

Seniors Plus

Dispositif
d'accompagnement
social à domicile



Rapport conclusif du projet pilote de la Ville
de Vernier (2017 – 2021)

Contexte → P.5

Dispositif → P.8

Bilan → P.16

Chiffres-clés → P.24



Comment faire quand les effets du vieillissement rendent la gestion d'une partie du quotidien difficile, que les factures et courriers s'accumulent, que l'on ne sait pas auprès de qui trouver de l'aide ou que l'on n'ose pas la demander ?


Avec l'avancée en âge, les problèmes de santé, la perte d'autonomie, et parfois le délitement des liens sociaux fragilisent la situation des personnes et amenuisent leurs ressources pour faire face aux différents événements de la vie. Quand la famille, les proches et les professionnel-le-s du réseau existant sont à distance, indisponibles ou impuissant-e-s, que le fait de demander de l'aide paraît invisable (manque d'information, complexité des démarches et peur du jugement), et que les difficultés sanitaires, administratives, financières et sociales se cumulent, les conditions de vie peuvent très vite se dégrader et faire basculer les individus dans une grande précarité.

C'est pour tenter d'anticiper ces situations complexes et dramatiques que le projet Seniors Plus a été mis en place par la Ville de Vernier. Pour ce faire, le dispositif repose sur une veille proactive auprès de la population et un accompagnement de proximité, global et à domicile. Sa vocation est de donner à la collectivité publique les moyens d'aller à la rencontre des personnes fragilisées pour les sortir de leur isolement et construire avec elles une relation de confiance. Une fois ce lien établi, il sera alors possible de formuler des besoins et mettre en place des solutions adaptées pour y répondre.

Au terme de l'expérience pilote menée ces dernières années, nous sommes entièrement satisfait-e-s d'être parvenu-e-s à relever ce défi important. Nous tenons ici à remercier toutes celles et ceux qui ont contribué, de près ou de loin, à ce succès.

Martin Staub

Conseiller administratif



Florian Kettenacker

Chef du service
de la cohésion sociale



Juliette Fioretta

Chargée de mission



Seniors Plus c'est ...

... L'accompagnement à domicile (administratif et financier) de personnes vulnérables, dans une approche globale et en coordination avec le réseau socio-sanitaire.

... Des solutions concrètes et individualisées, améliorant la qualité de vie des seniors et de leurs proches.

... Une réponse à la problématique du non-recours.

... Plus de 230 dossiers ouverts, pour près de 1'500 visites à domicile.

... La prise de contact proactive de l'ensemble des seniors du territoire (courriers et téléphones), comme moyen de détection et de veille.

... Un dispositif pilote, déployé à Vernier entre 2017 et 2021, co-financé par des fonds privés.



Le dispositif Seniors Plus en un coup d'œil

Objectifs

1



Lutter contre l'isolement des seniors

2



Diminuer le non-recours aux prestations sociales

3



Améliorer les conditions de vie à domicile

4



Soulager les proches aidant-e-s

Public ciblé

Habitant-e-s de Vernier en âge AVS



Soutien proposé



Détection proactive des situations de vulnérabilité et d'isolement



Évaluation complète de la situation de la personne, et veille sur les conditions de vie/l'état de santé



Réalisation de démarches socio-administratives, gestion financière, démarches d'entrée en EMS/IEPA



Contact régulier, visites à domicile



Réponse aux sollicitations diverses des personnes

Ressources déployées



Trois assistantes sociales/assistants sociaux (AS) à 80% en charge de réaliser les démarches proactives permettant de dépister les personnes isolées ainsi que d'assurer les suivis à domicile



Une chargée de projet à 80% responsable de coordonner les activités, documenter les démarches (rapports internes) et mettre en place les collaborations avec le réseau

Depuis plus d'une décennie, la Ville de Vernier, par l'entremise du service de la cohésion sociale (SCS), gère et développe différentes prestations et projets destinés aux seniors, visant (directement ou indirectement) l'amélioration de leur qualité de vie. L'expérience de terrain a mis en lumière l'existence d'une zone grise dans la prise en charge de cette population. Il s'agit de situations complexes, se situant entre le champ social et le champ médical, où la perte d'autonomie (notamment en termes de mobilité) vient s'ajouter ou aggraver un état de fragilité, et parfois d'isolement. Les conditions de vie de ces personnes se dégradent alors rapidement et l'entourage (privé et institutionnel) peine à trouver des réponses adéquates.

Si le réseau social genevois est foisonnant, l'ampleur des demandes auxquelles il doit répondre (qualitativement et quantitativement) engendre une saturation institutionnelle. La charge de travail des différents services et associations offrant un suivi social pour les aîné-e-s (Pro Senectute, Hospice Général, Service de protection de l'adulte - SPAd, etc.) rend un accompagnement régulier à domicile de toutes les personnes concernées impossible. Cela alors que cet accompagnement « de proximité » est justement préconisé par le système des curatelles en place et qu'il semble indispensable à l'approche « globale » des situations, reconnue comme pertinente et nécessaire. Ce contexte institutionnel est également marqué par une coordination difficile du réseau professionnel autour de la personne, qui souvent aboutit à la non-prise en compte de certains besoins ou à une déperdition d'énergie et d'efficacité.

Différentes actions préalablement menées par le SCS, notamment dans le cadre du Réseau Seniors Vernier (RSV - accompagnement psychosocial pour les seniors), ont montré l'importance de développer une approche proactive pour cette population : « aller vers » les seniors isolé-e-s ou fragiles afin de dépister les éventuels besoins, via l'établissement d'une relation de confiance.

Le projet Seniors Plus se veut une réponse aux éléments présentés ci-dessus.

Mise en œuvre en deux phases successives (de septembre 2017 à juin 2019 et de juillet 2019 à décembre 2021), de manière adaptative, cette démarche expérimentale a été rendue possible grâce au soutien financier de fondations privées (dont la Loterie Romande et la Fondation Leenaards).



