

L'ESPACE SENIORS, BILAN D'ÉTAPE



Pôle Famille et solidarités

Vie sociale seniors

La genèse du projet

En 2011, la population scéenne comptait 19 930 habitants dont 4766 âgés de 60 ans ou plus, soit environ 24 % de la population.

À Sceaux, les personnes de 60 ans et plus sont plus nombreuses qu'en moyenne nationale et beaucoup plus nombreuses qu'en moyenne départementale. Une hausse significative est à noter sur la tranche d'âge des personnes ayant entre 60 et 69 ans. Quant à la classe d'âge des 50-59 ans, elle augmente de près de 14 % entre 2006 et 2011 pour atteindre environ 2500 personnes et viendra dans un futur proche garnir les effectifs des seniors scéens.

En 2015, la Ville a réalisé une analyse des besoins sociaux et attentes du public seniors. Lors du diagnostic, plusieurs enjeux ont été identifiés :

- lutter contre l'isolement et favoriser le maintien du lien social ;
- repérer et accompagner les personnes les plus vulnérables ;
- donner une meilleure visibilité à la coordination gérontologique ;
- orienter, accompagner les proches aidants ;
- renforcer la diffusion d'une information adaptée aux aînés ;
- développer des actions préventives favorables à un vieillissement actif.

Pour y remédier, la Ville a souhaité agir en faveur des seniors en créant un nouveau lieu dédié.

L'Espace seniors a pour objectif de répondre aux nouveaux besoins et attentes des personnes âgées, seniors, proches aidants et professionnels. Ce nouvel espace regroupe cinq pôles : l'accueil (physique et téléphonique), la coordination gérontologique, la vie sociale, la prévention et la santé, les nouvelles technologies. Le lieu est animé par une équipe pluridisciplinaire composée de deux conseillères gérontologiques qui ont développé un large réseau de partenaires sur le territoire.

Le projet de création de l'Espace seniors s'inscrit dans une démarche participative qui fédère des élus, des futurs utilisateurs, des acteurs locaux, des professionnels de la Ville et du territoire. L'Espace municipal a été inauguré le lundi 27 novembre 2017.

Comment ont été mesurés les bénéfices de l'Espace seniors ?

L'équipe a élaboré des indicateurs pour mesurer et analyser les résultats et les bénéfices de l'ouverture de l'Espace seniors pour les usagers et la Ville.

1. Indicateurs quantitatifs

- type de public et âges des usagers ;
- nombre d'appels téléphonique et de visites ;
- types de demandes et nombre de dossiers créés ;
- nombre de nouveaux partenariats ;
- nombre de rencontres thématiques avec les jeunes retraités ;
- nombre d'actions de prévention santé ou de sensibilisation à la sécurité ;
- nombre de bénévoles impliqués dans les actions initiées par l'Espace seniors.

