

<sup>6</sup> 95 (contre 81 en 2023) demandes selon le tableau 2 de l'annexe 5 « Orientation Hors Zone »

### ✧ **Quelle est l'origine géographique de la demande ?**

En 2024, d'après l'annexe 6 « Origine géographique de la demande », les secteurs qui ont largement sollicités le Pôle sont le 13<sup>ème</sup> – 14<sup>ème</sup> – et 15<sup>ème</sup> arrondissement. Le 16<sup>ème</sup> arrondissement est peu demandeur et cela s'explique par l'existence sur cette zone d'un maillage social très important et très actif (CIQ, MDS, Centre de loisirs, ...).

Nous notons, comme l'indique le graphique de l'annexe 6, une majorité de personnes résidant sur le 14<sup>ème</sup> arrondissement sur lequel le service est implanté. Cela démontre l'importance de la proximité, notamment pour notre public cible.

A noter que le travail d'articulation auprès des partenaires afin de réduire les demandes hors zone d'intervention a porté ses fruits, avec une baisse significative, à savoir 95 demandes hors zone (contre 81 en 2023).

### ✧ **Quel public se rend dans les locaux du Pôle ?**

Sur les 636 demandes de Séniors (597 en 2023), 48 personnes (75 en 2023) ont été reçu en rendez-vous, provenant essentiellement du 14<sup>ème</sup> ou le service est implanté, ce qui montre l'importance de la proximité notamment pour notre public cible ; et 100% de ces visiteurs ont obtenu de notre service une réponse immédiate majoritairement apportée par la Chargée d'Accueil d'Information et d'Orientation.

Toutefois, il est important de noter que, durant l'année 2024, les habitudes d'avant contexte sanitaire peinent à revenir à la normale, sans compter les effets d'un déménagement de local qui participe à « perdre » un public déjà en difficulté de mobilité. A noter que l'accueil du public peine à être spontané et le rendez-vous devient l'usage même si sur ce deuxième semestre 2024, nous pouvons noter une augmentation de sa fréquentation.

### ✧ **Quelle personne âgée s'adresse au Pôle Infos Séniors Marseille Nord-Est / Antenne Nord ?**

Au regard de l'annexe 7 « Quelle personne âgée s'adresse au Pôle Infos Séniors » différents tableaux tendent à répondre à cette question sous plusieurs angles.

En croisant les données du tableau 1 qui représente le public par sexe et par tranche d'âge, celles du tableau 2 sur la répartition des sexes par style de vie (seul, couple, ...) et celles du tableau 3 sur le type de logement, on peut obtenir un profil type de la personne demandeuse. On peut alors constater que l'essentiel du public est féminin, vivant seule, avec une forte propension pour deux tranches d'âges, les 70 à 79 ans et celle de 80 à 89 ans vivant dans un logement privé, hors EHPAD, résidence autonomie... Il est à noter que le Pôle Infos Séniors ne touche pas le public vivant en institution.

De plus, le 4<sup>ème</sup> tableau aborde la représentation des intervenants professionnels à domicile. Une personne peut bénéficier d'une ou plusieurs aides. 376 personnes (343 en 2023) (soit 1/3) ne bénéficient d'aucune aide ou n'ont jamais fait appel à un service en rapport avec leur statut de seniors (y compris la santé) et sollicite le Pôle pour trouver une réponse à leurs situations. 12 personnes sont repérées comme isolées. En réponse au cahier des charges, l'item personne isolée mérite pourtant d'être clarifié et de poser ainsi des critères pour mieux repérer cette problématique.

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

De plus, il est à noter que 243 personnes (208 en 2023) n'ont pas d'entourage mobilisable. Cette variable a un impact notable dans la mise en œuvre de nos missions, d'autant plus lorsque le principe de subsidiarité ne peut être appliqué pour faute de manquements des institutions partenaires pour lesquelles les postes sont vacants. A noter que 62 personnes (94 en 2023) mobilisent ponctuellement leur entourage, une variable à prendre en considération dans le cadre de nos missions de prévention. Peu se trouve en absence d'entourage mobilisable (6 contre 9 en 2023).

Le Pôle arrive à toucher tous types de personne, cependant la personne isolée reste encore à la marge. Tout comme sa caractéristique l'indique une personne isolée est difficilement identifiable et par conséquent identifiée. De nombreuses actions d'« aller vers » et « ramener vers » ont été initiées avec des partenaires identifiés afin d'aller à la rencontre du public isolé afin de rétablir un lien et un accès aux aides et au droit commun, en se tournant vers leurs lieux de vie et de ramener vers les institutions.

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

Selon l'annexe 8 « Motifs de la demande », l'essentiel des demandes concernent comme motif principal :

- Le maintien à domicile avec l'aide à domicile, le renforcement du plan des aide et le portage de repas, téléassistance

- L'accès aux droits : retraite et aides financières,

- L'accueil des structures : accueil de jour, entrée en EHPAD, Résidence Autonomie, Accueil de Jour

- Le logement : adaptation du logement, relogement,

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

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

#### **2.6.2 La demande des professionnels**

En 2024, le Pôle a reçu 699 **demandes de professionnels (contre 279 en 2023)** pour une ou plusieurs problématiques, dont 133 professionnels ont sollicité le Pôle pour un soutien technique et 70% de ces demandes ont été traité par la Chargée d'Accueil.

Selon l'annexe 9 « *Demandes par un professionnel* », les demandes des professionnels concernent majoritairement un :

- « Appui technique » : Il s'agit d'un conseil sur une orientation, une recherche de partenaire et/ou professionnel autre, réunion de synthèse, ...

- « Maintien à domicile » : renfort du plan d'aide, changement de SAAD, recherche de paramédicaux, aménagement du domicile...

- « Info Mission des Pôles Infos seniors » et « Rencontre avec le Pôle »

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

L'augmentation significative des informations demandées sur l'item « Info missions du Pôle » et des « Rencontres avec le Pôle » sont le parfait exemple d'une traçabilité qui se veut controversée. En effet, le changement d'équipe participe à l'évolution de nouvelles pratiques lorsqu'il s'agit de traçabilité, tout en étant en conformité avec le cahier des charges. Il s'agissait ici, de promouvoir le Pôle au regard du changement d'entité, et à l'évolution de notre organisation et ce afin de participer à dynamiser le territoire.

### 2.6.3 La demande des aidants

En 2024, selon l'annexe 10, « Quel est le motif de la demande pour les aidants », le Pôle a été sollicité par seulement 24 aidants. Ce peu de demande, constaté depuis plusieurs années, peut s'expliquer par un réseau partenarial en direction des aidants très prégnant sur le territoire, sans compter que de nombreuses initiatives liées aux nombreux budgets alloués qui ne cessent d'éclore, participe à rendre notre mission en direction des aidants, obsolète.

Il est vrai que nos tableaux de suivis d'activité, ne retrace pas objectivement les aidants pour qui, il est difficile pour eux-mêmes de s'identifier en tant qu'aidant. D'autant plus que ce chiffre recense, seulement les demandes en direction des aidants (solutions de répit, droits des aidants...) et ne tient pas compte des demandes des aidants pour les personnes aidées.

La sollicitation de notre service a permis néanmoins, à chaque aidant d'obtenir une ou plusieurs réponses à sa demande. Les informations souhaitées tendent à trouver une solution permettant le maintien de leur proche à domicile tout en leur procurant répit et soutien.

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

## 2.7 De l'évaluation à l'orientation

La réponse à la demande de Niveau 2 est réalisée par l'Assistante de Coordination qui est en charge de l'expertise gérontologique des demandes individuelles. L'évaluation est réalisée soit à domicile, par téléphone ou lors des permanences et celle-ci permet d'aboutir à un plan de préconisation voire un accompagnement si nécessaire.

### ✧ L'évaluation

En 2024, l'assistante de coordination a traité 137 demandes confondues

Sur ces demandes, 62 concernent une demande d'évaluation.

Les autres demandes concernent de l'information, de l'orientation et de la coordination. En effet, cela s'explique par la prise de relais de la chargée d'accueil, d'information et d'orientation lorsque celle-ci est en communication, en rendez-vous avec des seniors, en

rendez-vous extérieur ou en congés.

### **Les motifs des demandes :**

Les motifs des demandes concernent les thématiques suivantes :

- Isolement : 7
- Problématiques de logement : 18
- Forte précarité : 8
- Maltraitance : 2
- Maintien à domicile : 102

La première demande exprimée par la personne âgée, son entourage ou le professionnel concerne en très grande majorité la thématique du maintien à domicile. Viennent ensuite les questions en lien avec les problématiques de logement pour 18 demandes.

La forte précarité qui touche les territoires Nord de Marseille est rarement la porte d'entrée pour solliciter une évaluation du pôle, seulement 8 demandes pour l'année 2024. Il est cependant à noter que la précarité est sous-jacente à la question du logement et du maintien à domicile. En effet, cette précarité n'est pas toujours mise en avant lors du premier échange avec le pôle ou la demande exprimée. Lors de la visite à domicile ou lors de l'approfondissement de la situation, il nous est souvent donné de voir les conditions de vie des personnes âgées du territoire qui sont parfois extrêmement précaires ou en voie de l'être, accentuées par la perte d'autonomie.

Les évaluations mettent en lumière que, malgré que le maintien à domicile, dans sa globalité, soit la porte d'entrée/l'orientation vers le pôle, l'ensemble des thématiques sont étroitement liées et souvent les problématiques sont multifactorielles.

Le maintien à domicile est évidemment la thématique la plus récurrente en lien avec les politiques de MAD. Le senior exprime son souhait de rester dans son lieu de vie le plus longtemps possible. Les propos sont à nuancer, souvent par méconnaissance ou fausses représentations des alternatives qui peuvent être proposées, telles que les résidences autonomie, logements intergénérationnels, EHPAD... La peur de devoir organiser un déménagement, le financement de certaines structures, de changer certaines habitudes de vie sont des freins pour aller vers un nouveau lieu de vie qui serait plus adapté à l'avancée en âge. Pour les personnes qui souhaitent changer de lieu de vie (par choix ou par nécessité) ils n'ont pas de service spécifique à qui ils pourraient faire appel pour les accompagner dans les étapes pour organiser la transition et l'entrée dans ce nouveau lieu.

Cette thématique est sous-jacente aux questions des conditions de vie et d'adaptation du logement au vieillissement et, par conséquent, à la dépendance. La complexité de la demande de mutation/adaptation dans le parc public est à noter face au besoin des personnes âgées. Peu de logements sont disponibles par rapport au nombre important de demandes, que ce soit pour les personnes âgées et/ou handicapées.

Le changement de processus pour les aménagements du domicile creuse encore plus l'écart entre les personnes confrontées à la fracture numérique, qui souvent n'ont pas pu anticiper une dégradation de leur état de santé et l'entrée dans la dépendance.

### **La réponse aux demandes d'évaluation :**

Sur les 137 demandes traitées par l'assistante de coordination, 44 évaluations à domicile ont été menées contre 10 évaluations par téléphone et 7 personnes en entretien au pôle dans le cadre d'une évaluation.

Le choix de l'évaluation par téléphone ou de la visite à domicile s'explique en fonction de la capacité de la personne à se saisir de l'information et de pouvoir s'exprimer.

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

La VAD permet aussi à la personne âgée de plus facilement expliquer son quotidien, de montrer ses difficultés et bien souvent, cela facilite le dialogue et les échanges. Lors de la VAD, il nous est donné de voir les conditions de vie, les ressources sur lesquelles nous pouvons nous appuyer (voisinage, commerces de proximité...) ou bien les facteurs aggravants. Grâce à ces éléments, nos préconisations sont davantage adaptées à la réalité de la personne âgée et de son entourage, si tel est le cas.

De plus, en cas d'orientation et de coordination vers d'autres partenaires, de précieuses informations sont parfois transmises aux professionnels vers qui nous effectuons ce relais, dans le respect du partage d'informations à caractère secret.

La réponse à l'évaluation par une VAD fait suite également à la faible mobilité des personnes âgées du fait de leur état de santé, leur impossibilité de sortir du domicile, de ne pas être véhiculées ou l'impossibilité d'être accompagnées. Accentué par le manque d'offres de transport en commun qui touche tous nos secteurs d'interventions, ou encore qui ne sont pas adaptés aux besoins et difficultés des personnes âgées à mobilité réduite. Nous faisons également des visites à domicile conjointes avec d'autres professionnels (réfèrent APA, SAAD, DAC 13 sud, Petits frères des pauvres...) pour une évaluation de la situation à leur demande.

En 2024, l'assistante de coordination a rencontré au sein du Pôle 11 personnes contre 21 personnes en 2023 (dans les anciens locaux).

### **L'orientation des demandes :**

Concernant les demandes reçues par l'assistante de coordination, les personnes ont été orientées de la façon suivante ;

- 73 par des professionnels :

- Service social (APA, centres sociaux, MDS, MJPM ...) => 47
- Service Sanitaire (KINE, IDEL, MT...) => 18
- Acteurs du logement (bailleurs) => 4
- Services d'aide à domicile => 0
- Milieu associatif => 3
- 64 par le sénior lui-même ou son entourage

Nous pouvons constater des facilités d'interpellations des divers services sociaux ayant parfaitement repéré nos missions et notre complémentarité dans certaines situations.

La participation aux réunions d'informations, aux rendez-vous de présentation des services, l'animation de territoire, forums... contribuent au fait d'être identifié par les acteurs de terrain qui nous interpellent à bon escient.

Les seniors et/ou l'entourage nous interpellent facilement lorsqu'un besoin se fait sentir et qu'ils ont connaissance du pôle infos seniors, que les structures comme le CCAS les orientent vers nous ou qu'une personne de leur entourage leur en parle

### ✧ **Plan de préconisation**

En 2024, l'assistante de coordination a pu proposer 58 plans de préconisations lors des évaluations. Ces plans de préconisations ont pour objectifs de récapituler l'entretien permettant d'évaluer les besoins qui ont été conjointement identifiés. En fonction de ceux-ci, une ou plusieurs préconisations sont notées afin de faciliter la réponse à la demande de la personne âgée.

