

# Le numéro vert de Pass'âge salué

Le mercredi 10 février 2016

**Lundi 1er février, le prix des bonnes pratiques inspirantes était décerné par l'ANC-CLIC, à la plateforme Pass'âge, située au sein de l'établissement Robert Robin à la Roseraie, pour la régulation téléphonique de son guichet unique. Une récompense pour nos collègues du Centre local d'information et de coordination gérontologique (CLIC), impliqués au sein de la plateforme aux côtés du Réseau de santé.**

## Une force collective

Créée en 2007, et installée au sein de l'Espace du Bien Vieillir Robert Robin, Pass'âge est une plate-forme gérontologique constituée à l'échelle d'Angers pour accompagner les personnes âgées dans leur vieillissement, être en appui aux professionnels et à la coordination du parcours de santé. Elle s'organise autour d'une mutualisation de compétences et de moyens. Le CLIC et ses 6 collègues du CCAS - Béatrice Gaignard, la coordinatrice, Anne Burgevin, Simone Chevalier et Christine Boulay, les trois coordinatrices-évaluatrices, et Geneviève Aupépin et Marie-José Lambert, les deux assistantes chargées de l'accueil, s'articule avec l'équipe du réseau de santé, l'équipe d'appui en adaptation réadaptation et les gestionnaires de cas de la MAIA. "La plateforme a pour mission l'information et l'aide à l'orientation, l'aide à l'évaluation, l'appui logistique à la planification et coordination du plan d'aides et de soins, l'appui à l'adaptation du cadre de vie" précisent Béatrice et Chantal Apparailly responsable de la plateforme.



## Le numéro vert, entrée unique

Une plateforme collective dont le point d'entrée unique est un numéro vert – le 0800 250 800 – ouvert du lundi au vendredi de 9h à 12h30 et de 13h30 à 17h. Un numéro auquel répondent, par roulement à la demi-journée, 4 régulatrices, issues des différentes entités de la plateforme. "Notre rôle est de donner un premier niveau d'information aux usagers mais aussi de favoriser l'orientation du dossier vers les structures compétentes", explique Geneviève Aupépin, une des deux régulatrices du CLIC, avec sa collègue Marie-José Lambert. En 2015, 2171 appels ont ainsi été recensés au numéro vert. "Principalement des particuliers, mais aussi des professionnels de santé avec lesquels nous travaillons étroitement." Chaque compte-rendu d'appel est ensuite enregistré au sein d'un logiciel métier partagé entre les structures. "Nous étudions les situations et les orientons lors de 2 réunions de concertation pluridisciplinaire hebdomadaires" Une tâche exigeante qui nécessite de s'adapter sans cesse aux interlocuteurs. "Il faut être dans l'écoute et faire preuve d'empathie face à des situations parfois complexes", poursuit Geneviève.



## Le trophée des bonnes pratiques inspirantes

C'est l'efficacité de ce guichet téléphonique unique qui était salué ce mardi par l'Association nationale de coordination des clics ANC-CLIC, par la voix de son président Richard-Pierre Williamson. "Ce prix que nous vous remettons aujourd'hui vient récompenser votre action quotidienne. Nous espérons aussi qu'il donnera à voir et que d'autres structures s'en inspireront." Plusieurs actions phares ont ainsi été valorisées pour "leur réflexion partenariale, leur pérennité, leur côté innovant et leur reproductibilité", soulignait Mr Williamson avant de féliciter les équipes. "Vous êtes les forces vives qui font vivre ces actions. Nous sommes conscients que c'est tous les jours qu'il faut mettre l'ouvrage sur le métier. Continuez !"



## Une réponse cohérente au public

Une mise en lumière appréciée par le président de Pass'âge, Philippe Maheux. "Nous sommes heureux de ce prix qui vient reconnaître notre attention quotidienne à apporter au public une réponse cohérente et concertée. Je tiens à souligner la volonté réelle des acteurs de répondre au mieux aux usagers, malgré les arcanes parfois complexes". Maxence Henry, adjoint au Maire en charge des personnes âgées poursuivait les remerciements en insistant sur la force du collectif. "Plus on travaille ensemble, plus on est fort. Continuons à avancer collectivement". Après la remise officielle du trophée, une réception amicale permettait aux différents acteurs impliqués de continuer à échanger... Encore une belle opportunité de partage !