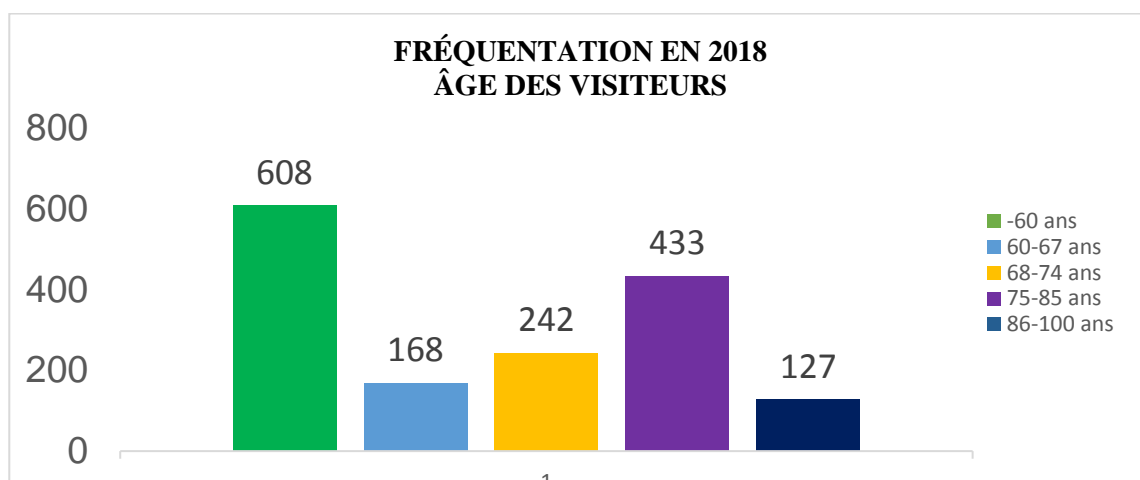
2. Indicateurs qualitatifs

- niveau de satisfaction des usagers et des partenaires ;
- continuité annuelle de service ;
- pérennité des actions développées par les professionnels, intervenants, partenaires ;
- actualisation des informations à disposition des usagers ;
- nature des nouvelles attentes et besoins recueillis auprès des usagers ;
- qualité d'organisation et animation des événements.

Pour rassembler ces données, l'équipe a recouru à des statistiques et une enquête de satisfaction.

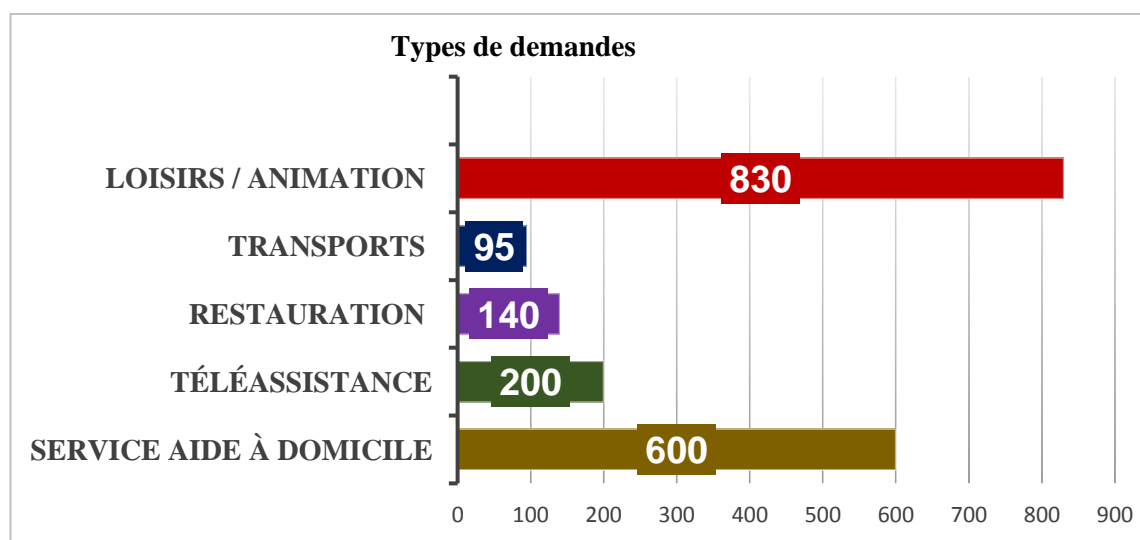
Statistiques

Répartition des visiteurs par classe d'âge



La majorité des usagers de l'Espace seniors ont moins de 60 ans et sont des proches aidants familiaux et professionnels. Vient ensuite la tranche d'âge des 75-85 ans, qui représente 27,4 % des usagers de l'Espace seniors.

Type de demandes



Une des missions de l'Espace seniors est l'accompagnement des personnes isolées. Des informations sur les activités de prévention, animations et sorties qui favorisent le maintien du lien social sont donc remises aux usagers et à leurs proches.

La seconde demande la plus importante concerne les services d'aide à domicile. Cette place s'explique par le souhait exprimé par beaucoup de personnes âgées de rester au domicile le plus longtemps possible.

Nombre d'appels téléphoniques et de visites

Du 1^{er} janvier au 31 octobre, l'Espace seniors a reçu près de 1000 appels téléphoniques. Il a conduit à 495 visites libres, 105 visites sur rendez-vous, 12 visites en milieu hospitalier et 160 visites à domicile à Sceaux. Les deux conseillères gérontologiques ont ainsi augmenté de 20 % le nombre des visites à domicile par rapport à l'année 2017.

Nombre de dossiers créés

L'Espace seniors répond à un besoin d'information et d'accompagnement, notamment des aidants familiaux qui s'informent sur les dispositifs existants et reçoivent l'appui des professionnels pour renseigner et documenter les dossiers administratifs.

