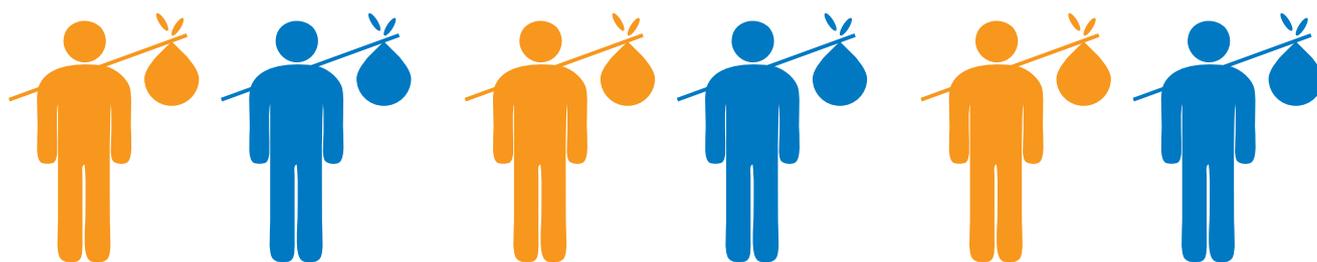


Guide méthodologique

Proposer un service de répit à domicile pour les aidants



Guide réalisé à partir de l'expérience de *Bulle d'air*, service initié en Alpes du Nord

Avec le soutien de :



Service de relais familial

► Ce guide a été réalisé par

L'association *Répit Bulle d'air* Rhône-Alpes

Bulle d'air est un service innovant de répit à domicile qui a su dépasser les difficultés rencontrées par les précédentes tentatives et ne cesse de se développer depuis 2012 en Isère, Savoie, et Haute-Savoie. Il a pour ambition d'être progressivement étendu à l'ensemble des départements rhônalpins.

Le dispositif fait l'objet d'un projet de recherche action, baptisé *Objectif Bulles*, consistant en la création d'outils de modélisation destinés aux futurs porteurs de projet souhaitant mettre en place un service de répit à domicile. C'est dans ce cadre qu'a été pensé et conçu le présent guide méthodologique.

► En partenariat avec

La MSA Alpes du Nord

En MSA, et particulièrement dans la caisse Alpes du Nord, la problématique de l'aide aux aidants a toujours été une préoccupation forte. En effet, elle touche de plein fouet les retraités et la pyramide des âges des ressortissants MSA fait de ces retraités la catégorie majoritaire du régime. L'institution a ainsi déployé plusieurs outils (ateliers *Santé des aidants*, groupes de parole et d'échanges) et, en 2011, a impulsé et soutenu la création du service *Bulle d'air* en Alpes du Nord dans le cadre du rôle d'opérateur économique à part entière dans les territoires ruraux qui est reconnu par

la loi aux MSA en complément de leurs missions de service public de protection sociale.

Engagée depuis 2014 dans le projet *Objectif Bulles*, la MSA Alpes du Nord a à cœur de favoriser la recherche et le partage d'expérience. L'élaboration de ce guide s'inscrit dans le même esprit de partage et de réflexion. La MSA Alpes du Nord espère que cet outil permettra un essaimage éclairé et la généralisation de ce type de services sur l'ensemble du territoire national.

La caisse centrale de MSA (CCMSA)

Tête du réseau des 35 caisses régionales, la CCMSA contribue avec elles à la mise en œuvre de la politique sociale agricole et représente la MSA au niveau national. Gérant l'ensemble des branches de la protection sociale de l'ensemble de la population agricole, la MSA est l'interlocuteur unique de ses ressortissants tout au long de leur vie et gère leur protection sociale de façon globale.

Outre sa mission de protection sociale obligatoire, la MSA développe une action sanitaire et sociale diversifiée visant au maintien à domicile des personnes âgées ou handicapées, à la préservation du capital santé et à l'accompagnement des professionnels en situation de

précarité. Elle contribue également au développement sanitaire et social des territoires ruraux.

Convaincue de la nécessité de proposer des temps de répit pour prévenir l'épuisement des aidants et préserver des liens de qualité avec la personne aidée, la CCMSA a tout naturellement décidé de s'associer au projet *Objectif Bulles* et de soutenir l'initiative de la MSA Alpes du Nord pour permettre l'essaimage d'une solution de répit à domicile sur l'ensemble des territoires. Cette nouvelle réponse, indispensable dans le soutien des aidants, vient ainsi compléter avantageusement la politique proposée par l'institution en direction des proches aidants.

La caisse nationale de solidarité pour l'autonomie (CNSA)

La CNSA est un établissement public créé en 2004. Elle est notamment chargée de participer au financement de l'aide (individuelle et collective) à l'autonomie des personnes âgées et des personnes en situation de handicap. Elle assure un rôle d'expertise et de recherche sur toutes les questions liées à l'accès à l'autonomie. Elle a également une mission d'information des personnes âgées, des personnes handicapées et de leurs proches.

La CNSA est donc à la fois une caisse chargée de répartir les moyens financiers (auprès des conseils départementaux et des agences régionales de santé) et une agence d'appui technique notamment en conduisant une politique de soutien financier à la recherche, aux études et actions innovantes.

L'aide aux aidants est l'un des axes prioritaires de son programme de soutien aux projets de recherche et aux actions innovantes, dont l'un des objectifs est de contribuer à diffuser de nouvelles formes d'accompagnement de la perte d'autonomie.

La CNSA a choisi de soutenir le projet *Objectif Bulles* qui proposait d'expérimenter une formule innovante de répit. Le guide issu de cette expérimentation permettra de faciliter le développement de cette offre sur l'ensemble du territoire. Cette formule viendra compléter la palette de prestations de répit existantes, permettant ainsi de répondre aux attentes et aux besoins du couple aidant-aidé, qui évoluent tout au long de leur parcours.

► Pourquoi ce guide ?

Le service de répit à domicile *Bulle d'air* est né du souhait de répondre à la problématique d'épuisement des aidants informels en proposant une solution de répit souple et sécurisante pour ces personnes qui accompagnent au quotidien un proche fragilisé par l'âge, la maladie ou le handicap. Le dispositif a été pensé pour favoriser le maintien à domicile de ces personnes, afin qu'elles puissent rester le plus longtemps possible dans leur environnement tout en permettant le répit de leurs aidants.

L'association *Répit Bulle d'air*, ayant à cœur de favoriser la recherche et de partager son expérience, s'est engagée depuis 2014 dans le projet *Objectif Bulles*, aux côtés de la CNSA, la CCMSA et de

la MSA Alpes du Nord. Ce projet a pour objectif la création d'outils de modélisation du service pour permettre l'essai de ce type de dispositif sur d'autres territoires et dans d'autres structures. Dans ce cadre, le service a effectué un suivi statistique annuel de son activité, a conduit des enquêtes tant qualitatives que quantitatives pour évaluer le dispositif et a mené une réflexion importante sur son modèle de fonctionnement technico-économique. Ces travaux ont permis à *Bulle d'air* d'acquiescer suffisamment de recul et d'expérience pour proposer ce guide méthodologique en vue d'accompagner la création de multiples petites bulles d'air.

► A qui s'adresse ce guide ?

Ce guide méthodologique a été réalisé à partir de l'expérience de répit à domicile *Bulle d'air* dont l'adéquation des choix organisationnels (interventions à la carte, mode mandataire encadré, activité dédiée, territoire d'intervention élargi...) a été confirmée par l'accroissement constant de l'activité donnant à voir, non seulement la satisfaction des usagers, mais également la capacité de *Bulle d'air* à proposer un service pertinent, efficace et soutenable.

Le présent guide a été pensé et conçu à l'attention des porteurs de projet de répit à domicile et des professionnels de l'autonomie potentiels futurs porteurs de projet. Il a pour ambition de donner les clés pour monter un service de répit à domicile sur le modèle de *Bulle d'air*. Cet outil sera essentiel pour accompagner les professionnels qui souhaitent lancer une activité dans une perspective de pérennisation de celle-ci.

► Sommaire

Avant de se lancer	7
Le répit à domicile ce qu'il faut savoir	8-11
• Qu'est-ce que le répit à domicile et à quoi ça sert ?	
• Quelles situations de recours ?	
Le répit à domicile, quelle offre de service ?	12-13
• Nature du service proposé	
• Modalités des séquences de répit	
Quelle structure pour porter un projet de répit à domicile ?	14
• Une structure porteuse crédible, légitime et solide	
• Un service de répit à domicile qui propose une activité dédiée et une offre de service élargie	
• Un service qui s'inscrit sur un territoire étendu	
Monter son projet	15
Les étapes essentielles	16
• Enchaînement des étapes à réaliser	
Quel mode de fonctionnement choisir ?	17
• Un mode <i>mandataire encadré</i>	
Quelle reconnaissance officielle de son service ?	18
Quels partenariats clés mettre en place ?	19-20
• Partenariats financiers	
• Partenariats opérationnels à développer en priorité	
Comment communiquer sur son projet ?	21-22
Quel modèle économique développer ?	23-24
• Quels financements du service ?	
• Quels leviers pour viser l'autofinancement ?	
Comment dimensionner le développement prévisionnel de l'activité ?	25-26
Quelle assise de prise en charge pour les usagers du service ?	27-28
• Problématique du reste à charge	
• Quelle solvabilisation des bénéficiaires ?	
Gérer l'activité au quotidien	29
Quelle organisation opérationnelle d'un service de répit à domicile ?	30-31
Comment construire et gérer un pool de baluchonneurs ?	32-35
• Missions confiées aux baluchonneurs	
• Quels profils de baluchonneurs recruter/sélectionner ?	
• Comment recruter ?	
• Quelle quantité ? Quel pool ?	
• Quel texte règlemente le droit du travail ?	
• Quelle formation, supervision ?	
Comment construire et gérer l'équipe encadrante et administrative ?	36-37
• Postes et organisation	
• Pilotage de l'équipe opérationnelle	
• Quel texte règlemente le droit du travail ?	
Quels outils développer ou acquérir ?	38-40
• Outils internes au service	
• Outils à destination des usagers	
Piloter et évaluer son projet	41
S'évaluer mais pour quoi faire ?	42
Quels outils à mettre en place pour évaluer l'évolution de l'activité, la qualité du service ?	43

Remerciements

Nous tenons à dire un grand merci :

- aux familles accompagnées par *Bulle d'air* pour nous avoir reçu en entretien à leur domicile et pour avoir partagé avec nous leur expérience parfois douloureuse,
- à l'équipe du service *Bulle d'air* pour leur implication dans le projet et leurs retours d'expériences,
- aux membres du comité de lecture de ce guide :
 - Mme Emmanuelle Pion (caisse centrale de MSA)
 - M. Jacques Baby (MSA Midi-Pyrénées Sud)
 - Mme Nathalie Moore (MSA Alpes du Nord)
 - Mme Gabrielle Lacombe (directrice déléguée de l'association *Répit Bulle d'air* Rhône-Alpes)
 - Mme Nadège Thévenet (responsable de service *Bulle d'air*)
 - Mme Naïs Matheron (chargée de projet *Objectif Bulles*, rédactrice)pour leurs conseils éclairés qui ont permis un gain de pertinence et de qualité de ce guide,
- à la CNSA, la CCMSA et la MSA Alpes du Nord dont la mobilisation de financements a rendu possible la réalisation de ce guide,
- aux membres du comité de pilotage du projet *Objectif Bulles*, Thierry Blanchet, Hélène Nicoud, François Rozier, Jean-Jacques Exertier, Aurélie Brugerolle, Bruno Lachesnaie et Sébastien Bismuth-Kimpe, qui ont également contribué à la rédaction de ce guide.

**AVANT
DE SE LANCER**

Le répit à domicile ce qu'il faut savoir

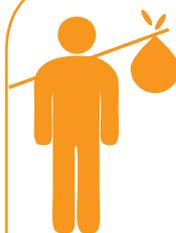
► Qu'est-ce que le répit à domicile et à quoi ça sert ?

Contexte

En France, le maintien à domicile des personnes fragiles est un axe prioritaire de la politique d'autonomie. Les solidarités familiales ont toujours été mobilisées dans l'accompagnement des personnes fragiles. Cette tendance est encore plus accentuée depuis 50 ans avec la politique de *maintien à domicile* qui les sollicite encore davantage. Ceux qu'on appelle aujourd'hui les *proches aidants* sont tant impliqués dans l'accompagnement de leur proche qu'ils sont confrontés à une réelle problématique d'épuisement.

Les aidants sont parfois dans des situations telles que leurs besoins fondamentaux ne peuvent plus s'exercer : ils n'ont, trop souvent, plus le temps de se récréer, mais également parfois tout simplement plus assez de temps pour dormir, se reposer et prendre soin d'eux. Cette situation sur une durée prolongée peut aboutir à un état d'épuisement extrême.

Pour répondre à ce problème social, une politique d'aide aux aidants incluant des dispositifs de répit a été pensée et créée à partir d'initiatives associatives.



ZOOM SUR LA POLITIQUE INSTITUTIONNELLE DE LA MSA

Accompagner, soulager et valoriser ceux qui partagent le

quotidien de personnes dépendantes ou en perte d'autonomie constitue en MSA un domaine d'action prioritaire de la politique d'action sanitaire et sociale.

Depuis 2008, pour aller encore plus loin dans cet accompagnement, la CCMSA propose, une démarche concrète de terrain qui vise à mieux structurer et mieux organiser les réponses apportées aux aidants en les inscrivant dans la durée et dans la vie des territoires (méthodologie du développement social local). Sur la base de trois axes d'intervention : *formation et information, soutien psychologique et au plan de la santé, répit.*

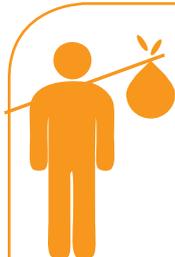
La finalité est double :

- permettre à l'aidant d'assumer son rôle dans la durée, tout en préservant ses choix et sa qualité de vie et créer les conditions favorables à son propre vieillissement,
- préserver le bien-être de la personne accompagnée.

