

TOUS NOS VŒUX POUR 2011...
... EN ATTENDANT LE 5^{ÈME} RISQUE

Une semaine après leur nomination, R. Bachelot et M-A. Montchamp recevaient l'AD-PA, ce qui montre leur volonté de dialogue et d'ouverture envers notre secteur.

Ce fut l'occasion d'échanger largement et de manière approfondie sur la réforme de l'aide à l'autonomie et les positions de l'AD-PA. Les deux Ministres ont présenté les grandes lignes de la consultation nationale à venir.

L'AD-PA a indiqué que si la réforme lui convenait, elle la soutiendrait sans qu'on puisse la soupçonner d'être aux ordres de la majorité présidentielle, que si elle était mauvaise, elle la dénoncerait, sans être inféodée à l'opposition, et que si elle était moyenne, elle le dirait comme tel, sans être au service des centristes.

L'AD-PA a, bien sûr, rappelé ses attentes par rapport aux autres dossiers d'actualité : utilisation des crédits de la CNSA, création de mesures d'urgence pour l'aide à domicile, instauration de clapet de maintien des moyens dans tous les établissements.

Parallèlement au dialogue avec les Pouvoirs Publics, le prolongement par le Parlement des baisses de crédits en établissement, et le problème des exonérations dans l'aide à domicile doivent nous pousser à approfondir notre réflexion sur les modalités de sensibilisation des responsables aux enjeux de l'aide à nos aînés. La manifestation du 9 novembre en est une. Elle peut être renouvelée et d'autres doivent être réfléchies.

Gageons que le débat qui s'ouvre permettra d'approfondir ces réflexions et les nécessaires réformes du système.

C'est le vœu que nous formulons à côté de tous ceux qui vous concernent vous et vos proches... car on prend bien soin des autres quand on prend bien soin de soi.

Pascal Champvert
Président de l'AD-PA
Directeur Saint-Maur, Sucy, Bonneuil (94)

NOTEZ SUR VOS AGENDAS

COLLOQUE AD-PA**20 au 22 mars 2011
à Paris**

SOMMAIRE



ÉDITORIAL	1
INVITÉ : J.-R. LOUBAT	2-3
POSITIONNEMENTS	4-5
EN BREF	6
ÉVALUATION	7
DOMICILE	8
CITOYENNETÉ	9-10
LIVRES	11
COLLOQUE AD-PA	12

www.ad-pa.fr

*L'AD-PA (Association des Directeurs au service des Personnes Agées)
regroupe les Directeurs d'établissements de services à domicile et de coordinations.*

UNE CONTRIBUTION MÉTHODOLOGIQUE À LA DÉMARCHE QUALITÉ DANS LES ÉTABLISSEMENTS

Jean-René Loubat

« L'Agence nationale de l'évaluation et de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux a pour objet de développer une culture de la bientraitance (...) Il faut agir pour que ceux qui usent, dans la plupart des cas malgré eux, des prestations des établissements et services, en soient des bénéficiaires. »¹

¹ Préliminaires de la recommandation-cadre sur la bientraitance de l'ANESM.

Pour une démarche de progrès continue et durable

De nombreux établissements sont en train de réaliser, d'une manière ou d'une autre, l'autoévaluation de la qualité des prestations qu'ils délivrent, mais il existe le risque d'être trop obnubilé¹ par la finalité du rapport d'évaluation interne qui en découle, alors qu'il ne s'agit que de la première étape de la mise en œuvre d'une démarche qualité. Bref, **l'évaluation interne, comme tout processus d'évaluation, ne doit pas faire écran à l'essentiel : intégrer une démarche de progrès dans l'organisation durable des établissements et services médico-sociaux et dans la culture des professionnels, tout cela au service des personnes accueillies.**

Dans la forêt d'approches, de mé-

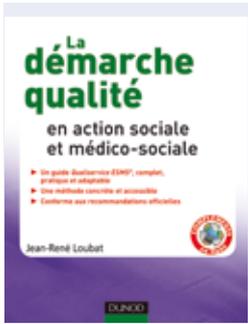
¹ Ali Boukelal pointe ce risque dans son numéro spécial des *Cahiers de l'Actif* : *Évaluation interne et qualité*, n°366/367, 2006.



thodes, de concepts et de référentiels qui existent à l'heure actuelle en matière de qualité dans les secteurs qui nous intéressent, nous avons voulu tracer un chemin permettant au praticien de se rendre simplement et efficacement d'un point à un autre, après avoir pris la mesure, bien entendu, de tous les enjeux et de toute la complexité d'une telle démarche. C'est-à-dire, de lui permettre de mener à bien une autoévaluation de la qualité de son établissement, de son service, ou de son pôle d'établissements, mais aussi de pouvoir intégrer celle-ci à une démarche plus durable d'*amélioration continue de la*

qualité ; cette dernière demeurant l'objectif de toute préoccupation et de toute évaluation qualitatives. Bref, c'est la logique du «guide» qui a inspiré notre approche et non celle de l'essayiste.

Nous n'avons pas la prétention de montrer la seule ou la vraie voie – il n'en existe pas davantage en qualité que dans beaucoup d'autres domaines – mais de proposer une démarche lisible et cohérente, en prise tout à la fois sur les orientations et préconisations données par les textes, sur les exigences méthodologiques d'une démarche de qualité de service et sur les réalités professionnelles de terrain.



