



Rapport d'activité 2020

Association Alp'Ages Coordination
Espace REVA – 2, allée Josime MARTIN
13160 CHATEAURENARD
Tel : 04 90 92 60 05
Mail : association@alpages.org

Sommaire

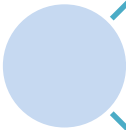



I.	Organisation et fonctionnement en 2020	3
A.	L'équipe de coordination et ses évolutions	3
B.	Les locaux et l'accueil physique et téléphonique	4
C.	Les territoires d'intervention	5
II.	L'activité auprès du public en 2020	6
A.	L'activité d'accueil (physique et téléphonique) de l'association	6
B.	Les demandes d'intervention auprès des services	7
III-	La dynamique partenariale et la conduite de projets en 2020	11
IV-	Perspectives 2021	13

I. Organisation et fonctionnement en 2020

A. L'équipe de coordination et ses évolutions

Alp'Agés Coordination est une association médico-sociale dont l'action est orientée en direction des **personnes âgées de plus de 60 ans et de leur entourage**.

L'offre de service de l'association est diversifiée, permettant de proposer un accompagnement gradué en déployant les actions inscrites dans le champ de compétences :

-  d'un **Pôle Infos seniors** : Information et orientation du public et coordination de l'action gériatrique
-  d'un **Service d'Appui Spécialisé en Gériatrie** : appui aux professionnels pour des situations qu'ils perçoivent comme complexes dans le cadre de leur activité
-  d'un service de **Gestion de cas** : accompagnement intensif, continu et de longue durée pour des personnes âgées en situation particulièrement complexe
-  d'une fonction de **Pilotage de projets** : amélioration du parcours de santé de la personne âgée

L'ensemble de ces prestations diversifiées s'inscrit en réponse aux différents besoins actuels et projetés des personnes âgées, de leurs aidants et des professionnels (organisations et libéraux) des territoires d'intervention de l'association.

L'équipe pluridisciplinaire, constituée de 18 personnes, est organisée en :

- ✓ Une équipe pluridisciplinaire de coordinateurs (gestionnaires de cas, assistante de coordination du Pôle Infos seniors et infirmières coordinatrices et de pratique avancée)
- ✓ Une équipe d'encadrement (directrice, chefs de service et médecin coordinateur)
- ✓ Un pôle administratif et d'accueil.

Les mouvements internes en 2020 :

- Les départs :
 - IDEC au sein du service d'appui spécialisé, en juillet
 - Responsable de coordination du Pôle Infos seniors, en octobre
 - Chargée de projets, en octobre

- Les recrutements :
 - Gestionnaire de cas, en mai
 - Responsable de coordination, début octobre
 - IDEC, en novembre
 - Renfort lié au surcroît d'activité : CESF en CDD
 - Chargé de projets : en cours.

B. Les locaux et l'accueil physique et téléphonique

▪ Les locaux de l'association :

Le siège social de l'association à Châteaurenard dispose de grands locaux adaptés à l'accueil du public et des partenaires (salle de réunion, bureaux privatifs et respectueux de la confidentialité...), partagés avec le Pôle Infos seniors Durance Alpilles.

Depuis le 11 octobre 2019, une antenne a été ouverte sur la commune d'Arles : après une période de travaux d'aménagement, le personnel a pu s'y installer à compter du 6 janvier 2020. Ce local est en location mutualisée avec nos partenaires de la plateforme de répit A3, qui en occupe 2 bureaux (espace accueil et 1 bureau permettant d'assurer les entretiens avec les aidants en toute confidentialité). Ces locaux n'ont pas vocation à accueillir le public (pour ce qui concerne la partie occupée par l'équipe d'Alp'Ages), mais tout a été prévu pour y accueillir les partenaires et organiser des séances de travail, en présentiel comme en distanciel.

▪ L'accueil physique du public (personnes âgées et leur entourage) :

Hors de la crise sanitaire :

Se fait uniquement sur le site de Châteaurenard (Pôle Infos seniors Durance Alpilles) :

Les horaires d'accueil du public sont :

- Le lundi de 8h30 à 12h30 (l'après-midi l'équipe est en réunion)
- Du mardi au jeudi de 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 17h30, le vendredi fermeture à 16h30.