L'assistante de coordination aide parfois à « mettre le pied à l'étrier » en aidant à la complétude de certains dossiers tels que le dossier APA, caisse de retraite, demande de téléassistance, demande d'entrée en EHPAD... ou lorsque la personne ne se sent pas suffisamment confiante d'effectuer seule la démarche, ce qui pourrait ralentir les procédures ou encourager au renoncement. L'objectif poursuivi est celui d'améliorer le quotidien de la personne.

Les évaluations durent en moyenne deux heures à chaque visite et, en général, une seule visite est suffisante. Mais au regard de la complexité de certaines situations, plusieurs rendez-vous sont nécessaires, parfois avec d'autres professionnels dans un objectif de prise de relais ou d'évaluation sous un autre angle (UMPPA, DAC 13 sud, service APA...).

Le plan de préconisation laissé au domicile est un outil pour l'entourage et/ou les professionnels venant à domicile. En effet, il n'est pas rare que les infirmiers prennent connaissance des plans de préconisations qui sont laissés au domicile, et se mettent en contact avec le pôle pour échanger autour de la situation.

Nous essayons de prendre régulièrement contact avec les professionnels pouvant assurer un rôle de relais sur certaines missions précises en présence de la personne âgée afin qu'elle puisse identifier que nous ne pouvons pas proposer un accompagnement sur le moyen/long terme.

### ✧ **Le Plan d'Intervention Coordonnée**

Si la personne n'est pas en capacité de se saisir du plan de préconisation du fait de ses difficultés (langue, santé, capacité de compréhension) et avec son accord, à ce moment-là, l'Assistante de Coordination s'occupe de faire les orientations et la coordination auprès des professionnels concernés. Si le relais ne peut pas être fait (absence d'aidant, pas de professionnels au domicile...), l'Assistante de Coordination organise alors un plan d'Intervention Coordonné.

Il est souvent relaté le fait suivant : « je ne sais pas à qui m'adresser », « par où commencer ». Il est aussi à noter que les services vers qui nous pouvons orienter ont des missions spécifiques et la prise en compte de la globalité de la situation n'est pas toujours possible.



Le renoncement face à la complexité des démarches des administrations Française ou des dispositifs, des missions de chaque structure ou professionnel sont des facteurs de renoncement.

En 2024, aucun plan d'intervention coordonné n'a été réalisé en « bonne et due forme ». En réalité, même si les PIC ne sont pas contractualisés avec la personne âgée, nous mettons nos compétences à disposition des personnes âgées dans le respect de notre éthique et pour ne pas laisser la personne seule face à ses difficultés. Nous pouvons indiquer que 22 personnes âgées ont bénéficié d'une coordination intensive qui pourrait rentrer dans les critères d'un PIC, mais qui n'était pas possible à formuler en ce sens car la personne concernée n'est pas dans la possibilité de comprendre le « formulaire PIC » malgré une explication.

En effet, l'utilisation de cet outil ne me semble toujours pas appropriée à notre public et ses attentes (nombre de pages, utilisation de jargon social, peu synthétique...).

Cependant, dans les faits, il nous est parfois nécessaire d'accompagner la personne à se mettre en mouvement/en action, et de l'aider à impulser et mettre en œuvre certains dispositifs par exemple ou faire certaines démarches car cela ne lui serait pas possible de faire seule (impossibilité physique ou cognitive).

Par ailleurs, au cours de l'année en plus de ces 22 personnes ayant bénéficié d'un « PIC », 24 autres ont eu un soutien accru ou un accompagnement sur le court terme dans l'attente d'une passation ou de la mise en place d'un service.

### 3. L'activité de l'antenne Est

Depuis 2005, le Pôle Infos seniors Marseille Nord-Est / Antenne Est, est hébergé dans les locaux du Centre Gérontologique Départemental, tout d'abord au Pavillon Luberon et a intégré en 2012 le Pavillon Garlaban, entièrement rénové.

Accessible pour les personnes à mobilité réduite, ce bâtiment accueille l'hôpital de jour, les structures et les dispositifs adaptés à la prise en charge du sujet âgé (les services HAD, le Répit à Domicile, le DAC 13 Sud), les assistantes socio-éducatives, les consultations famille pour les aidants.

Le Centre Gérontologique Départemental met à disposition du Pôle Infos seniors une salle de réunion.

Le Pôle est desservi par les métros Chartreux et Saint-Barnabé et les bus n° 6 et n°67.

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

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

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

#### 3.1 Présentation du territoire et de la population

L'antenne Est du Pôle Infos seniors relève d'un site urbain.

Il couvre les 4ème et 12ème arrondissement de Marseille, Allauch et Plan-de-Cuques.

Le 12ème arrondissement est très étendu sur une superficie de 14 km<sup>2</sup> et est découpé en 7 grands quartiers :

- Les Caillols
- La Fourragère
- Montolivet
- Saint-Barnabé
- Saint-Jean du Désert
- Saint-Julien
- Les Trois Lucs

Le 4ème arrondissement s'étend sur 2,83 km<sup>2</sup>, les quartiers étant les suivants :

- La Blancarde
- Les Chartreux
- Les Chutes Lavie
- Les Cinq Avenues

La ville d'Allauch est composée de 21481 habitants (appelés Allaudiens, Allaudiennes) vivant sur une superficie de 50,46 km<sup>2</sup>.

La ville de Plan-de-Cuques est composée de 11044 habitants (appelés les Plan-de-Cuquois et les Plan-de-Cuquoises.) vivant sur une superficie de 8,5 km<sup>2</sup>.

Population Totale de Marseille : 861 635 personnes		
Nombre de personnes de + 60 ans	206 875	24 %

Marseille 4e	Nombre de personnes de 60 à 74 ans	7 564	15,3%
	Nombre de personnes de 75 ans et +	5 539	11,2 %
	Total du nombre de personnes de + 60 ans	13 103	26,5 %
Marseille 12e	Nombre de personnes de 60 à 74 ans	11 059	18 %
	Nombre de personnes de 75 ans et +	8 092	13,2 %
	Total du nombre de personnes de + 60 ans	19 151	31,2 %
Allauch	Nombre de personnes de 60 à 74 ans	4 089	19,6 %
	Nombre de personnes de 75 ans et +	2 246	10,8 %
	Total du nombre de personnes de + 60 ans	6 335	30,4 %
Plan de Cuques	Nombre de personnes de 60 à 74 ans	2 139	18,6 %
	Nombre de personnes de 75 ans et +	1 850	16,1 %
	Total du nombre de personnes de + 60 ans	3 989	34,7 %

*\*Données Insee 2018*

## 3.2 Analyse de l'offre du territoire

Le Pôle Infos seniors Antenne Est a repéré l'ensemble de ses partenaires sur son territoire qui sont répertoriés.

Des listings et documents ont été créés par les 4 Pôles Infos seniors Marseillais. Ils sont disponibles et consultables ; ils nous permettent de transmettre l'information et l'orientation facilement.

### 3.2.1 Etat de l'offre sociale et médico-sociale sur le territoire

Offre sociale et médico-sociale	4ème	12ème	Allauch	Plan-de-Cuques
MDS	1	1	1	1
ESA CCAS (Espace Service Aînés)	1	1	1	1
CARSAT	1	1	1	1
Equipe APA	1	1	1	1
Pôle Infos Séniors	1	1	1	1
Gestion de Cas	2	2	3	2
EHPAD	3	10	2	4

SPASAD		1		
Résidences Autonomie	1	4	1	
Résidences Seniors	1			1
Foyer Restaurant	2	2		1
Accueil de Jour		3	2	
Plateforme France Services			1	1
SSIAD	1	3	1	1
ESA SSIAD (Equipe spécialisée Alzheimer)		1	1	
ESP SSIAD (Equipe spécialisée Parkinson)		1		
Aide aux Aidants		1 équipe de répit à dom.	1 permanence A3	
Acteurs de l'habitat (bailleurs sociaux)	5	5	6	5
Transports	Bus métro	Bus métro	Bus	Bus
Portage de repas	1	1	2	1
Téléassistance	VITARIS / CCAS	VITARIS / CCAS	VITARIS / CCAS	VITARIS / CCAS
SAD	7	7	1	4
CPTS		1	1	

En 2024, Nous avons poursuivi et renforcé notre partenariat et avons organisé des sessions actions collectives de prévention à l'intention des personnes du bel Age.

Ces structures ont continué à s'adapter pour répondre au mieux aux différents besoins de leur public qui s'avèrent être souvent isolés et parfois en très grande difficulté. Elles sont toujours en première ligne depuis 2020, durant la crise sanitaire. Elles ont dû faire face aux urgences, aux situations prioritaires et vitales. Elles continuent à gérer un personnel fragilisé par le COVID et face à des équipes en sous effectifs. Les SAD ont sollicité le Pôle pour des situations de vulnérabilité et en demande d'appui aux équipes.

Les Services d'Aide à Domicile sont représentés au sein des Comités Techniques.  
Sur notre territoire, il existe une très forte implantation des structures d'accueil des personnes âgées et notamment d'EHPAD.  
Depuis 2011, 40 % de l'offre EHPAD était située sur les 12e et 13e arrondissements.

D'autre part, notre territoire est couvert par de nombreux établissements offrant une palette complète de services en termes de gérontologie sociale et médico-sociale.

Enfin, le Centre Gérontologique Départemental propose un ensemble de réponses adaptées à la problématique Alzheimer et maladies apparentées.

### 3.2.2 Etat de l'offre médicale et paramédicale sur le territoire

La présence et le dynamisme du C.G.D. qui a été précurseur en offrant et expérimentant différents services et dispositifs, nous permet de répondre favorablement à de nombreuses sollicitations de notre public âgé ainsi qu'aux professionnels. Le CGD propose des réponses adaptées et complémentaires :

- Equipe mobile de soins palliatifs en EHPAD
- Equipe Mobile Cognition et Comportement (EMC2)
- Equipe de Répit à Domicile
- Court séjour Alzheimer
- Unité Cognitivo Comportemental (U.C.C)
- Hôpital de Jour Gériatrique
- Accueil de Jour
- Equipe Spécialisée Alzheimer - Equipe Spécialisée Parkinson
- SSR
- Dac 13 Sud Dispositif d'Appui à la Coordination Marseille – Aubagne- La Ciotat
- USLD
- Consultations séniors
- EHPAD hors les murs

Les professionnels et responsables des différentes structures, institutions, établissements et dispositifs changent, sans affecter la dynamique du partenariat déjà engagé.

Offre médicale et paramédicale	4ème	12ème	Allauch	Plan-de-Cuques
HAD		1	1	
Hôpital		2	1	
Clinique	1	2		
Service Soins de Suite		3	2	
Service Urgences générales		1		
Service Urgences cardio		1		
Réseau de Santé Géronto		1	1	1
Service Soins Palliatifs	1	1		
Nombre total de professionnels libéraux (IDE et	151	184	165	65

Médecin généralistes)				
Pharmacies	27	29	8	4
Maison médicale		1	1	

### 3.2.3 Présence d'acteurs du lien social / animation de la vie sociale

Acteurs du lien social / animation vie sociale	4ème	12ème	Allauch	Plan De Cuques
ES 13	1		1	
CMA /MMS/Maison des séniors	12	7	1	
MPT – Centres Sociaux	3	5	3	
Maisons du bel âge	1	2		1
Club d'animation et loisirs CCAS	1	1	1	1
Bibliothèque Municipale		1	1	1
Services d'Aide à Domicile	7	7	1	4

Les listes des structures, des centres sociaux, des associations et autres structures qui offrent des activités et ou organisent des sorties en direction des séniors sont régulièrement mises à jour.

Cette liste n'est pas exhaustive et ne concerne pas les salles privées notamment dans les domaines sportifs et culturels.

Il est à noter de manière générale que l'ensemble des partenaires soulève un cruel manque de dispositif et d'équipement véhiculé pour l'accompagnement des seniors.

### 3.2.4 Les enquêtes spécifiques en cours

Pas d'enquête en cours connue sur notre territoire.

## 3.3 Information mise à disposition

Le Pôle Infos seniors Marseille Nord-Est / Antenne Est détient des listings régulièrement mis à jour ainsi que des guides et des plaquettes mis à disposition pour les seniors, leur entourage et les professionnels (établissements, services, structures...). La réactualisation des informations est réalisée par échanges de données au sein de notre réseau de partenaires et entre Pôles marseillais.

Nos moyens d'information pour la divulgation des données sont effectués par courrier, internet, téléphone, réunions thématiques, réunions de coordination mensuelles et comités techniques, réunions hebdomadaires des partenaires

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

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

### **3.4 Les modalités de partenariat avec les professionnels**

Pour la 8ème année consécutive, le Pôle a signé une convention avec la Mairie de Secteur du 12e pour la mise en place d'ateliers de prévention au sein de Centres Municipaux d'Animation

Le Pôle Infos seniors a construit un fort réseau de partenaires stable depuis sa création en 1999.

Ce partenariat se concrétise par des rencontres régulières et par l'organisation d'actions collectives.

Depuis l'implantation en 2008 du Réseau de Santé Marseille Est, devenu en 2020 Equipe Mobile Gériatrique Domicile Ville, en 2022 Equipe Mobile Domicile Ville et en Janvier 2024 Infirmiers Coordinateurs du Parcours Complexe DAC, le Pôle Infos seniors organise des réunions hebdomadaires auxquelles se sont associées les coordinateurs de parcours complexes intensifs (anciens gestionnaires de cas) dès 2009. Depuis 2020, ces réunions sont devenues bi mensuels.

Les rencontres des 10 Pôles Infos seniors du Département se sont intensifiées pour avancer sur un dispositif local d'accompagnement réfléchissant à de nouvelles missions pratiques.

Poursuite des rencontres régulières des Pôles Infos seniors du Département.

Les Pôles Infos seniors du département se sont rencontrés tous les mois pour travailler sur l'articulation avec les autres dispositifs d'appui à la coordination.

