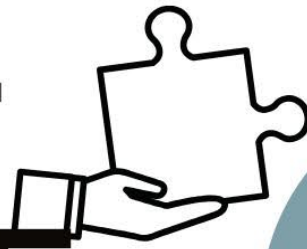
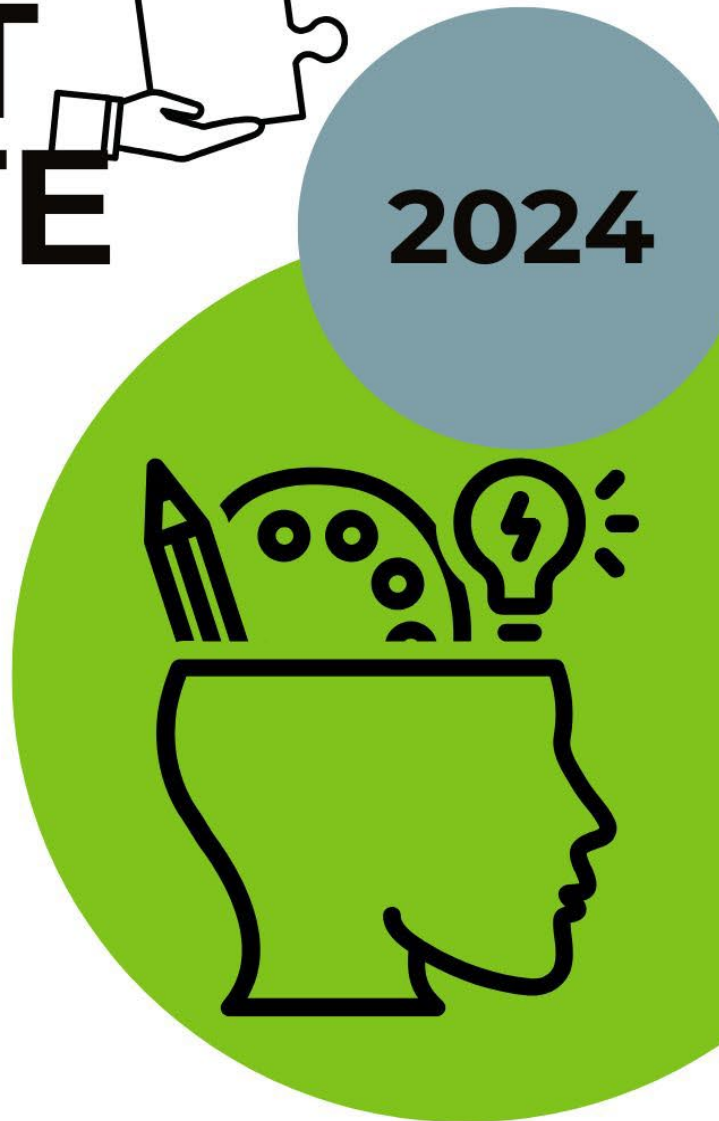




RAPPORT D'ACTIVITE



2024



« Avec le concours financier de la
Conférence des financeurs pilotée par
le Département de l'Essonne »

point-justice
Essonne

Association AGE 91
1 impasse Merlon – 91830 LE COUDRAY-MONTCEAUX
Tél. : 01 64 99 65 05 – www.age91.org

Sommaire Général

L'association.....	1
Département Sensibilisation	9
Point d'Accès au Droit des personnes âgées.....	21
Département Formation.....	38
Département Prestations de service	48
Seniors Numériquement Vôtres.....	52
Club des directeurs d'établissements : Club'AGE	60
Annexes	61

L'ASSOCIATION AGE 91



PRESENTATION DE L'ASSOCIATION

Identité

Titre

« **AGE 91** » – Association départementale pour la bientraitance et les droits des personnes âgées et des adultes en situation de handicap.

Coordonnées

1 impasse du Merlon
91830 LE COUDRAY MONTCEAUX
Téléphone : 01 64 99 65 05
Courriel : contact@age91.org

Site internet

<http://www.age91.org>

Numéro de SIRET

330 667 098 00041

Forme juridique

Association Loi 1901

APE

8559A

Date de création

16 mai 1995 – modification des statuts le
18 mai 2021 puis le 23 avril 2023

Président de l'association

Docteur Bernard DUPORTET

Objet social

L'association a pour objet de recenser, évaluer, coordonner et développer des actions dans les champs sanitaires, sociaux et médico-sociaux permettant de promouvoir la bientraitance et le respect des droits des personnes fragilisées par le vieillissement, la maladie ou le handicap.

L'association développe particulièrement ses activités dans les domaines suivants dont la liste n'est pas exhaustive :

- Sensibilisation et actions de prévention en direction des professionnels
- Information et orientation juridique
- Formation des professionnels
- Prestations de services (Groupe d'Analyse des Pratiques Professionnelles, Groupe de Parole, conférences ...)

Public cible

Nos actions s'adressent aux **professionnels des secteurs sanitaires, sociaux et médico-sociaux intervenant auprès des personnes âgées et des adultes en situation de handicap**, par le biais d'actions de sensibilisation, de formation et d'analyses des pratiques professionnelles.

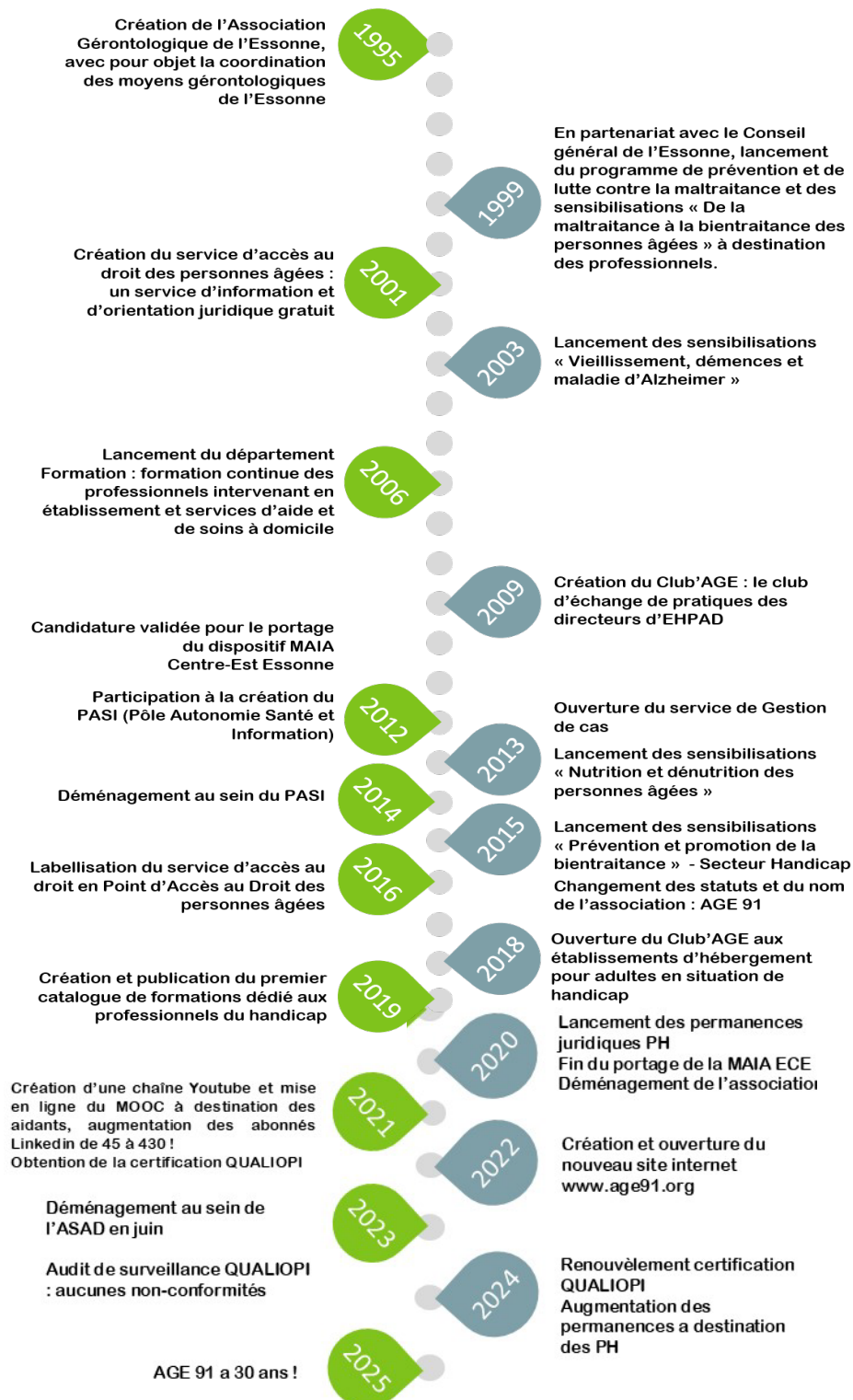
AGE 91 mène également des actions à destination des **personnes âgées et de leurs proches**, dans le cadre d'un Point d'Accès au Droit des personnes âgées.

Enfin, depuis trois ans, AGE 91 a mis en place des permanences juridiques à l'attention des adultes en situation de handicap, de leurs proches et des professionnels les accompagnant, en collaboration avec le CIDFF.

Territoire

L'association intervient sur tout le département de l'Essonne pour les actions de sensibilisation, formation et en matière d'accès au droit. Nos formations s'adressent également aux départements limitrophes et nous répondons aux demandes émanant du territoire national lorsque cela se présente.

Les actions de l'association



GOUVERNANCE ET ORGANISATION

Les administrateurs bénévoles

Un groupe de professionnels et retraités, bénévoles ou détachés de leur institution d'origine, apporte leurs compétences au service de l'association en tant qu'administrateurs.

L'Assemblée Générale Ordinaire a eu lieu le 23 Mai 2024.

Le Conseil d'Administration se compose ainsi :

NOM	Prénoms	Fonction au sein de l'association
CHANGENET	Didier	Administrateur
CHAUMETTE	Laurence	Administratrice
DUPORTET	Pierre, Jean, Bernard	Président
FERNANDES-BILLAUD	Lilia	Administratrice
GILLE	Céline	Administratrice
MAUGOURD	Marie-France	Vice-présidente
MOUACI	Catherine	Secrétaire
NAELS	Dominique	Trésorière
PIGEON	Marie-France	Administratrice
GRAND	Arnaud	Administrateur
BOYE	Ibrahima	Administrateur

3 Conseils d'Administration et une Assemblée Générale Extraordinaire ont eu lieu en 2024.

Les adhérents

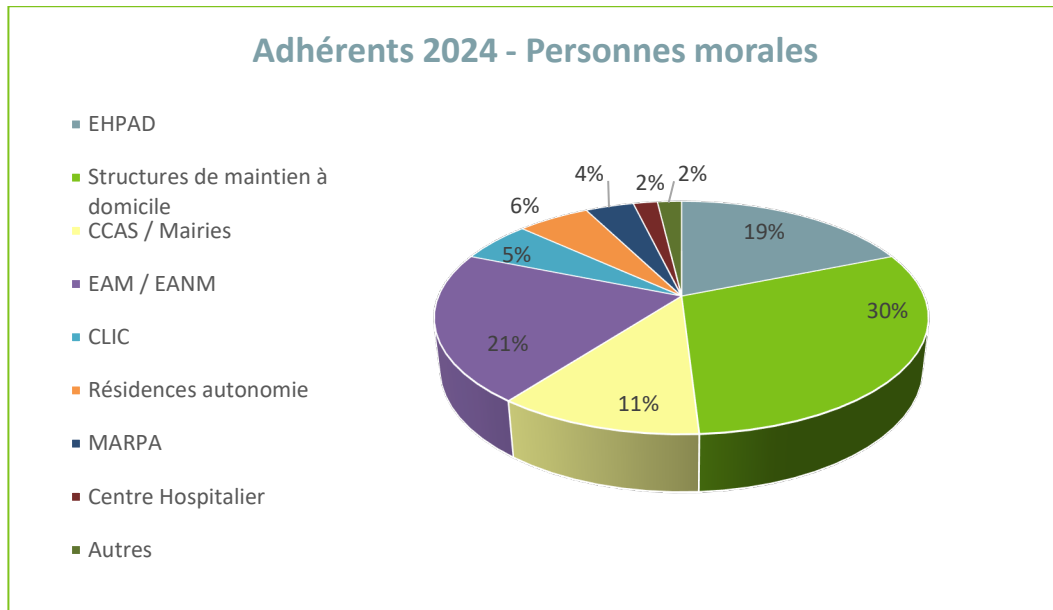
Début 2024, nous avons lancé un appel à cotisation à l'ensemble de nos partenaires institutionnels. En tant que personnes morales, les structures adhérentes à l'association témoignent leur soutien aux actions proposées par AGE 91 et nous aident à favoriser l'amélioration de la qualité d'accompagnement des personnes âgées et des adultes en situation de handicap.

- **200 €** pour les personnes morales de plus **≥ 10 ETP**
- **30 €** pour les personnes morales **< 10 ETP**
- **20 €** pour les personnes physiques.

L'adhésion ouvre également droit à des remises sur nos prestations de formation en INTRA (de -5% à -12%).

En 2024, AGE comptabilise **66 adhérents** contre 77 en 2023, dont :

- **53** personnes morales,
- **13** personnes physiques.



MOYENS DE L'ASSOCIATION

Ressources humaines

Au 31/12/2024, l'équipe salariée de AGE 91 est composée de :

Stéphanie BLANCHARD	Responsable formation (1 ETP)
Perrine LUYOLA	Apprentie assistante formation
Elise MATHIEU	Assistante administrative (1 ETP)
Omar DIDAOU	Juriste (1 ETP)

Cette équipe est appuyée par un contrat de prestation signé avec l'Association ASAD pour la gestion de 3 postes :

- RH depuis le 1^{er} janvier 2022 : Vanessa AUSSERAY
- COMPTABILITE depuis le 1^{er} mars 2021 : Nelly MATHIEU
- DIRECTION depuis le 1^{er} octobre 2022 : Agnès LABARRE

Perrine LUYOLA a débuté son apprentissage en novembre 2023.

Élise Mathieu a pris ses fonctions le 12 novembre 2024, après la rupture de la période d'essai de Pauline Deleray en mars 2024 et la démission de sa remplaçante, Nelly Théverin, embauchée en juin 2024, qui a quitté ses fonctions le 8 novembre 2024.

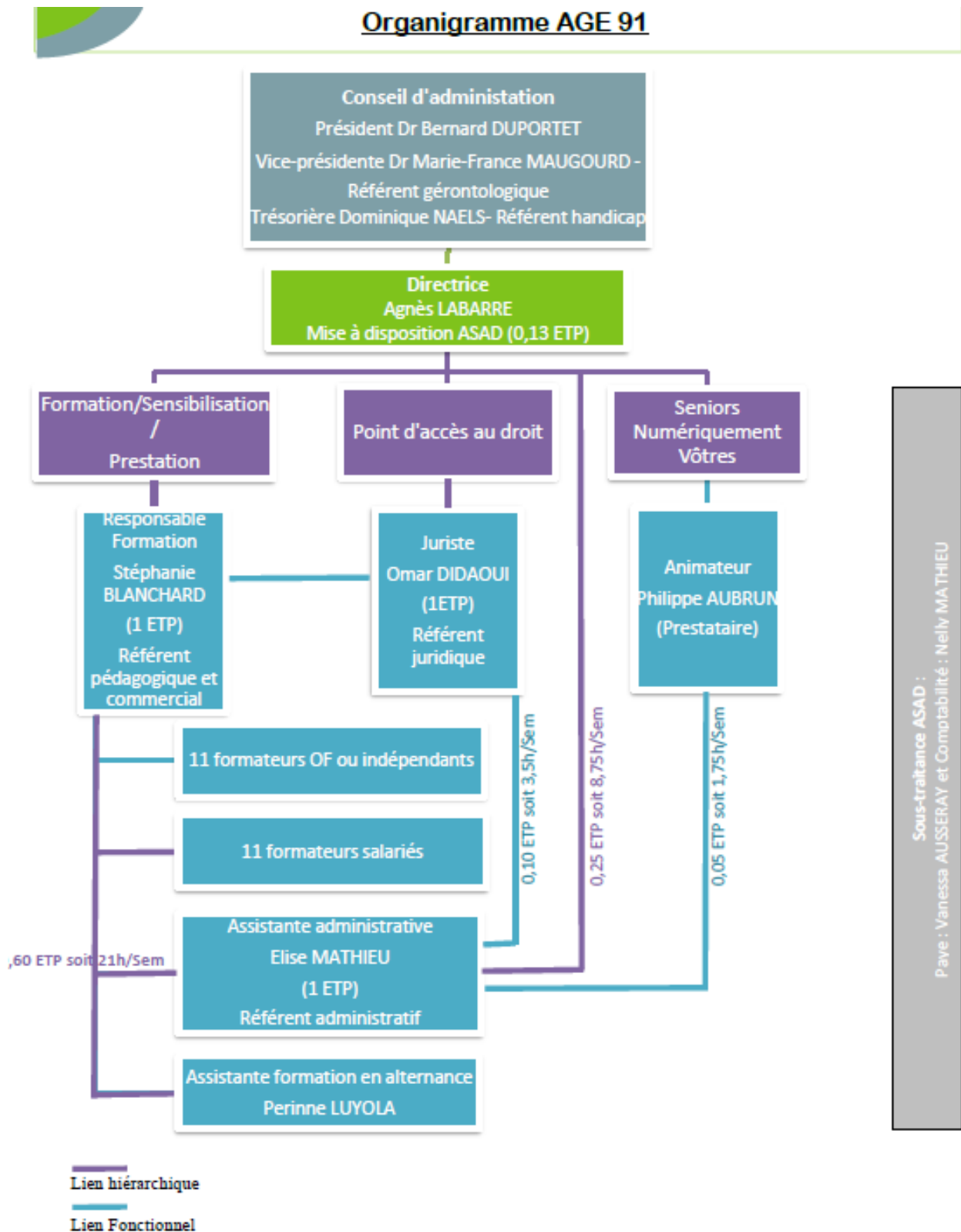
Formateurs occasionnels :

L'équipe est également composée de formateurs occasionnels (salariés, indépendants ou organisme de formation) pour l'animation des actions de sensibilisation, de formation, groupes de paroles, d'analyse de pratiques professionnelles et conférences « grand public ».

En 2024, nous avons travaillé avec **19** formateurs.

Le profil des formateurs est aussi diversifié que les spécificités de nos interventions. Nous travaillons ainsi avec des psychologues ; des cadres infirmiers ou IDE ; une psychomotricienne ; un masseur-kinésithérapeute, un psychothérapeute et des pompiers sauveteurs secouriste.

Ainsi, l'équipe chargée de faire vivre au quotidien les actions de l'association est désormais composée de :



Sous-traitance ASAD :
Pave : Vanessa AUSSEY et Comptabilité : Nelly MATHIEU

Formation du personnel

Stéphanie BLANCHARD Perrine LUYOLA	Se préparer à l'audit de renouvellement QUALIOPI
Stéphanie BLANCHARD	Responsabilisation des équipes : comment développer des pratiques plus responsabilisantes ?
Formatrice salariée	Animer des groupes d'analyses des pratiques professionnelles dans le champ social et médicosocial



« Avec le concours financier de la
Conférence des financeurs pilotée par
le Département de l'Essonne »



point-justice
Essonne

Pour l'année 2024, les ressources de l'association comprennent :

- Des subventions du/de la :
 - **Conseil départemental de l'Essonne**, pour le(s) :
 - Actions de sensibilisation départementales,
 - Point d'Accès au Droit des personnes âgées,
 - **Conseil Départemental d'Accès au Droit (CDAD)** pour le(s) :
 - Point d'Accès au Droit des personnes âgées,
 - Les Journées Seniors (*à destination des professionnels du médico-social*),
 - **Caisse Primaire d'Assurance Maladie (CPAM)** pour le Point d'Accès au Droit
 - **Conférence des financeurs pilotée par le Département de l'Essonne** pour le(s) :
 - Permanences juridiques adressées aux adultes en situation de handicap,
 - Les Journées Seniors (*à destination des usagers*),
 - Diagnostic d'un Point d'accueil et de Soutien aux Tuteurs Familiaux
 - Renouvellement pour 1 an de « Seniors Numériquement Vôtres » (*ateliers numériques à destination des personnes âgées*)
 - Projet « Conciergerie sociale et solidaire »,
 - **Communauté de Communes du Val d'Essonne** dans le cadre des permanences juridiques physiques ayant lieu à la demande sur leur territoire.
- Les cotisations et dons
- Les actions de formation
- Les groupes de parole et groupes d'analyse des pratiques professionnelles
- Les conférences
- Les permanences physiques du Point d'Accès au Droit des personnes âgées en collaboration avec la Communauté de Communes du Val d'Essonne.



Nous profitons de ce rapport d'activité pour remercier vivement l'ensemble de nos partenaires financiers qui nous apportent leur soutien et qui nous font confiance. Nos actions peuvent se poursuivre et se développer grâce à leur concours.