Il s'agit prioritairement, à travers les réponses proposées, d'accompagner l'aidant et plus exactement d'accompagner la relation du couple aidant/aidé afin de maintenir le lien affectif et favoriser la relation d'échange. C'est dans ce cadre notamment, qu'a été impulsé et soutenu, sur le territoire des Alpes du Nord, le service *Bulle d'air* qui s'adresse à tous, quelle que soit l'origine de la pathologie et quel que soit le régime d'affiliation.

Plus-value du service au regard de l'offre existante

Le répit à domicile prend place dans l'offre de services de répit en l'étoffant, cette formule a une réelle plus-value car elle lutte contre le non-recours en élargissant les modalités proposées aux aidants. Ce type de services innovants permet à la personne fragilisée de conserver ses repères et d'accepter ainsi la prise de répit de son proche aidant. De plus, il permet de contourner les contraintes des autres dispositifs de répit, notamment en termes d'accessibilité géographique ou lorsque l'état de santé de la personne ne permet plus une admission dans certaines structures.



LE BALUCHONNAGE QUÉBÉCOIS

Les québécois sont les premiers à avoir expérimenté le répit à domicile avec leur *Baluchon Alzheimer®*.

Principes :

- public cible : personne atteinte de la maladie d'Alzheimer et son aidant
- remplacement de l'aidant à domicile 24h/24
- de 4 à 14 jours d'affilée
- intervention d'un salarié unique
- une structure nationale qui valide la demande, accompagne et supervise

♦ **Expérimentations et problématiques de mise en place en France**

En France plusieurs expérimentations de répit à domicile ont été conduites. Cependant, les modes de fonctionnement du baluchonnage sont contraints par deux problématiques.

Concernant **l'organisation du travail**, l'enjeu est de concilier la législation française et la volonté d'assurer un remplacement de l'aidant en continu 24h/24. En effet, le code du travail prévoit une durée journalière de travail de maximum 10 heures, avec une durée minimum de repos quotidien de 11 heures consécutives. De même, la durée maximum de travail hebdomadaire est fixée à 48 heures.

Dans un autre temps, **le coût de revient** est également un questionnement important dans la mise en œuvre d'un service de répit à domicile. Dans le contexte français actuel de rigueur budgétaire, il est complexe d'obtenir des financements publics ou privés importants et pérennes comme c'est le cas au Québec (subventions du ministère de la santé et des services sociaux).

→ **Tout porteur de projet est donc confronté à la problématique de trouver un équilibre entre un coût supportable par les usagers et une capacité du service à s'autofinancer.**

Le baluchonnage tel que théorisé et expérimenté au Québec ne peut pas être transposé en France sous sa forme stricte mais a inspiré de nombreuses initiatives, dont *Bulle d'air* fait partie, qui démontrent la pertinence de proposer des services de répit à domicile.

♦ **Conception du répit à domicile défendue par Bulle d'air**

→ ***Bulle d'air* défend une conception large du besoin de répit et invite les porteurs de projet à construire une offre de répit souple, s'adaptant aux demandes et besoins de chacun.**

En effet, le service est né du constat que le besoin de répit et de remplacement des aidants est très subjectif et qu'il dépend des situations et des personnes. Il existe un besoin de remplacement à domicile sur des durées longues mais également sur des durées moyennes. De même, le besoin de répit peut être, en fonction des situations, ponctuel comme régulier.

▮ Quelles situations de recours ?

Situations spécifiques accompagnées

→ Le répit à domicile concerne toute famille dont la personne aidée est fragilisée par l'âge la maladie ou le handicap.

La personne aidée peut donc être un enfant, une personne adulte malade ou en situation de handicap, ou une personne âgée en perte d'autonomie.

Le service *Bulle d'air* est sollicité prioritairement, mais pas uniquement, par des personnes âgées en perte d'autonomie. Ses enseignements peuvent aisément être transposés plus largement.

Les porteurs de projet doivent définir de manière précoce et précise le(s) public(s) cible(s) de leur service. Ce choix aura des conséquences, notamment en termes de communication et de sélection de baluchonneurs.

Le répit à domicile apparaît particulièrement pertinent dans certaines situations :

◆ **Dans une approche préventive :**

Le répit à domicile est utilisé de manière préventive pour permettre au couple de trouver un certain équilibre dans le maintien à domicile. Il peut être utilisé dans toute situation de cohabitation de l'aidant et de son proche aidé, par exemple.

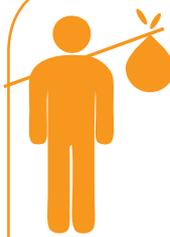
→ Les porteurs de projet doivent s'attacher à sensibiliser les partenaires à ce type d'utilisation du répit à domicile qui permet de prévenir les situations de crise.

◆ **Pour accompagner les situations complexes :**

Les familles sollicitant du répit à domicile peuvent être dans une situation qui requiert un accompagnement et une vigilance de l'aidant presque 24h/24.

◆ **Pour accompagner les situations transitoires :**

Certaines familles sont confrontées à une dégradation de l'état de santé de la personne fragilisée à domicile. Ces situations obligent souvent la famille à trouver des solutions pour stabiliser le maintien à domicile. Le répit à domicile est alors sollicité pour relayer le ou les aidants dans l'accompagnement renforcé qu'il(s) offre(nt) à leur proche, le temps que la situation s'améliore ou qu'une autre solution d'accompagnement soit trouvée (amélioration de l'état de santé, entrée en structure spécialisée).



ZOOM SUR LA GESTION DE L'URGENCE

Le répit à domicile est un service qui, en principe, n'a pas vocation à répondre à des situations d'urgence, même si la demande

existe. Ces demandes doivent être traitées au cas par cas :

- soit les baluchonneurs sont déjà sélectionnés, disponibles et le responsable de secteur peut réaliser une évaluation à domicile (indispensable) en urgence et l'intervention peut avoir lieu,
- soit, ce n'est pas le cas, est l'intervention est compromise.

→ 10 jours sont en général nécessaires à la mise en place d'une intervention.

Il est difficile d'avoir une astreinte avec des baluchonneurs prêts à intervenir à tout moment (rémunération nécessaire).

Deux bénéficiaires

◆ **Personnes aidées**

Le répit à domicile peut profiter à tout binôme aidant/aidé dont le proche est restreint dans son autonomie, en ne se limitant pas aux dyades dont la personne fragile est atteinte de la maladie d'Alzheimer. Les besoins de chacun peuvent, en effet, facilement être rapprochés. Tout aidant offrant un accompagnement conséquent à un proche dépendant a besoin de temps de répit.

Le répit à domicile est pertinent pour accompagner les différents types de perte d'autonomie, cependant, une sur-représentation du public des personnes fragilisées par l'âge est à prévoir (de part le volume plus important qu'il représente au sein de la société).

♦ Personnes aidantes

→ Profil des aidants



Profil 1 Aidant *super héros*

Missions (impossibles) acceptées

- ✓ ménage
- ✓ courses/cuisine
- ✓ aide à la toilette
- ✓ aide aux déplacements
- ✓ vigilance 24h/24

Répit à domicile utilisé pour répondre à une obligation personnelle (hospitalisation, rendez-vous chez le médecin,...) ou professionnelle (déplacement, temps plein...)



Profil 2 Aidant *entouré*

- Très investi dans l'accompagnement de son proche,
N'hésitez pas à utiliser :
 - ✓ des services d'aide à domicile pour faire :
 - le ménage
 - les courses/la cuisine
 - l'aide à la toilette
 - ✓ des services d'aide aux aidants (répit à domicile pour souffler, groupe de parole,...)

Répit choisi ou relais contraint ?

Il faut appréhender le répit dans une conception large. Le répit à domicile est, dans de nombreux cas, sollicité dans le cadre d'une demande qualifiée de *répit choisi* pour que l'aidant puisse prendre du temps pour lui ou voir des amis. Les aidants *entourés* sollicitent un service de répit à domicile pour prendre de véritables temps de répit choisis.

Mais, certaines demandes de *relais contraint* (pour répondre à des obligations personnelles ou professionnelles) existent également et correspondent à un véritable besoin non satisfait des aidants. L'expérience *Bulle d'air* montre que le répit à domicile, de par son organisation est tout à fait pertinent pour répondre à ce type de besoins. Les aidants *super héros* auront tendance à utiliser les services de répit à domicile, en première approche, pour faire face à leurs contraintes.

→ Les porteurs de projet doivent avoir une conception large du répit qui est, à tort, trop souvent associée à du confort.

Repère

Modalités de répit, *Bulle d'air* (2015)



77 %

des familles ont utilisé le service pour s'octroyer du **répit choisi**



23 %

des familles ont utilisé le service pour faire face à une **contrainte**

Le répit à domicile, quelle offre de services ?

► Nature du service proposé

	Type de service	Description
Cœur de service	Remplacement personnalisé de l'aidant sur les tâches qu'il effectue au quotidien auprès de son proche aidé ou sur des extras (sorties, loisirs,...)	Intervention d'un salarié unique ou de peu d'intervenants, sélectionnés par le service, sur une même situation. Missions du <i>baluchonneur</i> : <ul style="list-style-type: none"> • aide à la toilette, aux déplacements, à la prise des repas, à l'élimination, • présence rassurante, surveillance, • divertissement, sorties,... → attentes relationnelles importantes
Services complémentaires	Ecoute, information, orientation	Par téléphone ou en agence : <ul style="list-style-type: none"> • écoute des aidants et de leur situation d'aide • soutien des aidants • information par rapport aux aides et aux services existants • orientation des personnes en fonction de leurs besoins
	Aide à la caractérisation du besoin	<ul style="list-style-type: none"> • recueil des coordonnées et des besoins par téléphone ou en agence • évaluation à domicile avec évaluation des besoins et de l'environnement
	Suivi des interventions	<ul style="list-style-type: none"> • cahier de bord : transmissions directes du <i>baluchonneur</i> à l'aidant • débriefing systématique en début et post-intervention auprès de l'aidant et du baluchonneur
	Décharge administrative	<ul style="list-style-type: none"> • préparation des contrats de travail et contrats de mandat • réalisation des avenants au contrat de travail si besoin • déclaration URSSAF • préparation des paies • appui à la fonction d'employeur

Les aidants ont des attentes importantes par rapport à leur remplacement à domicile (cœur de service) mais c'est bien l'ensemble des services (cœur de service et services complémentaires) qui impactent la satisfaction globale des familles accompagnées. Les services complémentaires ne sont pas compressibles, ils font la qualité du service.

Modalités des séquences de répit

→ L'offre de répit à domicile ne doit pas être préconçue, elle doit être à la carte et n'imposer ni durée, ni fréquence pour répondre aux besoins de répit des aidants. Une telle organisation représente, certes, une contrainte, mais est la réelle plus-value du service.

Les besoins de remplacement à domicile sont divers, ils nécessitent de proposer des modalités d'intervention différentes, en termes de durées et de plages horaires.

En effet, certains aidants expriment le besoin d'être remplacés ponctuellement **sur des durées longues (une à deux semaines)**, pour pouvoir partir en vacances, par exemple. Cet état de fait nécessite qu'un service de répit à domicile soit en capacité de proposer des séquences de répit longues avec des interventions de salariés 24h/24.

Dans d'autre cas, le besoin de remplacement à domicile se situe essentiellement **sur des durées moyennes d'une demi-journée ou d'une journée**. En effet, la génération qui est aujourd'hui âgée (les aidants sont en majorité aidants d'une personne très âgée dont ils sont, très souvent, le conjoint ou l'enfant jeune retraité) n'a pris pour habitude, ni de partir en vacances, ni de se séparer de leur conjoint sur des durées prolongées. Ces aidants sont demandeurs de séquences **de répit de 3 ou 6 heures consécutives**. Proposer des interventions de durées moyennes favorise, en outre, le premier recours car il permet aux familles de tester le service sans risque.

Enfin, les aidants expriment aussi le besoin d'être remplacés **durant la nuit pour pouvoir dormir** et ainsi être en capacité de tenir leur rôle d'aidant en journée.

Répondre à l'ensemble des besoins de répit à domicile des aidants accroît la pertinence du service et permet de s'adresser à un plus grand nombre de personnes.

Repère

Durée des séquences de répit *Bulle d'air* (2015)

27 % de 3 à 6 h consécutives

28 % de 6 à 12 h consécutives

29 % de 12 à 24 h consécutives

16 % + de 24 h consécutives

48 % des heures sont réalisées de nuit

Il est malgré tout conseillé de fixer un minimum de 3 heures consécutives pour ne pas être confondu avec un service d'aide à domicile traditionnel et ne pas être considéré comme un concurrent par ces structures, potentiels relais auprès des aidants.

Pour un service de répit à domicile il s'agit bien de permettre à l'aidant de se reposer pour qu'il puisse tenir plus longtemps son rôle d'aide auprès de son proche.

L'objectif principal du service n'est pas de pallier aux incapacités de la personne en perte d'autonomie comme c'est le cas pour une aide à domicile traditionnelle. Même si les activités réalisées par les intervenants peuvent être identiques, ce n'est pas toujours le cas.

Quelle structure pour porter un projet de répit à domicile ?

► Une structure porteuse crédible, légitime et solide

Les porteurs de projet doivent avoir conscience que la montée en charge d'un service de répit à domicile est lente, de par son caractère innovant. C'est la raison pour laquelle il est nécessaire que la mise en œuvre de ce type de service soit co-portée par l'ensemble du tissu médico-social local.

La légitimité de la structure porteuse dans le champ médico-social doit être reconnue. Elle se fonde sur le cœur de métier et l'historicité d'une structure et/ou sur des partenariats forts.

