

AIDE À DOMICILE: dynamiser la modernisation du secteur

Alors que le projet loi sur l'adaptation de la société au vieillissement fait écho au souhait d'une majorité des Français de vieillir à domicile, la CNSA s'apprête à publier dans les prochains jours une étude⁽¹⁾ sur l'aide qu'elle apporte aux départements dans la professionnalisation et la modernisation de leurs services à domicile. L'occasion de dresser un bilan du travail accompli avec les principaux acteurs et d'esquisser les pistes d'une efficacité renforcée.



© O. Jéhan pour la CNSA

Dans le Rhône, nous comptons près de 200 services à domicile. Avec autant d'opérateurs aux statuts, en personnel et en volume d'activité tous très différents, il était indispensable, pour assurer pleinement nos missions auprès des personnes âgées et handicapées, de structurer ce secteur, d'inciter les services à se rapprocher et à évoluer, qu'ils soient autorisés ou agréés. Les conventions passées avec la CNSA ont été un véritable accélérateur et ont renforcé notre légitimité auprès de nos partenaires". Pour Nicole Berlière-

Merlin, directrice générale adjointe au Conseil général du Rhône, la plus-value des trois conventions mises en œuvre successivement ne fait aucun doute. Aussi, depuis que la CNSA a intégré l'ancien fonds de modernisation de l'aide à domicile et en a fait un outil au service d'une stratégie de structuration du secteur, en partenariat avec les conseils généraux, les fédérations nationales et les organismes collecteurs de fonds de la formation professionnelle (OPCA), le succès ne se dément pas : entre 2007 et la fin 2012, ce sont 82 conventions

qui ont été signées avec quelque 65 départements, certains en ayant déjà deux ou trois à leur actif.

Un outil de développement territorial

Quelque 200 millions d'euros ont ainsi été globalement consacrés à la modernisation et à la professionnalisation d'un secteur fragilisé par les nombreuses évolutions législatives, économiques et démographiques qu'il a connues au cours des vingt dernières années. Mais pas question pour la Caisse de s'inscrire dans une →

→ logique de guichet ni de jouer les effets d'aubaine auprès de départements en mal de financements. Les actions soutenues dans le cadre des conventions s'inscrivent dans les priorités départementales et doivent relever d'une vraie stratégie de développement territorial, comme c'est le cas dans les Côtes-d'Armor. "Notre département est globalement bien couvert malgré des contrastes locaux, mais avec 57 services de petite taille, difficile de structurer l'offre", explique Alexandra Léon, chef de service accompagnement à domicile. "Poser un diagnostic clair est indispensable : lors de l'élaboration de la première convention, en 2007, nous avons pris en compte les attentes des services, joué la complémentarité avec les conventions nationales déjà signées par les fédérations et associé de nombreux acteurs institutionnels ou non. Quant à la seconde, elle s'est articulée avec les priorités définies dans les deux schémas personnes âgées et personnes handicapées arrêtés entre-temps. C'est une question de cohérence."

Une dynamique collective transposable

Pas étonnant, dès lors, de retrouver une grande diversité dans les thématiques inscrites aux conventions. La réorganisation et la diversification de l'offre, l'amélioration de la gestion des services avec le déploiement de la télégestion et de la transmission, ainsi que la visibilité et l'accès aux métiers de l'aide à domicile arrivent logiquement en tête devant la formation des

accueillants familiaux et l'aide aux aidants.

Mais au-delà des thématiques, ce sont des méthodes de travail plus partenariales qui se mettent en place grâce aux conventions, entre départements et services bien sûr, mais aussi entre national et local, autour d'intérêts partagés. "La première convention nous a permis de lancer un dispositif d'aide aux aidants sur tout le territoire avec 22 partenaires qui ont signé une charte

La modernisation du secteur passe aussi par la mise en place de méthodes de travail plus partenariales.

d'engagement", explique Bernadette Bapst, adjointe au chef de service Maison de l'autonomie/Maia dans le Cantal. "Le département a nommé une chargée de mission pour les accompagner, développer et pérenniser les projets qui se poursuivent aujourd'hui grâce au financement du département. Quant aux partenariats initiés avec les services à domicile, ils nous ont familiarisés avec un travail en réseau, plus transversal. Un atout, lors de la création de la maison de l'autonomie". Et Nicole Berlière Merlin d'insister : "Cette démarche de mutualisation entre acteurs autour d'un socle commun de connaissances, peut même être transposée à d'autres secteurs. Dans le Rhône, nous l'avons déjà mise en œuvre avec les SAVS et nous y réfléchissons pour le secteur de l'enfance et des services aux familles".

Si le bilan est donc très largement positif, des ajustements sont cependant aujourd'hui envisagés. Les thématiques des conventions méritent d'être recentrées, d'une part pour tenir compte des spécificités des trois principaux porteurs et prévenir les doublons de financements, d'autre part pour éviter d'accompagner des actions ne relevant pas des compétences des départements, comme la formation professionnelle par ailleurs financée par les OPCA avec le soutien de la CNSA, ou relevant d'autres aides de la CNSA, telles les expérimentations et actions innovantes. L'accent devrait

être mis sur l'accompagnement des personnes handicapées, un public envers lequel les services d'aide à domicile sont actuellement moins investis et sur l'aide aux aidants, afin de renforcer le rôle pilote des départements. L'action de la CNSA devrait également s'accompagner d'une méthodologie plus exigeante, fondée sur la réalisation d'un diagnostic préalable de l'offre territoriale et d'indicateurs de mesure des effets des programmes. Quant au souhait des départements d'un accompagnement plus soutenu, tant sur l'élaboration des conventions, l'évaluation des actions que sur la capitalisation des pratiques, la CNSA s'est engagée à y répondre rapidement. ■

(1) Étude pilotée par la CNSA, la DGCS, l'ADF et quelques départements, réalisée par ENEIS auprès des départements ayant conventionné avec la CNSA avant le 1^{er} mars 2012.

Extrait du JAS de juin 2014 en collaboration avec la CNSA