EN CHIFFRE

91

Sessions de sensibilisation pour la
prévention des professionnels

116

Jours de Formation professionnelles
dispensées

70

Séances de Groupe de Parole ou Groupe
d'analyse des pratiques professionnelles

15

Conférences

361

Situations suivies par la permanence
téléphonique du Point d'Accès au Droit

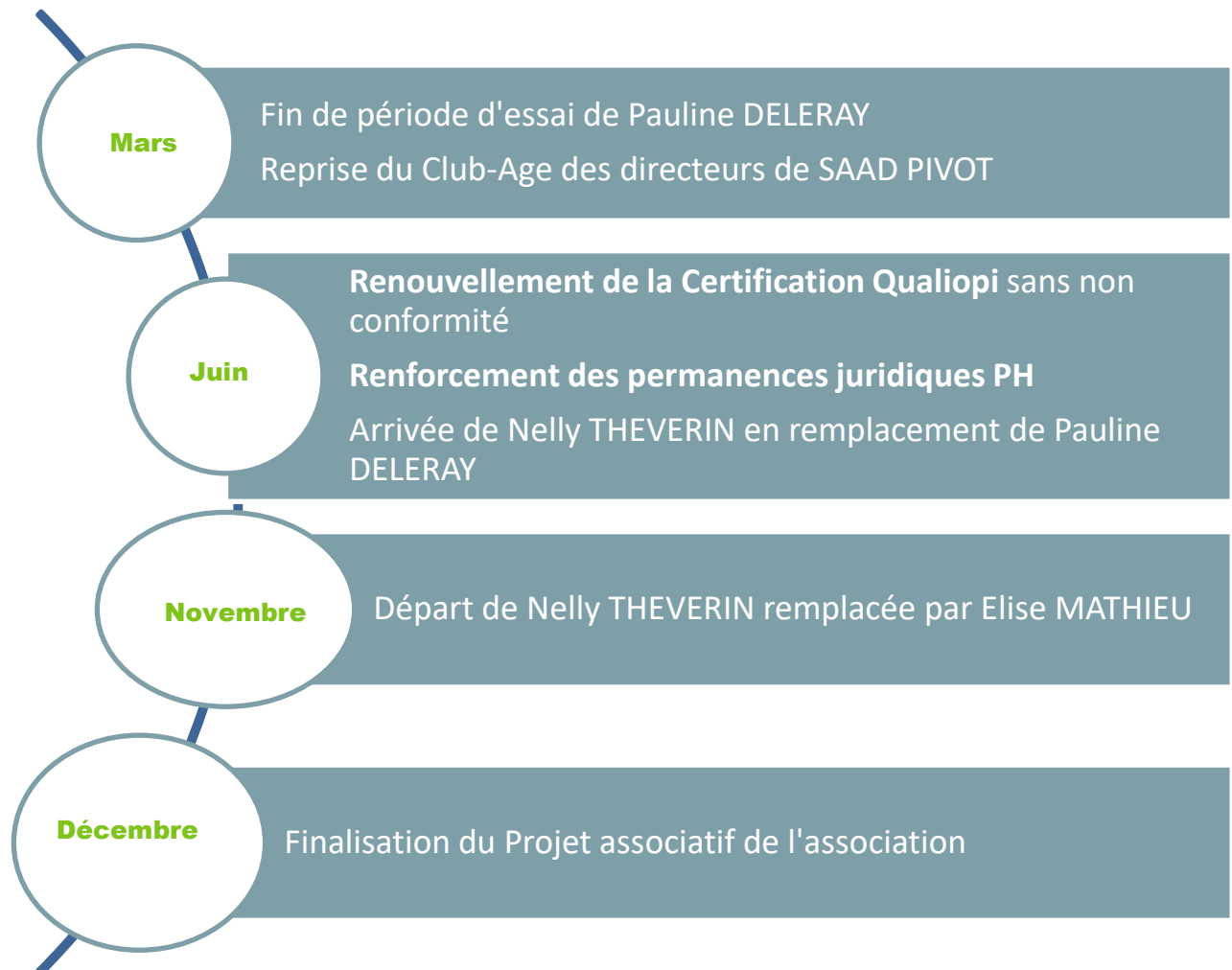
146

Usagers reçus au sein des permanences
physiques du Point d'Accès au Droit

56

Ateliers Séniors Numériquement Vôtres

FAITS MARQUANTS DE L'ANNEE 2024



Rédaction :
Agnès LABARRE
Directrice

DEPARTEMENT SENSIBILISATION



ORGANISATION ET FONCTIONNEMENT	10
➤ <i>Cadre d'intervention et objectifs</i>	10
➤ <i>Organisation des sessions de sensibilisation</i>	10
• Prévention de la maltraitance et promotion de la bienveillance	11
× Secteur de la gérontologie.....	11
× Secteur du Handicap	11
• Maladies neuro-évolutives : la maladie d'Alzheimer	11
• Nutrition et dénutrition de la personne âgée	11
BILAN QUANTITATIF	12
➤ <i>Nombre de sessions et de professionnels sensibilisés</i>	12
➤ <i>Public sensibilisé</i>	12
• Répartition par type de structure et par secteur.....	12
• Répartition des participants par fonction.....	12
BILAN QUALITATIF	13
➤ <i>Questionnaires de satisfaction</i>	13
• Le contenu.....	13
• Les suites à donner	15
• Le formateur	15
• Commentaires des participants.....	16
➤ <i>Evaluation spécifique « Prévention de la maltraitance et promotion de la bienveillance »</i> ...	16
• La représentation de la maltraitance par les professionnels.....	16
× Secteur de la gérontologie.....	17
× Secteur du Handicap	18
• L'utilité des sensibilisations pour les professionnels.....	18
• L'impact des sensibilisations sur les professionnels.....	19
CONCLUSION	20



ORGANISATION ET FONCTIONNEMENT

➤ Cadre d'intervention et objectifs

Depuis 1999 et grâce au Conseil départemental de l'Essonne, AGE 91 s'implique dans la sensibilisation des professionnels de la gérontologie. Depuis 2015, notre champ d'intervention s'est élargi aux professionnels accompagnant des adultes en situation de handicap.

Ces actions n'ont pas vocation à être dispensées au grand public ni aux aidants non professionnels.

Ces sensibilisations permettent aux professionnels de bénéficier de sessions d'information sur différents sujets inhérents à la qualité de l'accompagnement des personnes. **Ces actions visent notamment à élever le niveau de conscience des professionnels en leur permettant, face à une situation ou un comportement préoccupant, de mieux en appréhender la nature, d'en faire l'analyse et de réagir d'une manière adaptée.**

Pour les sessions concernant la gérontologie, les actions sont destinées aux professionnels des services d'aide et de soins à domicile, CLIC, Résidences Autonomie, Résidences Services et Centre Communaux d'Actions Sociales.

Seules les sensibilisations sur le thème de la « Nutrition et dénutrition des personnes âgées » sont proposées aux EHPAD, conformément à ce que prévoit la convention avec le Conseil départemental de l'Essonne.

Pour les sessions concernant le secteur du handicap, les actions sont destinées uniquement aux professionnels intervenant auprès des adultes en situation de handicap. Le public ciblé est actuellement composé de EANM (Etablissement d'accueil non médicalisé), EAM (Etablissement d'accueil médicalisé) et ESAT (Etablissement et service d'aide par le travail).

Compte tenu du soutien du Conseil départemental de l'Essonne et d'une volonté commune d'agir dans le cadre de la promotion de la bientraitance, ces interventions sont gratuites pour les établissements et services Essonnais.

➤ Organisation des sessions de sensibilisation

Les sessions de sensibilisation ont une durée de **2 fois 2h30**. Elles sont programmées aux horaires qui conviennent le mieux aux structures et, en principe, en Intra, c'est-à-dire au sein des structures pour laquelle la session est organisée.

Toutefois, pour répondre aux sollicitations des structures dans l'incapacité de mobiliser un groupe de 10 professionnels en même temps, nous avons créé un partenariat pour programmer des sessions inter-établissements et ainsi faciliter les inscriptions individuelles.

Ainsi, en 2024 des sessions mutualisées ont pu être organisées avec la plateforme PDMA / SAP 91.

L'animation des sensibilisations est réalisée par les formateurs intervenant pour l'association. Ces derniers sont recrutés en fonction de leur qualification (IDE, cadre infirmier, psychologue, directeur de structure), de leurs expériences professionnelles dans le secteur de la gérontologie et/ou du handicap et de la formation auprès d'adultes.

Une attention toute particulière est apportée aux outils à disposition des formateurs mais également des stagiaires. En effet, outre le livret pédagogique, un questionnaire d'évaluation et de satisfaction est également remis à chaque participant, nous permettant ainsi d'ajuster le contenu et les modalités proposées au regard des retours éventuels des participants.

Trois thèmes de sensibilisations sont proposés :

- **Prévention de la maltraitance et promotion de la bientraitance**

- × *Secteur de la gérontologie*

Deux niveaux de sensibilisation sont proposés aux professionnels intervenant au domicile des personnes âgées (programme détaillé en [annexe 1](#)).

Niveau 1 : Définition de la maltraitance ; les différentes formes de maltraitance ; les facteurs de risque.

Niveau 2 : Analyse de situations de la vie quotidienne ; comment réagir ? Quelles attitudes bientraitantes adopter ?

- × *Secteur du Handicap*

Deux niveaux de sensibilisation sont proposés aux professionnels travaillant en structures d'accueil pour adultes en situation de handicap (programme détaillé en [annexe 2](#)).

Niveau 1 : Définition des concepts de bientraitance et de maltraitance, l'approche juridique et les différentes formes de maltraitance ; les facteurs de risque.

Niveau 2 : Analyse de cas concrets ; analyse de situations issues des pratiques professionnelles : comment réagir, quelles attitudes adopter pour un accompagnement bientraitant ?

- **Maladies neuro-évolutives : la maladie d'Alzheimer**

Deux niveaux de sensibilisation sont proposés aux professionnels intervenant au domicile des personnes âgées (programme détaillé en [annexe 3](#)).

Niveau 1 : Différences entre vieillissement normal et vieillissement pathologique ; étude des maladies neurodégénératives et plus particulièrement de la maladie d'Alzheimer.

Niveau 2 : Mieux comprendre le malade ; les troubles cognitifs ; les troubles de la vie quotidienne ; les troubles psycho-comportementaux ; conduites à tenir et stratégies.

- **Nutrition et dénutrition de la personne âgée**

Deux niveaux de sensibilisations sont proposés aux professionnels de la gérontologie intervenant au domicile ou en établissement d'hébergement. (Programme détaillé en [annexe 4](#)).

Niveau 1 : « Détecter et prévenir » : dénutrition et déshydratation du sujet âgé ; la prévention par une bonne alimentation ; les régimes restrictifs ; autres actions de prévention.

Niveau 2 : « Agir face aux signes de dénutrition et de déshydratation » : rappels diététiques ; les conséquences de la dénutrition ; la prise en charge de la dénutrition ; les troubles de la déglutition ; les aides au quotidien ; analyse de cas cliniques interrogeant la pratique quotidienne.

BILAN QUANTITATIF

➤ Nombre de sessions et de professionnels sensibilisés

Thème	Nb de sessions	Nb de structures	Participations
Prévention maltraitance – promotion bientraitance (PA)	33	20	276
Prévention maltraitance – promotion bientraitance (PH)	18	7	145
Maladies neurodégénératives : la maladie d'Alzheimer	16	15	102
Nutrition et dénutrition des personnes âgées	24	22	173
TOTAL au 31/12/2024	91		696

Soit une augmentation de 5 % avec l'année N-1.

➤ Public sensibilisé

- Répartition par type de structure et par secteur

Secteur de la Gérontologie					
Type	Alzheimer	Maltraitance/ Bientraitance	Nutrition	Total général	%
CCAS	2	5	4	11	19%
Résidence Autonomie	2	3	4	9	16%
EHPAD			6	6	10%
MARPA	1			1	2%
Aide et soins à domicile	10	12	8	30	53%
Total général	15	20	22	57	100%

Secteur du Handicap		
Type	Maltraitance/ Bientraitance	%
EAM	1	14%
EANM	6	86%
Total général	7	100%

Détail des structures présenté en annexe 5.

- Répartition des participants par fonction

Catégorie professionnelle	Secteur géronologique	Secteur handicap	Total général	%
Administratif	30	5	35	5%
AES / AMP	54	40	94	14%
Agent de service / ASH	26	5	31	5%
Agent technique (maintenance)	23	2	25	4%

Catégorie professionnelle	Secteur gériatologique	Secteur handicap	Total général	%
Aide à domicile	90		90	13%
Aide-soignant/ASG	138	11	149	21%
Animateur	5	3	8	1%
Auxiliaire de vie	84	1	85	12%
Cuisine / Restauration	4		4	0%
Direction / Chef de service	39	16	55	8%
Educateur / Moniteur		47	47	7%
Infirmier	20	3	23	3%
Paramédical	13	6	19	3%
Stagiaire		3	3	0%
Travailleur social		2	2	0%
Non renseignée	20	1	21	3%
Autres	5		5	1%
Total général	551	145	696	100%

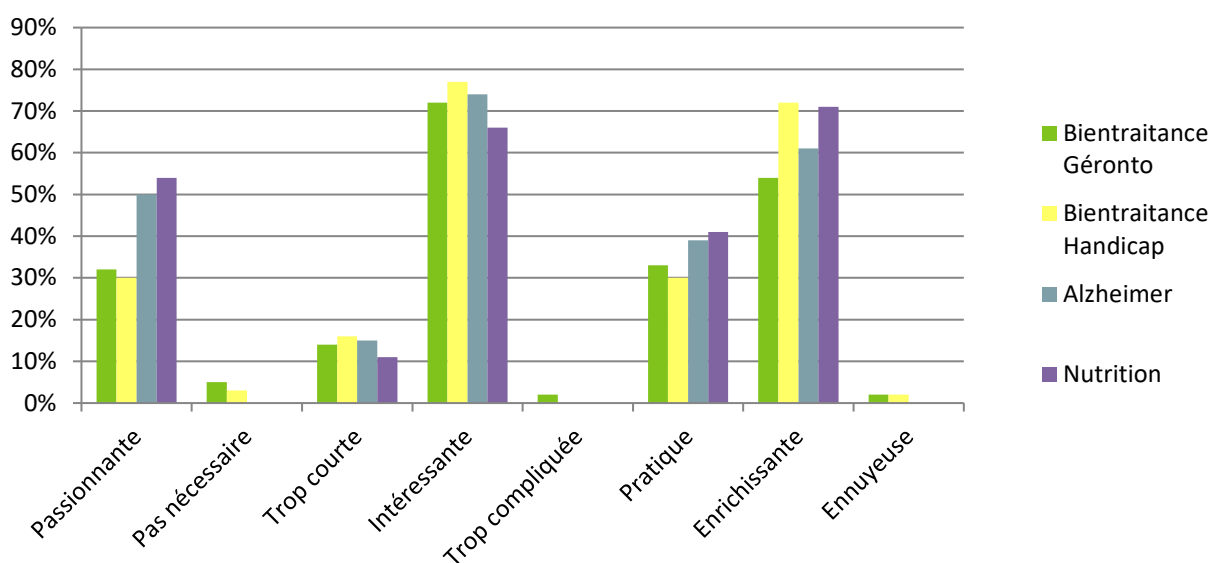
BILAN QUALITATIF

➤ Questionnaires de satisfaction

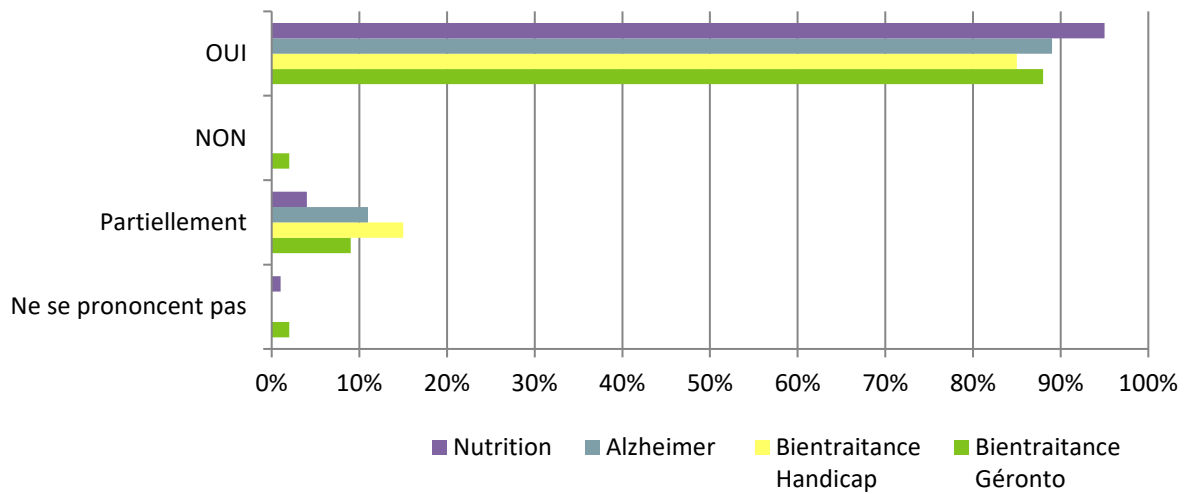
A l'issue des sessions, un questionnaire d'évaluation est remis aux participants. Au-delà d'évaluer leur satisfaction, leur analyse nous permet notamment d'ajuster les contenus aux attentes des stagiaires et d'en présenter la synthèse.

- **Le contenu**

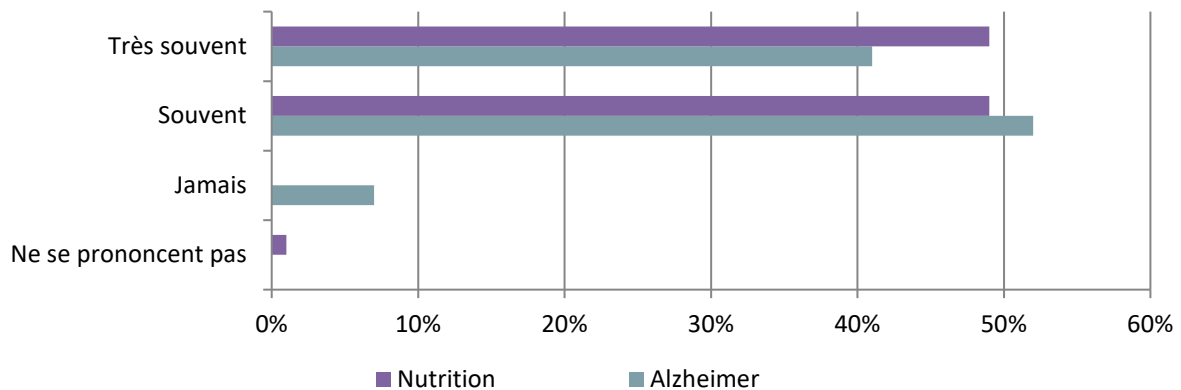
Choisissez les adjectif(s) correspondent à votre appréciation de la séance



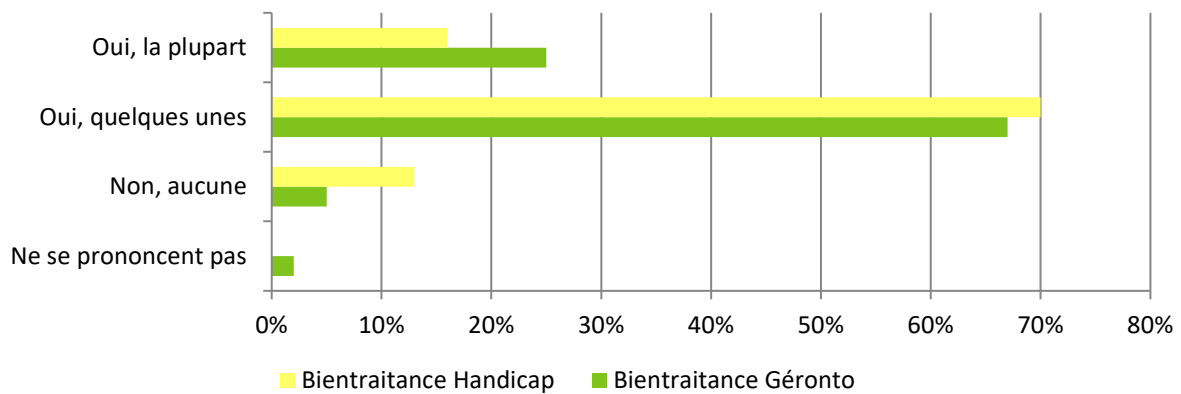
Le contenu de cette session a-t-il répondu à vos attentes ?



Les exemples cités par le formateur sont-ils proches des situations que vous rencontrez dans votre pratique quotidienne ?

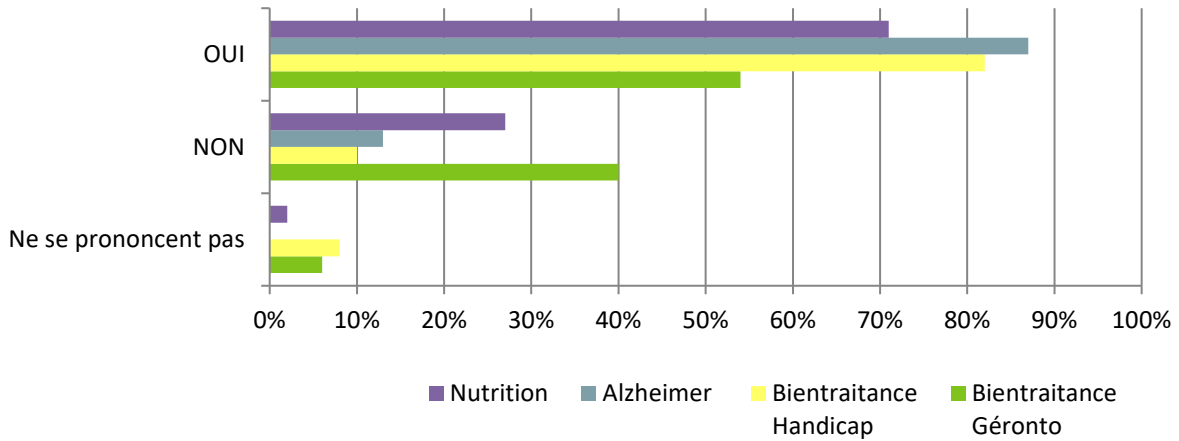


Avez-vous déjà rencontré des situations semblables aux situations évoquées pendant la session ?



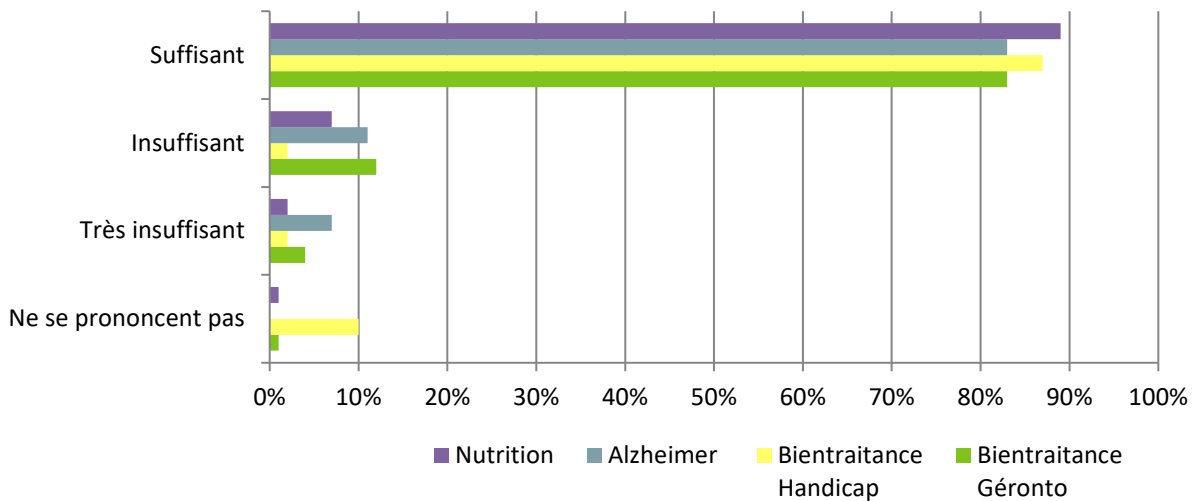
• **Les suites à donner**

Estimez-vous souhaitable de poursuivre l'étude de ce thème par une prochaine session ?

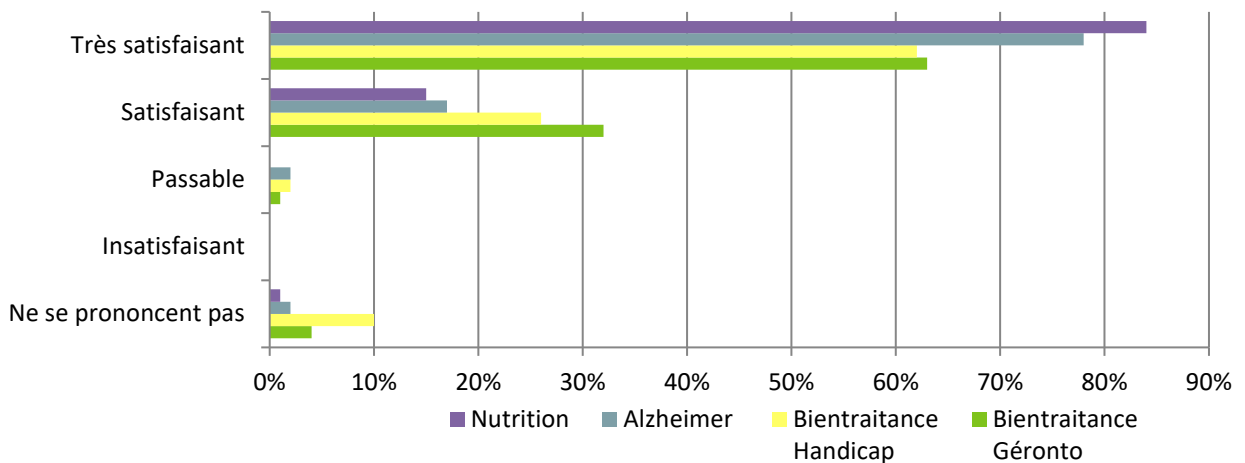


• **Le formateur**

Le temps de parole laissé aux stagiaires vous a-t-il paru :



Quelle appréciation portez-vous sur les qualités pédagogiques du formateur ?