Les modalités d'accueil du public :

- Dans les locaux du siège, avec ou sans rendez-vous, au choix de la personne, par la chargée d'accueil et/ou l'assistante de coordination.
- Des permanences peuvent également être assurées par l'assistante de coordination à travers le territoire, sur demande d'un établissement ou service et de manière non systématique.
- Des visites à domicile peuvent être réalisées par l'assistante de coordination, dans la mesure où la personne ne peut se déplacer, de même que son entourage. Et si aucun autre professionnel ne peut procéder à l'évaluation.

Les modalités de l'accueil téléphonique :

Pour les particuliers comme les professionnels, l'accueil téléphonique se fait par l'intermédiaire d'un seul et même numéro : le 04 90 92 60 05, selon les mêmes horaires que l'accueil physique.

En période de crise sanitaire : les adaptations

- Fermeture de l'accueil du public dans un premier temps (premier confinement) / Depuis, l'accueil du public se fait seulement sur rendez-vous
- Maintien du standard téléphonique aux horaires habituels et poursuite de l'activité en alternance entre présence physique sur site et télétravail pour l'équipe.

C. Les territoires d'intervention

▪ Territoire du Pôle Infos seniors Durance Alpilles :

20 communes : Barbentane, Boulbon, Cabannes, Châteaurenard, Eygalières, Eyragues, Graveson, Maillane, Mas-Blanc-des-Alpilles, Saint-Pierre-de-Mézoargues, Mollégès, Noves, Orgon, Plan-d'Orgon, Rognonas, Saint-Andiol, Saint-Étienne-du-Grès, Saint-Rémy-de-Provence, Tarascon, Verquières.

- Territoire MAIA Pays d'Arles Rhône Durance et service d'Appui spécialisé :** tout le Pays d'Arles, sauf commune d'Aurille : soit 28 communes.

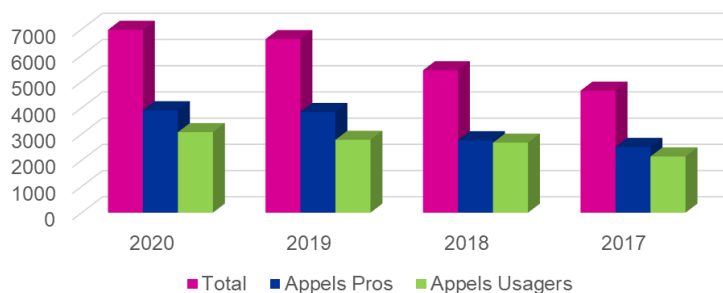
II. L'activité auprès du public en 2020

A. L'activité d'accueil (physique et téléphonique) de l'association

- **Appels reçus :**

	2020	2019	2018	2017
Nb total des appels	6977	6621	5432	4654
Nb appels / professionnels	3905	3841	2761	2509
Nb appels / usagers (PA et entourage)	3072	2780	2671	2145

Activité téléphonique entrante de 2017 à 2020



⇒ Soit une augmentation de l'activité téléphonique entrante de près de 49,9% entre 2017 et 2020.

- **Visites au service :**

	ANNEE 2020	ANNEE 2019	ANNEE 2018	ANNEE 2017
Nb total visites usagers	115	186	206	146

⇒ 2020 : Crise sanitaire : forte diminution du fait de l'interruption de toute activité collective ou rencontre en présentiel (usagers comme professionnels) à compter du mois de mars – reprise progressive après l'été.

