

08-02-12

Montpellier

journée  
Aide à domicile



## COMPTE RENDU DE LA TABLE RONDE N°3 EVALUATIONS, RENOUVELLEMENTS D'AUTORISATION ET D'AGREMENT

### ANIMATEUR :

Daniel ZIELINSKI - UNCCAS

### PARTICIPANTS :

Françoise MAURIERES – CCAS DE CUGNAUX

Caroline LUSSATO – CCAS DE SETE

Marie – Christine VIEUSSES – CONSEIL GENERAL DE HAUTE GARONNE

---

### Françoise MAURIERES ([Powerpoint](#))

La ville de Cugnaux est une ville de 16 000 habitants. Les personnes âgées représentent 18% de la population. S'agissant de l'évaluation externe du service d'aide à domicile, jusqu'en 2011, les CCAS/CIAS avaient l'obligation de recourir à un marché public (MAPA). Le cahier des charges du marché passé selon la procédure adaptée a été communiqué à 4 organismes connus. Le prix de l'évaluation externe du service s'est élevé à environ 5400 euros. Petite précision : nous avons un petit service d'aide à domicile. L'évaluation externe s'est réalisée en 3 phases :

- 1<sup>ère</sup> phase : constitution d'un questionnaire avec précision des objectifs propres au service d'aide à domicile. Deux objectifs se sont dessinés : améliorer l'organisation et augmenter la lisibilité de l'offre.
- 2<sup>ème</sup> phase : collecte d'informations (observation, rencontres, entretiens, réunions...)
- 3<sup>ème</sup> phase : rédaction d'un rapport final

Le bilan de cette évaluation externe est le suivant :

- L'ensemble du personnel du service d'aide à domicile a pu participer à la démarche
- Le conseil d'administration a régulièrement été informé
- Le temps de l'évaluation a permis d'éclairer les métiers et l'organisation, dans une optique d'amélioration du service

Le point positif principal de cette évaluation est que nous avons pu revisiter l'ensemble des documents supports de l'activité du service d'aide à domicile.

### Caroline LUSSATO ([Powerpoint](#))

Notre service d'aide à domicile a 5 ans d'existence et a donc mené une évaluation interne. Nous avons bénéficié du programme d'accompagnement THETIS, piloté par l'ANSP et l'ANACT. Il y a eu une participation large à la démarche lors de rencontres planifiées sur 2 mois et nous avons pu déterminer nos points forts et nos points faibles (difficultés horaires, par exemple). Ces points forts et ces points faibles ont pu être repérés en distinguant l'étape de la définition de l'objectif et celle de sa mise en œuvre. La présence d'un cabinet extérieur a été un point très positif car cela a permis

de favoriser les échanges. Cette démarche d'évaluation a également fait ressortir le caractère indispensable de la traçabilité.

### **Marie-Christine VIEUSSES**

Je suis responsable du maintien à domicile au conseil général de Haute Garonne. J'ai notamment en charge d'accompagner les services d'aide à domicile dans leur mission de prise en charge des bénéficiaires. Sur notre territoire, nous avons 45 services tarifés : 24 services publics, 21 privés associatifs. Les services d'aide à domicile publics représentent 640 ETP pour 835 000 heures. Ils représentent 38% des heures totales tarifées.

La problématique actuelle est à la fois d'optimiser les coûts mais aussi d'améliorer la qualité de l'accompagnement. L'évaluation a pour avantage d'inciter les services au formalisme, à adopter une méthode, à améliorer le contenu. La démarche renforce le dialogue de gestion avec les services. Elle ne doit pas être vue comme un couperet, elle doit être perçue comme un moyen de renforcer l'axe de l'amélioration. Le renouvellement de l'autorisation est tacite sauf si les résultats de l'évaluation sont défavorables. Ce cas reste exceptionnel, marginal.