- **Commentaires des participants**

Qu'est-ce qui vous a plu et/ou déplu dans cette sensibilisation ?

Quelques extraits de commentaires laissés par les participants à l'issue des sessions, tous niveaux confondus :



➤ **Evaluation spécifique « Prévention de la maltraitance et promotion de la bientraitance »**

- **La représentation de la maltraitance par les professionnels**

L'un des objectifs des sensibilisations « Prévention de la maltraitance et promotion de la bientraitance » est d'aider les professionnels à mieux repérer les situations de maltraitance potentielles et faire évoluer leurs représentations.

Aussi, l'évaluation du 1^{er} niveau de la sensibilisation repose essentiellement sur l'évolution de la représentation de la maltraitance chez les professionnels. Au fil des années, nous avons constaté une réelle progression dans la connaissance de la maltraitance. C'est pourquoi, afin d'appréhender l'évolution de la perception de la maltraitance par les professionnels, nous remettons un questionnaire identique en début et fin de session.

× Secteur de la gérontologie

Comment qualifiez-vous les situations suivantes ?	Bientraitante		Maltraitante		Je ne sais pas	
	Début	Fin	Début	Fin	Début	Fin
La fille de Madame Martin demande à l'aide à domicile si elle peut nettoyer le sol et la véranda plutôt qu'aller se promener au bord du lac avec sa mère : « elle n'a pas besoin de prendre l'air ! »	3 %	5 %	91 %	91 %	6 %	4 %
L'aide à domicile accompagnant Madame Martin en courses : « Il faut qu'on se dépêche ce matin mamie , je suis en retard ».	7 %	4 %	84 %	↻ 91 %	7 %	3 %
Monsieur Martin s'inquiète : « C'est quoi cette pilule là ? » L'aide-soignante lui répond : « C'est le médecin qui l'a prescrite, vous devez la prendre. »	39 %	30 %	35 %	↻ 55 %	22 %	10 %
Monsieur Martin est vexé. Madame Martin est de retour de chez son coiffeur. Le médecin lui a dit : « Tu es jolie Agnès aujourd'hui ».	54 %	36 %	21 %	↻ 50 %	21 %	11 %
L'aide à domicile à Madame Martin : « Vous avez reçu une lettre de votre fils du Canada. Le timbre est joli. Je vais le découper pour ma collection. »	8 %	4 %	60 %	↻ 84 %	25 %	9 %
Monsieur Martin demande à ses enfants d'intervenir auprès de la responsable. Son épouse, atteinte de démence Alzheimer, a été attachée à une chaise parce qu'elle n'arrêtait de vider l'armoire et déplier le linge.	5 %	4 %	88 %	↻ 91 %	4 %	1 %
Ouvrant les volets et la fenêtre, l'aide à domicile dit « Allez, on va se laver et s'habiller ». Monsieur Martin se dit « Mais on va me voir tout nu et, avant, j'aurai préféré prendre mon petit déjeuner »	7 %	7 %	70 %	↻ 84 %	18 %	5 %
Monsieur Martin râle car il a été puni. Comme, il n'a pas mangé sa viande, il n'a pas eu de dessert.	1 %	3 %	94 %	94 %	2 %	1 %
Monsieur Martin est choqué, l'aide-soignante n'a pas changé l'eau de son bain, pour baigner son épouse par économie.	2 %	2 %	89 %	↻ 95 %	7 %	1 %
Madame Martin demande : « J'ai besoin d'aller aux toilettes ». L'aide à domicile répond gentiment « Je vous ai installée à table, c'est l'heure de manger et l'infirmière vient de vous mettre une couche ».	11 %	5 %	76 %	↻ 89 %	12 %	3 %

Résultats obtenus à partir de **141** questionnaires exploitables

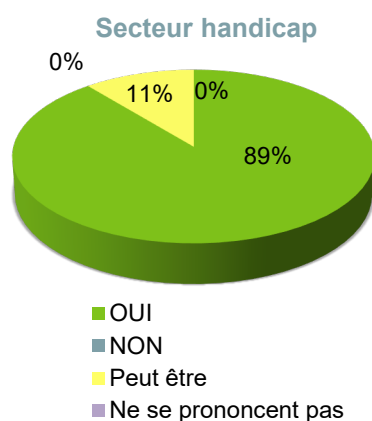
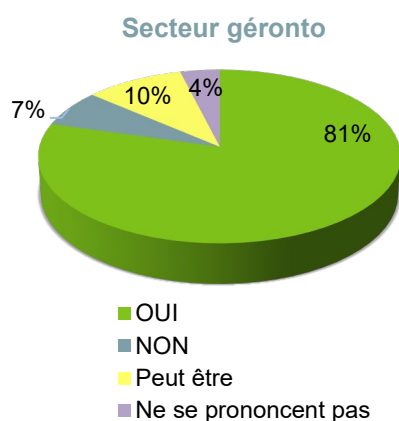
× **Secteur du Handicap**

Comment qualifiez-vous les situations suivantes ?	Bientraitante		Maltraitante		Je ne sais pas	
	Début	Fin	Début	Fin	Début	Fin
Une éducatrice s'adressant à un résident : « Bah alors Thierry, vous ne m'offrez pas mon café crème ce matin ? »	20 %	10 %	45 %	↗68 %	34 %	20 %
Monsieur Dubois est déprimé, il confie à l'infirmière vouloir en finir avec la vie, elle ne répond rien.	1 %	0 %	87 %	↗96 %	11 %	4 %
C'est l'heure du goûter. Comme chaque jour, l'AES donne en souriant un verre de jus d'orange à Monsieur Dubois.	69 %	62 %	15 %	↗34 %	15 %	4 %
Monsieur Dubois est énervé et devient violent. L'éducateur, par mesure de protection, l'enferme dans sa chambre.	18 %	8 %	69 %	↗80 %	13 %	11 %
L'IDE vient pour les soins de Madame Dubois. Elle lui dit bonjour, lui fait sa piqûre et s'en va.	20 %	17 %	58 %	↗73 %	23 %	10 %
L'AES apporte le repas de Monsieur Dubois. Elle repasse 15 minutes après pour savoir si tout va bien et s'il a besoin de quelque chose.	86 %	66 %	6 %	↗27 %	8 %	7 %
L'animateur organise une activité. Il va lui-même chercher les personnes qu'il pense aptes à participer.	46 %	35 %	35 %	↗58 %	18 %	7 %
Le collègue de Thierry est absent à l'atelier ce matin. La responsable d'atelier lui demande : « Titi, tu veux bien prendre la place de Momo aujourd'hui ? »	20 %	20 %	44 %	↗65 %	34 %	15 %
Depuis plusieurs jours Madame Dubois est agitée et agressive. Ce matin, l'équipe soignante décide de lui donner un traitement pour la calmer.	48 %	46 %	30 %	↗44 %	21 %	10 %
Monsieur Dubois demande à être accompagné aux toilettes. L'aide-soignante pressée lui répond : « Vous avez une couche... et je n'ai pas le temps ce matin ! ».	3 %	1 %	96 %	↗99 %	0 %	0 %

Résultats obtenus à partir de 71 questionnaires exploitables.

• **L'utilité des sensibilisations pour les professionnels**

Estimez-vous que cette sensibilisation participera à favoriser la bientraitance au quotidien ?

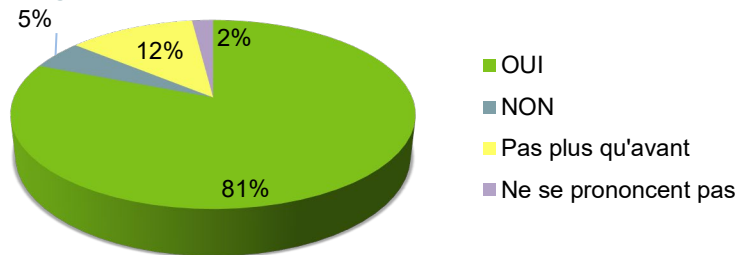


• **L'impact des sensibilisations sur les professionnels**

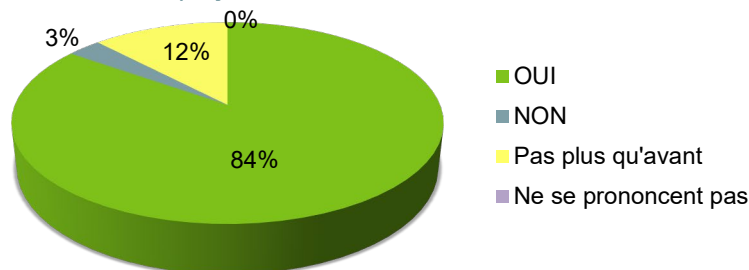
En début de session de niveau 2, les questions suivantes ont été posées aux professionnels travaillant auprès d'adultes en situation de handicap :

Vous avez suivi il y a quelques temps une intervention sur ce thème. Grâce à cette intervention... que pourriez-vous dire ?

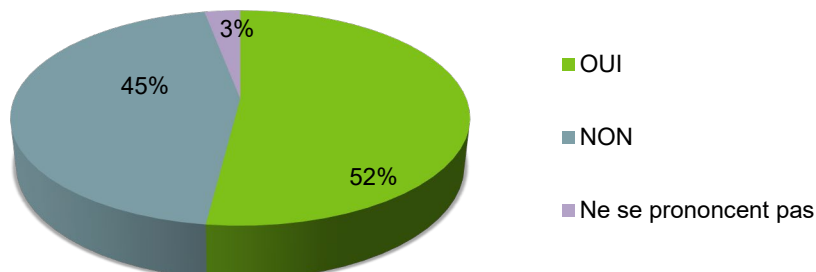
Je prête plus attention aux gestes routiniers



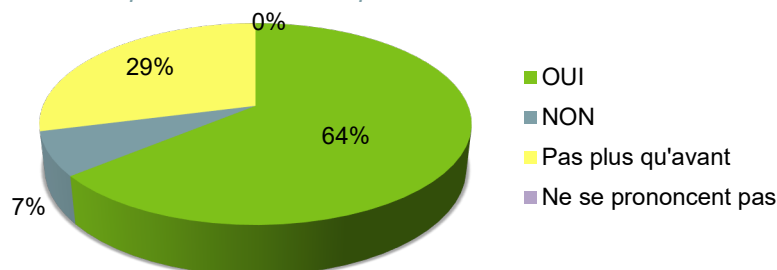
Je prête plus attention aux mots employés



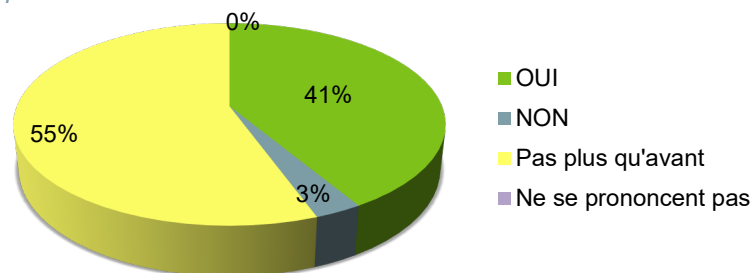
J'ai identifié des comportements maltraitants ou des situations à risque de maltraitance que je ne remarquais pas avant



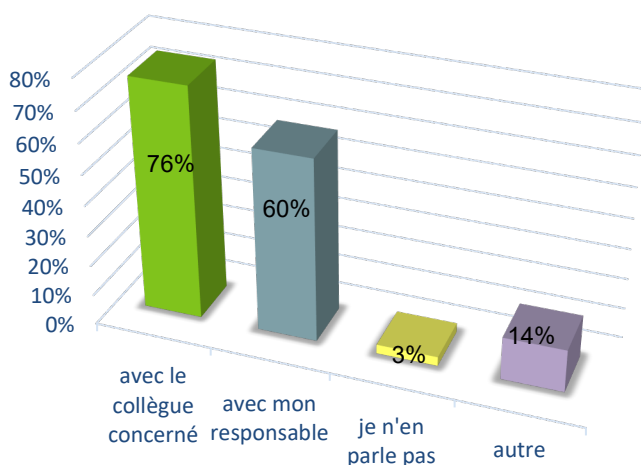
Je prête plus attention au respect du choix de la personne



J'ai plus de facilité à parler de maltraitance et/ou bientraitance au sein de la structure



En cas de comportement maltraitant observé, j'en parle facilement (plusieurs réponses possibles)



CONCLUSION

L'année 2024 a marqué une nouvelle étape dans l'engagement de l'Association AGE 91 pour sensibiliser les professionnels accompagnant les personnes fragilisées par le vieillissement et le handicap. Avec plus de 90 sessions organisées (soit une augmentation de +5 %) autour de thématiques majeures telles que la maladie d'Alzheimer, la prévention de la maltraitance et la prévention de la dénutrition, nous avons non seulement répondu à un besoin criant d'information et de formation, mais aussi renforcé des compétences et pratiques des professionnels sur le terrain.

Le fort succès rencontré pour cette vingt-cinquième campagne témoigne de la pertinence de nos actions et de l'intérêt des acteurs du secteur pour ces enjeux cruciaux. Ces résultats nous encouragent à poursuivre nos efforts, à développer nos actions et à élargir encore la portée de nos interventions.

AGE 91 reste déterminée à être un levier de changement et une ressource incontournable pour promouvoir un accompagnement respectueux, bienveillant et adapté aux besoins des personnes vulnérables. Ensemble, continuons à œuvrer pour une société plus inclusive et solidaire.

Rédaction :

Stéphanie BLANCHARD
Responsable formation

LE POINT D'ACCES AU DROIT DES PERSONNES AGEES



PERMANENCE TELEPHONIQUE.....	22
➤ <i>Evaluation quantitative</i>	22
• Nombre de situations.....	22
• Répartition mensuelle des situations.....	23
• Profil de l'appelant.....	23
• Origine géographique des bénéficiaires du service.....	23
➤ <i>Evaluation qualitative</i>	24
• Modalités du premier contact.....	24
• Connaissance du numéro d'appel.....	24
• Le bénéficiaire.....	24
• Matières juridiques concernées.....	25
• Modalités de réponse.....	25
• Analyse du suivi des situations.....	25
PERMANENCES PHYSIQUES.....	26
➤ <i>Présentation</i>	26
➤ <i>Lieu et calendrier des permanences</i>	26
• Permanences sur la Communauté d'Agglomération de l'Etampois Sud Essonne.....	26
• Permanences sur la Communauté d'Agglomération du Val d'Yerres Val de Seine.....	27
➤ <i>Analyse quantitative</i>	27
• Nombre de permanences et de personnes reçues.....	27
• Profil de l'usager de la permanence.....	27
• Origine géographique de l'usager.....	27
• Profil de la personne âgée.....	28
• Matières juridiques concernées.....	28
➤ <i>Analyse du suivi des situations</i>	29
TABLEAU SYNTHETIQUE.....	29
CONFERENCES-DEBATS A L'ATTENTION DES PERSONNES AGEES ET LEURS PROCHES.....	29
PARTENARIAT AVEC LES CLIC.....	29
➤ <i>Réunions d'informations</i>	30
➤ <i>Soutien juridique</i>	30
ACTIONS DE FORMATION DISPENSEES PAR LE JURISTE.....	30
CONFERENCES DISPENSEES PAR LE JURISTE.....	31
AUTRES ACTIVITES.....	32
PERMANENCES A DESTINATION DES ADULTES EN SITUATION DE HANDICAP.....	33
➤ <i>Présentation</i>	33
➤ <i>Permanence téléphonique</i>	33
➤ <i>Permanence physique</i>	35
BILAN ET PERSPECTIVES.....	37

Labellisé en Point d'Accès au Droit des personnes âgées depuis le 1^{er} janvier 2016 par le Conseil Départemental de l'Accès au Droit de l'Essonne, le Point d'Accès au Droit est un service d'information et d'orientation juridique qui s'adresse aux personnes âgées, aux adultes en situation de handicap, à leurs familles, leurs proches, et aux professionnels, notamment ceux des champs sanitaires, sociaux et médico-sociaux intervenant auprès de ces publics.

Animé par un juriste, il en est à sa **vingt-quatrième année** de fonctionnement.

Dans ce cadre, le juriste a pour missions :

- de répondre à toute demande d'information sur les droits et obligations dans les domaines civil, pénal, social et administratif ;
- d'aider à remplir les demandes administratives ;
- d'orienter vers les organismes compétents ;
- d'accompagner dans l'accomplissement de toute démarche administrative ou judiciaire ;
- d'aider à la rédaction de courriers ;
- de dispenser des sessions d'information et de formation à destination des personnes âgées, de leurs proches et des professionnels des champs sanitaires, sociaux et médico-sociaux, notamment au travers du partenariat existant avec les centres locaux d'information et de coordination gérontologique (CLIC).

Les soutiens particuliers du Conseil départemental de l'Essonne, du Conseil Départemental de l'Accès au Droit de l'Essonne, de la Conférence des financeurs pilotée par le département de l'Essonne, de la Caisse Primaire d'Assurance Maladie de l'Essonne et de la Communauté de Communes du Val d'Essonne ont permis la poursuite des actions mises en place et le maintien de la gratuité de ce service de proximité au cours de cette année.

PERMANENCE TELEPHONIQUE

Le service fonctionne via une **permanence téléphonique gratuite**, tenue par un juriste, accessible au **01 64 99 79 85**, les lundis, mardis, jeudis et vendredis de 14 h à 16 h 30. En dehors de ces plages horaires, un répondeur permet de laisser un message afin d'être recontacté ultérieurement.

En fonction de la complexité de la situation et des documents à compulser, le juriste peut être amené à rencontrer les bénéficiaires du service.

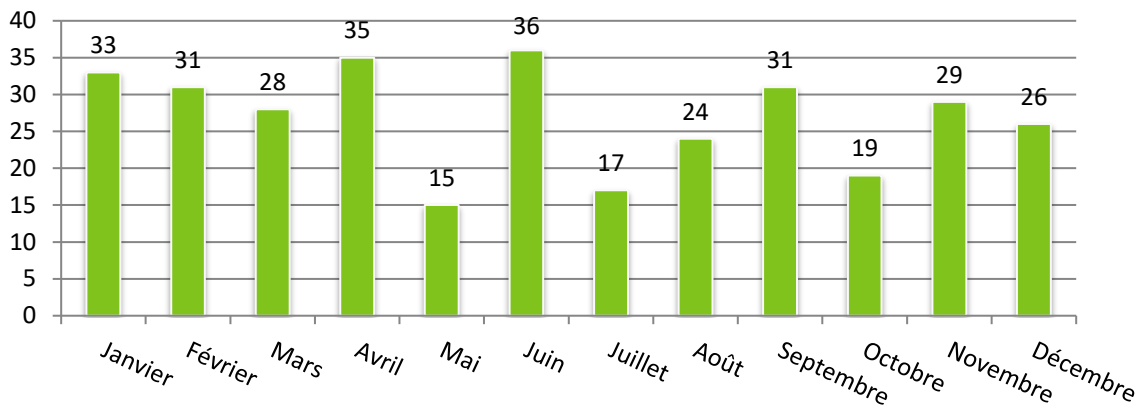
➤ Evaluation quantitative

• Nombre de situations

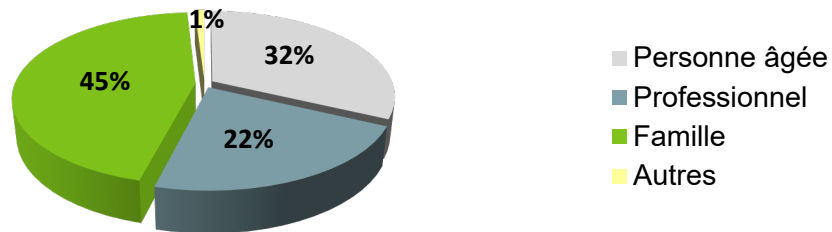
	Nombre de dossiers	Nombre de contacts	Moyenne / dossier
Dossiers ouverts en 2024	319	470	1,47

L'activité est comparable à celle de l'année dernière (322 situations).

• Répartition mensuelle des situations



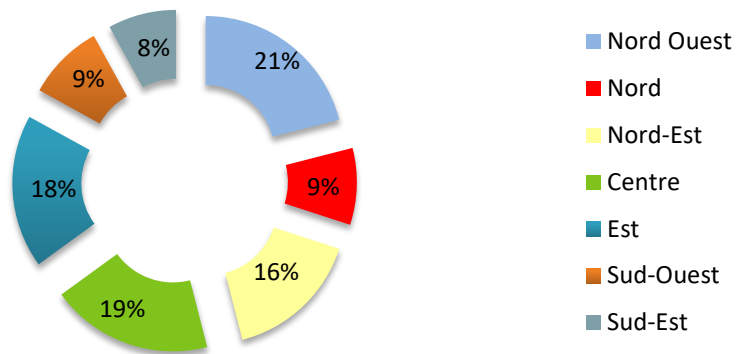
• Profil de l'appelant



• Origine géographique des bénéficiaires du service



Répartition des appels essonnien en fonction des territoires d'action départementale :



➤ **Evaluation qualitative**

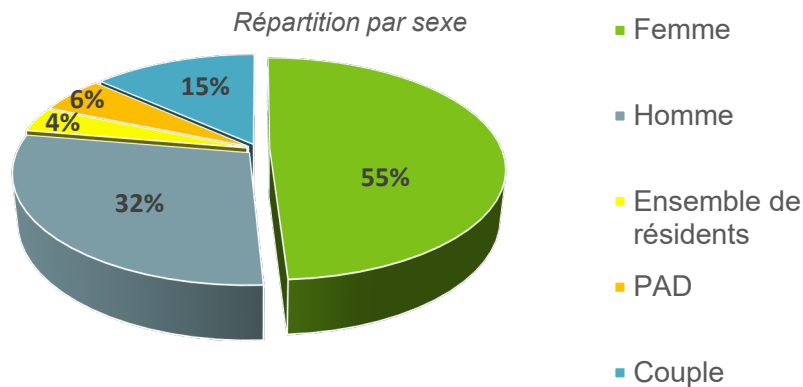
• **Modalités du premier contact**

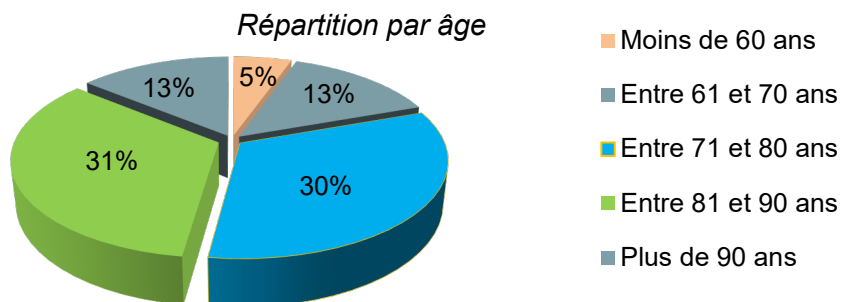


• **Connaissance du numéro d'appel**

Orientation par	Nb d'appels	En %
Réseau CDAD (Point d'accès au droit, Maison de Justice et du Droit...)	94	29,48
CLIC	79	24,77
France Alzheimer Essonne	50	15,68
Centres hospitaliers	24	7,52
Directeur d'établissement	21	6,58
Mairies, CCAS	13	4,08
Conseil départemental de l'Essonne	10	3,13
AGE 91 (site internet, conférence, formation, Journées Seniors)	8	2,51
Internet	7	2,19
Espace singulier	3	0,94
Médecin	3	0,94
Le 39 77	2	0,63
Espace France Services de la CCVE	1	0,31
Croix Rouge	1	0,31
ASAD Seine Essonne	1	0,31
Réseau de santé	1	0,31
Pimms médiation	1	0,31
Total	319	100

• **Le bénéficiaire**





- **Matières juridiques concernées**

Domaines	Nb dossiers	En %
Mesures de protection juridique	147	40,05
Droit de la protection sociale (demandes d'aides : informations sur l'aide sociale, l'APA, pensions de retraite...)	44	11,99
Procédure civile	32	8,72
Droit pénal	22	5,99
Droit de la famille	20	5,45
Droit des successions	19	5,18
Informations sur les prestations proposées par le PAD	18	4,9
Droit de la consommation	14	3,81
Droit des contrats	12	3,27
Droit de la santé	11	3
Droit des assurances	9	2,45
Droit administratif	7	1,91
Droit du travail	5	1,36
Droit bancaire	3	0,82
Droit des biens	2	0,54
Droit des étrangers	1	0,28
Droit fiscal	1	0,28
Total	367	100

Une même situation peut recouvrir plusieurs problématiques.

