

Voici une newsletter consacrée à la création de partenariats entre l'Association des Paralysés de France et les différents services d'aide à domicile sur Lyon. Nous nous intéresserons à tous types de structures, pour peu qu'elle propose une aide au quotidien aux personnes en situation de handicap.

Une volonté : l'aide à domicile.

Le SESVAD, service d'accompagnement à domicile de l'APF souhaite développer et concrétiser des partenariats en termes d'aide aux personnes avec les différentes associations, entreprises et structures présentes dans le département du Rhône.

L'APF est une association existant depuis 1937, dont les activités se centrent sur l'aide aux personnes handicapées physiques.

Depuis lors, ses activités se sont diversifiées. En effet, elle permet à nombre de personnes handicapées l'optimisation de leur vie sociale, familiale, administrative, voire professionnelle.

Le SESVAD

SErVICES Spécialisés pour une Vie Autonome à Domicile.

Il s'agit d'un dispositif géré par l'A.P.F. qui propose un accompagnement médico-social aux personnes en situation de handicap à des personnes vivant à domicile, dont l'invalidité nécessite ce genre de démarche à plus ou moins long terme.

Les aides proposées sont très diverses :

- Administrative
- Adaptation du lieu de vie.
- Aide juridique
- Aide à l'insertion professionnelle.

Le SESVAD tente aussi de conclure différents partenariats avec d'autres structures d'aide à domicile de façon à rendre l'aide initialement fournie plus efficiente. Pour cela, il est nécessaire d'établir un état des lieux de l'existant en matière de services d'aide à domicile.

Objectifs :

- Créer un état des lieux de l'existant, par un référencement des différents services.
- Faire des suggestions en vue d'une amélioration de l'aide aux usagers et d'une mise en commun des ressources.

Netvibes

Un netvibes, pour tous ceux qui n'en auraient jamais entendu parler, est une page web personnalisable sur laquelle divers contenus sont ajustables.

Nous nous en sommes servis pour notre état des lieux et vous y trouverez les coordonnées de différents services d'aide à domicile.

Voici le lien :

[http://www.netvibes.com/le_phare_des_veilleurs#
General](http://www.netvibes.com/le_phare_des_veilleurs#General)

Une des grandes problématiques est de prendre en compte le caractère évolutif du handicap sous toutes ses formes :

- Une évolution sociétale qui modifie la façon dont les personnes en situation de handicap sont perçues.
- Une évolution juridique qui modifie les conditions de l'accompagnement rapport au cadre légal.
- Une évolution des structures qui tentent de s'adapter progressivement aux changements de population et à l'évolution des pathologies.
- L'évolution de la situation financière et des aides apportées aux personnes prises en compte.

L'aide à domicile dans le Rhône.

Notre initiative n'est malheureusement pas nouvelle, de nombreux sites internet se sont faits les pionniers des opérations de référencement de ces établissements. Leur nature est diverse, il peut s'agir d'associations loi 1901 ou de S.A.R.L. ou encore de services dépendant d'associations.

Beaucoup de structures rencontrées lors de l'élaboration de notre newsletter se définissent comme des associations loi 1901, mais certaines se disent être des S.A.R.L, donc des entreprises. Les unes insistent beaucoup sur le coté solidaire et les autres sur la qualité. Notre enquête, qui ne portait que sur la seule ville de Lyon, nous a amenés à dénombrer pas moins de 82 services d'aide à domicile. Parmi ceux-là, tous n'ont pas été pertinents car tous n'étaient pas orientés handicap.

Un constat que l'on peut faire, c'est qu'une grande partie de ces structures mettent d'avantage l'accent sur la personne âgée que sur la personne handicapée. S'il est vrai que la vieillesse constitue un handicap pour les séniors, le handicap chez des personnes plus jeunes peut et doit être considérée et également exposée par ces structures. Lors de nos recherches, cela ne nous a pas semblé être si évident. En effet, le contenu des sites met d'avantage en avant la vieillesse que le handicap. Serait-ce moins vendeur ?

Leur mise en visibilité se fait majoritairement par le biais d'un site Internet mais certains services ont choisi le blog pour s'exposer sur le Net, plus facile à entretenir, financer et mettre à jour, disent-ils. Certaines structures n'ont pas de site web, seulement un mail de contact. D'autres, sont regroupées au sein d'une même structure.

Les prestations offertes sont globalement les mêmes pour bon nombre de services, mais elles peuvent varier sur certains points : travail de jour ou de nuit, modes d'accompagnement, prestations autorisées ou non. Cependant, certaines choses sont récurrentes : aides type ACTP ou PCH qui sont acceptées, un service, soit mandataire, soit prestataire, une charte qualité évoquée de multiples façons sur les sites. De plus, toutes les services de notre enquête sont titulaires de l'agrément qualité dont la définition est donnée ci-dessous. Certaines possèdent même des agréments différents délivrés par des organismes comme l'A.F.N.O.R ou l'agrément Qualicert.

La quantité de personnes prises en charge varie fortement en fonction du service concerné mais il semble qu'une augmentation progressive des demandes se fasse, en fonction aussi, des moyens financiers des personnes concernées.

De la même façon, les zones couvertes par telle ou telle association varient en fonction de l'antenne de base. Il arrive cependant que des entorses soient faites à ce principe de proximité géographique dans le cas de besoins importants manifestés par des personnes. Néanmoins, le principe évoqué plus tôt a trait relève d'un souci de qualité et de disponibilité.

