

**PRECAUTIONS D'USAGE**

Ce support est un document ressource mis à la disposition des enseignants-es par un-e enseignant-e que nous remercions vivement. Nous vous invitons à l'adapter et à le compléter, selon les besoins de vos élèves et votre stratégie globale de formation (choix de la problématique, de la situation professionnelle...). Nous vous conseillons d'actualiser ou de modifier si nécessaire, les sources et les données (données chiffrées...)



## ACTIONS EN FAVEUR DES PERSONNES AGEES

S Lannuzel

**Situation professionnelle:** Mr PAYOT, âgé de 74 ans, présente les signes cliniques de la maladie d'Alzheimer. Il sait encore communiquer correctement avec sa fille (Mme POUILLE) et son entourage mais il lui arrive fréquemment de se perdre, de vouloir prendre son petit déjeuner alors qu'il est midi. Au niveau propreté, il a toujours été très à cheval sur la douche quotidienne, par contre s'habiller et choisir seul ses vêtements commence à lui poser problème. Il mange les plats préparés par sa fille mais seulement si elle lui a servi. Il lui arrive parfois d'avoir des fuites urinaires. Mme POUILLE commence à souffrir de cette dépendance naissante et ne peut plus tout gérer seule. Elle se rend donc au CCAS avec lui, pour obtenir des renseignements sur les aides qu'elle peut obtenir pour son père atteint de la maladie d'Alzheimer. Vous lui conseillez d'évaluer le degré de dépendance de son père par l'équipe médico-sociale du CCAS. A partir de là, des aides pourront être mises en place.

### **Travail à réaliser:**

#### **1- La maladie d'Alzheimer** /5

Après avoir recherché sur internet (+ annexe 1)

- Définir la maladie d'Alzheimer /2

**Maladie neurodégénérative (atteinte cérébrale progressive entraînant la mort des neurones) caractérisée par une perte de mémoire et une perte de certaines fonctions intellectuelles (cognitives).**

- Enoncer ses symptômes principaux /3

**Trouble de la mémoire et + ou – un symptôme suivant**

**Aphasie (trouble du langage)**

**Apraxie (difficultés à effectuer certains gestes)**

**Agnosie (perte de la reconnaissance des personnes/ des objets)**

**Perte des fonctions exécutives, s'adapter à un contexte donné**

**2- Le Mini Mental State Examination (MMSE) est un test utilisé pour mesurer le degré d'atteinte par la maladie d'Alzheimer. Il vous est présenté sur le site papidoc. /8**

2.1- Expliquer à quelle occasion, par qui et de quelle manière est utilisé ce test. /2

**Diagnostic de la maladie (dépistage pb cognitifs) lors d'une consultation mémoire par médecin neurologue (interrogatoire)**

2.2- Identifier les différents troubles qui peuvent être évalués à partir de ce test. /4

**Orientation dans le temps et dans l'espace/mémorisation ou apprentissage/langage/attention et calcul**

2.3- A partir de l'annexe 9, entraînez-vous par deux à faire passer ce test. *Question facultative*

2.4- Rechercher sur internet d'autres tests utilisés dans le cadre de la maladie d'Alzheimer. /2

**Test de Dubois/ IRM**

#### **3- La grille AGGIR**

3.1- Indiquer le rôle de la grille AGGIR. /2

**Mesurer le degré de perte d'autonomie du demandeur de l'APA**

3.2- Indiquer les différents niveaux de dépendance. /3

**GIR 1 à GIR 6**

3.3- Compléter la grille AGGIR de Mr PAYOT à partir de la situation professionnelle (Annexe 4 du contexte professionnel)

3.4- A quel GIR Mr PAYOT est-il affecté ?

**GIR 4**

4- L'APA (Annexe 5 du contexte professionnel)

4.1- Définir l'APA.

**Allocation personnalisée d'autonomie versée par le département (dossier conseil général)**

4.2- Indiquer les conditions pour pouvoir bénéficier de l'APA.

**+ de 60 ans/ résider en France/ ressources**

4.3- Mr PAYOT pourra-t-il bénéficier de l'APA à domicile ?

4.4- Relever le montant auquel peut prétendre Mr PAYOT.

**674.28 euros/mois en 2020**

4.5- Indiquer sous quelle forme est versée l'APA à Mr PAYOT.