- **Modalités de réponse**

Type de réponse apportée à l'appelant	Dossiers ouverts en 2024
Téléphone	313
Téléphone et courrier	3
Courrier	2
Téléphone et visioconférence	1
	319

- **Analyse du suivi des situations**

Type de contact		Nombre	Nombre de contacts /moyen de communication	Total
Courrier	Entrant	5	13	470
	Sortant	8		
Téléphone	Entrant	347	457	
	Sortant	110		

Contacts entrants : ceux reçus par l'association		
Emetteurs	Courriers	Contacts téléphoniques
Famille	3	163
Personne âgée		108
Professionnel	2	72
Autres		4
Total	5	347

Contacts sortants : ceux émis par l'association		
Destinataires	Courriers	Contacts téléphoniques
Famille	1	50
Personne âgée	1	37
Professionnel	6	23
Total	8	110

Sur l'ensemble des situations pour lesquelles nous avons été sollicités durant cette année 2024, **20 personnes âgées bénéficiaient d'une mesure de protection juridique.**

Type de mesure	Nombre
Curatelle renforcée	7
Tutelle	5
Curatelle simple	2
Habilitation familiale	2
Demandes en cours d'instruction	2
Sauvegarde de justice	1
Mandat de protection future	1
Total	20

PERMANENCES PHYSIQUES

➤ Présentation

Au cours de cette année 2024, le renouvellement du partenariat conclu avec le Conseil Départemental de l'Accès au Droit de l'Essonne a permis la poursuite des permanences physiques au niveau de la Maison de Justice et du Droit de la Communauté d'Agglomération de l'Etampois Sud-Essonne et du Point d'Accès au Droit d'Epinau-Sous-Sénart.

Au total, **3 permanences mensuelles** sont programmées, d'une durée de trois heures chacune, représentant 9h de permanences par mois (sur 11 mois). Pour chaque permanence, le juriste est en mesure de recevoir jusqu'à trois rendez-vous.

➤ Lieu et calendrier des permanences

- **Permanences sur la Communauté d'Agglomération de l'Etampois Sud Essonne**

Les permanences ont lieu les deuxièmes et quatrièmes lundis de chaque mois,

- de 9 h à 12 h
- à la Maison de Justice et du Droit, 1 rue du Coq à Etampes.
- Permanences libres, mais la prise d'un rendez-vous au 01 69 92 11 70 est préconisée.
- 38 villes sont concernées par cette permanence.

• **Permanences sur la Communauté d'Agglomération du Val d'Yerres Val de Seine**

Les permanences ont lieu le quatrième vendredi de chaque mois,

- de 9 h 30 à 12 h 30
- au Point d'Accès au Droit, 8 rue Johann Strauss à Epinay-Sous-Sénart.
- Permanences libres, mais la prise d'un rendez-vous au 01 60 47 86 59 est préconisée.
- 9 villes sont concernées par cette permanence.

➤ **Analyse quantitative**

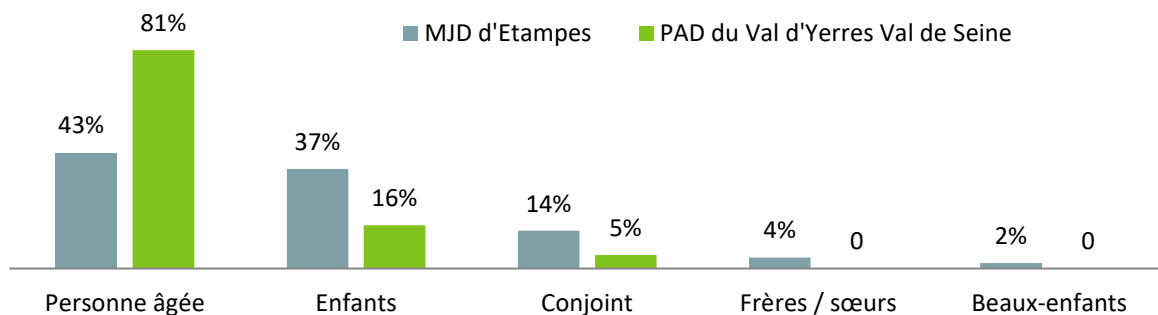
• **Nombre de permanences et de personnes reçues**

Lieu de la permanence	Permanences programmées	Permanences réalisées	Personnes reçues En 2024
MJD d'Etampes	22	22	49
PAD d'Epinay-Sous-Sénart	11	11	32
Total	33	33	81

À noter que **2** personnes ont pris rendez-vous mais ne se sont pas présentées.

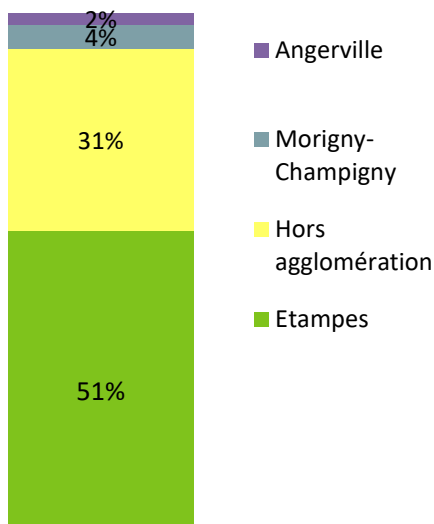
Soit une hausse de près de 7 % par rapport à l'année dernière.

• **Profil de l'utilisateur de la permanence**

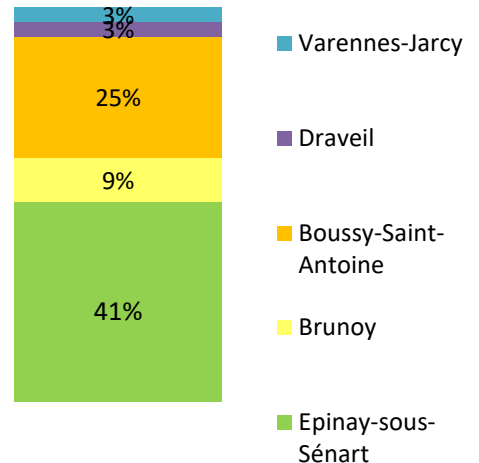


• **Origine géographique de l'utilisateur**

MJD d'Etampes

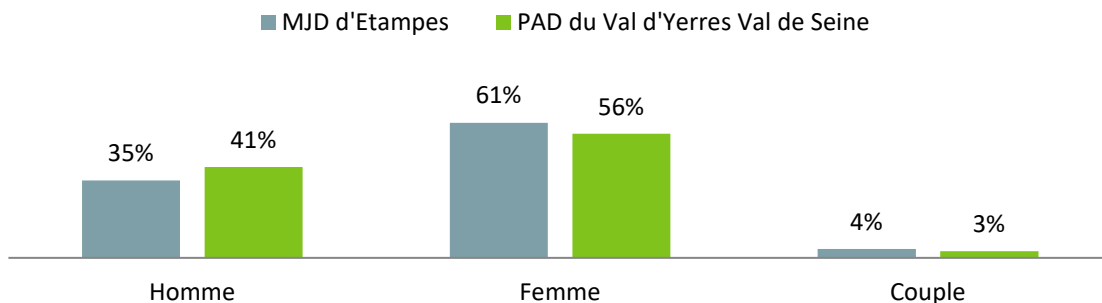


PAD du Val d'Yerres

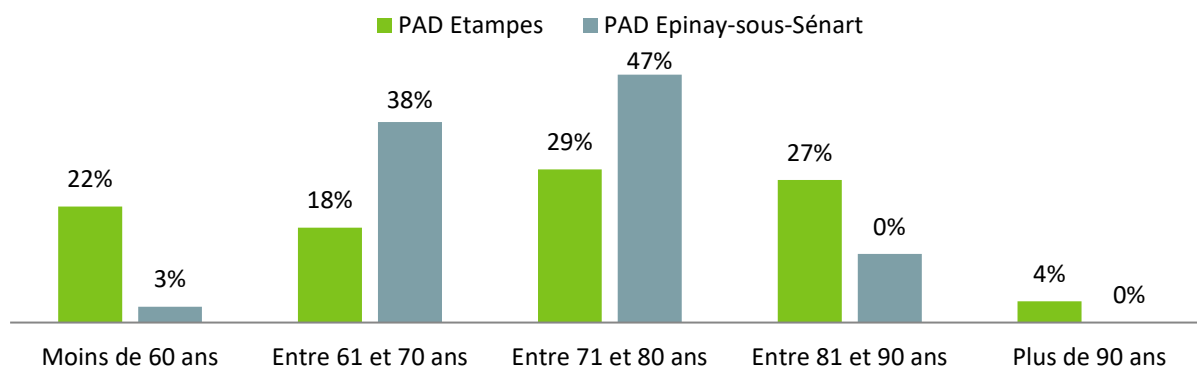


- Profil de la personne âgée

Répartition par sexe



Répartition par âge



- Matières juridiques concernées

Domaines	MJD Etampes		PAD Epinay-S/Sénart		Total	
	Nb	%	Nb	%	Nb	%
Droit de la consommation			2	5,56	2	2,04
Droit de la famille	6	9,68	4	11,1	10	10,21
Droit de la protection sociale	4	6,45	11	30,56	15	15,31
Droit de la santé	3	4,84	0	0	3	3,06
Droit pénal	3	4,84	1	2,78	4	4,08
Droit des contrats	3	4,84	1	2,78	4	4,08
Droit des successions	4	6,45	4	11,1	8	8,16
Droit du travail			1	2,78	1	1,02
Droit administratif			1	2,78	1	1,02
Mesures de protection juridique	36	58,06	7	19,44	43	43,88
Droit des assurances			2	5,56	2	2,04
Droit bancaire	1	1,61			1	1,02
Procédure civile	2	3,23	2	5,56	4	4,08
Total général	62	100	36	100	98	100

Une même situation peut recouvrir plusieurs problématiques.

➤ Analyse du suivi des situations

Les situations traitées sont parfois lourdes et complexes, et ont nécessité des entretiens **d'une durée moyenne d'une heure**. Ces entretiens ont permis, pour la majeure partie d'entre eux, d'apporter une réponse appropriée aux problématiques des usagers. Toutefois, certaines situations ont nécessité des échanges postérieurs à l'entretien.

Les usagers nous ont régulièrement indiqué être satisfaits de pouvoir bénéficier de permanences juridiques gratuites de proximité spécifiques aux personnes âgées.

	MJD Etampes	PAD Epinay /S Sénart
Profil	Entretiens	Entretiens
Personnes âgées	21	26
Enfants	18	5
Conjoints	7	1
Beaux-enfants	1	0
Frères / Sœurs	2	0
Total	49	32

TABLEAU SYNTHETIQUE

Le tableau synthétique ci-dessous dénombre l'ensemble des dossiers suivis en 2024 :

		Nb dossiers	Nb contacts
Permanence téléphonique	Dossiers ouverts en 2024	319	470
Permanences physiques	Réalisées en 2024	81	81
TOTAL		400	551

CONFERENCES-DEBATS A L'ATTENTION DES PERSONNES AGEES ET LEURS PROCHES

Parallèlement à la mise en place des permanences juridiques, des conférences-débats sur des thématiques juridiques à l'attention des personnes âgées et de leur entourage, répondant aux problématiques qui les préoccupent peuvent être réalisées.

Public visé :

- ✓ Les personnes âgées au domicile via les CCAS, les CLIC, les caisses de retraites, les foyers logements...
- ✓ Les personnes âgées en établissement d'hébergement

PARTENARIAT AVEC LES CLIC

Pour mémoire : ces partenariats font l'objet d'une convention de fonctionnement entre l'association AGE 91 et chaque CLIC. Un partenariat a été conclu avec l'ensemble des CLIC du département. Lors de ce premier semestre, une convention de partenariat a été conclue avec le CLIC Essonne Nord-Est Essonne.

Ce partenariat se décline en deux volets : des réunions d'informations juridiques et un soutien juridique.

➤ Réunions d'informations

En concertation avec les CLIC, le juriste de l'association AGE 91 peut dispenser des informations juridiques auprès des coordinations gérontologiques, de ses principaux partenaires et des usagers. Ces informations juridiques, d'une durée de 2 h 30, sont dispensées auprès des professionnels des champs sanitaires, sociaux et médico-sociaux (coordonnateurs de CLIC, assistantes sociales, CESF, infirmières, directeurs d'EHPAD, responsables de service d'aide à domicile, CCAS, etc...), mais également des agents administratifs et des juristes.

A la demande du CLIC Orgessonne et en concertation avec les acteurs locaux, le juriste a animé des ateliers relatifs aux « signalements et écrits professionnels » en binôme avec la cheffe de secteur CRIPPAV et PAFA à la Direction de l'Autonomie du Conseil départemental.

Thème des sessions	Nb d'interventions	Nb de participants
Les soins sans consentement	1	15
Le cadre législatif régissant l'insalubrité	1	20
Les addictions	1	11
Les soins sans consentement	1	20
Total	4	66

➤ Soutien juridique

Les situations qui font l'objet de ce travail de collaboration sont tant celles recueillies par les CLIC que celles recueillies par AGE 91, étant entendu qu'aux problématiques juridiques peuvent se greffer des problématiques sociales nécessitant un accompagnement par les CLIC. Chaque situation est étudiée au regard de la compétence de chacune des structures.

Dans le cadre du partenariat ainsi établi, il est convenu que les professionnels des CLIC et de AGE 91 n'ont aucunement vocation à se substituer ni aux personnes ni aux institutions existantes, mais de les informer sur leurs droits et obligations, de les aider dans l'accomplissement de leurs démarches et de les orienter vers les services et professionnels compétents.

Les modalités de soutien et d'intervention sont les suivantes :

- La **permanence téléphonique** d'accès au droit des personnes âgées permet aux représentants des CLIC d'échanger sur des situations interrogeant les pratiques professionnelles ou d'obtenir des informations juridiques nécessaires à la résolution des difficultés des usagers qu'ils rencontrent au quotidien.

24,76 % des situations traitées proviennent d'un CLIC, ce dernier ayant soit contacté directement la permanence téléphonique, soit orienté l'utilisateur vers le service. Le nombre de situations traitées dans ce cadre au cours de cette année 2024 est de **79**.

- **Des rencontres physiques** sur les secteurs géographiques couverts par les CLIC peuvent s'avérer nécessaires au regard de la complexité de la situation et/ou de la somme de documents à compiler.

ACTIONS DE FORMATION DISPENSEES PAR LE JURISTE

Parallèlement à la gestion de la permanence téléphonique et du partenariat avec les CLIC, le juriste réalise des interventions dans le cadre du « département formation » de l'association. Ainsi, les formations juridiques sont toutes réalisées par le juriste salarié de l'association AGE 91.

Thème des sessions	Nb d'interventions	Nb de participants
Droit au risque : comment concilier liberté, sécurité et responsabilité ?	2	20
Le secret professionnel	4	36
Droits et devoirs des résidents	1	12
Droits et devoirs des soignants	2	21
Total	9	89

CONFERENCES DISPENSEES PAR LE JURISTE

Thème des sessions	Nb d'interventions	Nb de participants
Le droit des aidants	1	5
Droit des successions	1	10
Droit des successions	1	
Personne de confiance et directives anticipées	1	10
Total	5	109

JOURNEES SENIORS

En partenariat avec le CDAD de l'Essonne et le concours financier de la Conférence des financeurs pilotée par le Département de l'Essonne, l'association AGE 91 a été mandatée pour organiser, en lien avec les partenaires locaux, trois réunions d'informations juridiques en Essonne.

Ces trois journées d'informations ont vocation à s'adresser pour une part aux justiciables et à leurs proches, et pour une autre part aux professionnels :

- ✓ Trois demi-journées à destination des personnes âgées et de leurs proches financées par la Conférence des financeurs.
- ✓ Trois demi-journées à destination des professionnels financées par le CDAD.

L'objectif de ces journées est de développer et promouvoir l'accès au Droit des personnes âgées de plus de 60 ans, et d'apporter des informations juridiques autour des thématiques centrées sur les pré-occupations des seniors.

Les professionnels et usagers du champ du handicap peuvent également être conviés à participer à ces journées.

Les communes où se sont déroulées ces journées sont :

- Epinay-Sous-Sénart le 26 mars
- Etampes, le 11 octobre
- Evry-Courcouronnes, le 2 décembre
- Longjumeau, le 9 décembre

A noter que la Journée Seniors organisée sur la commune d'Epinay-Sous-Sénart initialement prévue en 2023 s'est tenue le 26 mars 2024 à la Maison des Arts et de la Culture (MAC).

Lieux	Matinée à destination des professionnels Nombre de participants	Après-midi à destination des usagers Nombre de participants	Taux de satisfaction des usagers	Taux de satisfaction des professionnels
Epinay-Sous-Sénart	26	40	100	100
Etampes	23	13	100	100
Evry-Courcouronnes	32	50	90	93
Longjumeau	34	12	44	78
Total	115	115		

AUTRES ACTIVITES

Au cours de cette année 2024, le juriste a participé aux actions suivantes :

Structure	Thématique
CDAD	Audience solennelle de rentrée judiciaire
	Rencontre avec le Président du CDAD
	Réunion de réseau des juristes
CLIC Orgessonne	Réunions de coordination
PAD d'Evry-Courcouronnes	Comité de pilotage + réunion des partenaires
Domytis Les Moulins de Bruyères	Journée bien vieillir en Essonne, 50 personnes présentes
CIDFF Sud Est Francilien	Assemblée Générale
PAD d'Epinay-Sous-Sénart	Comité de pilotage
Hôpital les Magnolias	Réunion partenariale
Mairie Les Ulis	Forum bien vieillir
Centre'Aider	Réunions de travail

PERMANENCES A DESTINATION DES ADULTES EN SITUATION DE HANDICAP

➤ Présentation

En partenariat avec le Conseil Départemental de l'Accès au Droit de l'Essonne, le CIDFF Sud Est Francilien (Centre d'Information sur le Droit des Femmes et des Familles), et le concours financier de la Conférence des financeurs pilotée par le Département de l'Essonne, l'association AGE 91 a mis en place depuis février 2020 des permanences juridiques physiques et téléphoniques à destination des adultes en situation de handicap rencontrant des problématiques juridiques liées à leur handicap.

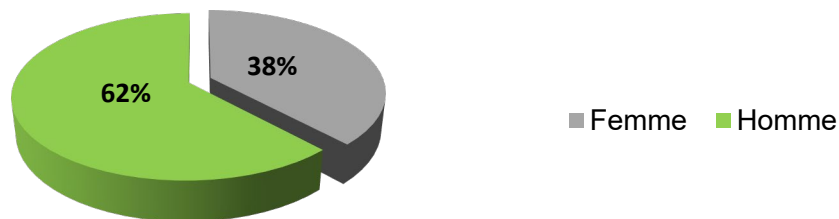
Ces permanences sont assurées par un(e) juriste du CIDFF.

➤ Permanence téléphonique

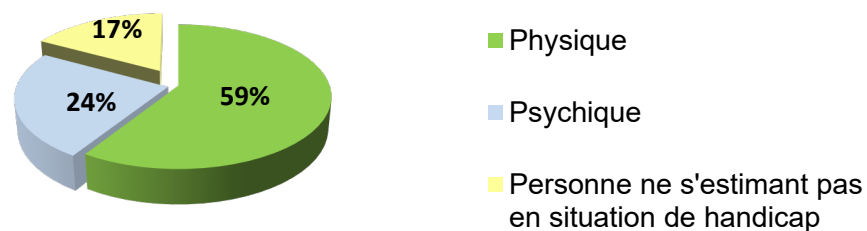
Les permanences téléphoniques sont accessibles au **07 62 21 15 76**, les 2èmes et 4èmes mercredis de 9 h à 12 h, et depuis le 1er juin 2024 les 1ers, 3èmes et 5èmes mercredis de 14h à 17h. Elles s'adressent aux adultes en situation de handicap, à leurs proches et aux professionnels.

Au cours de cette année 2024, le juriste a suivi **42** situations lors des permanences téléphoniques, **soit plus du double de nombre d'appels par rapport à l'année 2023.**

• Profil de l'appelant



• Type de handicap



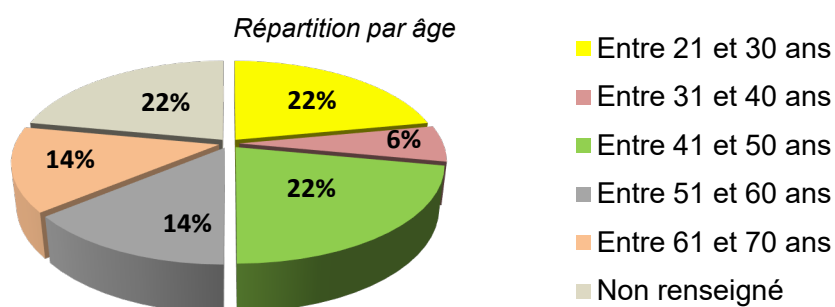
• Origine géographique des bénéficiaires du service

Commune	Nb d'appels	En %
Ris-Orangis	5	11,91
Hors agglomération	4	9,54
Evry-Courcouronnes	3	7,15
Dreuil	2	4,76
Massy	2	4,76
Morangis	2	4,76
Paray-Vieille-Poste	2	4,76
Vigneux-Sur-Seine	2	4,76
Viry-Châtillon	2	4,76
Athis-Mons	1	2,38

Commune	Nb d'appels	En %
Bondoufle	1	2,38
Bures-Sur-Yvette	1	2,38
Crosnes	1	2,38
Dourdan	1	2,38
Etampes	1	2,38
Etioles	1	2,38
Etrechy	1	2,38
Gometz-Le-Châtel	1	2,38
La Ville du Bois	1	2,38
Longjumeau	1	2,38
Morigny-Champigny	1	2,38
Ormoy	1	2,38
Sainte-Geneviève-Des-Bois	1	2,38
Saint-Germain-Lès-Corbeil	1	2,38
Savigny-Sur-Orge	1	2,38
Villabé	1	2,38
Non renseigné	1	2,38
Total	42	100

- **Connaissance du numéro d'appel**

Orientation par	Nb d'appels	En %
Média / internet	18	42,86
Tribunal ou structure d'accès au droit	8	19,05
Partenaires / Organismes sociaux	6	14,29
Professionnels de l'action sociale	4	9,52
Service municipal	4	9,52
Un ami / bouche à oreille	2	4,76
Total	42	100



- **Matières juridiques concernées**

Domaines	Nb d'appels	En %
Droits, démarches et aides sociales	13	30,95
Droit de la famille	10	23,81
Autres domaines du droit	8	19,05
Droit social et de la fonction publique	8	19,05
Droit des étrangers	2	4,76
Droit du logement	1	2,38
Total	42	100

➤ Permanence physique

Les permanences physiques ont lieu les 1ers et 3èmes jeudis de 9h à 12h au Point d'Accès au Droit (PAD) d'Évry-Courcouronnes, 10 rue du Marquis de Raies 91000 EVRY-COURCOURONNES.