Sur dix mois, le nombre de dossiers créés et suivis est en augmentation de 24 % par rapport à l'année 2017, avec 410 dossiers traités. Ces dossiers sont de plus en plus complexes :

- 15 situations en file active toute l'année nécessitant un suivi régulier
- 40 situations en partenariat avec le réseau de santé Osmose :
 - demande de bilan gérontologique lié à l'absence de médecin traitant ou au refus de soins ;
 - situation médicale importante nécessitant l'avis du réseau de santé et des échanges entre les professions médicales ou les établissements hospitaliers.
- 11 situations ayant nécessité le recours à des demandes de mesure de protection juridique pour les raisons suivantes :
 - vulnérabilité / abus de faiblesse / isolement social et familial ;
 - déni de la situation par la personne concernée et/ou les proches aidants ;
 - troubles psychologiques et fragilité ;
 - perte d'autonomie physique importante et refus d'aides.
- 4 situations nécessitant l'intervention de l'ESA (Équipe spécialisée Alzheimer)

Le soutien aux aidants

La coordination gérontologique a organisé deux rencontres d'information sur la thématique de l'aide aux aidants auprès de 15 auxiliaires de vie issus des 11 services d'aide à la personne conventionnés avec la Ville :

- informations sur les établissements : EHPAD, accueil temporaire, séjours de répit, accueils de jour ;
- informations sur les mesures de protection juridique pour protéger les personnes isolées, vulnérables ou fragiles ;
- accueil du réseau de santé OSMOSE, présentation de leur dispositif d'aide aux aidants.

Par ailleurs, l'association de service d'aide à la personne Famille Services a animé un cycle de cinq formations dédié aux aidants et aux usagers. 40 participants étaient présents pour l'ensemble du module. Ce projet est soutenu financièrement par la conférence des financeurs du département.

Les missions de prévention et de lien social

Deux nouveaux partenariats ont été initiés en 2018 avec les associations France Alzheimer et Dégénérescence maculaire liée à l'âge (DMLA). Ils ont permis de développer des permanences adaptées aux besoins des usagers et de leurs proches. L'association France Alzheimer a accueilli sept personnes au cours de huit permanences et 20 participants à deux réunions

collectives. Lors de sa première permanence du 15 novembre 2018, l'association DMLA a rassemblé 20 participants.

Deux rencontres prévention sécurité organisées en juin et en novembre en collaboration avec les équipes du commissariat de Châtenay-Malabry ont rassemblé 53 personnes.

L'équipe de l'Espace seniors a organisé avec de jeunes retraités trois rencontres thématiques sur les thèmes suivants :

- **"Futurs et jeunes retraités : quels projets à Sceaux ?"** le samedi 14 avril 2018 ;
- **"Faire route ensemble : comment circulez-vous à Sceaux"** le samedi 12 mai 2018 ;
- **"Je suis voisin de seniors"** le samedi 9 juin 2018.

Ces rencontres ont rassemblé 24 retraités. Des moments riches en termes de création de lien social, de possibilité pour les participants de s'exprimer, de faire remonter des idées, des suggestions pour améliorer la vie des seniors et des proches. À la suite de ces rencontres, trois jeunes retraités se sont inscrits dans des actions de bénévolat auprès du service Vie sociale seniors. D'autres souhaitent poursuivre ces temps de réflexion et d'échanges au sein d'un groupe de travail.

Les 10 rencontres santé organisées en collaboration avec le service de l'Action sociale, santé et handicap et les partenaires ont rassemblé plus de 400 participants. Les intervenants professionnels ont développé plusieurs thématiques plébiscitées par un très large public (les médicaments, la mémoire, un cerveau en pleine forme à tout âge ou encore le sommeil).

Deux bénévoles du groupe informatique assurent en alternance une permanence d'aide aux démarches administratives en ligne à l'Espace seniors deux fois par mois. Depuis le 18 janvier 2018, les bénévoles ont accompagné 25 personnes dans leurs démarches avec les outils numériques.

Les événements

Les portes ouvertes de l'Espace seniors programmées le samedi 13 octobre dans le cadre de la Semaine bleue ont accueilli 14 personnes. Quatre d'entre elles découvraient l'Espace pour la première fois. Un professionnel et une bénévole ont animé les visites et diffusé les informations.