Un véritable manuel pratique afin de mettre en œuvre une démarche qualité participative au sein de son établissement ou service.

actuellement les secteurs social et médico-social en matière de qualité, ce véritable guide pratique trace un chemin pour le dirigeant et le praticien qui souhaitent :

- réaliser l'autoévaluation de la qualité dans son association, son établissement ou son service ;
- promouvoir une démarche durable d'amélioration continue de la qualité.

Cette démarche s'inscrit pleinement dans la philosophie de l'ANESM, centrée sur la bientraitance et les bénéficiaires des établissements et services. Sans négliger pour autant les enjeux et les réflexions

théoriques préalables à la mise en œuvre d'une telle démarche, l'auteur présente :

- une méthodologie concrète afin de mettre en place un système qualité ne nécessitant pas de moyens très importants ;
- un référentiel à la fois très exhaustif et adaptatif à divers établissements et services.

La démarche mise sur la participation des personnels, les invitant à une revue complète des pratiques professionnelles et du fonctionnement de leur structure.

Dans la forêt de concepts, de référentiels et d'approches, qui caractérise

Dunod - 188 p. - 27 €

■ Logique systémique, exhaustivité, adaptabilité et réalisme

Le premier principe de l'ouvrage pratique que nous proposons aux professionnels est de partir d'une logique générale et systémique des organisations, et non d'un point de vue particulier, pour identifier l'objet de la qualité. Ainsi, l'approche et le référentiel présentés visent l'ensemble des préoccupations d'une organisation, articulées autour d'un triptyque fondamental : le *produit*, la *relation client* et le *processus*. Le produit désignant les prestations proposées par l'établissement qui fondent son existence même (sa valeur ajoutée) ; la relation client désignant les modalités qui caractérisent les relations que cet établissement entretient avec les personnes qu'il accueille ; le processus désignant l'ensemble des modes d'organisation et d'utilisation des ressources humaines et matérielles qui permettent de mettre le produit à disposition de ses destinataires. Bien entendu, notre ouvrage développe

ces concepts en les adaptant au champ de l'action médico-sociale. Le second principe, qui découle du précédent, est celui de l'exhaustivité : comprendre que le référentiel que nous proposons embrasse précisément le maximum de préoccupations sans laisser dans l'ombre des pans entiers du fonctionnement d'un établissement ou d'un service. L'utilisateur pourra constater que si tous les « incontournables » du CNESMS, puis les recommandations de l'ANESM, sont intégrés dans le référentiel (certes dans une architecture différente), ce dernier va beaucoup plus loin et propose un outil permettant de réaliser une revue qualité complète de sa structure. Le troisième principe est celui de l'adaptabilité : parce que la transversalité des préoccupations a été privilégiée, des établissements et services très divers peuvent se servir de ce référentiel. Les indicateurs de la *relation client* et du

processus sont a priori communs à toutes les *structures* ; quant aux indicateurs des prestations, chaque établissement ou service ne retiendra que ce qui le concerne. Quoiqu'il en soit, l'ensemble de l'outil est organisé par domaines et composantes et conçu pour être « utilisé à la carte ». Enfin, le quatrième principe est celui du réalisme : nous avons voulu mettre à profit notre longue expérience de consultant pour proposer une démarche qui ne nécessite pas de moyens très importants, qui ne coûte pas très cher, qui possède des indicateurs concrets renvoyant à des pratiques professionnelles que connaissent bien les acteurs des établissements et services. Si l'on s'inscrit dans une véritable démarche qualité, et non pas dans un exercice technocratique, il est impérieux que les acteurs de terrain puissent appréhender les indicateurs et les relier à leurs actions professionnelles.

■ Des outils au service d'une cause

Plus précisément, notre ouvrage évoque un certain nombre de réflexions conceptuelles préliminaires à la détermination d'une démarche qualité et de ses orientations méthodologiques. Il aborde également très concrètement les diverses questions pratiques que posent la réalisation d'une autoévaluation de la qualité et la mise en place d'une démarche d'amélioration continue de la qualité : qu'il s'agisse de définir le rôle des groupes d'évaluation et des groupes de progrès ou des référents qualité, les conditions d'uti-

lisation du référentiel, le contenu du rapport d'autoévaluation, bref, de tout ce qui constitue un « système qualité ». **Il propose enfin un guide d'évaluation de la qualité, que nous avons baptisé Quali-service ESMS®, qui se compose de trois volets : la qualité des prestations, la qualité de la relation client et la qualité du processus.** Ponctons cette présentation par un credo : quelles que puissent être les critiques constructives que l'on peut poser à l'égard des textes officiels, de la DGAS, du

CNESMS et de l'ANESM, nous nous inscrivons résolument depuis le début dans leur intention et leur philosophie. Selon nous, ils vont largement dans le bon sens de l'histoire et contribuent à une évolution positive, à la fois culturelle, éthique, professionnelle, sociale et économique, des secteurs social et médico-social, secteurs qui sont appelés à prendre une place de plus en plus importante dans notre société. Œuvrer pour l'amélioration de leur qualité est une grande et noble entreprise.

SUPPRIMER UN JOUR DE RTT POUR FINANCER L'AIDE AUX PERSONNES ÂGÉES ? - 18 octobre

Dans un entretien au Journal du Dimanche, Laurent Hénart propose cette solution.

