

SOMMAIRE

Introduction

1. Association d'aide à domicile ADMR Vallon CHEMILLOIS

Au cœur d'un territoire

Services proposés

Organisation interne

2. Coordination : Le quotidien d'une responsable de secteur

Définir la coordination

Rôle des bénévoles

Responsable dossier

Responsable facturation

Président de l'association

Lien avec les salariées

Échanges autour des usagers

Échanges personnelles

Partenaires multiples

SAVS

SSIAD

HÔPITAL

3. Rapport d'étonnement

Professionnalisation des bénévoles

Quand l'utilisateur devient client

Volonté de créer une cohésion d'équipe

Conclusion

Bibliographie

Annexes

INTRODUCTION

Le Rapport LAROQUE en 1962 ouvre la voie à un débat entre le maintien à domicile et les hébergements adaptés. Le maintien à domicile semble alors la solution miracle permettant de vivre sa vieillesse chez soi le plus longtemps possible, voir jusqu'au décès. Mais ce maintien n'est pas accessible à toutes personnes, il nécessite soit une prise en charge importante ou un portefeuille permettant d'avoir le nombre de prestations permanentes d'assurer la sécurité au domicile. De plus je pense que la présence de la famille facilite l'accompagnement par un service de soins à domicile. Le domicile doit aussi être adapté aux nouvelles problématiques rencontrées par l'utilisateur. Toutes ces caractéristiques ne sont pas forcément réunies ce qui rend parfois l'installation en établissement médicalisée inévitable.

Le maintien à domicile est-il vraiment une solution aux maisons de retraite ou permet de retarder au plus cette hospitalisation ?

C'est à la suite de cette réflexion que j'ai pu entamer mes recherches de stages dans le domaine de l'aide à domicile. En effet c'est un domaine que je connais et qui me plaît puisque j'ai travaillé en tant qu'aide à domicile pendant un an et demi, j'apprécie le contact avec la personne âgée ou en situation de handicap mais surtout le fait de pouvoir leur permettre de rester un maximum de temps chez eux dans de meilleures conditions. Ayant eu une mauvaise expérience de stage en maison de retraite qui m'a particulièrement marqué, le maintien à domicile est un « service » que je soutiens fortement.

Dans un premier temps je n'ai pas voulu m'orienter vers une structure que je connais déjà l'ADMR, mais après de nouveaux refus j'ai donc envoyé mes dernières lettres aux associations ADMR du Maine et Loire. J'ai été recontacté par deux associations dont ADMR Vallons Chemillois située sur la commune de CHEMILLE ce qui était plus près pour moi. Lors de l'entretien j'ai alors pu mettre à mon avantage mon expérience du terrain.

Le fait d'être en stage à l'ADMR peut présenter un avantage puisque c'est un réseau assez large avec des méthodes communes qui permet donc de pouvoir avoir des offres d'emploi en interne en fonction des besoins des associations. Tout comme cela peut être un avantage il peut aussi en enfermer au sein du système puisque l'ADMR a énormément de besoins donc les offres sont nombreuses. Pour plusieurs raisons je pense que l'organisation de l'ADMR doit être repensée au sein

du Maine-Et-Loire c'est pour cela que j'apprécierai avoir l'expérience d'autres associations pour élargir mon horizon.

Les nombreuses réflexions que j'ai été amenés à me poser dans le cadre de mes recherches de stages m'ont permis de me recentrer sur ce que je connais et ce que j'aimerais soutenir dans ma vie professionnelle. J'aimerais alors pouvoir créer un service d'aide à domicile à petits échelle destiné à aider les personnes âgées dans les petits villages isolés. A travers ce projet je souhaite avoir la chance de pouvoir participer à la reconnaissance professionnelle des professionnels du service à domicile que je trouve indispensable.

Dans ce mémoire, je vais décrire et analyser comment s'organise la coordination au sein d'un service d'aide à la personne avec l'exemple de l'ADMR Vallon Chemillois.

Dans un premier temps je vais situer l'association dans un contexte et un territoire afin de comprendre les missions de l'association et ses spécificités.

Ensuite je vais définir ce qu'est la coordination et comment elle se retranscrit au sein de l'ADMR.

Enfin je vais établir un rapport d'étonnement avec plusieurs thèmes que j'ai pu observé durant mon stage et qui m'ont posé question.