► Un service de répit à domicile qui propose une activité dédiée et une offre de service élargie

Une structure proposant du répit à domicile doit mettre en place **une activité dédiée spécialisée dans la gestion des interventions à la carte**. Les demandes peuvent être ponctuelles ou régulières, de jour comme de nuit, en semaine ou en week-end et sur du 24h/24. Ce type d'interventions ne peut guère se gérer en marge d'une autre activité, d'aide à domicile, par exemple.

Un service de répit à domicile, par l'accueil qu'il offre aux aidants, joue **un rôle important en termes d'écoute, de conseil, d'information et d'orientation des personnes**. Ces services sont à développer et à valoriser car ils font la qualité du service. Il peut être intéressant de faire reconnaître par les pouvoirs publics ce rôle, comparable à celui d'une plateforme de répit, aux services de répit à domicile.

► Un service qui s'inscrit sur un territoire étendu

Un service de répit à domicile ne peut se développer de manière satisfaisante sur un territoire trop restreint. **Tout porteur de projet doit inscrire son projet sur un territoire étendu**. La demande en volume, pour réelle qu'elle soit, n'est aujourd'hui absolument pas comparable à l'aide ménagère. De plus, des freins psychologiques et financiers à mobiliser le répit existent. En conséquence de quoi, l'échelle pluri-départementale

semble appropriée à la pratique du répit à domicile. Il est cependant nécessaire d'étudier au préalable les caractéristiques desdits départements : des départements trop ruraux complexifieront la sélection de *sala-riés-baluchonneurs*, par exemple. Un équilibre doit donc être trouvé entre le dynamisme de la population active et la population âgée du territoire.

Repère

Activité de *Bulle d'air*

Le service *Bulle d'air* est déployé sur 3 départements (Isère, Savoie, Haute-Savoie).
En 2015, après 3 ans d'exercice :



32 000 h
ont été réalisées

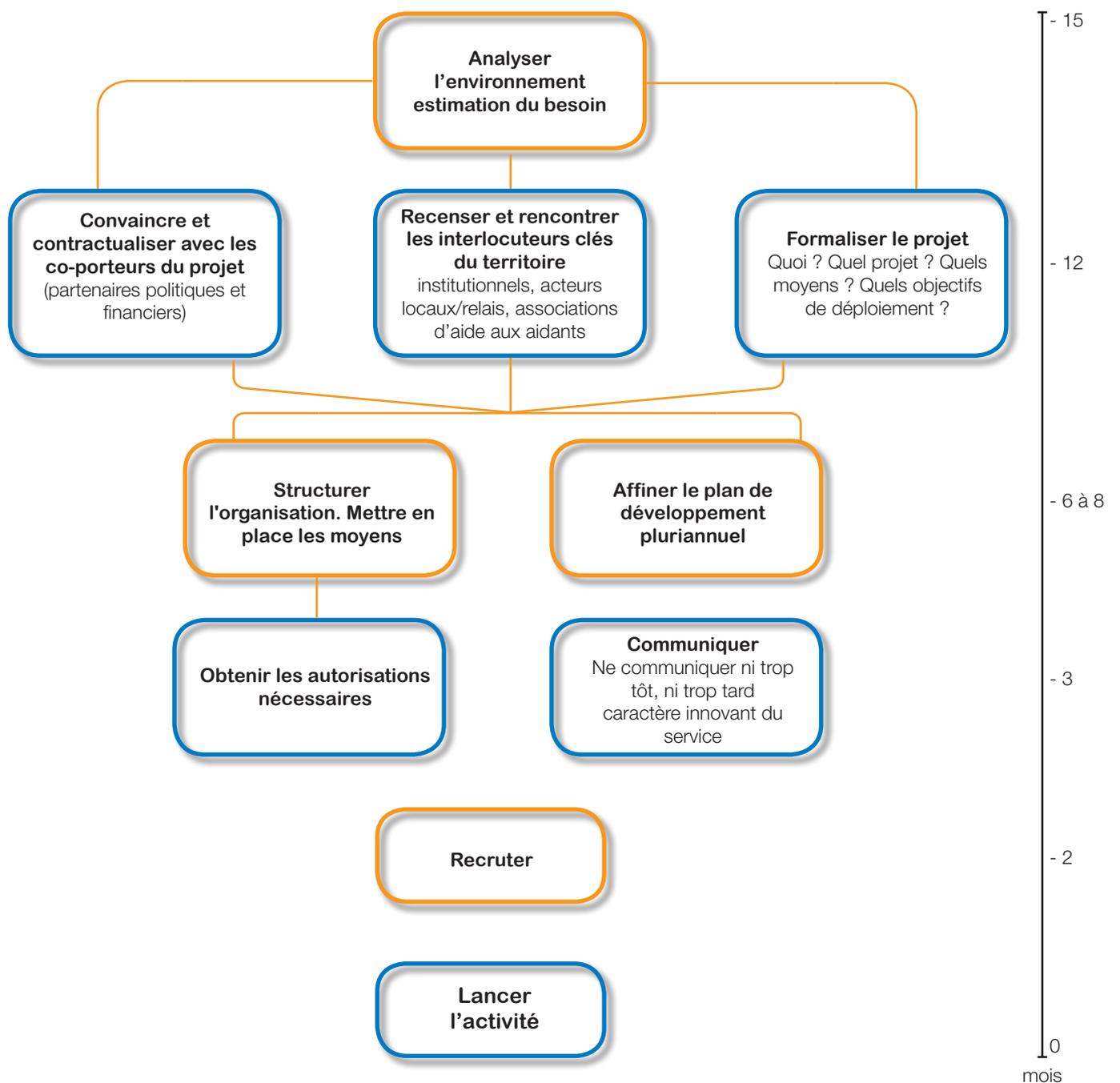


118 familles
accompagnées

MONTER SON PROJET

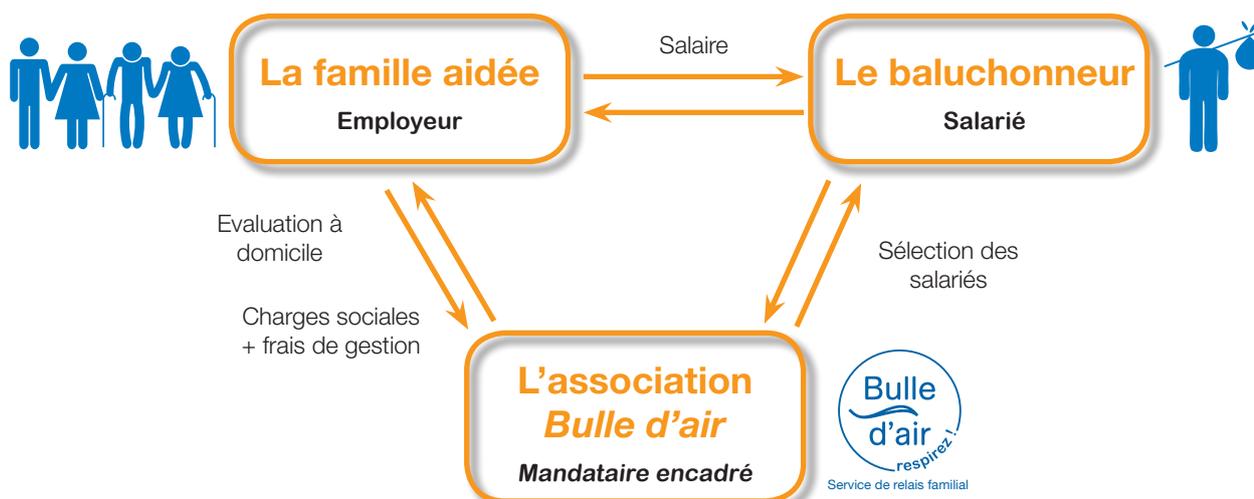
Les étapes essentielles

► Enchaînement des étapes à réaliser



Quel mode de fonctionnement choisir ?

► Un mode *mandataire encadré*



Le fonctionnement en mode *mandataire* permet l'application de la convention collective nationale des salariés du particulier employeur.

L'utilisation de cette convention rend possible **l'intervention d'un salarié unique jusqu'à 48 heures consécutives**, ceci a un intérêt certain en terme de continuité et de qualité de l'accompagnement. De plus, les coûts peuvent par ce biais être abaissés, ce qui contribue à l'accessibilité du service.

Enfin, pour le service de répit à domicile, le mode *mandataire* est très avantageux car **il permet d'intervenir sur un territoire élargi** en ne missionnant les *baluchonneurs* que lorsqu'une intervention est sollicitée par une famille. Ceci permet de mettre en adéquation les charges avec l'activité effective du service.

Certaines limites sont à anticiper et dépasser. En effet, le mode *mandataire* place le bénéficiaire dans une situation d'employeur qui peut freiner. Cependant, cet écueil peut être atténué par la mise en œuvre, par le service, d'un accompagnement soutenu concernant le statut d'employeur du particulier (accompagnement dans les formalités liées à l'embauche et à la rupture de contrat, suivi des interventions très régulier,...).

Ce mode de fonctionnement, **en mandataire encadré** permet la bonne pratique du répit à domicile tout en assurant une qualité de service et une décharge administrative soutenues pour les familles.



COMPARAISON AVEC LES AUTRES CHOIX EXPÉRIMENTÉS

- **Fonctionnement en mode prestataire**
 - coût élevé du service : +/- 23 € de l'heure contre
 - 13,10 € de l'heure environ avec *Bulle d'air*
 - organisation avec rotation des salariés toutes les 8 heures.
- **Fonctionnement avec adossement à un établissement de la fonction publique hospitalière**
 - rotation des salariés toutes les 12 heures
 - périmètre d'intervention restreint autour du point d'attache
 - modèle de financement attaché à un caractère exceptionnel (dérogation et financement temporaire).

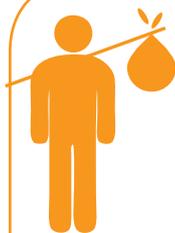
Quelle reconnaissance officielle de son service ?

Lorsqu'un service intervient auprès de publics fragiles, une reconnaissance officielle lui est nécessaire.

Avant de démarrer l'activité, une demande d'agrément est à formuler auprès de chaque conseil départemental du périmètre sur lequel intervient le service. Les régimes d'autorisation et d'agrément permettent au service d'être crédibilisés auprès des professionnels du

secteur de l'autonomie et des publics cibles. De plus, ils donnent accès aux solutions d'allègement de reste à charge (déduction fiscale, aides sociales légales et extra-légales).

Les services fonctionnant en mode *mandataire* sont actuellement toujours reconnus par l'obtention d'un agrément qualité.



CONSEILS POUR L'OBTENTION DE L'AGRÉMENT QUALITÉ

- Télécharger le cahier des charges encadré par la loi (prendre la version à jour),
- prévoir une semaine de rédaction (pour expliquer le projet, préparer les documents à transmettre),
- prévoir trois mois d'instruction.

L'agrément doit être renouvelé tous les 5 ans.

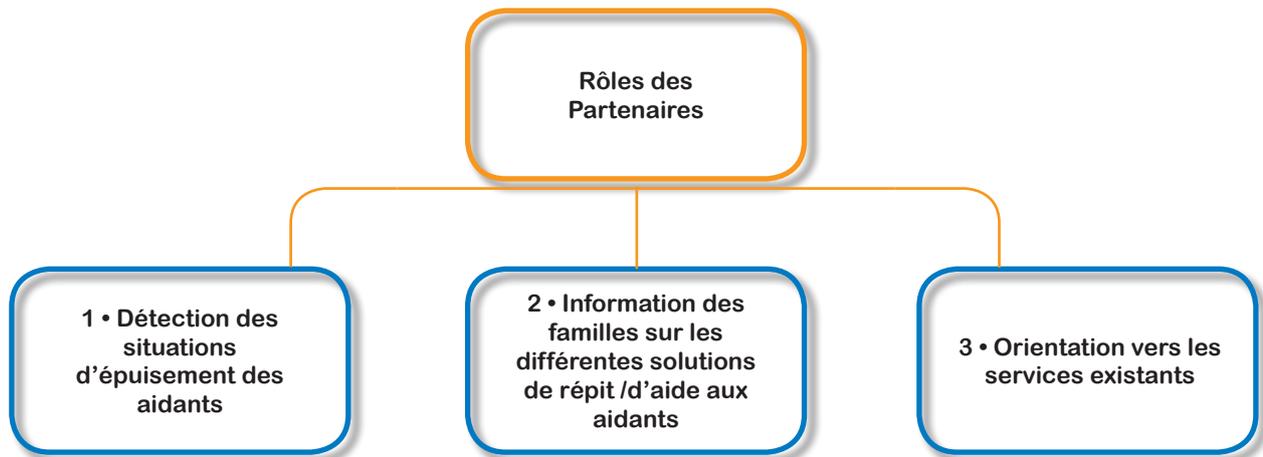
Il est nécessaire d'anticiper ce renouvellement (prévoir neuf mois). La production d'une évaluation externe du service est obligatoire, elle est à transmettre à la Direction Régionale des Entreprises, de la Concurrence, de la Consommation, du Travail et de l'Emploi (DIRECCTE) six mois avant l'échéance du décret d'agrément délivré par le département.

Quels partenariats clés mettre en place ?