La prise des rendez-vous s'effectue auprès du secrétariat du Point d'Accès au Droit d'Évry-Courcouronnes au 01 60 91 07 91.

Ces permanences ont débuté le 6 février 2020 et peuvent accueillir les adultes en situation de handicap et/ou leurs proches.

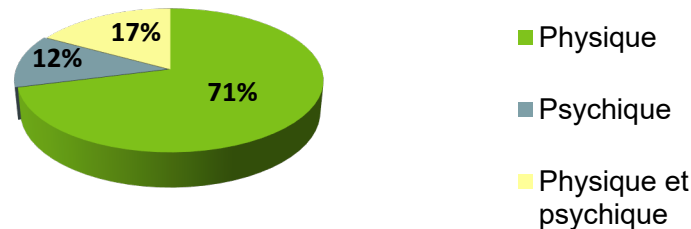
Au cours cette année 2024, le juriste a suivi **65** situations, **soit une baisse de 8 % par rapport à l'année dernière.**

À noter que **11** personnes ont pris rendez-vous mais ne se sont pas présentées.

- Profil de l'appelant



- Type de handicap

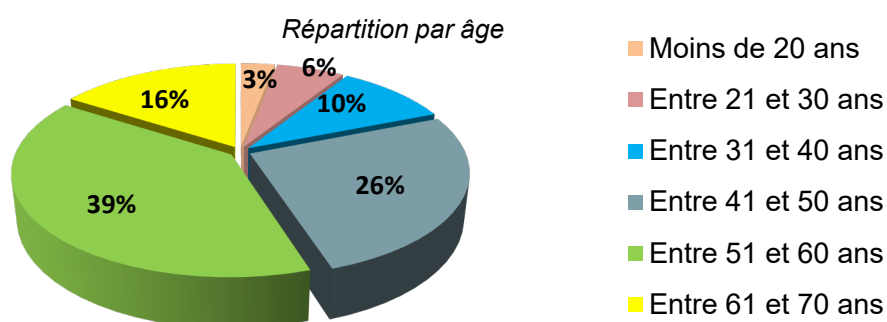


- Origine géographique des bénéficiaires du service

Commune	Nb d'appels	En %
Évry-Courcouronnes	40	61,52
Bondoufle	6	9,23
Corbeil-Essonnes	4	6,15
Lisses	2	3,08
Hors Essonne	2	3,08
Athis-Mons	1	1,54
Boutervilliers	1	1,54
Boutigny-sur-Essonnes	1	1,54
Epinay-Sous-Sénart	1	1,54
Épinay-sur-Orge	1	1,54
Mennecy	1	1,54
Montgeron	1	1,54
Morangis	1	1,54
Saint-Germain-Lès-Corbeil	1	1,54
Villabé	1	1,54
La Ville du Bois	1	1,54
Total	65	100

- **Connaissance du numéro d'appel**

Orientation par	Nb d'appels	En %
Tribunal ou structure d'accès au droit	22	33,85
Service municipal	12	18,46
Un ami / bouche à oreille	10	15,37
Professionnels de l'action sociale	9	13,85
Média /internet	9	13,85
Administration ou établissement scolaire	2	3,08
Association	1	1,54
Total	65	100



- **Matières juridiques concernées**

Domaines	Nb de dossiers	En %
Droit, démarches et aides sociales	39	60
Droit social et de la fonction publique	12	18,46
Autres domaines du Droit	7	10,77
Droit des étrangers	3	4,61
Droit de la famille	2	3,08
Droit du logement	2	3,08
Total	65	100

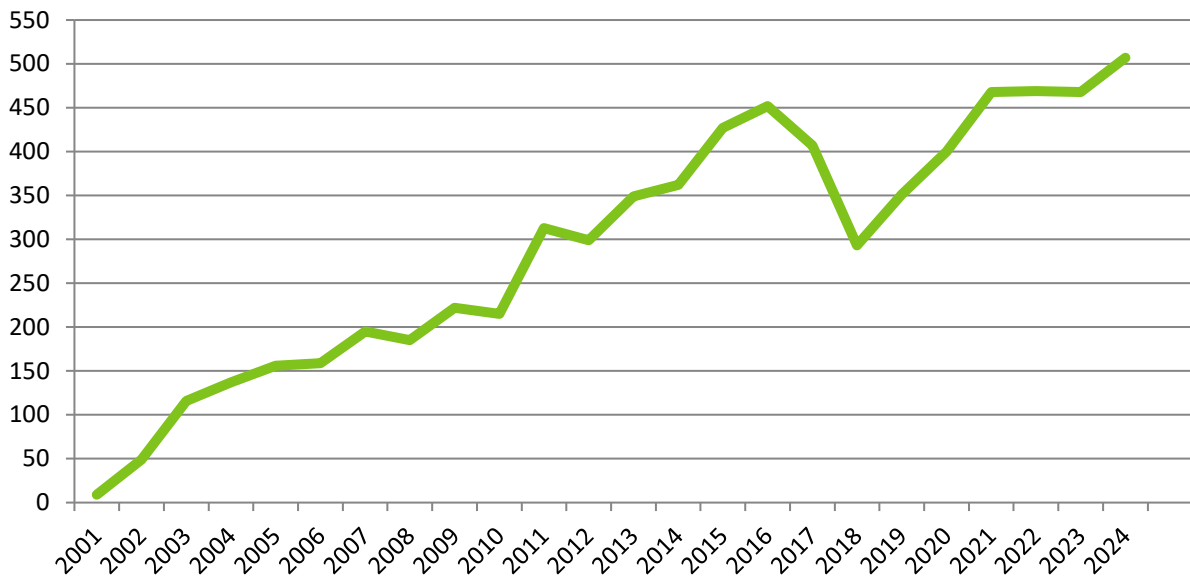
BILAN ET PERSPECTIVES

Le Point d'Accès au Droit des personnes âgées, dans sa vingt-quatrième année de fonctionnement, a connu une activité soutenue comparable à l'année 2023.

Depuis juin 2024, les permanences téléphoniques à destination des adultes en situation de handicap ont été accrues. Il y a désormais quatre permanences par mois contre deux auparavant. Les permanences physiques restent au nombre de deux par mois. Une importante campagne de communication a été effectuée pour faire connaître les permanences tant au niveau des professionnels que des usagers (diffusion d'affiches et de plaquettes, article sur le site du Conseil départemental de l'Essonne). Des recherches de financement complémentaires pour développer les prestations au bénéfice des adultes en situation de handicap dont les besoins sont criants sont toujours d'actualité.

L'année 2024 a été aussi marquée par l'organisation quatre journées Seniors en partenariat avec le CDAD et le soutien financier de la Conférence des financeurs pilotée par le Département de l'Essonne. Celles-ci ont eu lieu le 26 mars à Epinay-Sous-Sénart, le 11 octobre à Etampes, le 2 décembre à Evry-Courcouronnes, et le 9 décembre à Longjumeau.

Total cumulé : 7008 situations



DEPARTEMENT FORMATION



ORGANISATION ET FONCTIONNEMENT	39
➤ <i>Certification qualité</i>	<i>39</i>
➤ <i>Modalités d'organisation</i>	<i>39</i>
➤ <i>Les intervenants.....</i>	<i>39</i>
➤ <i>Elaboration des contenus</i>	<i>40</i>
➤ <i>Présentation des catalogues</i>	<i>40</i>
LES PRESTATIONS REALISEES PAR AGE 91	40
➤ <i>Les formations aux catalogues</i>	<i>41</i>
➤ <i>Les formations hors catalogue.....</i>	<i>42</i>
EVALUATION QUANTITATIVE	43
➤ <i>Typologie des clients</i>	<i>43</i>
➤ <i>Typologie des stagiaires</i>	<i>44</i>
EVALUATION QUALITATIVE.....	44
CONCLUSION.....	47



ORGANISATION ET FONCTIONNEMENT

Depuis 2001, l'Association mène des actions de formation au titre de la formation professionnelle continue sous la forme de modules professionnalisant, à l'attention des professionnels des structures médico-sociales.

Dans ce cadre, AGE 91 poursuit son implication dans le développement des compétences des professionnels travaillant auprès des personnes âgées et des adultes en situation de handicap en recueillant les besoins des professionnels en la matière.

Ces actions de formation répondent à notre objectif d'améliorer l'accompagnement des personnes fragilisées par le vieillissement ou le handicap et s'inscrit dans la continuité des actions de sensibilisation.

La formation des professionnels est un facteur essentiel pour la promotion de la bientraitance, mais également une ressource nécessaire pour les professionnels, leur permettant d'appréhender au mieux leur activité et les difficultés qu'elles peuvent entraîner.

➤ Certification qualité

L'organisme de formation de l'association a été audité par le certificateur ISQ en septembre 2021 et obtenu sa certification le 27 octobre 2021. L'audit de surveillance s'est déroulé avec succès le vendredi 10 février 2023 ainsi que l'audit de renouvellement du vendredi 14 juin 2024. Prochaine étape : nouvel audit de surveillance fin 2025.



■ ■ RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Certification qualité délivrée au titre de la catégorie suivante :
actions de formation

➤ Modalités d'organisation

L'édition 2024 a été diffusée à l'ensemble des partenaires de l'Essonne (établissements d'hébergement pour personnes âgées ou adultes en situation de handicap, services d'aide et de soins à domicile, CCAS, Centres Hospitalier, CLIC, etc) et à quelques clients d'Ile de France ou de province. Il a été tiré à 750 exemplaires.

La durée des formations varie de 7 à 28 heures, selon la thématique abordée.

Le lieu des formations est fonction du type de formation organisée, à savoir si la formation est réalisée en intra (au sein des structures demandeuses) ou en inter-établissements.

Depuis juin 2023, grâce à notre déménagement dans de nouveaux locaux plus adaptés à nos besoins, nous avons pu animer nos sessions INTER-établissements dans une salle de formation spécifiquement équipée (téléviseur grand écran, lit médicalisé, verticalisateur, soulève-personne...).

➤ Les intervenants

L'animation des formations est réalisée par des formateurs, intervenant à la mission. Le choix des formateurs se fait en fonction de leur qualification et de leurs expériences professionnelles.

Le profil des formateurs est aussi diversifié que les spécificités de nos interventions. Nous travaillons ainsi avec des psychologues ; des cadres infirmiers ou IDE ; une psychomotricienne ; un masseur-kinésithérapeute, un psychothérapeute et des pompiers sauveteurs secouriste.

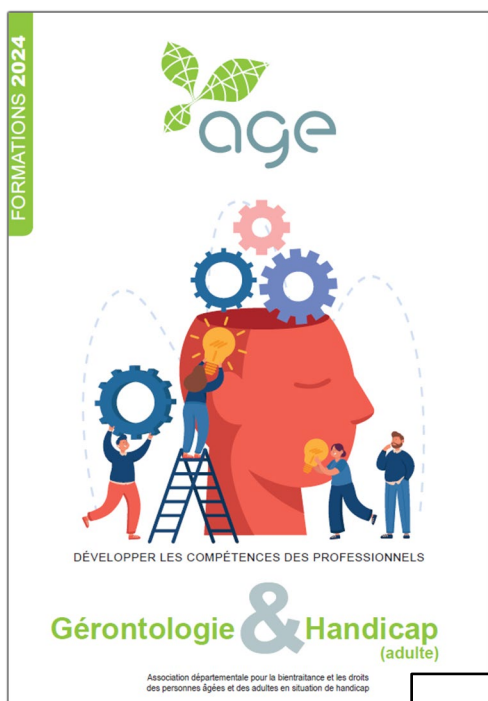
Par ailleurs, l'ensemble des formations juridiques est assuré par le juriste de l'association, chargé du Point d'Accès au Droit.

➤ Elaboration des contenus

La plupart des contenus des formations sont élaborés par AGE 91, en collaboration avec les formateurs de l'association. L'ensemble des formateurs, intervenant sur des thèmes précis, dispose donc du même contenu, leur permettant d'avoir une base de travail commune.

Les mises à jour des formations se font dans le cadre de séances de travail avec les formateurs ou par l'équipe de AGE 91. Les mises à jour sont systématiquement soumises aux formateurs intervenant sur le thème. La conception et la mise à jour des formations nécessitent d'y consacrer un temps de travail très important.

➤ Présentation du catalogue



SOMMAIRE	
Pour la plupart des thématiques présentées, nous vous proposons 2 modalités de réalisation :	
EN INTRA	ou EN INTER
c'est-à-dire au sein de votre structure	au Coudray-Montceaux (91), permettant des inscriptions individuelles
1 ACCOMPAGNEMENT DES PROFESSIONNELS 6 à 13	
Prévenir l'épuisement professionnel et le stress	8
Travailler en équipe	9
Les spécificités du travail de nuit	10
Les transmissions en EHPAD	11
Initiation à la démarche éthique	12
Préparation à la retraite	13
2 ACCOMPAGNEMENT DES USUAIRES 14 à 25	
Améliorer ses connaissances de la personne âgée	16
Faire vivre au quotidien les projets personnalisés	17
Aide à la toilette	18
Sexualité : approches psychosociale et juridique	19
La relation d'aide	20
La relation avec les familles	21
L'agressivité du sujet âgé : comment la gérer ?	22
Le refus d'aide et le refus de soin	23
Soins palliatifs et accompagnement en fin de vie	24
Concevoir et animer un atelier de relaxation musicale	25
3 PRÉVENTION 26 à 37	
Prévention de la maltraitance et promotion de la bientraitance	28
Le circuit du médicament	29
Risque infectieux : les précautions standard	30
Escarres : définir, comprendre et prévenir	31
Dénutrition et déshydratation : identifier, prévenir, agir	32
Prévention des chutes	33
Prise en charge des situations d'urgence non vitales	34
Gestes et postures	35
Premiers secours	36
Équiper de première intervention	37
4 PATHOLOGIES 38 à 49	
Les troubles psychiatriques du sujet âgé	40
Handicap psychique et mental : comprendre pour adapter sa pratique	41
Sensibilisation au handicap moteur et aux maladies chroniques invalidantes et/ou évolutives	42
Sclérose Latérale Amyotrophique ou Maladie de Charcot	43
Sensibilisation aux troubles du spectre autistique	44
La maladie de Parkinson	45
Le sujet âgé dépressif	46
Gestion de la personne diabétique	47
Maladies neuro-évolutives : la maladie d'Alzheimer	48 à 49
5 CADRE LEGISLATIF 50 à 59	
Le secret professionnel	52
Les mesures de protection juridique	53
L'obligation alimentaire	54
Le cadre législatif régissant l'insalubrité	55
Droit au risque : comment concilier liberté, sécurité et responsabilité ?	56
Expression de la volonté et fin de vie	57
Droits et devoirs des soignants	58
Droits et devoirs des résidents	59
TARIFS ET MODALITÉS	60 à 61
RÉCAPITULATIF DES SESSIONS INTER	62 à 63
BULLETIN D'INSCRIPTION	64
INDICATEURS DE RÉSULTATS	65
CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE	66 à 67
INDEX DES MOTS-CLÉS	68
AUTRES INTERVENTIONS 69 à 73	
Analyse des pratiques professionnelles	70
Groupe de parole	71
Conférences	72
Permanences juridiques gratuites	73

LES PRESTATIONS REALISEES PAR AGE 91

➤ Les formations au catalogue

Formations réalisées en INTRA	Durée session en jour	Nb session	Nb jour	Nb participants
Aide à la toilette	2	1	2	7
L'agressivité du sujet âgé : comment la gérer	1	2	2	17
Aide à la toilette	2	2	4	8
Améliorer ses connaissances de la personne âgée	2	2	4	19
Dénutrition et Déshydratation : identifier, prévenir, agir	1	3	3	30
Droit au risque : Comment concilier liberté, sécurité et responsabilité	1	2	2	20
Droits et devoirs des résidents	1	1	1	12
Droits et devoirs des soignants	1	2	2	21
Equipier de première intervention	0,5	1	0,5	8
Gestes et postures	2	4	8	28
Gestion de la personne diabétique	1	1	1	9
Initiation à la démarche éthique	1	4	4	29
La maladie de Parkinson	1	1	1	11
Premier secours	1	2	2	19
Prévenir l'épuisement professionnel et le stress	2	5	10	34
Prévention de la maltraitance et promotion de la bientraitance	3	3	9	22
La prévention des chutes	1	1	1	8
Le refus d'aide et le refus de soin	2	1	2	7
La relation avec les familles	1	1	1	8
Le secret professionnel	1	4	4	36
Sclérose Latérale Amyotrophique (ou Maladie de Charcot)	2	1	2	10
Soins palliatifs et accompagnement en fin de vie	2	3	6	27
Travailler en équipe	2	3	6	20
TOTAL		49	75,5	403

Soit une augmentation de 30 % avec l'année N-1.

Formations réalisées en INTER-établissements	Durée session en jour	Nb session	Nb jour	Nb participants
Alzheimer : comprendre la maladie et adapter son accompagnement	1	1	1	8
Alzheimer : les troubles psychologiques et comportementaux	1	1	1	6
Dénutrition et Déshydratation : identifier, prévenir, agir	1	1	1	6
Gestes et postures	2	2	4	14
Premiers Secours	1	1	1	8
Prévention de la maltraitance et promotion de la bientraitance	2	1	2	9
Soins palliatifs et accompagnement en fin de vie	2	1	2	12
Le sujet âgé dépressif	1	1	1	9
TOTAL		9	13	72

Soit une diminution de 32 % avec l'année N-1.

➤ Les formations hors catalogue

Outre les formations annuelles proposées dans le cadre des catalogues de formation, AGE 91 se propose de répondre à toutes demandes ponctuelles ou spécifiques des partenaires. En 2024, nous avons proposé **8 formations sur mesure** ou nécessitant des adaptations de contenus pour répondre aux besoins des structures :

Thèmes développés	Durée session en jour	Nb session	Nb jour	Nb participants
Accompagnement des personnes en fin de vie	2	2	4	17
Accompagnement des personnes en fin de vie et familles endeuillées	3	1	3	8
Accompagner la personne âgée souffrant de troubles psychiatriques	1	2	2	17
Alzheimer et maladies apparentées	2	2	4	15
Deuil : la place du professionnel	1	1	1	4
Préparation à la retraite	2	3	6	36
Prise en charge de la douleur	2	2	4	19
Promotion de la bientraitance	1	1	1	11
Sauveteur Secouriste du Travail (SST)	2	1	2	8
TOTAL	-	15	27	135

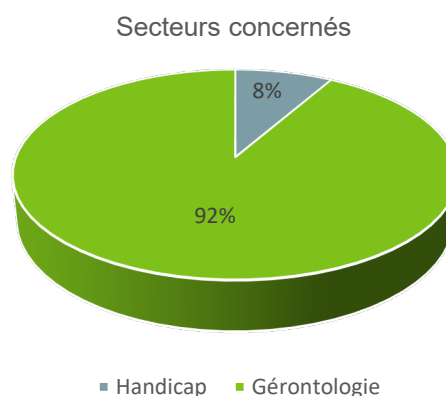
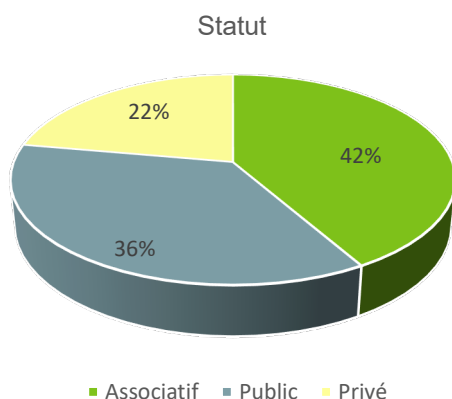
Soit une augmentation de 315 % avec l'année N-1.

EVALUATION QUANTITATIVE

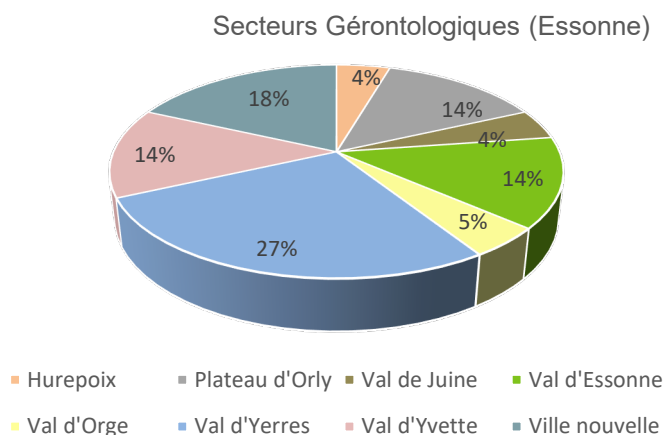
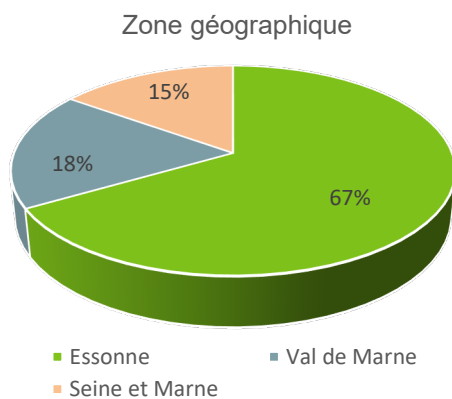
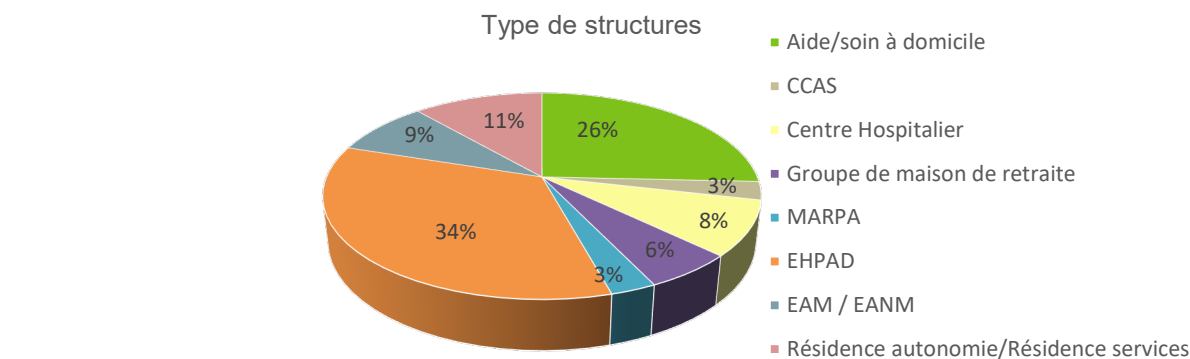
Dans le cadre de son département formation, AGE 91 c'est :

- **36** structures touchées
- **116** jours de formation vendues
- **610** participations

➤ Typologie des clients



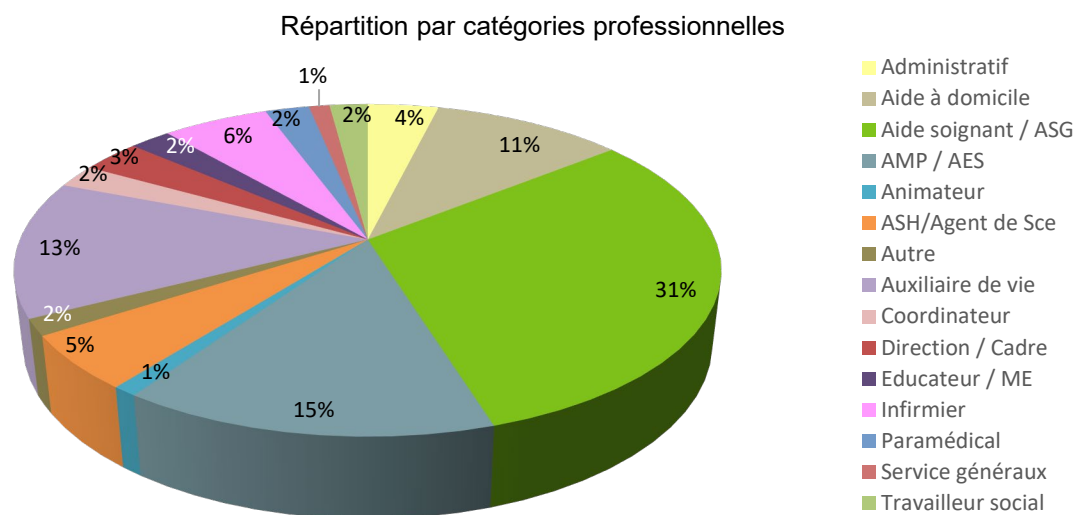
Les secteurs associatif et public sont des clients réguliers de notre association, ce qui est moins le cas du secteur privé lucratif, de nombreux groupes ayant développé en interne des organismes de formation.



