

AIDES À L'AUTONOMIE : LA CNSA OUVRE SON PORTAIL

Des informations fiables et facilement accessibles. C'est la promesse du portail national d'information et d'orientation tout juste mis en ligne à l'attention des personnes âgées en perte d'autonomie et de leurs proches. Il aura fallu moins de deux ans à la CNSA, avec la collaboration de nombreux acteurs du secteur, pour concrétiser cette proposition phare de la future loi d'adaptation de la société au vieillissement : permettre à toute personne en perte d'autonomie ou à ses proches de trouver facilement une réponse en matière d'accompagnement.



© J.M. Heidinger / CNSA

“C e ne sont pas les informations qui manquaient, mais jusqu'à maintenant, c'était tout et n'importe quoi ! Le pire comme le meilleur”. Florence Leduc, Présidente de l'Association française des aidants, ne mâche pas ses mots : “les proches et les familles de personnes âgées qui nous contactent ne connaissent rien aux acronymes, aux dispositifs, aux structures... Ils sont noyés et attendent des réponses à leurs questions et

qu'on les guide pour comprendre qui fait quoi, là où ils vivent”. C'est quoi l'APA ? Ma mère y-a-t-elle droit ? Ai-je les moyens d'aller en maison de retraite ? Y-a-t-il une place près de chez moi ? Autant d'interrogations qui tiennent à la fois de l'accès au droit et des besoins pratiques les plus courants, d'une information nationale et de données locales variables d'un département à l'autre. L'enjeu était donc, non pas de mettre en place un énième gui-

chet d'information, mais bien d'articuler ces différents niveaux, d'orienter vers les bons interlocuteurs de proximité, tout en s'appuyant sur les multiples sources déjà existantes.

FIABILITÉ, SIMPLICITÉ, PROXIMITÉ

“Lorsque la CNSA nous a contactés, nous avons localement, comme dans d'autres départements, une réflexion pour mieux communi- →

→ quer vers notre public âgé et mettre en place un annuaire actualisé des structures auxquelles il pouvait s'adresser. Nos préoccupations allaient dans le même sens", confirme Céline Guéguen Huchet, directrice d'un espace autonomie sénior au Conseil départemental du Morbihan. Avec l'Assemblée des départements de France et une douzaine d'autres départements volontaires, mais également les services de l'État, les associations de personnes âgées et d'aïdants, les caisses de retraite, les fédérations gestionnaires d'établissements et de services à domicile, elle a participé à la co-construction du portail. "Nous avons cherché à nous mettre à la place de la personne, à définir ses besoins tout au long de son parcours. Nous étions dans une démarche à la fois de simplification, mais aussi de création d'une base de référence, dont le contenu soit objectif et fiable. Une sorte de pendant du site service-public.fr. Mais la grande plus-value de cet outil tient à l'information de proximité : en un clic, on accède aux sites des conseils départementaux ou aux coordonnées des centres locaux d'information et de coordination et à leurs données locales. Les acteurs de proximité ont été respectés et gagnent en visibilité".

DES ÉVOLUTIONS PROGRAMMÉES

Outre le contenu informatif et l'accès facilité vers les interlocuteurs locaux, la CNSA met l'accent sur les nouveaux outils disponibles sur le portail et qui doivent permettre aux personnes

Et si l'on n'a pas Internet ?

Si l'utilisation d'internet se généralise chez les plus de 60 ans, certains n'y ont cependant pas accès, par choix ou par contraintes. Pour lever cet obstacle, l'ensemble des informations proposées par le portail sont accessibles sur simple appel au 0820 10 39 39 (0,15 € TTC la minute) : une plate-forme téléphonique, gérée par la Direction de l'information légale et administrative. Une équipe de téléconseillers s'y relaie, du lundi au vendredi, de 9 h 00 à 18 h 00. En naviguant à la place de leurs interlocuteurs sur le portail national, ils répondent en direct aux questions générales ou orientent vers un contact local pour une information individualisée.

âgées et à leurs proches de faire un choix raisonné ou aux professionnels de les conseiller : l'annuaire des établissements et des services médicalisés pour personnes âgées et un simulateur permettant d'estimer le montant du "reste-à-charge" mensuel pour une personne accueillie en EHPAD. "Cela a nécessité un gros travail de collecte d'informations, de mise à jour et de consolidation. C'est une première étape puisque l'annuaire sera, dans une version ultérieure, complété avec les coordonnées d'autres structures et surtout avec les tarifs des prestations sociales proposées par les EHPAD. Actuellement, les internautes doivent se procurer les tarifs du lieu d'accueil choisi par téléphone avant de réaliser leur simulation", précise Mari-Wenn Puillandre, en charge du dossier à la CNSA. Céline Guéguen Huchet, quant à elle, insiste sur l'importance de mettre en œuvre une organisation et des partenariats avec l'ensemble des

conseils départementaux pour qu'ils transmettent l'information, afin d'assurer la mise à jour des données.

"Ce portail suscite un véritable espoir, celui d'apporter enfin une réponse au besoin fondamental d'information des personnes âgées et de leurs proches", insiste Florence Leduc, "à condition toutefois que ce ne soit pas qu'un outil de plus, mais que cela les conduise vers des rencontres humaines, vers des écoutes respectueuses et bienveillantes, vers la personnalisation indispensable des réponses. À condition aussi que les réseaux fréquentés habituellement par ces personnes et leurs proches, entreprises, médecins, mutuelles et bien sûr médias, relaient largement l'existence de ce portail". Les 40 000 affiches et les 400 000 dépliants de présentation, diffusés un peu partout dans les prochaines semaines, devraient contribuer à transformer l'espoir en réalité. www.pour-les-personnes-agees.gouv.fr ■

Extrait du JAS de juin 2015 en collaboration avec la CNSA



Les différents chapitres de préconisations du Conseil de la CNSA sont consultables sur le site de la CNSA : www.cnsa.fr