Tout au long de l'année 2024 nous avons travaillé sur :

L'articulation de notre Pôle avec le Centre Communal d'Action Social des Chartreux

-Rencontre avec les travailleurs sociaux et leurs nouvelles recrues

- Rappel de nos missions
- Amélioration de notre partenariat
- Echange sur nos pratiques

L'articulation de notre Pôle avec le Centre Communal d'Action Social d'Allauch

-Rencontre avec la Responsable et les travailleurs sociaux

- Rappel de nos missions
- Amélioration de notre partenariat
- Echange sur nos pratiques

L'articulation de notre Pôle avec le Centre Communal d'Action Social de Plan de Cuques

-Rencontre avec la Responsable et les travailleurs sociaux

- Rappel de nos missions
- Amélioration de notre partenariat
- Echange sur nos pratiques

L'articulation des pôles avec les MBA

Poursuite du partenariat avec les Maisons du Bel Age suite à la convention signée le 18 Janvier 2021.

Le renforcement de la mission d'observatoire :

Harmonisation avec les acteurs de la coordination gérontologique pour apporter une réponse cohérente sur nos territoires.

Poursuite des actions collectives de prévention en lien avec l'ASEPT PACA

Le Département ayant proposé aux Pôles Infos seniors le logiciel Azurezo, les salariées ont bénéficié d'une formation en Novembre 2023.

Cet outil commun est partagé entre les professionnels de la santé, le DAC et les acteurs médico sociaux.

La version adaptée pour les indicateurs reste encore à affiner...

Poursuite des réunions mensuelles des Pôles Infos seniors marseillais.

Les thématiques abordées ont été les suivantes :

- Harmonisation des thématiques pour les réunions d'information,
- Préparation de l'action Alimentation « plaisir santé et petit budget » dupliqué sur le Pôle Marseille Nord-Est / Antenne Est et le Pôle Centre. Préparation et coordination de l'action
- Mise à jour des livrets

Poursuite de la newsletter trimestrielle « Géront'Infos ».

Rencontres du Pôle Infos seniors avec les partenaires socio-éducatifs et d'animation du territoire pour le développement des ateliers de prévention ASEPT-PACA.



Les Maisons du bel âge de notre secteur se sont mobilisées en interne pour organiser des ateliers pour leurs adhérents.

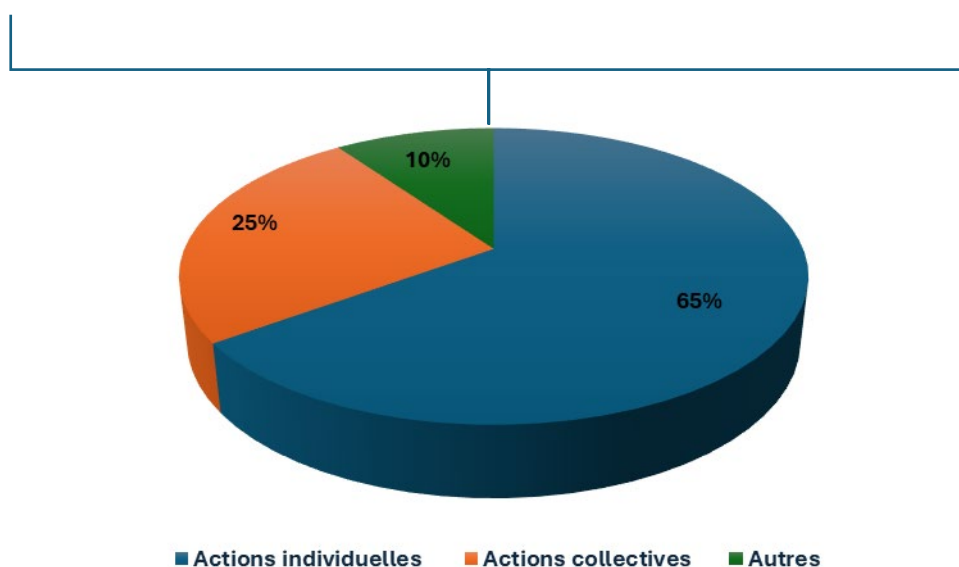
Nous avons maintenu le lien avec les MBA pour :

- L'orientation de seniors sur des ateliers et actions collectives organisés par le Pôle
- L'échange sur des situations individuelles.

Les MBA restent un important relais de l'information et sont en capacité de nous orienter des personnes intéressées par les ateliers de prévention mis en place sur le secteur. Inversement, les équipes nous informent des besoins et des attentes des seniors de leur quartier, et plus particulièrement sur la MBA des 5 avenues car les locaux ne permettent pas d'organiser et d'accueillir un groupe plus dense de seniors.

Le Pôle a été sollicité par 1 109 personnes et professionnels pour des situations individuelles et des actions collectives

Marseille 4<sup>e</sup> , 12<sup>e</sup> , Allauch et Plan-de-Cuques



### 3.4.1 Les actions collectives d'information à destination des professionnels

<u>Action</u>	Participation à la Conférence sur le signalement en présence du Juge des tutelles et du Procureur de la République ( <i>mai</i> )
<u>Objectifs</u>	Mieux connaître les procédures pour mieux orienter les seniors

<u>Action</u>	Participation à la Conférence sur l'Agisme ( <i>juin</i> )
<u>Objectifs</u>	Être informés sur toutes les formes de discriminations fondées sur une généralisation des effets du vieillissement.
<u>Action</u>	Participation à la Conférence à la Résidence Longchamp sur le lien autonomie ( <i>juin</i> )
<u>Objectifs</u>	Être informés de ce nouveau service de coordination du maintien à domicile à destination des aidants familiaux et des personnes en perte d'autonomie.
<u>Action</u>	Participation aux 13 <sup>e</sup> universités d'Eté – Ethique et maladies neuro évolutives ( <i>19, 20 et 21 septembre</i> )
<u>Objectifs</u>	Se questionner sur l'engagement des professionnels et de la société face à ces maladies.

### 3.4.2 La participation du Pôle aux actions du réseau partenarial :

<u>Action</u>	Visite de la Résidence Service Happy Seniors ( <i>février</i> )
<u>Objectifs</u>	Connaitre une nouvelle résidence Services et les activités proposées.
<u>Action</u>	Conférence « Le notaire et le travailleur social face à la vulnérabilité de la personne âgée », organisé par le CGD ( <i>octobre</i> )
<u>Objectifs</u>	- connaître les missions du notaire - échanger avec les professionnels du territoire
<u>Action</u> ( <i>octobre</i> )	Participation à la marche des aidants, organisée par l'association A3
<u>Objectifs</u>	- présenter les missions du Pôle aux aidants - échanger avec les partenaires participants
<u>Action</u>	Présentation du dispositif OSCAR à la Résidence Victoria Palazzo, organisé par le Pôle Centre ( <i>octobre</i> )
<u>Objectifs</u>	- Être informés de ce dispositif - Echanger avec les partenaires présents
<u>Action</u>	Participation à la Conférence « Aidants familiaux et professionnels de santé : quelle coopération possible ? », organisée par l'agence Petit-fils ( <i>octobre</i> )
<u>Objectifs</u>	échanger avec les aidants et les professionnels
<u>Action</u>	Participation au Salon pour les seniors à Plan-de-Cuques, organisé par CASAP :
	Tenue du stand des Pôles Infos seniors ( <i>octobre</i> )
<u>Objectifs</u>	- faire connaître les missions du Pôle - Echanger avec les partenaires présents

<u>Action</u>	Participation à la Conférence « L'intelligence relationnelle », organisée par le Pôle Garlaban Calanques et la CPTS Pays d'Aubagne et de l'Etoile (novembre)
Objectifs	<ul style="list-style-type: none"> <li>- renforcer nos connaissances</li> <li>- échanges avec les professionnels</li> </ul>

### 3.5 Les Instances de coordination présentes sur le territoire

#### 3.5.1 Les Instances de coordination Organisées par les Pôles

##### a) Les réunions de coordination :

- Sur le territoire du 4<sup>e</sup> et 12<sup>e</sup> arr de Marseille :  
9 réunions de coordination ont été réalisées avec en moyenne 11 participants professionnels.
- Sur le territoire Allauch, Plan-de-Cuques :  
4 réunions de coordination ont été réalisés avec en moyenne 12 participants professionnels.

Depuis le 1<sup>er</sup> Octobre 2024, les 2 territoires ont été réunis en 1 seule réunion de coordination chaque dernier lundi du mois au CGD.

Les partenaires de notre territoire, régulièrement présents sont :

- Les travailleurs sociaux MDS des 4<sup>e</sup> et 12<sup>e</sup>,
- Les référents sociaux de l'APA 4<sup>e</sup> 12<sup>e</sup> Allauch et Plan-de-Cuques
- Les travailleurs sociaux du CCAS 4<sup>e</sup> 12<sup>e</sup> Allauch et Plan-de-Cuques
- Les travailleurs sociaux du CGD,
- L'assistant social et IDE de UMPPA (Valvert),
- Les Coordinatrices parcours Complexe du DAC
- Les Responsables de secteur, travailleurs sociaux des SAD.
- La Responsable du CCAS de Plan-de-Cuques

L'objectif des réunions de coordination est double.

##### Rôle d'information :

Nous informons les membres de la réunion de coordination des nouveaux dispositifs et actions sur notre territoire et invitons également des professionnels afin qu'ils nous présentent directement leurs projets, leurs services, leurs missions....

En 2024 nous avons convié les professionnels suivants :

Sur le territoire Marseille 4<sup>e</sup>, 12<sup>e</sup> , Allauch et Plan-de-Cuques

- ✓ Présentation de l'Equipe Spécialisée Alzheimer (ESA) OMIAL,
- ✓ Présentation de la maquette du dernier Flyer du DAC,
- ✓ Présentation de l'Equipe mobile de Psychiatrie de la personne âgée,
- ✓ Présentation du dispositif payant « Vivre à domicile »,
- ✓ Présentation nouveau formulaire télé assistance VITARIS,
- ✓ Présentation de la Résidence Autonomie et EHPAD « Ma Maison » Petites sœurs des Pauvres.
- ✓ Présentation de l'association Géléon pour l'aide au maintien à domicile et l'accompagnement vers une institutionnalisation

## 2) Présentation de situations individuelles :

Dans un deuxième temps, les réunions de Coordination permettent aux professionnels permanents d'échanger sur des situations difficiles, mais aussi d'accueillir des professionnels du secteur, isolés et en difficulté vis à vis de leurs patients ou usagers (IDEL, Kiné, AMD, référent AMD, SSIAD...). Des échanges entre professionnels du territoire et réponses adaptées sont préconisées. Si la situation le nécessite, un suivi peut être réalisé au cours des Comités techniques suivants.

En 2024, 34 situations individuelles ont été abordé en réunions de coordination, par les professionnels du territoire du 4<sup>e</sup> et 12<sup>e</sup> arr. de Marseille, en réunions de coordination ; et 12 situations individuelles ont été abordé sur le territoire Allauch, Plan-de-Cuques.

Les réponses préconisées et les orientations effectuées par les professionnels lors des réunions de coordination ont été essentiellement les suivantes :

- ✓ Rapprochement vers un SAD,
- ✓ Relais vers UMPPA,
- ✓ Lien avec le Référent APA,
- ✓ Sollicitation des IDEC ou des Coordinatrices de parcours complexe du DAC
- ✓ Approfondissement évaluation de la situation par le Pôle,
- ✓ Intervention relai par l'ESA du CCAS,
- ✓ Intervention relai par les AS de la CARSAT,
- ✓ Mise en place de mesure de protection,
- ✓ Intervention auprès du Médecin traitant,
- ✓ Intervention relai auprès des AS et/ou CESF de la MDS,
- ✓ Orientation EHPAD,
- ✓ Orientation vers les différents services spécifiques du CGD : EMC2, HDJ, EDI...,
- ✓ Coordination auprès d'IDEL et de SSIAD.
- ✓ Rapprochement avec les mandataires de justice,
- ✓ Rapprochement auprès des bailleurs sociaux,
- ✓ Rapprochement vers les IDEL, Kiné, orthophonistes ...

Les situations présentées dans le cadre des réunions de coordination mettent en évidence :

- La place importante du médical et du paramédical dans les réponses apportées en complément de l'intervention sociale et administrative.

- La nécessité d'une prise en charge globale des personnes et de leur situation compliquée
- La place incontournable des SAD et du personnel à domicile ; en relai direct auprès de la personne et élément de réponse de très grande proximité, (présence régulière quotidienne ou hebdomadaire au domicile).
- La présence des professionnels APA, CCAS, MDS, offre un réel soutien technique dans l'amélioration de la prise en charge sociale à domicile.
- Les situations présentées cumulent la plupart du temps des problématiques qui relèvent du social, du médico-social, du paramédical, de l'administratif, du familial, de l'économique et du psychiatrique.
- Les échanges pluridimensionnels entre les divers professionnels autour d'une même situation apportent une réelle plus-value et permettent d'offrir une réponse adaptée, cohérente et coordonnée. La réponse préconisée adaptée fait souvent appel à plusieurs professionnels.
- Des interventions auprès des familles, des aidants, des propriétaires... sont également réalisées.

Les réunions de coordination sont un mode d'échange organisé depuis 25 ans sur notre territoire, un réel « outil commun partagé ». Le Pôle Infos seniors s'inscrit bien comme le partenaire de la coordination en facilitant la rencontre des professionnels.

Par ces rencontres régulières entre professionnels mobilisés, les réunions de coordination permettent aussi :

- De renforcer le partenariat,
- De favoriser les échanges entre professionnels, en début ou en fin de réunion, sur des situations qu'ils ont par ailleurs en commun et qui ne relèvent pas des Comités Techniques,
- D'introduire, d'échanger et d'avancer sur les différentes recommandations des bonnes pratiques.

Un compte rendu est diffusé à l'ensemble des professionnels présents et à ceux qui sont régulièrement impliqués.