En tant qu'organisme de formation, nous répondons à toutes les demandes. Toutefois, la vocation de l'association étant départementale, notre activité est essentiellement basée en Essonne mais s'étend de plus en plus aux départements limitrophes. En Essonne, notre couverture territoriale touche l'ensemble des secteurs gérontologiques.

➤ Typologie des stagiaires

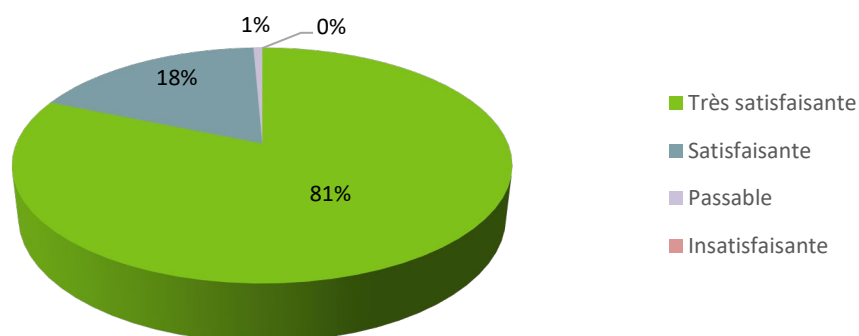
614 professionnels ont été formés par AGE.



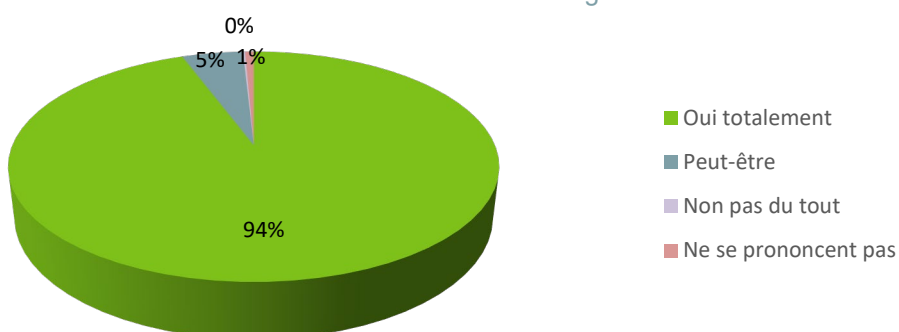
EVALUATION QUALITATIVE

Des questionnaires de satisfaction sont remis à chaque participant à la fin des sessions de formation, nous permettant d'évaluer la qualité de la formation, telle que perçue par les participants. Sur 583 **questionnaires** exploitables, les participants ont répondu aux questions suivantes :

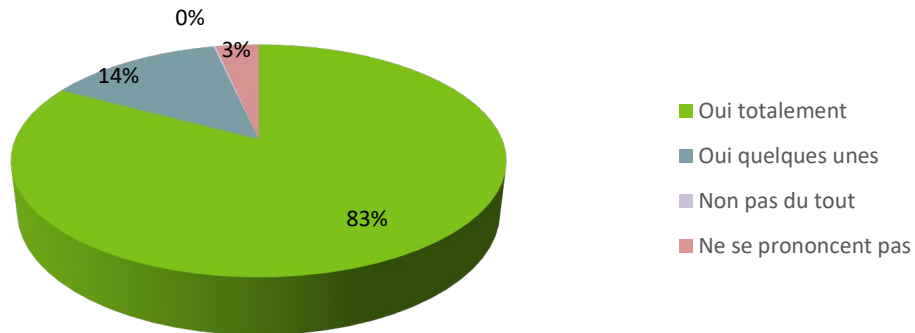
De manière générale, comment évaluez-vous la formation que vous venez de suivre ?



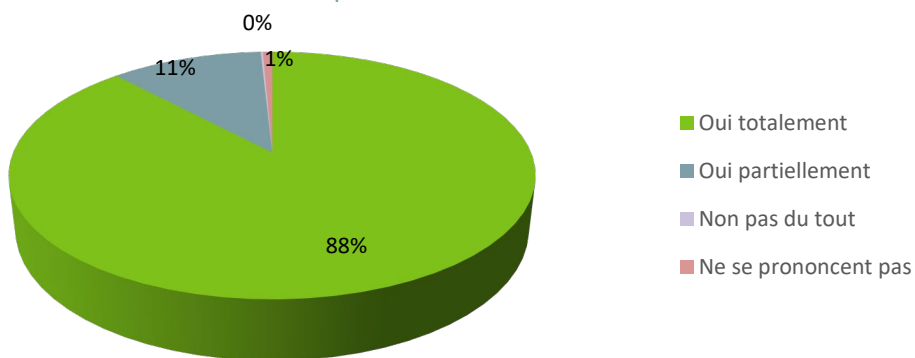
Recommanderiez-vous cette formation à vos amis ou collègues ?



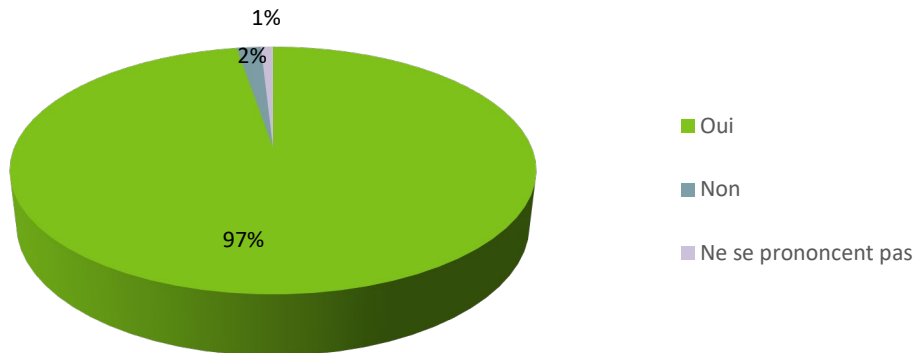
La formation m'a apporté des connaissances et/ou compétences intéressantes pour mon travail



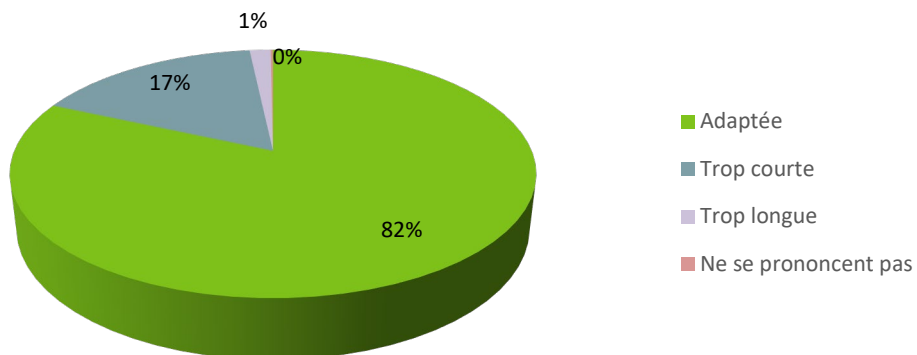
Le contenu de cette session a-t-il répondu à vos attentes ?



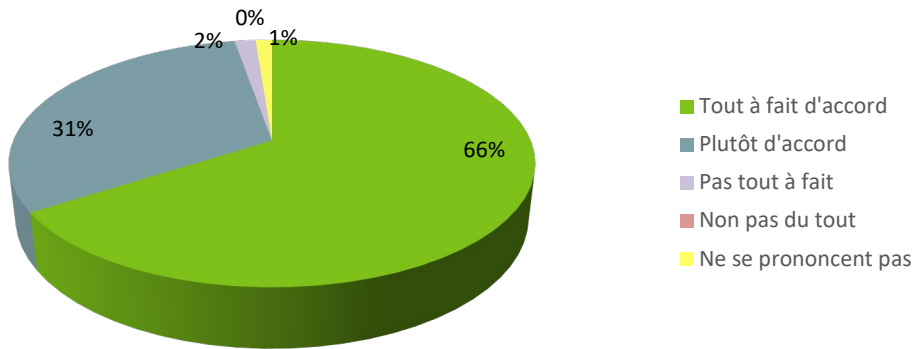
Grâce à cette formation, je me sens plus compétent(e) sur ce sujet



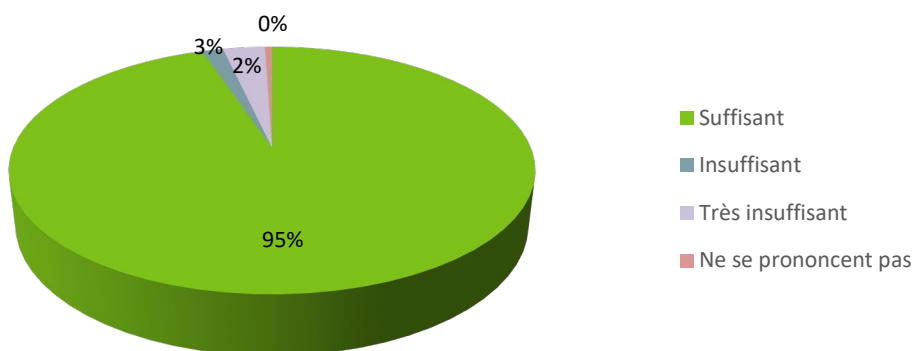
La durée de la formation était...



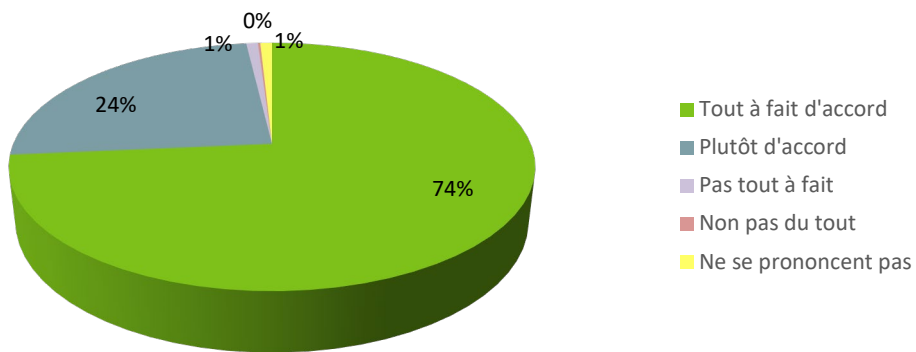
Le rythme de la formation a favorisé mon apprentissage (équilibre théorie/pratique)



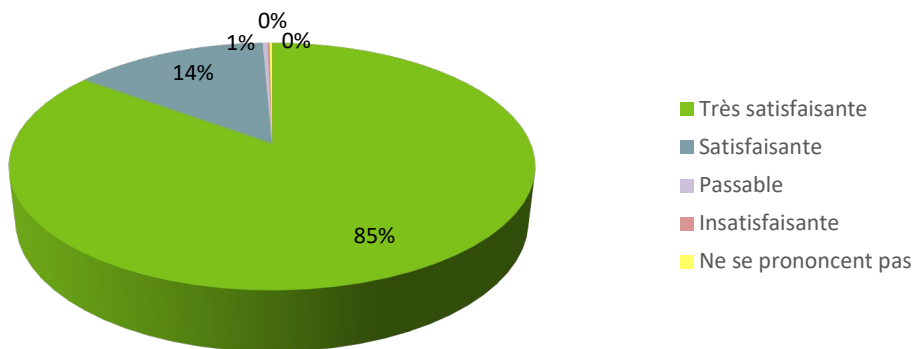
Le temps de parole laissé aux stagiaires vous a-t-il paru :



Les outils d'animation et ressources pédagogique me permettent de retenir les points essentiels

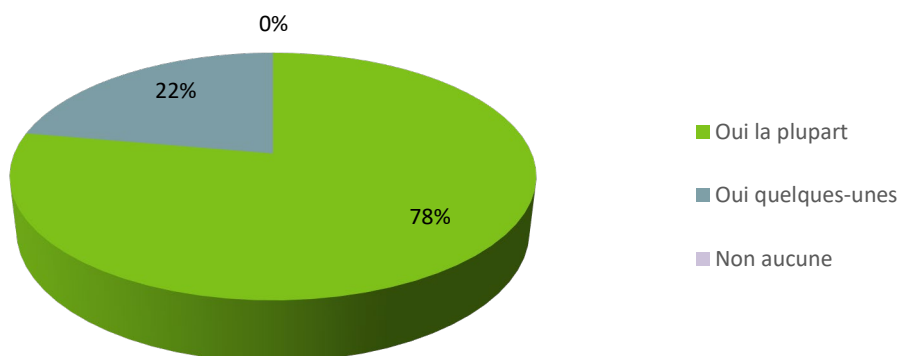


Quelle appréciation portez-vous aux qualités pédagogiques du formateur ?

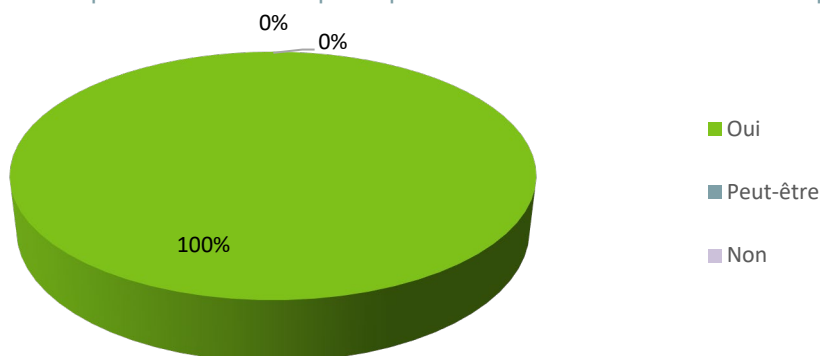


Questions complémentaires propre à la thématique « Prévention de la maltraitance et promotion de la bientraitance » :

Avez-vous déjà rencontré des situations semblables aux situations évoquées pendant la session ?



Estimez-vous que cette formation participera à favoriser la bientraitance au quotidien ?



CONCLUSION

Année remarquable pour l'activité formation de notre association qui continue de croître ; avec une particularité très appréciée, celle de la fidélité des clients. Nous constatons que ce sont presque toujours les mêmes structures qui nous font confiance et considèrent l'association AGE 91 comme leur partenaire privilégié et de proximité pour la formation de leurs professionnels.

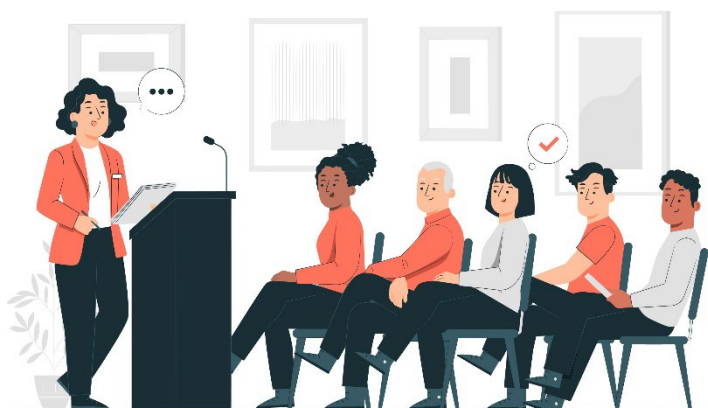
Le chiffre d'affaires de l'activité formation a atteint plus de 30 % de l'objectif prévisionnel, soit près de 20 % d'augmentation par rapport à l'année 2023.

Rédaction : Stéphanie BLANCHARD - Responsable formation

DEPARTEMENT PRESTATIONS DE SERVICE



L'ACCOMPAGNEMENT DES PROFESSIONNELS	49
➤ <i>Groupe de parole</i>	49
➤ <i>Groupe d'analyse des pratiques professionnelles</i>	49
➤ <i>Profil des structures demandeuses</i>	50
LES CONFERENCES A DESTINATION DES USAGERS	50
➤ <i>Les thématiques dispensées</i>	50
➤ <i>Profil des structures demandeuses</i>	51



L'ACCOMPAGNEMENT DES PROFESSIONNELS

Notre catalogue de formation intègre également un espace consacré à l'accompagnement du personnel, pour faire suite aux demandes de différentes structures et au regard des besoins exprimés par les professionnels.

Parce que les professionnels de la relation d'aide peuvent avoir besoin d'un accompagnement spécifique, nous mettons en place, des temps d'écoute, d'expression et d'échanges dans le cadre de séances animées par des psychologues ou cadres infirmiers formés à l'analyse des pratiques. Il s'agit de temps de parole, animés par un tiers, pour permettre la neutralité des échanges.

Notre expérience en matière de formation et de sensibilisation a mis en avant un véritable besoin de la part des équipes de professionnels de disposer d'un lieu d'expression et d'échanges sur les difficultés qu'ils peuvent rencontrer dans leurs pratiques.

Nous proposons donc d'animer des groupes de parole ou d'analyse des pratiques professionnelles.

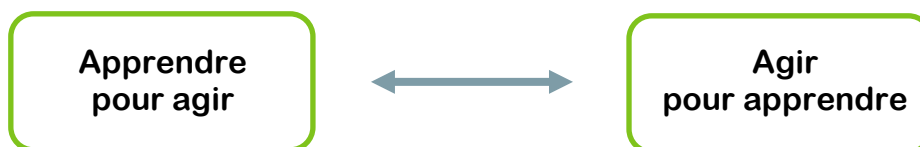
➤ Groupe de parole

L'objectif est de proposer un espace dans lequel l'ensemble des difficultés relationnelles et/ou émotionnelles, rencontrées dans l'exercice de sa fonction pourrait être exposé et sans craindre le jugement de l'autre ou la sanction, en vue d'en prendre conscience, de les comprendre et de les dépasser. Ce temps doit permettre de réduire l'isolement psycho-social des participants souvent générateur de souffrance.

➤ Groupe d'analyse des pratiques professionnelles

L'analyse de pratique entre professionnels a pour but à la fois de **faciliter le développement continu des compétences professionnelles** et d'aider à la réalisation d'actions sur le terrain.

Les aspects de formation et d'action se complètent et se renforcent mutuellement.



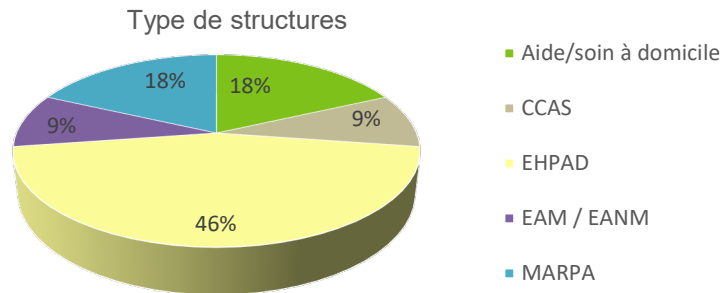
De manière résumée, une analyse de pratique fonctionne selon le principe d'un accompagnement mutuel (chaque participant peut bénéficier de l'accompagnement en groupe de tous les autres participants).

L'analyse de pratique est un lieu de partage, d'échange et d'écoute réciproque sur l'activité professionnelle des participants.

	Nombre de structures concernées	Nombre de séances animées	Nombre de participation
Groupe de parole	4	19	106
Groupe d'analyse de pratique	8	51	270
Total	12	70	376

Soit une diminution de 32 % du nombre de séances par rapport à l'année N-1.

➤ **Profil des structures demandeuses**



LES CONFERENCES A DESTINATION DES USAGERS

Nous proposons également des conférences à destination des seniors et de leurs proches.

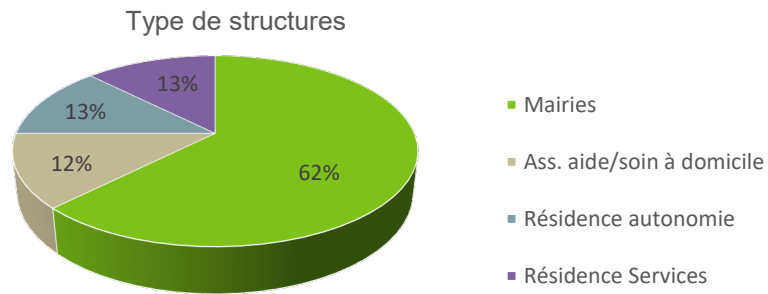
Elles sont proposées au format de **2 heures** permettant un temps de présentation du sujet d'une heure et demie et un espace de discussion de 30 minutes pour débattre ou poser des questions.

➤ **Les thématiques dispensées**

Thèmes	Nb intervention	Nb participant
Bien vieillir avec de l'arthrose	1	16
Droit des successions : protection et transmission du patrimoine	2	68
Droits et devoirs des résidents	1	26
L'accident Vasculaire Cérébral	2	38
L'automédication : de son bon usage à ses limites et dangers	2	35
Le travail du deuil	1	12
Les droits des aidants	1	5
Mieux comprendre l'ostéoporose pour évaluer les risques et prévenir	1	45
Nutrition chez les seniors : faire le tri entre bons et mauvais conseils	2	22
Personne de confiance et directives anticipées	1	10
Prendre soin de son système digestif	1	25
TOTAL	15	302

Soit une égalité parfaite avec l'année N-1.