**Versement de l'allocation ou CESU préfinancé pour aide humaine**

#### 5- Vivre au domicile avec la maladie d'Alzheimer

Relever les aides techniques à mettre en places au domicile de Mr PAYOT pour qu'il puisse vivre chez lui le plus longtemps possible. /6

<https://www.pour-les-personnes-agees.gouv.fr/vivre-domicile/sequiper-de-materiel-adapte>

**aides techniques aux déplacements/ aux transferts/auditives/ à l'élimination**

**aides domotiques : gestion automatisée allumage des couloirs/ détecteurs de mouvements**

**aides technologiques (géolocalisation applications mémoire)**

#### 6- L'ACCUEIL

6.1- Lister les connaissances, compétences et savoir-être que doit posséder la personne à l'accueil du CCAS. (/6)  
(6 réponses sont attendues)

**Connaissances : Plan de la structure, personnel, horaires d'ouverture, services proposés ...**

**Savoir-être : politesse, calme, souriant, avenant, posture adaptée, élocution adaptée (pas de chewing-gum, articuler, volume sonore adapté...)**

**Compétences : Renseigner, orienter, installer, éconduire, transmettre un message, faire patienter ...**

## GRILLE D'ÉVALUATION D'UNE SITUATION D'ACCUEIL

**RECEVOIR**

- l'accueillant a-t-il cessé l'activité en cours? oui
- salue-t-il avec le sourire? oui
- prend-il en charge sans délai l'utilisateur? oui
- l'interroge-t-il sur l'objet de sa venue? oui
- l'invite-t-il à s'asseoir? oui
- laisse-t-il l'utilisateur s'exprimer? oui
- l'aide-t-il à s'exprimer? oui

**INFORMER - RENSEIGNER**

- l'accueillant a-t-il cerné la demande de l'utilisateur? oui
- ses explications sont-elles claires? oui
- ses explications sont-elles précises? oui
- utilise-t-il de la documentation? oui
- lui propose-t-il de la documentation? oui
- l'oriente-t-il vers une personne compétente? oui

**ORIENTER**

- l'accueillant prend-il en charge l'utilisateur pour lui fournir les explications attendues? oui
- lui indique-t-il un service ou un professionnel compétent? oui
- lui donne-t-il les informations nécessaires sur les locaux? oui
- lui fournit-il un plan des locaux? oui
- en cas de nécessité, l'accompagne-t-il? oui

**FAIRE PATIENTER**

- l'accueillant invite-t-il l'utilisateur à s'installer? oui
- lui donne-t-il une indication sur le temps d'attente? oui
- met-il à sa disposition une documentation, de la lecture? oui
- si l'attente se prolonge, lui propose-t-il un autre rendez-vous? oui

**FIXER UN RENDEZ-VOUS**

- l'accueillant recueille-t-il les souhaits de l'utilisateur? oui
- lui présente-t-il les contraintes de l'institution? oui
- prend-il en compte ses désirs? oui
- s'assure-t-il qu'il a retenu le jour et l'heure du RDV? oui
- lui remet-il un support écrit? oui

**ÉCONDUIRE**

- l'accueillant salue-t-il l'utilisateur? oui
- lui explique-t-il pourquoi il ne peut être reçu? oui
- lui propose-t-il une solution conforme aux consignes? oui

**TRANSMETTRE UN MESSAGE**

- l'accueillant répète-t-il le message à transmettre? oui
- prend-il en note ce message? oui
- utilise-t-il un support adapté pour transmettre le message? oui

**7- La semaine bleue.**

Le CCAS participe à l'organisation de la semaine bleue qui se déroulera en octobre. Mr PAYOT y participera avec les autres usagers du l'accueil de jour.

7.1- Expliquer la semaine bleue à partir du site <https://semaine-bleue.org/> /2

7.2- Proposer 6 activités différentes pouvant être proposées lors de la semaine bleue. /3

7.3- Lister les conditions matérielles nécessaires aux déroulements d'une des proposées :/8

- Locaux : fonctionnalité, convivialité, confidentialité, sécurité ... ;
- Équipements liés aux activités : matériels, matières d'œuvre
- Intervenants et personnels techniques
- Budget d'une action, composantes du coût ; sources du financement

7.4- Identifier les risques liés au déroulement d'actions (origine des risques, conséquences, moyens de prévention, de protection...)/3

7.5- Réaliser le planning de ces 6 activités. /3 (Présentation claire, adapté au pâ, activités)

7.6- Réaliser le programme des activités qui sera distribué aux personnes âgées. /3 (dates, horaires, lieux, activités, émetteur, inscription..)