Association d'aide à domicile ADMR

Vallon CHEMILLOIS

Au cœur d'un territoire

Le bureau de l'ADMR Vallon Chemillois est située sur la ville de CHEMILLE EN ANJOU. Commune de 8 942 Habitants en Janvier 2018*. En dehors de CHEMILLE L'ADMR intervient dans trois autres communes déléguées : SAINT GEORGES DES GARDES, qui compte 1 598 habitants ; LA TOURLANDRY avec 1436 habitants et COSSE D'ANJOU comptabilisant 423 habitants.

Pour tous ces territoires entre 2008 et 2014 il y a eu une augmentation du nombre de personnes de plus de 60ans de quatre points sauf sur COSSE EN ANJOU où ce publique a diminué d'un point durant ces dates. Ces données peuvent justifier l'implantation de l'association au sein de ce territoire puisque l'ADMR désire avoir une proximité avec les usagers afin qu'il puisse se déplacer au local le plus facilement possible. Celui-ci est placé en face du centre sociale de la ville, les bureau sont d'ailleurs d'ancien locaux du centre. Ceci n'est pas anodin puisque des activités sont proposées tout les jours par le centre a différents publics dont les personnes âgées, celle-ci voit alors le logo sur la porte et peuvent donc plus facilement s'orienter vers l'association ADMR pour le l'aide au ménage dans un premier temps.

Au sein du territoire l'association de service mandataire est aussi présente, mais c'est un système différents de l'association ADMR, en effet nous sommes prestataire, ce qui signifie que nous ne proposons pas des professionnelles pour être au service d'une personne, mais nous proposons des services. Chaque système a alors ses avantages et inconvénients qui peuvent correspondre à des situations différentes, les deux structures ne sont donc pas forcément en concurrence. Il est important de le préciser car depuis plusieurs années de nombreuses associations ou entreprises d'aide à domicile ce sont développé. Par exemple a CHOLET, ma commune d'habitation nous pouvons comptabiliser une dizaine de structure s ce qui peut influencer l'organisation de l'association Val du Trézon et les apporter des problématiques différents de l'association Vallon Chemillois qui fait pourtant partie de l'ADMR aussi au sein de la fédération du Maine-et-Loire.

CHEMILLE EN ANJOU est adhérent au réseau « Villes amies des aînés ». Dans ce cadre la ville se préoccupe de l'isolement des personnes âgées et du renforcement des liens intergénérationnels dans le projet « Cœur de ville ». La commission « Santé Aînés » se retrouve une fois par mois pour discuter de ce projet. De plus un comité de pilotage

du « Bien-vieillir » permet aux professionnels entourant le public de la personne âgée de réfléchir et échanger sur ce qui est possible de faire sur le territoire pour le public en question trois fois par an, L'ADMR Vallon Chemillois fait partie de ce comité.

Face aux changements démographiques la ville de CHEMILLE ces communes déléguées n'ont pas forcément les services correspondant aux besoins de la population. CHEMILLE dispose de 121 places en centres hospitaliers et 60 en EHPAD. Le CCAS mène les actions de portage de repas, repas des aînés (colis Noël), aides financières non remboursables et des prêts remboursables.

Malgré une offre de services assez diversifiés l'offre d'hébergement à une faible diversité on ressent alors un manque de logements intermédiaires. Qui permettent d'avoir une aide plus présente que l'ADMR sans avoir à entrer en institutions spécialisés.

Le montant moyen de retraite et pension à CHEMILLE est de 18 555 euros avec des écarts entre territoires (Moyenne retraite minimum sur le territoire : 13 708 euros et 19 832 euros de retraite au maximum) contre 21 982 pour le département. Les professionnelles ont remarqué une précarisation des retraités ce qui peut poser soucis dans l'accessibilité aux services proposés. Certaines personnes sont contraintes de réduire le nombre d'heures d'aide à domicile pour des raisons budgétaires ou de renonce à l'aménagement de leur logement faute de moyens.