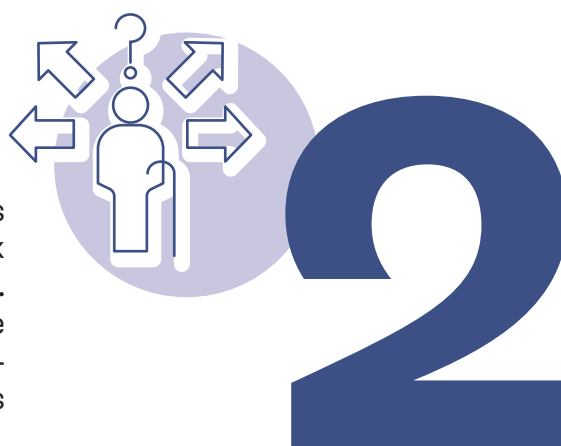


L'isolement des seniors

L'avancée en âge, les problèmes de santé, la précarité et différentes ruptures dans le parcours de vie sont autant d'éléments qui peuvent mener à un isolement social. L'isolement a un impact sur pratiquement tous les domaines de l'existence ; les démarches administratives en font partie.

Le non-recours aux prestations sociales

Les connaissances et compétences nécessaires pour activer certains droits aux prestations sociales sont conséquentes. Avec l'avancée en âge, les problèmes de santé peuvent engendrer des difficultés supplémentaires à faire valoir ces droits, alors même que le besoin est bien là.



Le soutien aux proches aidant-e-s

La question des proches aidant-e-s est aujourd'hui un phénomène d'ampleur, qui fait l'objet de préoccupations grandissantes de la part des pouvoirs publics. Si la situation des personnes en perte d'autonomie peut être stabilisée tant qu'un-e proche aidant-e est présent-e, tout peut rapidement se dégrader si celle-ci ou celui-ci s'épuise ou disparaît.



Dispositif

Quels sont les bénéficiaires identifié-e-s ?

Les critères d'inclusion au projet ont évolué au fil du temps, afin de s'adapter aux besoins identifiés et à la réalité du terrain.

Les critères impératifs sont le fait d'habiter sur le territoire de Vernier et d'avoir besoin d'un suivi administratif et/ou psychosocial à domicile (que ce soit pour des raisons de santé physique ou psychique). Le critère de l'âge a quant à lui été considéré de manière plus ouverte : initialement destiné aux personnes de plus de 75 ans uniquement, le dispositif est maintenant ouvert à toute personne en âge AVS. Afin d'éviter les doublons, toute personne déjà suivie par un autre service social n'est, en principe, pas éligible à un suivi Seniors Plus. Toutefois, des transferts de dossiers (de ou vers Seniors Plus) ont été ponctuellement opérés, lorsque les besoins de la personne le nécessitaient (meilleure adéquation du suivi), et toujours de manière concertée avec l'autre institution concernée.

Comment la prise de contact s'organise-t-elle ?

Afin de dépister les seniors ayant besoin du soutien de Seniors Plus, le dispositif mise premièrement sur une **approche proactive**, assurée en deux temps, par l'envoi d'un courrier à l'ensemble des habitant-e-s du territoire âgé-e-s de 75 ans et plus, suivi d'un appel téléphonique (pour plus de détail sur ces démarches, se référer ci-après au chapitre « points forts – la proactivité »).

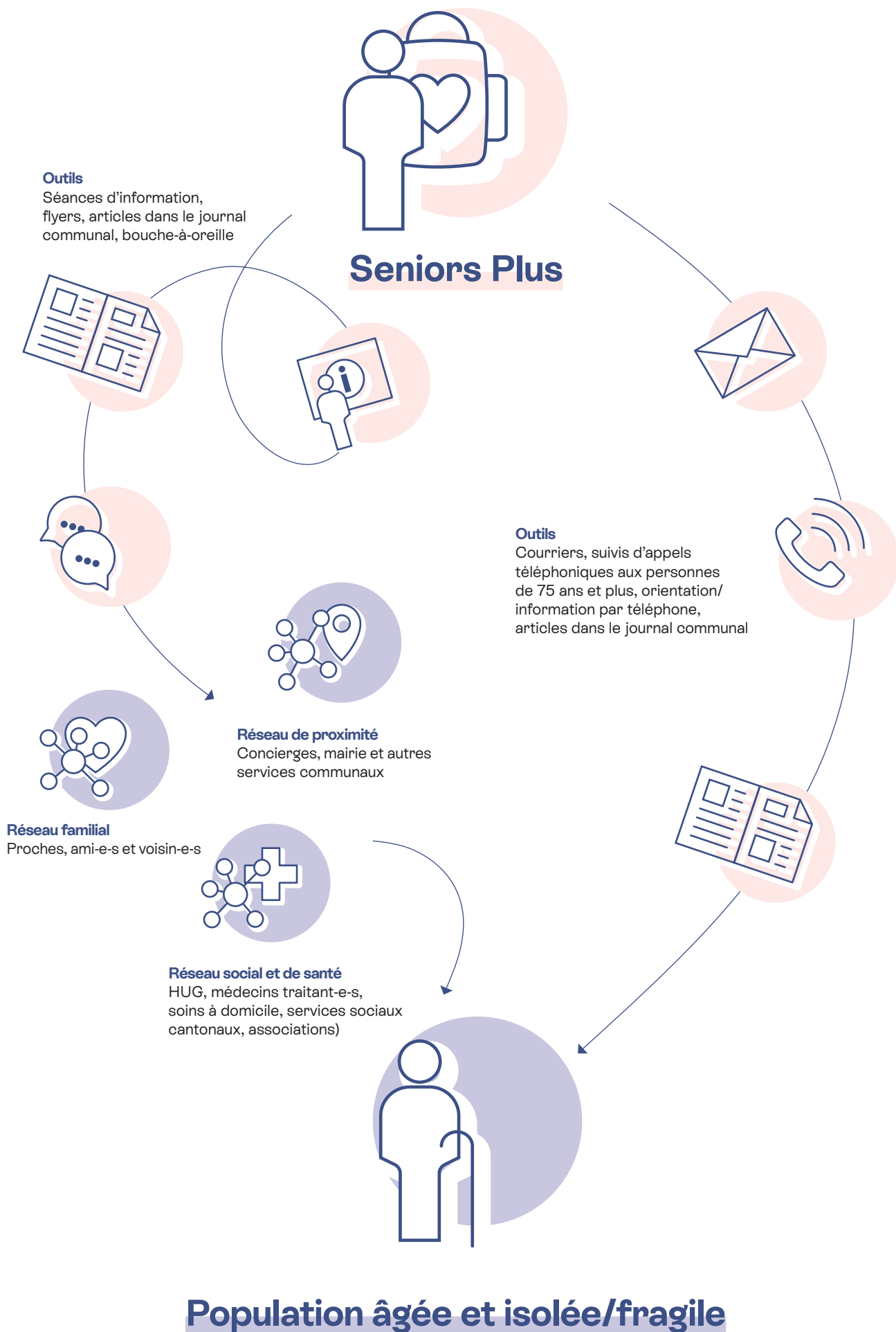
En parallèle, différentes **collaborations avec le réseau** ont été mises en place, servant de relais à l'identification de situations problématiques des personnes dès 65 ans ; un lien direct et facilité permet une coordination des acteurs du domaine social et de la santé autour des personnes. La présentation du projet aux équipes de l'institution genevoise de maintien à domicile (imad) œuvrant sur le territoire verniolan a particulièrement porté ses fruits. Les infirmières et infirmiers, tout comme les aides familiales, contactent régulièrement Seniors Plus lorsque le besoin est détecté. La collaboration avec les équipes sociales des Hôpitaux universitaires de Genève (HUG) permet de ne pas interrompre le suivi lors d'une hospitalisation ou d'un retour à domicile. En dehors des professionnel-le-s du champ socio-sanitaire, des séances d'information auprès des concierges ont permis de sensibiliser ces actrices et acteurs de terrain à la problématique des personnes âgées isolées.