Partenariats financiers

Type de partenariat financier	Acteurs à contacter	Démarche à suivre	Cadre de sollicitation	Attendus à avoir
Aide au démarrage	<ul style="list-style-type: none"> • ARS • Conseils départementaux et régionaux • Fondations • Caisses locales de MSA et autres organismes de protection sociale 	<ul style="list-style-type: none"> • Effectuer une veille et recenser les appels à projet concernant le maintien à domicile, le répit des aidants,... • Remplir les dossiers de candidature nécessaires en présentant le projet politique du service 	<ul style="list-style-type: none"> • Appels à projet • Sollicitation spontanée 	<ul style="list-style-type: none"> • Subvention ponctuelle d'aide au démarrage (≠ aide pérenne)
Solvabilisation de la demande	<ul style="list-style-type: none"> • Conseils départementaux 	<ul style="list-style-type: none"> • Organiser une rencontre de manière précoce pour présenter le fonctionnement et les finalités du service (≠ interprétations) 	<ul style="list-style-type: none"> • APA/PCH • Enveloppe dédiée au répit (2016) 	<ul style="list-style-type: none"> • Financement sur des plans d'aide et en sus par l'enveloppe dédiée
	<ul style="list-style-type: none"> • Plateforme de répit 	<ul style="list-style-type: none"> • Organiser une rencontre pour présenter l'éthique, le fonctionnement, les finalités et la plus-value du service dans l'offre de services d'aide aux aidants 	<ul style="list-style-type: none"> • Aide(s) extra légale(s) mise en œuvre pour solvabiliser le besoin de répit 	<ul style="list-style-type: none"> • Création d'une aide dédiée • Etablissement d'une convention de prise en charge
	<ul style="list-style-type: none"> • Organismes de protection sociale (régimes de sécurité sociale, complémentaires santé et retraite) 	<ul style="list-style-type: none"> • Organiser une rencontre pour présenter les finalités et l'impact (notamment sur le maintien à domicile et la santé des aidants) du service 	<ul style="list-style-type: none"> • Sécurité sociale : aide(s) extra légale(s) dans le cadre de la politique d'action sociale • Complémentaires : Inscription d'un <i>forfait répit</i> dans les offres 	<ul style="list-style-type: none"> • Création d'une aide dédiée • Etablissement de conventions de prise en charge
Dotations de fonctionnement	<ul style="list-style-type: none"> • ARS • Conseils départementaux et régionaux 	<ul style="list-style-type: none"> • Etablir un dossier de demande de subvention de fonctionnement en présentant le projet dans sa globalité (projet politique, intérêt collectif, finalités, impacts, budget de fonctionnement, moyens humains et financiers, ressources...) 	<ul style="list-style-type: none"> • ARS : appels à projets <i>plateformes de répit</i> • Conseil départementaux : politique autonomie • Conseil régionaux : politique innovation et développement économique 	<ul style="list-style-type: none"> • Convention de partenariat • ARS : 100 000 €/ an • Autres : en fonction des collectivités

Partenariats opérationnels à développer en priorité



→ L'objectif principal poursuivi est que le service de répit à domicile soit relayé auprès des aidants par les acteurs de terrain.

Pour former un réseau partenarial, un service de répit doit être connu des partenaires opérationnels. En effet, l'action est pertinente et efficace que si elle est relayée par les partenaires et acteurs locaux au contact des aidants, d'où l'importance de développer des partenariats, formalisés ou non, dès le démarrage du projet et d'entretenir des contacts réguliers.



PARTENARIATS À DÉVELOPPER
(par ordre de pertinence) :

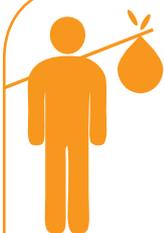
- Référents PA/PH des conseils départementaux et CCAS conventionnés
- Mairies et CCAS
- Travailleurs sociaux des hôpitaux
- Etablissements sociaux et médico-sociaux : EHPAD, accueils de jour, accueils temporaires...
- Services de soins infirmiers à domicile
- Services d'aide à domicile
- Médecins traitants (difficiles à toucher)
- CLIC, gestionnaires MAIA, réseaux gérontologiques, plateformes de répit... (structures en recherche de solutions pour des situations complexes)
- Associations d'aidants (partenariats opérationnels et politiques (lobbying))

• Point de vigilance :
Les offres de répit à domicile peuvent parfois être ressenties par les acteurs locaux comme un service concurrent, des aides à domicile notamment. Il faut donc apporter un soin particulier à la communication sur la complémentarité de cette offre avec les autres services pour diminuer ce sentiment.

Evoquer, par exemple, les caractéristiques des interventions de répit à domicile suivantes :

- interventions de nuit
- durées prolongées
- ponctualité

Comment communiquer sur son projet ?



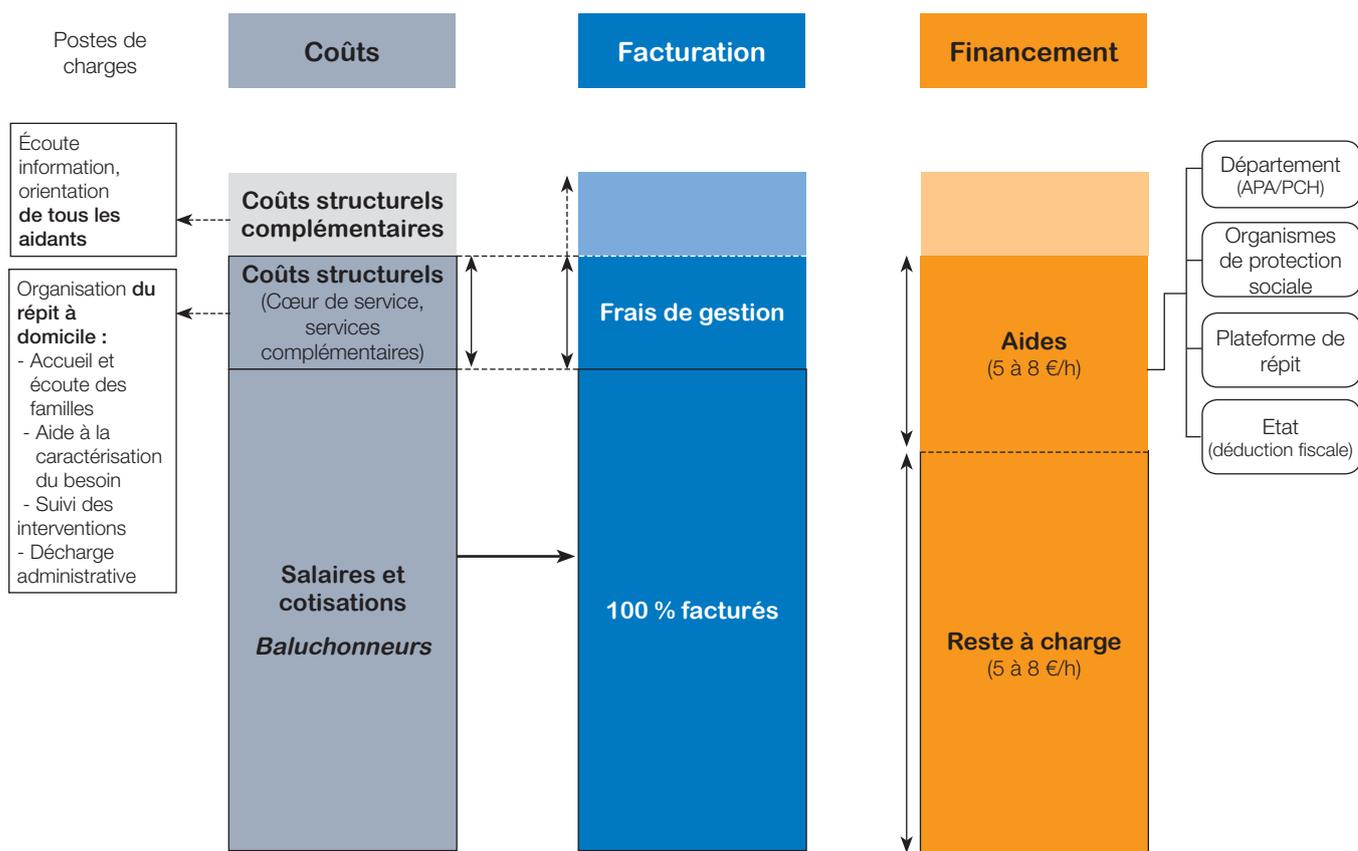
POINT DE VIGILANCE

Il est important de commencer la communication avant le lancement du service et de la poursuivre y compris lorsque l'activité est lancée afin que le service se développe correctement. Le concept de répit à domicile est peu connu et nécessite un effort supplémentaire pour que la recommandation de ce type de services par les partenaires et la sollicitation de ceux-ci par les aidants deviennent, à terme, un réflexe.

Quelle cible ?	Objectifs	Quels outils ?	Quelle démarche ? Quelle diffusion ?
Personnes fragilisées par l'âge, la maladie ou le handicap et leurs proches aidants	Faire connaître le service pour développer le recours au répit à domicile et ainsi l'activité	Développer des outils de communication (plaquettes, affiches) par catégorie de public cible : <ul style="list-style-type: none"> • un outil en direction des personnes âgées • un outil en direction des adultes en situation de handicap • un outil en direction des enfants en situation de handicap 	Diffusion : <ul style="list-style-type: none"> • auprès de tous les acteurs du territoire pouvant être en contact avec les publics cibles (départements, médecins, CCAS,...) • sur les forums et séminaires spécialisés autonomie (+/- 4/an sur un département)
		Rédiger des articles expliquant le concept de répit et présentant le service	Publication des articles dans les lettres d'information/journaux des CLICs.
		Rédaction d'une <i>newsletter</i> régulière sur les actualités du service	Diffusions une fois par trimestre aux personnes inscrites
		Construire et mettre à jour un site internet	Présentation du service, de ses actualités. Prévoir la possibilité de prendre contact via le site internet
Grand public	Démocratiser le concept pour faire fonctionner le bouche-à-oreilles	Rédiger des articles expliquant le concept de répit et présentant le service	Presse/médias : <ul style="list-style-type: none"> • Participation à des émissions de radios ou de télévisions locales • Publication d'articles dans la presse locale • Emission de CP en fonction des événements attachés au service (lancement activité, production de références, atteinte d'un nombre d'heures conséquent, développement territorial, AG si association,...)
		Participer à des interviews	
	Contribuer au développement de l'activité	Rédiger des communiqués de presse (CP)	Evènementiel : Inaugurer le service avec partenaires officiels et communiqué de presse peut permettre d'avoir un écho important et de favoriser le lancement de l'activité
Partenaires locaux : - Conseils départementaux, - CCAS, - Mairies, - Hôpitaux, - Plateformes de répit, - Réseaux gérontologiques - Médecins - SSIAD - Accueils de jour - Hébergements temporaires	Etre recommandé aux publics ayant un besoin de répit rencontrés par les partenaires (avec mise à disposition des outils de communication)	Avoir un outil récapitulatif, dossier complet, présentant le projet du service, son fonctionnement, ses spécificités... (à laisser lors d'un rendez-vous)	Prise de rendez-vous pour présenter le service, à renouveler régulièrement pour : <ul style="list-style-type: none"> • rencontrer de nouveaux partenaires • maintenir les partenariats existants (notamment en rencontrant les nouveaux personnels) → Se donner un objectif en nombre de rendez-vous réalisés par mois : au lancement, rencontrer un panel important des acteurs du territoire, puis, installer ensuite un rythme de croisière d'environ 4 rendez-vous par mois et par département)
	Faire émettre aux partenaires financiers un mailing avec présentation des aides spécifiques	Fournir un stock de flyers/plaquettes	
Jeunes retraités du secteur sanitaire et social, aides à domicile en recherche d'un complément d'activité, étudiants sanitaire et social.	Faire connaître l'existence du métier de <i>baluchonneur</i> et générer des candidatures	Création d'outils de recrutement (affiches, flyers) → un par cible	Diffusion par : <ul style="list-style-type: none"> • Pôle emploi, • le Bon Coin, • média/presse (articles presse, radio,...), • forums emploi

Quel modèle économique développer ?

Quels financements du service ?



→ Objectifs :

- Facturation ajustée au plus près des coûts réels
- 100 % des salaires et cotisations des *baluchonneurs*
- facturation entre 13 et 18 €/h, frais de gestion inclus
- Frais de gestion limités à 25-30 % de la facture totale

PRÉCONISATIONS MODÈLE ÉCONOMIQUE

Les services complémentaires, d'accueil, d'écoute, d'information et d'orientation (voire d'évaluation à domicile), qui ne s'adressent pas uniquement aux utilisateurs finaux du répit à domicile pourraient être financés par d'autres biais que les seules facturations de répit à domicile (reconnaissance plateforme de répit, co-financement public,...).

Quels leviers pour viser l'autofinancement ?

Un service de répit à domicile doit avoir des exigences de durabilité et de responsabilité du modèle économique. Cependant, il est nécessaire de ne pas avoir des coûts et restes à charge trop importants car ils diminuent l'accessibilité du service et donc son déploiement.

Pour envisager cet objectif, 3 leviers doivent être pensés dès la construction du projet :

Variabilisation et allègement des coûts structurels

Pour espérer un autofinancement il est indispensable d'opter pour une structure porteuse légère. L'embauche d'un responsable de secteur (encadrant intermédiaire des *baluchonneurs*) par département est incontournable pour développer l'activité. L'affectation d'une personne dédiée à chaque secteur permet une connaissance du réseau partenarial, du territoire et une économie de déplacements. Le temps de travail de celle-ci sera progressivement augmenté avec la montée en charge du service. L'emploi d'un(e) assistant(e) administratif(ve) et commercial(e) mutualisable entre plusieurs départements est également essentiel pour assurer l'accueil téléphonique (et présentiel).

Le porteur de projet devra prévoir des coûts de personnels annexes pour la comptabilité et la direction du service.

Allègement des coûts salariaux

En parallèle, les coûts salariaux doivent rester abordables. Pour ce faire, le *mandataire* permet à la structure de rémunérer les *baluchonneurs* à la mission.

