

### **Le problème**

L'accueil et l'accompagnement des personnes âgées, des personnes handicapées et de leurs proches demandent une grande proximité ainsi que les moyens de donner des informations complètes mais simples et précises.

### **Votre solution innovante**

Dans les CCAS et les centres médico-sociaux du département la création de points d'accueil permet d'assurer une information de proximité. Des permanences tenues par des bénévoles facilitent l'accompagnement des personnes dans leurs démarches (pair aide).

### **Les objectifs**

- Mieux informer les personnes
- Renforcer leur accompagnement en proximité et les conseiller

### **La description de l'innovation**

- **Qui**

Le département dans le cadre de la Maison départementale de l'Autonomie (MDA), en partenariat avec les CCAS, les centres médico-sociaux et le collectif Drôme handicap.

- **Pour qui**

Les personnes âgées, les personnes handicapées et leurs proches.

- **Quoi**

Dans la dynamique de création de la Maison départementale de l'Autonomie (MDA), le département ouvre et anime un réseau de points d'accueil et d'information porté par les CCAS volontaires implantés sur les communes de plus de 1 500 habitants et les centres médico-sociaux du département.

47 points d'accueil et d'information dont 27 portés par des CCAS.

Cette offre de service assurée par des professionnels se complète d'un accompagnement par des pairs (bénévoles des associations du collectif) en 8 points du département, en partenariat avec le collectif Drôme Handicap.

Dans le cadre de cette action, le département :

- met à disposition des outils « facilitants » et « sécurisants » répondant aux besoins des agents d'accueil des CCAS, des élus et des bénévoles : brochures en langage FALC pour faciliter l'appropriation de l'ensemble des dispositifs, un intranet pour informer rapidement les partenaires des évolutions de réglementation ; une hot-line pour les professionnels pour répondre à leurs interrogations quand ils sont face aux usagers, des sessions d'information et de formation au plus près des territoires associant les professionnels des CCAS, les agents du département et des bénévoles représentant les usagers ...
- identifie des interlocuteurs de proximité au sein des services de la MDA pour répondre aux interrogations des partenaires, faire remonter leurs besoins, animer une dynamique locale (autour des questions de prévention de la perte d'autonomie par exemple)
- prend en compte la spécificité des partenaires : les CCAS et les CMS, selon leurs tailles, disposent de ressources diverses tout comme les bénévoles. Les outils de suivi et d'animation prennent en compte cette forte hétérogénéité (source de grande richesse) pour être adaptés à tous.

- reconnaît et valorise la contribution apportée par tous les partenaires : organisation de rencontres annuelles, association à l'évolution des politiques départementales...

- **Quand**

27 points d'accueil ouverts dès avril 2019, 47 depuis janvier 2020.

### **Les moyens humains et financiers**

Cette évolution a été réalisée à moyens constants :

- les conseillers autonomie qui assuraient la réponse aux usagers répondent également désormais aux appels des points d'accueil et des permanences.
- la formation des professionnels, élus et bénévoles est assurée par les agents de la MDA (en partenariat avec les bénévoles qui interviennent pour faire part de leur expérience d'usage).
- les interlocuteurs de proximité des points d'accueil et des permanences sont les coordonnateurs autonomie prévention de la MDA (ils sont implantés sur les territoires).
- les CCAS mettent gratuitement leurs agents à disposition.
- les outils informatiques ont été développés par la collectivité.

### **L'évaluation de l'innovation**

- **Impact**

Sur les premiers mois de fonctionnement (avril à décembre 2019) alors que seuls 27 points et 7 permanences étaient ouverts, 1 500 personnes ont pu être informées et accompagnées au plus près de leur lieu de vie.

Les CCAS sont satisfaits du renforcement des liens avec la MDA qui permet de mieux renseigner et accompagner les personnes et de développer des actions de prévention (accompagnement par les agents de la MDA pour déposer des projets auprès de la CFPPA). Même retour positif pour les bénévoles : mieux informés des dispositifs, ils peuvent mieux accompagner les personnes et ils contribuent activement à l'élaboration et à l'animation des actions de formation conduites en direction des professionnels. Ce qui permet à ces derniers de faire évoluer leurs postures.

- **Suivi, évolution**

Poursuite du maillage territorial : 50 % des CCAS ne sont pas encore entrés dans la démarche, volonté de développer les points d'accueil dans les locaux des établissements et services médico-sociaux, ouvrir de plus nombreuses permanences en lien avec les associations du secteur personnes âgées (France Alzheimer notamment).

Deux enquêtes ont été adressées aux partenaires (CCAS, CMS et bénévoles) pour adapter les outils d'accompagnement de la MDA.

Une enquête de satisfaction auprès des usagers sera conduite en fin d'année 2021.

- **Bilan**

La MDA dispose ainsi d'un relais d'information important et ce maillage facilite la communication (notamment pendant la période de crise sanitaire) ce qui permet d'amplifier l'action des partenaires, par le développement des actions de prévention notamment.

Elle dispose également d'un panel de bénévoles qui participent à plusieurs projets en cours (simplification des écrits ...)

**3 Mots clés** : Proximité - Partenariat - Service