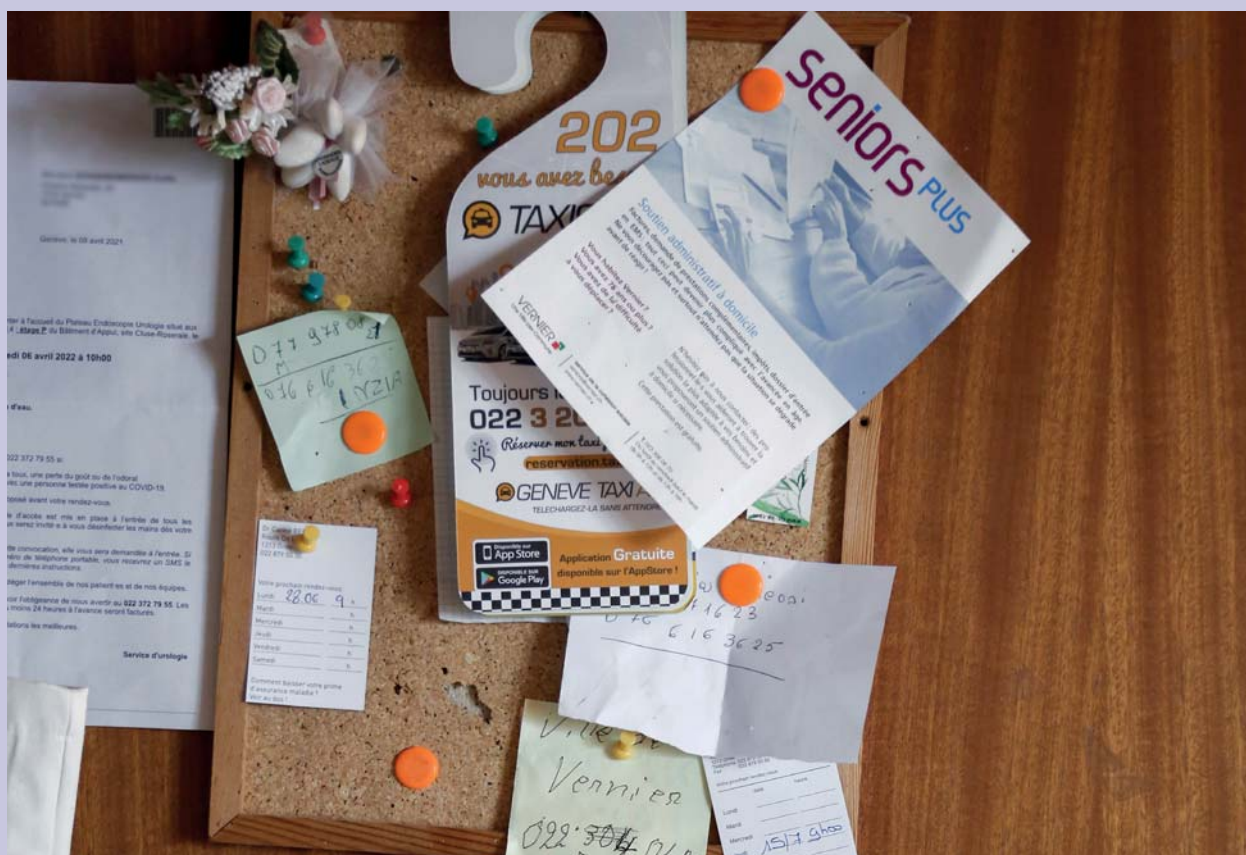
Des **articles réguliers dans le journal communal** ont permis de faire connaître la prestation aux habitant-e-s et à leurs proches.