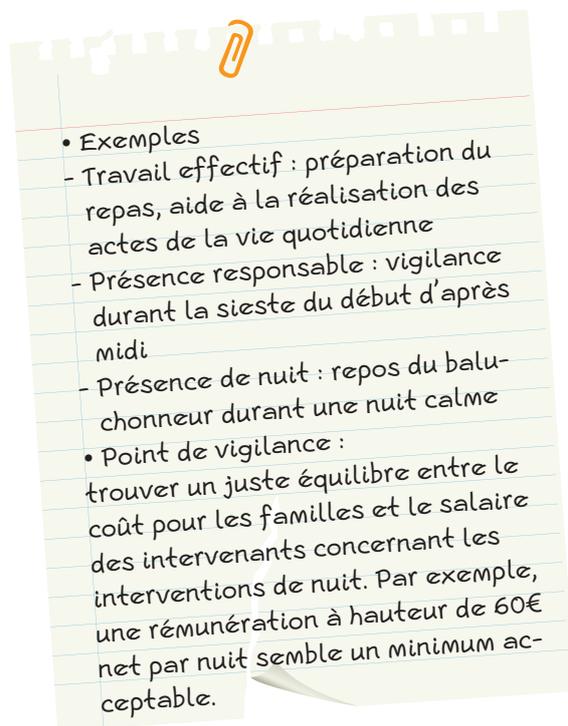
Il rend possible également de rémunérer forfaitairement les heures de travail effectif, les heures de présence responsable et les heures de nuit, comme prévu dans la convention collective nationale des salariés du particulier employeur :

- heures de travail effectif payées en fonction des missions confiées,
- heures de présence responsable payées 2/3 des heures de travail effectif,
- heures de nuit au minimum 1/6 des heures de travail effectif.

Tarifcation adoptée

Il paraît souhaitable d'adopter une facturation qui soit indexée sur la réalité des coûts. Une structure de répit à domicile doit facturer aux usagers 100 % des salaires des intervenants et des cotisations sociales (salariales et patronales) ainsi que des frais de gestion. Bien que réduits, ces frais représentent un coût de revient important pour les familles utilisatrices. Il est donc nécessaire de coupler cette facturation à **un appui à la mobilisation des aides existantes**.

Le service doit également avoir à cœur de développer des prises en charge facilitant la sollicitation du service par les bénéficiaires. Il est souhaitable que toute aide soit attribuée en **tiers payant** pour éviter les difficultés de trésorerie liées à l'avance de frais.

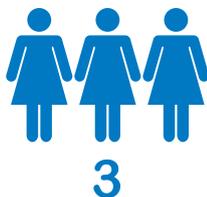


Repère

Coûts structurels *Bulle d'air*

4 ETP environ

+/- 230 k€



3

responsables de secteur
1/département



1

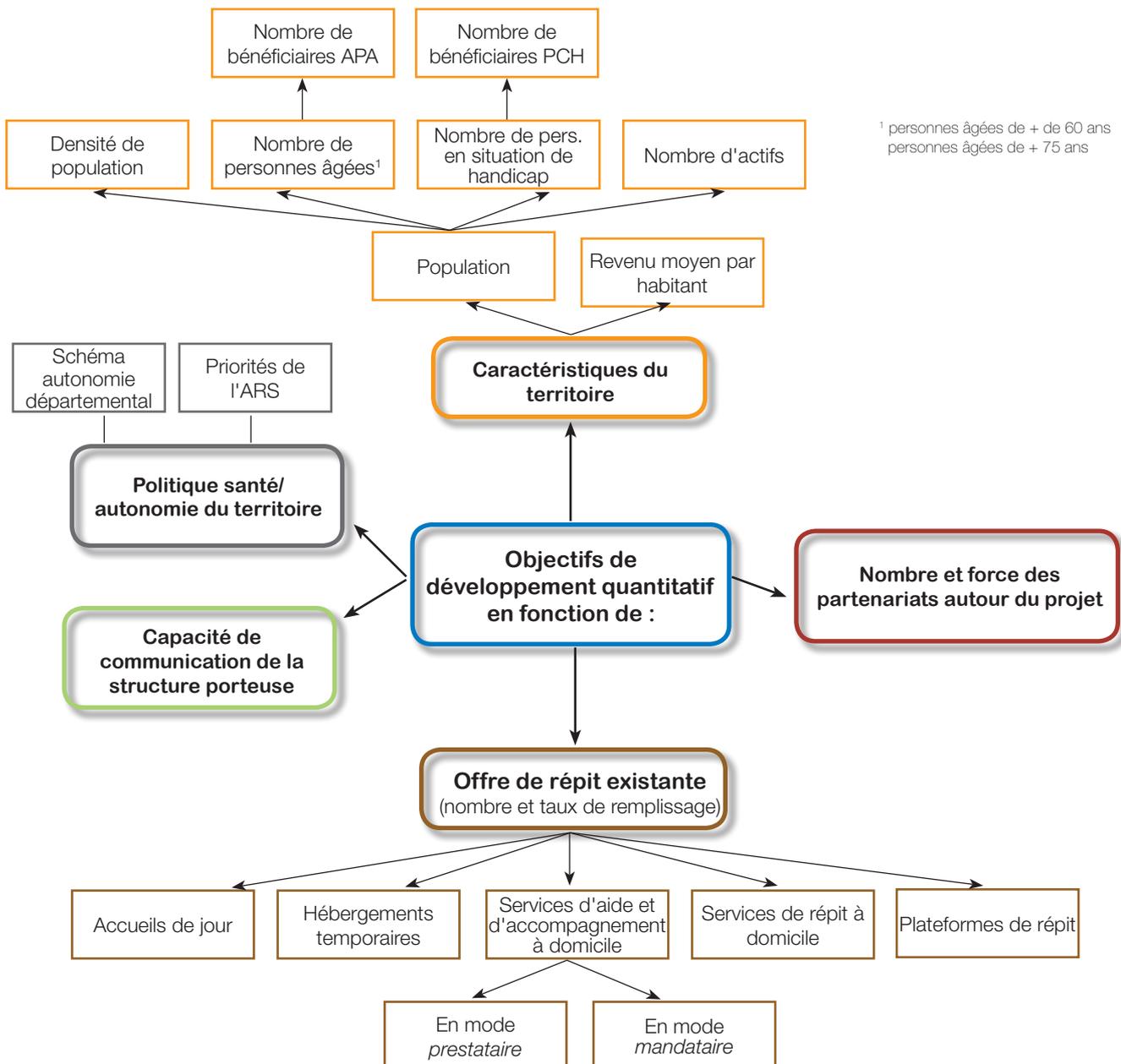
assistante en charge notamment
de l'accueil téléphonique

Comment dimensionner le développement prévisionnel de l'activité ?

Pour espérer une montée en charge rapide, un service de répit à domicile doit définir un territoire d'intervention élargi (un département minimum), développer un réseau partenarial au maillage le plus dense possible sur le territoire et avoir une stratégie de communication volontariste.

Objectifs de développement quantitatif

Il est impératif de définir des objectifs de développement de manière pluriannuelle jusqu'à atteinte du point d'équilibre en regard des hypothèses de moyens et de tarification définis.



Développement *Bulle d'air* (Savoie)

Population du territoire



419 000
habitants



70 habitants/km²



23 %
+ de 60 ans



25 750 €
revenu moyen par
foyer fiscal

Offre complémentaire



47 lits
d'hébergement
temporaire



82 lits
d'accueil de
jour



55 services
d'aide à
domicile

Activité réalisée



En 2014
10 000 h
ont été réalisées

23 familles



En 2015
15 000 h
ont été réalisées

34 familles

Quelle assise de prise en charge pour les usagers du service ?

► Problématique du reste à charge

Du fait des modalités d'intervention des services de répit à domicile (durées moyennes et longues), un reste à charge horaire trop important entraîne du non-recours de la part des familles.

Il est intéressant de penser le coût d'un service de répit à domicile en coût de revient au mois ou à l'année pour pouvoir le comparer au coût annuel d'un hébergement permanent. Cette mise en perspective rend compte du coût du maintien à domicile, qui est souvent moindre que celui d'un hébergement. Toutefois, il est important de savoir que le travail effectué par l'aidant est parfois considéré comme *gratuit* et

comme un devoir, si son remplacement coûte trop cher, cela peut poser problème au sein des familles.

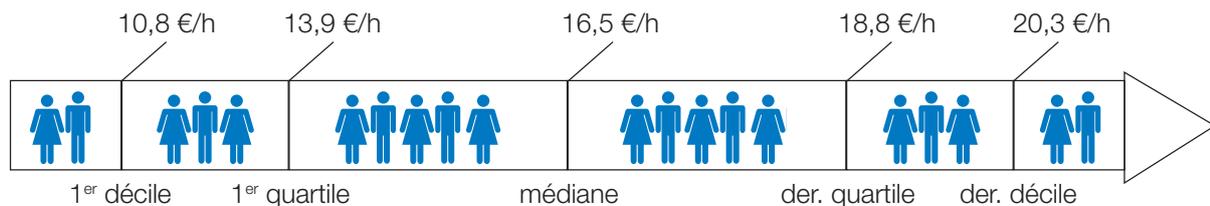
Un service de répit à domicile doit diminuer au maximum son coût de revient pour les familles qu'il accompagne. Il est raisonnable de viser 5 à 8 € par heure de reste à charge. Il est essentiel que le répit de manière générale et le répit à domicile en particulier restent accessibles à l'ensemble des catégories socioprofessionnelles.

Ce dernier élément peut être un indicateur intéressant à suivre pour évaluer l'accessibilité du service.

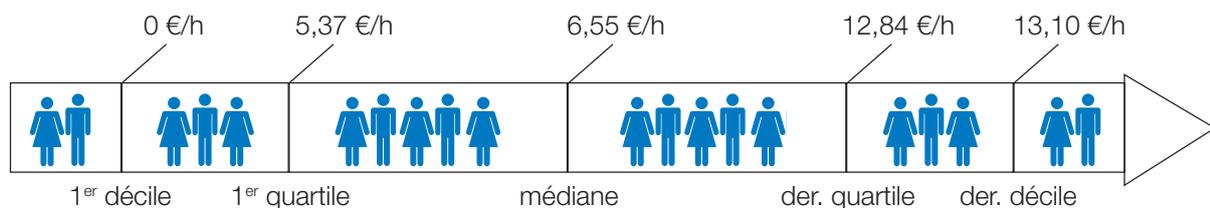
Repère

Reste à charge Bulle d'air

Coût facturé : **13,1 €/h en moyenne**

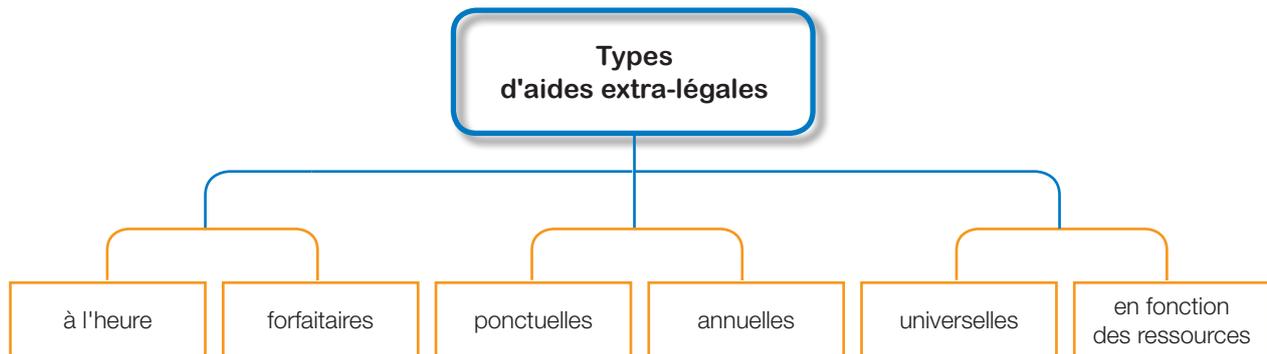


Reste à charge : **7,9 €/h en moyenne**



Quelle solvabilisation des bénéficiaires ?

Quels types d'aides extra-légales développer ?





QUELLES AIDES MOBILISER ?

- APA/PCH
- Déduction fiscale (liée à agrément qualité)¹
- Conventions avec plateformes de répit : mise en place d'aides possible
- Aides extra-légales des organismes de sécurité sociale et complémentaires (santé, prévoyance, retraite,...)
- Aides des associations

¹ Pour les clients imposables, il est possible de déduire 50 % des montants engagés de leur déclaration d'imposition.

Exemple d'aides	Modalités	Objectif(s)	Impact sur le reste à charge
Participation horaire annuelle en fonction des ressources - CCAS du Grenoble	Participation à hauteur 1 à 9 € par heure de répit à domicile sollicitée	<ul style="list-style-type: none"> • réduire le coût de revient horaire du service pour les usagers • rendre le répit à domicile accessible à tous 	3,9€ ≤ RAC moyen/h ≥ 11,9 €
Aide forfaitaire ponctuelle 1 ^{er} Répit (non soumise à condition de ressources) - MSA Alpes du Nord	Financement du premier recours 200 € accessible à tout ressortissant MSA (aidant ou personne aidée)	<ul style="list-style-type: none"> • lever le frein financier au recours pour encourager les familles à essayer le service (potentiel frein psychologique uniquement) • montrer l'intérêt qu'a le service pour la dyade aidant/aidé (et lever ainsi le frein psychologique pour les interventions suivantes) 	Gratuité des premières heures de répit (ici 15h)

Quelles modalités de l'aide ?

La pratique du tiers payant est à privilégier. L'avance de frais peut être complexe pour les familles (petites retraites...). En outre, une absence de tiers payant contribue à donner une image de coût élevé du service quand bien même il n'est pas plus cher que

les autres services de maintien à domicile. Cependant, la pratique du tiers payant nécessite que la structure soit en capacité de réaliser des avances de trésorerie importantes.

**GÉRER L'ACTIVITÉ
AU QUOTIDIEN**

Quelle organisation opérationnelle d'un service de répit à domicile ?