Le lundi 26 novembre, la fête des 1 an de l'Espace seniors a rassemblé 60 participants dont 15 d'entre eux ont découvert l'Espace. Le bilan présenté par l'équipe et les témoignages des partenaires associatifs et des bénévoles ont été plébiscités par les personnes présentes. L'événement s'est prolongé par un temps d'échanges et de rencontres autour d'un goûter gourmand.

L'organisation et la communication

La Ville a créé un poste à temps complet supplémentaire à l'ouverture de l'Espace seniors afin d'assurer une continuité de l'accueil téléphonique et physique, des visites à domicile du lundi au vendredi et pendant les périodes de vacances scolaires. En un an, l'Espace seniors a assuré 230 jours d'ouverture. L'été 2018, les deux agents ont alterné leur présence, ce qui a permis une gestion continue de l'épisode caniculaire.

Le lancement et la mise en œuvre du projet de ce nouveau lieu ont été relayés par le service communication de la Ville (site internet, *Sceaux Mag...*), tandis que l'équipe d'accueil de Sceaux info mairie redirigeait les personnes concernées vers l'Espace seniors. De son côté, l'équipe de la résidence Les Imbergères a largement diffusé l'information auprès des résidents.

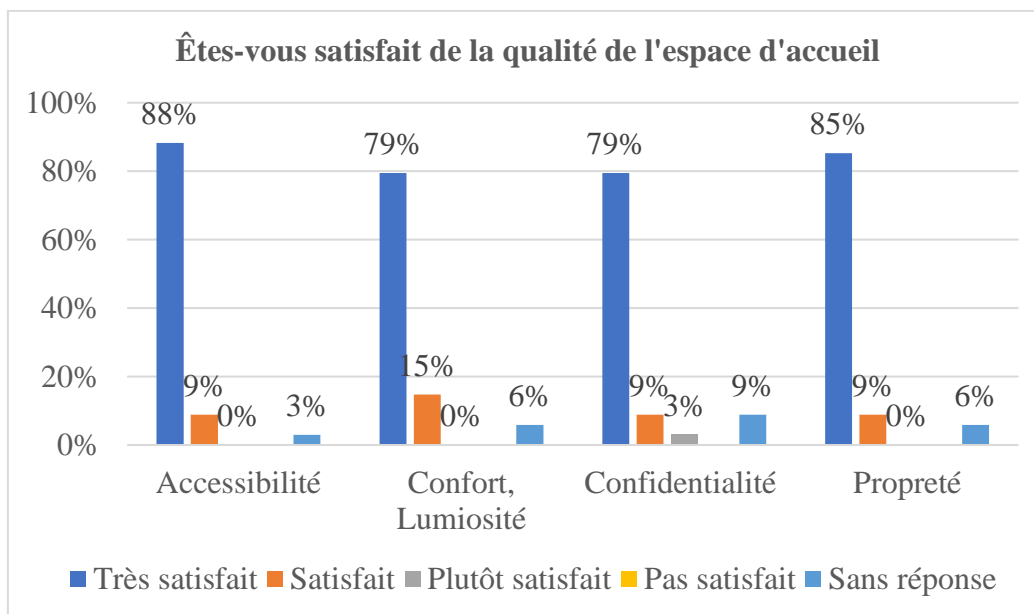
La permanence mensuelle assurée par l'association France Alzheimer a du mal à trouver son public. Une meilleure communication a été pensée avec le partenaire afin d'apporter des solutions.

L'équipe seniors n'est pas parvenue à rassembler et impliquer un groupe de jeunes retraités autour d'un projet fédérateur. Toutefois, la "bourse seniors" non utilisée pour cette première année de fonctionnement sera reconduite en 2019.

