

La Lettre

Été 2015 - N° 15

de l'ATMP

S A V O I R E

Sommaire

**MJPM/Conseil général :
un lien de proximité important.....p1**
**Interview : Pascale Savoye, déléguée
territoriale de l'Avant-Pays Savoyard...p2**
**Référente PAPH,
un métier de relationp3**
**Assistante sociale :
« aider à se projeter dans l'avenir »p4**

L'action médico-sociale, au cœur des délégations territoriales



Édito

Avec le numéro 14 de la Lettre de l'ATMP, nous souhaitons apporter des éléments de compréhension sur la manière dont est mise en œuvre la politique du département en faveur des personnes âgées et des personnes handicapées. Nous avons également tenté de donner un éclairage sur des aides complexes dont sont grandement bénéficiaires nos usagers : l'aide sociale à l'hébergement, l'APA, la PCH.

Mais au-delà des chiffres, des règles de fonctionnement ou d'attribution des différentes aides, il y a surtout les professionnels du Conseil départemental qui œuvrent sur le terrain, au contact d'une population souvent en grande difficulté. Nous avons donc décidé de leur consacrer ce nouveau numéro de la Lettre de l'ATMP.

Parmi ces partenaires du quotidien, nous avons souhaité donner la parole aux assistantes sociales et aux référents PA/PH qui permettent à nos majeurs protégés de continuer à vivre à leur domicile ou d'envisager sereinement une entrée en institution.

Stéphane Guillamot
Directeur adjoint

GWENAËL MARREC, MANDATAIRE À L'ANTENNE D'AIX-LES-BAINS

« Un lien de proximité important »

Pour Gwenaël Marrec, le Conseil départemental, par l'intermédiaire notamment des référents PA/PH et des assistants sociaux, est un interlocuteur incontournable qu'elle sollicite régulièrement pour améliorer le quotidien des majeurs protégés.

Le maintien à domicile des majeurs protégés, qu'ils soient âgés ou handicapés, induit des démarches administratives. Effectivement, les mandataires peuvent déposer des dossiers d'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA) ou de Prestation de Compensation du Handicap (PCH) pour la mise en place de soutiens à domicile (aide à domicile, portage de repas...) et aides techniques (aménagement du logement...). Ces interventions sont possibles grâce aux référents Personnes âgées/Personnes handicapées du Conseil départemental qui se déplacent à domicile pour évaluer l'autonomie, les besoins des personnes et élaborent ensuite un plan d'aide adapté.

En tant que mandataire, Gwenaël Marrec est donc souvent en lien avec les référents. Une majorité de personnes âgées sous tutelle ou curatelle bénéficient de l'APA. « Si nous sommes à l'initiative de la demande d'aide, nous nous mettons en lien avec le



Gwenaël MARREC
Mandataire à l'antenne d'Aix-les-Bains

référént PA/PH pour évoquer la situation de la personne. Si le référent a connaissance d'une mesure de protection, généralement il nous contacte également. « La première visite à domicile du référent PAPH et son évaluation est déterminante pour l'attribution ou non de l'aide. Certaines personnes ont du mal à évoquer leur difficultés, certaines fois aussi parce qu'elles sont dans le déni de celles-ci, remarque Gwenaël Marrec. Aussi, il peut être utile, quand la relation le permet, que le mandataire soit présent pour aider à l'évaluation et à la compréhension. » En expliquant par exemple, si le mandataire en a la connaissance, quelles difficultés la personne rencontre au quotidien pour faire ses courses ou préparer ses repas...

La mandataire reconnaît que certaines situations peuvent être très complexes. La question de l'entrée de la personne en établissement peut se poser. Le maintien à domicile est privilégié si telle est la volonté

(Suite article page 4)

ACCOMPAGNEMENT SOCIAL

Une recherche d'équilibre

Déléguée territoriale de l'Avant-Pays Savoyard, Pascale Savoye veille à la mise en œuvre de la politique médico-sociale du Département de la Savoie au plus près des habitants, en lien avec les partenaires locaux.

Comment est organisée votre délégation territoriale ?

La Savoie compte sept délégations territoriales afin d'organiser les services au plus près des habitants. Chacune a une structure où l'on retrouve différents services spécialisés : les pôles Personnes âgées/ Personnes handicapées, Enfance/Jeunesse /Famille-PMI et Cohésion sociale, encadrés par des chefs de services. Dans chaque ville centre bourg se trouve aussi un Centre polyvalent d'action sociale (4 CPAS en Avant-Pays Savoyard) composé d'assistants sociaux, d'infirmières-puéricultrices et de secrétaires-assistantes. Les référents spécialisés interviennent en synergie et en complémentarité auprès des personnes qui ont besoin d'un accompagnement. 34 personnes travaillent au sein de notre délégation territoriale, mais elles sont 180 sur celle du bassin chambérien. Elles passent beaucoup de temps sur les routes pour effectuer des visites à domicile.

