
1 RAPPEL DES MODALITES DE MISE EN ŒUVRE DE LA PRESTATION

1-1 Processus de traitement d'une demande de prestation

- Envoi d'un courrier aux allocataires,
- L'allocataire intéressé contacte la plateforme de service,
- La plateforme vérifie l'éligibilité de l'allocataire, analyse le besoin et organise la prestation pour le compte de la personne âgée.

La plateforme assure donc l'entière prise en charge de l'allocataire, depuis son accueil sur la ligne dédiée jusqu'à l'organisation complète de la prestation. Elle fonctionne sur la base d'un cahier des charges unique en vue de garantir l'équité de l'analyse des dossiers et la qualité du service sur l'ensemble du territoire expérimental. Elle est par ailleurs chargée d'effectuer le traitement administratif de la demande (centralisation de la facturation et suivi de l'effectivité du service).

Ce mode organisationnel présente l'avantage d'une grande réactivité pour la prise en charge du besoin moyennant une intervention minimale de la personne âgée.

Il est précisé que la garantie de la qualité de la prestation est sous la responsabilité de la plateforme qui procède au référencement des intervenants à domicile.

1-2 Processus de suivi des prestations

Différents outils permettent d'assurer notamment le suivi quantitatif et qualitatif des prestations proposées. S'agissant du suivi dans le temps de la satisfaction des bénéficiaires, deux modalités ont été retenues : un appel téléphonique systématique des personnes après obtention de la prestation et l'envoi d'une enquête de satisfaction par courrier (pendant la phase expérimentale).

2 BILAN DE L'EXPERIMENTATION AU 16 AVRIL 2011

2-1 Point global d'activité

- ⇒ 246 000 courriers envoyés
- ⇒ 11 078 appels téléphoniques reçus
- ⇒ 1 550 ouvertures de droits
- ⇒ 13 405 heures de prestations proposées

L'utilisation de la ligne téléphonique dédiée traduit que, malgré l'interruption momentanée puis la clôture de l'envoi des mailings, le nombre de dossiers ouverts reste soutenu au cours des semaines qui suivent ces interruptions.

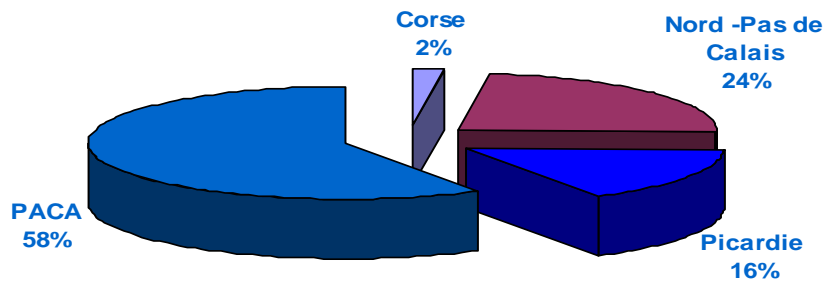
Le support d'information serait donc conservé par les allocataires puis réutilisé lorsque se présente une situation de difficulté passagère.

2-2 Profil des bénéficiaires

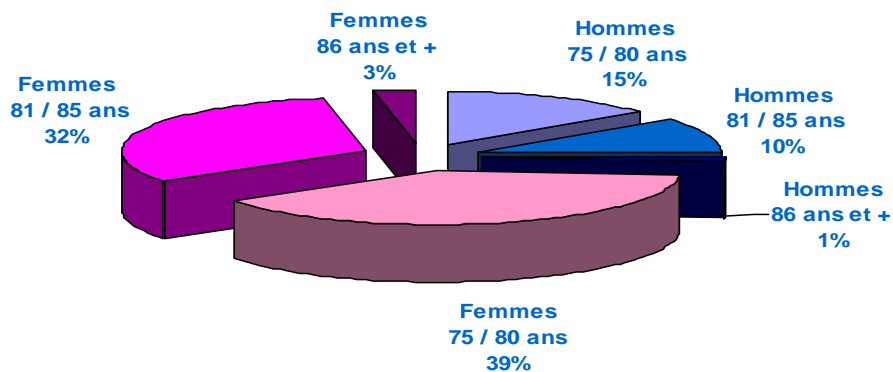
- **Près des deux tiers des dossiers des bénéficiaires résident en région PACA.**

Cependant, il est important de noter que ce chiffre est en corrélation avec le nombre d'envoi de mailings, 60 % en région PACA et 40 % en région Nord-Pas de Calais – Picardie.

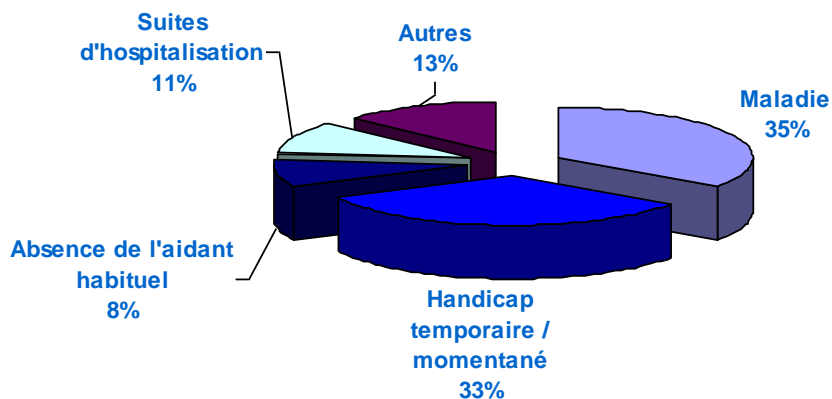
Répartition géographique des Allocataires
(sur la base des dossiers ouverts)



- La population faisant appel au service « Aide à Domicile Momentanée » est **une population majoritairement féminine (74 %)**, dont l'âge est compris entre 75 et 80 ans (39 %).