L'AD-PA rappelle qu'elle souhaite un financement basé sur la solidarité nationale et qui recueille l'assentiment le plus large des Français.

Dans le climat actuel de la Réforme des Retraites, l'AD-PA doute que la proposition de L. Hénart recueille l'assentiment des représentants des salariés, ce qui paraît condamner cette solution.

Au-delà, les retards français imposent de trouver des financements bien supérieurs à une journée de travail ; il faudrait, si on allait dans ce sens, supprimer la 5^{ème} semaine de congés payés, ce que personne ne défend.

L'AD-PA souhaite donc que l'aide aux personnes âgées fragilisées fasse l'objet d'un grand débat dans le cadre de la création du 5^{ème} risque annoncé par le Président de la République.

Dans l'urgence, l'Association demande que l'Etat et l'Assurance Maladie rendent l'intégralité des 700 millions d'euros soustraits à la CNSA et que les Pouvoirs Publics respectent leurs engagements en augmentant le nombre de professionnels dans le cadre d'une politique de bienveillance de nos aînés, et non le contraire, comme ils le font actuellement à domicile comme en établissement.

CONSEIL DE LA CNSA : LA SOCIÉTÉ CIVILE REFUSE LA BAISSSE DES AIDES AUX PERSONNES ÂGÉES ET HANDICAPÉES - 21 octobre

Au Conseil de la CNSA, les partenaires sociaux (employeurs et salariés), les représentants des personnes âgées, personnes handicapées, et professionnels ont refusé le budget fixé par l'Etat ; ils ont reçu le soutien du représentant des Conseils Généraux.

Ainsi l'OGD (Objectif Global des Dépenses) pour les personnes âgées 2011 est présenté en augmentation de 4%, alors que sont repris 100 millions sur le budget 2010, 118 millions sur les réserves de la CNSA, et 160 millions de crédits gelés autoritairement. L'augmentation 2011 est donc quasiment nulle.

Aucune place nouvelle ne pourra donc être créée, alors que l'Etat en annonce plusieurs centaines de milliers ! Le seul moyen pour lui est de prolonger sa logique folle, empêchant la CNSA de dépenser ses crédits pour les représenter l'année suivante comme des budgets nouveaux, et poursuivre les détournements des crédits du jour férié supprimé.

Plus grave, cette absence de crédits nouveaux entraîne la baisse des moyens de l'ensemble des établissements et services aidant les personnes âgées au quotidien conduisant l'Etat à demander aux

responsables des « suppressions de postes sans licenciements » ; de même, l'Etat refuse d'aider les associations d'aide à domicile en pleine asphyxie financière ;

Tout cela conduit à une politique à l'opposé de la bienveillance des personnes âgées annoncée dans les discours officiels.

Prendre l'argent des vieilles dames, même en période de crise, c'est précisément la définition de la maltraitance financière.

La seule solution pour sortir de cette situation dramatique est la création du 5^{ème} risque annoncée par le Président de la République.

L'AD-PA SATISFAITE DES ANNONCES DU PRÉSIDENT SARKOZY, ATTEND DES SIGNES TANGIBLES À COURT TERME - 17 novembre

Dans son intervention télévisée, le Président de la République a annoncé la tenue d'un grand débat sur ce qu'il a appelé la dépendance.

Il a tout d'abord insisté, à juste titre, sur la nécessité de respecter la dignité de nos aînés. C'est pourquoi l'AD-PA préfère parler d'aide à l'autonomie et attend que cette réforme permette d'améliorer les aides aux personnes concernées, en augmentant le nombre de professionnels à leurs côtés, à domicile et en établissement, et en limitant les coûts par-

fois famélique qu'elles supportent. L'AD-PA est satisfaite que le Président ait annoncé un grand débat jusqu'à l'été, afin de rechercher un accord, le plus large possible, sur le financement de cette nouvelle prestation. Pour autant, parler de la création « d'une cinquième branche », comme l'a fait le Président, implique pour l'AD-PA la mise en place d'un financement basé sur la solidarité nationale et donc limitant l'intervention des assurances à un rôle complémentaire.

Par ailleurs, l'AD-PA souhaite la mise en place d'une prestation unique pour les personnes âgées et handicapées quel que soit leur âge. Cette dynamique étant lancée, l'AD-PA attend les premiers signes de cette volonté et demande aux Pouvoirs Publics de renoncer définitivement à toute reprise de crédits du jour férié et toute suppression d'emploi dans les établissements et services à domicile.

L'AD-PA INQUIÈTE DE CERTAINS PROPOS DE FRANÇOIS FILLON - 25 novembre

L'AD-PA a dit et maintient sa satisfaction quant à l'intervention du Président de la République sur la perspective d'un 5^{ème} risque pour l'aide à l'autonomie et sur le calendrier de concertation prévu.

L'association est, de ce fait, inquiète

de l'intervention du Premier Ministre qui étend la démarche annoncée à une réflexion sur les équilibres de la protection sociale.

L'AD-PA attend bien qu'on indique comment on financera la nouvelle prestation, afin de ne pas créer un

déficit nouveau ; pour autant, elle demande que la réflexion sur le sujet soit spécifique et que l'indispensable amélioration de l'aide aux personnes âgées et handicapées ne soit pas noyée dans des problématiques trop larges.

Le 9 novembre, l'AD-PA, la FNAPAEF et leurs partenaires regroupaient 200 personnes dans une manifestation symbolique aboutissant au Sénat, afin d'alerter sur la nécessaire amélioration de l'aide aux personnes âgées. La journée s'est terminée par une conférence de presse.

