

## - *BIEN VIEILLIR DANS LA DRÔME*

**Allô Drôme Seniors**

> Du lundi au vendredi de 9h à 18h30

**N°Azur 0 810 01 26 26**

PRIX D'UN APPEL LOCAL DEPUIS UN POSTE FIXE

**un nouveau service  
pour les personnes âgées et leurs proches**

# **SOMMAIRE**

---

## **Communiqué de presse**

Schéma départemental pour les personnes âgées

Pourquoi créer un numéro unique ?

Quelques chiffres...

## **Allô Drôme seniors : un service simple et facile d'accès**

Quel est le plus pour le citoyen ?

Comment joindre Allô Drôme seniors ?

Quels renseignements puis-je obtenir ?

Comment fonctionne la plate-forme Drôme seniors ?

## Communiqué de presse

---

### **Allô Drôme Seniors**

**Le Département de la Drôme crée un numéro de téléphone unique pour répondre aux besoins des personnes âgées et de leurs proches.**

Connaître les services facilitant le maintien à domicile (portage de repas ou aide ménagère), trouver un établissement d'accueil dans un secteur donné, faire une demande de dossier d'APA, suivre une session d'aide aux aidants familiaux... Pour toutes ces questions, dès à présent un numéro unique dans la Drôme, le 0 810 01 26 26.

Plus besoin de se déplacer pour obtenir le renseignement recherché. En appelant le numéro unique **Drôme seniors** au **0 810 01 26 26** (numéro azur au prix d'un appel local à partir d'un téléphone fixe), les personnes âgées ont désormais **un seul interlocuteur** qui les renseigne sur les services à domicile, l'aide aux aidants familiaux, les clubs du 3<sup>ème</sup> âge, les maisons de retraite, les familles d'accueil, les aides à la personne, les questions liées à la maltraitance...

En relation directe avec les autres services du Département, Drôme seniors a aussi vocation à **faciliter les démarches** (renseignement sur l'état d'avancement d'un dossier, prise de rendez-vous avec la personne référente, etc).

Egalement disponible, une adresse électronique **dromeseniors@ladrome.fr** pour envoyer un mail. Et dans tous les cas, un seul interlocuteur pour faciliter l'échange.

**Drôme seniors est joignable toute l'année, du lundi au vendredi de 9 h à 18 h 30 sans interruption.** La plate-forme téléphonique est installée à Valence. L'équipe est constituée par 10 agents du Département spécialement formés à l'accueil téléphonique et au public senior.

**La mise en place de ce nouveau numéro, répond à la volonté du Département d'améliorer la qualité des services offerts aux seniors.**

## *Un schéma départemental pour les personnes âgées*

La prise en charge des personnes âgées appartient aux compétences du Département : versement de l'APA, politique d'accueil et maintien à domicile ... La priorité est de les aider à vieillir dignement, et à rester le plus longtemps possible chez eux dans les meilleures conditions. Cette volonté politique s'incarne dans un schéma départemental dont les objectifs sont :

- l'élaboration d'un réseau de proximité d'aide, d'information, de soutien et d'accompagnement aux personnes âgées,
- les actions de développement social local,
- la création et la réhabilitation de maisons de retraite,
- le soutien aux associations,
- l'amélioration de la qualité de l'intervention à domicile et de l'accueil en établissement...

### *Pourquoi créer un numéro unique ?*

Pour plus d'efficacité et afin d'améliorer les services rendus aux citoyens, le Département s'engage à évaluer les politiques qu'il mène. Les politiques sociales notamment, font l'objet d'une évaluation régulière qui consiste à vérifier si elles répondent aux objectifs qu'on leur avait assignés. Ainsi, les différentes missions des 8 CLIC (Centres locaux d'information et de coordination gérontologiques), services départementaux mis en place en 2007, ont été évaluées. Les conclusions de cette étude ont fait ressortir la nécessité d'améliorer l'accueil et l'information des usagers.

