

## Initiatives ■ reportages

### Coopération

# Se regrouper pour enrichir son offre

À Paris, cinq structures d'aide et de soins à domicile ont choisi de mutualiser des moyens et des compétences. Ensemble, elles peuvent ainsi étendre leur offre et multiplier les projets à destination des personnes confrontées au handicap ou à la perte d'autonomie.



© Fabien Soyez

**I**ls sont une dizaine, rassemblés autour d'une longue table. « Nous sommes ici pour faire le point sur la formation commune que permet notre alliance », lance Régis Courmont,

➔ Régis Courmont et Philippe Hédin, lors de la réunion des chefs de service et des directeurs des structures Passerelles domicile.

#### Fiche technique

- ➔ **Budget de fonctionnement :** 20 millions d'euros environ
- ➔ **Effectif :** 1 200 professionnels de l'aide et du soin
- ➔ **Personnes accompagnées :** 3 500 personnes sur Paris et en proche banlieue

qui pilote le projet Passerelles domicile, aux présidents et chefs de service des cinq structures qui composent ce groupement de coopération sociale et médico-sociale (GCSMS).

En 2012, les associations Alliance domicile, La Vie à domicile et l'Union de livre III de la mutuelle UMC, UMC social, ont uni leurs efforts et créé ce groupement. Objectif : mutualiser les moyens et les compétences de leurs structures d'aide et de soins à domicile, afin de proposer une offre de services plus complète, aux populations de Paris et de proche banlieue concernées par le handicap ou la perte d'autonomie.

« Avec La Vie à domicile, nous menions

déjà depuis une dizaine d'années des actions communes », se souvient R. Courmont, directeur de l'UMC social et de son service de soins infirmiers à domicile (Ssiad). En 2006, les deux structures avaient créé Alliance domicile, une association mandataire d'aide à domicile. « Nous souhaitons formaliser ce partenariat et gagner en visibilité, face à certains grands acteurs (fondations, associations de taille importante) qui occupent le paysage », note Philippe Hédin, directeur de La Vie à domicile, un service polyvalent d'aide et de soins à domicile (Spasad).

En novembre 2013, les associations Les Amis et Action médicale et sociale



© Photos Fabrice Saxezy

De gauche à droite: Catherine Pannier, directrice du Ssiad de l'association Les Amis et Mireille Lichtlé, assistante de soins en gériologie (ASG) au sein de l'ESA de l'UMC social.

à domicile (AMSD) ont rejoint le groupement. Frédérique Perrin, directrice de l'AMSD, explique: « Alors que les agences régionales de santé (ARS) et les départements veulent réduire le nombre de structures se trouvant à la limite de leur point d'équilibre, nous regrouper et partager des coûts nous a permis de conserver notre identité, tout en choisissant nous-mêmes nos partenaires. »

### Un « guichet unique »

Depuis le plan Borloo (2005) de développement des services à la personne, « il y a une atomisation des acteurs du secteur: aujourd'hui, quelqu'un qui cherche une aide à domicile se retrouve perdu face à cette multitude d'opérateurs », remarque Ph. Hédin. Passerelles domicile offre un « guichet unique » à Paris: un seul numéro de téléphone, « avec, au bout du fil, des travailleurs sociaux qui orientent les personnes en perte d'autonomie vers l'une de nos structures, mais aussi vers des établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (Ehpad) ou des accueils de jours », explique-t-il. La présence d'une mutuelle Livre III au cœur du groupement est, pour Ph. Hédin, une innovation: « Notre point unificateur est l'accompagnement à domicile, et avec l'UMC social, nous pouvons toucher davantage de personnes, grâce à ce lien avec le monde de la mutualité. Nous pourrions à l'avenir proposer nos services à d'autres mutuelles, pour leurs propres adhérents. »

Les offres des différentes structures ont été mutualisées. Passerelles domicile propose des soins infirmiers, des équipes spécialisées Alzheimer (ESA)

et de l'aide à domicile, à travers trois Spasad, un Ssiad et un service d'aide et d'accompagnement à domicile (Saad) mandataire. Elle propose aussi, à Créteil, un accueil de jour ouvert en 2010 par La Vie à domicile, à destination des enfants et adultes en situation de handicap: Handi-Répit. Enfin, les bénéficiaires de Passerelles domicile peuvent être orientés vers les centres d'optique et d'audition mutualistes de l'UMC social.