#### **b) Les réunions Cadre**

Sur le territoire de Marseille 4<sup>e</sup> 12<sup>e</sup> Allauch et Plan-de-Cuques

- 17 professionnels du secteur social, médico-social présents
  - Présentation bilan année 2024 et perspectives 2025
  - Echanges avec les partenaires sur les attentes pour 2025

#### **c) Les réunions de synthèse**

Aucune réunion de synthèse n'a été réalisé sur Marseille 4<sup>e</sup> 12<sup>e</sup> Allauch et Plan-de-Cuques,

Le Pôle reste à disposition des partenaires pour la réservation et la mise à disposition de salle.

#### **d) Les réunions d'information :**

2 réunions d'information ont été organisées sur les thématiques suivantes :

- Ma Prime Adapt au CGD le 21.05.2024
- L'isolement des seniors au CGD le 22.10.2024

#### **A3.2 Les Instances de coordination Organisées par les Partenaires :**

Poursuite du D.A.C. (Dispositif d'appui à la Coordination). qui propose :

- Le 1<sup>er</sup> accueil
- L'évaluation gériatrique à domicile par les infirmiers coordinateurs
- L'accompagnement à domicile par les coordinateurs de parcours complexes intensifs

Sur notre secteur, l'équipe du DAC est dans le même bâtiment que le Pôle Infos seniors Marseille Nord-Est / Antenne Est, ce qui favorise les échanges et optimise la qualité des solutions apportées.

Réunion d'équipe du mardi matin avec les difficultés d'un emploi du temps chargé mais seul moment où toute l'équipe du Pôle est présente.

- Le Réseau Santé Mentale et Logement.

#### **Les outils d'information à l'attention des professionnels sur le territoire :**

- La Géront'Infos est une newsletter trimestrielle réalisée depuis 2022 par les 4 Pôles marseillais .  
Elle est destinée aux professionnels du secteur social, médico-social et sanitaire qui accompagnent ou prennent en charge des personnes âgées de + 60 ans ou des personnes handicapées vieillissantes à Marseille.

#### **Cette newsletter permet de :**

- Recenser et centraliser les actualités et les nouveautés du secteur,
- Diffuser et rendre accessible ces informations au plus grand nombre de professionnels,
- Valoriser des expériences,
- Favoriser le travail collaboratif.

Au cours de l'année 2024, l'association A3 Aide aux Aidants et le DAC ont rejoint le comité de rédaction.

#### **Résumé des actions collectives organisées par le Pôle Infos seniors Marseille Nord-Est / Antenne Est**

- En direction des professionnels :
  - 13 réunions de coordination

- 1 réunion cadre
  - 4 parutions de la Newsletter
  - 2 réunions d'information
- En direction des personnes du bel âge :
- les ateliers de prévention
  - l'Action Alimentation dans le cadre du Programme Agir-Agé

### 3.6 Les actions mises en place par le Pôle à destination des personnes âgées et leur entourage

#### 3.6.1 Organisation d'ateliers de prévention ASEPT PACA

##### *Sur le 4<sup>e</sup> et 12<sup>e</sup> arr de Marseille :*

7 ateliers de prévention ASEPT, dont 3 ateliers annulés pour manque de seniors inscrits

- |   |                        |   |                 |
|---|------------------------|---|-----------------|
| • | 1 atelier Yoga du rire | → | 14 participants |
| • | 1 atelier Mémoire      | → | 11 participants |
| • | 1 atelier Sommeil      | → | 10 participants |

##### *Sur Plan-de-Cuques :*

Ateliers mis en place par le CCAS.

##### *Sur Allauch :*

Ateliers mis en place par le CCAS (*Mise en lien entre le CCAS et la chargée de projet ASEPT PACA en 2023*).

##### *Sur le site Verduron ES13 15<sup>e</sup> arrdt à Marseille :*

- 1 atelier Qi Gong hebdomadaire (30 séances de 1 heure) → 12 participants

##### Objectifs :

- Favoriser et renforcer le lien social, lutter contre l'isolement des personnes du bel âge,
- Faire connaître aux seniors les structures d'animation sur leur secteur et développer l'intérêt de participer à des actions de prévention,
- Permettre ensuite d'orienter des seniors vers des activités pérennes.
- Dynamiser des structures accueillantes à développer des actions de prévention en direction des personnes du Bel Age,
- Renforcer le réseau de professionnels du Pôle Infos 4/12 Allauch Plan-de-Cuques
- Faire connaître les Pôles Infos seniors et ses missions,

- Développer un nouveau partenariat,
- Développer notre mission d'action collective et de prévention en direction des personnes du bel âge,

### Organisation de l'action :

De nombreux échanges par mail et téléphone ont été réalisés mais aussi plusieurs rencontres sur site ont été nécessaires pour mener à bien les ateliers de prévention ASEPT.

Le Pôle se positionne en relai entre les partenaires financeurs, les intervenants, les usagers et la structure d'accueil :

- Rencontre des partenaires financeurs et du responsable de l'animation pour bien cerner les contours de l'action,
- Recherche de lieux adaptés (évaluation des capacités d'accueil des salles, de l'accès...),
- Planification des ateliers en relation avec la structure accueillante et la structure intervenante,
- Relais des programmations vers nos partenaires : Maisons du bel âge, CMA, centre sociaux, résidence autonomie et services, EHPAD....
- Recherche de nouveaux partenaires intéressés et motivés par la démarche,

Les partenaires : ASEPT, Brain up, les Maisons du Bel Age et les structures d'accueil

### Diagnostic de départ :

Face à la montée en charge du nombre des retraités, la prévention de la perte d'autonomie est un objectif prioritaire.

Qu'elle concerne la mémoire, le mouvement, l'alimentation, toutes les thématiques sont favorables pour développer du lien social et faire connaître aux seniors les structures pouvant les informer, les orienter ou leur proposer différents services ; ce partenariat est apparu essentiel.

### **Mobilisation des partenaires et leur participation :**

- ASEPT : Pour le financement de l'animation des ateliers.
- BRAIN UP : Structures intervenantes pour la mise à disposition des intervenants.
- La MPT et CMA de St Barnabé.
- Les MBA ont maintenu l'orientation des personnes du bel âge vers les ateliers de prévention.

### Résultat de l'action :

Poursuite des ateliers de prévention

Maintien des contacts avec les professionnels de terrain



### Mission III : Informer, évaluer, orienter

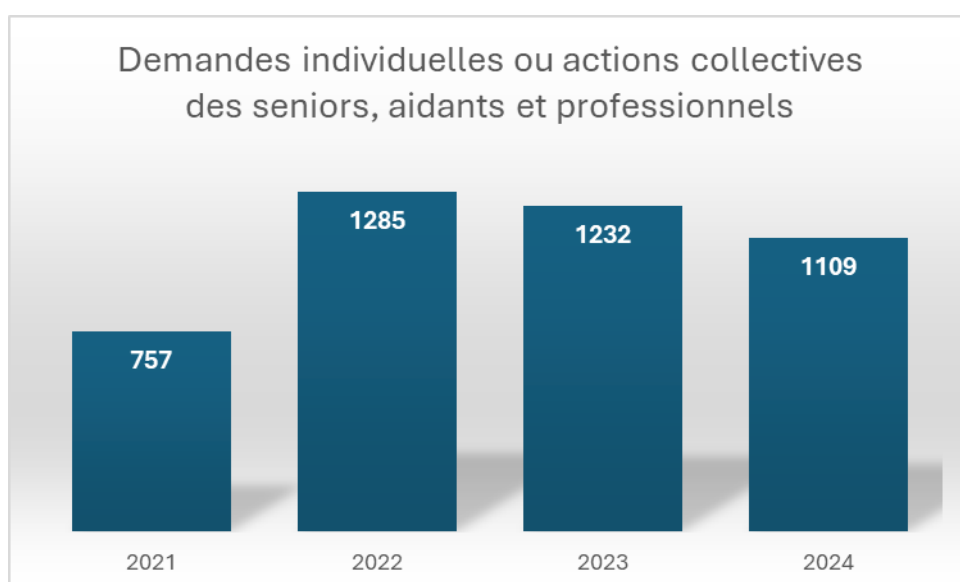
Le Pôle Infos Séniors est à la disposition des personnes âgées d'au moins 60 ans, leur familles, aidants et des professionnels intervenant auprès de ce public.

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

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

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

### 3.6 La mise en place de la fonction d'information



Le Pôle a été particulièrement sollicité par les aidants et les professionnels

On observe une légère diminution des demandes en 2023 et 2024.

*(En 2022, Le Post Covid a entraîné une hausse importante des demandes et l'extension de notre territoire qui a généré de nouvelles rencontres partenariales.)*

### Quel public s'adresse au Pôle Infos seniors ?

Origine de la demande	4 <sup>e</sup> 12 <sup>e</sup> Marseille	Allauch, Plan-de-Cuques
Personne âgée	463	20
Famille, enfants	274	6
Entourage, voisin, commerçant	49	3

Médecins	15	0
Professionnels médicaux	45	1
Professionnels sociaux	69	4
Professionnels médico sociaux	53	3
CGD	25	0
Sans renseignement	18	8
Communication CD *	43	10
<b>TOTAL</b>	<b>1054</b>	<b>55</b>

*Sous l'intitulé CD nous avons regroupé les orientations provenant à la fois des MBA, mais aussi les personnes qui se sont adressées au pôle suite à une information obtenue soit sur le net (site du CD13) et par différentes autres publications notamment réalisées par le CD (« Accent », ...).*

L'implantation de quatre MBA sur notre territoire depuis 2020 et le développement de notre partenariat avec celles-ci ont également généré une nouvelle forme relativement ciblée d'orientation des seniors.

L'implantation de notre structure depuis 1998 sur le secteur porte réellement ses fruits.

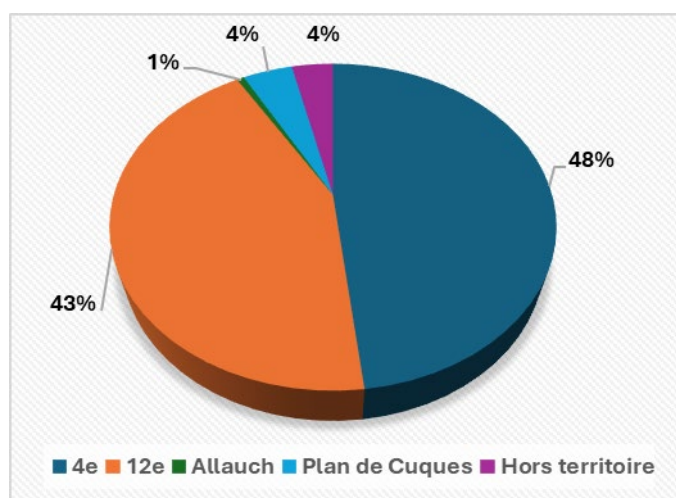
Des plaquettes ont également été déposées dans les hôpitaux de jour du CGD et de la Timone, auprès des partenaires (A3, équipe de répit à domicile du CGD, IMA....).

### Comment les personnes ont connu le Pôle Infos seniors ?

Moyen	4 <sup>e</sup> 12 <sup>e</sup> Marseille	Allauch, Plan-de-Cuques
Par la famille	194	7

Par un professionnel médical	55	1
Par un professionnel social	63	3
Par un professionnel médico-social	54	2
Par affichage et revue	19	3
Par site internet	33	2
autres et pas précisé	139	5
Entourage	54	2
Maison du Bel Age	52	30
Sous total	639	55
TOTAL	694	

### Quelle est l'origine géographique de la demande ?



Sur le territoire du Pôle 4 <sup>e</sup> 12 <sup>e</sup> Allauch Plan de Cuques	Nom des Communes  Ou arrondissements De Marseille	Nombre de P.A concernées
--	--	-----------------------------

	4ème	363
	12ème	236
	Allauch	7
	Plan-de-Cuques	48
	Sous Total	654
Hors du territoire du Pôle / Antenne Est	Nom des arrondissements de Marseille	Nombre de P.A. concernées
	13005	6
	13010	9
	13011	11
	Château Gombert (Antenne Nord)	6
	Var	3
	Autres départements	6
	Sous Total	40
	TOTAL	694

### Quelle personne âgée s'adresse au Pôle Infos seniors

Classe d'âge	Hommes		Femmes		Total
	Marseille 4 <sup>e</sup> 12 <sup>e</sup>	Allauch PDC	Marseille 4 <sup>e</sup> 12 <sup>e</sup>	Allauch PDC	
60 – 64 ans	43	1	47	10	101
65 - 74 ans	90	2	87	13	192
75 - 84 ans	75	5	107	12	199

+ de 85 ans	52	4	71	5	132
Non renseigné	32	1	35	2	70
TOTAL	292	13	347	42	694

	Vivant seul	Vivant en couple	Vivant en famille
Hommes			
Femmes			
TOTAL			

*Faute de logiciel adapté, les informations recueillies ne nous ont pas permis de remplir le tableau*

	Ayan t un entourage mobilisable			
Personn e âgée	Isolée	Enfant	Famille	Amis/Voisinage
Homme s				
Femmes				
TOTAL				

*Faute de logiciel adapté, les informations recueillies ne nous ont pas permis de remplir le tableau*

Evaluation des besoins à domicile obligatoire pour répondre à cette question.

Personn e âgée	Sans intervention	Para-médicaux	Aide à domicile
Homme s			
Femmes			
TOTAL			

--	--	--	--

*Faute de logiciel adapté, les informations recueillies ne nous ont pas permis de remplir le tableau*

La plupart de nos interventions auprès des personnes âgées met en évidence : l'absence d'aide à domicile et la présence d'un intervenant para médical.