Une opération à renouveler si la réforme de l'aide à l'autonomie n'est pas à la hauteur des enjeux !





**Pour la défense
des personnes âgées fragilisées**

Budgets en baisse, suppressions de personnels, cessations d'activité sont intolérables alors que :

- Les coûts supportés par les personnes âgées et leurs familles sont excessifs en établissement et grandissants à domicile.
- Les Pouvoirs Publics eux-mêmes reconnaissent que les aides sont insuffisantes pour les personnes âgées fragilisées.
- L'argent du jour férié et les crédits votés par le Parlement pour les personnes âgées doivent être intégralement affectés à leur aide.
- Une grande réforme de l'aide aux personnes âgées et handicapées (5^{ème} risque) est annoncée régulièrement par le Président de la République.
- Le secteur peut contribuer à la sortie de la crise en créant des centaines de milliers d'emplois en établissements et à domicile.



De droite à gauche :
P. Bocher (FNAPAEF), H. Vidor (ADESSA-Domicile),
D. Sapy (FNAQPA), P. Champvert (AD-PA),
J. Le Gall (FNAPAEF), E. Verry (UNA).

FORMATION ÉVALUATION

**ÉVALUATION EXTERNE...
COMMENT S'EN SORTIR ?**

ATTENTION PIÈGE !

Toulouse le 10 janvier,
Rouen le 17 janvier

Coût de la journée de formation 220€
(180€ pour les adhérents AD-PA)

Renseignements, pré-inscription – Norbert Navarro
norbert.navarro@wanadoo.fr – 04 73 68 02 83

Réunion régionale Haute-Normandie
lundi 17 janvier de 17h à 19h
Établissement Public Départemental de Grugny (76)
Animée par N. Navarro, D. Larchevêque et MP. Mongaux

Réunion Lorraine
jeudi 20 janvier de 10h30 à 13h
Maison de retraite
3 Voie Romaine, Vaucouleurs (55)
N. Zanetti nous recevra avec P. Champvert et R. Laval

MÉDECIN COORDONATEUR EHPAD

EHPAD DE 68 LITS recherche un médecin Coordonateur,
Poste libre de suite, à temps partiel 0.30 ETP, Travail en collaboration
avec une Cadre de santé. Convention 51

Contact : A-M Vincent
04 72 91 25 00
amv.madameure@wanadoo.fr

AD-PA PROVENCE ALPES CÔTE-D'AZUR

Ghislaine Nicolas-Charvet
devient la CR adjointe
domicile de la région PACA

**AMIS
ADHÉRENTS**

L'AD-PA adresse des
INFOS CHAQUE SEMAINE
à ses adhérents par courrier
électronique. Si vous ne les
recevez pas, indiquez-le
nous à ad-pa@orange.fr
et indiquez-nous vos
changements d'adresse !

Les foyers de travailleurs face au défi de résidents vieillissants

Les foyers de travailleurs migrants (FTM) sont confrontés au vieillissement d'une part importante de leurs résidents, les travailleurs maghrébins à la retraite, s'inquiète le Haut comité pour le logement des personnes défavorisées dans son 16^e rapport présenté vendredi. Construits dans les années 7^e pour loger une main d'œuvre sollicitée par les industries, les FTM continuent d'avoir une place à part dans l'offre de logement en France. Ils comptent 110.000 places dont 50% en Île-de-France.

« Public "historique" des foyers, les travailleurs maghrébins ont constitué la majorité des résidents et alors que la plupart d'entre eux ont atteint l'âge de la retraite, ils y sont toujours présents », constate le rapport. Selon les chiffres d'Adoma (ex-Sonacotra), acteur majeur du secteur, les Maghrébins représentent environ 50% des résidents et 90% des résidents de plus de 75 ans. « Une population vieillissante développe les pathologies de la vieillesse », a souligné Xavier Emmanuelli, président du Samu social de Paris et président du Haut comité.

Les « chibanis » (ceux qui ont des « cheveux blancs », en arabe) ont eu des vies professionnelles dans le BTP (les « hommes du béton ») ou les mines et la construction automobile (les « hommes du fer ») qui les a exposés à de « multiples pathologies », note le Haut comité. Or les FTM sont « un habitat plus adapté au passage qu'à une

installation durable, et qui est encore souvent loin des standards du confort moderne », rappelle-t-il pudiquement.

Depuis 1995, les pouvoirs publics ont enclenché la transformation des FTM en résidences sociales pour éradiquer un type d'habitat à la limite de l'indécence : des foyers avec des chambres de 4,5m² n'existent presque plus, il en reste avec des chambres de 7m², avec sanitaires collectifs. À ce jour, 210 foyers sur les 680 recensés ont fait l'objet de ce plan. Vieillir dans un foyer pose des problèmes tant pour les résidents que les intervenants : l'exiguïté des lieux « n'est pas adaptée à l'intervention des services d'aide à domicile », auxquels d'ailleurs les chibanis ont peu recours en raison de « résistances culturelles ou psychologiques », note le rapport.

