



LE CONGRÈS  
DU DOMICILE

LIVRE BLANC

# AIDER, ACCOMPAGNER, SOIGNER



Union Nationale de l'Aide, des Soins  
et des Services aux Domiciles.

# À PROPOS DE UNA

L'**Union Nationale de l'Aide, des Soins et des Services aux Domiciles (UNA)** est une association créée en 1970 et reconnue d'utilité publique. Elle œuvre pour rendre concret et effectif le droit fondamental pour tous d'être aidé, accompagné et soigné à domicile quels que soient sa situation personnelle, son environnement et son degré d'autonomie.

UNA développe son activité dans le champ de l'économie sociale et solidaire. UNA est aussi un syndicat d'employeurs engagé dans les négociations avec les partenaires sociaux.

**Premier réseau français d'aide, de soins et de services à domicile**, UNA regroupe **864 services** adhérents, partout en France et en Outremer (associations, fondations, services publics territoriaux et organismes mutualistes).

## **Activités du réseau UNA :**

Les structures du réseau UNA proposent une large gamme de prestations : conseil et évaluation des situations, aide à la personne, santé et soins à domicile, intervention sociale auprès des familles, accueil des enfants, aide aux aidants, repas à domicile, ménage, petit bricolage...

Les structures accompagnent **710 000 personnes** (personnes âgées, handicapées, personnes soignées, familles en difficulté et particuliers).

## **Les hommes et les femmes du réseau UNA :**

**113 387 professionnels** (directeurs de structures, coordinateurs de service de soins, responsables de secteur, intervenants à domicile).



Union Nationale de l'Aide, des Soins  
et des Services aux Domiciles.

« L'aide à domicile complète depuis plusieurs années la palette de ses possibilités d'intervention en s'étendant vers le sanitaire d'une part et vers le service d'autre part.

Nos associations continuent d'aider, d'accompagner, de soigner nos concitoyens et de professionnaliser leurs intervenants. L'utilité publique de nos institutions n'est plus à démontrer, ni leur poids économique, ni leur capacité à participer activement à la création d'emploi locaux et ainsi à participer au maintien du tissu local ».

**Extrait du Discours d'ouverture prononcé par  
le président de l'ASSAD-HAD en Touraine, Pascal MENAGE.**





## Sommaire

<b>La formation, élément clé de l'aide à domicile</b>	<b>Pages 4 - 6</b>
<b>Des idées pour l'accompagnement, outils de prévention</b>	<b>Pages 7 - 8</b>
<b>Quelques retours d'expérience</b>	<b>Pages 9 - 11</b>
<b>Extrait. Conférence de clôture: enjeux d'avenir</b>	<b>Pages 12</b>

# LA FORMATION, ÉLÉMENT CLÉ DE L'AIDE A DOMICILE

Les 9 et 10 Avril à Tours, les acteurs de la profession se sont retrouvés au Congrès du Domicile organisé par UNA et UNA Formation. Deux jours rythmés par des conférences et ateliers riches d'enseignements et d'idées d'avenir.

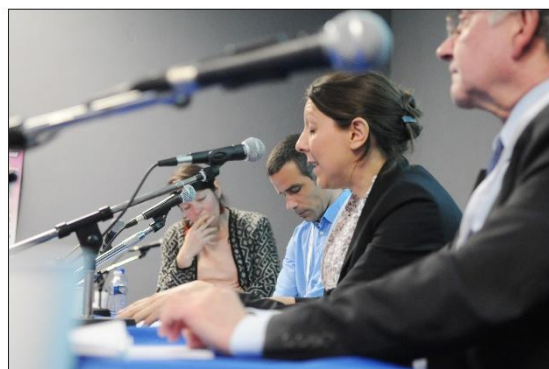
**Au cœur du sujet : la place des services à domicile au sein d'une société moderne en pleine mutation.**

L'aide à domicile a beau avoir le dos large et la vocation chevillée au corps, il faut reconnaître que l'ensemble de la profession est soumis à rude épreuve. L'influence des changements de notre société se fait aujourd'hui fortement sentir dans la évolutions des comportements de chacun.

Nous devons chaque jour nous adapter à des situations nouvelles, mais quand il s'agit d'aider une personne en situation de handicap, ou simplement âgée, l'adaptation doit alors passer par la formation. Les enjeux dépassent le simple cadre de l'acquisition de connaissances pour épouser la complexité des services aux personnes dépendantes.