➤ **Profil des structures demandeuses**

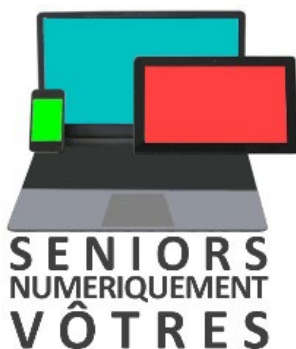


*Rédaction : Stéphanie BLANCHARD
Responsable Formation*

« SENIORS NUMERIQUEMENT VOTRES » (SNV)



PRESENTATION DE L'ACTION	53
➤ <i>Objectifs de l'action</i>	53
➤ <i>Modalités d'intervention</i>	54
BILAN DE L'ACTION 2023/2024	54
➤ <i>Déroulement de l'action 2023/2024</i>	54
➤ <i>Bilan quantitatif et programmation détaillée de l'action en 2023/2024</i>	55
➤ <i>« Seniors Numériquement Vôtres » : résultats qualitatifs de l'action 2023/2024</i>	56
➤ <i>Synthèse des remarques et des suggestions des participants</i>	57
DEMARRAGE DE L'ACTION 2024/2025	58
CONCLUSION	59



« Avec le concours financier de la
Conférence des financeurs pilotée par
le Département de l'Essonne »

PRESENTATION DE L'ACTION

➤ Objectifs de l'action

L'objectif général de l'action est la prévention du retrait social menant à la perte d'autonomie des seniors.

Il s'agit de :

- Réduire la fracture numérique subie par les seniors (objectif principal)
- Lutter contre l'isolement des personnes âgées, (objectif secondaire)

Le dispositif propose aux communes de l'Essonne :

- Une offre d'assistance collective sous forme d'ateliers généralistes pour les débutants et thématiques pour les publics plus avancés
- Un suivi individualisé auprès de seniors risquant d'être exclus du dispositif d'ateliers collectifs (seniors en situation de handicap, seniors souhaitant une aide à domicile ponctuelle sur des matériels dont ils disposent et qu'ils ne peuvent déplacer).
- Mise en place de relais locaux s'appuyant éventuellement sur une solution associative (Clubs Numériques existant ou à créer) et passant par la détection de personnes bénévoles et désireuses d'apporter leur aide.

Outre la détection des intervenants, AGE91 assure également l'aide au démarrage et le soutien logistique tant matériel (accès Internet, tablettes, ordinateurs, imprimantes) qu'humain (coaching, coanimation, aide à distance ou sur site) de même que le suivi des actions menées et leur développement.

Public Cible :

Les seniors essonniers constituent le public cible de ce projet d'action collective de prévention dans le domaine de la fracture numérique.

Le projet concerne toutes les personnes âgées de 60 ans et plus, vivant au domicile, sans autre critère que leur lieu de vie et leur désir de participer.

Localisation :

L'action prévoyait l'intervention sur l'ensemble des communes du département de l'Essonne (territoire d'intervention de AGE 91). Toutefois l'accent a été mis sur des communes de petite à moyenne taille dans la mesure où elles ne disposent souvent pas d'un tissu associatif ou de moyens communaux permettant de répondre au public ciblé. En pratique, nous avons pu intervenir auprès de communes se situant entre 600 (Morsang-sur-Seine) et 7500 habitants (Ballancourt-sur-Essonne). Nous répondons bien sûr positivement aux demandes exprimées spontanément par des communes de taille plus importante et ayant entendu parler des ateliers que nous animons.

Déroulement :

La conférence des financeurs se réunissant habituellement au mois de mars, et les conventions de financement de l'action de Seniors Numériquement Vôtres étant habituellement signées au mois d'Avril/Mai, l'action débute au mois de juin.

L'action se déroule donc entre le mois de juin de l'année du financement et le mois de juin de l'année N+1.

Ce rapport d'activité dresse donc le bilan de l'action 2023/2024 et donne les premières tendances du début de l'action 2024/2025.

➤ Modalités d'intervention

- Ateliers pratiques d'initiation, proposant la découverte d'outils numériques (smartphone, tablette, ordinateur portable) et l'acquisition des compétences de base permettant de les utiliser. Chaque atelier était organisé au sein des communes en 5 sessions de deux heures pour des groupes de 5 personnes maximum.
- Le matériel mis à disposition des stagiaires est fourni pour la durée des sessions, mais les participants sont incités à apporter les matériels qu'ils possèdent déjà.
- Pour les permanences numériques locales, elles ont été organisées, comme prévu, dans une salle désignée par la mairie, ou au domicile des bénéficiaires. Le matériel prévu pour les permanences est fourni dans le cadre du projet ou apporté par les bénéficiaires. Cette notion de Permanence Numérique Locale s'adresse également aux seniors pour lesquels l'intervention en groupe durant 5 séances n'est pas adaptée du fait :
 - d'un handicap nécessitant une prise en charge individuelle,
 - d'un matériel qu'ils ne peuvent transporter et pour lequel ils souhaitent une aide à l'utilisation,
 - d'un souhait d'être aidé ponctuellement à résoudre une difficulté ne nécessitant pas 5x2 heures de participation à un atelier.

Un professionnel de l'informatique ayant une importante expérience pédagogique, est chargé de l'organisation et de l'animation des sessions.

L'action est menée en collaboration étroite avec les responsables de l'Action sociale des municipalités (CCAS) et les centres locaux d'information et de coordination (CLIC).

Une convention est signée avec chaque municipalité ou association partenaire afin de définir les modalités pratiques d'intervention.

Des outils de communication locale sont remis à chaque municipalité montrant un intérêt pour le projet :

- Un document de présentation détaillée de l'action,
- Un article à diffuser dans le journal et/ou sur le site Internet de la commune,
- Des flyers de présentation de l'action à mettre, en mairie, à disposition du public,
- Un questionnaire à retourner en mairie, permettant aux personnes intéressées d'exprimer leurs attentes et leur désir de participer.

BILAN DE L'ACTION 2023/2024

➤ Déroulement de l'action 2023/2024

Durant cette année écoulée, notre action a suivi un parcours riche en apprentissages et en évolutions :

Mai 2023 : information des communes et prise en compte des premières inscriptions

Juillet 2023: premières interventions sur Vert-le-Grand, Saint-Germain-lès-Corbeil et Etiolles

Juin 2023 à juin 2024 : animation des ateliers d'initiation et des permanences numériques locales dans l'ensemble des communes ayant répondu favorablement.

En 2023/2024, l'activité de SNV a diminué, principalement en raison des difficultés de recrutement de l'assistante administrative d'AGE 91, ce qui a affecté le lien avec les communes et l'organisation des sessions. Dès décembre 2024, l'arrivée d'une nouvelle assistante administrative a permis de relancer efficacement le soutien à l'action SNV, avec des résultats positifs immédiats.

Les statistiques montrent une forte participation féminine (77 % de femmes et 23 % d'hommes) pour des participants âgés de 63 à 90 ans. Le format des ateliers d'initiation, organisé en 10 heures sur 5 séances, s'est toutefois révélé trop court pour répondre à la demande croissante de connaissances. Plusieurs

communes ont de ce fait exprimé le souhait d'organiser un second cycle de 10 heures pour les mêmes participants.

L'approche multimédia a également suscité un vif intérêt, avec des demandes spécifiques autour de l'utilisation des tablettes, des smartphones, de la gestion des documents et des photos, de la messagerie électronique et des démarches administratives en ligne. Des ateliers thématiques, parfois suivis d'interventions individuelles, ont permis d'y répondre.

Enfin, pour les personnes incapables de se déplacer, des interventions numériques individualisées ont été mises en place dès juillet 2023. Ces sessions offrent une approche personnalisée et ciblée, permettant de répondre aux besoins spécifiques tout en limitant leur isolement.

Subvention de la Conférence des Financeurs : 62 600 € pour la réalisation de l'action sur l'année 2023/2024.

➤ Bilan quantitatif et programmation détaillée de l'action en 2023/2024

Objectifs quantitatifs

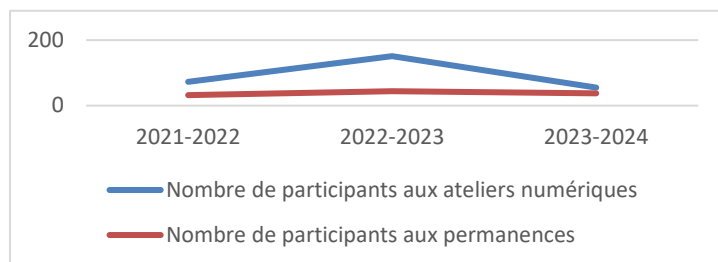
Pour l'action 2023/2024, l'action proposée comportait deux volets :

- Des ateliers numériques : 35 ateliers comportant chacun 5 séances de 2 heures menées dans les communes souhaitant participer à l'action. File active attendue : 175 bénéficiaires.
- Des permanences numériques locales (40 demi-journées) permettant de répondre, dans chaque commune participante, à des besoins individuels pour lesquels les ateliers ne sont pas ou sont mal adaptés : questions ponctuelles ou nécessitant une certaine confidentialité, participants possédant déjà des matériels pour lesquels ils sont demandeurs d'aide mais qu'ils ne peuvent transporter (PC de bureau, imprimantes/scanners, ...) et participants souffrant d'un handicap ne leur permettant pas de se déplacer et de participer à des sessions en groupe.
File active attendue : 45 bénéficiaires

10 communes de l'Essonne ont pu bénéficier des ateliers et des permanences.

Communes ayant bénéficié d'ateliers sur l'action 2023/2024	Ateliers numériques collectifs		Ateliers numériques individuels	
	Ateliers	Participants	Permanences *	Participants
Baulne	1	3	2	2
Boutigny-sur-Essonne			1	3
Champcueil	5	21	10	10
Cheptainville	1	4		
Chevannes	4	16	1	1
Etiolles			3	3
Guigneville-sur-Essonne	2	6	5	5
Saint-Germain-Lès-Corbeil			4	4
Soisy-Sur-Seine	4	15	2	2
Vert-le-Grand	1	5	7	7
10 contre 16 en 2022/2023	18 contre 34 en 2022/2023	70 contre 151 en 2022/2023	38 contre 53,5 en 2022/2023	37 contre 44 en 2022/2023

* Chaque permanence représente deux heures passées auprès des participants



Synthèse (par rapport à 2022/2023)

- 18 ateliers de 5 séances animés sur l'année **soit une diminution de 47%**
Les ateliers ont bénéficié à 70 participants **soit une diminution de 54%**
- 38 permanences de 2 heures réalisées **soit une diminution de 13 %**
37 personnes ont bénéficié de ces permanences **soit une diminution de 16%**
- 10 communes ont pu bénéficier de l'action **soit une diminution de 37%**

➤ « Seniors Numériquement Vôtres » : résultats qualitatifs de l'action 2023/2024

Les évaluations ont été effectuées à la fin de chaque atelier au moyen d'un questionnaire remis aux participants (Exemple d'évaluation de satisfaction en Annexe 8).
Les questionnaires et les réponses sont restés volontairement anonymes.

Pédagogie (approche proposée par le formateur, adaptation et prise en compte du niveau des participants) 4 : très bon – 3 : suffisant – 2 : à améliorer – 1 : inadapté



Rythme, horaires et durée des séances

4 : très bon – 3 : suffisant – 2 : à améliorer – 1 : inadapté



Equipements techniques (le matériel numérique fourni pour les ateliers vous a-t-il semblé suffisant ?)

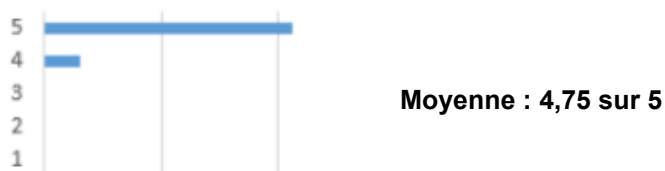
A noter qu'une majorité de participants ont participé aux ateliers en apportant leur propre matériel.

Très suffisant – 2 : assez bien adapté – 1 : insuffisant

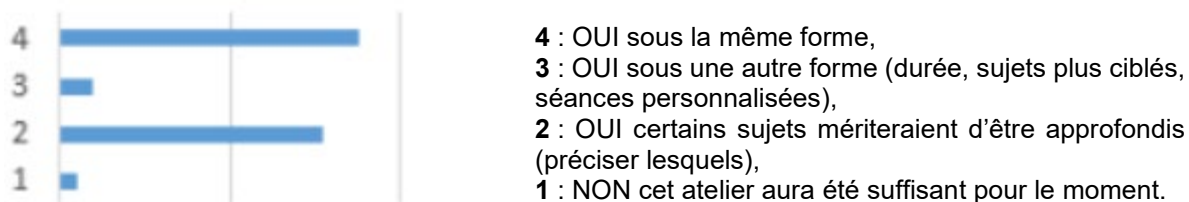




Réponse aux attentes (niveau de réponse à ce que vous attendiez de ces séances avant de participer)
5 : très bon – 4 : suffisant – 3 : à améliorer – 2 : incomplet – 1 : très insuffisant



Séances complémentaires (pensez-vous qu'il faille reconduire ces ateliers) :



Recommanderiez-vous ces ateliers à des amis, voisins, proches



➤ Synthèse des remarques et des suggestions des participants

Les documents d'évaluation rapportent les points suivants :

- Les connaissances acquises et la maîtrise des outils restent à relativiser en fonction du niveau initial des participants inscrits. Les débutants sont plus critiques quant à leur capacité à « maîtriser » les médias numériques au bout de 10 heures, et c'est bien normal. D'autre part, la complexité grandissante de l'accès à des comptes en ligne (France Connect +, double authentification, ...) augmente la difficulté d'appropriation des outils numériques auprès d'un nombre important de séniors. Cette remarque générale avait déjà été mentionnée l'an dernier et avait conduit à deux actions :
 - la reconduite d'un nouveau cycle de 5 fois deux heures pour les mêmes participants (2 groupes en ont fait la demande et en ont bénéficié encore cette année)
 - des manipulations plus personnalisées avec une aide par téléphone ou une séance à domicile quand le besoin se présente (ceci est particulièrement vrai pour les opérations d'ordre administratif sur Internet). On doit savoir manipuler quand le besoin se présente. Si pas de besoin alors inutile de manipuler dans le vide car on aura oublié au moment opportun.
- Les permanences numériques sont toujours largement plébiscitées ce qui est logique puisque le principe consiste à répondre à des demandes précises avec une démarche individualisée

(c'est particulièrement vrai pour toutes les démarches administratives sur Internet – banque, impôt, mutuelle, etc.).

Ceci constitue donc la solution idéale en termes d'apprentissage. Mais les permanences ne constituent qu'une solution complémentaire des ateliers, réservée (comme indiqué ci-dessus) à des cas très spécifiques : demandes ponctuelles, spécifiques ou nécessitant une certaine confidentialité, participants possédant déjà des matériels mais qu'ils ne peuvent transporter (PC de bureau, imprimantes/scanners volumineux, ...) ou participants souffrant d'un handicap ne leur permettant pas de se déplacer et de participer à des sessions en groupe.

Les conditions d'accès aux espaces personnels sur les sites Internet devenant de plus en plus complexes (double authentification par exemple), il devient nécessaire d'entraîner les participants à comprendre et à savoir réagir à des sollicitations impliquant plusieurs outils numériques dans une même procédure d'identification (je m'identifie sur mon ordinateur, je reçois un code sur mon smartphone, je saisis le code sur mon ordinateur). Démarche qui devient « acrobatique » lorsqu'on n'utilise que son smartphone pour tout faire.

DEMARRAGE DE L'ACTION 2024/2025

Pour l'action 2024/2025, l'action proposée comporte deux volets :

- Des ateliers numériques : 35 ateliers comportant chacun 5 séances de 2 heures menées dans les communes souhaitant participer à l'action. File active attendue : 175 bénéficiaires.
- Des permanences numériques locales (40 demi-journées) permettant de répondre, dans chaque commune participante, à des besoins individuels pour lesquels les ateliers ne sont pas ou sont mal adaptés : questions ponctuelles ou nécessitant une certaine confidentialité, participants possédant déjà des matériels pour lesquels ils sont demandeurs d'aide mais qu'ils ne peuvent transporter (PC de bureau, imprimantes/scanners, ...) et participants souffrant d'un handicap ne leur permettant pas de se déplacer et de participer à des sessions en groupe.
File active attendue : 45 bénéficiaires

Subvention de la Conférence des Financeurs : 62 600 € pour la réalisation de l'action sur l'année 2024/2025.

Premières tendances :

Après cinq ans d'existence, l'initiative des permanences numériques à domicile est de plus en plus reconnue par nos partenaires, et le nombre de demandes ne cesse de croître. Même si nous avons rencontré des difficultés de communication et d'organisation en 2023/2024, cette tendance se confirme au début de l'année 2024/2025, où nous constatons une forte demande, notamment de la part des personnes âgées qui éprouvent des difficultés à se rendre aux ateliers.

A la date du 21 décembre 2024, « Seniors, Numériquement Vôtres » est déjà intervenu dans 8 communes, a organisé 11 ateliers et tenu 13 permanences, touchant ainsi 69 bénéficiaires, soit 31% de notre objectif annuel. Notons que la plupart des ateliers se déroulent entre janvier et juin de chaque année.

Ces permanences numériques à domicile comblent un besoin crucial de la population, en particulier chez les personnes âgées. Elles offrent une assistance numérique adaptée à ceux qui ont des difficultés à se déplacer ou qui rencontrent des obstacles dans leur accès aux technologies à domicile. La popularité croissante de cette initiative témoigne de son importance et de sa reconnaissance grandissante auprès du grand public.

Suivi des ateliers SNV et des permanences numériques en 2024-2025										
Ville	Mois	Type d'activité	Nbre d'ateliers SNV	Nbre participants SNV	Hommes SNV	Femmes SNV	Nbre permanences PNL	Nbre participant PNL	Hommes PNL	Femmes PNL
Guigneville-sur-Essonne	Août	Permanence Numérique Locale-Aide individuelle								
Chevannes	Sept	SNV	1	4		4				
Cheptainville	Sept	SNV	1	6	2	4				
Saint-Germain-lès-Corbeil	Octobre	Permanence Numérique Locale-Aide individuelle					1	1		1
Cheptainville	Octobre	Permanence Numérique Locale-Aide individuelle					1	5	2	3
Saint-Vrain	Octobre	SNV	1	5		5				
Vert-le-Grand	Octobre	SNV	1	5	1	4				
Saint-Germain-lès-Corbeil	Novembre/Décembre	SNV	4	16	5	11				
Soisy-sur-Seine	Novembre/Décembre	SNV	1	4		4				
Chevannes	Novembre/Décembre	SNV	1	4		4				
Baulne	Novembre/Décembre	SNV	1	4	1	3				
Réalisé et prévu au 30/08/2024 sur Projet SNV et PNL 2024-2025			11	48	9	39	3	7	2	5
Objectif 2024-2025			35	175			40	45		

CONCLUSION

En résumé, notre action de lutte contre la fracture numérique et l'isolement a joué un rôle crucial en sensibilisant et en accompagnant un grand nombre de personnes dans l'adoption des outils numériques. Cependant, pour maximiser notre impact, il est impératif de continuer à élargir notre champ d'action afin d'atteindre un public encore plus vaste et de répondre aux besoins spécifiques de chacun.

Dans cette optique, nous consolidons nos liens avec les acteurs locaux et intensifions nos efforts pour rendre l'accès à la technologie plus inclusif et accessible à tous. De plus, nous nous engageons à rechercher activement des financements supplémentaires afin de développer de nouvelles initiatives et d'étendre notre portée.

Nous tenons à remercier chaleureusement les communes participantes pour leur précieux soutien dans la mise en œuvre de ces actions bénéfiques pour les seniors.

Rédaction :
Philippe AUBRUN
Animateur de l'action SNV

CLUB DES DIRECTEURS et DIRECTRICES

le Club'AGE

PRESENTATION DU CLUB'AGE

L'Association AGE 91 a créé en 2009 un club à destination des directeurs et directrices d'établissement d'hébergement pour personnes âgées du département de l'Essonne : « Le Club'AGE ».
 Depuis décembre 2018, le Club s'est ouvert aux directions d'établissements d'hébergement pour adultes en situation de handicap.
 En 2023, le club s'est ouvert aux directions de services d'aide à domicile.

➤ **Objectifs**

Le Club'AGE est un lieu d'échange d'expériences et d'outils pratiques, dont les directeurs et directrices sont les acteurs et les animateurs. Il s'agit d'un temps de rencontre convivial permettant à chacun de s'exprimer librement et de prendre du recul par rapport à la pratique quotidienne et aux difficultés rencontrées. Ces rencontres visent notamment à rompre l'isolement des directeurs, en créant du lien et en proposant un espace de partage.

➤ **Modalités d'organisation**

Fréquence	3 à 4 rencontres par an
Invitation	AGE 91 envoie par courriel, au moins 15 jours avant la réunion, une invitation rappelant la date, l'horaire, le lieu et le thème de la rencontre. Les membres sont invités à confirmer leur participation auprès de AGE 91, dans le délai imparti.
Lieu	Les rencontres ont lieu au sein des établissements, par rotation et sur la base du volontariat des directeurs. Le choix du lieu est déterminé à l'issue de chaque rencontre.
Thème	Chaque réunion s'oriente sur un thème proposé par les participants, lors de la réunion précédente ou proposé par l'association.

EN 2024 :

Le Club'AGE des directeurs et directrices de SAAD PIVOT s'en réuni 3 fois en 2024 :

- Le 4 juin 2024 : Retour tribune des SAAD Pivots, actualité des SAAD
- Le 10 septembre 2024 : Point sur la période écoulée, travail sur la présentation du bilan des SAAD PIVOT, journée de mobilisation du 24 septembre 2024
- Le 28 novembre 2024 : Actualité, présentation du bilan des SAAD PIVOT au CD 91

*Rédaction :
Agnès LABARRE
Directrice*

ANNEXES

1. Programme sensibilisation “Prévention de la maltraitance et promotion de la bientraitance” - Secteur personne âgée
2. Programme sensibilisation “Prévention de la maltraitance et promotion de la bientraitance” - Secteur handicap
3. Programme de sensibilisation “Maladie neuro-évolutives : la maladie d’Alzheimer
4. Programme sensibilisation “Nutrition et dénutrition de la personne âgée
5. Structures sensibilisées en 2024
6. Listes des communes des permanences physiques juridiques
7. Enquête de satisfaction PAD journée sénior
8. Evaluation de satisfaction des ateliers “Senior numériquement Vôtres”

2024



« Avec le concours financier de la
Conférence des financeurs pilotée par
le Département de l'Essonne »

point-justice
Essonne

Association AGE91

1 Impasse du Merlon 91830 LE COUDRAY MONTCEAUX

01 64 99 65 05 www.age91.org

De la maltraitance à la bientraitance des personnes âgées

« Identifier, comprendre, prévenir »

Les objectifs

1. Ces sessions visent à apporter des connaissances permettant **de déceler les situations de maltraitance**, à contribuer à leur prévention et leur réduction.
2. Apporter à chacun les éléments lui permettant de **ne pas devenir « maltraitant par inadvertance »** :
 - en suscitant la prise de conscience du phénomène maltraitance dans les pratiques professionnelles ;
 - en aidant à une relecture des actes professionnels quotidiens où la technicité prend trop souvent le pas sur l'attention à la personne.
3. S'approprier le concept de **bientraitance** et développer **une démarche positive** :
 - en menant une réflexion collective sur la bientraitance au quotidien
 - en déclinant des recommandations pour une intervention bientraitante au domicile

Niveau 1 : Sensibilisation

Composition : Groupe de 12 personnes de toutes catégories professionnelles

Durée : 2 h 30

Support : Diaporama / Exposé théorique et échanges avec les stagiaires sur les situations concrètes

Objectifs de la session :

- Libérer la parole des professionnels
- Prise de conscience du phénomène maltraitance dans les pratiques professionnelles

Contenu

- **De la violence à la maltraitance** : Etude des mécanismes individuels ou de groupe qui peuvent induire la maltraitance.
- **Les différentes formes de maltraitance** avec une mention particulière pour la maltraitance « par inadvertance ». Elle est favorisée par l'ignorance ou la connaissance partielle des besoins et attentes des personnes âgées et l'épuisement des aidants.