Quel est le rôle de l'assistant social dans cette relation de proximité ?

En tant que professionnel généraliste, il représente une porte d'entrée. L'assistant social est là pour accompagner et orienter la personne vers les services compétents. Il peut se rendre par exemple à son domicile avec un référent logement pour réfléchir à l'amélioration de l'habitat. Dans l'Avant-Pays Savoyard, une Opération programmée d'amélioration de l'habitat (OPAH) est en cours pour permettre aux propriétaires occupants d'être soutenus dans leurs travaux d'amélioration en matière sanitaire, de précarité énergétique.

Quelles sont les limites de votre intervention ?

Nous accompagnons,

conseillons, alertons, mais nous n'obligeons jamais ! Les gens ne comprennent pas toujours et disent « L'assistante sociale devrait faire... » Or, elle ne peut pas faire « à la place de ». Dire cela peut disqualifier un accompagnement qui demande du temps et de l'écoute pour aboutir à une prise de conscience de la personne.

Rappelons aussi que son travail relève du secret professionnel. Celui-ci peut être levé lorsque les faits portés à sa connaissance sont graves – pour les cas de maltraitance avérés – et qu'il faut prendre des mesures pour assurer la sécurité de la personne. La difficulté est de savoir qui fait quoi : qui saisit le procureur ? Qui accompagne la personne chez le médecin-expert ? L'assistante sociale n'est pas forcément la personne la plus légitime pour effectuer ces démarches.

À quelles difficultés vous heurtez-vous ?

Nous rencontrons parfois des situations complexes. Certaines personnes âgées n'ont pas de « confort moderne » mais elles ont toujours vécu ainsi. Cependant, pour pouvoir intervenir, les aides ménagères et les infirmières ont besoin d'eau chaude, par exemple. Lorsqu'elles deviennent dépendantes, les personnes âgées doivent parfois accepter de changer certaines habitudes. En fait, l'accompagnement médico-social est une recherche d'équilibre.

Que faites-vous lorsqu'une personne refuse d'être aidée ?

Dans ce cas, nos services n'ont pas de légitimité à intervenir, d'où l'intérêt de travailler en lien avec nos partenaires. L'assistante sociale peut faire un signalement au procureur, au même titre que tout citoyen, éventuellement établir un rapport social,



Pascale SAVOYE
Déléguée territoriale de l'Avant-Pays Savoyard

mais n'agira pas contre la volonté de la personne. Elle peut l'aider à prendre conscience que certains de ses actes la mettent en danger. Ne pas payer son loyer par exemple peut entraîner une expulsion. L'assistante sociale peut aussi se mettre en lien avec le référent PAPH et proposer une visite à domicile pour faire comprendre à la personne âgée la nécessité d'être accompagnée. Dans le cadre de la protection de l'enfance : lorsqu'une information préoccupante nous parvient, nous menons une enquête pour qualifier la mise en danger de l'enfant et déterminer ce qu'il y a lieu de mettre en œuvre.

Quels sont les relais possibles quand une situation est urgente ?

Une mise en danger peut susciter une inquiétude légitime ; il est donc important d'avoir une bonne connaissance des professionnels pour agir de façon cohérente. En Savoie, il existe un travail de réseau réel et efficace, avec des partenaires qui se parlent et sont respectueux de chacun. Je remarque qu'il y a aussi une solidarité des familles et du voisinage.

Comment mobilisez-vous vos partenaires sur le terrain ?

Les Directions territoriales ont l'avantage d'être un échelon opérationnel qui permet de communiquer sur des situations. Nous organisons des plateformes de concertation qui réunissent tous les acteurs intervenant autour de la personne et cette dernière peut aussi être invitée. Cela sort chacun de la solitude ou de l'impuissance à laquelle il peut être confronté et cela permet de prendre du recul, d'y voir plus clair et de proposer des solutions les plus adaptées possibles.

Y-a-t-il des liens entre les délégations territoriales ?

Oui. Par exemple, les référents cohésion sociale sont en train de réfléchir sur une charte du bénévolat car on y développe des compétences qui peuvent être valorisées dans le monde du travail. De façon plus générale, un grand chantier est en cours sur la structuration des délégations territoriales pour leur permettre de répondre aux enjeux de l'avenir. Un travail s'effectue aussi sur les missions des travailleurs médico-sociaux.. ●

Référente Personnes âgées/ Personnes handicapées

Un métier de relation

Sa mission principale est d'instruire les demandes d'Allocation personnalisée d'autonomie (APA) et de Prestation de Compensation du Handicap (PCH). L'évaluation de la perte d'autonomie s'effectue toujours au domicile de la personne.

