

PROFESSION
BANLIEUE

CENTRE DE RESSOURCES

15, rue Catulienne

93200 Saint-Denis

profession.banlieue@wanadoo.fr

www.professionbanlieue.org

Parc social de Valophis Habitat

AGIR EN DIRECTION DES PERSONNES ÂGÉES

MOTS CLÉS

HABITAT, PERSONNES
ÂGÉES

MARS 2010

L'épisode caniculaire de l'été 2003¹ a montré à quel point l'isolement des personnes âgées pouvait paradoxalement croître avec la proximité urbaine. La qualité du maillage des services à domicile et de leur coordination apparaît alors essentielle au Conseil général du Val-de-Marne pour lutter contre cet isolement, en particulier dans le parc social. De son côté, Valophis Habitat (ex-OPAC 94), office public de l'habitat du Val-de-Marne, constate « un vieillissement de la population résidente ».

« **P**près de 25 % des chefs de ménage ont plus de 60 ans dont 10 % plus de 75 ans, mais le vieillissement est beaucoup plus accentué sur certaines résidences. Ces ménages vivent souvent dans de grands logements situés dans un parc ancien. Les logements sont peu adaptés et les conditions d'accessibilité sont difficiles, notamment par l'absence d'ascenseurs dans certains immeubles » explique Marie Dumas, chef de projet habitat adapté à Valophis Habitat.

À la suite de cette constatation, la Direction des services aux personnes âgées et aux personnes handicapées (DSPA-PH) du Conseil général du Val-de-Marne a décidé de mettre en œuvre un plan d'ensemble en faveur des personnes dépendantes en s'appuyant sur l'allocation personnalisée d'autonomie (APA) et le Fonds de modernisation de l'aide à domicile (FMAD). Ce plan vise à soutenir la diversification, la professionnalisation et l'amélioration de la qualité des services d'aide et d'accompagnement à domicile et à favoriser le travail en réseau des professionnels concernés. Une

convention multipartite engage l'État, la Fédération des associations de soins et services à domicile du département, les associations intermédiaires, l'OPAC 94 et le Codal Pact 94. Elle a pour objectifs d'améliorer les services aux personnes âgées du Val-de-Marne, de favoriser la professionnalisation de ce secteur, de promouvoir la coordination des interventions dans une dynamique de réseau gérontologique de proximité et de concevoir des actions spécifiques développées en direction des personnes âgées pour les accompagner dans plusieurs aspects de leur vie quotidienne.

L'accent est mis notamment sur quatre actions phares :

- la professionnalisation des services d'aide à domicile,
- un programme de formation et de sensibilisation des agents de proximité des bailleurs sociaux,
- un projet « petits travaux »,
- l'adaptation des logements.

PROFESSIONNALISER LE PERSONNEL DE L'AIDE À DOMICILE

En 2004, un dispositif de professionnalisation des personnels de l'aide à domicile du Val-de-Marne est initié par le Département dans le cadre du FMAD. Cette action de formation a pour objectif de valoriser et de qualifier les emplois des structures prestataires d'aide à domicile par une formation diplômante (diplôme d'État d'auxiliaire de vie sociale), par la validation des acquis de l'expérience et l'analyse de leurs pratiques. Elle vise la professionnalisation du métier d'aide à domicile tout en insistant sur les dimensions relationnelle, sociale et technique de l'intervention à domicile, l'amélioration de la connaissance des publics aidés et la valorisation du travail en partenariat. Cent vingt salariés de services à la personne des centres communaux d'action sociale (CCAS) et de structures prestataires du Val-de-Marne bénéficient de cette formation entre 2004 et 2006. « Cette formation, souligne Farid Radjough, chef de projet au Conseil général du Val-de-Marne, a notamment permis de changer les mentalités, les perceptions et la dévalorisation parfois de ces fonctions, perçues uniquement comme ménagères, alors que la relation sociale est tout aussi importante. »

FORMER ET SENSIBILISER LES AGENTS DE PROXIMITÉ DES BAILLEURS DU PARC LOCATIF

Dans le prolongement de cette action de professionnalisation des aides à domicile, et parallèlement, la DSPAPH propose une formation à l'ensemble des personnels de proximité de l'OPAC 94 en 2004 puis, entre 2006 et 2009, à l'attention de tous les bailleurs sociaux du département. La proposition de formation soulève notamment l'épineuse question du processus de vieillissement chez les locataires du patrimoine social ainsi que la nécessité d'une approche spécifique de ce public âgé dans le cadre du plan de formation des agents de proximité des bailleurs : gardiens d'immeuble, responsables de site, chefs d'antenne et chargés de clientèle. Cette proposition reçoit un écho très favorable de la part des bailleurs sociaux² qui avaient déjà pris conscience de ce souci particulier au regard des personnes âgées, mais ne savaient pas comment gérer cette question. La formation proposée est gratuite et se base sur le volontariat. Près de trois cent soixante personnes employées par les bailleurs sont ainsi formées.