Cette maltraitance peut être limitée dès lors qu'il y a prise de conscience que l'on peut être maltraitant dans sa pratique soignante sans le vouloir.

- **Les facteurs de risque** au travers des situations familiales, sociales et professionnelles.

Le repérage des facteurs de risque et leur meilleure analyse permettent aux professionnels de construire des outils de prévention des situations sensibles.

- **Les attitudes positives**, dans le cadre des pratiques professionnelles en insistant sur le devoir citoyen au-delà des corporatismes.

La maltraitance... essentiellement par inadvertance

- Le plus fréquent
- Exercée « sans le vouloir »
- Souvent avec la volonté de bien faire
- Faute de connaître :
 - Les besoins et les attentes des personnes
 - L'histoire de vie de la personne prise en charge
 - Les relais possibles en cas **d'épuisement des aidants**

Essonnes

L'objectif étant d'inviter les soignants à repérer la démarche éthique qui définit leur pratique et qu'elle soit, non seulement un support de leur responsabilité individuelle mais aussi, le support de leur identité de soignant.

Niveau 2 : approfondissement « vers la bientraitance »

Composition : Mêmes participants que dans le 1^{er} groupe

Durée : 2 h 30

Support : Saynètes sous forme de Bandes dessinées / Diaporama

Objectifs de la session :

- Relecture synthétique de la première demi-journée, que s'est-il passé depuis la 1^{ère} session ?
- Relecture et réflexion sur les pratiques professionnelles
- Permettre aux professionnels de poursuivre la démarche de bientraitance

Contenu

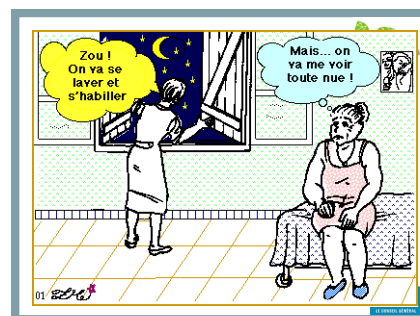
- **Analyse des situations quotidiennes vécues par les professionnels :**

Le travail de réflexion s'appuie sur des saynètes présentées sous forme de bandes dessinées, reprenant les différentes formes de maltraitance, qui peuvent être rencontrées au domicile.

L'objectif est d'identifier les actes non adaptés et d'élaborer des alternatives visant à la bientraitance.


Il s'agira de :

- Décrire ce qu'est la situation : repérer la pratique professionnelle, évoquer le ressenti de l'intervenant, le ressenti de la personne âgée;
- Imaginer ce qu'aurait pu être la situation : quel aménagement de la pratique professionnelle pour une intervention correcte, quel ressenti de l'intervenant et celui de la personne prise en charge.




- **Quelles attitudes instaurer dans sa pratique quotidienne pour une attitude bientraitante ?**

- Réflexion sur la définition de la Bientraitance et rappel des principes de la relation d'aide.
- La bientraitance au quotidien : Que puis-je améliorer dans mon approche, mes gestes, mes comportements pour optimiser la qualité de prise en charge de la personne aidée?
- La bientraitance face à l'agressivité de la personne aidée : aider les professionnels à comprendre l'agressivité et à y faire face.

L'intervention à domicile 

- Axes de réflexion :
 - Les premiers instants de l'intervention conditionnent l'ensemble de l'intervention
 - Qu'est-ce qui est difficile pour la personne aidée ?
 - Quelle attitude adopter pour le 1^{er} contact ?
 - Que doit rechercher le soignant ?
 - Quelles recommandations ?



Sensibilisation des professionnels du secteur handicap Prévention de la maltraitance et promotion de la bientraitance

Objectifs

- > Soutenir les structures dans leur politique de prévention de la maltraitance et de promotion de la bientraitance
- > Libérer la parole des professionnels
- > Prévenir la maltraitance en informant les professionnels
- > Apprendre à déceler les situations de maltraitance et contribuer à leur réduction
- > Ne pas devenir « maltraitant par inadvertance »
- > S'approprier le concept de bientraitance, en menant une réflexion collective sur les attitudes bientraitantes au quotidien

Public visé

Professionnels intervenant auprès d'adultes en situation de handicap au sein de EAM, EANM, MAS, ESAT, etc.

Mise en oeuvre

Composition : Groupe composé d'un maximum de 12 personnes (toute catégorie professionnelle)

Durée : 2 niveaux de 2 h 30

Support : Diaporama / Saynètes / Vidéos

Lieu : Au sein de la structure

Dates : A définir selon les disponibilités de la structure

Formateur : Profil cheffe de service et directeur d'établissement

Coût : Sessions financées par le Conseil départemental de l'Essonne - **Gratuit** pour les structures.

Niveau 1 – Aspects théoriques

- > Définition de la bientraitance et de la maltraitance
- > L'approche juridique
- > Les différentes formes de maltraitements : physiques, psychologiques, financières, médicales, les négligences, etc.
- > Les facteurs de risque de maltraitance

Niveau 2 – Aspects pratiques

- > Retour sur les 10 situations exposées dans les questionnaires de la 1^{ère} session
Pour chaque situation, le professionnel sera amené à qualifier le ou les actes de maltraitant(s) ou bientraitant(s), en justifiant sa réponse.
S'il s'agit d'un acte maltraitant, qualifier le type de maltraitance et réfléchir à ce qui aurait pu être fait ou dit pour tendre vers une situation bientraitante.
- > Etudes de saynètes sous forme de bande dessinées
Relecture et réflexion sur les pratiques professionnelles
Analyse de situations rencontrées dans le cadre de sa pratique professionnelle
Décrire la situation, identifier les actes non adaptés, ce que les personnes peuvent ressentir ;
Quelles alternatives à ces comportements ?
Quelles attitudes adopter au quotidien, pour aller vers la bientraitance ?
- > Discussions à partir de vidéos

Maladies neuro-évolutives : la maladie d'Alzheimer

Les objectifs

- > Apporter aux professionnels du domicile les connaissances de bases sur le vieillissement, les démences et plus spécifiquement sur la maladie d'Alzheimer.
- > Identifier les différents symptômes de la maladie d'Alzheimer, les troubles apparentés et leurs répercussions sur la vie quotidienne.
- > Apporter aux professionnels des éléments de compréhension et des outils pour un meilleur accompagnement au domicile.
- > Réfléchir sur les conduites à tenir envers les malades, les familles et nous-mêmes.

Niveau 1 : « Aspects théoriques »

Contenu

- Distinguer le vieillissement de la vieillesse
- Comprendre les différences entre un vieillissement normal et un vieillissement pathologique, en s'appuyant sur l'exemple de la démence
- Etudier les maladies neuro-évolutives et plus particulièrement la maladie d'Alzheimer
 - Les symptômes de la maladie d'Alzheimer : comprendre son apparition
 - Rappels sur la mémoire
 - Qu'est-ce qu'un trouble du comportement ?
 - L'évolution de la maladie

Niveau 2 : « Vie quotidienne et troubles liés à la maladie d'Alzheimer »

Contenu

- Apporter des éléments de compréhension et de réponse quant aux attitudes et conduites à tenir dans le cadre d'un accompagnement médico-psychologique adapté.
 - Les troubles cognitifs : mémoire, désorientation, communication et non reconnaissance
 - Les troubles de la vie quotidienne : la toilette, l'habillage, le repas
 - Les troubles psycho-comportementaux : questions répétitives, fausses accusations, apathie, agitation, changement d'humeur, agressivité, hallucination, déambulation...
 - Comment faire face à ces troubles et quelles stratégies adopter ?

••• **Support** : Diaporama - Exposé théorique – Extrait vidéo et échanges avec les stagiaires sur les situations concrètes

••• **Public** : Les professionnels du domicile, c'est-à-dire tout personnel des foyers logement, des résidences services, des associations d'aide à domicile, des services de soins à domicile, des CCAS, quelque soit sa fonction et son niveau hiérarchique. Groupe de 12 personnes maximum.

••• **Durée** : 2 h 30 pour chaque niveau au sein de la structure.

••• **Formateurs** : Cadre infirmier, psychologue clinicien.

••• **Coût** : **Gratuit** - Sessions financées par le Conseil départemental de l'Essonne.

Programme de sensibilisation Nutrition et dénutrition des personnes âgées « Identifier, prévenir, agir »

Les objectifs

- > Apporter les connaissances nécessaires aux professionnels sur la dénutrition et la déshydratation.
- > Connaître les effets du vieillissement sur la nutrition et les conséquences de la dénutrition.
- > Réfléchir ensemble sur les conduites à tenir au quotidien et être en capacité d'alerter en cas de situation à risque.
- > Favoriser l'activité physique en complément d'une alimentation adaptée.

Contenu

Niveau 1 : « Détecter et prévenir »

- > Dénutrition et déshydratation du sujet âgé
 - Définitions
 - Causes spécifiques
 - Signes d'alerte et indicateurs de la dénutrition et de la déshydratation
- > La prévention par une bonne alimentation
 - Les effets de l'âge sur le statut nutritionnel
 - Rappels diététiques et repères de consommation pour une alimentation équilibrée
 - Faire du repas un moment agréable, de plaisir
 - Une alimentation adaptée à chacun
- > Les régimes restrictifs
- > Autres actions de prévention :
 - Une bonne hygiène bucco-dentaire
 - Le maintien d'une activité physique

Niveau 2 : « Agir face aux signes de dénutrition et de déshydratation »

- > Rappels diététiques
- > Les conséquences de la dénutrition
 - La spirale de la dénutrition
 - Alerter et agir le plus tôt possible
- > La prise en charge de la dénutrition
 - Conseils nutritionnels
 - Enrichissement de l'alimentation
 - Les compléments nutritionnels
 - Suivi de l'état nutritionnel

- Les troubles de la déglutition

- Les aides au quotidien
 - L'aide au repas
 - Adaptation des textures en fonction des besoins
 - Matériel adapté
 - Les ressources professionnelles

- Analyse de cas cliniques interrogeant la pratique quotidienne
 - Signes de déshydratation
 - Signes de dénutrition

••• **Support** : Diaporama - Exposé théorique – Extrait vidéo et échanges avec les stagiaires sur les situations concrètes

••• **Public** : Professionnels intervenant au domicile des personnes âgées ou en établissement d'hébergement, quelque soit sa fonction et son niveau hiérarchique. Groupe de 12 personnes maximum.

••• **Durée** : 2 h 30 pour chaque niveau au sein de la structure.

••• **Lieu** : en Intra, au sein de votre structure

••• **Formateurs** : Diététiciens, IDE

••• **Coût** : **Gratuit** - Sessions financées par le Conseil départemental de l'Essonne.

Structures sensibilisées en 2024

Thème "Maladies neuro-évolutives et maladie d'Alzheimer" - Professionnels du domicile

Nom client	Type activité	Statut	Niveau 1	Niveau 2
ACFT Services TOUT A DOM - ST PIERRE DU PERRY	Aide et/ou soin à domicile	Privé	1	1
AD SENIORS 91 NORD - VIRY CHATILLON	Aide et/ou soin à domicile	Privé	1	1
ADEMAID - GIF SUR YVETTE	Aide et/ou soin à domicile	Associatif	1	1
AKAZA SERVICES - DRAVEIL	Aide et/ou soin à domicile	Privé	1	1
AMAD - RIS ORANGIS	Aide et/ou soin à domicile	Associatif	1	1
ASAD SEINE ESSONNE - LE COUDRAY-MONTCEAUX	Aide et/ou soin à domicile	Associatif	1	1
ASAMD - EVRY	Aide et/ou soin à domicile	Associatif	1	1
CCAS - GIF SUR YVETTE	CCAS	Public	1	1
CCAS - YERRES	CCAS	Public	1	1
DOMIDOM - CORBEIL ESSONNES	Aide et/ou soin à domicile	Privé	2	2
LA GRANGE AU BOIS - YERRES	Résidence Autonomie	Public	1	1
MARPA LES GRILLONS - VERT LE GRAND	MARPA	Associatif	1	1
RESIDENCE VILLAGE + - BALLANCOURT	Résidence Autonomie	Associatif	1	1
SAGAD - BRUNOY	Aide et/ou soin à domicile	Associatif	1	1
SERVICE VIE FACILE - BRETIGNY	Aide et/ou soin à domicile	Privé	1	1
Nombre de structures sensibilisées		15		

Structures sensibilisées en 2024

Thème "Nutrition et dénutrition des personnes âgées"

Nom client	Type activité	Statut	Niveau 1	Niveau 2
ACFT Services TOUT A DOM - ST PIERRE DU PERRY	Aide et/ou soin à domicile	Privé	1	1
ADEMAID - GIF SUR YVETTE	Aide et/ou soin à domicile	Associatif	1	1
AKAZA SERVICES - DRAVEIL	Aide et/ou soin à domicile	Privé	1	1
ASAD SEINE ESSONNE - LE COUDRAY-MONTCEAUX	Aide et/ou soin à domicile	Associatif	2	2
ASAP- DRAVEIL	Aide et/ou soin à domicile	Associatif	1	1
CCAS - GIF SUR YVETTE	CCAS	Public	1	1
CCAS - LONGJUMEAU	CCAS	Public	1	1
CCAS - PALAISEAU	CCAS	Public	1	1
CCAS - YERRES	CCAS	Public	1	1
EHPAD GALIGNANI - CORBEIL ESSONNES	EHPAD	Public	1	1
EHPAD LA PIE VOLEUSE - PALAISEAU	EHPAD	Public	1	1
EHPAD LE BOIS JOLI - GRIGNY	EHPAD	Privé	2	2
EHPAD LE VILLAGE - ARPAJON	EHPAD	Public	1	1
EHPAD MARCEL PAUL - FLEURY MEROGIS	EHPAD	Associatif	2	2
LA GRANGE AU BOIS - YERRES	Résidence Autonomie	Public	1	1
RESIDENCE DU PARC - MAROLLES EN HUREPOIX	Résidence Autonomie	Public	1	
RESIDENCE LES HIBISCUS - MASSY	Résidence Autonomie	Public	1	1
RESIDENCE VILLAGE + - BALLANCOURT	Résidence Autonomie	Associatif	1	1
RRCS - VIGNEUX SUR SEINE	EHPAD	Associatif	1	1
SAGAD - BRUNOY	Aide et/ou soin à domicile	Associatif	1	1
SERVICE VIE FACILE - BRETIGNY	Aide et/ou soin à domicile	Privé	1	1
SSIAD TRIADE 91 - PALAISEAU	Aide et/ou soin à domicile	Associatif	1	1
Nombre de structures sensibilisées			22	

Structures sensibilisées en 2024

Thème "Maltraitance / Bienveillance" - Secteur personne âgée - Professionnels du domicile

Nom client	Type activité	Statut	Niveau 1	Niveau 2
ACFT Services TOUT A DOM - ST PIERRE DU PERRAY	Aide et/ou soin à domicile	Privé	1	
ADEMAID - GIF SUR YVETTE	Aide et/ou soin à domicile	Associatif	1	1
AKAZA SERVICES - DRAVEIL	Aide et/ou soin à domicile	Privé	1	1
AMAD - RIS ORANGIS	Aide et/ou soin à domicile	Associatif	2	2
ASAD SEINE ESSONNNE - LE COUDRAY-MONTCEAUX	Aide et/ou soin à domicile	Associatif	2	3
ASAMD - EVRY COURCOURONNES	Aide et/ou soin à domicile	Associatif	2	2
ASAP- DRAVEIL	Aide et/ou soin à domicile	Associatif	2	2
CCAS - GIF SUR YVETTE	CCAS	Public	1	1
CCAS - LONGJUMEAU	CCAS	Public	1	
CCAS - YERRES	CCAS	Public	1	1
CCAS - VILLEBON SUR YVETTE	CCAS	Public	2	2
CIAS - DOURDAN	CCAS	Public	1	1
DOMIDOM - CORBEIL ESSONNES	Aide et/ou soin à domicile	Privé	3	3
LA GRANGE AU BOIS - YERRES	Résidence Autonomie	Public	1	1
PRESTIUM DOMIDOM - VERRIERES LE BUISSON	Aide et/ou soin à domicile	Privé	1	1
RESIDENCE ALPHONSE DAUDET - VILLEBON SUR YVETTE	Résidence Autonomie	Public	1	1
RESIDENCE LE COTEAU - VIRY CHATILLON	Résidence Autonomie	Public	1	1
SAGAD - BRUNOY	Aide et/ou soin à domicile	Associatif	1	
SSIAD ADMR DU HUREPOIX - OLLAINVILLE	Aide et/ou soin à domicile	Associatif	2	2
SSIAD ADMR LES 3 RIVIERES - SACLAS	Aide et/ou soin à domicile	Associatif	3	3
Nombre de structures sensibilisées			20	

Structures sensibilisées en 2024

Thème "Maltraitance / Bienveillance" - Secteur Handicap

Nom client	Type activité	Statut	Niveau 1	Niveau 2
CHAVY - BRUNOY	EANM	Associatif	1	1
EANM SERGE DASSAULT - MENNECY	EANM	Associatif	1	1
EAM SERGE DASSAULT - MENNECY	EAM	Associatif	2	3
CITL LA VOLIERE - MONTGERON	EANM	Associatif	2	2
MAISON DU COUDRAY - CORBEIL ESSONNES	EANM	Associatif	2	2
MAISON DES BELLESFONTAINES - JUVISY	EANM	Associatif	2	2
RESIDENCE SOLEIL - MASSY	EANM	Associatif	1	1
Nombre de structures sensibilisées			7	

Permanences physiques juridiques 2024



Permanences sur la Communauté de Communes de l'Etampois Sud Essonne

38 villes : Abbéville-la-Rivière, Angerville, Arrancourt, Authon-la-Plaine, Blandy, Bois-Herpin, Boissy-la-Rivière, Boissy-le-Sec, Boutervilliers, Bouville, Brières-les-Scellés, Brouy, Chalô-Saint-Mars, Chalou-Moulineux, Champmotteux, Chatignonville, Congerville-Thionville, Estouches, Etampes, Fontaine-la-Rivière, Guillerval, La Forêt Sainte-Croix, Marolles-en-Beauce, Méréville, Mérobert, Mespuits, Monnerville, Morigny-Champigny, Ormoy-la-Rivière, Plessis-St-Benoist, Puiset-le-Marais, Pussay, Roinvilliers, Saclas, Saint-Cyr-la-Rivière, Saint-Ecobille, Saint-Hilaire, Valpuseaux.



Permanences sur la Communauté d'Agglomération du Val d'Yerres Val de Seine

9 villes : Boussy-Saint-Antoine, Brunoy, Crosnes, Draveil Epinay-Sous-Sénart, Montgeron, Quincy-Sous-Sénart, Vigneux-sur-Seine, Yerres.



Permanences sur la Communauté de Communes du Val d'Essonne

38 villes : Auvernaux, Ballancourt-sur-Essonnes, Baulne, Cerny, Champcueil, Chevannes, D'Huisson Longueville, Echarcon, Fontenay-le-Vicomte, Guigneville-sur-Essonnes, Itteville, La Ferté-Alais, Leudeville, Mennecy, Nainville-les-Roches, Ormoy, Orveau, Saint-Vrain, Vayres-sur-Essonnes, Vert-le-Petit, Vert-le-Grand.

Questionnaire de satisfaction Journée Seniors

Informations générales

Lieu où vous exercez :

Comment avez-vous eu connaissance de cette journée ?

Affiche Flyer Site internet Journal local Email

Autres : Précisez.....

Votre avis sur l'accueil et le déroulement de cette matinée

1. Le lieu choisi

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant

2. L'organisation de la matinée (accueil – déroulement)

Très satisfaisante Satisfaisante Insatisfaisante

3. Le programme de la matinée

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant

Votre avis sur le contenu des interventions

1. Qualité des exposés

Conférence n°1 « Aides sociales et droit des étrangers »

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant

Conférence n°2 « Les mesures de protection et l'habilitation familiale »

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant

2. Les conférences ont-elles répondu à vos attentes ?

Conférence n°1 Oui Non Partiellement

Conférence n°2 Oui Non Partiellement

Pour finir

1. Etes-vous satisfait de cette matinée ? Oui Non

2. Vos commentaires sur cette matinée :

.....
.....
.....

3. Souhaiteriez-vous qu'une nouvelle journée soit organisée ? Oui Non

Si oui, sur quelle(s) thématique(s) :

.....
.....
.....

Informations générales

Sur quelle commune résidez-vous ?

Sexe homme femme couple

Age - 60 ans entre 61 et 70 ans entre 71 ans et 80ans
 entre 81 ans et 90 ans + 90 ans

Comment avez-vous eu connaissance de cette journée ?

Affiche Flyer Site internet Journal local Email

Autres : Précisez.....

Etes-vous bénéficiaire de l'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA) ?

Oui Non

Votre avis sur l'accueil et le déroulement de l'après-midi

4. Le lieu choisi

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant

5. L'organisation de l'après-midi (accueil – déroulement)

Très satisfaisante Satisfaisante Insatisfaisante

6. Le programme de l'après-midi

Très satisfaisant Satisfaisant Insatisfaisant

Votre avis sur le contenu des interventions

3. Qualité des exposés

Très bien Bien Satisfaisant Insatisfaisant Sans avis

4. La conférence n°1 : « Le Droit des aidants »

Oui Non Partiellement

La conférence n°2 : « Le règlement amiable des litiges du quotidien »

Oui Non Partiellement

Pour finir

4. Etes-vous satisfait de cet après-midi ? Oui Non

5. Vos commentaires sur cette demi-journée :

.....
.....

6. Souhaiteriez-vous qu'une nouvelle journée soit organisée ? Oui Non

Si oui, sur quelle(s) thématique(s) :

Annexe 8 - Ateliers « Seniors, Numériquement Vôtres » ● Feuille d'évaluation

Pédagogie (approche proposée par le formateur, adaptation et prise en compte du niveau des participants)

très bon suffisant à améliorer inadapté

Rythme, horaires et durée des séances

très bon suffisant à améliorer inadapté

Équipements techniques (si un matériel vous a été fourni pour les ateliers, vous a-t-il semblé) :

En nombre : très suffisant assez bien adapté insuffisant

En qualité : très suffisant assez bien adapté insuffisant

Réponse aux attentes (niveau de réponse à ce que vous attendiez de ces séances avant de participer)

très bon suffisant à améliorer incomplet très insuffisant

Séances complémentaires (pensez-vous qu'il faille reconduire ces ateliers)

OUI sous la même forme

OUI sous une autre forme (à préciser – durée, sujets plus ciblés, séances personnalisées, ...) :

OUI certains sujets mériteraient d'être approfondis (préciser lesquels) :

NON cet atelier aura été suffisant pour le moment

Recommanderiez-vous ces ateliers à des amis, voisins, proches

OUI certains éléments globalement NON

Vos critiques (ce qui vous a paru le moins adapté à ce que vous attendiez, le plus insuffisant, ce qu'il vous semble nécessaire d'améliorer ou ce que vous avez préféré)

Vos suggestions (pour améliorer ces ateliers (durée, contenus, rythme, etc.))