« Mutualiser certaines activités nous permet de pallier les difficultés que nous rencontrons, car nos budgets sont de plus en plus restreints. Ainsi, sans Passerelles, nous ne pourrions pas pro-

poser à nos salariés autant de formations, adaptées à nos besoins », affirme Catherine Pannier, directrice du Ssiad des Amis. En juin, une première formation commune de cinq sessions a été mise en place, autour d'un simulateur de vieillissement. Il s'agissait de se plonger dans le quotidien d'une personne âgée, grâce à un matériel spécifique. « L'ensemble des salariés a été mélangé: il y avait des aides à domicile, des soignants, des secrétaires médicales de toutes les associations », décrit R. Courmont. « Avec des auxiliaires de vie et des soignants, nous avons pu parler de nos patients, de nos expériences. C'était intéressant pour nous, qui travaillons souvent en vase clos », indique Mireille Lichtlé, assistante de soins en gériologie (ASG) dans l'ESA de l'UMC social. Le groupement prévoit d'organiser d'autres formations mutualisées, et de mettre en place un plan de formation commun pour 2015.

### Partage d'expériences

Certains salariés peuvent aussi se croiser lors des « cafés des aidants ». Depuis octobre 2013, Passerelles domicile a organisé neuf de ces rencontres où les aidants familiaux peuvent échanger. Chaque groupe de parole est animé par deux intervenants issus d'une association différente. « Les psy- ➤

## ➤ La prévention, autre axe majeur

Passerelles domicile mise aussi sur la prévention. « Ce n'est pas encore dans la culture de l'accompagnement à domicile. Peu de structures le font », explique Philippe Hédin, directeur de La Vie à domicile. Le dispositif « évaluation, prévention et information » (EPI) propose un accompagnement à domicile des bénéficiaires par un travailleur social. « Ce dernier réalise une évaluation de la situation de la personne et l'aide à anticiper le jour où elle sera confrontée à la perte d'autonomie », décrit Régis Courmont, directeur de l'UMC social. Le groupement a aussi mis en place des ateliers, à destination des seniors et de leurs conjoints, sur les troubles de l'équilibre et sur la mémoire. Au-delà, le groupement met l'accent sur le soutien prodigué aux aidants familiaux. Outre les cafés des aidants, le GCSMS a mis en place, peu après sa création, des formations aux premiers secours pour les aidants, en partenariat avec la Croix-Rouge française. « Les accidents rencontrés par les personnes dépendantes vivant à domicile surviennent souvent en dehors de la présence d'un professionnel », note Ph. Hédin. Enfin, les ateliers « Fil mauve », animés par les salariés des structures de Passerelles domicile, permettent aux aidants proches d'une personne atteinte de la maladie d'Alzheimer de mieux comprendre la maladie.





## Initiatives reportages

› chomotriciennes, les psychologues, les ergothérapeutes et les travailleurs sociaux se mêlent et créent du lien », affirme Florence Delobelle, coordinatrice du Spasad de l'AMSD. Dans les locaux de l'UMC social, une salle aménagée reconstruit le matériel utilisé au domicile d'un bénéficiaire : lit médicalisé, lève-personne, matériel d'ergothérapie. « Les ergothérapeutes des différentes structures peuvent venir pour s'y former », explique Sophie Bobelin, ergothérapeute à l'UMC social. « Avec eux, nous avons quelques projets, comme l'achat d'un matériel spécifique mutualisé », ajoute la spé-

cialiste. De leur côté, les ESA, à la recherche de relais, s'échangent des contacts et se conseillent de nouvelles formes d'accompagnement, comme la thérapie par l'animal, actuellement expérimentée par l'UMC social.