7.7- Identifier les structures partenaires pour l'organisation de la semaine bleue /3 (au- 3)

---

**Objectifs :** A partir de situations professionnelles :

- ✓ repérer les indicateurs qui caractérisent l'autonomie d'une personne
- ✓ justifier les rôles du professionnel dans l'accompagnement de la personne en fonction du degré d'autonomie
- ✓ expliquer les procédures administratives (modes de communication, constitution de dossiers, démarches, informations demandées, informations transmises, droits de l'utilisateur...)
- ✓ identifier les organismes et les démarches relatives à l'obtention des aides et des prestations
- ✓ Identifier les différentes structures partenaires d'une action et leur mode de contribution
- ✓ justifier son organisation des espaces, les aménagements à prévoir, les équipements nécessaires et les intervenants en fonction du projet, dans la limite du budget accordé et des contraintes
- ✓ estimer le coût d'une action à partir des éléments fournis par la structure
- ✓ repérer les différentes sources de financement
- ✓ identifier dans un contexte réglementaire donné, les risques liés au déroulement d'actions (origine des risques, conséquences, moyens de prévention, de protection ...)

**COMPETENCES A DEVELOPPER****C1-1 IDENTIFIER LES DEMANDES DES PUBLICS (ACCÈS A DES SERVICES ADMINISTRATIFS, TECHNIQUES, MÉDICO-SOCIAUX, ÉDUCATIFS..., DÉMARCHES ...)**

- identifier leurs besoins et/ou la nature de leurs demandes

**C 1-2 ANALYSER LES DEMANDES**

- identifier les réponses possibles (services et professionnels compétents...)

- mettre en perspective la demande d'un usager et l'offre des services pour proposer une aide adaptée

**C 2 - 1 ACCUEILLIR ET DIALOGUER DANS DES POINTS D'ACCUEIL, DES POINTS D'ÉCOUTE, DES PERMANENCES**

- accueillir une personne

- instaurer un dialogue et créer un climat de confiance

- faciliter l'expression des demandes

- écouter et reformuler la demande

**C 2 – 2 INFORMER ET ORIENTER LES PERSONNES**

- orienter le public vers les structures, vers les professionnels

- répondre aux demandes d'information

**C 2 -3 FACILITER LE LIEN ENTRE LES USAGERS ET LES INTERLOCUTEURS INSTITUTIONNELS**

- identifier les rôles et les compétences des différents interlocuteurs institutionnels

**C 3 – 1 ORGANISER DES PERMANENCES**

- organiser matériellement un lieu de permanence : espaces d'accueil, d'écoute, espaces de documentation..

**C 4 – 1 ACCOMPAGNER LES PERSONNES DANS LA RECHERCHE DE SERVICES (AIDES, INFORMATIONS...)**

- aider les usagers à trouver une solution, à identifier les services et/ou les professionnels compétents, les aides possibles pour répondre à leurs attentes

**C 4 – 2 ACCOMPAGNER LES PERSONNES DANS LEURS DÉMARCHES ADMINISTRATIVES, DANS LA PRÉPARATION D'UN DOSSIER....**

- vérifier la complétude d'un dossier administratif

- aider à la constitution d'un dossier administratif

## 1. CONTEXTE DE L'ACTIVITE PROFESSIONNELLE

### 1.3. Modes d'interventions des professionnels et des structures partenaires dans le réseau local

- Structures partenaires : rôles spécifiques, mode de fonctionnement du partenariat SEMAINE BLEUE
- Compétences des différents professionnels et complémentarité sur le territoire
- Synergie d'actions entre structures et entre professionnels
- Modalités d'intervention : concertation, travail en équipe, partage des activités, partage des d'informations ...

**Objectifs :** A partir de situations professionnelles :

- ✓ Identifier les différentes structures partenaires d'une action et leur mode de contribution
- ✓ Définir les modalités d'intervention spécifiques des divers professionnels sur un territoire pour une action donnée
- ✓ Situer les rôles du professionnel parmi ceux des autres intervenants (enseignants, travailleurs sociaux, professionnels de santé ...) et justifier les limites de compétences
- ✓ Énoncer les conditions nécessaires pour conduire de manière efficace, des actions coordonnées dans un réseau local

## 2. CADRE ORGANISATIONNEL DES ACTIONS PROPOSEES

### 2.1. Réglementation relative à l'organisation d'actions collectives SEMAINE BLEUE

- Appréciation des risques
- Réglementation relative à la sécurité des personnes et des biens, à l'encadrement, ...
- Démarches administratives (assurances, autorisations, responsabilités engagées ...)