La formation développée par la DSPAPH

• Modifier les représentations

La formation se déroule sur deux demi-journées. Elle est axée tout particulièrement sur la problématique du vieillissement et la perception de la personne âgée par les différents acteurs amenés à la rencontrer : reconsidérer la personne âgée, ne pas voir cet état comme un handicap mais comme une ressource porteuse de l'histoire et de la mémoire du quartier. Durant six heures, différents modules abordent les questions de la relation à la population âgée, des pièges à éviter, des conséquences néfastes d'une relation infantilisante, de l'importance de savoir apprécier les déficits et les besoins.

Il s'agit plus particulièrement pour les employés des bailleurs de mieux appréhender et comprendre le processus du vieillissement et de l'avancée en âge de manière à améliorer la relation sociale et d'aide auprès des locataires âgés. La formation contribue à définir plus précisément le rôle et les missions des personnels de proximité auprès d'eux, facilite la communication des agents de proximité entre eux et tend à favoriser le renforcement de la place des personnes âgées au sein du quartier afin de préserver la dimension intergénérationnelle.

• Une dimension multi-partenaire

Ces formations sont l'occasion pour le Conseil général d'enclencher un processus multi-partenarial. Entre 2003 et 2005, en plus du personnel de l'OPAC 94, en fonction des secteurs et des lieux d'intervention, le chargé de mission du Conseil général, le service APA, les CCAS, les représentants communaux et les services sociaux sont associés aux formations. Comme l'explique Marie Dumas, « ces séances permettent de se connaître, d'échanger sur les pratiques, de mieux appréhender le réseau de partenaires et leurs champs d'intervention, mais aussi de prendre du recul par rapport au vieillissement, d'apprendre à décrypter les signes de fragilité, de souffrance, de pouvoir interpellier les acteurs ».

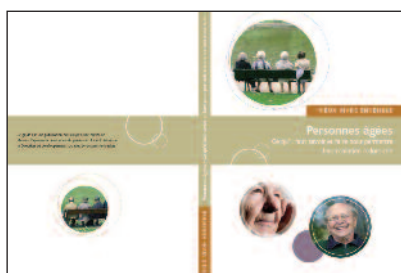
• Une évaluation et des outils d'information

« Ces formations ont permis de libérer l'expression, de remuer les modes de fonctionnement des acteurs et également de faire remonter des revendications du personnel. Les bailleurs sociaux ont pu tirer des leçons sur un éventuel mal-être de leur personnel et ainsi recadrer leurs champs d'intervention. De manière globale, le personnel de proximité s'est montré satisfait de ces enseignements » (Farid Radjough).

Cette initiative a permis de contribuer à une meilleure réactivité des personnels de proximité qui a pu être observée notamment durant le plan canicule de 2006 auprès de gardiens d'immeuble et d'agents du CCAS qui ont interpellé le Conseil général sur des situations de mise en danger de certains locataires.

En décembre 2009, le Conseil général met fin à ce programme de formation afin qu'il soit relayé par les bailleurs sociaux eux-mêmes et qu'il soit intégré dans leur propre programme de recrutement et de formation interne.

Ces formations ont effectivement modifié en profondeur les pratiques des bailleurs sociaux en direction des personnes âgées. Pour Valophis Habitat, par exemple, la problématique du vieillissement est aujourd'hui intégrée dans le plan de formation et concerne notamment tous les nouveaux personnels de proximité entrant dans la société. De plus, afin de capitaliser sur cette formation - sensibilisation et de répondre aux questions posées par les personnels, il a édité un mémento, « Mieux vivre ensemble avec les personnes âgées ». Ce guide, remis à tous les salariés, contient des contacts, des conseils, des références, des orientations sur ce qu'il faut savoir et faire pour permettre le maintien à domicile des personnes âgées.



Guide « Personnes âgées » publié par Valophis Habitat avec le soutien du Conseil général du Val-de-Marne.

METTRE EN PLACE LE PROJET « PETITS TRAVAUX »

Depuis 2006, le projet « petits travaux » est réalisé dans le cadre des missions du Conseil général de maintien à domicile des personnes âgées. Il mobilise deux partenaires essentiels, les CCAS, au titre de structures de coordination du dispositif, et les associations intermédiaires pour le volet prestation et la dimension insertion sociale et professionnelle. Les bailleurs sociaux sont également mobilisés sur ces actions. Le projet s'adresse prioritairement aux personnes âgées de plus de 60 ans bénéficiaires de l'APA, après une évaluation de leur niveau de dépendance et d'autonomisation³.

ACCOMPAGNER LES PERSONNES DANS LEUR NOUVEAU LOGEMENT

Dans le département, les communes de Choisy-le-Roi et d'Orly expérimentent aussi le dispositif sur des sites concernés par des opérations de renouvellement urbain dans le cadre de l'accompagnement au relogement des personnes âgées. « Le projet 'Petits travaux' permet aux per-

sonnes âgées d'être accompagnées par des associations intermédiaires lors du déménagement ou du relogement. Il se concentre sur de petits travaux comme l'emballage/déballage de cartons, la pose d'étagères ou de rideaux. Ce dispositif permet à ces personnes de ne pas perdre leurs repères, de retrouver plus rapidement leur cadre de vie » explique Farid Radjough. En 2010, cinq communes du département sont concernées par ce dispositif et 260 interventions ont été effectuées. Les financements du projet sont reconduits pour l'année 2011.