Si **Aliette GAMBRELLE** (CLAPEAHA) résume assez bien la situation : *« L'aide à domicile est la pierre angulaire : elle est souple, douce, respectueuse du rythme de la famille »*, elle n'oublie pas pour autant de tirer la sonnette d'alarme sur le turn-over très important constaté dans les services à domicile et l'importance que peut alors revêtir **la formation continue**.

Sa formule **« apprendre à désapprendre, et réapprendre ensemble** (pédagogie du doute) » en dit long sur le travail à réaliser.



# LA FORMATION, ÉLÉMENT CLÉ DE L'AIDE A DOMICILE

**Claude LAURENSEN** (ADAFAD) qui va dans le même sens et avec un joli sens de la rhétorique, nous invite à poser l'équation de l'aide à domicile sous un autre angle : « *Intervenir à domicile, pour à partir du domicile créer une ouverture sur l'extérieur* ».

Prenant l'exemple de l'aide à domicile d'un enfant en situation de handicap, elle met le curseur sur **la distinction nécessaire entre le patient et son environnement proche** et fixe un double objectif : le soutien des parents et l'accompagnement de l'enfant avec l'intervention d'un Technicien de l'Intervention Sociale et Familiale (TISF).

Ce choix d'intervenir affirme alors sa volonté de **positionner le service comme soutien à la parentalité**.

**S'adapter, c'est le propre de l'homme** mais encore faut-il lui en donner les moyens, et pour se faire il faut être en capacité de prendre toute la mesure du poste pour ensuite, et seulement ensuite, proposer des formations qui répondent à une réalité de terrain.

Il paraît nécessaire de former et sensibiliser les professionnels dans le cadre de l'accompagnement en fin de vie, afin qu'ils sachent anticiper la dégradation de l'état de santé du patient.

Notre but commun est avant tout **le bien-être des patients**, le soutien et l'écoute du patient et de son entourage.

# LA FORMATION, ÉLÉMENT CLÉ DE L'AIDE A DOMICILE

La prise en compte de la souffrance du patient a été l'enjeu de ces dernières années, la prise en compte de celle du professionnel est un enjeu d'actualité que **Stéphane LOURDAIS** (Directeur d'AIDADOM à Laval) a intégré dans son schéma de formation

« Il y a de plus en plus de personnes en handicap psychique or, la « TISF » est démunie face à l'accompagnement du handicap psychique.

La structure a donc travaillé pour un accès à la formation continue.

Concrètement, cela se traduit par un point tous les deux mois et demi pour discuter, évaluer et redéfinir chacune des prises en charge. »

L'importance de ces réunions ne fait aucun doute et **Stéphane LOURDAIS nous interpelle** avec force et conviction à la conclusion de son intervention : « **Les professionnels ont besoin d'évacuer leur souffrance, oui elles se trouvent également en souffrance par ces accompagnements individualisés.** ».

# DES IDEES POUR L'ACCOMPAGNEMENT, OUTILS DE PREVENTION

**La mise en place d'activités physiques et d'ateliers adaptés pour les personnes en perte d'autonomie.**

**Corinne FORT**, Chargée de mission UNA Charente Vienne.

« L'idée était de mettre en place des actions pour les personnes isolées à domicile et/ou en perte d'autonomie comme cela se fait dans les EHPAD. »

**Nous avons fixé 2 objectifs :**

- **Ralentir la perte d'autonomie** de personnes bénéficiaires de l'APA afin de favoriser le plus longtemps possible leur maintien à domicile.
- **Rompre l'isolement et créer du lien social.**

Deux possibilités avaient été évoquées au lancement du programme :

- Participation à des ateliers dans des centres,
- Organisation par les structures des ateliers en présence des bénéficiaires de la structure uniquement.

**Le transport est une condition sine qua non de réussite de notre projet**

« La première étape a été la mise en place pour chaque association d'un système de ramassage des personnes par minibus ou transport individualisé selon les cas, la recherche de partenaires selon les projets, par exemple Siel Bleu pour les ateliers de gymnastique douce, ou des diététiciennes pour les ateliers culinaires »  
(programme de prévention : Du sourire dans l'assiette).

**Un bilan particulièrement encourageant et positif : 99% de satisfait**

« Des ateliers Gym Douce très prisés aussi bien par des hommes que par des femmes. Les bienfaits des exercices reconnus par tous et déjà de nouveaux projets en cours : la mise en place de services civiques qui ont pour rôle de faire des promenades avec les bénéficiaires isolés et d'inciter les personnes à participer à ces ateliers ».