**Objectifs :** A partir de situations professionnelles :

- ✓ identifier dans un contexte réglementaire donné, les risques liés au déroulement d'actions (origine des risques, conséquences, moyens de prévention, de protection ...)
- ✓ indiquer les démarches administratives à effectuer (objet de la démarche, instances à contacter, délais, documents obligatoires ...)

## 2. ORGANISATIONNEL DES ACTIONS PROPOSEES

### 2.2. Conditions matérielles nécessaires aux déroulements des actions SEMAINE BLEUE

- Locaux : fonctionnalité, convivialité, confidentialité, sécurité ... ;
- Équipements liés aux activités : matériels, matières d'œuvre
- Intervenants et personnels techniques
- Budget d'une action, composantes du coût ; sources du financement

**Objectifs :** A partir de situations professionnelles :

- ✓ justifier son organisation des espaces, les aménagements à prévoir, les équipements nécessaires et les intervenants en fonction du projet, dans la limite du budget accordé et des contraintes
- ✓ estimer le coût d'une action à partir des éléments fournis par la structure
- ✓ repérer les différentes sources de financement

## 2. CADRE ORGANISATIONNEL DES ACTIONS PROPOSEES

### 2.3. Organisation des actions SEMAINE BLEUE

- Planification d'ateliers ou d'actions individuelles
- Organisation d'activités : gestion du temps (rythmes, durées..), gestion des espaces
- Contraintes spécifiques liées à certains publics (accessibilité ...)

**Objectifs :** A partir de situations professionnelles :

- ✓ établir et justifier des plannings d'actions (déroulement, intervenants...)
- ✓ justifier l'organisation d'une activité en fonction de ses objectifs, des publics, du contexte et des résultats attendus

## 3. METHODES ET OUTILS

### 3.2. Accompagnement des personnes

- Autonomie des personnes (capacités, potentialités, difficultés ...) ; rôles du professionnel ALZHEIMER
- Préparation de documents : APA
- + Courriers de demande d'informations, de réclamations, de demande d'emploi ... : finalités, éléments permanents, éléments spécifiques

- + Dossiers administratifs : finalités, éléments constitutifs, points à vérifier
- + Formulaire administratifs : déclaration de revenus, demandes d'aides pour le logement, demande de cartes spécifiques (transports ...)
- Démarches pour l'obtention d'aides, de prestations, de services ... : APA
- + Principales aides et prestations sociales : enfance, famille, personnes âgées, personnes handicapées, personnes démunies ...
- + Services : aide à domicile
- Consultation et démarches télématiques de banque de données, de sites internet, de bornes interactives ...

**Objectifs :** A partir de situations professionnelles :

- ✓ repérer les indicateurs qui caractérisent l'autonomie d'une personne
- ✓ justifier les rôles du professionnel dans l'accompagnement de la personne en fonction du degré d'autonomie
- ✓ expliquer les procédures administratives (modes de communication, constitution de dossiers, démarches, informations demandées, informations transmises, droits de l'usager...)
- ✓ identifier les organismes et les démarches relatives à l'obtention des aides et des prestations
- ✓ expliquer les modalités d'utilisation des outils télématiques, leurs avantages, leurs limites

## COMPETENCES A DEVELOPPER

### C 1 - ANALYSER

#### C1-1 IDENTIFIER LES DEMANDES DES PUBLICS (ACCÈS A DES SERVICES ADMINISTRATIFS, TECHNIQUES, MÉDICO-SOCIAUX, ÉDUCATIFS..., DÉMARCHES ...)

- repérer les caractéristiques sociales, culturelles ... des publics
- identifier leurs besoins et/ou la nature de leurs demandes
- aider le public à exprimer ses besoins, ses attentes
  - ✓ Choix pertinent des outils pour identifier les demandes
  - ✓ Identification rapide des caractéristiques d'un public et de ses besoins, de ses attentes

#### C 1-2 ANALYSER LES DEMANDES

- déterminer les demandes prioritaires et évaluer leur degré d'urgence
- identifier les réponses possibles (services et professionnels compétents...)
- mettre en perspective la demande d'un usager et l'offre des services pour proposer une aide adaptée
  - ✓ Hiérarchisation pertinente des demandes
  - ✓ Offre pertinente de solutions

### C 2 - COMMUNIQUER

#### C 2 - 1 ACCUEILLIR ET DIALOGUER DANS DES POINTS D'ACCUEIL, DES POINTS D'ÉCOUTE, DES PERMANENCES

- entrer en contact avec un usager
- accueillir une personne
- instaurer un dialogue et créer un climat de confiance
- faciliter l'expression des demandes
- écouter et reformuler la demande
  - ✓ Attitude courtoise, respectueuse et polie
  - ✓ Questionnement et message adaptés au public
  - ✓ Supports de communication adaptés à la situation