« Il existe heureusement des solidarités qui fonctionnent à l'intérieur du foyer, par exemple pour les repas qui sont pris en commun. Cependant ces solidarités ne sont pas systématiques et elles trouvent leurs limites quand les problèmes s'aggravent », fait valoir le Haut comité. Quant à l'adaptation des lieux – installation de barres d'appui dans les sanitaires, douches sans seuil, surélévation des lits, etc. – elle peut se faire lors de la reconstruction ou reconstruction des foyers. Mais alors qu'elle « relève de l'urgence et dans l'ensemble des foyers », elle n'est pas partout à l'ordre du jour.

source AFP

L'AD-PA EST HABILITÉE PAR L'ANESM POUR RÉALISER LES ÉVALUATIONS EXTERNES, ET CE, DÈS 2011

Norbert Navarro,
Vice-président de l'AD-PA

Le 15 juillet a été publiée au B.O. Santé – Protection sociale – Solidarité 2010/6, page 123, la décision qui habilite l'AD-PA à réaliser les évaluations externes, telles que prescrites par la loi 2002-2.

La légitimité et l'implication de l'AD-PA pour la promotion et d'amélioration de la qualité dans les établissements et services pour personnes âgées n'est plus à démontrer, et surtout n'est pas récente (ce qui est loin d'être le cas pour tous). En effet, nous avons participé à la réalisation et à la promotion des référentiels et des normes les plus connues du secteur (AFNOR, Qualicert, Eva...), puis, membre de la Commission technique permanente du Conseil National de l'évaluation (CNESM), nous sommes aujourd'hui présents et très actifs au Conseil d'Orientation Stratégique (COS) de l'ANESM qui a pris sa suite.

Nos représentants sont égale-

ment très impliqués dans les différents groupes de travail organisés par l'ANESM pour la réflexion et la rédaction des recommandations de bonnes pratiques.

Depuis maintenant six mois, l'AD-PA organise une série de journées de formation décentralisées sur le thème *Évaluation externe... Attention piège ! Comment ne pas se faire avoir...* De nouvelles journées sont d'ailleurs déjà programmées, sur Toulouse, Rouen...

Voici pourquoi, dès à présent, l'AD-PA commence à s'organiser pour pouvoir proposer la réalisation d'évaluations externes, ainsi que l'accompagnement des établissements et services qui voudront préparer

leur évaluation et ce dès l'année prochaine. Et ce bien sûr à des coûts «AD-PA».

Attention, un point important : pour les directeurs d'établissements ou de services qui souhaiteraient faire réaliser leur évaluation externe par l'AD-PA dès 2011, en l'état actuel de la réglementation, il est indispensable que la cotisation 2011 du responsable d'établissement ou service ne soit pas réglée par l'établissement, mais qu'elle le soit par un chèque ou un règlement personnel du directeur.

Dans le cas contraire, il y aurait conflit d'intérêt, et pour l'instant, l'AD-PA ne pourrait pas assurer directement la réalisation de ces évaluations.

Norbert Navarro a été élu au bureau du comité d'orientation Stratégique de l'ANESM (Agence Nationale de l'Évaluation et de la qualité des établissements et Services sociaux et Médico-sociaux) et Pascal Champvert entre au conseil d'administration.



© Olivier Rolife /
Abbaye-Bords de Marne

SSIAD : RÉFORME DE LA TARIFICATION

Suite à la décision de la profession de suspendre la réponse à l'enquête sur les SSIAD, la Secrétaire d'Etat aux Aînés de l'époque, Nora Berra, a signé un courrier précisant la position de l'Etat sur le sujet. De nombreux éléments répondant aux demandes de la profession, les organisations ont décidé de proposer aux services de répondre à l'enquête. Pour autant, certaines questions restent entières et sont rappelées dans le courrier commun.

Position du Secrétariat d'Etat chargé des Aînés

Par courrier en date du 20 octobre 2010, vous avez appelé mon attention sur les suites de la réunion du jeudi 14 octobre dernier portant sur la future réforme de la tarification des services de soins infirmiers à domicile (SSIAD).

Comme je vous l'ai dit lors de cette réunion, je vous réaffirme mon engagement d'une concertation approfondie avec l'ensemble des fédérations du secteur sur les modalités de la réforme. Elles seront arrêtées progressivement, au cours de l'année 2011, en fonction de la remontée des données, actuellement collectées auprès de chaque SSIAD et ce jusqu'au 21 novembre prochain.

À ce stade, il n'est plus possible d'introduire de nouveaux paramètres dans le questionnaire à disposition des SSIAD : numérisé, celui-ci est en ligne sur le site Internet de collecte ouvert par la DREES depuis le 18 octobre. Il a, d'ores et déjà, fait l'objet de réponses de la part d'un certain nombre de structures qui ont fait le choix de remplir les données de l'enquête. Je vous rappelle que de nombreux items supplémentaires ont été rajoutés à votre demande, après la réunion de concertation du 7 juillet organisée par la DGCS, comme l'orga-

nisation des services et l'existence ou non d'antennes. Alors, l'ajout d'un item se rapportant au nombre de passages d'aides-soignants n'avait pas été évoqué.

En ce qui concerne le décret fixant les principes du passage à une tarification en fonction des besoins en soins, comprenant une part structure et une part patient, nous sommes convenus, à votre demande, lors de notre réunion du 14 octobre dernier, qu'il ne paraîtrait qu'au premier semestre 2011, une fois les données brutes et les premières analyses issues de l'enquête en cours disponibles et exploitables. Je vous confirme ce point par la présente ainsi que la mise en place, dans les meilleurs délais, d'un groupe de travail à la DGCS chargé d'examiner les modalités tarifaires relatives à la prise en charge des personnes handicapées.

