



Ville de
Valenciennes

CONCIERGERIE SENIORS LE SERVICE D'ACCOMPAGNEMENT AUX COURSES

VALENCIENNES

Ville Amie des Aînés depuis 11-2015

Valenciennes (59)

Fiche publiée le 21/12/2017

OBJECTIFS

Permettre aux personnes âgées en situation de perte d'autonomie de continuer à aller faire leurs courses grâce à un accompagnement individuel. Favoriser le maintien à domicile. Lutter contre l'isolement. Soutenir les aidants.

PRATIQUE

Communiquer sur l'existence de la conciergerie seniors. Suite à un rendez-vous personnalisé, établir un devis en fonction des ressources de la personne souhaitant souscrire à ce service. Organiser la sortie grâce à l'accompagnement d'un agent municipal qui vient chercher la personne au domicile et l'accompagne tout au long de la sortie, jusqu'au rangement des achats au domicile si besoin.



UN DIAGNOSTIC TERRITORIAL À LA BASE DE LA CRÉATION DU PROJET

Le CCAS de Valenciennes s'est appuyé sur les travaux menés par le Conseil des Seniors ainsi que sur les visites à domicile réalisées par le service d'aide à domicile afin de mieux identifier les besoins des personnes âgées de 70 ans et plus. L'exploitation de l'enquête a mis en lumière la nécessité de diversifier les services à la personne pour répondre à deux enjeux majeurs : l'abandon d'une logique de l'offre au profit d'une logique de la demande et l'adaptation des politiques publiques pour prévenir et pallier les risques d'isolement et d'exclusion. **Pour répondre à ces enjeux, la Conciergerie Seniors a été créée le 6 octobre 2014. Ce service s'adresse aux seniors de 60 ans et plus domiciliés à Valenciennes, quels que soient leurs revenus.**



Les prestations qu'elle propose sont : le portage de repas, la collecte et livraison de linge à domicile avec lavage et repassage, le transport accompagné, la téléassistance, le petit bricolage, le jardinage et débroussaillage, le gros nettoyage, les visites à domicile de convivialité, l'assistance aux démarches administratives et l'accompagnement aux courses. Cette conciergerie s'inscrit dans le cadre d'une approche globale du vivre chez soi et d'une adaptation du service public au regard de la perte progressive d'autonomie de la personne âgée. Elle vient compléter une palette de services déjà existants : soins infirmiers, activités d'animations (informatique, gymnastique adaptée au handicap, atelier mémoire, thés dansants), sorties socio-culturelles ou encore tables conviviales.

UN ACCOMPAGNEMENT INDIVIDUALISÉ

L'accompagnement aux courses permet à un senior d'être accompagné par un agent de la Conciergerie pour effectuer ses courses. Sur rendez-vous, l'agent se rend au domicile du senior avec une voiture de service. Il emmène la personne au commerce de son choix (privilégiant ceux de la commune), l'aide pour porter sacs et son chariot, le ramène au domicile, rentre les courses au domicile et si besoin, aide même le senior à ranger les achats. Chaque agent intervenant au domicile, porte un gilet flequé « CCAS DE VALENCIENNES » pour une reconnaissance visuelle mais aussi pour sécuriser le senior accueillant cet agent chez lui.

Chaque première demande entraîne une visite à domicile par un travailleur social du Pôle senior afin d'évaluer la situation et de détecter ou non une problématique plus importante de dépendance ou de risque. Un devis est alors proposé au demandeur qui donne suite ou non au service. Ce service est facturé à l'heure selon un barème calculé au prorata de ses revenus. Le complément est pris en charge par le CCAS. Ce service est ainsi ouvert à tous les seniors de la ville quel que soit le montant de leurs revenus mensuels.

Une communication spécifique est mise en place afin que les habitants soient informés de l'existence de ce service. L'information est ainsi diffusée via des flyers, affiches, plaquettes, dépliants, livrets d'accueil mais également grâce à une page dédiée sur le site de la Ville., les journaux locaux, le journal municipal ou encore la télévision locale et régionale. L'information est également diffusée auprès des partenaires professionnels du domaine médico-social ou via la présence importante dans le territoire à des forums ou salons de services à la personne.

L'INNOVATION AU SERVICE DU MAINTIEN À DOMICILE

À l'époque de la conception de ce nouveau service, le CCAS de Valenciennes a dû répondre à de nombreux appels à financements. Ce projet, qui répondait à une réelle attente sur la ville, aurait été mis en place dans n'importe quel cas avec des moyens variables tant humains que matériels mais toujours avec le souci majeur de répondre aux enjeux du maintien à domicile.

Pour la période de janvier 2015 à avril 2017, 217 bénéficiaires ont bénéficié de ce service. Un accompagnement social, associé à la mise en place d'autres services, a été également mis en place pour certaines situations.

La Conciergerie seniors, en tant que nouvelle réponse publique, participe à la restauration du lien social et vise à irriguer les valeurs d'écoute, de res-

pect et d'entraide. Elle n'est pas une simple agrégation de prestations mais consiste in fine dans une prise en charge globale de l'ensemble des problématiques quotidiennes des bénéficiaires en perte d'autonomie. Cette plate-forme de différents services est dédiée au maintien des seniors à domicile dans les meilleures conditions possibles. Dans une démarche de prévention, elle permet notamment de rompre l'isolement et ainsi de recréer du lien social. **Les différents services proposés par la Conciergerie seniors -dont l'accompagnement aux courses- s'inscrivent dans un schéma cohérent d'accompagnement global de la personne âgée s'appuyant d'une part sur les missions propres du CCAS et d'autre part sur le savoir-faire du secteur privé dans des domaines spécifiques et agréés au service d'aide à la personne.**

Le service d'accompagnement aux courses a cette particularité de laisser le senior actif et au cœur du service rendu. L'agent ne fait pas « à la place de » mais bien « avec ». Cette action a vocation à intervenir ponctuellement et rapidement afin d'optimiser le maintien à domicile. Elle permet de soulager les aidants proches et de garantir ainsi un lien social permanent. Cette action tend également à valoriser le senior pour qu'il se sente encore capable de gérer un acte de la vie quotidienne. Ce nouveau concept de services de proximité, particulièrement innovant à sa création, s'adapte à chaque personne âgée, à son niveau de fragilité et à l'évolution de sa situation dans le temps. Elle s'inscrit aussi dans le cadre d'une coordination de proximité et en réseau avec les professionnels du secteur social, médical et médico-social, en cas de situation dite complexe.

Dans le cadre de l'optimisation de ce service de proximité et pour une lecture plus lisible par le public ciblé, depuis février 2017, la ville de Valenciennes met à disposition des seniors de la ville un POLE SENIOR géré par le CCAS. Ce pôle dédié a rassemblé auprès de la Conciergerie Seniors, ses autres services contribuant au maintien à domicile : Service d'Aide à Domicile (S.A.D.), Service de Soins Infirmiers A Domicile (S.S.I.A.D.), Service animations, Service d'accueil et d'accompagnement social pour les 65 ans et plus. Il s'agit d'un lieu d'accueil, d'information et d'orientation unique.



APPEL À CONTRIBUTION

Si, comme Valenciennes, vous avez mis en place des projets pour les aînés, n'hésitez pas à nous en faire part. contact@rfvaa.com