Le centre social de CHEMILLE a élaboré un diagnostic social du territoire en février 2018 pour faire une analyse des besoins sociaux sur la commune de Chemillé-en-Anjou, le président de l'association Vallon Chemillois est d'ailleurs conviés pour différents ateliers et réunions concernant ce dossier. Celui-ci fait ressortir plusieurs difficultés sur le territoire concernant le vieillissement : Des difficulté à détecter les personnes âgées fragilisées, on cherche alors à travailler sur la prévention de ces situations . Un isolement et une solitude des personnes âgées qui est prise en compte dans le projet « Cœur de ville » notamment en renforcent les liens intergénérationnels . On cherche aussi à harmoniser le fonctionnement des dispositifs et l'interconnaissance des acteurs locaux suite à l'association de nouvelles communes .

Dans ce rapport ressort aussi les difficultés rencontrer par l'association ADMR Vallon Chemillois notamment au niveau du personnel avec des problèmes de recrutement et des départ en retraites qui ne sont pas remplacés, l'analyse faire ressortir aussi un manque de salariés administratif qui de se fait « sur-mobilisent » les bénévoles.

Le CLIC des Mauges correspond à la commune de CHEMILLE et se situe à BEAUPREAU qui est à une vingtaine de kilomètre de la commune. L'association est alors souvent le lieu où les personnes se déplacent pour avoir des informations sur les prises en charges possibles et ce qui est possible de mettre en place. L'association Vallon Chemillois est alors le centre de coordination de la vieillesse dans son territoire.

Services proposés

L'ADMR propose ses services à une population très diverse. Nous intervenons surtout au domicile des personnes âgées de plus de 60ans ayant une prise en charge (surtout APPA) leur permettant de réduire voire annuler la partie financière qui est à leur charges. Sans cette prise en charge une grande part du public ne pourra pas se permettre de s'offrir les services de l'ADMR. Nous devons alors pour beaucoup de situations faire très attention dans la mise en place du planning à ne pas programmer plus d'heures et vérifier dans le logiciel au niveau de la télégestion que les interventions ne dépassent pas les heures programmées.

Mais nous pouvons aussi rencontrer des personnes bénéficiant d'une aide légère mais qui peuvent assumer financièrement des interventions en plus.

Nous intervenons aussi auprès des familles pour de l'aide au ménage ou de la garde d'enfants. Certaines familles ont une prise en charge CAF ce qui leur permet d'avoir plusieurs heures dans le mois pour les aider au quotidien. La prise en charge se retrouve souvent dans des familles avec minimum deux enfants en bas âge ou lorsque la maman est enceinte.

D'autres familles ont les moyens de profiter des services que propose l'ADMR par leur propre moyen c'est alors souvent des familles ou personnes âgées assez aisées financièrement.

Enfin l'ADMR propose aussi ses services aux personnes en situation de handicap bénéficiant d'une prise en charge PCH. Mais aussi aux familles ayant un enfant en situation de handicap dans le cadre de l'aide aux répit.

Diverses actions sont proposées par l'ADMR Vallon Chemillois :

- **Garde d'enfants à domicile** : Concerne les familles ayant besoin d'une aide pour garder leurs enfants le plus souvent pris en charge par la CAF pour les familles de plus de 2 enfants avec au moins un enfant de moins de 6ans.
- **Ménage – Repassage** : L'aide au ménage et repassage est l'un des services qui est le plus présents à l'ADMR avec l'aide aux seniors. En effet un public assez divers peut en bénéficier. La mutuelle peut prendre en charge plusieurs heures d'aide à domicile lors d'une sortie d'hospitalisation. La CAF peut aussi proposer des heures d'aide au ménage lors de grossesses ou enfants en bas âge. Cette aide peut aussi entrer dans le plan d'aide des personnes âgées ou

en situation de handicap. Ces aides peuvent aussi être assumées financièrement par la personne souhaitant une aide ponctuelle ou régulière.

- **Services d'aide à la personne** : Le service le plus utilisé par les usagers de l'ADMR est l'aide à la personne le plus souvent pour le public âgé mais aussi pour le public en situation de handicap. Plusieurs tâches rentrent dans ce champ : l'aide au levé/couché, l'aide à la toilette, enlever/mettre des bas de contentions et l'aide à la prise de repas principalement. Ces services sont souvent demandés lors d'une sortie d'hospitalisation ou une perte de dépendance souvent prise en charge par un organisme. Pour répondre au mieux aux besoins plus particuliers de l'aide au ménage, ce sont des professionnelles différentes qui interviennent, il faut alors une formation et/ou de l'expérience dans l'accompagnement aux gestes quotidiens d'une personne âgée ou en situation de handicap. Au sein de l'ADMR les salariées pouvant effectuer cet accompagnement, correspondent au classe B et C qui sont respectivement des personnes ayant une formation correspondante et des auxiliaires de vie. Les personnes de catégorie A apportent surtout de l'aide au ménage, préparation de repas, garde d'enfants et accompagnement aux sorties.