B. Les demandes d'intervention auprès des services

• **Activité du Pôle Infos seniors Durance Alpilles :**

- 830 demandes d'intervention, concernant 778 personnes, dont 589 nouvelles personnes (75%) qui se sont adressées à Alp'Agés Coordination
- Parmi ces 830 demandes d'intervention, 416 étaient émises par un professionnel (+31%), et 414 par les personnes elle-même ou leur entourage (442 l'an dernier)
- Caractéristiques des demandes d'intervention :
 - 80% concernent des demandes dites « simples » (transmission d'information...)
 - 12% concernent des demandes plus complexes (anciennement dites « de niveau 2 »), nécessitant un plan de préconisations
 - 8% concernent des demandes encore plus complexes (anciennement « de niveau 3 »), nécessitant un plan d'intervention coordonné.
- Profils des personnes accompagnées :
 - 180 femmes, 123 hommes
 - Tranche d'âge la plus représentée 80/89 ans
 - 281 DDI sur 374 sont émises par un aidant
 - Les demandes principales ont pour motif : l'accès aux droits, l'autonomie dans les activités de la vie domestiques, de l'aide à l'aidant, une entrée en établissement, un logement inadapté, la fragilité
- Adaptations liées au Covid :
 - Garantir le maintien des services essentiels par partenaires (soins, repas, hygiène, etc.) mais aussi la mise en place de mesures de protection (sauvegarde immédiate) quand nécessaire
 - Priorisation des accompagnements en fonction de la vulnérabilité, fragilité...

• **Activité du Service d'appui spécialisé :**

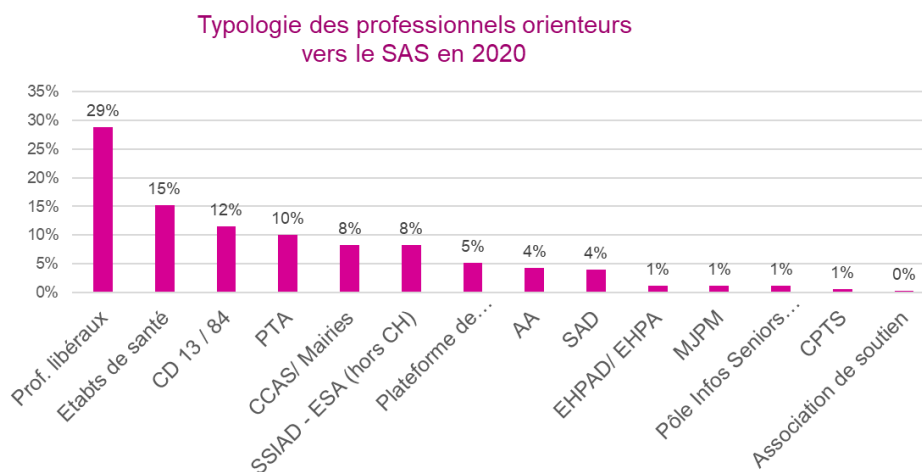
- Une activité stable (2019-2020) : 455 demandes d'intervention en 2020
- File active en 2020 de 548 (demandes d'intervention) : 455 nouvelles demandes d'intervention de 2020 auxquelles s'ajoutent 93 demandes d'intervention démarrées 2019

	2020	2019	2018
Nombre de demandes d'intervention	455	453	439
Nombre de sollicitations par professionnels de santé libéraux	95	95	112
Nombre de sollicitations par établissements de santé	50	52	36
Nombre de sollicitations par autres acteurs	310	306	123

- Profils de personnes accompagnées par le service d'appui spécialisé :

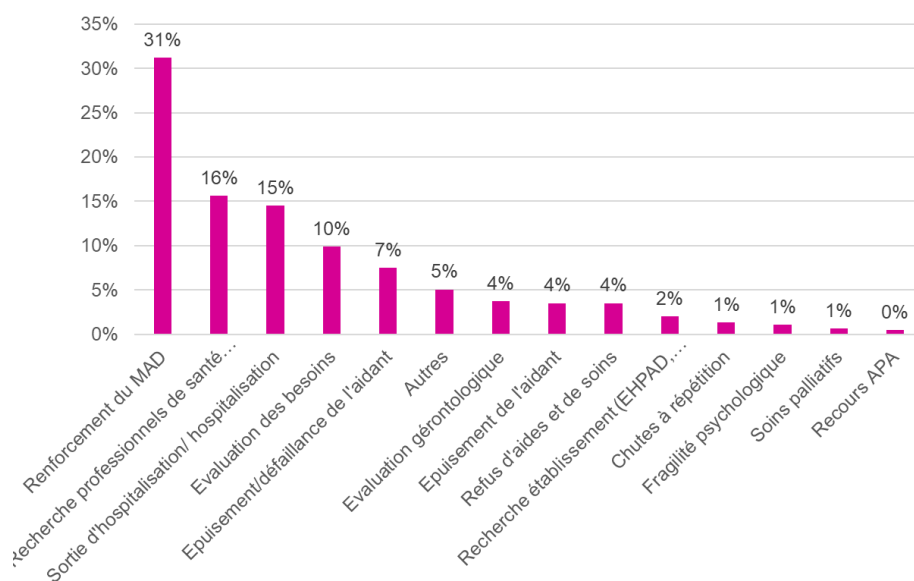
- Age moyen des bénéficiaires : 81 ans (63 % du public accompagné a plus de 80 ans)
- Genre : les femmes représentent 57% des bénéficiaires (258 femmes)
- Provenance géographique des orientations reçues :
 - ✓ Arles et ses hameaux (20%)
 - ✓ Châteaurenard (10%)
 - ✓ Fontvieille (10%)
 - ✓ Tarascon (9%)
 - ✓ St Rémy de Provence (7%), etc.