La visite à domicile est au cœur des missions des référents PAPH

« À domicile, on pénètre dans la sphère privée mais aussi dans l'intimité des personnes. On se retrouve au centre de liens familiaux qui sont souvent mis à mal avec l'arrivée de la dépendance, de la maladie ou du handicap. » Muriel Angelier est assistante sociale de formation, elle est référente PAPH pour la délégation territoriale de l'Avant-Pays Savoyard sur les cantons de Yenne et Saint-Genix-sur-Guiers. Elle fait partie de l'équipe médico-sociale qui regroupe une coordinatrice, trois référents PA PH et deux secrétaires. Le référent porte une responsabilité importante puisqu'il doit statuer sur l'éligibilité de la personne âgée au dispositif de l'APA, ce qui lui permettra de bénéficier de différentes aides (humaines, techniques...). Le référent traite les premières demandes d'APA, les renouvellements et les révisions. Muriel Angelier sollicite souvent sa collègue infirmière, mais elle peut aussi compter sur l'expertise de psychologues dans les cas complexes. La référente PAPH travaille aussi avec d'autres professionnels basés à Chambéry : un médecin, une ergothérapeute qui se rend à domicile à sa demande et un instructeur qui vérifie les dossiers.

« L'évaluation est multidimensionnelle »

Lors de la visite au domicile, il est important d'établir une relation de confiance. « La personne âgée a été prévenue de notre visite et sait qu'un

dossier a été déposé mais bien souvent, elle ignore comment cela va se passer », raconte Muriel Angelier qui se dit la plupart du temps bien accueillie. Muriel Angelier doit remplir une grille d'évaluation AGGIR définissant la perte d'autonomie sur une échelle de 1 à 6 (le groupe 1 correspondant à une perte d'autonomie totale physique et cognitive ; le groupe 6 correspondant à une autonomie complète). Le dialogue avec la personne, son histoire, son environnement, la présence de sa famille lui donnent de précieuses indications. Les personnes se livrent assez facilement, parlant de leur santé, de leurs difficultés.

L'évaluation est très complète : elle s'intéresse à la perte d'autonomie dans la réalisation des actes de la vie quotidienne : toilette, habillage, déplacements et même hygiène de l'élimination... Elle porte également sur l'accessibilité du logement et sa situation géographique. Elle tient compte aussi de son environnement (présence d'une famille, disponibilité de celle-ci, la présence de services à proximité). L'évaluation tient compte également des capacités et souhaits de la personne.

« La grille AGGIR est une photo d'un instant T chez la personne âgée dont l'état de santé est fluctuant. » Pour affiner l'évaluation, la référente peut s'appuyer sur des réunions d'équipe. Il est parfois nécessaire d'appeler le médecin traitant, d'échanger avec un service d'aide à domicile déjà en place ou de rappeler une famille qui était présente lors de l'entretien. Les besoins



Muriel ANGELIER
Référente PAPH

peuvent être clairement définis et le plan d'aide est quasiment construit dès la première rencontre. Mais Muriel Angelier a souvent besoin d'un temps supplémentaire pour pouvoir proposer un plan d'aide adapté. D'autant que les personnes âgées peuvent être récalcitrantes à la mise en place de certains services, les considérant comme une intrusion. « On commence en douceur, sinon la personne risque de ne pas ouvrir la porte, remarque-t-elle. Quand un service à domicile intervient, la personne va être mise en lien avec plusieurs intervenants différents. »

Une fois établi, le plan d'aide est adressé à la personne âgée pour acceptation et signature avant passage en commission départementale. Le plan d'aide pourra être révisé en fonction de l'évolution de ses besoins et de son état de santé. ●

PCH : une mission délicate

Lorsque la référente PAPH reçoit un dossier de Prestation de Compensation du Handicap, la personne concernée est déjà éligible au dispositif (décision prise par le médecin de la MDPH). L'évaluation porte sur les besoins en aides humaines (toilette habillage déplacements alimentation

hygiène de l'élimination...) et est effectuée au domicile.

Un plan de compensation est élaboré, prenant en compte les temps nécessaires à la réalisation de certains actes de la vie quotidienne, dans la limite de la réglementation définie par la loi. Ce plan est examiné par l'équipe

pluridisciplinaire de la MDPH puis est adressé à la personne handicapée pour acceptation.

Les besoins peuvent être couverts par une association d'aide à domicile, un aidant familial. Celui-ci peut être dédommagé ou salarié sous certaines conditions. « Cette aide est aussi pour l'aidant une

reconnaissance de son statut », précise Muriel Angelier.