- **Soutien aux familles** : Celui-ci peut se retrouver dans les heures d'aide au répit ce qui permet à la personne responsable de l'usager de pouvoir se départir de plusieurs tâches. La mise en place des plannings que ces aides se retrouvent plus au niveau de l'aide aux familles ayant un enfant en situation de handicap que pour les personnes responsables d'un usager âgé au sein de l'association Vallon Chemillois.

Mais on peut aussi retrouver ce soutien dans la garde d'enfant expliquée précédemment et surtout dans le travail des TISF qui interviennent dans le cadre de l'aide au devoir et la parentalité.

- **Transport accompagné** : Correspond à tous les déplacements que peuvent faire les intervenantes pour aider un usager dans l'accompagnement pour un rendez-vous médical, aux courses ou aller chercher les enfants aux sorties d'écoles. Ceux-ci peuvent être pris en charge grâce à des chèques sortir+ délivrés par le département. Ils permettent alors de

libérer l'entourage qui le plus souvent prenaient en charge les déplacements mais aussi facilité l'indépendance des usagers qui sont dans l'impossibilité d'utiliser un véhicule personnel.

- **Téléassistance** : Ce système permet aux personnes âgées sujets aux chutes de pouvoir contacter, grâce à une montre ou un collier, une plateforme qui prévient les personnes ressources ou les pompiers. Au niveau de l'ADMR cette assistance est proposée par FILIEN. Le président de l'association est responsable de l'installation du matériel au domicile de la personne et d'envoyer le dossier d'inscription, ensuite l'assistance technique et les prélèvements bancaires se font directement de l'utilisateur à FILIEN. La commune prend à sa charge une partie de l'installation.

Organisation interne

L'ADMR a la spécificité d'être principalement dirigées par des bénévoles. Le président, trésorier, sous-directeur sous donc des bénévoles. Cette gestion rend l'organisation des structures d'aide à domicile de l'ADMR très disparates en fonction de l'implication des bénévoles dans leurs missions.

L'ADMR Vallon Chemillois à la chance d'avoir à ses côtés des bénévoles très investies présents quotidiennement à la structure et à l'écoute de l'équipe. Les bénévoles ont pour missions principales d'aller à la rencontre des nouveaux usagers afin de faire les contrats et devis mais aussi de les informer sur les aides possibles et les aider dans ces démarches. Missions parfois assurées par le personnel administratif dans d'autres structures ADMR.

Les bénévoles ont chacun un certain nombre de dossiers pour lesquels ils sont référents ; avec la famille ils sont alors des ressources très précieuses dans le lien avec l'utilisateur.

Ma référente de stage est une salariée administrative ayant une formation de conseillère en économie sociale et familiale. Elle assure la coordination de tous ses acteurs en mettant en place des plannings correspondant aux demandes des usagers tout en respectant le rythme de vie des aides à domicile et les aléas humains. Elle est aussi le contact privilégié des différents organismes qui entourent les usagers pour avoir des informations ou organiser une prise en charge. Lise promeut aussi la cohésion d'équipe en valorisant le travail des salariés, en les faisant participer aux décisions et préférant que les filles s'appellent entre elles pour le partage d'informations sur les usagers plutôt que de passer par le secrétariat.

Tout ce qui concerne la comptabilité et la télégestion c'est Ludivine une personne qui est salariée dans une autre association ADMR qui s'en occupe. Elle est présente alors deux jours par semaine pour ce travail, le reste du temps elle est seule responsable dans une autre association. (Jeu et Aubance)

Dans le local, nous disposons aussi du bureau de la personne responsable du secteur TISF, nous recevons alors souvent les appels des usagers ou professionnels de ce secteur lors de ses absences. J'ai alors pu remarquer des demandes et un public totalement différent du secteur de l'aide à domicile.

Enfin une autre personne qui est aussi sur deux associations est présente un jour et demi par semaine pour faire les contrats et aider Lise dans la mise en place des plannings.

