

# MISE EN PLACE DES GUICHETS INTÉGRÉS MAIA



LE HAVRE  
Ville Amie des Aînés depuis 01-2014  
Le Havre (76)

## OBJECTIFS

Décentraliser l'information pour permettre aux acteurs qui sont au plus près des personnes âgées de bénéficier de toutes les informations qui sont nécessaires à leur orientation vers des dispositifs d'accompagnements.. Favoriser l'équité de traitement des usagers sur le territoire. Donner la bonne réponse au bon moment aux usagers. Permettre de détecter les personnes âgées fragiles pour proposer l'aide adéquate avant que la situation ne se détériore.

## PRATIQUE

Respecter le cahier des charges des dispositifs MAIA via la mise en œuvre des guichets intégrés en lien avec le CLIC. Travailler en concertation avec les différents acteurs du territoire. Mettre en œuvre une année d'expérimentation. Réajuster le projet afin de permettre la généralisation du concept. Communiquer largement auprès des professionnels concernés. Mettre en œuvre concrètement la démarche.



**MAIA**  
Territoire Havrais



## GUICHET INTÉGRÉ

Afin de permettre aux acteurs qui sont au plus près des personnes âgées de bénéficier de toutes les informations qui sont nécessaires à leur orientation vers des dispositifs d'accompagnement, il a été décidé de mettre en place un guichet intégré sur le territoire Havrais. C'est en octobre 2014, à la table de concertation de la MAIA Territoire Havrais, qu'a été validé le lancement des travaux. En deux mois ont été organisées treize rencontres rassemblant près de 61 personnes sur cette thématique. Des propositions ont été faites, notamment en termes d'outils, de méthode et d'organisation du déploiement. A la table de concertation en décembre 2014, ont été validés les différents éléments : outils, organisation et surtout le démarrage de l'expérimentation de juin à novembre 2015 sur ce territoire. Les bénéficiaires de cette démarche sont tous les professionnels en contact avec des personnes âgées qui souhaitent en savoir davantage sur l'accueil du public âgé et les dispositifs que l'on peut mobiliser. Les principaux acteurs sont le pilote MAIA du territoire qui est responsable de la mise en œuvre et le CLIC qui est res-

ponsable de l'opérationnalité des guichets. Ce sont aussi les infirmières des réseaux de santé, et beaucoup d'autres professionnels du secteur de la gérontologie. Les partenaires du dispositif sont les mairies et CCAS du territoire ainsi que l'ensemble des établissements et services sociaux, médico-sociaux et sanitaires, les bailleurs publics, les associations etc.

## L'EXPÉRIMENTATION

En 2015, ont été organisées des demi-journées de sensibilisation pour les professionnels souhaitant s'inscrire dans la démarche d'expérimentation. Des outils d'informations, de conseils et de repérage des situations fragiles leurs ont été remis (référentiel des interventions, livrets d'informations du CLIC, grille de repérage).