Personne âgée	Hommes	Femmes	Total
GIR 1			
GIR 2			
GIR 3			
GIR 4			
GIR 5			
GIR 6			

*Nous n'avons pas effectué le « girage » des personnes âgées qui nous ont sollicités.*

*Ces dernières ne savent pas à quoi correspond un GIR et parfois même qu'elles sont bénéficiaires de l'APA.*

*Nos missions ayant été recentrées sur l'animation du territoire et non plus sur l'évaluation à domicile, nous n'avons pas par conséquent que très rarement accès à ces informations (ou trop peu pour que ce soit significatif).*

### Quel est le motif de la demande ?

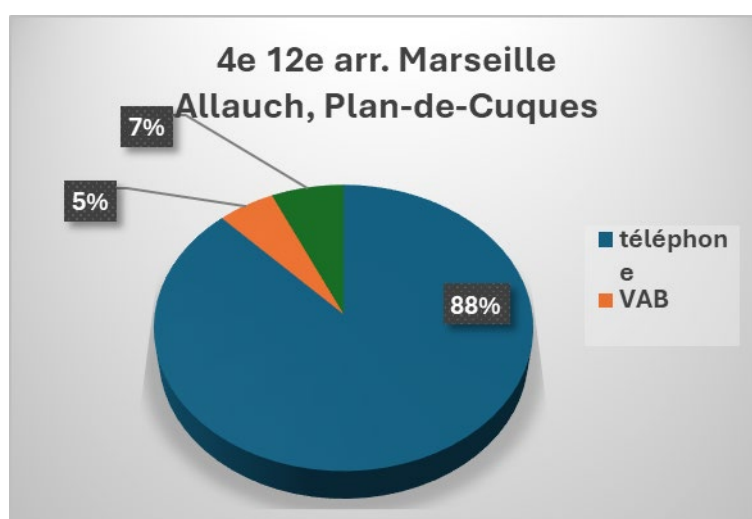
	Domaine d'intervention Questionné	Motif principal	Motifs complémentaires
18	1/ Passage à la retraite	18	
4	2/ Fiscalité	4	
ACCES AUX DROITS 62	3/ APA : Information, Aide constitution dossier	57	
	4/ Protection juridique	5	
MAINTIEN A DOMICILE 467	5/ Protection sociale	9	
	6/ Sortie d'hospitalisation	45	
	7/ Adaptation du logement	15	
	8/ Soins	26	
	9/ Aide à domicile	140	
	10/ Portage de repas	50	
	11/ Télé alarme	45	
	12/ Transports	11	
	13/ Vie sociale, culturelle, sportive	18	
ACCUEIL DANS DES STRUCTURES 61	14/ Ateliers de prévention	108	
	15/ Hébergement permanent EHPAD / Résidence Autonomie /Seniors	31	
	16/ Hébergement temporaire	10	
	17/ Accueil de jour	20	
	18/ Accueil par des particuliers	0	
DIVERS 78	19/ Autres (à préciser)	0	
	20/ Aide aux aidants	78	
	21/ Situation d'urgence	0	
LOISIRS 4	22/ Maltraitance	0	
	23/ Autres (à préciser) Non renseigné	4	

Les motifs majoritaires des demandes concernent le soutien à domicile. Ces besoins ont été accentués depuis la crise sanitaire. Les demandes de sollicitation proviennent autant de la part des aidants, des seniors que des professionnels.

La demande des aidants s'est accrue depuis mars 2020 suite aux confinements successifs où les seniors se sont retrouvés isolés et fragilisés. La demande des aidants reste un point fort de notre activité. Nous informons sur toutes les aides : dispositifs et démarches pour le maintien à domicile adapté

Nous informons sur la procédure d'entrée en établissement, sur les possibilités et démarches d'accès à l'aide sociale et pour des précisions concernant les différents établissements.

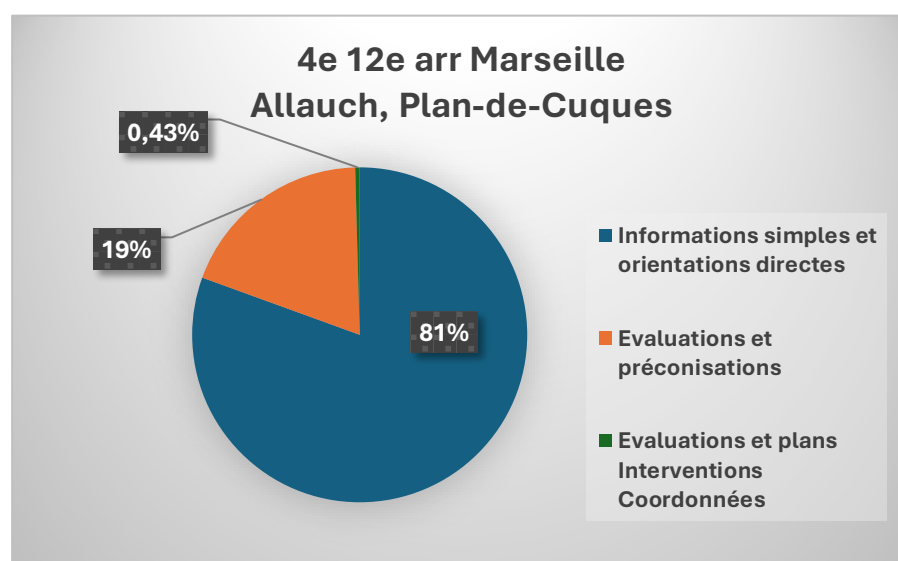
Les modalités d'interventions déployées par le Pôle pour répondre aux demandes individuelles sur l'antenne Est (anciennement 4<sup>e</sup>-12<sup>e</sup> arr. de Marseille, Allauch, Plan de Cuques) :



694 demandes individuelles sur le territoire 4<sup>e</sup> 12<sup>e</sup> Marseille, Allauch et Plan-de-Cuques

Les différents types de réponses apportées aux bénéficiaires sur l'antenne Est (anciennement 4<sup>e</sup>-12<sup>e</sup> arr. de Marseille, Allauch, Plan de Cuques) :

:





### 3.7 De l'évaluation à l'orientation

Nous sommes plus largement intervenues en appui technique sur des situations difficiles soit auprès de professionnels (SAD, IDE ...), et auprès d'aidants en diffusant de l'information, en orientant vers des structures adaptées, en permettant de fluidifier le parcours de la personne âgée...

#### Nature des problématiques

Motif principal de la visite à domicile	Nombre
Isolement	25
Situation de forte précarité	12
Problématique de logement	8
Maltraitance	2
TOTAL	47

Le critère isolement est toujours un motif prépondérant de nos évaluations à domicile, mais il est bien évident que les situations cumulent plusieurs problématiques.

Dans la plupart des cas, les personnes âgées concernées par nos VAD sont des personnes isolées rencontrant des troubles neurologiques et ou psychiatriques et ou de comportement.

L'isolement des personnes, le confinement, l'angoisse liés au COVID ont perduré, ce qui a largement fragilisé le public âgé.

Le Pôle Infos seniors s'implique le plus souvent, dans les premières démarches, réalise plusieurs VAD avant que les relais puissent être mis en place et/ou orienter la personne âgée vers les services et dispositifs de droits communs.

Depuis 2021 et le 3<sup>ème</sup> confinement (du 3 avril au 3 mai 2021) nombreuses personnes se sont isolées et se sont fragilisées. Les aidants ont retrouvé leurs parents plus dégradés et nécessitant un plus grand investissement en termes de présence familiale et/ou d'intervenants professionnels à domicile.

Le Pôle s'adapte encore à la situation et joue son rôle de coordination entre professionnels et usagers. Il apporte un réel soutien d'appui technique auprès des partenaires.

L'arrivée de la pandémie et la mise en œuvre des mesures de confinement et de distanciation sociale ont considérablement augmenté le sentiment de solitude et d'isolement social chez les personnes du Bel Age.

### 3.8 L'accompagnement

L'intervention du Pôle Infos seniors a permis d'apporter les éléments de réponses adaptés suivants :

- L'organisation de relais vers des SAD et autres structures pour le maintien à domicile et de droit commun.
- La mise en place d'un « état de veille sanitaire » par les professionnels, notamment par l'UMPPA, médecin généraliste, IDE et presque systématiquement par les professionnels des SAD.
- L'information, l'orientation et/ou l'accompagnement des aidants et/ou des professionnels pour faciliter dans les premières étapes d'une entrée en institution.
- L'information, l'orientation et/ou l'accompagnement dans les démarches des personnes du bel âge, les aidants ou les professionnels dans les démarches à réaliser concernant la mise en place d'une mesure de protection.
- Les interventions « en urgence » pour des démarches administratives, hospitalisation et/ou la mise en place d'aides à domicile.

Le Pôle a joué un rôle de facilitateur et de coordination entre les différents professionnels.

	Accès aux droits	Maintien à domicile	Accueil dans des structures	Divers	
MODALITES					Total
Liaison téléphonique					
Courrier					
Orientation vers un autre service					
Constitution de dossier					
Réunion de travail					
Entretien					
Visites à domicile					
Autres					
TOTAL					

*Faute de logiciel adapté, les informations recueillies ne nous ont pas permis de remplir le tableau.*

## **Conclusion**

Le Pôle Infos seniors Marseille Nord-Est / Antenne Est, est en capacité d'adapter son activité aux besoins et difficultés rencontrés.

- Isolement des seniors, épuisement des aidants,
- Rupture des parcours de santé et sortie d'hospitalisation sans aide,
- Diffusion importante d'information.

Le Pôle Infos seniors Marseille Nord-Est / Antenne Est constate un besoin et une demande constants des seniors, des aidants et des professionnels.

Face à l'émergence de nouveaux dispositifs d'appui à la Coordination, le Département a proposé aux Pôles Infos seniors de partager leurs fondamentaux afin de s'accorder sur ce qui fondent aujourd'hui les Pôles et fonderont demain leur existence en construisant une stratégie commune, un plan d'action et une feuille de route.

Le travail POST DLA financé par le CD de Juillet 2021 à Juin 2022 conduit par France Active a permis de re-questionner en interne les Pôles du Département sur leurs champs d'action et leurs limites face à :

- La multiplicité des dispositifs ayant des missions similaires
- L'augmentation des situations individuelles compliquées dans un contexte de vieillissement démographique.
- 

Les objectifs des Pôles seront de :

- Promouvoir une culture commune de la gérontologie au service du parcours des seniors et des professionnels de tout le département.
- Fluidifier le parcours des personnes âgées
- Mettre en évidence les secteurs non couverts du territoire.

Du fait de la multiplicité des dispositifs ayant des missions similaires à celles des Pôles Infos seniors et l'augmentation des situations individuelles compliquées dans un contexte de vieillissement démographique, il apparaît nécessaire de renforcer l'articulation entre ces différents dispositifs afin de répondre au mieux aux besoins des Personnes du Bel Age, à leurs aidants, aux professionnels en difficultés et faciliter la trajectoire du virage domiciliaire.

## **Perspectives**

Pour le Pôle Infos seniors Marseille Nord-Est / Antenne Est, il s'agira de poursuivre les perspectives suivantes :

- Poursuite des rencontres partenariales sur l'Extension de notre territoire à Allauch, Plan de Cuques,
- Maintien des réunions partenariales avec les professionnels et poursuite des réunions de coordination,
- Poursuite des réunion POST DLA avec les Pôles du département,  
Les Pôles auront pour objectifs l'interconnaissance et la collaboration entre tous les acteurs de terrain pour fluidifier les Parcours. Ils proposeront une offre collective et individuelle. Ils apporteront des réponses aux situations complexes.

Les missions premières des Pôles Infos seniors resteront d'informer, d'évaluer, de préconiser et d'accompagner,

- **Programmation de nos réunions de coordination**  
La place des Pôles Infos seniors a été mise en évidence comme porteurs d'une culture gérontologique au service des seniors et des professionnels dans tout le département. Le contexte d'évolution en cours des politiques publiques a créé une opportunité d'un positionnement stratégique auprès desquels les Pôles peuvent se situer comme des experts techniques en appui aux politiques locales.
- **Poursuite de la mise à jour des livrets et des guides Pôles Infos marseillais en intégrant Allauch, Plan de Cuques.**
- **Poursuite des travaux d'articulation entre les différents dispositifs de gérontologie.**
- **Poursuite des réunions d'informations trimestrielles dont une réunion de cadrage afin de diffuser des informations générales et territoriales et d'identifier des thématiques émergentes.**  
Les pôles devront renforcer leur mission d'observatoire en mettant en œuvre un cadre harmonisé de rencontres partenariales en lien avec les acteurs de la coordination gérontologique.
- **Le schéma départemental de l'autonomie pour la période 2023/2028 a été élaboré.**  
Il constitue la nouvelle feuille de route départementale  
Les Pôles Infos se sont impliqués dans les travaux engagés.

#### **4. Les actions en faveur des personnes âgées : le programme « Agir-Agé »**

L'association AGS porte le dispositif du Pôle Infos seniors et le programme « Agir-Agé » qui comprend l'action « Alimentation, plaisir, santé et petit budget », le RESLEN et Géront'o sport. Toujours fidèle à ses valeurs, AGS a poursuivi en 2024, les actions à destination des seniors en faveur de la lutte contre l'exclusion, la sensibilisation et la prévention au bien vieillir.

##### **4.1 Action « Alimentation, plaisir, santé et petit budget »**

Cette action de prévention est organisée chaque année depuis 2016 et financée par la Conférence des Financeurs de la prévention de la perte d'autonomie du bel âge. Bien que cette action soit reconduite chaque année, elle ne cesse d'évoluer dans son format pour s'adapter au mieux aux besoins des seniors.

Il s'agit d'ateliers d'informations et de cuisine destinés aux personnes de 60 ans et plus, résidant sur le territoire du Pôle Infos seniors Marseille Nord-Est (antenne Nord et antenne Est), leurs aidants, leurs aides ménagères ou auxiliaires de vie afin de promouvoir « le bien-vieillir ». La transmission d'informations, conseils et astuces utiles permet d'adapter l'alimentation à son âge, son état de santé, ses besoins nutritionnels, son budget sans oublier, ses goûts.

Un bilan personnalisé, réalisé par une diététicienne a également été proposé lors des sessions aux participants.

Cette action est portée par la Responsable de Coordination, l'Assistante de Coordination du Pôle Infos seniors Marseille Nord-Est et la Chargée de Projets en assurent sa mise en œuvre.