Pour revenir plus en détail à des questions de prestations, la plupart des services habilitent leurs auxiliaires à satisfaire aux besoins matériels du quotidien (courses, ménage, repassage...), d'autres sont aussi autorisés à pratiquer des soins mineurs, à faire des toilettes ou des changes. Mais généralement, les auxiliaires ne sont pas considérées comme aptes à des actes infirmiers lourds ; lesquels, comme leur nom l'indique, sont généralement laissés à des professionnels qualifiés. Là, le service d'aide assure un intermédiaire entre la personne, la famille de la personne et le professionnel de santé.

Si ce qu'apportent ces services aux personnes pour qu'elles puissent vivre décemment est matériel, ils sont aussi un soutien moral et social car ils permettent de fournir des supports de compagnie et de défense. Cela permet à la personne de surmonter des obstacles administratifs ou légaux et de rester dans un cadre de vie correct favorisant son épanouissement.

La famille : un point important souvent abordé bien que de façon plus ou moins importante par la plupart des associations et entreprises rencontrées. En effet, dans une démarche d'aide, c'est un point clé, surtout lorsque les capacités mentales ou physiques de la personne ne lui permettent plus d'assurer elle-même sa subsistance. Elle joue donc parfois elle aussi un rôle d'intermédiaire dans les démarches entre l'auxiliaire de vie et la personne suivie.

La question de l'évaluation des besoins : lors d'un premier contact suite à l'inscription dans un service, souvent, les besoins d'une personne dépendante sont évalués auprès de celle-ci de façon à en prendre l'exacte mesure. C'est ce que les sites Web des services mettent en avant à juste titre : en effet, il arrive parfois que les personnes qui ont besoin d'aide mésestiment l'ampleur de leurs problèmes.

Une fois la prise en charge mise en place, plusieurs éléments sont annoncés : le respect de la personne sur ses principes, sa vie privée, ses décisions, la gestion de ses biens et de tout autre chose en sa possession pour peu qu'elle soit capable de le gérer. Si ce n'est pas le cas, c'est de la famille ou d'un tuteur que l'auxiliaire recevra des directives.

Ce que l'on peut dire ici, c'est que les services d'aide à domicile manifestent tous une volonté commune : celle d'accompagner dans le respect de la personne, cela quelque soit la déficience qui rend l'accompagnement nécessaire.

L'image commerciale : nous l'avons dit, l'exposition de tels établissements se fait par un site Web, lequel véhicule différents contenus picturaux selon ce qu'il souhaite mettre en avant. Il s'agit bien d'une image publicitaire car le proverbe : « *qui dort dine* », ne semble pas s'appliquer à ce genre de situations, même si elles sont à vocation humaine. Néanmoins, on peut se poser la question : « une telle image a-t-elle un sens si elle n'est pas soutenue par une volonté ferme ? » Ainsi, ce genre de prestations n'aurait aucune raison d'être si elle n'était pas poussée par ce que l'on peut appeler la générosité humaine, avant que de brasser de basses questions matérielles ?

Pour conclure, les services d'aide à domicile en général sont le fruit d'un altruisme que l'on pourrait dire raisonné mais toujours orienté humaniste.

L'agrément qualité, kézako ?

Il s'agit d'un agrément délivré aux services de soins à domicile qui prennent en charge des enfants en très bas âge (moins de 3 ans) et les personnes de plus de 60, handicapées ou dépendantes.

Il n'est attribué qu'à des organismes qui répondent à un strict cahier des charges. Les organismes agréés doivent posséder des compétences de maintien à domicile.

Le CROSMS c'est quoi ?

C'est l'acronyme pour Comité Régional d'Organisation Sanitaire et Médico-Sociale.

Il rend un avis, favorable ou non, sur les divers projets de création ou de transformation des établissements médico-sociaux. Il est nécessaire de monter un dossier au préalable.

Les établissements concernés sont ceux médicalisés dès qu'ils accueillent des personnes dépendantes ou atteintes de pathologies chroniques. Ces structures apportent un accompagnement à domicile, des soins, ou une aide à l'insertion sociale.

Vers un partenariat concret ?

Nous avons vu qu'il existait, rien que sur Lyon, des services d'aide à la personne de natures multiples et dont les prestations sont variées. Certains ont d'ores et déjà noué des partenariats avec d'autres. Mais une question se pose : une multiplication de ce type de partenariats ne serait-elle pas souhaitable ?

Les associations comme les entreprises en bénéficieraient car cela permettrait une répartition des demandes au niveau géographique. Qui plus est, une concentration des activités d'un établissement donné est aussi synonyme de d'avantage de disponibilité et de qualité, tant dans la réponse aux demandes que dans le service pratique. Cela permet aussi une meilleure visibilité pour les plus petites structures. Un constat est que même à des fins publicitaires, les uns ne s'exposent pas forcément chez les autres et se heurtent de fait, à un manque de circulation de l'information, phénomène, qui leur serait pourtant bénéfique. On retrouve cela même au sein de grosses associations connues comme l'A.P.F.

D'un point de vue pratique, l'idée serait la création d'une plateforme d'échange d'information – et pourquoi pas – de travail. Travail au sens où les collaborations entre les différentes organisations pourraient prendre forme de façon concrète à l'aide d'outils mis à disposition. Un exemple d'outil permettant la création de projet serait un espace de travail collaboratif avec dépôt de fichiers sur des sessions privées pouvant aussi déboucher sur un espace de libre discussion générale. On peut penser aussi à un forum de discussion ou à une page portail permettant des liens vers les sites des différents acteurs.

L'avantage de cette plateforme, c'est qu'elle met plus en visibilité l'ensemble des structures disponibles, donnant aux personnes dépendantes un repère et une vision globale des services proposés.

Ainsi les professionnels entre eux et les particuliers envers les structures pourraient, et pourront peut-être, trouver un intérêt commun dans une telle initiative.

Sur une idée de Jessica Moreau et Jean-claude Valla
En collaboration avec le SESVAD de l'A.P.F.