Je vous confirme également mon intention de demander à la CNSA d'engager, dans les meilleurs délais, une enquête exhaustive permettant d'évaluer le plus finement possible le volume de crédits non reconductibles qui ont pu être utilisés, ces dernières années, pour financer les SSIAD. Par ailleurs, la CNSA, dans le cadre de sa nouvelle mission définie par l'article

53-1 de la loi du 24 décembre 2009, pourra également, en temps voulu et selon des modalités définies par voie réglementaire, entreprendre une enquête de coûts sur les SSIAD.

Enfin, je renouvelle ici les assurances données lors de cette réunion quant à transparence qui entourera la restitution de l'enquête. Les données brutes de chacun des items de l'enquête seront restituées aux ARS, aux fédérations du secteur et aux SSIAD eux-mêmes. L'enquête fera l'objet d'une exploitation par la DREES, dont les résultats seront disponibles à tous et déclinés nationalement, par région, par département et par SSIAD s'agissant de l'impact financier des nouvelles modalités d'allocation des ressources.

J'ai demandé à la DGCS et à la DREES de vous convier, d'ici début décembre, à une réunion où les différents tableaux de restitution de l'enquête vous seront communiqués pour être soumis à votre appréciation. Ultérieurement, dans les premiers mois de 2011, la DGCS et la DREES organiseront une ou plusieurs réunions de restitution des données de l'enquête et de son exploitation, en vue d'une simulation concertée des effets du nouveau modèle de tarification. **Nora Berra**

L'appel à différer la participation des SSIAD à l'enquête nationale est levé

Au vu du courrier adressé le 3 novembre 2010 par Nora Berra, secrétaire d'Etat aux Aînés, aux 16 organisations du collectif réuni pour la réforme de la tarification des SSIAD, il a été décidé collectivement de lever l'appel à différer la participation des services de soins infirmiers à domicile (SSIAD) au remplissage de l'enquête DREES. Conscient que les réponses apportées par la secrétaire d'Etat ne répondent pas à toutes leurs attentes, le collectif considère néanmoins que les assurances

obtenues (report de la parution du décret, accès aux données de l'enquête, problématique de la fin des crédits non reconductibles...) et le retrait du postulat selon lequel la réforme devait être menée à moyens constants permettent de participer de façon constructive à cette enquête.

Pour autant, le collectif reste vigilant, notamment en ce qui concerne la nécessité de mettre au service de la réforme des crédits complémentaires, de confier à la CNSA une enquête

nationale de coûts et de besoins et de prendre en compte le nombre de passage des aides soignantes dans le cadre de l'enquête. Soucieux par ailleurs, de permettre aux SSIAD de recenser dans le cadre de cette enquête tous les éléments déterminants les coûts, le collectif leur demande de déterminer précisément, au cours de la semaine de référence choisie pour l'enquête, les nombres et temps de passages des aides soignantes.

CITOYENNAGE : COLLOQUE ILE-DE-FRANCE

La démarche Citoyennage permet aux personnes âgées de rester citoyen car elle leur donne un espace d'expression et d'écoute où chacun devient une force de proposition. Le colloque est le point d'orgue de Citoyennage. Le thème est choisi par les résidents. Exemple en Ile-de-France...

Garder l'esprit ouvert... Pour continuer de s'épanouir

Aujourd'hui, nous ne vieillissons plus comme avant, en famille. L'entrée en maison de retraite est une éventualité plus fréquente. On y pense souvent dans un coin de sa tête. Même si nous gardons une idée un peu nostalgique de l'époque où l'on vieillissait en famille, nous ne souhaitons pas imposer à nos enfants ce que nous avons pu connaître nous-mêmes. Nous préférons rester libres et laisser nos enfants mener leur propre vie.

L'entrée en établissement est une nouvelle étape qu'il nous faut aborder un peu comme notre passage à la retraite. Cela ne se fait pas sans difficulté. On se sent alors plus fragile. On manque de confiance en soi. On a peur d'échouer. On s'inquiète. Va-t-on pouvoir recommencer une nouvelle vie ? Va-t-on pouvoir y subvenir ? Restera-t-on suffisamment libre ?

Dans cette situation, on peut avoir tendance à se replier sur soi, sur ses petits problèmes. On peut vouloir rester dans sa chambre, au calme, au risque de ne plus avoir envie de sortir, d'aller vers les autres. On risque de s'enfermer dans la solitude et les ruminations du passé. En fait, on s'empêche parfois nous-mêmes d'être libres.

L'isolement, ça empoisonne, ça emprisonne.

■ Accepter

Il faut lutter contre le laisser-aller et garder l'esprit ouvert pour aller de l'avant. Pour cela, il nous faut déjà accepter ce qui nous arrive. Quand c'est possible, il est préférable de faire ses propres choix. Cela est, par exemple, plus facile quand on a pu décider et préparer soi-même son entrée en maison de retraite.