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

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

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

Cette action vise également à favoriser, tout au long du programme, le lien social, les rencontres, la complicité entre le sénior, « son » aide-ménagère ou « son » aidant, le partage des savoirs, la curiosité, la créativité, le plaisir de préparer ses repas et le plaisir de manger. Au regard des bénéfices de cette action, mesurés au cours des 6 éditions précédentes, nous avons souhaité renouveler ce programme pour répondre à de nouvelles demandes d'inscriptions et avec l'objectif d'améliorer la participation des structures d'aide à domicile.

Deux Services Autonomie à Domicile (SAD) ont répondu présent, à savoir Stella et AIDADOMI Agence Nord. Le programme a pu voir le jour dès septembre 2024 sur l'Antenne Est et début 2025 pour l'Antenne Nord. Les thématiques des ateliers sont restées inchangées par rapport au programme initial mais s'est vu légèrement modifié en proposant un format plus adapté.

Deux sessions ont eu lieu à destination des SAD ; Nous avons enregistré 14 duos SAD/Seniors et 18 seniors pour les deux sessions de l'Antenne Est. Une session à destination des seniors est à venir sur le premier semestre 2025. Cette programmation rentre dans le cadre d'un financement avec un nouveau calendrier de mise en œuvre, à savoir septembre 2024 à juin 2025. Cette programmation rentre dans l'activité 2024.

Comme 2023, l'action dont la demande de financement a été portée par AGS (ex Géront'o Nord), a été déployé avec succès le Pôle Infos seniors Marseille Centre.

Un repas de clôture a été réalisé le 1<sup>er</sup> décembre 2024 pour l'Antenne Est et un autre est prévu le 20 mai 2025 pour l'Antenne Nord. Ce repas de clôture se veut un moment de convivialité, de partage qui vient sceller les échanges, les liens naissants entre les participants ou encore renforcer la complicité des duos SAD/Seniors.

#### **4.2 L'action « RESLEN »**

Le RESLEN (Réseau d'Entraide Solidaire de Lutte contre l'Exclusion Numérique) a continué de se développer en 2024 grâce à de nouveaux partenariats de terrains (la Place Connectée, Malakoff Humanis...).

En décembre 2024 nous comptons 33 accompagnements réalisés ou en cours avec un groupe de 8 bénévoles ce qui représente plus de 900 heures d'accompagnement vers le numérique à domicile.

Nous avons initié 1 personne dans le 3<sup>ème</sup> arrondissement, 2 dans le 4<sup>ème</sup> arrondissement, 1 bénéficiaire dans le 12<sup>ème</sup> arrondissement, 14 bénéficiaires dans le

13ème arrondissement, 5 personnes dans le 14ème arrondissement, 8 seniors dans le 15ème arrondissement, 2 dans le 16ème arrondissement.

Le RESLEN a permis à chaque senior accompagné de bénéficier d'un programme personnalisé selon son niveau de compétences informatiques, ses besoins et ses envies. Chaque semaine, la chargée de mission ou un bénévole formé a donné rendez-vous à un senior pour une session de deux heures de formation et d'échange.

Nous observons grâce aux bilans réalisés que la totalité des bénéficiaires a pu réaliser des démarches administratives et que chacun est désormais autonome avec les outils informatiques.

Durant l'année nous avons également participé à plusieurs événements autour de la gérontologie et du numérique ce qui nous a permis de créer de nouveaux liens avec les acteurs du territoire et communiquer sur notre action.

Grâce au soutien de la Conférence des Financeurs et de la Mairie de Marseille, notre action a fait ses preuves et montre son intérêt certain en luttant contre la fracture numérique.

#### ***4.3 L'action Geront' O Sport***

Crée en 2023, nous avons continué de développer ce projet d'activités physiques adaptées « Geront' O Sport » en 2024 dans trois structures : le centre social La Garde (13<sup>e</sup> arr.), le centre social Val Plan Bégudes (13<sup>e</sup> arr.) et la résidence autonomie les Séolanes (13<sup>e</sup> arr.).

Le programme s'est déroulé sur dix mois (deux fois plus long qu'en 2023) de septembre 2024 à juin 2025, avec des séances de deux heures hebdomadaires. Les cours étaient proposés gratuitement et ont profité à 53 personnes âgées de plus de 60 ans. (Bilan de décembre 2024).

Un temps forts intergénérationnel est prévu le 21 mai 2025 au centre sportif de Fontainieu (14<sup>e</sup> arr.) avec une classe de 4<sup>ème</sup> du collège Jules Ferry (15<sup>e</sup> arr.) et une classe de première du Lycée Jacques Raynaud (13<sup>e</sup> arr.).

Les enquêtes de satisfaction et les temps d'échange montrent l'utilité des cours, et la valeur sociale de ces rendez-vous sportifs. Les bilans individuels réalisés par le professeur en début et fin de programme permettent déjà d'observer des progrès des participants sur l'équilibre et l'endurance, ce qui participe grandement au « bien vieillir ».

#### **5. Dispositif Local d'Accompagnement**

L'évolution de l'environnement partenarial et la multiplicité des dispositifs ayant des missions similaires à celles des Pôles Infos seniors, renforcé par un sentiment de « difficulté d'identification » dans le paysage de la gérontologie et l'augmentation des situations individuelles complexes dans un contexte de vieillissement démographique ont conduit les Pôles infos seniors à se questionner en interne, sur leurs champs d'actions et leurs limites. Comment les Pôles Infos seniors peuvent se positionner dans ce paysage du sanitaire, social et médico-social ? Quelle identité les Pôles veulent-ils incarner ? Tel est le contexte de ce début du DLA.

Rapide rappel de la démarche : Ce DLA a été conduit par France Active de janvier 2020 à juin 2021, suivi par un travail en post DLA sur la période de juillet 2021 à juin 2022 financé par le CD13 ; Ainsi, une fois par mois, soit 21 rencontres, les Responsables de Coordination des Pôles du bassin marseillais et de la région des Bouches du Rhône se sont retrouvés, accueillis à tour de rôle sur chacune des antennes afin de promouvoir une culture commune de la gérontologie au service du parcours des seniors et des professionnels de tout le département. Il s'agit :

- d'affirmer une identité commune pour une meilleure visibilité, une harmonisation et mutualisation des pratiques professionnelles.
- de redéfinir la place des Pôles Infos seniors dans le nouveau paysage partenarial, notamment avec l'arrivée des DAC. Pour information les CLIC au niveau national ou les Pôles Infos seniors pour les Bouches du Rhône peuvent intégrer les DAC sur décision du Conseil Départemental qui à ce jour n'a pris aucune décision en ce qui nous concerne.
- délimiter le champ d'intervention des Pôles Infos seniors face aux situations individuelles, en valorisant notre expertise d'évaluation et de coordination de parcours.

Ce DLA a été l'occasion :

- d'une rencontre mensuelle qui réunit les Responsables de Coordination de l'ensemble des Pôles Infos seniors du Département.
- d'une réunion plénière avec l'ensemble des équipes de terrain des Pôles Infos seniors du département le mardi 12 novembre 2024 afin de favoriser une interconnaissance et une réflexion collégiale sur les perspectives d'évolution des POLES Infos seniors en proposant différents scénarios.
- d'une enquête réalisée auprès des partenaires et pour laquelle nous avons pu analyser 385 réponses
- d'une création d'un outil partagé, type espace google Drive utile à nos pratiques quotidiennes
- la création de support de sensibilisation dédié aux professionnels, axé sur les connaissances essentielles dans le secteur de la gérontologie dont la première utilisation est à destination des Maisons du Bel Âge.

Plusieurs perspectives se dessinent :

-Scénario 1 : Maintien des missions

Le maintien des missions actuelles nécessite une évolution proportionnelle des équipes face au vieillissement de la population. La mission d'information et d'évaluation des besoins des usagers se développera pour représenter une proportion majoritaire de l'activité des Pôles. Un déséquilibre risque de se créer au détriment des missions partenariales et collectives.

-Scénario 2 : Rééquilibrage des missions

Il s'agit d'un scénario d'anticipation qui a pour objectif la montée en compétences des professionnels de territoire (professionnels de l'accueil à l'accompagnement), une meilleure orientation des publics, recentrer le Pôle comme une instance de coordination. Ce scénario nécessite au préalable un repositionnement des acteurs de l'accueil (MBA, CCAS, MDS, France services) sur l'information simple aux personnes âgées, et une montée en compétence des chargés d'accueil pour devenir assistant de coordination.

Le Pôle se recentrerait sur :

- L'appui aux professionnels pour éviter les ruptures de parcours des personnes du bel âge
- L'évaluation globale des besoins pour les cas complexes

Ces scénarios seront intégrés aux réflexions de renouvellement du schéma de l'autonomie.

A ce jour, le choix des scénarios n'est pas aisé, les avis divergent tant par la diversité et la spécificité des territoires, que les choix stratégiques des gouvernances qui portent le dispositif des Pôles Infos seniors. Le CA de l'association AGS qui porte le Pôle Infos seniors Marseille Nord-Est opte pour adopter le scénario 1 avec une éventuelle évolution sur le scénario 2 et ce afin de répondre aux nouveaux enjeux du paysage sanitaire, social et médico-social.

## **6. Evaluation des objectifs fixés pour l'année 2024**

2024 a été une année de bouleversements organisationnels.

La mise en œuvre de la fusion-crétion est venue impacter nos pratiques, modifier nos repères, aussi l'équipe, partie prenante, a su faire montre de fortes capacités d'adaptation et de forces de propositions afin de mener à bien cette restructuration.

Le Pôle Infos seniors Marseille Nord-Est, porté par l'association AGS, « Actions Générations Seniors », c'est une seule équipe, un seul territoire, 2 antennes de proximité. L'incarner a nécessité de passer par un accompagnement aux changements.

Cette restructuration au niveau opérationnel et organisationnel (deux sites géographique, passage de 2 équipes à 1 seule, passage de 2 à 1 organisation...) a nécessité un gros travail d'harmonisation.

Des mouvements RH (augmentation, réduction de temps de travail, absence pour congé parental, arrêt maladie, un départ pour un nouvel horizon professionnel, un poste encore vacant... et une nouvelle recrue) sont venus impacter notre organisation.

L'harmonisation des outils (déploiement téléphonique, informatique (avec tous les désagréments que cela occasionne), changement de logiciel métier (AZUREZO), le Share Point, l'agenda partagé, Teams discussion, l'actualisation du site internet, réseaux sociaux...) a été un indispensable au préalable de l'harmonisation de nos pratiques.

Une attention toute particulière a été portée sur la mise en œuvre du pré-projet de service au titre de la nouvelle entité AGS en poursuivant les axes d'amélioration déjà engagés dans la perspective de l'évaluation des ESSMS au premier trimestre 2026.

AGS est venu donner une impulsion, une nouvelle dynamique et a mis en exergue la capacité de l'équipe à travailler de concert pour atteindre des objectifs communs. Bien que le cadre de nos interventions soit déjà posé, il est nécessaire de poursuivre, développer la réflexion et la dynamique de travail coopérative et collaborative déjà bien entamée.

En effet, l'équipe poursuit la construction d'une harmonisation, dans une logique de territorialisation, Il s'agit de s'inscrire dans une dynamique de changement tout en intégrant et en s'appuyant sur la richesse de l'existant.



### ***6.1 Le projet de service sur 5 ans et déclinaison annuelle***

Le projet de service, véritable outil de travail, constitue la référence en matière de pratique professionnelle en clarifiant le positionnement institutionnel et donne des indications sur les évolutions en termes de public et de missions. Ainsi, il donne des repères aux professionnels dans l'exercice de son activité et conduit l'évolution des pratiques et de la structure dans son ensemble.

La prochaine évaluation externe est programmée pour le premier trimestre 2026. Celle-ci aura lieu au nom de la nouvelle entité. Il s'agira de mettre en œuvre le plan d'action stratégique prédéfini et validé par les membres du CA. Ce plan d'action a fait l'objet d'une présentation au CD13 et a été formalisé dans le cadre du préprojet de service au nom de la nouvelle entité.

D'ici là, l'équipe en place ne manquera pas de préparer l'évaluation (en s'auto-évaluant) grâce à Synaé, la plateforme collaborative sécurisée, qui permet :

- d'accéder à toutes les informations concernant les outils et méthodes d'évaluation,
- de dématérialiser les échanges entre les ESSMS, les organismes accrédités et la HAS,
- de procéder tant aux auto-évaluations, qu'aux évaluations.

Et ce, sans négliger le développement des extensions de territoire.

### ***6.2 L'extension de territoire – « Aller Vers Septèmes les Vallons, Les Pennes Mirabeau, Allauch et Plan de Cuques »***

Antenne Nord : Les Pennes Mirabeau et Septèmes les Vallons

Depuis 3 ans maintenant, le Pôle Infos seniors assure des permanences tous les quinze jours au sein des CCAS des communes des Pennes-Mirabeau et de Septèmes-les-Vallons.

En 2024, 85 personnes ont été reçues par l'Assistante de Coordination sur les deux communes. Cependant, il a été repéré que peu de personnes viennent spontanément, dans le cadre des permanences directement au CCAS hors rendez-vous préalable. Sur l'année 2024, l'Assistante de Coordination a reçu 3 nouvelles personnes dans le cadre des permanences, contre 12 personnes en 2023.

Le CCAS oriente vers le Pôle Infos seniors pour une première prise de contact. Si la personne n'est pas mobile, ou s'il y a un intérêt à aller au domicile afin d'évaluer ses besoins sur place, l'Assistante de Coordination

En 2024, aux Pennes-Mirabeau, nous avons essayé de proposer la permanence le matin, en fonction des habitudes des seniors qui sont souvent matinaux. Nous avons donc notre permanence le jeudi matin au sein du CCAS. Or, après quelques mois de test, nous nous rendons compte que les personnes âgées qui viennent au CCAS ont un objectif bien précis : remplir la carte de bus, distribution alimentaire, souhait de rendez-vous avec l'assistante sociale du CCAS, mise en place du portage de repas... De plus, la localisation ne favorise pas le passage spontané.