Le répit à domicile est une activité qui requiert une certaine polyvalence dans son organisation opérationnelle.

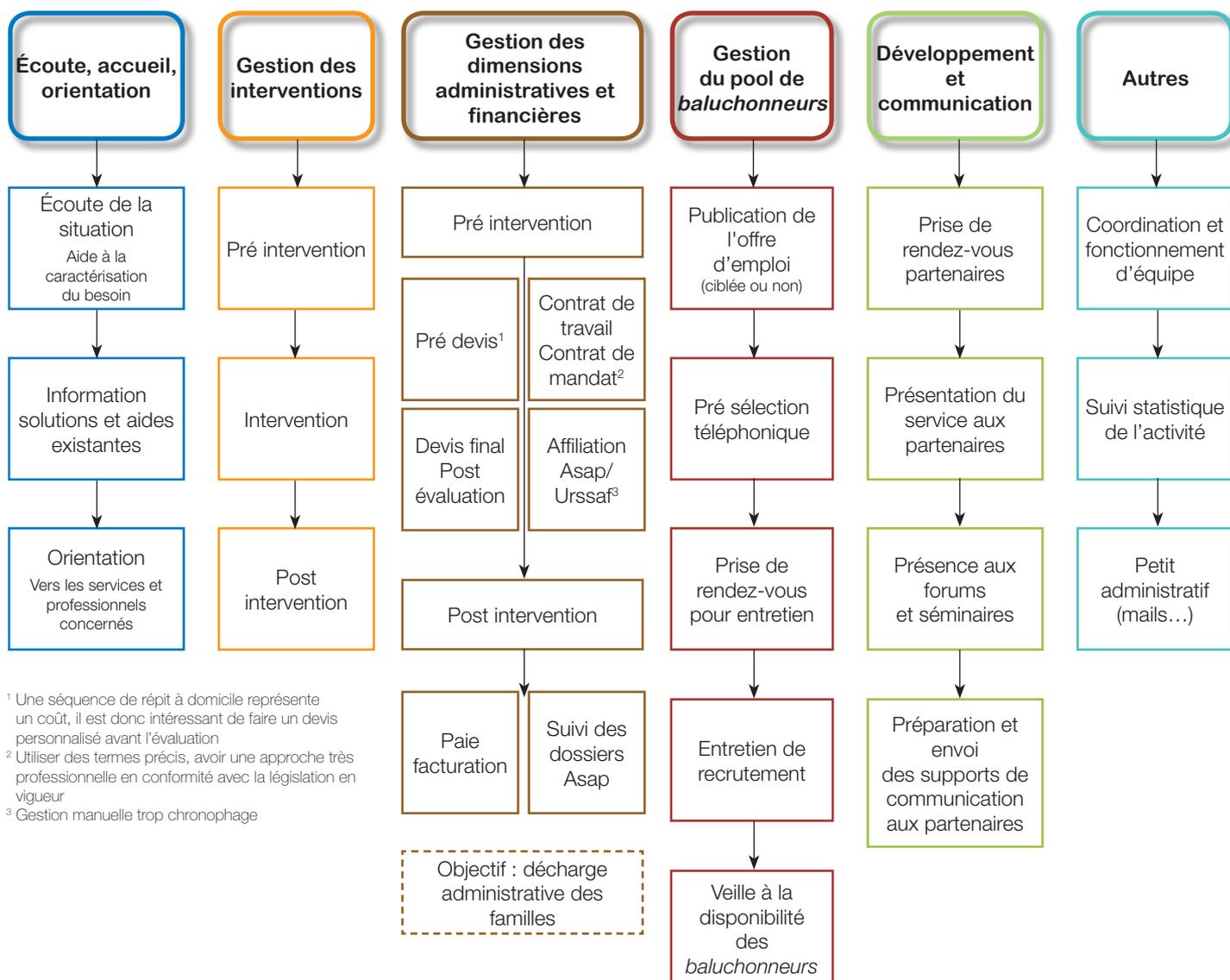
Avant toute chose, ce type de service nécessite une activité d'accueil, d'écoute et d'orientation des familles assez importante. En effet, les usagers du répit à domicile ne sont pas les seuls à contacter le service ; il est cependant important d'être à l'écoute de chaque situation et de pouvoir informer et orienter l'ensemble des aidants. Ce n'est qu'ensuite que peuvent être organisées les interventions au sens strict du terme.

La gestion administrative et financière du service re-

présente un volume très important au sein des activités du service. La décharge administrative des particuliers employeurs est essentielle pour favoriser leur prise de répit.

La gestion du pool de *baluchonneurs* est également une tâche chronophage. Il s'agit de maintenir un pool actif ayant la capacité d'intervenir sur l'ensemble du territoire.

Il est impératif, pour assurer le développement d'un service de répit à domicile, de communiquer et d'assurer sa promotion auprès des partenaires locaux en lien avec les aidants.

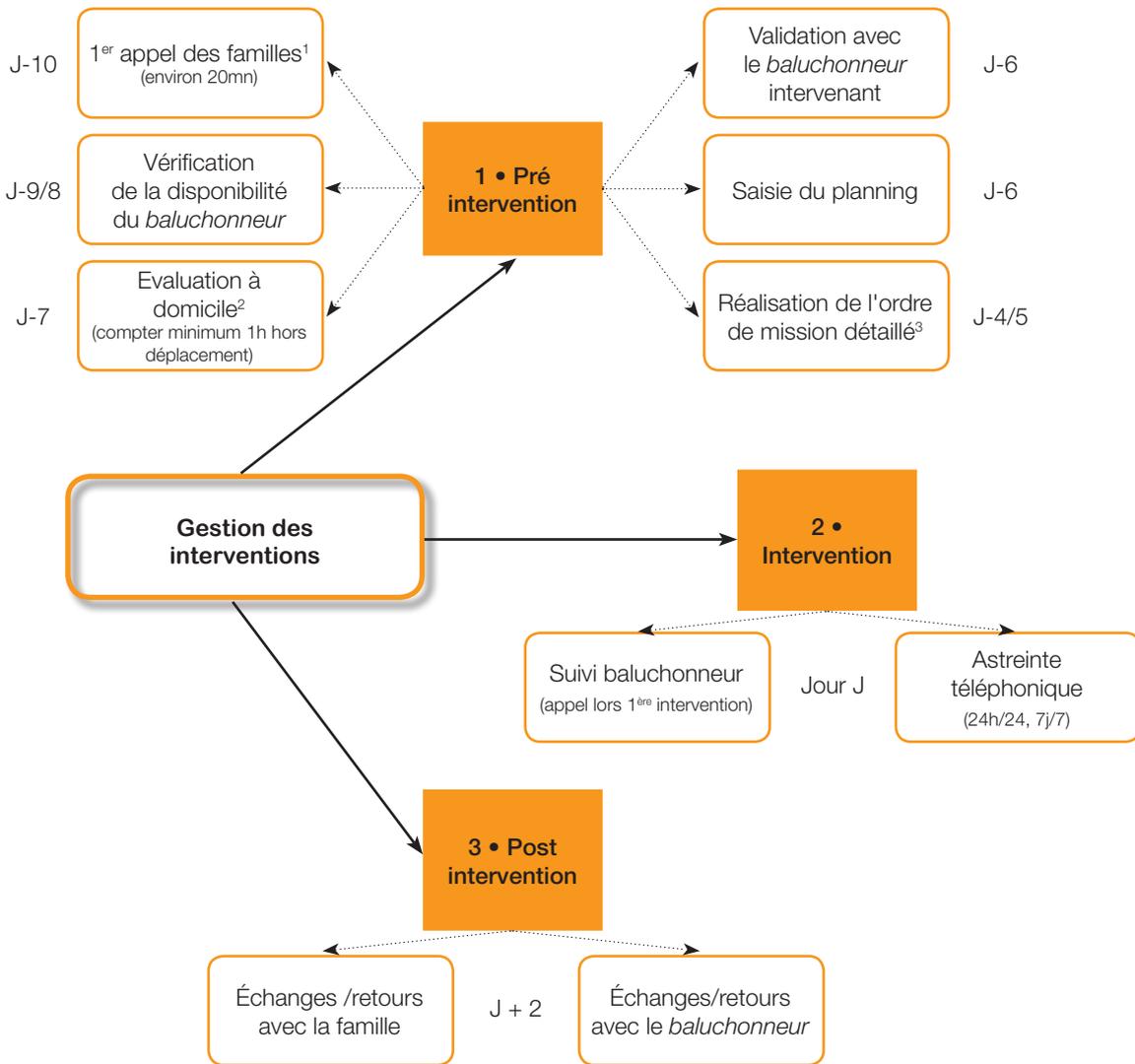


¹ Une séquence de répit à domicile représente un coût, il est donc intéressant de faire un devis personnalisé avant l'évaluation

² Utiliser des termes précis, avoir une approche très professionnelle en conformité avec la législation en vigueur

³ Gestion manuelle trop chronophage

Déroulement séquencé des opérations



¹ Recueil de données : situation, besoins, attentes de la famille

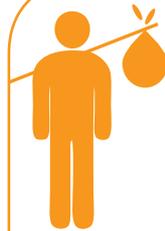
² Approfondissement du recueil de données (situation, besoins, centres d'intérêt, futures missions de l'intervenant) et évaluation de l'environnement de vie

³ A partir du recueil de données, transmissions à l'intervenant



ZOOM SUR L'ORGANISATION DE LA PERMANENCE 24H/24

Il est nécessaire de préserver les salariés. C'est pourquoi, lorsque les interventions sont très longues (plusieurs jours consécutifs), il est préférable que se succèdent deux ou trois salariés (jour/nuit) pour assurer la permanence. Ce roulement n'entraîne pas de perte de qualité si le nombre de salariés différents reste restreint et qu'un passage de relais est formalisé.



FACTEURS DE QUALITÉ

- Ecoute (1^{er} appel prospect, évaluation à domicile, suivi)
- Accompagnement des familles
- nécessité de ne pas compresser ces temps

Comment construire et gérer un pool de *baluchonneurs* ?

► Missions confiées aux *baluchonneurs*

Missions principales

Aide à la vie quotidienne	Aide à la toilette et aux changes, à l'habillage et au déshabillage
	Aide aux déplacements et à la mobilisation, notamment lors du lever et du coucher
	Démarches administratives
Participation à la vie sociale	Stimulation cognitive, motrice et sensorielle
	Jeux, loisirs, sorties...
Présence sécurisante et vigilance	
Tâches domestiques	Préparation des repas
	Aide à la réalisation des courses
	Petit entretien du logement (remise en ordre)

→ **A noter** : depuis le 1^{er} avril 2016, un accord signé par les partenaires sociaux de la branche professionnelle des salariés du particulier employeur prévoit que le taux de rémunération des salariés de cette branche soit corrélé aux missions qui leur sont confiées ainsi qu'à leur qualification professionnelle.

Cet accord vise à reconnaître et valoriser les compétences des salariés et à prendre en compte la qualité du service rendu.

Un simulateur permettant de connaître les nouveaux taux de rémunération applicables est mis à disposition par la Fepem sur son site internet : www.fepem.fr

► Quels profils de *baluchonneurs* recruter/sélectionner ?

Compétences principales

Compétences relationnelles	Respect de la personne, de sa dignité et de son intégrité
	Capacité de création d'une relation de confiance pour contribuer à l'autonomie physique, sociale et intellectuelle des personnes
	Gestion des situations de tension, de conflit
Autonomie, adaptation et responsabilité	Capacité de prise d'initiatives (<i>isolement</i> du professionnel)
	Organisation du travail en autonomie
	Capacité d'adaptation
	Capacité à faire face de façon pertinente aux situations d'urgence (à partir de l'analyse de la situation)
Compétences techniques	Techniques professionnelles (aide aux transferts, aide à la toilette,...)
	Connaissance des enjeux et pathologies liées au vieillissement et au handicap
	Connaissance des gestes de premiers secours et expérience de la gestion des situations d'urgence

Plusieurs types de profils peuvent être intéressants pour exercer le métier de *baluchonneur*.

Les retraités du secteur sanitaire et social (infirmiers, aides soignant, aides médico-psychologique,...) sont très disponibles et peuvent être à la recherche d'une petite activité, plus tranquille que leur métier précédent, pour compléter leur revenu et rester actifs.

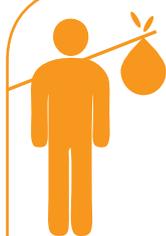
Les professionnels de l'aide à domicile sont souvent à la recherche d'un complément d'activité. Les personnes ayant une expérience importante leur donnant une autonomie et un esprit d'initiative sont à privilégier.

Les étudiants du secteur sanitaire et social sont parfois à la recherche d'un travail pour financer leurs

études, bien que moins disponibles, ils peuvent être missionnés dans le cadre des vacances scolaires, en soirée et de nuit.

L'ensemble de ces profils sont intéressants car les personnes sélectionnées sont qualifiées et ne recherchent pas de temps plein, ce qui est précieux dans le cadre de missions ponctuelles et pour accompagner la montée en charge du service.