Depuis le 4 Juin 2018 il y a une mutualisation entre l'association Vallon Chemillois et Jeu et Aubance, Lise et Ludivine travaillent déjà ensemble ce qui facilite la mise en place de celle-ci. La différence se retrouve surtout au niveau de l'accueil téléphonique. Avant cette date, celui-ci n'était disponible que le matin, laissant l'après-midi libre pour travailler sans être dérangé par les appels, maintenant le secrétariat téléphonique est ouvert toute la journée avec des permanences entre les trois salariées du bureau. Elles doivent alors pouvoir répondre aux demandes d'usagers qu'elles ne connaissent pas forcément et jongler avec des intervenantes et emplois du temps qu'elles ne connaissent pas non plus. C'est pourquoi il est très important de pouvoir communiquer entre collègues et rentrer un maximum d'informations dans les dossiers des usagers pour connaître la situation et savoir quoi faire sans aide de la salariée administrative connaissant cet usager. Ayant fini mon stage au 8 Juin je n'ai connu cette organisation que durant une semaine, ce qui m'empêche de pouvoir avoir une plus grande analyse et critique sur cette mutualisation.

Coordination : Le quotidien d'une responsable de secteur

Définir la coordination

Dans son ouvrage « Repenser le maintien à domicile, enjeux, acteurs, organisation » Bernard ENNUYER cite La Fondation de France pour définir la coordination comme « un terme flou et suspect, notion brandie pour justifier des fins diverses, il n'en a jamais été donné de définition précise » (1992) Dans ce même ouvrage Bernard ENNUYER explique qu'une société a besoin de coordonner ses services lorsqu'elle admet implicitement que le système mis en place est fragmenté et complexifié. Nous allons alors essayer d'en donner une définition en fonction de nos recherches et expérience sur le terrain.

Il est intéressant de s'interroger sur les synonymes que peut allouer la société au mot coordination pour avoir un premier aperçu de la signification. Lorsque l'on note sur internet « Coordination synonyme » on nous

propose en premier choix « Synonyme.fr » qui en propose plusieurs : agencement, conjugaison, ordre, alliance, copule, organisation, aménagement, enchaînement, planification, arrangement, harmonisation, combinaison, hiérarchie.

Nous pouvons alors être interloqué sur ce dernier, Hiérarchie ?, ce qui veut dire que la hiérarchie serai un type de coordination ?. Les autres termes renvoient surtout à l'ordre (aménagement, agencement, ...) et la mise en commun (conjugaison, combinaison, ...), nous pouvons déjà déduire d'une définition grâce à ces termes. La coordination serai alors une organisation spécifique des institutions leur permettant de s'harmoniser pour assurer l'ordre dans un domaine établi.

Dans le dictionnaire on définit l'action de coordonner « comme une harmonisation déactivées diverses dans un souci d'efficacité »

Le Centre Local D'information et de Coordination est la principale structure référente en terme de coordination, il a été créé en 2001 et permet d'écouter, d'informer et d'orienter les personnes de plus de 60 ans et leur famille pour utiliser au mieux la gamme de services disponibles pour rendre leur quotidien plus confortable. Cet établissement nouveau n'a pas souvent connu par le public visé, à l'ADMR nous orientons souvent les familles vers cet établissement pour connaître tout ce qui est possible de faire en vu de la situation. La méconnaissance de cet outils par le publique concerné est d'ailleurs reprit dans le diagnostic de territoire de CHEMILLE page°63.

Au sein de l'ADMR la coordination est majoritairement effectuée par la responsable de secteur qui connaît les dossiers et peut faire le lien entre tous les acteurs présents autours de l'usager. Les coordinatrices du CLIC ont plutôt une mission de contrôle des aides et de la dépendance de la personne. En effet lors de la mise en place ou le renouvellement d'aide les coordinatrices viennent au domicile des usagers pour évaluer leur état de dépendance grâce à la grille AGIR. Nous avons alors pu rencontrer des personnes qui appréhendait ce rendez-vous par peur de ne plus répondre à certains critères et perdre des heures prise en charge, d'autres ne sont pas près psychologiquement à assumer leur dépendance, ils montrent donc des « astuces » pour pallier certaines difficultés. Ceci fausse les besoins et rend donc l'accompagnement plus difficile par l'ADMR puisque les heures prévu évalué nécessaires ne sont finalement pas suffisante pour le quotidien de la personne. Exemple : Mr P qui a quelques résistances pour avouer des difficultés, lors du rendez-vous avec la coordinatrice du CLIC a dit que pour se redresser et se lever de son lit il se servait d'une ceinture accrochée à son armoire pour se redresser alors que les intervenantes ont énormément de complications à l'aider à le relever sans lit médicalisé.