Ces différentes démarches ont abouti à une augmentation constante des demandes durant la phase pilote du projet. Les situations référées par le réseau se révélant souvent les plus complexes.

Moyens de détection

9





Soutien aux proches aidant-e-s Virginia, 93 ans

Le RSV (dispositif communal de soutien psychosocial à domicile pour les seniors) rencontre la fille de Virginia lors d'un événement public sur le thème des proches aidant-e-s. La fille de Virginia est épuisée : elle s'occupe de sa mère, qui est malvoyante, a 93 ans et habite seule. Le maintien à domicile semble être de plus en plus difficile surtout depuis une chute récente. Après plusieurs rendez-vous et l'évaluation des soutiens possibles pour soulager sa fille, Virginia accepte d'« essayer » de nouvelles prestations (soins à domicile, aide au repas

et visite d'une bénévole). Ce n'est qu'après cette mise en confiance que la fille de Virginia exprime sa difficulté à s'occuper des démarches administratives de sa mère, ce qui amène des conflits familiaux. La situation est transmise à Seniors Plus et un suivi régulier est mis en place : une fois par mois, l'AS ouvre, lit et traite le courrier avec Virginia. Les paiements du mois sont préparés. Les démarches de remboursements des frais médicaux sont réalisées. La santé de Virginia se péjore : lors des entretiens à domicile, l'AS adapte l'encadrement à domicile selon ses besoins. Virginia appelle régulièrement l'AS pour différents soucis et questions. Une réelle relation de confiance s'installe. La fille de Virginia note une amélioration de la qualité du temps passé avec sa mère, les conflits liés aux tâches administratives disparaissent.

3 outils utilisés par les AS dans le cadre des suivis à domicile et des orientations par téléphone



Banque de flyers

Une liste fournie de différents flyers est à disposition des AS et mise à jour régulièrement. Ces flyers concernent notamment les prestataires de soins à domicile et de transports médicalisés, les activités physiques et culturelles pour les seniors ainsi que les mesures de soutien aux proches aidant-e-s.



Scanner portable

Cet outil permet aux AS de scanner un nombre conséquent de documents lors des visites à domicile. Ces documents sont ensuite utilisés pour des démarches ultérieures, depuis les bureaux du SCS.



Convention de collaboration

Un document énumérant les conditions d'un suivi Seniors Plus permet d'expliquer à la personne suivie et de délimiter avec celle-ci les démarches et échanges d'informations que l'AS pourra mener. Contacts et échanges d'informations avec le médecin, le SPC et le personnel imad : toutes ces questions sont abordées lors de la signature de ce document et permettent de baliser les démarches réalisées, notamment en termes de protection des données.

Quel soutien est apporté aux bénéficiaires ?

Les visites à domicile permettent de réaliser une évaluation complète de la situation de la personne, au niveau administratif et financier, mais sur d'autres plans également (hygiène, santé et qualité de vie en général). Il n'est pas rare que lors d'une visite à domicile des démarches soient directement réalisées afin de mettre en place des mesures d'appui spécifique nécessaires (aide au ménage et soins à domicile), d'orienter vers un suivi médical ou encore de reprendre contact avec le réseau familial ou social de la personne (lorsque celui-ci est fragilisé ou rompu). Toutes ces démarches sont bien sûr réalisées avec le consentement de la personne et parfois son implication.

Au niveau administratif, les démarches réalisées par les AS sont variées. Il existe toutefois des besoins qui se manifestent de manière récurrente.

Les démarches auprès du SPC

Dans certaines situations, l'évaluation financière permet d'identifier un droit aux prestations complémentaires « non acté » : la personne n'a pas fait recours aux aides auxquelles elle peut prétendre, par manque de connaissance ou étant découragée par les démarches à réaliser. Nous aidons alors la personne à remplir la demande de prestations complémentaires et à rassembler les justificatifs. Parfois, un soutien est nécessaire dans le cadre d'une révision de dossier pour rassembler les justificatifs demandés ainsi que pour comprendre les décisions émises. Enfin, les démarches de remboursement des frais médicaux et frais d'encadrement auprès du SPC sont régulièrement méconnues ou non réalisées par les personnes, qui ont alors besoin d'un soutien.

Les démarches d'entrée en EMS ou IEPA

Lorsque le maintien à domicile arrive à ses limites, la discussion autour du choix d'un lieu de vie adapté doit être initiée. Ce processus peut prendre du temps et touche à des éléments sensibles tant émotionnellement que financièrement. Nous constatons que les personnes concernées comme leurs proches ont souvent besoin d'un regard extérieur pour aborder le sujet. Le fait d'amorcer cette réflexion de manière préventive permet d'éviter des situations d'urgence parfois douloureuses (hospitalisation puis placement en EMS). Une fois l'établissement adapté identifié, un accompagnement pour la visite du lieu, la constitution du dossier d'admission ainsi que les démarches liées au déménagement vers ce nouveau lieu de vie sont réalisés avec la personne.

La gestion financière et budgétaire

Ce n'est qu'après avoir instauré un lien de confiance que les questions financières sont abordées. L'établissement du budget et des priorités de paiement, la préparation des paiements mensuels ainsi que la mise en place de moyens de paiements automatiques sont des tâches régulièrement réalisées par les AS.