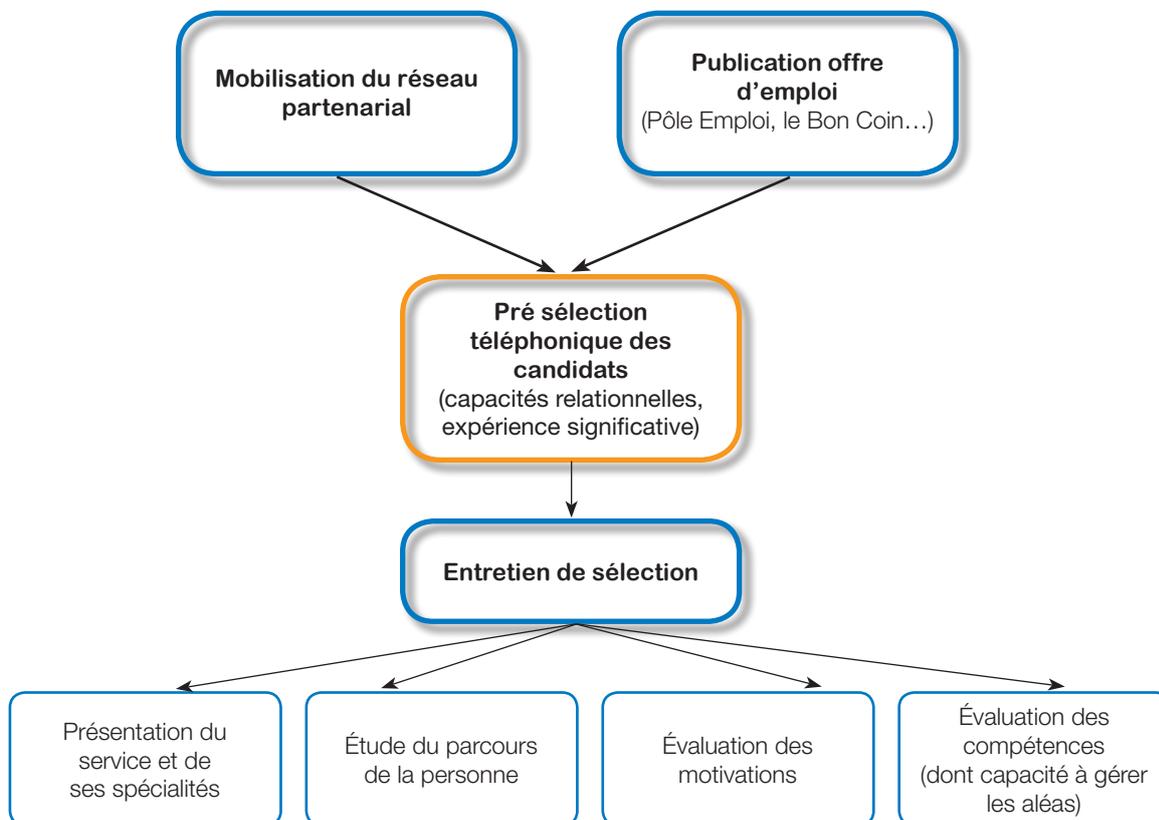
A noter qu'il est intéressant d'adapter le profil de *baluchonneur* recherché en fonction de la mission proposée. Une mission auprès d'une personne âgée désorientée, d'un enfant ou d'une personne en situation de handicap ne demandera pas tout à fait les mêmes compétences et la même expérience.



LE PETIT CONSEIL DE BULLE D'AIR

Il est primordial de privilégier les capacités relationnelles des baluchonneurs. En effet, bien qu'essentielles, les compétences techniques ne suffisent pas à la réussite d'une intervention de répit à domicile. Le baluchonneur étant isolé sur une durée prolongée au domicile avec la personne accompagnée, il doit impérativement créer une véritable relation d'aide et de confiance avec la personne qu'il accompagne et avec son aidant.

► Comment recruter ?



→ Pour être plus efficace, la dernière phase de recrutement peut n'être effectuée qu'au moment où se présente une mission sur le secteur du candidat.

► Quelle quantité ? Quel pool ?

La constitution du pool de *baluchonneurs* doit répondre à trois impératifs :

- **d'étendue géographique** : pour que le service soit accessible à tous, les recrutements/sélections de salariés doivent être répartis sur l'ensemble du territoire d'intervention ;
- **de flexibilité** : le volume du pool de *baluchonneurs* doit également prendre en compte l'activité, il évolue donc en fonction de la demande. Si le nombre de salariés sélectionnés n'est pas suffisant, le service ne pourra pas satisfaire toutes les familles deman-

deuses. S'il est trop important, il y a un risque de perte de temps par la sélection de personnes non missionnées pendant une longue durée et plus disponibles par la suite. Au démarrage de l'activité et en période de croissance, la gestion de cette adéquation est un exercice délicat ;

- **de souplesse** : il semble intéressant d'être en capacité de couvrir les situations imprévues. Pour cela il peut être opportun de créer un pool de *baluchonneurs volants* pour intervenir en urgence et effectuer des remplacements *au pied levé*.

Repère

Pool de *baluchonneurs* Bulle d'air

En Alpes du Nord le pool est constitué d'environ 100 *baluchonneurs*. Trois cas de refus d'intervention pour manque de *baluchonneur* sont répertoriés en 2014.

Il est cependant indispensable de prévoir de renouveler environ 30 % du pool tous les ans, les *baluchonneurs* pouvant connaître une évolution de leur projet professionnel, n'être plus disponibles,...



100 baluchonneurs

répartis sur les 3 départements d'intervention (Savoie, Haute-Savoie, Isère).



30 % de renouvellement

tous les ans

► Quel texte régleme le droit du travail ?

Dans le cadre du mandataire, les *baluchonneurs* sont employés directement par les particuliers. Ils dépendent donc de la convention collective nationale des salariés du particulier employeur.

► Quelle formation, supervision ?

Formation

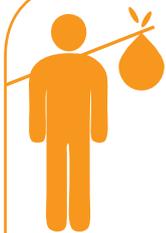
La création d'un parcours de formation proposé aux *baluchonneurs* semble être pertinente, notamment pour les personnes les moins expérimentées.

Il peut être intéressant de proposer des formations, par exemple, sur les thématiques suivantes :

- bientraitance (obligation du cahier des charges de l'agrément qualité),
- relation et communication avec les personnes dépendantes,
- accompagnement des personnes atteintes de troubles cognitifs,
- prendre soin de soi pour prendre soin des autres,
- postures professionnelles dans l'accompagnement des publics fragiles,
- maintien de l'autonomie dans la vie quotidienne,
- accompagnement de fin de vie,
- gestion des situations d'urgence.

Supervision

L'isolement professionnel qui caractérise ce métier peut être source de difficultés pour les salariés. C'est pourquoi, la mise en place de temps réguliers (deux fois par an minimum) d'analyse de la pratique en groupe avec un intervenant extérieur est indispensable au bien-être au travail de l'équipe de *baluchonneurs*.



ACCÈS À LA FORMATION CONTINUE EN MODE MANDATAIRE, TRUCS ET ASTUCES

- Les particuliers employeurs cotisent auprès d'AGEFOS PME. Cet organisme est conventionné avec l'Institut IPERIA qui propose des formations agréées aux assistantes de vies et autres employés familiaux. AGEFOS PME finance le coût pédagogique et les frais annexes de formation ainsi que le coût horaire du salarié.
- Le Compte Personnel de Formation (ancien DIF) peut également être mobilisé à raison de 24h/an, calculé dans le cadre d'un temps partiel au prorata du temps de travail contractuel.
- Il est également recommandé de rester vigilant à toute formation proposée, souvent à titre gratuit, par les collectivités et associations locales.
- Si la structure porteuse du répit à domicile n'est pas consacrée uniquement à cette activité, les ressources internes éventuelles peuvent être utilisées.

Comment construire et gérer l'équipe encadrante et administrative ?

Postes et organisation

Assistant administratif et commercial

♦ Missions principales

Accueil téléphonique de l'activité (30 %)
Secrétariat administratif (30 %)
Secrétariat technique (30 %)
Secrétariat commercial et comptable (10 %)

L'assistant administratif doit avoir des compétences relationnelles et une capacité d'écoute importantes pour pouvoir accueillir les aidants et installer une première relation de confiance entre les familles et le service.

La connaissance des enjeux du maintien à domicile des personnes fragiles est également à privilégier.

Ce poste étant très polyvalent, il est nécessaire d'être rigoureux et organisé.

Responsable de secteur (RS)

♦ Missions principales

Gestion opérationnelle des prestations de répit à domicile (70 %) <ul style="list-style-type: none">• évaluation des besoins• organisation et supervision des interventions
Gestion des ressources humaines (équipe de baluchonneurs) (20 %)
Promotion du service (10 %)

Les responsables de secteur ont un diplôme de niveau 2 ou 3 dans le secteur sanitaire et social. Ils sont très polyvalents et autonomes dans la gestion de leur activité.

Les RS doivent avoir de véritables capacités relationnelles pour s'attacher à la fois la confiance des familles et celle des *baluchonneurs*.

Par ailleurs, les compétences administratives nécessaires ne doivent pas être sous-estimées. La gestion administrative des dossiers demande, en effet, de la rigueur et de l'organisation.

► Pilotage de l'équipe opérationnelle

Chef de service

◆ Missions principales

Gestion des ressources humaines (équipe opérationnelle)
Appui opérationnel : proposition et évolution des outils de gestion opérationnelle
Veille juridique/sociale
Suivi statistique et pilotage
Promotion et développement du service

Le Chef de service est diplômé niveau 2. Il a des compétences certaines dans le management et la gestion des ressources humaines.

Il lui est nécessaire d'avoir une capacité de formalisation pour apporter un réel soutien opérationnel aux responsables de secteur.

Une capacité d'analyse lui permet d'être un véritable pilote du projet.

La direction, elle, assure la gestion stratégique et financière du service.

Un service de répit à domicile a besoin de pouvoir s'appuyer sur des ressources supports et notamment en termes de comptabilité (paie et facturation des *baluchonneurs* et salariés administratifs et comptabilité de la structure) et d'accompagnement juridique.

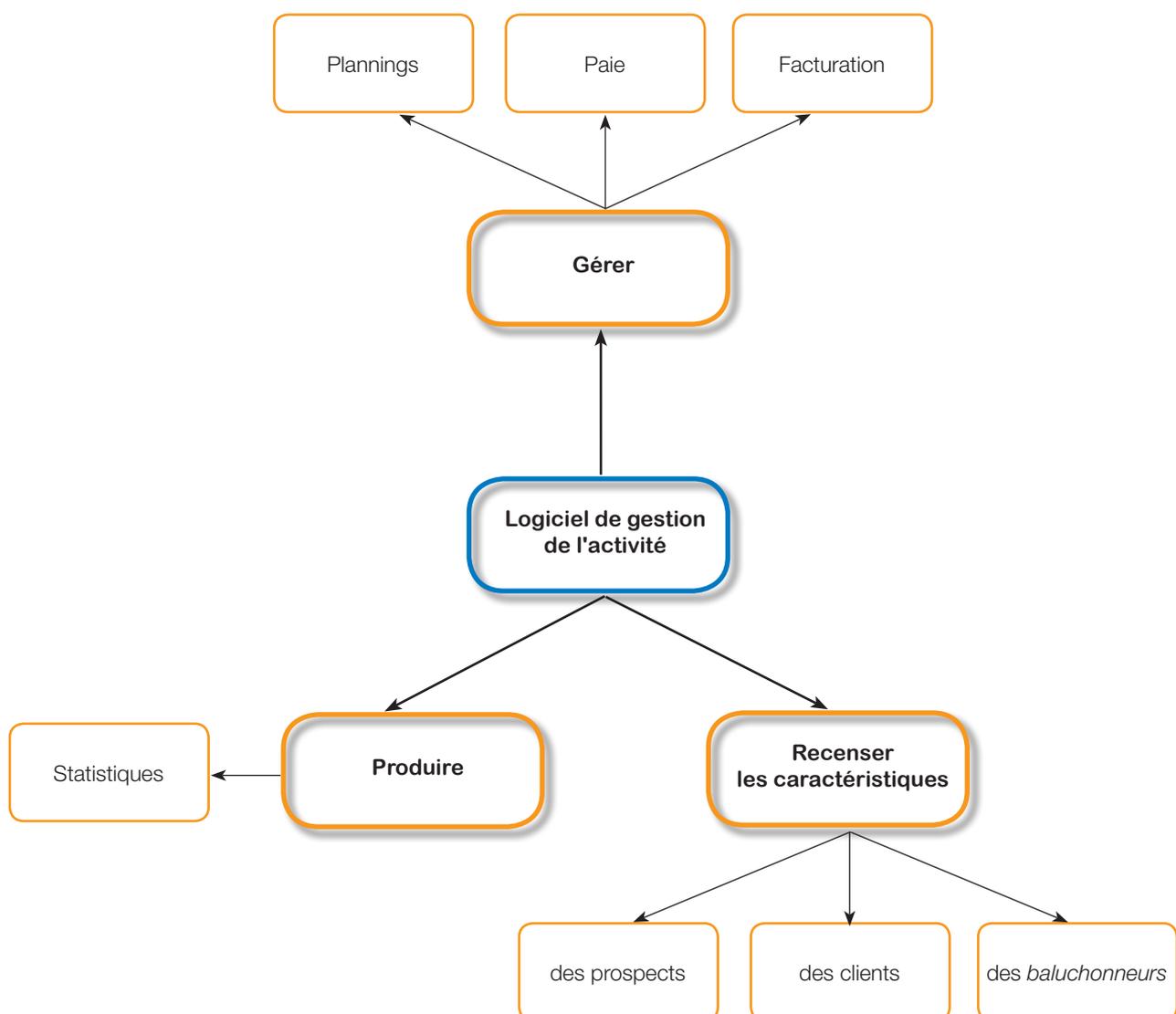
► Quel texte régleme le droit du travail ?

Les salariés administratifs de la structure proposant le service de répit à domicile sont régis par la convention collective de la branche de l'aide, de l'accompagnement, des soins et des services à domicile (BAD).

Quels outils développer ou acquérir ?