Mais, on ne peut pas toujours tout contrôler. Il faut alors savoir lâcher prise et s'adapter. C'est la vie, c'est comme ça. On l'accepte et on continue. Mais, ce n'est pas une chose facile. Cela prend souvent du temps. Pour nous aider, nous aimerions



Présentation des résidences

© Nicolas Tarditi

avoir des conférences, des séances de formation, pouvoir en parler en groupe. C'est en adoptant une attitude positive et en acceptant de vieillir que l'on pourra vivre sereinement. Il faut chercher le bon côté des choses. On peut alors continuer d'avancer. Tout d'abord, il s'agit de garder l'esprit ouvert vers les autres. Les contacts sont indispensables. Parfois agréables, parfois difficiles, ils nous apportent toujours quelque chose. Il faut savoir maintenir nos relations familiales et amicales tout en en créant d'autres.

■ Communiquer

L'une d'entre nous témoigne : « Je me suis retapée en maison de retraite, je suis sortie de la solitude. Je me suis reprise en main alors que je me laissais aller. Je ne peux pas vivre toute seule. Il me faut le contact avec les autres. C'est un besoin. » Être ouvert aux autres, cela peut être simplement se dire bonjour, faire un geste, un sourire, se dire un mot... Certains ont pu mettre du temps à trouver des personnes auxquelles se joindre. « Ce sont elles qui m'ont apprivoisées, dit une résidente. D'abord à table. Un sourire, un geste amical, une boutade, cela a été le début d'une rencontre. Depuis, j'aime les retrouver dans les ateliers, les jeux, les petites balades. Là, on apprend à se connaître. Je me suis même fait des amis. »

L'important c'est de ne pas être indifférent, même si la communication n'est pas toujours simple.

Créer des liens peut prendre du temps,

il faut que la confiance s'installe. C'est un travail de longue haleine. Il faut être patient, ne pas s'arrêter au premier obstacle. « Aimons-nous les uns les autres avec ce que chacun a en lui. » Il nous faut accepter les différences, ne pas rester enfermé dans sa vision des choses. Être tolérant, c'est à la fois comprendre et respecter les autres.

■ Vivre ensemble

Cela n'est pas toujours facile de vivre ensemble, notamment avec des personnes qui ont de grands troubles de la mémoire. Ce n'est pas que l'on manque de bonne volonté, mais on se sent limité et parfois démoralisé. Il faut de la force de caractère, faire abstraction de soi-même.

On peut se sentir parfois coupable de ne pas être capable de donner un petit élan à l'autre. Il est important que nous soyons informés sur ce qui peut conduire une personne à se sentir perdue ou à devenir agressive. Nous avons besoin d'explications pour savoir comment réagir.

Les animations sont un bon moyen de créer des liens avec les autres, de mieux se connaître et mieux se comprendre. Cela permet de participer à la collectivité et d'être actif. Grâce aux animations, on peut encore s'instruire, découvrir, créer, se détendre, «s'épanouir les neurones»...

Les animations sont également un moyen de rester connecté au monde qui nous entoure. Cela passe par des échanges intergénérationnels, des échanges entre résidences, des sor-



Travaux de rédaction de la synthèse

© Nicolas Tarditi

ties, des voyages... car les voyages ne forment pas que la jeunesse ! On peut aussi s'enrichir à travers des activités plus personnelles comme la lecture, l'écriture, la musique, les émissions culturelles...

■ S'investir

Garder l'esprit ouvert n'est possible que si l'on se sent encore utile et responsable. Sans responsabilités, on a tendance à penser que l'on n'est plus personne, qu'on ne compte plus. Il est bon de pouvoir s'exprimer et s'impliquer dans les réunions qui concernent notre quotidien (Commissions diverses, Conseil des Résidents, Conseil de la Communauté, Conseil de la Vie Sociale...).

Nous pouvons également nous investir dans des associations au sein ou à l'extérieur de l'établissement. On peut rester militant toute sa vie. A quand un Syndicat des personnes âgées ? L'union fait la force.

L'association Citoyennage, qui se développe sur le plan national, ne pourrait-elle pas nous permettre de mieux nous faire entendre des responsables politiques ? Comment appuyer les actions de nos directeurs pour une meilleure prise de conscience de nos besoins ?

Se sentir responsable, cela commence par l'entraide au quotidien. Mais comment faire si on nous interdit d'aider les autres ? On nous dit que cela sera de notre faute s'il arrive un problème. On nous incite à ne pas intervenir et à rester dans l'individualisme. On nous conseille d'aller plutôt chercher quelqu'un de «compétent».

Sommes-nous donc incapables de venir en aide à notre voisin ? Qu'en est-il de la non-assistance à personne en danger ? Nous concevons qu'il y a des limites dans ce que nous pouvons faire pour les autres.

Il ne s'agit pas forcément de relever une personne qui est à terre, mais sommes-nous vraiment incapable de conduire quelqu'un en fauteuil roulant jusqu'à sa table. Faut-il la laisser en plein courant d'air dans un couloir, dans l'attente qu'une aide-soignante parvienne à se libérer malgré le manque de personnel ?

C'est une question de bon sens. Oublions un peu les murs de la maison de retraite et continuons à vivre comme avant. Nous voulons toujours être reconnus comme des êtres responsables !

■ En conclusion

Garder l'esprit ouvert, c'est conserver son histoire et son identité, tout en s'inscrivant dans le monde actuel. Il faut vivre avec son temps. L'épanouissement personnel passe par l'attention et l'ouverture aux autres. Il nous faut conserver l'espoir et le «goût du désir», et s'élancer ensemble dans un esprit constructif et responsable.