Les Pennes-Mirabeau bénéficient depuis le 1er trimestre 2024 d'une maison du bel âge et de l'accueil d'un France services, qui vient étoffer l'offre auprès du public, et notamment pour le public âgé qui est en capacité de se déplacer sur la commune.

Au cours du dernier trimestre 2024, une rencontre a eu lieu entre la responsable de coordination, l'assistante de coordination et les responsables du CCAS afin de faire un bilan sur nos attentes respectives, un retour sur nos missions, les permanences et notre articulation. Nous explorons désormais la possibilité de tenir nos permanences dans un lieu plus adapté afin que le public senior puisse davantage se saisir de notre venue aux Pennes-Mirabeau

### **Axes d'amélioration :**

Il est toujours d'actualité de pouvoir davantage investir les extensions grâce à du temps dégagé avec l'embauche d'une assistante de coordination à temps partiel.

Il serait fortement intéressant d'aller à la rencontre des pharmacies, centres médicaux, médecins, kinésithérapeutes, infirmiers libéraux...

Une communication régulière reste essentielle par les divers canaux dont nous disposons : réseaux sociaux, newsletter du CCAS

### **La mobilisation du partenariat**

Nous intervenons régulièrement en appui aux professionnels du CCAS de manière formelle et informelle. Notre venue sur site permet souvent des échanges ou interpellations sur des situations, sur certains dispositifs...

À Septèmes-les-Vallons, la directrice du CCAS et la travailleuse sociale nous interpellent régulièrement afin d'effectuer des visites à domicile communes, afin d'avoir une complémentarité dans l'évaluation ou un autre regard sur celle-ci.

Le CCAS a initié la mise en œuvre de cafés à destination des aidants. Le pôle a participé à la construction et à la mise en œuvre de ceux-ci et va animer des cafés en lien avec les autres partenaires associés à ce projet au cours de l'année 2025. Nous participons aussi à la commission santé mentale, qui mobilise des partenaires sociaux, de santé, associatifs et la police municipale. Ces commissions sont investies et permettent une collaboration facilitée entre les divers acteurs.

Le 17 octobre 2024, l'association AGS et le Pôle Infos seniors Marseille Nord-Est / Antenne Nord ont pu être représentés lors du 1er forum des retraités Pennois, par invitation de la ville et du CCAS avec les autres acteurs associatifs et institutionnels du territoire, afin de recevoir, informer et tenter de répondre aux besoins des futurs et des retraités Pennois.

### **Actions directes en faveur des seniors**

Dans l'optique d'offrir le même service à tout notre territoire d'intervention, nous souhaitons également pouvoir développer nos diverses actions collectives à destination des seniors, notamment l'action « Alimentation, plaisir, santé et petit budget » et l'action RESLEN (Réseau d'Entraide Solidaire et de Lutte contre l'Exclusion Numérique).

Nous souhaitons également pouvoir proposer des réunions d'information à destination des seniors en complémentarité de celles déjà proposées sur les communes.

## Antenne Est : Allauch et Plan de Cuques

Nous avons maintenu nos permanences mensuelles :

- à la MBA de Plan de Cuques les 1<sup>e</sup> jeudis de chaque mois depuis avril 2021
- à la Maison Municipale des retraités actifs, les 2<sup>e</sup> mardis de chaque mois depuis Octobre 2023
  - Suspension des permanences depuis sept. 2024 – en attente nouvelle recrue
- à la Maison Départementale des Aidants les derniers Jeudis de chaque mois.

## 7. Des perspectives en guise de conclusion

L'année 2025 permettra à l'équipe opérationnelle en poste, d'asseoir sa nouvelle posture professionnelle dans une nouvelle dynamique d'équipe. Elle continuera à identifier et à maîtriser les enjeux, l'environnement de travail et ses spécificités, tout en ayant à cœur de poursuivre les engagements et les valeurs portées par l'association AGS, en conformité avec le cahier des charges du Pôle Infos seniors.

Aussi 2025, nous permettra de répondre à de nombreux enjeux :

- être en conformité du cahier des charges du Pôle Infos seniors (3 postes clés, chacun avec des missions spécifiques et en interconnexion) tout en associant les actions de prévention proposées par l'association AGS dans le cadre du programme « Agir-Agé »
- préparer l'évaluation des ESSMS dont le rapport doit être rendu au premier semestre 2026
- porter une attention sur les postes à double casquette relative à la charge de travail (prévenir l'épuisement / assurer une montée en compétences, définir les contours... à savoir 2 Chargées d'accueil d'information et d'orientation qui ont en charge respectivement la gestion administrative pour l'une et la communication pour l'autre, 1 assistante de Co avec des missions de délégation de Responsable de Co (soutien à la fonction de Direction) pour l'antenne Est, et la Responsable de Co de l'antenne Nord qui assure une fonction de directrice de l'association AGS)
- poursuivre ce gros travail d'harmonisation de nos pratiques, notamment sur la question de l'évaluation des besoins du public en lien avec ses spécificités de territoire.
- continuer à développer les extensions de territoire sur les communes des Pennes Mirabeau, de Septème les Vallons, Allauch et Plan de Cuques et
- écrire le projet de service du Pôle Infos Séniors Marseille Nord-Est

Le positionnement à venir sur l'avenir des Pôles Infos seniors reste déterminante pour nos perspectives.

Il s'agira de renforcer le développement de notre expertise et promouvoir sur un territoire élargi les missions du Pôle Infos seniors et de l'association AGS, en mettant les compétences de chacune des salariées au profit d'actions, de projets et d'inscrire le Pôle dans une démarche d'amélioration continue de la qualité.

Cette démarche déjà bien engagée 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 ».

# **Annexes**

**ANNEXE 1 – REPARTITION PAR TRANCHE D'AGE DE LA POPULATION**  
**SECTEUR 13-14-15-16<sup>EME</sup> ARRD DE MARSEILLE ET LES COMMUNES DES PENNES MIRABEAU ET**  
**SEPTEME LES VALLONS**

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

Sources : Insee, RP2007, RP2012 et RP2017, exploitations principales, géographie au 01/01/2023.

**ANNEXE 2 – LISTE DES ETABLISSEMENTS MEDICAUX-SOCIAUX**

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

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

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

**ANNEXE 3 - LE PUBLIC S'ADRESSANT AU POLE INFOS SENIORS MARSEILLE NORD DURANT L'ANNEE 2024**

Origine de la demande	Items complémentaires	Nombre
Personne âgée		272
Famille - Entourage	Conjoint, enfants, cousins... Voisinage, amis...	251
Médecin		2
<b>Professionnels :</b>		
Acteurs sociaux	Service social APA service social Caisses de retraites, CCAS, MDS, MDPH, social, bailleurs sociaux, service social hôpital...	43
Acteurs sanitaires	Libéraux IDE, kiné médecins, hôpital, cliniques, soins palliatifs, HAD, CMP	28
Acteurs médico-sociaux	EHPAD, résidence autonomie, SSIAD, SAAD, ESA, plateforme de répit, accueil de jour, SAMSAH, SAVS, portage de repas, téléassistance, résidence services...	4
Acteurs de coordination	PTA, MAIA, réseaux de santé services d'appui...	4
Acteurs divers	Associations, mairies, centres sociaux, greffière, mandataires, clubs loisirs et clubs seniors, transports, maison du bel âge...	30
<b>TOTAL</b>		<b>636</b>



## ANNEXE 4 – TYPOLOGIE DES DEMANDES

### ➤ PUBLICS AIDÉS : 1283

- Public Seniors **636** (dont nouvelles personnes **451**)
- Public Aidant **24**
- Les Professionnels **623** dont **125** individuelles.

### Niveau des demandes de seniors

Les demandes des professionnels ne sont pas incluses dans les données ci-dessous.

- Information et orientation (Niveau 1) : pour 511 demandes
- Évaluation besoins et préconisations (Niveau 2) : pour 116 demandes

### ➤ TYPOLOGIE DES DEMANDES

Libellé	Effectif
ACCÈS AUX DROITS - ACCÈS AUX DROITS, RETRAITE/REVERSION/CRC	41
ACCÈS AUX DROITS - AIDE FINANCIÈRE, DETTE/DIFFICULTÉ	42
ACCÈS AUX DROITS - AIDE JURIDIQUE	3
ACCÈS AUX DROITS - DROITS ACCÈS AUX SOINS (PEC, CSS...)	12
ACCÈS AUX DROITS - DROITS ACCÈS ET MAINTIEN AU LOGEMEN	4
ACCÈS AUX DROITS - DROITS AIDE SOCIALE (DOMICILE - ÉTABL.)	2
ACCÈS AUX DROITS - DROITS APA	16
ACCÈS AUX DROITS - DROITS CAISSE RETRAITE (MAINTIEN AU DOM)	1
ACCÈS AUX DROITS - DROITS LIÉS AU HANDICAP (MDPH)	7
ACCÈS AUX DROITS - INFORMATION CESU / DOMISERVE SORTIR+	1
ACCÈS AUX DROITS - PROTECTION JURIDIQUE DE LA PERSONNE	8
ACCUEIL DANS LES STRUCTURES - ACCUEIL DE JOUR	16
ACCUEIL DANS LES STRUCTURES - ENTRÉE EN EHPAD/HÉBERGEMENT PERMANENT	31
ACCUEIL DANS LES STRUCTURES - FAMILLE D'ACCUEIL	3
ACCUEIL DANS LES STRUCTURES - HÉBERGEMENT D'URGENCE	1
ACCUEIL DANS LES STRUCTURES - HÉBERGEMENT TEMPORAIRE - HTU	5
ACCUEIL DANS LES STRUCTURES - RECHERCHE MAISON DE RETRAITE / EHPAD	1
ACCUEIL DANS LES STRUCTURES - RECHERCHE PLACE AIDE SOCIALE EHPAD	3
ACCUEIL DANS LES STRUCTURES - RECHERCHE RÉSIDENCE AUTONOMIE	2
ACCUEIL DANS LES STRUCTURES - RÉSIDENCE AUTONOMIE/HÉBERGEMENT PERMANEN	9
AIDE ADMINISTRATIVE - AIDE À LA CONSTITUTION DE DOSSIER	7
AIDE ADMINISTRATIVE - AIDE ADMINISTRATIVE	31
AIDE ADMINISTRATIVE - AIDE AUX DÉMARCHES DÉMATÉRIALISÉES	7
AIDE ADMINISTRATIVE - AIDE POUR LES IMPÔTS	2
AIDE ADMINISTRATIVE - AIDE SUITE À UN DÉCÈS	3
AIDE ADMINISTRATIVE - LIAISON AVEC LES ADMINISTRATIONS	1
DEMANDE PAR UN PROFESSIONNEL EN LIEN P.A - APPUI TECHNIQUE	2
DEMANDE PAR UN PROFESSIONNEL EN LIEN P.A - COORDINATION	13
DEMANDE PAR UN PROFESSIONNEL EN LIEN P.A - ÉVALUATION	90
DEMANDE PAR UN PROFESSIONNEL EN LIEN P.A - RÉUNION DE SYNTHÈSE	1
DIVERS - AIDE ALIMENTAIRE, C.A.P, BON, COLIS,	3
DIVERS - CONFLIT ENTOURAGE /ÉTABLISS/PROFESSION.	3
DIVERS - DEMANDE COLIS DE NOËL	13
DIVERS - INFORMATION MISSIONS PÔLE INFOS SÉNIORS	32
DIVERS - INFORMATION PERSONNE CONNUE DU PÔLE	3
DIVERS - RECHERCHE COORDONNÉES PROF. OU SERVICES	15
DIVERS - VÊTEMENTS / VESTIAIRE/ DON DE MATÉRIEL	1

Libellé	Effectif
INFORMATION PRÉOCCUPANTE - VULNÉRABILITÉ	5
LOGEMENT - ADAPTATION LOGEMENT	30
LOGEMENT - DÉMÉNAGEMENT	1
LOGEMENT - DETTE LOCATIVE	1
LOGEMENT - EXPULSION LOCATIVE	1
LOGEMENT - INCURIE/INSALUBRITÉ	4
LOGEMENT - LOGEMENT, RECHERCHE LOGEMENT ADAPTÉ	9
MAINTIEN AU DOMICILE - AIDE À DOMICILE, À LA VIE QUOTIDIENNE	171
MAINTIEN AU DOMICILE - GARDE À DOMICILE, NUIT, WEEK-END	1
MAINTIEN AU DOMICILE - PORTAGES REPAS	24
MAINTIEN AU DOMICILE - RENFORCEMENT/RÉVISION DU PLAN D'AIDE	9
MAINTIEN AU DOMICILE - RETOUR À DOMICILE/SORTIE HOSPIT/EHPAD	16
MAINTIEN AU DOMICILE - TÉLÉ-ASSISTANCE	20
SOINS - BILAN, CONSULTATION MÉMOIRE, ATELIER	2
SOINS - CONVALESCENCE / SSR	1
SOINS - ESA/EQUIPE SPÉC. ALZHEIMER - PARKINSON	3
SOINS - IDE/SSIAD	1
SOINS - MÉDECINS GÉNÉRALISTES /SPÉCIALISTES	3
SOINS - PROFESSIONNEL PARAMÉDICAL	6
SOINS - SOUTIEN PSYCHOLOGIQUE	3
SOLlicitation D'UN AIDANT - AIDE AUX AIDANTS, INFORMATION	1
SOLlicitation D'UN AIDANT - DROITS DES AIDANTS	2
SOLlicitation D'UN AIDANT - RÉPIT	1
SOLlicitation D'UN AIDANT - SOUTIEN POUR LES AIDANTS	2
TRANSPORTS - TRANSPORT POUR ACCÈS AUX SOINS	3
TRANSPORTS - TRANSPORT POUR LES LOISIRS	12
VIE SOCIALE ET CULTURELLE - ACTION COLLECTIVE/PRÉVENTION DU PÔLE	7
VIE SOCIALE ET CULTURELLE - COURS/FORMATION INFORMATIQUE	6
VIE SOCIALE ET CULTURELLE - LOISIRS /ACTIVITÉS /LIEN SOCIAL	28
VIE SOCIALE ET CULTURELLE - RECHERCHE LIEN SOCIAL	1