Démarches SPC et frais médicaux

Robert et Denise, 78 et 72 ans

Robert (78 ans) et Denise (72 ans) touchent l'AVS ainsi qu'une rente du Service des prestations complémentaires ce qui leur permet de boucler leurs fins de mois. Lors de la révision de leur dossier, ce service demande différents justificatifs. Le couple, peu à l'aise avec les démarches administratives et submergé par ses propres problèmes de santé, n'arrive pas à obtenir, dans le délai imparti de trois mois, les documents demandés. Les prestations

sont alors coupées. Si la famille du couple arrive à subvenir aux besoins courants (alimentation et logement), les nombreux frais médicaux s'amoncellent et les retards de paiements deviennent fréquents. Le couple fait alors appel à Seniors Plus. Avec l'aide d'une AS, les différents justificatifs sont réunis et le droit aux prestations complémentaires est rétabli. Un suivi régulier permet de réaliser les démarches de remboursements de frais médicaux pour le couple. Cette régularisation de leur budget apporte un immense soulagement à Robert et Denise, mais également à leur famille. Ils peuvent consacrer leur énergie à faire face à leurs problèmes de santé, en mettant de côté le souci des tâches administratives complexes engendrées par les frais médicaux.







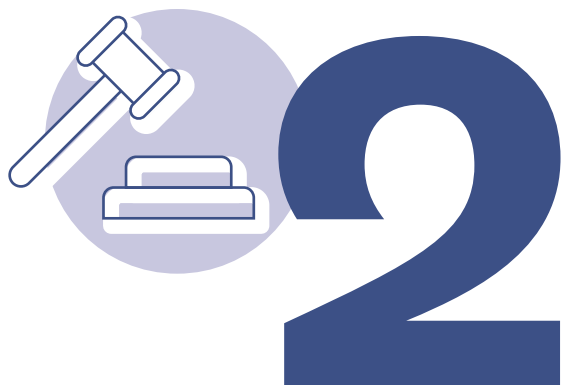
Bilan



Objectif atteint

Détecter les personnes âgées isolées et/ou fragilisées et leur apporter des mesures de soutien à l'autonomie

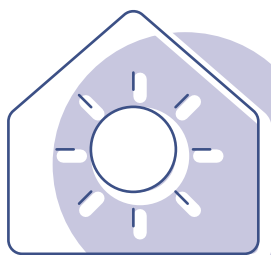
La détection de ces personnes via l'approche proactive et l'approche par le réseau est effective. Pour certains suivis, un retour à l'autonomie est rapidement réalisé. Pour d'autres situations, un suivi régulier et de long terme est nécessaire.



Objectif redéfini

Retarder au maximum le déploiement des mesures plus importantes (curatelles)

Le projet Seniors Plus a permis de viser l'*optimisation du recours à des mesures de protection*. Il ne s'agit en effet pas d'éviter ces mesures à tout prix, mais d'y faire appel au bon moment. Si certains suivis permettent un accompagnement régulier qui évite la curatelle, dans d'autres situations des troubles cognitifs importants et un manque de collaboration peuvent rendre ces mesures indispensables.



3

Favoriser le maintien à domicile

Plus que le maintien à domicile, le soutien apporté garantit une bonne qualité de vie. Parfois, cela passe par une réactivation du réseau et la mise en place d'un appui permettant le maintien à domicile. Pour d'autres situations, cela permet d'anticiper le choix d'un lieu de vie adapté via la recherche d'EMS ou d'IEPA avec la personne avant que la situation ne se dégrade et devienne urgente.



Objectif redéfini



4

Soulager les proches aidant-e-s sur les questions d'aide et de soutien administratif

Le soutien apporté par Seniors Plus vient régulièrement renforcer et compléter celui des proches aidant-e-s. Cela permet à ces proches de déléguer certaines tâches, notamment administratives, afin de se concentrer sur d'autres tâches et d'éviter l'épuisement.



Objectif atteint



Entrée en EMS et IEPA

Renata et Paul, 75 et 76 ans

Paul (76 ans) est atteint de la maladie de Parkinson depuis cinq ans. Sa santé se dégrade petit à petit. Il ne peut plus se déplacer seul à l'extérieur, au risque de chuter. Renata (75 ans), qui est toujours à ses côtés, l'accompagne à chaque rendez-vous médical. Les rapports du couple avec leur fille unique sont plutôt distants. Alerté par imad, un soutien de la part de Seniors Plus est mis en place. Le couple, qui vit une situation de crise, demande une séparation physique, mais n'arrive pas à effectuer les démarches nécessaires pour cela. À intervalles réguliers, une travailleuse sociale se rend au domicile du couple

afin de réaliser le suivi administratif et social de cette situation. Face à l'épuisement de Renata, un séjour en Unité d'accueil temporaire de répit (UATR) est organisé pour Paul. Mais lors de son retour à domicile, la situation continue à se dégrader et est toujours aussi conflictuelle. Renata décide de quitter le foyer conjugal et d'entrer en IEPA. L'AS organise des visites d'établissements et aide Renata à s'y inscrire puis à organiser son déménagement. Le maintien à domicile de Paul devient de plus en plus compliqué. Des demandes de moyens auxiliaires sont réalisées pour obtenir un fauteuil roulant électrique et l'encadrement à domicile est ajusté, avec l'aide de l'AS. Finalement, Paul est hospitalisé et le retour à domicile n'est plus envisageable. Paul entre en EMS. Le suivi Seniors Plus prend fin.