Parfois, des situations de vie préoccupantes sont révélées lors des repérages et des évaluations du CCAS. Les services sociaux peuvent par exemple se trouver confrontés au syndrome de Diogène⁴. Dans ces situations extrêmes, le dispositif peut intervenir en amont pour remettre en état le logement et ainsi créer les meilleures conditions d'une prise en charge des services sociaux en vue d'un accompagnement individualisé.

AMÉLIORER L'ACCESSIBILITÉ DES LOGEMENTS ET LES ADAPTER

Le Conseil général du Val-de-Marne conduit également des opérations d'adaptation du logement et d'amélioration de l'habitat⁵. Ces opérations sont notamment renforcées par une convention du Conseil régional d'Île-de-France qui exige - en contrepartie de son aide financière - l'amélioration de l'accessibilité et l'adaptation de 5 % du parc social concerné (réhabilitation et construction neuve) d'ici 2012 pour l'accueil des personnes à mobilité réduite ou handicapées. Les bailleurs sont fortement mobilisés. Par exemple, Valophis Habitat collabore régulièrement avec le Pact 94. Il s'appuie sur les compétences des deux ergothérapeutes du Pact 94 pour la réalisation des diagnostics et des préconisations d'adaptation dans les logements des personnes âgées à mobilité réduite ou handicapées ainsi que dans les parties communes, notamment dans le cadre des opérations de réhabilitation. Parallèlement, des formations ciblées permettent aux personnels concernés d'acquérir des compétences techniques ou d'aborder la question des financements mobilisables et des règles de recevabilité des dossiers. Par ailleurs, la mise en place d'un Intranet permet aux professionnels de Valophis Habitat d'accéder à la documentation sur les procédures, les prescriptions techniques et le montage de dossier.

Toutes ces actions menées en direction des personnes âgées dans le département répondent au besoin de changer le regard vers un public qui nécessite des modes de gestion spécifiques. Les formations ont déclenché une véritable dynamique et une meilleure prise en compte de la dimension du vieillissement dans le parc social et permettent aujourd'hui d'avoir une vision plus juste de l'accompagnement de ces personnes. Les bailleurs sociaux se sont emparés de cette problématique et prévoient de diffuser ces formations à tout leur parc social. *« Au-delà de la formation, ces échanges ont permis, d'une part, une mise en perspective et, d'autre part, d'améliorer l'image et la projection qui conditionne le rapport à la personne âgée, ce qui est valable également pour tout type de public en difficulté »* souligne Marie Dumas.

Si ces actions croisées (professionnalisation des acteurs de l'aide à domicile et formation des agents de proximité, réhabilitation et amélioration des logements, projet d'accompagnement « Petits travaux ») restent encore difficiles à évaluer en termes d'impacts et de changements dans la vie des personnes âgées, elles ont permis de faire remonter de l'information sur la situation de ces personnes et de développer des points de vigilance, un nouveau regard sur la question du vieillissement et une approche partenariale pour la prise en compte de cette problématique dans le parc social du Val-de-Marne.

NOTES

1. Durant cet été, on dénombre 15 000 décès en surnombre en France chez les personnes âgées.
2. La Sablière, IIDF, Créteil Habitat, OPHLM, Immobilière 3F, OPAC 94.
3. Une grille d'évaluation – AGGIR – évalue le niveau de dépendance de la personne âgée, le niveau d'autonomisation, sur une échelle allant de GIR 1 (très peu d'autonomie) à GIR 6 (beaucoup d'autonomie).
4. Conséquence d'un trouble du comportement associant une négligence extrême de l'hygiène corporelle et domestique et l'accumulation d'objets, les personnes âgées victimes du syndrome de Diogène vivent recluses et entourées de débris. La solitude est le facteur principal à l'origine de ce dysfonctionnement.
5. Le Conseil général du Val-de-Marne conduit également parallèlement des expérimentations sur des gardes itinérantes de nuit et des actions de soutien psychologique aux personnes âgées.

Contact

Entretien réalisé par Caroline Dulau
le 10 mars 2010 avec :

Farid Radjoh, chef de projet au Conseil général 94
Marie Dumas, chef de projet habitat adapté à Valhophis

Conception maquette : Claire Péraro
Mise en page : Cécile Fleureau

Conseil général du Val-de-Marne
Immeuble Solidarités
7-9, voie Félix-Éboué
94054 Créteil
Tél. : 01 43 99 75 59

farid.radjoh@cg94.fr

Valhophis Habitat
9-11, rue Georges-Enesco
94000 Créteil
Tél. : 01 43 97 74 05

marie.dumas@groupevalhophis.fr