

Le projet LIBELILLE

I - INTRODUCTION

II - CONTEXTE PRÉALABLE

III - LES BASES DU PROJET

IV - EN CONCLUSION

I - INTRODUCTION

Quelques données démographiques

Le nombre de personnes âgées dépendantes augmente et va continuer de croître de manière importante dans les années à venir; + 53% environ entre 2000 et 2040 (*selon un scénario médian*). Pendant la même période la tranche des 50-79 ans n'augmentera quant à elle que de 10% Or, c'est parmi cette tranche d'âge que figure la majeure partie des aidants informels C'est donc bien à une augmentation importante de la distorsion entre la population des personnes dépendantes et celle de ses aidants que l'on va assister dans les prochaines *décennies*. (*source Insee, enquête HID 1998 et 1999, projections démographiques 2001 ; calculs Dress, Extraits de Bontout, Colin, Kerjosse, 2002*). Le secteur de l'aide à domicile doit donc relever ce double défi de l'augmentation du besoin d'aide d'une part et de la diminution des aidants informels d'autre part; Cela ne peut se faire sans un effort de développement de l'offre, quantitativement mais aussi qualitativement, car le taux de qualification des intervenantes à domicile est encore aujourd'hui bien trop faible (*seulement 18 % possèdent un diplôme selon l'enquête Sapad réalisée par le Dress en 1999 et 2000*).

Les attentes des personnes âgées

Parmi les personnes âgées qui bénéficient d'une aide professionnelle, la quasi-totalité (98%) reçoit une aide aux tâches ménagères (*source enquête Sapad « bénéficiaires» 2003*). Si les deux tiers d'entre elles ne reçoivent que cette aide limitée aux tâches ménagères, l'aide fournie auprès du tiers restant est en revanche couplée à une aide à la personne - 2% ont besoin d'aide pour se lever ou se coucher, 8% pour la toilette et l'habillage et 25% pour être accompagné à l'extérieur -.

De surcroît, un certain nombre de personnes ne présentant pas de dépendance physique, donc en mesure d'effectuer seuls leurs déplacements à l'intérieur du logement et de se laver et s'habiller sans recours à un tiers reçoivent l'aide à la personne en raison de troubles psychiques - Elles sont près de 20 % -.

La perte d'autonomie, l'isolement, ou encore le contexte émotionnel de la personne âgée sont source de fragilité; la relation aidant-aidé prend alors une dimension différente. Ainsi, si l'aide au ménage chez les personnes non âgées, le plus souvent en activité, s'effectue généralement en l'absence de ceux-ci, il en va tout autrement avec les personnes âgées. Pour les % d'entre elles, la relation avec l'aidant est qualifiée « d'amicale »; cette vision « amicale » de la relation augmentant même avec l'avancée de l'âge. Véritable lien social, cette relation qu'entretiennent les personnes âgées avec leur aide à domicile, se caractérise par des échanges qui ne portent pas seulement sur les tâches à effectuer - L'état de santé de la personne âgée dans 75% des cas, ses activités depuis la dernière visite de l'aide à domicile dans 45% des situations, sa famille, l'actualité et les nouvelles du quartier, se retrouvent dans 65 % des échanges pour chacun d'eux. Preuve de cet « échange », les activités de l'aide à domicile elle-même sont présentes dans la discussion à plus de 51 %.

L'activité ménagère est ainsi différente selon que l'aide ménagère intervient chez une population jeune et active ou selon qu'elle s'effectue auprès d'une personne âgée. Pour autant, si cette relation semble témoigner d'un désir de combler un besoin affectif chez la personne âgée, sa qualification tient plus du lien social que de la relation d'aide. Il n'en demeure pas moins qu'elle démontre la nécessité d'une formation et donc d'une qualification spécifique pour les intervenantes à domicile auprès des personnes âgées.

Le secteur d'activité

On Dénombre plus de 7000 services d'aide à domicile qui s'adressent à plus de 1.400.000 personnes. Il s'agit de centres communaux d'action sociale et des établissements publics, d'association loi 1901, et des entreprises de service aux personnes.

Pour une large part, le secteur est à but non lucratif, mais les entreprises de service aux personnes tentent de s'y trouver une place.

Le fait marquant de ce secteur d'activité réside dans la faible professionnalisation, et dans la précarité de ces professions (féminisées à plus de 95%), mal rémunérées, et où l'usage du temps partiel est par ailleurs la règle dans 85% des cas. En 99 l'enquête Sapad-Structures situait le temps de travail moyen des aides à domicile à 70 heures mensuelles.

II - LE CONTEXTE PRÉALABLE

Construire un projet de service d'aide aux personnes sans mettre en perspective les enjeux démographiques (accroissement de la population âgée dépendante et diminution des aidants informel), les nouvelles attentes des personnes âgées, des familles, l'évolution de l'espérance de vie, la modification du regard porté par notre *société* sur nos aînés, les financements futurs de la dépendance, et, ne répondre qu'au travers de l'analyse du recensement des besoins et des ressources à un moment donné, serait une tentative certes viable mais probablement dotée d'un avenir incertain.