En fonction de la situation, une visite à domicile en binôme – assistante sociale – infirmière peut s'avérer pertinente. ●

(Suite article page 1)

de la personne, cela en lien avec le référent PA/PH et les différents partenaires (service d'aide à domicile, d'infirmier, de portage de repas, médecin...). Les contacts avec les référents peuvent donc être réguliers en fonction des besoins de la personne et de la dégradation de son état de santé. « Le travail de partenariat est très important, souligne Gwenaél Marrec. Il est indispensable que nous soyons tous ensemble autour et avec la

personne pour l'accompagner au mieux dans son projet de vie, qu'elle soit âgée, handicapée ou qu'elle rencontre des difficultés sociales. » Le soutien et l'expertise des assistants sociaux s'avèrent aussi précieux pour les mandataires et leurs protégés. Ce n'est pas parce qu'une personne est sous protection qu'elle n'aura pas besoin de l'aide d'une assistante sociale, surtout si elle souffre d'isolement... ●

ASSISTANTE SOCIALE

« Aider à se projeter dans l'avenir »



Colette GODINEAU
Assistante sociale

Ses missions sont très larges et recouvrent tous les champs de la vie, de la petite enfance à la personne âgée. En Avant-Pays Savoyard, l'objectif de Colette Godineau est de permettre aux personnes d'accéder à leurs droits.

Elle informe, oriente vers les bonnes démarches, apporte un soutien sur le plan éducatif ou financier... Il s'agit d'un accompagnement, d'un soutien ponctuel car elle ne peut bien évidemment pas tout faire ! À un jeune couple, Colette Godineau explique la procédure pour mener à bien son projet d'adoption. Elle informe un demandeur

d'emploi qu'il peut percevoir des indemnités s'il est malade pendant sa période de chômage. Elle rassure une jeune maman en difficulté financière : non, on ne va pas lui enlever ses enfants pour cette raison... Beaucoup de gens prennent spontanément rendez-vous à son bureau pour s'informer ; d'autres ont des réticences. Quand elle a connaissance d'une situation difficile, elle explique à la personne l'intérêt de faire un bout de chemin avec une assistante sociale. « On va réfléchir à la meilleure façon de la contacter, par le biais de ses enfants, de la mairie..., explique-t-elle. Nous n'avons pas de mandat judiciaire sauf pour la protection de l'enfance. Dans le cas d'une information préoccupante, la famille reçoit un courrier qui fixe un rendez-vous. En fonction des faits signalés, tout peut aller très vite. »

Reste qu'il faut pouvoir prouver la vulnérabilité de la personne et sa mise en danger par rapport à elle-même ou son entourage. L'assistante sociale peut faire un signalement au procureur pour demander une mesure de protection mais elle devra s'accompagner du certificat médical d'un psychiatre-expert. « Si la personne refuse la consultation, on se retrouve dans une impasse, remarque Colette Godineau. Il ne sert donc à rien d'essayer d'entrer de

7 - 8 - 9 OCTOBRE 2015 - CENTRE DE CONGRÈS - ANNECY

43^{èmes}
jnef
journées
nationales
d'études
et formations

VERS UNE NOUVELLE FORME D'INSTITUTION

Complexité et enjeux d'une réalité
de direction aux multiples facettes,
LE DIRECTEUR SÉMAPHORE !

www.adc-jnef2015.fr



ASSOCIATION DE
DIRECTEURS,
CADRES DE DIRECTION



LIROPS
arafdes
M
Klein Apert
ireis

manière coercitive, sauf en cas de troubles à l'ordre public : là, il peut y avoir une hospitalisation d'office. »

Un accident de la vie peut rapidement faire basculer une situation et beaucoup de personnes s'inquiètent pour l'avenir. Elle reçoit de plus en plus de travailleurs précaires et de retraités qui doivent faire face à une augmentation de leurs charges. Certaines personnes ont droit au RSA d'activité mais renoncent à le demander parce qu'il faut refaire régulièrement le dossier et que cela demande beaucoup d'énergie. « Elles baissent parfois les bras face aux démarches administratives. Elles ont donc intérêt à nous solliciter car nous avons le recul nécessaire et cela leur permettra de souffler. »

Il lui faut parfois plusieurs rendez-vous pour évaluer la situation, avec une

préoccupation constante : être au plus près du besoin et surtout de ce que souhaite la personne. « On peut se poser la question quand le maintien d'une personne âgée à domicile nécessite l'intervention de 3 à 5 personnes dans la journée, avoue-t-elle. Je travaille en lien avec les médecins et le personnel soignant. » Elle évoque le cas de ce retraité qui vit dans un logement insalubre, isolé de tout. Il y a 2 ans, il s'est cassé la cheville et a dû être hébergé chez des amis pendant plus de 2 mois car il était impossible de faire intervenir une aide ménagère et une infirmière. « Avec le maire de la commune, nous étudions les possibilités pour trouver un logement qui lui permettra de bénéficier d'un soutien quand il en aura besoin, tout en respectant son choix de vivre isolé. Notre rôle est d'aider les personnes à prendre conscience de la situation et à se projeter dans l'avenir. » ●