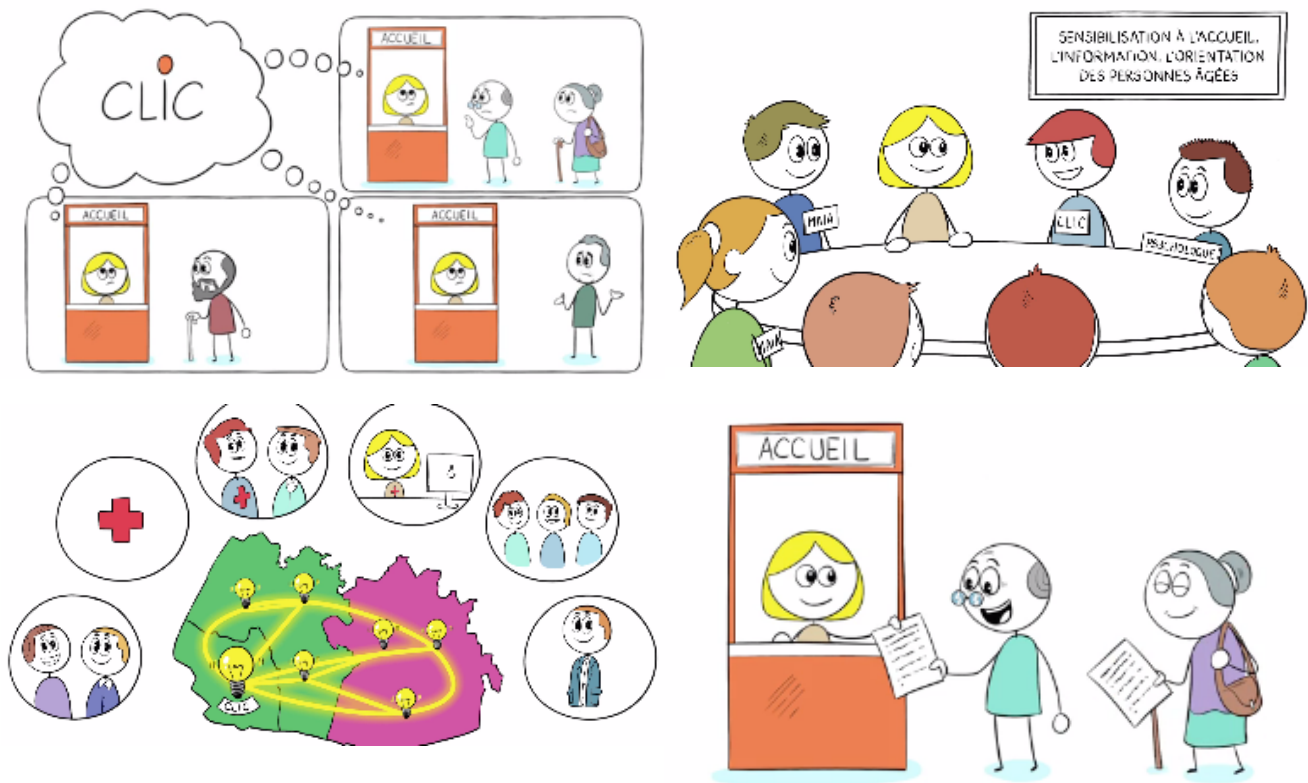
Lors des quelques mois d'expérimentation, six sessions de sensibilisation ont été organisées. Celles-ci ont permis de sensibiliser plus de 50 professionnels à la méthode de guichet intégré. En décembre 2015, une table de concertation s'est à nouveau réunie et a permis de valider la démarche de généralisation pour l'année 2016. Cela a permis entre autre de re-

mettre en question la démarche et de réfléchir à une nouvelle organisation. Depuis fin 2015, un comité d'organisation se réunit régulièrement pour suivre l'avancée des travaux. En avril 2016, lors de la table de concertation un premier bilan d'étape de la généralisation a été réalisé.

### GÉNÉRALISATION DE LA DÉMARCHE

La généralisation de la démarche s'est effectuée en 2016. Il a été choisi de proposer deux temps de sensibilisation différents : initiation et expertise, afin de mieux équilibrer les niveaux de connaissance dans les groupes. L'initiation est adressée aux accueillants dits « généralistes » qui rencontrent au quotidien tous types de publics et qui souhaitent mieux maîtriser les bases de la culture gérontologique. L'expertise est quant à elle réservée aux accueillants et évaluateurs du secteur gérontologique. Les deux groupes se réunissent lors d'une demi-journée afin de travailler la « pratique ». Sept sessions courant 2016 de chaque groupe seront proposées (les 4 premières ont été rapidement complètes). En paral-

lèle, un important travail de communication a été réalisé : plaquette, livrets, référentiel, site Internet dédié à la MAIA (<http://www.maiaterritoirehavrais.siteweb.fr/>), réunions d'information, vidéo explicative (<https://www.youtube.com/watch?v=8gxvXGjRzP4>). Les partenaires présents sont très satisfaits de cette démarche et se sentent en mesure de mieux conseiller et orienter les personnes âgées. En 2016, ce sont potentiellement 120 à 130 professionnels qui seront sensibilisés. Une constante augmentation des saisines des accompagnements gérontologiques est observée. Le projet évolue progressivement afin de répondre au besoin de la population et des professionnels. Il est prévu d'élargir le projet à de nouvelles structures d'accueil jusqu'à présent absentes des sessions de sensibilisations comme les professions libérales et le secteur privé.



### APPEL A CONTRIBUTION

Si, comme Le Havre, vous avez mis en place des projets pour les aînés, n'hésitez pas à nous en faire part.  
[contact@rfvaa.com](mailto:contact@rfvaa.com)