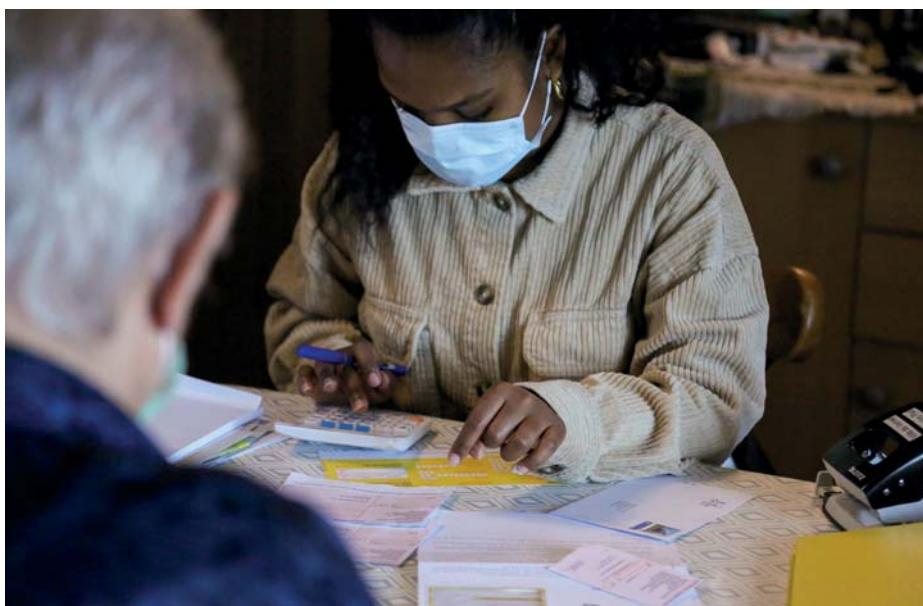
Points forts

Proactivité

La proactivité s'est révélée être le moyen le plus efficace pour lutter contre le non-recours et pour dépister des situations d'isolement et de précarité.

Cette proactivité est pourtant peu présente dans le réseau social existant, qui adopte plutôt le modèle de la libre-adhésion. Si ce modèle de la libre-adhésion est respectueux des libertés individuelles et fonctionne efficacement pour une grande partie de la population, la population senior peut présenter des signes qui rendent la proactivité nécessaire afin de mettre en place un suivi social adéquat. Cette démarche proactive se décline de différentes manières et est présente dès la première prise de contact jusqu'à l'éventuelle clôture du dossier.

L'envoi d'un courrier présentant Seniors Plus et annonçant un contact téléphonique quelques jours après constitue un des aspects de la démarche proactive. Cette méthodologie, empruntée au RSV, a permis de déceler 79 situations nécessitant une visite à domicile (VAD unique ou suivi mis en place). L'idée d'une telle démarche est de créer, dès le premier échange (par téléphone), un début de rapport de confiance. Ce n'est donc pas un simple appel téléphonique, mais une tentative de créer un lien avec la personne. La variété des langues maîtrisées par l'équipe Seniors Plus (français, anglais, allemand, portugais, italien et espagnol) a permis d'entreprendre ces premiers contacts dans la langue maternelle de la plupart des personnes. Ce premier contact permet également d'avoir une action préventive : plus de 80 personnes ont tout d'abord déclaré ne pas avoir de besoins, mais ont conservé le courrier et pris contact avec le service quelques mois plus tard.



La posture proactive est également adoptée



Lorsqu'une situation est signalée par le réseau (imad, famille, voisin-e-s, etc.).

Dans ce cas, pour autant que la personne concernée soit d'accord, Seniors Plus réalise le premier contact. Ce détail a toute son importance : dans plusieurs situations, l'orientation de la personne vers un service ne suffit pas, les personnes ne demandent pas de soutien d'elles-mêmes.



Lorsqu'un suivi est mis en place.

Les personnes suivies sont contactées de manière régulière, afin de dépister un éventuel nouveau besoin. Là aussi, l'action préventive est manifeste : ces contacts réguliers permettent d'intervenir de manière précoce, avant que les situations ne se détériorent.



Durant les visites à domicile.

Bien souvent les personnes ont du mal à détecter un besoin spécifique ou vont focaliser leur attention sur une demande en particulier alors que d'autres besoins sont manifestes. La posture proactive permet de détecter précocement des besoins que la personne n'a pas clairement identifiés et de les traiter avant que la situation ne devienne problématique.

La proactivité n'est en aucun cas un moyen de pression sur les seniors : une VAD n'a lieu que si la personne souhaite cet accompagnement. Un suivi n'est mis en place que si la personne l'accepte et peut bien évidemment être arrêté en tout temps sur demande de la personne.



Proximité

Déployer le dispositif à l'échelon communal est primordial.

Seniors Plus a pu dérouler ses activités en s'appuyant sur un réseau de proximité déjà existant. Les différentes activités déployées pour et avec la population senior (RSV, groupes de bénévoles et activités organisées de manière participative) ont créé un lien direct et une connaissance fine de cette population. Le bouche-à-oreille fonctionne de manière constructive. Des seniors isolé-e-s et ayant besoin de soutien sont détecté-e-s par ce réseau et mis-e-s en lien avec le service.

Les seniors identifient souvent les services municipaux comme étant la porte d'entrée pour toute sorte de questions.

La proximité géographique a également son importance lorsqu'il s'agit de mettre en place un suivi régulier à domicile. Les temps de trajets sont réduits. La possibilité de passage au domicile des personnes pour déposer ou rechercher un document permet d'accélérer certaines démarches. Cette proximité géographique est quasi indispensable pour les suivis réguliers et de long terme à domicile qui concernent particulièrement la population seniors : le suivi de long terme s'impose souvent puisque les questions de santé ont tendance à se dégrader avec le temps.

Approche globale et inclusive

Les visites à domicile permettent d'évaluer la situation dans son ensemble. Elles demandent également un cahier des charges flexible : il s'agit de répondre aux besoins présents.

Une évaluation globale et à domicile permet d'inclure différentes dimensions : questions administratives et financières, mais également encadrement médical et maintien à domicile, qualité de vie et isolement. L'état de l'appartement peut, par exemple, donner des indications sur les difficultés rencontrées par la personne. Cela constitue régulièrement la porte d'entrée pour accepter de l'aide. La mise en place de l'aide au ménage est ainsi une première mesure qui peut être suivie d'autres demandes : relais vers le RSV pour une recherche d'activités adaptées et mise en place de visites de bénévoles afin de rompre l'isolement par exemple.

Le fait de se rendre régulièrement à domicile permet cette vision d'ensemble. La réactivation du réseau (mise en place d'un encadrement à domicile et d'un suivi médical) ainsi que la coordination des différent-e-s intervenant-e-s autour de la personne font partie de cette prise en charge globale mise en place par Seniors Plus.