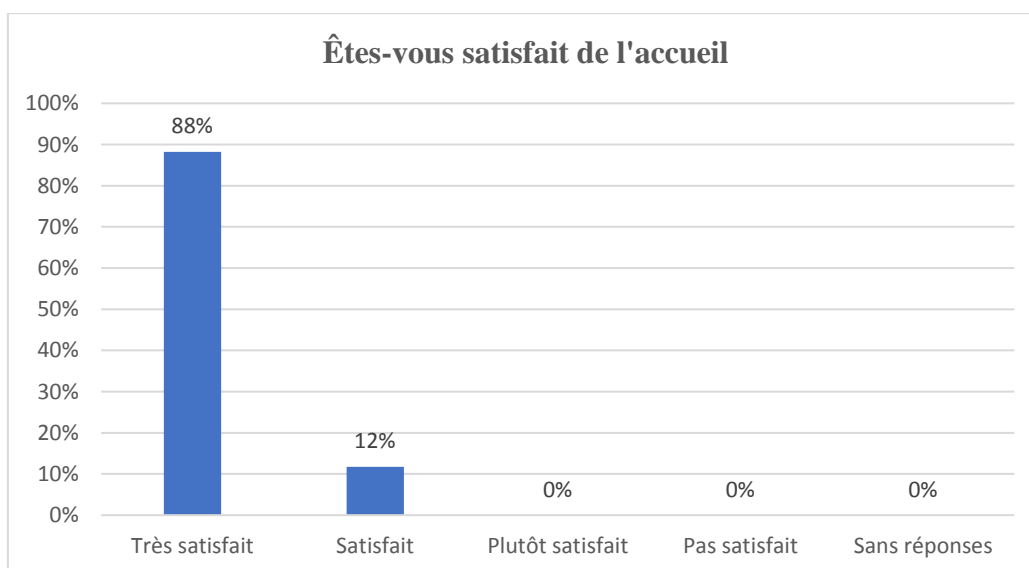
Résultats de l'enquête de satisfaction

Le service Vie sociale seniors a élaboré une enquête de satisfaction auprès des usagers à compter du 1^{er} juin 2018. Au 1^{er} octobre, 35 usagers ont répondu à l'enquête.