## ANNEXE 5 - LES ORIENTATIONS

**TABLEAU 1 – Comment les seniors ont connus le Pôle Infos seniors ?**

Moyens	Items complémentaires	Nombres
Information par l'entourage		11
Information par un professionnel	AUTRES PÔLE INFOS SÉNIORS 13	5
	CAISSE RETRAITE/COMPLÉMENTAIRE - ASSURANCE/MUTUELLE CCAS/E.S.A.	6
	Espaces Seniors, Maison du Bel Âge, Maison des Aidants	40
	CONSEIL DÉPARTEMENTAL 13	13
	DIVERS ACTEURS	15
	E.H.P.A.D/FOYER-LOGEMENT/ACCEUIL DE JOUR	165
	E.M.G - RÉSEAU DE SANTÉ - PTA	10
	I.D.E - KINÉ - PROF. PARAMÉDICAL	7
	M.D.S.	16
	MAIRIE DU SECTEUR	11
	PAR UN MEDECIN (M.T, NEUROLOGUE...)	5
	PAR UN PROFESSIONNEL MÉDICAL (Hôpital, SSR.)	13
	PAR UN PROFESSIONNEL SOCIAL (AS, CESF...)	13
	<b>Sous-total</b>	<b>28</b>
Support de communication	Flyers, affiches, site Internet, devanture	358
Action de communication	Article de presse, forum	106
Déjà connu		36
Non renseigné		108
	<b>TOTAL</b>	<b>636</b>

**TABLEAU 2 – Orientations hors zone**

ORIENTATIONS HORS ZONE d'INTERVENTION	Nombre de seniors concernés
AUTRES PÔLE INFOS SÉNIORS 13	1
AUTRES SERVICES - DIVERS PRESTATAIRES	8
CCAS E.S.A - CALPAE	8
CONSEIL DÉPARTEMENTAL - APA - MDPH	3
Demande faite par un professionnel	34
EHPAD - RESIDENCE AUTONOMIE - ACJ	1
I.D.E - KINÉ - PROF. PARAMÉDICAL	2
INTERNET	10
MAIRIE SEPTÈMES LES VALLONS	1
MAISON DU BEL ÂGE	4
PAR UN MEDECIN (M.T, NEUROLOGUE....)	2
PAR UN PROFESSIONNEL SOCIAL (AS, CESF..)	2
PERSONNE AIDEE/CONNUE PAR LE PÔLE	11
SERVICE SOCIAL HOPITAL	1
SERVICE SOCIAL SSR-SMR	1
SITE INTERNET DU POLE	6
Total	95

## ANNEXE 6 – ORIGINE GEOGRAPHIQUE DE LA DEMANDE

Items	COMMUNES OU ARRONDISSEMENTS	Nombre de personnes âgées concernées
Territoire du Pôle Infos seniors Marseille Nord	LES PENNES MIRABEAU	46
	MARSEILLE 13EME	174
	MARSEILLE 14EME	140
	MARSEILLE 15EME	168
	MARSEILLE 16EME	40
	SEPTEMES LES VALLONS	39
<b>TOTAL</b>		<b>607</b>

	NON RENSEIGNÉ	8
Hors Territoire du Pôle	MARSEILLE 3EME	2
	MARSEILLE 4EME	2
	MARSEILLE 5EME	1
	MARSEILLE 6EME	2
	MARSEILLE 8EME	2
	MARSEILLE 9EME	1
	MARSEILLE 10EME	1
	MARSEILLE 11EME	2
	MARSEILLE 12EME	5
	MARSEILLE 5non précisé)	6
	ALLAUCH	1
	SALON DE PROVENCE	4
<b>TOTAL</b>		<b>29</b>

	MARIGNANE	1
	SAINT VICTORET	1
	VITROLLES	1
<b>TOTAL</b>		<b>3</b>

Commentaires

### ► Quel public se rend dans les locaux du Pôle ?

Parmi les 48 personnes reçues, 35 résidents sur le territoire du Pôle Infos seniors Marseille Nord

**Répartition des visites au Pôle selon le lieu de résidence de l'utilisateur :**

Libellé	Résultat
MARSEILLE 13EME	14
MARSEILLE 14EME	15
MARSEILLE 15EME	4
SEPTEMES LES VALLONS	1
Total	35

## ANNEXE 7 -QUELLE PERSONNE AGEE S'ADRESSE AU POLE INFOS SENIORS ?

**Tableau 1**

Classe d'âge	Homme	Femme	Total
Moins de 60 ans	3	2	5
60 à 69 ans	75	50	125
70 à 79 ans	124	67	191
80 à 89 ans	157	58	215
90 à 99 ans	69	26	95
De 100 à 109 ans	1		1
<b>TOTAL</b>	<b>428</b>	<b>207</b>	<b>636</b>

**Tableau 2**

	Vit seul	Vit en couple	Vit en famille (enfants et famille élargie)	Vit avec un Ou plusieurs tiers (EHPAD, Résidence auto. Foyer...)	Non renseigné
<b>Hommes</b>	104	52	28	10	7
<b>Femmes</b>	282	74	46	4	14
<b>TOTAL</b>	<b>386</b>	<b>126</b>	<b>74</b>	<b>14</b>	<b>21</b>

**Tableau 3**

	Logement privé	Vit en collectivité*	Sans Domicile Fixe	Non renseigné
<b>Hommes</b>	168	17	0	13
<b>Femmes</b>	387	28	1	22
<b>TOTAL</b>	<b>555</b>	<b>45</b>	<b>1</b>	<b>35</b>

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

**Tableau 4**

	Intervenants professionnels					
	Isolé	Sans Intervention	Social	Paramédicaux	Aide à domicile	En Établissement
Hommes	1	97	32	74	51	14
Femmes	3	279	117	247	199	34
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>376</b>	<b>149</b>	<b>321</b>	<b>250</b>	<b>48</b>

**Tableau 5**

			Ayant un entourage mobilisable = aidant(s)				Ayant un entourage mobilisable ponctuellement				Non renseigné
	Absence d'entourage	Entourage non mobilisable	Enfant	Conjoint	Famille	Ami, Voisin	Enfant	Conjoint	Famille	Ami, voisin	
Hommes	2	53	62	25	26	3	8	1	5	4	21
Femmes	4	190	222	23	53	6	30	1	6	8	52
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>243</b>	<b>294</b>	<b>48</b>	<b>19</b>	<b>9</b>	<b>38</b>	<b>2</b>	<b>11</b>	<b>12</b>	<b>73</b>

## ANNEXE 8 - MOTIFS DE LA DEMANDE

	Libellé	Motif principal	Besoins repérés	Demandes ultérieures
<b>ACCES AUX DROITS</b>	ACCÈS AUX DROITS, RETRAITE/REVERSION/CRC	32	6	7
	AIDE FINANCIÈRE, DETTE/DIFFICULTÉ	39	3	17
	AIDE JURIDIQUE	3		2
	DROITS ACCÈS AUX SOINS (PEC, CSS...)	8	4	4
	DROITS ACCÈS ET MAINTIEN AU LOGEMEN	1	3	
	DROITS AIDE SOCIALE (DOMICILE - ÉTABL.)	4		
	DROITS APA	11	5	5
	DROITS CAISSE RETRAITE (MAINTIEN AU DOM)		1	1
	DROITS LIÉS AU HANDICAP (MDPH)	6	1	4
	INFORMATION CESU / DOMISERVE SORTIR+	1		
	PROTECTION JURIDIQUE DE LA PERSONNE	7	3	3
	<b>Sous-total</b>	<b>112</b>	<b>26</b>	<b>43</b>
<b>ACCUEIL DANS LES STRUCTURES</b>	ACCUEIL DE JOUR	9	7	9
	ENTRÉE EN EHPAD/HÉBERGEMENT PERMANENT	25	6	9
	FAMILLE D'ACCUEIL	3		2
	HÉBERGEMENT D'URGENCE	1		
	HEBERGEMENT TEMPORAIRE - HTU	5		1
	RECHERCHE MAISON DE RETRAITE / EHPAD	1	1	
	RECHERCHE PLACE AIDE SOCIALE EHPAD		3	1
	RECHERCHE RÉSIDENCE AUTONOMIE	1	1	1
	RÉSIDENCE AUTONOMIE/HÉBERGEMENT PERMANEN	6	3	6
	<b>Sous-total</b>	<b>51</b>	<b>21</b>	<b>29</b>
<b>AIDE ADMINISTRATIVE</b>	AIDE À LA CONSTITUTION DE DOSSIER	6	1	3
	AIDE ADMINISTRATIVE	21	10	7
	AIDE AUX DÉMARCHES DÉMATÉRIALISÉES	1		1
	AIDE POUR LES IMPÔTS	2		
	AIDE SUITE À UN DÉCÈS	3		1
	LIAISON AVEC LES ADMINISTRATIONS	1		
	<b>Sous-total</b>	<b>34</b>	<b>11</b>	<b>12</b>
<b>DIVERS</b>	AIDE ALIMENTAIRE, C.A.P, BON, COLIS,	3		
	CONFLIT ENTOURAGE /ÉTABLISS/PROFESSION.	2	1	2
	DEMANDE COLIS DE NOËL	12	1	1
	INFORMATION MISSIONS PÔLE INFOS SÉNIORS	4	1	2
	INFORMATION PERSONNE CONNUE DU PÔLE	3		2
	RECHERCHE COORDONNÉES PROF. OU SERVICES	14	1	4
	VÊTEMENTS / VESTIAIRE/ DON DE MATÉRIEL	1		1
	<b>Sous-total</b>	<b>39</b>	<b>4</b>	<b>12</b>
<b>INFORMATION PRÉOCCUPANTE</b>	APPUI TECHNIQUE			2
	COORDINATION		2	
	ÉVALUATION	2		
	<b>Sous-total</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>

	Libellé	Motif principal	Besoins repérés	Demandes ultérieures
LOGEMENT	ADAPTATION LOGEMENT	20	10	6
	DÉMÉNAGEMENT		1	
	DETTE LOCATIVE	1		1
	EXPULSION LOCATIVE	1		1
	INCURIE/INSALUBRITÉ		4	1
	Sous-total	22	15	9
MAINTIEN AU DOMICILE	AIDE À DOMICILE, À LA VIE QUOTIDIENNE	114	52	39
	GARDE À DOMICILE, NUIT, WEEK-END	1		
	PORTAGES REPAS	20	5	8
	RENFORCEMENT/RÉVISION DU PLAN D'AIDE	6	3	4
	RETOUR À DOMICILE/SORTIE HOSPIT/EHPAD	14	3	2
	TÉLÉ-ASSISTANCE	17	4	7
	Sous-total	172	67	60
SOINS	BILAN, CONSULTATION MÉMOIRE, ATELIER	1	2	
	CONVALESCENCE / SSR		1	1
	ESA/EQUIPE SPÉC. ALZHEIMER - PARKINSON	1	2	1
	IDE/SSIAD		1	
	MÉDECINS GÉNÉRALISTES /SPÉCIALISTES	3		
	PROFESSIONNEL PARAMÉDICAL	3	3	
	SOUTIEN PSYCHOLOGIQUE	1	2	1
	Sous-total	9	11	3
TRANSPORTS	TRANSPORT POUR ACCÈS AUX SOINS	1	2	1
	TRANSPORT POUR LES LOISIRS	9	3	7
	Sous-total	10	5	8
VIE SOCIALE ET CULTURELLE	ACTION COLLECTIVE/PRÉVENTION DU PÔLE	1		
	COURS/FORMATION INFORMATIQUE	4	2	2
	LOISIRS /ACTIVITÉS /LIEN SOCIAL	24	4	8
	RECHERCHE LIEN SOCIAL		1	
	Sous-total	29	7	10

	Libellé	Motif principal	Besoins repérés	Demandes ultérieures
DEMANDE par un PROFESSIONNEL en lien avec la PERSONNE ÂGÉE	APPUI TECHNIQUE	1	1	
	COORDINATION	9	4	9
	ÉVALUATION	81	10	19
	RÉUNION DE SYNTHÈSE		1	1
	Sous-total	91	16	29



# ANNEXE 9– DEMANDES PAR UN PROFESSIONNEL

CATÉGORIE	INFORMATIONS DEMANDÉES	Nombre
DEMANDE PAR UN PROFESSIONNEL	Accès aux droits	36
	Accueil Structure	20
	Action Collective	4
	Aides Administratives	8
	Appui technique	133
	Données observatoire	3
	Information sur une personne âgée	5
	Information mission des Pôles Infos seniors	263
	Information Préoccupante	2
	Logement	4
	Maintien à Domicile	25
	Recherche Coordonnées	35
	Rencontre avec le Pôle	6
	Rencontre pour les Professionnels	144
	Soins	4
	Transport	2
	Vie sociale et culturelle	5

# **ANNEXE 10– DEMANDES PAR UN AIDANT**

	Libellé des Informations demandées	Motif principal	Besoins repérés
ACCÈS AUX DROITS	ACCÈS AUX DROITS, RETRAITE/REVERSION/CRC		1
	DROITS AIDE SOCIALE (DOMICILE - ÉTABL.)	2	
	PROTECTION JURIDIQUE DE LA PERSONNE	2	
MAINTIEN AU DOMICILE	AIDE À DOMICILE, À LA VIE QUOTIDIENNE	1	1
	PORTAGES REPAS	1	
	TÉLÉ-ASSISTANCE		1
SOINS	BILAN, CONSULTATION MÉMOIRE, ATELIER		1
SOLlicitation d'un AIDANT	AIDE AUX AIDANTS, INFORMATION	1	
	ACTION COLLECTIVE	12	
	DROITS DES AIDANTS	4	
	SOUTIEN POUR LES AIDANTS	2	2