Lorsqu'un besoin est identifié lors d'une visite à domicile, la recherche des bon-ne-s intervenant-e-s pour y répondre est réalisée. Il n'est toutefois pas rare que certains besoins ne soient couverts par aucun prestataire. Il peut par exemple s'agir de petits coups de main pratiques qui peuvent facilement changer le quotidien des personnes (mise en place d'un abonnement téléphonique, raccordement TV, etc.). Le cahier des charges des AS Seniors Plus est ainsi flexible afin de répondre aux différents besoins ; si nécessaire des réponses sur mesure peuvent dans ces cas également être envisagées.

Contraintes/défis

Disposer de temps

La gestion du temps accordé à chaque personne a dû s'adapter au volume des demandes, avec les ressources à disposition. Calibrer le temps d'une visite à domicile en étant à l'écoute tout en restant efficace, espacer le temps entre deux visites lors des suivis réguliers tout en ne « perdant pas le fil » des besoins et éventuelles urgences de la personne suivie : ce sont ces défis qui doivent être relevés au quotidien par les AS. La proactivité nécessite du temps. Les ressources étant limitées, un équilibre doit être trouvé. Faire connaître une prestation communale à l'ensemble du réseau prend également du temps : ce n'est qu'au bout de deux ans que les demandes émanant du réseau sont devenues courantes. Un réseau d'organismes locaux actifs en demande d'un tel partenariat, comme ceci a été le cas des antennes imad, est également nécessaire afin que le dispositif puisse déployer pleinement ses effets.

Territorialité

Si le déploiement de ce dispositif à un échelon communal en s'appuyant sur le réseau de proximité semble avoir tout son sens, il peut, sur la durée, contribuer à renforcer les inégalités territoriales au niveau cantonal. Cela a également un impact au niveau de la visibilité d'un tel dispositif : les institutions cantonales, en particulier, se trouvent face à une complexité supplémentaire lorsqu'il s'agit d'orienter des personnes vers le dispositif. Le critère du territoire de résidence vient s'ajouter à celui de l'âge et du type de besoin, ce qui peut décourager les professionnel-le-s du réseau d'y faire appel.

Clarté des rôles et légitimité

Le rôle endossé par les AS Seniors Plus est peu commun et parfois difficile à comprendre. Les AS n'ont pas de mandat de représentation. L'accompagnement est bien là, mais parfois certaines démarches doivent être faites à la place de la personne, à sa demande. Cela peut poser des problèmes en matière de protection des données et de droit à l'information. Si ces problèmes sont réglés par la signature systématique d'une convention de collaboration, la reconnaissance de ce rôle par le réseau professionnel n'est pas systématique.



Chiffres-clés

Parmi les 35'151 habitant-e-s de Vernier, 5'349 (15 %) sont en âge AVS, ce qui correspond à la moyenne cantonale. Parmi les personnes en âge AVS sur Vernier, 57% sont des femmes.

Vernier : structure démographique

Âge	Vernier		Canton	
65-69	1'418	27%	20'709	25%
70-74	1'251	23%	19'608	23%
75-79	1'176	22%	17'581	21%
80-84	789	15%	12'310	15%
85-89	480	9%	8'240	10%
90-94	184	3%	4'020	5%
95-99	47	1%	1'194	1%
100 ou +	4	0%	150	0%
Total	5'349	100%	83'812	100%

... Plus de 2'500 courriers ont été envoyés aux habitant-e-s de Vernier, courriers qui ont été suivis de contacts téléphoniques afin de détecter les éventuels besoins.

... Près de 600 seniors verniolan-e-s ont au total bénéficié d'un soutien de la part de Seniors Plus, soit via une visite à domicile unique permettant de régler une demande précise, soit via l'instauration d'un suivi régulier à domicile, soit enfin via des orientations par téléphone. Ces orientations par téléphone concernent des demandes sur différents sujets (entrée en EMS, activités pour les seniors, aide à domicile) et peuvent se coupler à l'envoi de courriers contenant des flyers et formulaires d'inscription.

... En ce qui concerne les visites uniques ainsi que les suivis réguliers à domicile, 1'545 visites ont été réalisées.

... Les 232 dossiers ouverts (suivis réguliers) depuis le début du projet concernent 283 personnes (181 personnes seules et 51 couples). Les femmes représentent 67% des personnes suivies.

Soutien apporté

Total 599

284



Orientation/information
par téléphone (47%)

219



Suivi Seniors
Plus (37%)

96

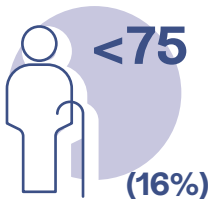


Visite unique
à domicile (16%)

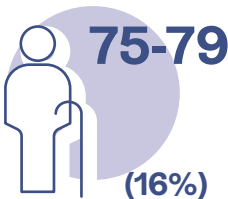
Âge des bénéficiaires

Total 283

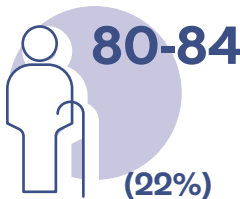
46



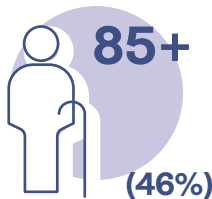
46



61



130



Provenance des situations

Total 315

Suivis et visites uniques

79

Approche proactive
(25%)

68

imad
(22%)

44

Elle-même
(14%)

39

Famille
(12%)

39

Services communaux
(12%)

10

Ami-e/voisin-e
(3%)