La coordination que nous avons pu mettre en place à l'ADMR est une coordination des acteurs agissant autour de la personne. C'est-à-dire que l'usager qui est accompagné par une auxiliaire de vie, peut aussi être accompagné par les aides-soignantes du SSIAD, une curateur(trice) ou tuteur(trice) de l'UDAF (Union Départementales des Affaires Familiales), Une éducatrice du SAVS (Service d'accompagnement à la vie sociale), Une personne de la MAIA (Maison

pour l'autonomie et l'intégration des malades d'Alzheimer, etc. Il faut alors que la responsable de secteur sache à qui s'adresser en fonction des situations rencontrées.

Dans son ouvrage, Bernard ENNUYER donne une définition de la coordination que je trouve intéressante : « Rencontre de plusieurs mondes qui se côtoient et se concurrencent qui se connaissent et en temps s'ignorent, en fonction des situations et de leurs intérêts propre d'institution, au-delà de celui de leur clients » (Page 187) Effectivement notre lien entre institutions est le bien être de la personne accompagnée mais nous sommes amené à nous mettre en contact le plus souvent lorsque nous rencontrons des difficultés avec la personne, les autres partenaires qui agissent autour de celle-ci permettent alors de pouvoir faire en sorte que les comportements correspondent au bon fonctionnement de l'institution. Si je prends l'exemple d'une personne qui avaient des gestes inadaptés avec une intervenante, nous avons pris contact avec la personne responsable pour le bien-être de la salariée et pour que nous puissions continuer à intervenir. Nous avons imposé un comportement à la personne pour qu'elle puisse continuer à avoir accès au service.

Durant mon stage nous avons eu l'occasion de contacter les partenaires sociaux, surtout pour informer difficultés avec la personne, que nous ne pouvions pas régler en interne. La coordination entre les différents acteurs a donc lieu lors de situations compliquée. Nous sommes dans une ambivalence entre le libre choix de la personne qui a accès à tout les services grâce à un accompagnement plus complet et la liberté de choix individuelle qui va peut-être amener une personne à ne pas s'orienter vers la solution proposer par les institutions. En effet Bernard ENNUYER parle de cultures communes et de bonnes pratiques que l'on veut faire adopter par une majorité de la population en proposant une solution typique pour chaque problématique. Les personnes sont donc obligé de s'accorder à plusieurs critères pour avoir une certaines réponse. Par exemple : A l'ADMR nous intervenons chez une dame qui à une prise en charge de ses heures par le conseil général, ce sont des heures dites : « Accompagnement social » qui doivent être faites par des auxiliaire de vie, ces heures sont attribués en fonction de la grille AGIR pour une aide à la toilette, au repas, transfert, habillage, etc. Hors cette dame ne souhaitant pas être aidée dans sa toilette, profitait de ses heures pour faire quelques courses, un peu de ménage et du jardinage. Lors de son renouvellement de plan d'aide, les personnes responsables on décrétés qu'il était obligatoire que cette dame est une aide à la toilette pour continuer à avoir son nombre d'heure. On impose alors à une personne d'accepter l'aide à la toilette pour qu'elle puisse avoir ces aides.

Rôle des bénévoles

A ma connaissance il n'existe aucune définition légale ou conventionnel en droit français pour définir le bénévolat, mais l'avis du Conseil Économique et Social du 24 Février 1993 à définit le bénévole comme « toute personne qui s'engage librement pour mener une action non salariée en direction d'autrui, en dehors de son temps professionnel et familial ». Le bénévolat est donc un libre choix, c'est à dire que la personne est disponible pour l'association le temps qu'il lui convient sans obligation d'objectifs. C'est là que nous retrouvons toute la spécificité du fonctionnement de l'ADMR.

Responsable dossier

Les bénévoles sont souvent les premiers contacts physiques que l'utilisateur ou sa famille a avec l'association, ils se doivent donc de connaître parfaitement le fonctionnement de l'ADMR pour pouvoir l'expliquer mais aussi avoir une présence bien-veillante envers la personne pour la rassurer vis à vis de l'association.

