

DOC⁴⁶

domicile

REVUE PRATIQUE AIDE ET SOINS À LA PERSONNE DÉPENDANTE

NUMÉRO
SPÉCIAL

Comprendre la **tarification** des services d'aide à domicile

- Actualité
- Regards croisés d'experts
- La détermination d'un prix
- Analyses selon les différents types de services (Saad, Ssiad, Spasad)
- Les CPOM en question



Le prix de la **relation d'aide**

Les débats sur la tarification offrent le triste spectacle d'une culture administrative qui n'entend pas la voix des usagers, qui les divise pour mieux les opposer, et qui ne reconnaît comme langage que l'expression de la force ou le recours à la menace. Pourtant, l'aide à domicile constitue aujourd'hui l'un des hauts lieux de la pratique du care, ce prendre soin qui nous apprend à être attentionné envers les plus faibles. Et si l'on abordait les questions sur la tarification et le financement de l'aide à domicile, avec bienveillance et en sollicitant le point de vue des personnes aidées sur ce qu'elles ont à payer ?

Bien plus que des tâches ménagères

Pour les clients des services d'aide et d'accompagnement à domicile, c'est-à-dire les personnes qui paient tout ou partie de leurs aides, il est fréquent de les entendre dire que : « Ça coûte trop cher ». Si l'on compare le prix moyen d'une heure d'aide à domicile, avec une autre presta-

tion de service d'une valeur équivalente, comme une consultation chez un médecin, on comprend mieux ce que les personnes ont l'impression de payer chèrement : des tâches ménagères. En effet, il est courant de penser qu'il n'y a pas besoin de diplôme ni de qualification particulière pour savoir passer la serpillière ou bien faire la vaisselle. Encore très souvent, les personnes aidées et les aidants



Mylène Chambon,
anthropologue (émiCité)



et Franck Guichet,
sociologue (émiCité)
www.emicité.fr

Photo : Viacheslav Iakobchuk



LA DÉTERMINATION D'UN PRIX

Constat

Dans les débats sur la tarification et le financement des services d'aide et d'accompagnement à domicile, la voix des personnes aidées ne compte pas. D'abord parce qu'on ne leur donne pas la parole : comment pourraient-elles comprendre des questions d'une complexité telle que seuls quelques experts peuvent véritablement en saisir les enjeux ? Ensuite parce que la participation financière des personnes aidées est clivée : d'un côté des bénéficiaires de l'Apa qui ont un reste à charge, de l'autre côté des bénéficiaires de la PCH qui normalement ne devraient rien payer. Enfin, parce que les personnes aidées ne sont pas organisées collectivement pour imposer des représentants qui défendent leurs intérêts, à l'exception notable des personnes en situation de handicap, dont les associations représentatives ont milité pour préserver la gratuité des aides...

risé dans la prestation de service qui est proposée aux personnes aidées. Pourtant, les personnes montrent qu'elles le reconnaissent et qu'elles l'apprécient, puisqu'elles donnent aux auxiliaires de nombreux cadeaux pour les remercier de leur présence à leurs côtés : combien seraient-elles prêtes à déboursier en plus pour s'attacher les services d'une auxiliaire en particulier ? D'une manière plus générale, on peut se demander : quelle valeur donner à cette relation d'aide et comment la financer ? Puisque les personnes aidées apparaissent comme les premiers bénéficiaires du confort, de la sécurité et de la liberté que cette relation d'aide leur apporte, il ne semblerait pas illogique de leur demander d'y mettre le prix. Mais les bénéfices de la relation d'aide ne se limitent pas à la sphère de la personne aidée. Quand une auxiliaire de vie veille sur tout ce qui pourrait affecter son état de santé, c'est également l'entourage de la personne qui retrouve une certaine tranquillité. C'est aussi notre système de santé qui évite bien des dépenses inutiles, et c'est enfin l'adhésion à notre protection sociale qui se renforce par la garantie que les personnes les plus vulnérables ne seront pas abandonnées. La participation des personnes aidées au financement de l'aide à domicile ne doit pas

être écartée d'emblée, en raison notamment d'une posture idéologique qui considérerait que l'aide est un bien collectif et gratuit.