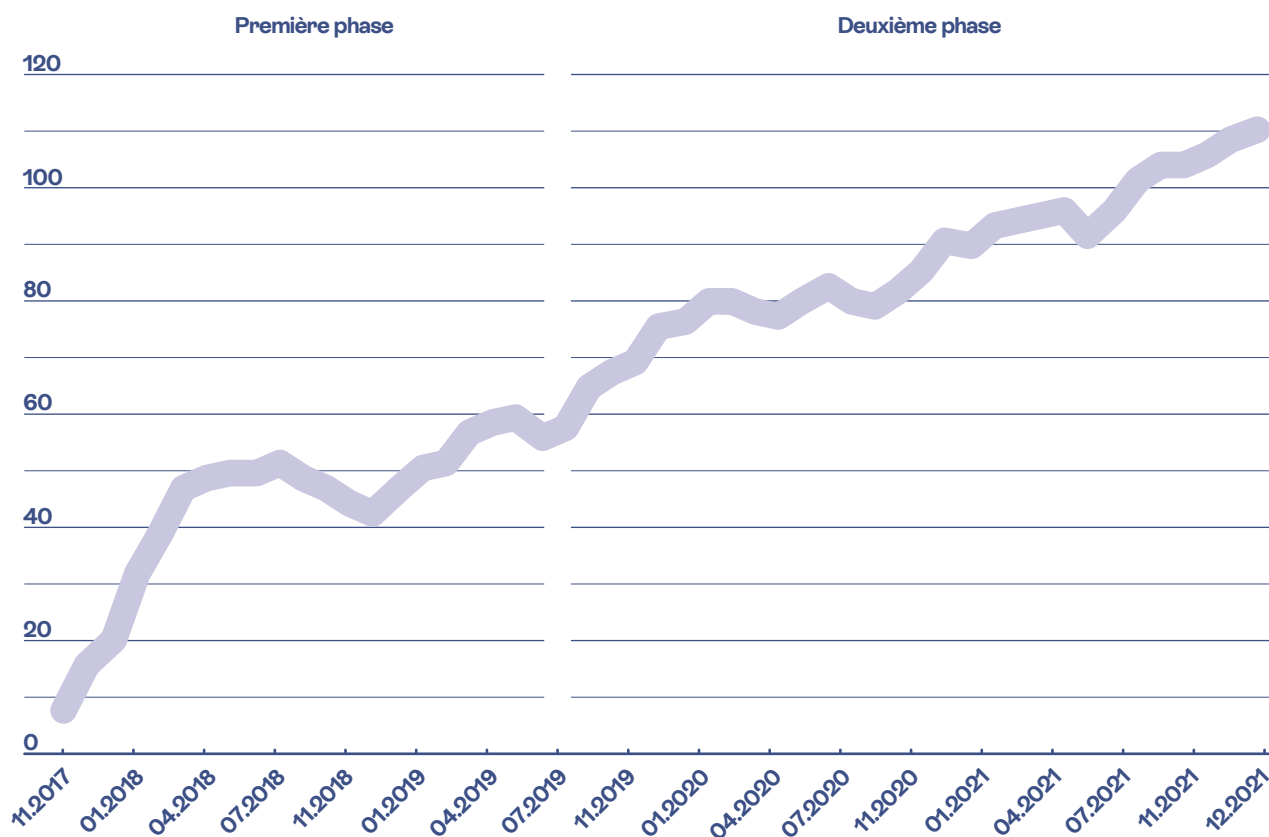
36

Autre
(11%)

Autres provenance des situations (suivis et visites uniques) ASLOCA, concierge, démarches liées au COVID, curatrice, exposition proches aidant-e-s, HG, HUG, médecins et soignants, Pro Senectute, SPAd, SPC, TPAE

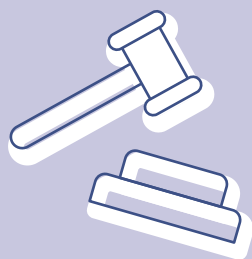
Évolution des demandes

Dossiers actifs



La première phase pilote du dispositif s'est déroulée de septembre 2017 à juin 2019 : durant cette phase, ce sont les demandes via l'approche « proactive » (envoi d'un courrier aux personnes de 75 ans et plus suivi d'un appel) qui ont prédominé.

La deuxième phase (juillet 2019 à décembre 2021) a vu le nombre de demandes émanant du réseau se multiplier.



Accompagnement vers une curatelle Raymond et Marthe, 86 et 81 ans

imad prend contact avec Seniors Plus pour Raymond (86 ans) et Marthe (81 ans), au vu de leurs troubles cognitifs et de leur situation administrative qui s'est dégradée. Un suivi Seniors Plus est mis en place. Les pertes de mémoire de Raymond et Marthe s'avèrent de plus en plus importantes et régulières. Malgré la préparation des paiements par l'AS et la réalisation de ceux-ci par un proche, des factures s'égarrent, des oublis s'accu-

mulent. Le couple ne semble pas comprendre la situation et refuse la mise en place de moyens de paiements automatiques. Les conflits dans le couple sont réguliers. Les rendez-vous sont systématiquement oubliés, la notion du temps semble floue. Face à cette situation, Seniors Plus notifie la situation au Tribunal de protection des adultes. Des mesures de curatelles sont instaurées. Le suivi régulier par l'AS continue jusqu'à ce qu'une curatelle soit mise en place. Ceci permet d'éviter une détérioration de la situation, en s'assurant notamment de la prise en charge régulière du loyer. Un entretien à domicile en présence du curateur et de l'AS permet un « passage de témoin » de qualité : l'ensemble des informations nécessaires au bon suivi du couple sont transmises.



Impressum

Photographies

Daria Mechkat

Graphisme

Marc Aymon

Relecture

Séverine Malant, Base design

Imprimeur

Look Graphic SA

Papiers

100% recyclé Genesis Indigo
offset, extra mat et rugueux,
100 gm³ et 340 gm³ (couverture)

200 exemplaires

Genève, mars 2022

Avec le soutien de



et d'autres dons privés