Synthèse des travaux de Citoyennage Ile-de-France
Colloque du 29 septembre
au 1^{er} octobre 2010

Les intertitres sont de la rédaction.



Excursion en calèche

© Nicolas Tarditi

UNE VIE POUR SE METTRE AU MONDE

Marie de Hennezel et Bertrand Vergely



Aujourd'hui, quand on pense «vieillir» on pense «perdre». Perdre sa force, perdre son travail (la retraite), perdre sa place dans la société. Ce mot est devenu péjoratif. Les crèmes ne sont plus «anti-âge» ; comme si prendre de l'âge était devenu une tare alors que c'est, dès la naissance, le sort de l'homme. La vie, sitôt qu'elle commence, n'est que vieillissement. Et tant mieux ! Voilà ce que suggère ce livre.

Fruit d'un séminaire sur le «bien vieillir» qu'ont animé la psychologue Marie de Hennezel et le philosophe Bertrand Vergely, ce livre est un dialogue chaleureux et plein d'humanité autour de notions qu'on mélange aujourd'hui mais qui sont tout en nuances : vieillir, mûrir et s'accomplir. Mûrir c'est vieillir bien, c'est approfondir, prendre de l'épaisseur, de la densité, de la hauteur. C'est ce qui distingue le fruit vert du fruit mûr : l'un est acide et indigeste, l'autre goûteux et bienfaisant. Il ne s'agit pas de faire de la méthode Coué, de nier les événements dramatiques ou la maladie, mais d'apprendre à accepter la vie et ce qu'elle vous apporte pour faire corps avec ce qui advient et rester dans l'émerveillement. On sort de cette lecture, quel que soit son âge, extrêmement positif et joyeux.

Carnets Nord - 224 p. - 17 €

CES TROUBLES QUI NOUS TROUBLENT – Les troubles du comportement dans la maladie d'Alzheimer et les autres syndromes démentiels

Jérôme Pellissier

Refus de manger, agitation, conflits lors des soins, errance... : nombreux sont, dans la maladie d'Alzheimer et les autres syndromes démentiels, les phénomènes réunis sous l'expression de «troubles du comportement». Ces troubles, sources d'épuisement et d'incompréhension, constituent une difficulté majeure pour les professionnels et les proches qui accompagnent et prennent soin des personnes malades.

Nous savons aujourd'hui qu'une part importante de ces comportements dépendent du regard que nous portons sur eux : nous dérangent-ils seulement ou nous disent-ils quelque chose ? Reconnaître ces conduites troublées comme des modes d'expression, en lien avec la manière dont la personne perçoit son environnement, avec ses difficultés de communication verbale, avec son identité, ses peurs et désirs... permet dans bien des cas de les prévenir et de les apaiser.

L'auteur développe ici des pistes de réflexion et d'action destinées à mieux ajuster nos manières de communiquer et de prendre soin des personnes présentant une maladie d'Alzheimer ou un syndrome apparenté, pour diminuer ainsi leur souffrance et celle de leur entourage.

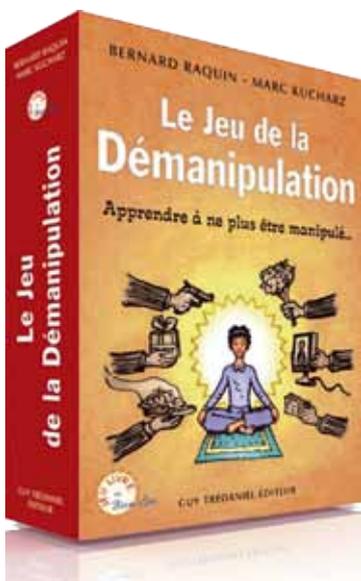
Érès - 392 p. - 18 €

Jérôme Pellissier
Ces troubles qui nous troublent
 Les troubles du comportement dans la maladie d'Alzheimer et les autres syndromes démentiels



LE JEU DE LA DÉMANIPULATION – Apprendre à ne plus être manipulé...

Bernard Raquin, Marc Kucharz



Avez-vous parfois la sensation d'avoir été manipulé ? Dans le domaine familial, sentimental, commercial, politique, professionnel ? Et comment s'y est-on pris pour obtenir de vous quelque chose que vous n'aviez pas l'intention de donner ? Peut-être par l'une de ces techniques :

- en déclenchant une émotion (plaisir, peur, malaise, enthousiasme) ?
- en suscitant l'espoir ?
- en excitant votre rivalité ?
- en vous culpabilisant ?

- en vous faisant des promesses ?
- en vous faisant miroiter un enjeu énorme ?
- en vous mentant ?
- en vous faisant une demande indirecte ?
- en vous incitant à faire le premier pas ?
- en vous indignant ? en diffusant une rumeur ?
- en utilisant vos valeurs morales ?

À l'avenir, évitez cette sensation désagréable d'être une marionnette actionnée par les autres. Apprenez à repérer les jeux de pouvoir dès qu'ils apparaissent.

Le jeu de la démanipulation se joue seul ou à plusieurs. Il vous permet d'éviter les pièges de la communication faussée, que vous soyez conjoint, parent, consommateur, électeur, voisin...

Son but : développer votre vigilance et votre discernement, pour harmoniser vos relations. À vous de décider !

Guy Trédaniel Éditeur – coll. Jeu-Livre du Bien-Être – ce coffret contient : un livre de 96 p. ; 58 cartes en couleur ; carte règle du jeu - 24 €