**Fort de cet enseignement et de sa volonté de rendre un service simple et accessible aux seniors, le Département met en place un numéro de téléphone unique.**

### *Quelques chiffres...*

- en 2009, 100 000 drômois ont plus de 60 ans (22% de la population). Ils seront 144 000 en 2020.
- 9540 drômois bénéficient de l'Allocation Personnalisée d'Autonomie au 30/09/09 ( 5874 à domicile, 3666 en établissement)
- la Drôme compte 5000 places en établissement
- 1000 personnes âgées bénéficient chaque mois de l'aide sociale à l'hébergement en établissement
- coût de la politique Personnes Âgées : 63 M€

## Allô Drôme seniors : un nouveau service simple et facile d'accès

### Quel est le plus pour le citoyen ?

- une **simplification des démarches**, un **numéro unique** départemental
- si ma situation est compliquée ou nécessite un accompagnement particulier, je suis rapidement mis **en relation** avec une **personne compétente**

### Comment joindre Allô Drôme seniors ?

- **en composant le n°azur 0810 01 26 26** (prix d'une communication locale depuis un poste fixe). Une **conseillère, spécialement formée, répond immédiatement** aux préoccupations des seniors.
- **en envoyant un courriel** à l'adresse **dromeseniors@ladrome.fr**.
- **ouverture du lundi au vendredi de 9h00 à 18h30 sans interruption**. La plate-forme est située au 13 avenue Maurice FAURE à Valence (locaux de la Direction des Solidarités).

### Quels renseignements puis-je obtenir ?

Des renseignements sur les prestations relevant du Département ou sur les services proposés par les partenaires associatifs ou institutionnels (Centre communal d'action sociale, Caisse de retraite, Caisse d'allocation familiale, Associations d'aide à domicile, établissements, etc) :

- **aides financières et avantages spécifiques** : Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA), aide à l'amélioration du logement, prestations versées par les caisses de retraite ...
- **soutien à domicile** : aide à domicile, auxiliaire de vie, portage de repas, garde de jour ou de nuit...
- **hébergement, logement** : résidences, maisons de retraite, hébergement temporaire, familles d'accueil, amélioration de l'habitat...
- **transports** : à destination des personnes à mobilité réduite.
- **santé, accès aux soins** : ateliers mémoire, recherche d'une infirmière, d'un kinésithérapeute ou d'un podologue intervenant à domicile...
- **sécurité** : télé assistance, prévention des chutes et des accidents...
- **accès aux droits, protection juridique** : aider à résoudre des litiges, connaître ses droits, difficultés familiales ...
- **aide aux aidants** : accueils de jour, conférences, groupes de parole.
- **loisirs** : associations et clubs de retraités dans le département...
- **bénévolat** : offres disponibles et formations ...
- **alimentation** : restaurants pour les retraités, sorties déjeuners...

## Comment fonctionne la plate-forme « Drôme seniors » ?

- **L'équipe d'accueil** est constituée de **10 agents du Département** (6 en permanence) spécialement formés à l'accueil téléphonique et au public senior.
- cette **équipe a été formée par redéploiement de mission**. Drôme seniors n'a pas donné lieu au recrutement de personnel supplémentaire.
- le regroupement des compétences permet **d'améliorer la qualité des réponses apportées**.
- **la plate-forme** peut traiter **jusqu'à 280 appels par jour**.
- **les demandes pourront être traitées en direct** (suivi d'une demande d'APA, versement d'une prestation, coordonnées des services d'aide à domicile, etc) dans environ 70% des cas.
- pour **les demandes les plus complexes** (nécessitant un accès au dossier ou un rendez-vous avec un spécialiste pour évaluer une situation, estimées à environ 30% des cas) un **rendez-vous** (physique ou téléphonique) **avec un travailleur social** d'un CMS ou **d'une équipe d'évaluation APA sera proposé**.