- Les allocataires faisant appel au dispositif d'« Aide à Domicile Momentanée » **vivent majoritairement seuls (55 %)** :
- Les principaux motifs de demandes sont au nombre de 4 : les situations de handicap temporaire, la maladie, l'absence de la personne aidante et les besoins liés aux suites d'une hospitalisation (sans immédiateté).



Les demandes pour « Maladies » et « Handicap temporaire » concernent les affections bénignes ne faisant pas l'objet d'une hospitalisation ou d'une prise en charge de longue durée.

Le motif « Absence de l'aidant habituel » désigne l'absence temporaire du proche ou du parent ou conjoint accompagnant habituellement la personne âgée pour la réalisation de certaines tâches du quotidien (hors APA ou autre dispositif cofinancé). Une analyse affinée de certains dossiers a permis d'identifier plusieurs situations : hospitalisation de l'aidant, déplacement professionnel, congés...

Le motif « Suite d'hospitalisation » : au lancement du dispositif, 41 % des demandes ont été reçues pour ce type de besoin. Ainsi, un ajustement des conditions d'éligibilité a conduit à accepter l'attribution de prestation aux personnes ayant été récemment hospitalisées mais n'ayant pas bénéficié de la prestation « Aide au Retour à Domicile après Hospitalisation » proposée par les CARSAT (*établissements non conventionnés, demande différée par rapport à la fin de l'hospitalisation*). Une prestation de service a pu être proposée dans près de 40 % des demandes pour ce motif, à partir de février 2011.

Les demandes « Autres » : d'autres raisons ont motivé les allocataires à faire appel au dispositif Aide à Domicile Momentanée, la plupart ne correspondant pas aux critères d'éligibilité prévus pour ce service : demandes de financement, travaux, souhait de compléter un dispositif d'aide déjà en place, besoin d'aide pérenne. Dans ce cas, les allocataires sont réorientés vers le service social de l'institution ou vers les CARSAT, si besoin.

2-3 Analyse qualitative de l'expérimentation

Au global, on dénombre un niveau de satisfaction supérieur à 98 % (et jusqu'à 100 %).

Les résultats indiquent un niveau de satisfaction élevé sur l'ensemble des aspects prévus dans le dispositif. On peut ainsi conclure de la bonne adéquation entre l'offre et les besoins de la personne âgée.

On observe par ailleurs que l'« Aide à Domicile Momentanée » est bien appréhendée par les allocataires comme un dispositif « relais » : le bénéficiaire utilisant uniquement le volume dont il a besoin pour faire face à sa situation, sans nécessairement mobiliser la totalité de l'aide possible.

Ce dispositif permet de répondre à plusieurs types de situations de vie ne pouvant faire l'objet, de par leur singularité, d'une prise en charge par l'un des dispositifs déjà existants.

En termes de retours négatifs, on note que quelques bénéficiaires ont indiqué que le nombre d'heures accordées leur paraissait limité. « Très satisfait mais court en nombre d'heures » ; « Très bien mais souhaite plus d'heures... ». Cet élément pouvant paraître contradictoire avec le taux de consommation constaté.

2-4 Utilité perçue par les bénéficiaires

95 % des bénéficiaires ont estimé que l'Aide à Domicile Momentanée a permis de les accompagner efficacement dans le moment de fragilité qu'ils rencontraient au moment de leur appel.

Ces premiers retours confirment l'évaluation et la perception très positives des allocataires, tant sur la qualité de service et d'accompagnement de la plateforme que sur l'objet du dispositif Aide à Domicile Momentanée.

Une étude complémentaire relative à la place et à l'utilité de l'« Aide à Domicile Momentanée » dans l'évolution de la situation de vie du bénéficiaire a été réalisée par le biais d'une consultation téléphonique auprès d'un échantillon représentatif de personnes ayant bénéficié de la prestation entre octobre 2010 et janvier 2011 a également été réalisée.

Au total 41 % des répondants considèrent le dispositif comme une *aide précieuse*. L'« Aide à Domicile Momentanée » aurait en effet permis d'apporter **une solution de service souple et immédiate à des besoins d'accompagnement pour lesquels 42 % des bénéficiaires n'auraient pu mobiliser aucune autre solution de service.**

Le second enseignement de cette enquête concerne la place de l'aide dans le parcours de prise en charge de l'allocataire. Si 23 % des répondants bénéficiaient déjà d'une forme d'aide (non formelle essentiellement) avant la mise en œuvre de la prestation, ils se trouvent 77 % à avoir mis en place ou envisagé de mobiliser une forme d'aide pérenne après avoir bénéficié du dispositif : l'« Aide à Domicile Momentanée » semble donc pouvoir s'inscrire comme un dispositif relais entre une situation de vie exceptionnelle, ne pouvant faire l'objet d'aucune forme d'aide spécifique, et l'ensemble des dispositifs pensés dans une logique d'accompagnement plus pérenne.

On peut déduire de cette dernière constatation que le dispositif peut avoir pour effet de devenir un outil de prévention et d'orientation pour des situations de fragilité susceptibles de s'aggraver dans le temps.

Au regard de ces différents éléments, il apparaît que la prestation répond bien à l'objectif défini et que les modalités organisationnelles retenues durant cette phase expérimentale ont donné satisfaction.

Compte tenu par ailleurs de la présence de prestataires susceptibles de répondre à la demande sur l'ensemble du territoire, en outre de l'existence de différentes plateformes de services en mesure de répondre au cahier des charges tel que défini, un large déploiement de cette prestation pourrait, dans un délai rapide, être envisagé.