# DES IDEES POUR L'ACCOMPAGNEMENT, OUTILS DE PREVENTION

« **Nous sommes récompensés tous les jours par la joie qu'il y a dans ces ateliers.** » nous dit une des intervenantes de l'équipe « prévention ». L'équipe est composée sur la base du volontariat.

Au cœur du dispositif, elle accompagne pendant toute la durée de l'atelier les personnes aidées depuis la prise en charge aux domiciles, l'escorte pendant l'atelier, jusqu'à l'organisation du goûter de clôture et le retour au domicile.

Le **témoignage de André, 83 ans** bénéficiaire d'UNA Charente est éloquent et résume à lui seul tous les enjeux de notre monde de demain : « Cela fait un an que je participe tous les lundis aux ateliers de gym douce et ateliers mémoire. Je n'ai manqué aucune séance ! D'une semaine à l'autre, on en ressent les bienfaits, on prend confiance en soi et on avance : aussi bien physiquement que dans la tête. Dès le lundi matin, on pense déjà au minibus et à la frimousse de sa conductrice avec son sourire narquois et à sa copilote qui nous aide à sortir de chez soi, aux collègues avec lesquelles nous faisons route, à la passagère assise à côté de moi qui me promet toujours des crêpes et qui toujours oublie... **Qu'est-ce que c'est que cette heure et quart pour quelqu'un comme moi qui vit toute la semaine dans la solitude ? C'est en ressortir avec le sourire et avec une sensation de « plus belle la vie » ! »**

**C'EST AUX PROFESSIONNELS DE S'ADAPTER AU DOMICILE ET NON AU PATIENT, NI A SON ENTOURAGE DE S'ADAPTER AUX PROFESSIONNELS ET PLUS PARTICULIEREMENT DANS LE CADRE DE L'ACCOMPAGNEMENT ET DES SOINS D'UN PATIENT EN FIN DE VIE**

# QUELQUES RETOURS D'EXPÉRIENCE

**Stéphane Lourdais** (Directeur d'AID'A DOM Laval), **actions de prévention de la santé.**

**L'association propose un accompagnement à la santé et à l'accès au soin** depuis 2007 aux publics fragilisés, orientés par les travailleurs sociaux.

L'accès au soin et à la santé se définit par un **réseau de partenariats** (travailleurs sociaux, bailleurs sociaux, maisons de quartiers, différentes institutions) qui ont un objectif commun et partagé.

**La mise en œuvre est simple et humaine** : Une **première rencontre** est organisée **avec l'infirmière coordinatrice** du contrat ville. Ensuite une **autre rencontre** est organisée entre **l'infirmière coordinatrice, la TISF** de l'association au domicile de la famille. **C'est lors de cette rencontre que seront définis des objectifs qui prennent en compte l'environnement de la personne** (social, géographique, de vie,...) **et l'adhésion réelle et sincère de la personne.**

**Le point de vue de Antonin BLANCKAERT** (directeur de l'Action Sociale à la CNAV)  
« Le secteur de l'aide à domicile a une place à prendre, quand ce n'est pas encore fait, sur des actions collectives au sens large. Vous avez un ancrage territorial naturel. »

Il est convaincu que le rôle des aides à domicile dans le cadre de la prévention est central, qu'il est déjà une réalité. Les caisses de retraite entendent développer la mise en place d'outils de sensibilisation et de mutualisation du savoir pour accompagner les professionnels.

**Antonin BLANCKAERT** rappelle que le rôle de la CNAV est **d'insuffler cette dynamique et de prévoir des modalités de soutien**. Il souligne **la nécessité de travailler sur le développement d'offres de prévention à domicile**, comme sur des logiques de prestations nouvelles, en fonction de la réalité des ressources humaines disponibles.

« **C'est la diversification des modes d'intervention, aujourd'hui devant nous, qui est une priorité.** A nous de la faire vivre intelligemment. »

# QUELQUES RETOURS D'EXPÉRIENCE

**Dans le parcours de santé, les défis à relever pour les acteurs du domicile sont évidemment nombreux. Cependant Philippe DAMIE va encore plus loin lorsqu'il estime que les professionnels du domicile ont un devoir d'alerte.**

« Les 2 années écoulées ont permis aux professionnels de « s'approprier ». Il est vrai que ce n'est pas toujours simple de faire se côtoyer les travailleurs sociaux et les professionnels de santé à la fois libéraux et hospitaliers. « Mais difficile ne veut pas dire impossible et l'on peut constater qu'**une fois que le contact est établi, les outils partagés suivent** ».