- Les professionnels orienteurs vers le service d'appui spécialisé :

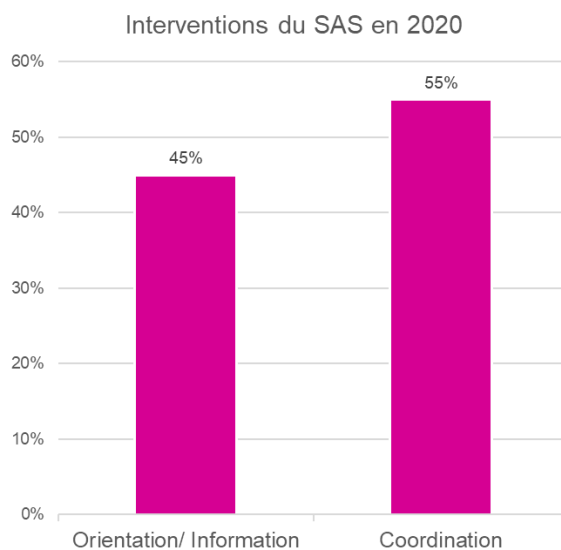


- ➔ La part des orientations réalisées par les professionnels libéraux et établissements de santé en 2020 est en augmentation par rapport à l'année précédente et sont respectivement de 29% (25% en 2019) et de 15% (13,8% en 2019).

- Les motifs d'orientation vers le service d'appui spécialisé :



- Typologie des interventions du service d'appui spécialisé :



Durée moyenne d'intervention : 82 jours soit 2 mois et 22 jours (50 jours en 2019).

=> Augmentation substantielle de la durée d'accompagnement

- **Activité du service de gestion de cas :**

PRINCIPAUX INDICATEURS GDC	2020	2019
Nbre de personnes suivies en GdC (file active)	72	75
Nbre de personnes en file active étendue	80	NR
Nbre de commissions d'entrées/TAC	13	11
Nombre d'orientations	21	35
Nb d'inclusions	15	18
Nbre de sorties	21	18
Nbre de VAD	106	249
Nbre d'accompagnements	22	38
Nbre de concertations	11	23

↻ Une file active stable entre 2019 et 2020

Le volume d'orientations vers la gestion de cas doit être renforcé, et en particulier sur le territoire Durance Alpilles.

- Profils des personnes accompagnées par le service de gestion de cas :
 - L'âge moyen des personnes suivies en file active en 2020 est de 80 ans
 - Le genre : les femmes représentent 61% des personnes accompagnées (44 femmes) et les hommes 39% (28 hommes)
 - Provenance géographique :
 - ✓ 40 % des personnes viennent d'Arles
 - ✓ 17% Châteaurenard
 - ✓ 7 % respectivement pour Saint-Andiol et Cabannes
 - ✓ Les autres communes du territoire se partagent les 36 % restants.

- Les accompagnements par le service de gestion de cas :
 - La durée moyenne d'accompagnement des personnes en file active en gestion de cas en 2020 est de 2 ans et 2 jours.
 - 58 % de la file active (soit 42 personnes) étaient accompagnées entre 13 mois et 36 mois.
 - En moyenne, 6 professionnels par situation accompagnée, impliqués et soutenus dans le cadre de la gestion de cas.