### Sortir de l'urgence du métier

Au sein du GCSMS, les réunions de responsables de services et de coordinateurs se multiplient, autour de thématiques comme les ressources humaines, les soins, l'aide à domicile. « Le fait d'échanger nous permet de sortir de l'urgence du métier : nous prenons de la hauteur et les expériences de nos collègues d'autres structures nous inspirent », ajoute F. Delobelle. Récemment, la coordinatrice du Spasad de l'AMSD et ses infirmières ont échangé avec l'équipe de l'UMC social sur la façon d'assurer une meilleure traçabilité des soins. « Cette réflexion commune a été très fructueuse, c'est une vraie avancée », constate-t-elle. Et de conclure : « Cela permet aux encadrants d'avoir une vision partagée : nous ne sommes plus seuls face à une situation et pouvons consulter des confrères qui ont peut-être trouvé une solution à un problème que nous rencontrons. »

### Évaluation externe

Le GCSMS a aussi permis de mutualiser le recrutement : « Notre secteur est touché par des difficultés de recrutement, et quand une structure a un poste vacant, elle peut faire appel aux autres membres », explique F. Perrin. Ainsi, l'UMC social, qui était à la recherche d'une aide-soignante, a-t-elle pu recruter une salariée en fin de CDD à La Vie à domicile. « Passerelles domicile nous a aussi permis de recruter deux postes : une chargée de mission chargée des appels à projets et de la communication, ainsi qu'un responsable qualité », indique F. Perrin. Le groupement, dont les structures sont certifiées Afnor, a décidé de mener, au nom de Passerelles domicile, une démarche d'évaluation externe commune. « Cela nous permettra de définir nos points d'amélioration et de travailler



© Fabien Soyez

► Sophie Bobelin, ergothérapeute du Ssiad de l'UMC social.

dessus ensemble, pour rendre notre offre plus cohérente », remarque Ph. Hédin. Et de noter : « Ensuite, nous pourrions répondre ensemble à un bien plus grand nombre d'appels à projet. » Les membres du GCSMS ont déjà répondu à plusieurs appels à projets, dont un possible partenariat avec la maison médicale Jeanne Garnier, spécialisée dans les soins palliatifs, afin de se pencher sur la question de la fin de vie à domicile. Passerelles domicile porte un projet concernant l'accès aux soins d'optique et d'audition pour les personnes handicapées ou dépendantes isolées. Financé par le Comité national coordination action handicap (CCAHD), ce projet permet la mise en place d'un accompagnement « de A à Z » des personnes ayant besoin de soins d'optique ou d'audition.

Pour les personnes accompagnées par les membres de Passerelles domicile, l'effet du groupement n'est pas forcément visible du premier coup d'œil. « L'impact est indirect. Mais améliorer la qualité de notre offre grâce à une réflexion collective et à la mise en commun d'outils leur est clairement bénéfique », constate F. Delobelle. « Il reste encore des choses à ajuster : le groupement est récent et il nous faut mobiliser davantage les salariés. Coordonner cinq structures, s'accorder n'est jamais simple, mais c'est possible », conclut Ph. Hédin. ■

Fabien Soyez

## Ce qu'ils en pensent

« Chaque membre a son domaine de compétence et en fait profiter les autres, c'est très enrichissant. »

Frédérique Perrin

« Des choses fonctionnent bien, ici ? Je vais en parler à l'extérieur. Des choses fonctionnent moins bien ? Je vais demander à l'extérieur, à des collègues d'autres structures, s'ils ont des solutions. »

Améthyste Durand, psychologue au Ssiad de l'UMC social

### CONTACT

Passerelles domicile  
36, rue du Chemin-Vert, 75011 Paris  
Tél. : 01 43 15 03 20  
E-mail : contact.passerelles-domicile@orange.fr