Le projet de **LIBELILLE** s'est quant à lui construit en essayant de se projeter dans un futur à moyen terme ... Que sera l'aide à domicile dans les 10 ou 15 prochaines années ? Nous avons tenté de l'imaginer :

La professionnalisation sera une donnée indispensable à l'exercice auprès des personnes en situation de dépendance, de nouveaux métiers verront le jour et se modifieront au profit d'une exigence de professionnalisme.

- Les services d'aide à domicile se seront adaptés et devront répondre aux besoins exprimés en termes de continuité de service, d'adaptabilité et de souplesse.
- La **coordination avec l'ensemble des professions** liées à la palliation de la dépendance sera une donnée essentielle, afin que puisse être mis à la disposition des personnes dépendantes **un numéro unique d'appel**, auquel elles pourront faire part de l'ensemble de leurs difficultés. Cette coordination sera locale, proche du terrain, médico-sociale, préférant le pragmatisme aux clivages.

La démarche qualité deviendra une obligation faite aux services d'aide à domicile.

Les contraintes économiques empêcheront de faire jouer une solidarité nationale pleine et entière en matière de financement, une partie non négligeable restera en conséquence à la charge des personnes âgées; et le développement des systèmes d'assurance dépendance s'accroîtra.

III - LES BASES DU PROJET

Cette démarche prospective a été suivie par la conception d'un service à même de répondre à ces enjeux, c'est-à-dire:

Un service accessible, souple, rapidement mis en œuvre, aisément modifiable,

Un service où les salariés et les professionnels référents ont le sentiment d'exercer leur profession avec satisfaction, sécurité, stabilité,

Un service de proximité, bien intégré dans un réseau médico-social,

Financièrement équilibrée, avec des conditions d'emploi et de rémunération modernes pour ses salariés, et des aides et services au rapport Service rendu / Prix le plus optimal possible.

1 - Un service accessible, souple, rapidement mis en œuvre, aisément modifiable,

Une mise à la disposition des personnes dépendantes d'un **numéro unique d'appel**, auquel elles pourront faire part de l'ensemble de leurs difficultés.

Un système d'équipes sectorisées, travaillant en alternance assurera une continuité de service et des interventions d'une grande souplesse.

Une déclinaison d'aides basées sur une analyse des besoins les plus fréquemment exprimés sera évaluée sur des logiques de satisfaction: satisfaction des besoins, et satisfaction des personnes dépendantes.

Une équipe d'encadrement permanente, présente et accessible 7 jours / 7, sur toute la couverture d'intervention des aides à domicile.

2 - Un service où les salariés et les professionnels référents ont le sentiment d'exercer leur profession avec satisfaction, sécurité, stabilité,

Sera privilégié le recours à des professionnels confirmés et référent du réseau, de manière à ce que ce soit plus professionnalisant et plus sécurisant pour la personne dépendante et le salarié,

Favorisant et en encourageant la formation des salariés recrutés.

3 - Un service de proximité, bien intégré *dans* un réseau médico-social,

Le service interviendra sur un bassin de vie composé de la plupart des communes de la communauté urbaine de Lille, et s'étendra à son ensemble par la suite. Cette taille permettant de conserver à la fois un service de proximité réactif, bien inséré dans son environnement, et satisfaire aux obligations des grands équilibres économiques pour ce type de structure.

Le développement se fera par l'ajout de nouvelles antennes.

4 - Une structure à la fois financièrement équilibrée, avec des conditions d'emploi et de rémunération modernes pour ses salariés, et des aides et services au rapport Service rendu / Prix le plus optimal possible.

La proximité de l'équipe d'intervenants permet la réactivité, et réduit le temps de déplacement entre chaque personne aidée. Ce mode de fonctionnement associé à des aides centrées sur la satisfaction du besoin, et une couverture pleine et proche des rythmes de vie des personnes âgées améliore l'efficacité du service et optimise son organisation.

L'adhésion des référents au projet, le travail d'équipe avec des réunions régulières.

L'engagement de la structure dans une démarche qualité partagée par tous.

Des tarifs suffisants pour assurer le fonctionnement, mais devant être en terme de service rendu, compétitifs en comparaisons d'autres modes de fonctionnement plus traditionnels (Mise en place d'un abonnement à l'année pour l'ensemble des services proposés par le réseau).

L'appel aux dons, directement affectés aux coûts de l'aide à domicile, permettra aux personnes dépendantes les plus modestes d'avoir accès à nos services à des tarifs moins onéreux.

IV - EN CONCLUSION

Le projet **LIBELILLE** repose donc sur les concepts suivants :

- Vieillir chez soi suppose une continuité sans faille et donc que le recours à l'aide puisse être obtenu à n'importe quelle heure du jour comme de la nuit.
- Les aides doivent tenir compte des besoins à satisfaire, et pouvoir s'y adapter autant de fois que nécessaire; elles peuvent varier, d'un jour à l'autre, et doivent pouvoir être modifiées rapidement.
- La professionnalisation des services est garante de l'efficacité des intervenants, des interventions, et de l'efficacité, à condition d'être accompagnée par une démarche qualité.

L'organisation du service s'articule autour d'un secteur donné, dont le pivot est le responsable de secteur qui possède à la fois un rôle d'encadrement, de relation et d'évaluation, mais également un rôle logistique majeur.



Pour voler de ses propres ailes