III- La dynamique partenariale et la conduite de projets en 2020

1. Actions « nouvelles » (en réponse aux besoins identifiés, liés à la crise)

- Remontée des besoins quantifiés en matériel des professionnels et établissements du territoire (EHPA, EHPAD, SAAD, SSIAD)
- Recherche de matériel de protection (appel des garagistes notamment)
- Articulations avec partenaires clés du territoire :
 - Etroite collaboration avec l'équipe de la CPTS (Président, coordinatrice, chargée de mission et infirmière en pratique avancée)
 - Expérimentation de fonctionnement en DAC (Dispositif d'Appui à la Coordination) avec la PTA et les autres dispositifs de proximité
- Veille territoriale
 - Recensement des ressources du territoire concernant le maintien et sur les modalités d'organisation des services des partenaires du territoire
- Appui – expertise : réalisation de documents ressources :
 - Synthèse de veille documentaire - Rappel des règles d'hygiène et de protection des personnels à domicile.
 - Recensement d'informations utiles - compilation de données recueillies dans le cadre de la veille territoriale identifiant les ressources du territoire et leur mode opérationnel dans le cadre de la crise, adressé aux partenaires.
- Communes : questionnaire transmis aux Mairies en vue de recenser l'offre disponible, connaître l'organisation de leurs propres services (CCAS notamment), identifier avec eux les besoins de la population âgée de leur commune et, s'il y avait lieu, les besoins de renfort de leurs équipes.
- Liens avec les professionnels de la justice : grande réactivité et mobilisation des acteurs liés à la protection des majeurs vulnérables (Parquet, service des majeurs protégés).

2. Malgré la gestion et l'improvisation liées à la crise sanitaire, certains projets initialement prévus ont pu être menés en 2020

- Appui aux professionnels sur nouveau territoire : aide aux aidants / accompagnement social
- Protection des majeurs vulnérables
- Isolement des aînés
- Constitution d'un collectif de dispositifs de coordination et d'appui
- Santé mentale / PTSM
- Hébergement temporaire d'urgence, etc.

3. Bilan qualitatif : retour d'expérience

▪ Les « dommages collatéraux » générés par la crise :

- Epuisement des aidants ++ : demandes d'entrées en EHPAD de plus en plus fréquentes, qui semblent liées à l'inquiétude du devenir de l'aidé en cas de dégradation de la santé de l'aidant.
- Les aidés eux-mêmes évoluent également dans leur propre projet de vie, des alternatives qui n'étaient jusqu'alors pas envisagées s'envisagent plus vite. Incertitude par rapport à l'activité des SAAD, altérée par la crise sanitaire. Charge morale trop lourde pour les familles.
- Personnes dont la situation sanitaire s'est aggravée à domicile. Aidants ont accueilli leur proche aidé.
- Précarité (financière et sanitaire), refus des aides, ruptures d'aides et de soins. Equilibre précaire des situations, aidants qui ont à la fois peur et à la fois des comportements à risque.
- La crise sanitaire exacerbe les dégradations déjà constatées les années précédentes. Manque de moyens humains (SAAD, IDEL, SSIAD, médecins).
- Et notamment, depuis dernier semestre 2020, complexité de l'accès au droit en matière d'amélioration de l'habitat.

▪ Les leviers :

- Le renforcement et le maintien de la dynamique partenariale : les relations se sont fluidifiées entre professionnels, établissement d'un lien de confiance
- Bon repérage de la part des partenaires
- De nouvelles formes de partenariat : une équipe qui s'élargit et qui s'enrichit des compétences nouvelles. Des interventions communes, à « plusieurs mains ». Une acculturation en faveur de réflexions qui permettent d'envisager les choses autrement
- Crise comme accélérateur de prise de décisions pour les familles, qui se posent d'autres questions. Ce que les gens n'osaient pas envisager le devient désormais. Positionnement plus ferme, et des aidés, et des aidants.
- Partenariats qui se renforcent ET nouveaux partenariats
- Le partenariat qui évolue est le juste reflet des besoins de la population accompagnée : ex. à cause de la précarité qui s'accroît le partenariat évolue avec les services d'accompagnement social (RSA, MASP etc.)