**Yoann BOISSEAU** (Association Anjou Soins Services, gestionnaire d'un SAAD et d'un SSIAD), illustre modèle qui réalise les parcours de santé tout en précisant qu'il est temps de créer une culture aide et soins. « **Pour travailler ensemble il faut apprendre à se connaître** ».

Pour répondre à ce postulat de départ il organise **une formation de deux jours au cours desquels les équipes apprennent à se connaître afin de mieux travailler ensemble sur le terrain.**

Le partage des évaluations et des regards porte une idée forte : développer la culture aide et soins. L'objectif premier de cette formation consiste à comprendre et connaître le métier de l'autre.

Les groupes de travail qui se sont réunis, ont travaillé sur des limites de tâche, et présentent les coopérations possibles en aide et en soins.

Cela se matérialise chez la personne aidée : Le SPASAD met en place un dossier unique aide et soins au domicile de la personne aidée, ainsi qu'une messagerie commune et les diagrammes de tâches. Les salariés référents de SSIAD et SAAD font un bilan hebdomadaire des prises en charges SPASAD.



# QUELQUES RETOURS D'EXPÉRIENCE

**La coordination.** Dans l'aide à domicile ne pas avoir de financement de la coordination peut faire périlcliter n'importe quelle organisation.

**La question des transmissions d'informations** entre professionnels du sanitaire et du social. Le partage d'une culture commune.

**L'équipe pluridisciplinaire d'appui aux sorties d'hospitalisation, Catherine BOUFFARD-BERTRAND,** (Directrice Générale de Vie Santé Mérignac)

Ce projet était d'abord une réponse à un appel à projet de l'ARS d'Aquitaine pour **améliorer la sortie d'hôpital** et **éviter la rupture** notamment dans le cadre des parcours des personnes âgées.

Il a été fixé deux missions **principales au dispositif proposé : améliorer la sortie de l'hôpital. Eviter les ré-hospitalisations précoces : une approche en termes de prévention.**

Pour les remplir il a été proposé de procéder par le repérage **des risques d'épuisement des aidants** et **des 4 facteurs de risques à l'origine des hospitalisations:**

- Le risque de dénutrition
- Le risque de chute
- Le risque de dépression
- Le risque lié à la prise médicamenteuse

Pour atteindre les objectifs il a été constitué une équipe composée de :

- Une IDE coordinatrice
- Une ergothérapeute
- Une psychologue
- Une assistante sociale

**Cet ensemble a permis la Construction d'un outil qui s'appelle le Projet Personnalisé de Prévention pour les personnes âgées dépendantes en sortie d'hospitalisation de services de soins aigus et qui permet maintenant de :**

- Coordonner les actions entre l'hôpital et le domicile
- Assurer la continuité du parcours de santé de la personne âgée en fin d'hospitalisation
- Réduire le risque de ré-hospitalisation précoce

# CONFÉRENCE DE CLÔTURE : ENJEUX D'AVENIR

“Le domicile est un enjeu d’avenir car il est au cœur d’enjeux sociétaux. Regarder vers l’avenir pour les structures du réseau c’est réinvestir le domicile car beaucoup d’autres acteurs vont s’y intéresser. Réinvestir le domicile se fera à 5 conditions :

- La capacité des structures de UNA de s’organiser sur un territoire, d’y créer un réseau
- Reprendre la main sur nos projets et ne pas se laisser instrumentaliser et dicter notre avenir
- Refondre nos projets et interroger notre capacité à renouveler notre gouvernance
- Aller vers des stratégies de développement
- Anticiper en regardant autour de nous vers les autres structures, les autres acteurs et les autres employeurs dont les intérêts vont croiser le domicile. Travailler, se développer seul n’est plus possible.”

**André FLAGEUL, Président honoraire de UNA**

Extraits.

Un premier Congrès du domicile qui en appelle d’autres et qui devrait devenir naturellement une pépinière d’idées.

Retrouvez les grandes lignes du 1<sup>er</sup> congrès du domicile sur notre site Internet : [www.lecongresdudomicile.org](http://www.lecongresdudomicile.org)



Union Nationale de l’Aide, des Soins  
et des Services aux Domiciles.

108-110, rue Saint-Maur  
75011 Paris  
T. : 01 49 23 82 52  
Fax : 01 43 38 55 33

Site Web : [www.una.fr](http://www.una.fr)

 [@UNAdomicile](https://twitter.com/UNAdomicile)