#### C 2 - 2 INFORMER ET ORIENTER LES PERSONNES

- orienter le public vers les structures, vers les professionnels
- répondre aux demandes d'information
- s'assurer de la compréhension du message transmis
- choisir et utiliser les outils de communication
  - ✓ Attitude courtoise, respectueuse et polie

## A1 : ACTIVITÉS DE SOUTIEN ET D'AIDE À L'INTÉGRATION

- ✓ Questionnement et message adaptés au public
- ✓ Supports de communication adaptés à la situation
- ✓ Réponse appropriée au public

## C 2 -3 FACILITER LE LIEN ENTRE LES USAGERS ET LES INTERLOCUTEURS INSTITUTIONNELS

### - identifier les rôles et les compétences des différents interlocuteurs institutionnels

- présenter à un usager la procédure à suivre pour contacter un service
- établir le premier contact pour mettre en relation un usager et un interlocuteur institutionnel
  - ✓ Repérage précis des rôles et compétences des différents interlocuteurs
  - ✓ Identification correcte des interlocuteurs à contacter
  - ✓ Choix pertinent des outils de communication utilisés
  - ✓ Respect de l'autonomie de l'utilisateur
  - ✓ Expression orale adaptée au public
  - ✓ Tâche assumée avec discrétion

## C 3 - GÉRER

### C 3 – 1 ORGANISER DES PERMANENCES

#### - organiser matériellement un lieu de permanence : espaces d'accueil, d'écoute, espaces de documentation..

- planifier les horaires et les modalités de fonctionnement de la permanence
  - ✓ Organisation du lieu d'accueil respectant la fonctionnalité, la confidentialité, la convivialité, la sécurité
  - ✓ Mode de fonctionnement adapté au projet de la structure

## C 4 - METTRE EN ŒUVRE UN PROJET, RÉALISER DES ACTIONS

### C 4 – 1 ACCOMPAGNER LES PERSONNES DANS LA RECHERCHE DE SERVICES (AIDES, INFORMATIONS...)

- présenter des possibilités de réponse permettant à l'utilisateur d'effectuer des choix
- aider les usagers à trouver une solution, à identifier les services et/ou les professionnels compétents, les aides possibles pour répondre à leurs attentes
- intervenir dans la limite de ses compétences pour aider à la résolution d'un problème entre l'utilisateur et les structures
- aider les usagers à utiliser des outils d'informations ou de formation (banque de données, documentation administrative, logiciel d'auto-formation....)
  - ✓ Respect de l'autonomie de la personne
  - ✓ Argumentation objective
  - ✓ Aide pertinente
  - ✓ Maîtrise des outils

### C 4 – 2 ACCOMPAGNER LES PERSONNES DANS LEURS DÉMARCHES ADMINISTRATIVES, DANS LA PRÉPARATION D'UN DOSSIER....

- repérer les services, les personnes ressources, les structures compétentes
- vérifier la complétude d'un dossier administratif
- aider à la constitution d'un dossier administratif
- rédiger un courrier administratif (demande d'information, de requête, de rendez-vous...)
- guider un usager dans la rédaction d'un courrier
- aider à la prise d'un rendez-vous
- assurer le suivi des démarches engagées
  - ✓ Respect de l'autonomie de la personne
  - ✓ Absence d'erreur dans la vérification des dossiers
  - ✓ Choix pertinent des services à contacter
  - ✓ Expression écrite correcte
  - ✓ Courrier rédigé selon les usages
  - ✓ Intervention réalisée avec discrétion

## C 5 - CAPACITÉ : ÉVALUER, RENDRE COMPTE

### C 5 – 1 APPRÉCIER LA SATISFACTION DES USAGERS

- identifier les critères de satisfaction ou de non satisfaction
- utiliser des grilles d'évaluation
- recueillir et analyser des informations

#### A1 : ACTIVITÉS DE SOUTIEN ET D'AIDE À L'INTÉGRATION

- identifier les causes de satisfaction ou de non satisfaction
- établir un bilan de satisfaction
- proposer des améliorations dans la limite des compétences
  - ✓ Recensement objectif des causes de satisfaction ou non satisfaction
  - ✓ Analyse pertinente des résultats
  - ✓ Proposition d'améliorations réalistes