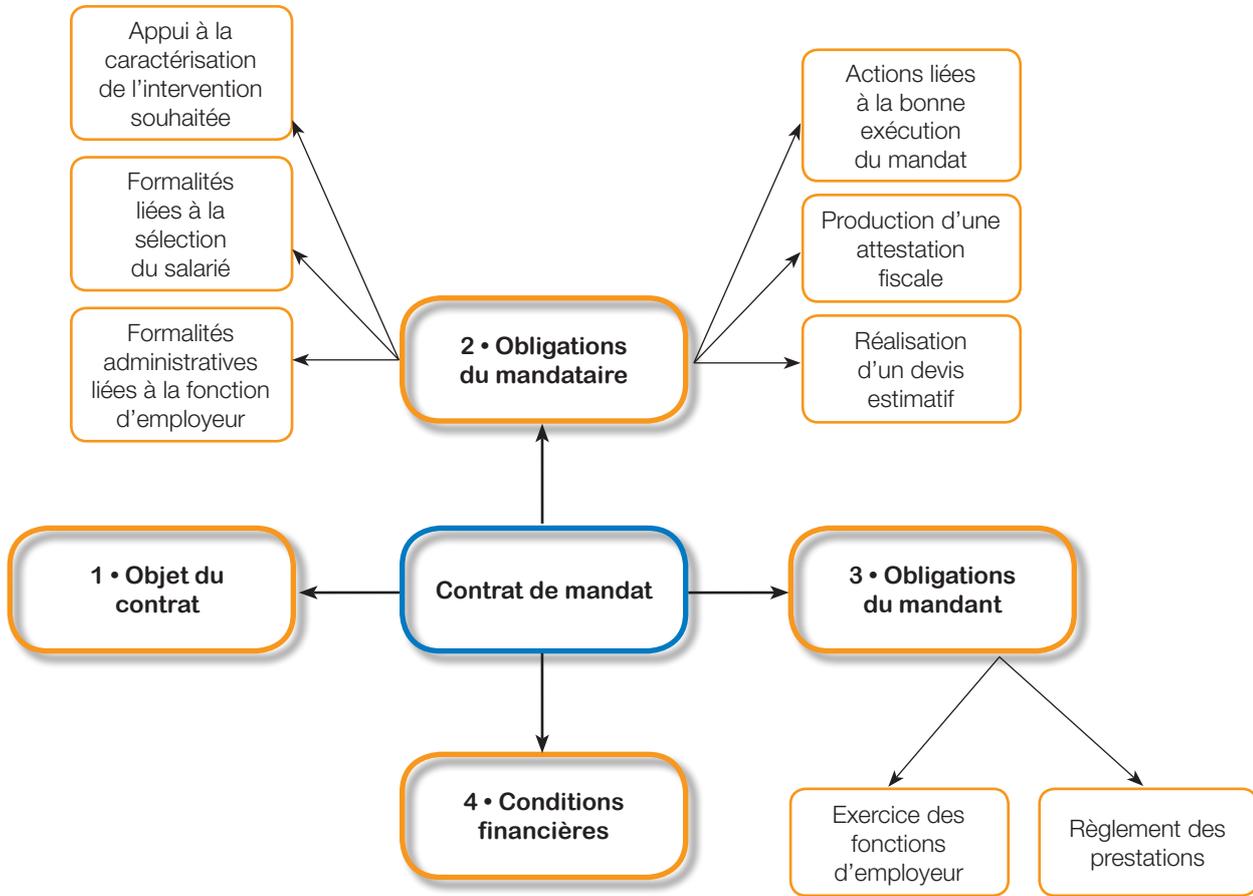
► Outils internes au service :

Logiciel de gestion de l'activité



Outils contractuels

Le contrat de mandat



CONTRAT DE MANDAT, LE PETIT PLUS

Il est impératif de mettre en évidence :

- les frais de mandat
- la durée du contrat

Et de prévoir :

- une clause de révision des tarifs
- les modalités de modifications du contrat (avenant)
- les conditions de résiliation
- les conditions de rétractation

◆ **Le contrat de travail**

Le contrat de travail lie le particulier au *salarié-baluchonneur* sélectionné par le service de répit à domicile. Il est nécessaire de proposer le contrat le plus adapté à la situation et à la demande.

Le contrat à durée déterminée (CDD) peut être proposé pour des interventions ponctuelles, pour permettre aux familles de tester le service ou lorsqu'il y a un projet d'entrée en établissement. Le contrat à durée indéterminée (CDI) peut, lui, être proposé pour des interventions régulières, une fois que la famille s'est appropriée le service.

Le service doit donc être en capacité de gérer ces deux modalités de contrats.

Il est possible d'établir des contrats aux deux noms de l'aidant et de la personne aidée. Si c'est le cas, le contrat doit être signé par chacune des parties. Lorsque des aides telles que l'APA ou des déductions fiscales sont perçues par les familles, il est nécessaire que le nom de la personne aidée soit sur le contrat. L'ajout du nom de l'aidant est à conseiller car elle formalise son implication dans le dispositif et peut paraître plus *éthique* dans les situations où la personne aidée a des troubles cognitifs.

◆ **Devis type**

Créer un devis type en fonction de la tarification du service permet de proposer aux prospects un devis estimatif gratuit et rapide en fonction de leur demande.

► **Outils à destination des usagers**

Les familles

Le livret d'accueil est un outil qui permet la présentation générale du service (ses missions, les publics concernés, les modalités de fonctionnement, les tarifs, les aides financières mobilisables,...). Il doit contenir la charte des droits et libertés des familles et le règlement de fonctionnement du service.

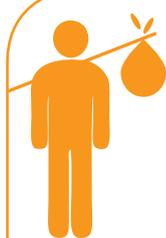
Le règlement de fonctionnement du service permet de fixer le cadre juridique de l'activité. Ce document définit également très clairement les bénéficiaires du service, les durées et périodes d'intervention et les missions qui peuvent ou non être confiées aux baluchonneurs.

La note informative à destination du particulier employeur informe les familles sur leur rôle d'employeur. Ce document est un outil de référence qui répond aux questions principales que se posent les familles.

Les baluchonneurs

La charte du *baluchonneur* est un outil qui définit le cadre de travail des intervenants. Elle évoque les obligations et interdictions des salariés en appuyant sur les notions de secret professionnel, de déontologie et de confidentialité. Ce document vise également à prévenir toute situation de maltraitance en rappelant ce qui est entendu derrière ce vocable et la responsabilité d'alerte des *baluchonneurs*. Il peut être intéressant d'évoquer dans cette charte les conditions de protection du service (obligation des salariés de prévenir le service en cas de nouvelle demande,...).

Il est également important de fournir aux intervenants à domicile une fiche de conduite à tenir en cas de problème.



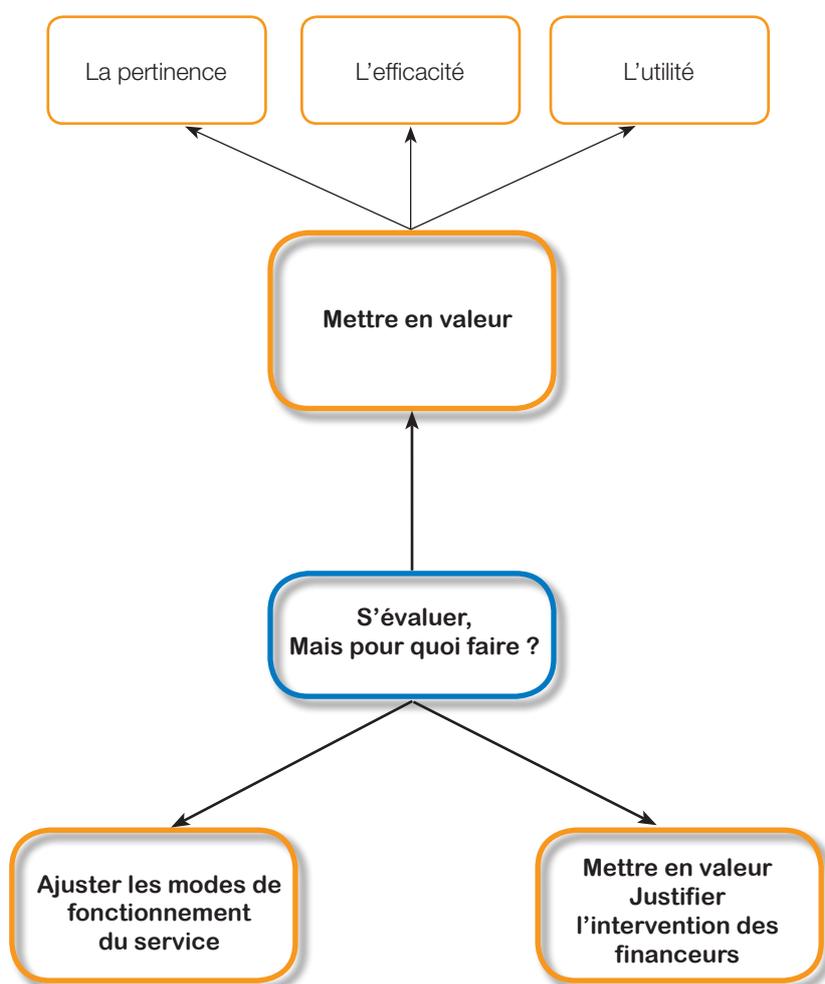
POURQUOI TOUS CES DOCUMENTS ?

Les documents présentés ci-dessus sont, en fait, des obligations réglementaires prévues par la loi de 2002.2 de rénovation de l'action sociale et médico-sociale et dans le cahier des charges de l'agrément qualité. Il est donc nécessaire de prévoir l'élaboration

de véritables *kits documentaires* à destination des *baluchonneurs* et des familles utilisatrices.

PILOTER ET ÉVALUER SON PROJET

S'évaluer mais pour quoi faire ?



Quels outils mettre en place pour évaluer l'évolution de l'activité, la qualité du service ?

Mise en place dès le lancement de l'activité de :

Plan de développement pluriannuel

Pour assurer la montée en charge du service, il est conseillé d'établir en amont du lancement de l'activité un plan de développement pluriannuel avec projection de l'évolution de l'activité jusqu'à atteinte de l'équilibre économique. Par la suite, une comparaison annuelle du développement effectif par rapport au projeté est à prévoir. Les fonctionnements du service (communication, démarchage, frais de gestion...) pourront ainsi être ajustés en fonction des résultats.

Outils de suivi de l'activité

Il est nécessaire de conduire une réflexion préalable au lancement de l'activité pour définir des indicateurs pertinents à suivre pour rendre compte de l'apport du service de répit à domicile. Le service doit être en capacité de produire des données quantitatives de suivi de l'activité (par exemple : nombre d'appels reçus, nombre de familles accompagnées, taux de transformation client, nombre d'heures effectuées, nombre de pré-devis et d'évaluations à domicile réalisés,...) permettant une évaluation plus précise du dispositif et du développement du service. Pour cela, il peut s'appuyer sur les capacités statistiques de son logiciel de gestion. Il est cependant pertinent de compléter ces données par la création d'outils spécifiques dédiés au suivi d'autres indicateurs.

Enquêtes de bilan annuel, satisfaction

La conduite d'une enquête de bilan et de satisfaction annuelle auprès des familles accompagnées par le service permet également d'ajuster certaines pratiques pour satisfaire le plus possible les attentes et besoins des familles.

Enquêtes qualitatives familles et baluchonneurs

Il peut être intéressant de conduire ponctuellement une enquête qualitative, par entretiens semi-directifs, auprès des familles accompagnées pour appréhender les situations de recours, les attentes des familles, l'impact du dispositif sur leur situation et la place du service dans l'offre de service. Cette enquête permettra de mettre en lumière la plus-value du service dans l'accompagnement des personnes fragiles à domicile.

De même, une enquête auprès des salariés peut être menée pour permettre au service d'affiner sa politique de recrutement (profils à privilégier) et de connaître les attentes des salariés par rapport à leur activité de *baluchonneur* et réajuster ainsi certains fonctionnements.

Enquêtes partenaires

Il est primordial d'évaluer régulièrement l'état des partenariats du service. Ces enquêtes donnent, dans un premier temps, la possibilité de connaître les partenariats dynamiques sur le territoire et de faire un travail de relance avec les autres. Dans un second temps, l'évaluation doit permettre d'appréhender le ressenti des professionnels par rapport au répit à domicile proposé et de connaître les freins et difficultés de recommandation rencontrés, par les acteurs de terrain.

Glossaire

AG : Assemblée Générale

APA : Allocation Personnalisée d'Autonomie

ARS : Agence Régionale de Santé

BAD : Branche de l'Aide, de l'accompagnement, des soins et des services à Domicile

CCAS : Centre Communal d'Action Sociale

CCMSA : Caisse Centrale de Mutualité Sociale Agricole

CDD : Contrat à Durée Déterminée

CDI : Contrat à Durée Indéterminée

CLIC : Centre Local d'Information et de Coordination

CNSA : Caisse Nationale de Solidarité pour l'Autonomie

CPF : Compte Personnel de Formation

DIF : Droit Individuel à la Formation

DIRECCTE : Direction Régionale des Entreprises, de la Concurrence, de la Consommation, du Travail et de l'Emploi

EHPAD : Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes

FEPEM : Fédération des Particuliers Employeurs de France

MAIA : Maison pour l'Autonomie et l'Intégration des malades d'Alzheimer

MSA : Mutualité Sociale Agricole

PCH : Prestation de Compensation du Handicap

SSIAD : Service de Soins Infirmiers à Domicile

URSSAF : Union de Recouvrement des Cotisations de Sécurité Sociale et d'Allocations Familiales

Ce guide a été réalisé par



Service de relais familial

l'Association Répit Bulle d'air Rhône-Alpes

→ www.repit-bulledair.fr

En partenariat avec



L'essentiel & plus encore

la MSA Alpes du Nord

→ www.msaalpesdunord.fr

la Caisse Centrale de MSA (CCMSA)

→ www.msa.fr



la Caisse Nationale de Solidarité pour l'Autonomie (CNSA)

→ www.cnsa.fr

→ www.pour-les-personnes-agees.gouv.fr