La participation des personnes aidées : quels enjeux ?

D'un point de vue empirique, on constate que les personnes aidées accordent de la valeur à la relation d'aide que les auxiliaires de vie parviennent à instaurer, et qu'elles leur proposent des moyens de rétribution sous la forme de dons.

Pour les services d'aide et d'accompagnement à domicile, dont la plupart se retrouvent aujourd'hui structurellement en déficit, il y a un enjeu fort à penser les personnes aidées comme des acteurs pouvant contribuer à changer le modèle économique. Pour cela, il s'agit de mieux expliquer aux personnes aidées ce que sont les métiers de l'aide à domicile et en quoi leur participation financière peut être nécessaire pour reconnaître les compétences des intervenants à domicile. On peut ainsi espérer que c'est en donnant aux personnes aidées la possibilité de jouer un rôle plus décisif dans la reconnaissance de la professionnalisation, que les services d'aide et d'accompagnement à domicile parviendront à retrouver le souffle de la vitalité. ■

considèrent les intervenants à domicile comme des « aides ménagères » dont le travail consiste uniquement à réaliser les tâches qu'ils ne parviennent plus à effectuer eux-mêmes. Les personnes aidées ont donc l'impression que les auxiliaires de vie n'ont pas de savoir-faire propres, contrairement aux professionnels de santé – comme les infirmiers ou les kinésithérapeutes – qui exercent des compétences spécifiques qu'elles ne détiennent pas. Pourtant, les personnes aidées attendent de leurs auxiliaires de vie bien plus que des tâches ménagères : qu'elles soient gentilles et qu'elles les écoutent, qu'elles soient vigilantes et qu'elles les rassurent, qu'elles soient discrètes pour pouvoir se confier à elles... Autant de qualités personnelles qui relèveraient de savoir-être, sans que cela ne soit reconnu comme des preuves de compétences.

Comment financer la relation d'aide ?

Alors que l'instauration d'une relation d'aide fait pleinement partie du travail et des missions des auxiliaires de vie, ce rôle reste implicite et non valo-

Les petits cadeaux : l'expression d'une gratitude

Si l'on regarde plus précisément les relations existantes entre les personnes aidées et leurs auxiliaires de vie, on peut observer de nombreux témoignages d'affection. Par exemple, il est fréquent que les personnes aidées offrent de petits cadeaux à leurs auxiliaires : des chocolats pour Pâques ou à Noël, des étrennes pour le nouvel an, des jouets pour l'anniversaire de leurs enfants, etc. Le plus souvent, il s'agit de dons sans valeur marchande, comme de la nourriture, du linge de maison, des ustensiles de cuisine anciens, mais il arrive aussi que les personnes aidées leur offrent des objets de valeurs tels que des bijoux ou des œuvres d'art. Pour protéger les auxiliaires du risque d'être accusé de vol, les services tentent d'interdire tous ces cadeaux petits ou grands. Mais pour les personnes aidées, les présents offerts aux auxiliaires sont bien souvent l'expression de leur gratitude. Contrairement à l'argent qu'elles versent aux services pour régler la facture des prestations fournies (ou bien payer un abonnement, comme c'est le cas dans certains départements innovants), les personnes aidées destinent ces cadeaux spécifiquement à leurs auxiliaires de vie, pas à toutes mais à celles qu'elles apprécient, celles en qui elles ont confiance et avec qui elles partagent leurs soucis. Ces cadeaux montrent que les personnes mesurent bien l'importance de la relation d'aide, c'est-à-dire toutes les attentions déployées par les auxiliaires pour respecter leur singularité, pour adopter une manière de faire qui leur convient, ou même pour anticiper leurs besoins et ainsi leur éviter d'avoir à demander de l'aide.