Conclusion :

Période critique qui permet de rebondir de manière très intéressante sur les parcours, et d'explorer de nouvelles problématiques, qui a induit des pratiques nouvelles.

IV- Perspectives 2021

1. Les grands axes prioritaires pour l'année 2021 :

- ❖ Logement / hébergement / lieu de vie :
 - Hébergement Temporaire d'Urgence
 - Famille d'accueil
 - Insalubrité

- ❖ Accompagnement personnalisé - Social et juridique
 - Protection juridique
 - Accompagnement social

- ❖ Fragilité du sujet âgé
 - Isolement
 - Repérage de la fragilité

- ❖ Soins – santé mentale
 - Recours soins – refus soins
 - Soins infirmiers
 - Santé mentale

2. L'unification en DAC : Dispositif d'Appui à la Coordination

▪ Contexte national :

L'Article 23 de la loi n°2019-774 OTSS prévoit l'unification des dispositifs d'appui à la population et aux professionnels pour la coordination des parcours de santé complexes, intégrant les réseaux de santé spécialisés, les Maia, les PTA, et les CTA de Paerpa

Les centres locaux d'information et de coordination (CLIC) [dans les Bouches du Rhône, les Pôles Infos seniors] peuvent intégrer le dispositif unifié sur délibération en ce sens du conseil départemental

Ce processus d'unification doit être achevé au plus tard le 31 décembre 2022

En juillet 2022 au plus tard, les textes relatifs aux dispositifs concernés (PTA, Maia, réseaux) seront abrogés (ainsi que les cahiers des charges des dispositifs).

▪ Contexte régional :

L'ARS Paca a fait le choix d'une territorialisation calquée sur celle des 9 PTA.

Mise en place d'un dispositif d'appui unique, tout âge, toute pathologie, tout handicap sur chaque territoire pour 2022

Objectifs :

Offrir des services gradués aux professionnels de santé, sociaux et médico-sociaux pour les situations qu'ils estiment perçoivent comme complexes

Offrir aux usagers un dispositif intégré

En janvier 2023 l'ARS désigne et contractualise avec une structure porteuse d'un dispositif d'appui unifié par territoire.

- **Contexte local** : c'est-à-dire sur le Territoire de la PTA APPORT SANTE, à savoir département 13 (hors Marseille et ALC) + département 04 + sud 84 (canton de Pertuis)

- Un bureau préfigurateur est mis en place avec des représentants des porteurs et des directions de chaque composante (à maintenir)

- ALLIAGE
- ALP'AGES COORDINATION
- APPORT SANTE
- CENTRE HOSPITALIER DE MARTIGUES

- Un binôme préfigurateur est désigné : représente le bureau préfigurateur et assure l'interface avec l'ARS et le niveau régional (COFIL).

- Les missions du bureau préfigurateur :

- **Favoriser et garantir une réflexion stratégique** et prospective pour définir ce que sera le dispositif d'appui unifié sur le territoire dans les 5 prochaines années
- **Proposer un projet opérationnel** : une organisation, des services rendus, en prenant en compte les besoins du territoire
- **Garantir les conditions de la concertation et de la co-construction de toutes les personnes concernées** (porteurs et personnels) pour un projet fédérateur
- **Remonter les alertes, difficultés au niveau régional**

- Les missions du DAC :
- Assurer la réponse globale aux demandes d'appui des professionnels qui comprend notamment l'accueil, l'analyse de la situation de la personne, l'orientation et la mise en relation, l'accès aux ressources spécialisées, le suivi et l'accompagnement renforcé des situations, ainsi que la planification des prises en charge. Cette mission est réalisée en lien avec le médecin traitant, conformément à son rôle en matière de coordination des soins au sens de l'article L. 162-5-3 du code de la sécurité sociale et les autres professionnels concernés
- Contribuer avec d'autres acteurs et de façon coordonnée à la réponse aux besoins des personnes et de leurs aidants en matière d'accueil, de repérage des situations à risque, d'information, de conseils, d'orientation, de mise en relation et d'accompagnement
- Participer à la coordination territoriale qui concourt à la structuration des parcours de santé.