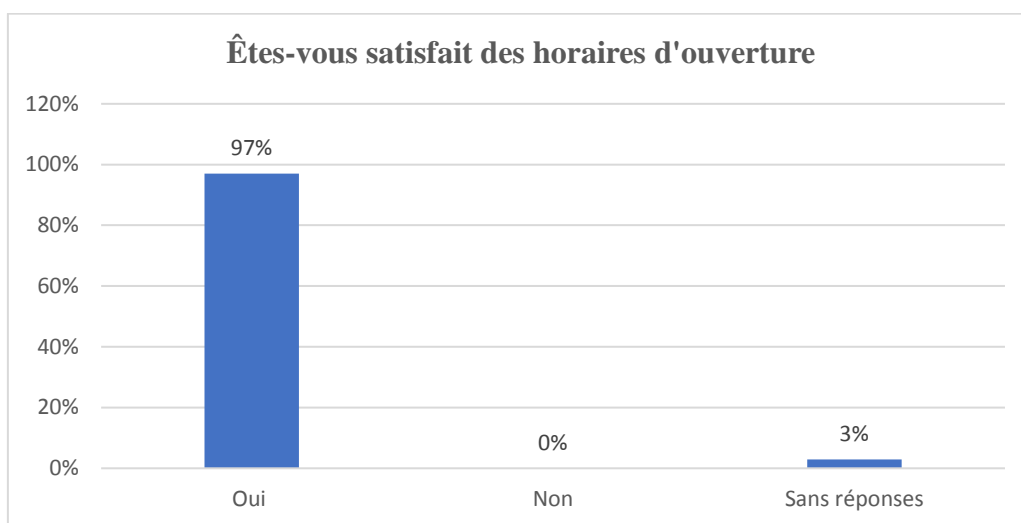
Qualité de l'espace d'accueil



Qualité de l'accueil du public

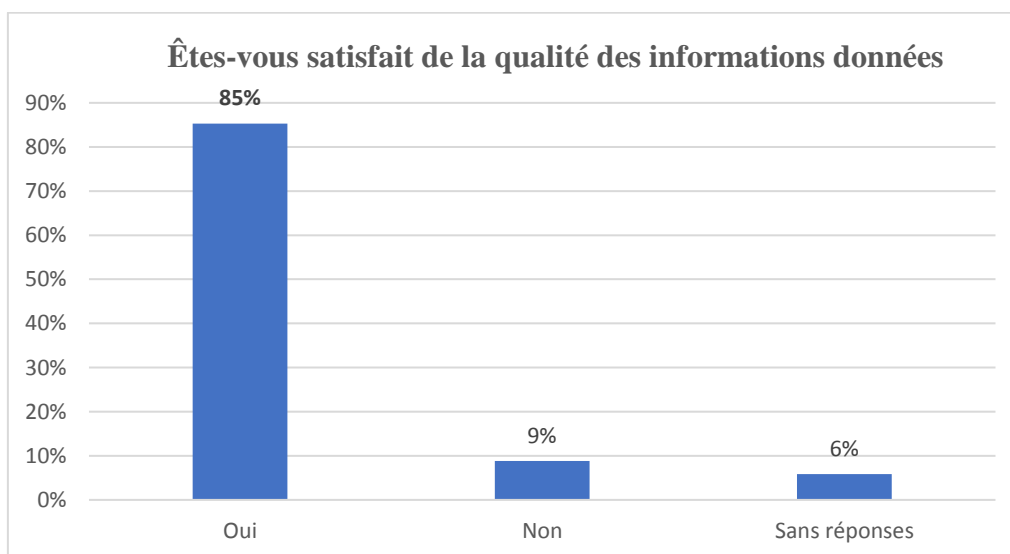


Les horaires d'ouverture



Le 1^{er} juin 2018, les horaires d'ouverture de l'Espace seniors sans rendez-vous ont été élargis afin de mieux répondre à la demande des usagers. Depuis, la fréquentation est en augmentation.

Qualité des informations



Des usagers ont profité de l'enquête pour faire des propositions à la Ville :

- suggestion de thèmes à développer lors des prochaines rencontres de prévention santé ;
- proposition d'ouverture d'une nouvelle permanence informatique dans le quartier des Blagis ;
- demande d'organisation de nouvelles rencontres thématiques entre les jeunes retraités.

Les effets observés à la suite de la création de l'Espace seniors sont les suivants :

- forte demande d'un accompagnement personnalisé chez les proches aidants ;
- présence régulière d'usagers pour l'utilisation des ordinateurs en libre-service ;
- nombreuses demandes de visites et de rencontres avec l'équipe exprimées par les professionnels du territoire et du réseau francophone des villes amies des aînés ;
- prolongement de la coopération avec le groupe d'appui composé de seniors pour l'organisation des événements (portes ouvertes, fête des 1 an, visites guidées, rencontres santé) ;
- développement de nouveaux partenariats associatifs afin de répondre aux nouvelles attentes des usagers.

L'équipe du service Vie sociale seniors a su s'adapter au fil de la première année afin d'améliorer la qualité du service dès qu'un problème était constaté : élargissement des horaires d'ouverture sans rendez-vous, mise à jour de la fiche de transmission avec le Service de soins infirmiers à domicile, etc. Le respect des différentes phases du projet (mise en œuvre, bilan d'étape, mesure des indicateurs d'évaluation, choix de nouveaux objectifs) témoignent de la volonté de l'Espace seniors d'offrir le meilleur service aux usagers et le meilleur cadre de travail aux services de la Ville.

Perspectives

En 2019, l'Espace seniors s'appuie sur les orientations de la Ville pour développer six actions prioritaires :

- rencontres thématiques et permanences en soutien aux proches aidants ;
- partenariats avec le réseau de santé Osmose, La Maïa et les services sociaux du Département ;
- rencontres entre les jeunes retraités pour favoriser le lien social et leur implication dans les projets ;
- création des mardis de la prévention santé en partenariat avec les acteurs médico-sociaux ;
- portes ouvertes de l'Espace seniors pendant la Semaine bleue ;
- organisation du forum des aidants et des accompagnants en collaboration avec Bourg-la-Reine.

Les points de vigilance :

- augmentation des situations complexes et des personnes repérées comme vulnérables ;
- nécessité d'élargir le réseau de partenaires pour une meilleure mutualisation des ressources sur le territoire ;
- nécessité d'établir des priorités en matière d'actions pour renforcer la complémentarité des conseillères en gérontologie ;
- nécessité d'un choix de formations adaptées pour les conseillères en gérontologie.

Conclusion

Le projet de l'Espace seniors a apporté une réponse à un besoin d'information et d'accompagnement de la part des seniors comme des aidants familiaux et professionnels. En interne, il a permis à l'équipe d'enrichir ses collaborations, mais aussi de développer de nouvelles synergies partenariales qui contribuent à sa réussite. Les usagers bénéficient pleinement de cette dynamique qui sera maintenue en 2019 grâce à de nouvelles actions innovantes.