Lors que nous mettons en place un nouveau dossier, nous le transmettons directement au bénévole qui intervient sur le territoire afin qu'il puisse rencontrer la personne et établir les besoins et solutions proposées par l'ADMR . Une fois cette rencontre finie, le bénévole revient vers les salariées administratives pour expliquer la situation et ce qui doit être mis en place. Certaines fois en plus du devis et du contrat ADMR les bénévoles sont amenés à remplir avec l'utilisateur et/ou la famille les formulaires de demandes d'aides sociales. Le plus souvent dans un premier temps les personnes prennent contact avec l'ADMR pour répondre à un besoin qu'il soit vital ou confortable, mais elle ne se sont pas renseigné en amont sur les prises en charges possibles., les bénévoles les informent et couramment remplissent ces documents avec eux. Cette fonction leur permet alors de pouvoir connaître l'environnement de la personne mais aussi ses ressources financières afin de pouvoir partager aux salariées administratives pour que l'on puisse faire attention à la mise en place des heures, pour ne pas dépasser le plan d'aide si celles-ci sont trop minces. Cela correspond à la première étape qui établit le lien entre le bénévole et l'utilisateur.

Ensuite le bénévole sera présent tout au long de l'accompagnement de la personne plus ou moins en fonction de ses disponibilités et son investissement au sein de l'association. Dès qu'il y a un changement de situation ou une difficultés on prévient le professionnel concerné mais aussi le bénévole. Il est le lien entre l'utilisateur, la famille et le bureau lors de complications Les responsables de secteur ne sont pas autorisés à intervenir au domicile de l'utilisateur pour échanger sur la situation, c'est le bénévole qui se déplace au domicile et discute avec la famille et les professionnelles des mesures à mettre en place.

Responsable facturation

Les bénévoles ne sont pas forcément tous responsables, les personnes peuvent aussi choisir d'être responsable des facturations. En effet nous travaillons beaucoup avec des personnes âgées qui ne sont pas forcément à l'aise avec les

versements automatiques ce sont donc des bénévoles qui vont au domicile de la personne pour récupérer le reste à charge de la personne sous liquidités ou par chèque. Cette activités est effectuée une fois par mois, et certains bénévoles peuvent rencontrer des difficultés lors de ces rendez-vous qui seront expliqués plus précisément dans le chapitre « Professionnalisation des bénévoles ».

Président de l'association

Tous les président(e) des associations ADMR sont des bénévoles, ils ont pour mission aussi bien d'être responsable dossier ou facturation mais doivent aussi donner leur accord pour toutes décisions prises au sein de l'association que se soit en accord avec le personnel ou non. Le président est le responsable légale des salariées et la personne référente lors de réunions avec des partenaires.

Enfin j'ai pu assister à une réunion « qualité » qui concernait deux bénévoles de l'association et la chargée de secteur. Nous avons alors discuter sur les éléments à améliorer pour perfectionner la qualité du service apporté. Les bénévoles avaient alors dans un premier temps évalué les points où la qualité du service peut progresser. Les bénévoles ont alors aussi un rôle de sauvegarde des valeurs de l'association et la qualité du service apporté.

Les bénévoles ont des rôles très importants au sein de l'association, rôle défini par la fédération du département, c'est pourquoi il est important d'entretenir de bons rapports avec ceux-ci pour assurer le meilleur fonctionnement possible au réseau ADMR.

Lien avec les salariés

Dans le service à domicile la responsable de secteur est le lien privilégié des salariés du domicile, que ce soit pour échanger autour de la situation des usagers, pour des demandes personnelles ou encore sur son ressenti du métier. En ce sens la responsable de secteur a un rôle majeur dans le bien-être des aides à domicile.

Échanger autour des usagers

Les salariés du domicile sont les plus proches des usagers au quotidien, certaines personnes ont quatre passages dans la journée depuis plusieurs années, ces femmes (ADMR Vallon Chemillois n'a pas d'hommes salariés au

domicile) ont un lien privilégié avec ces personnes ce qui leur permet de pouvoir cerner au mieux le besoin pour favoriser le bien-être de l'usager et prévenir les risques liés à l'environnement ou la santé. Par exemple : Julie (Faux nom) intervient depuis plusieurs années chez Mme X pour l'aider dans son ménage au quotidien en l'encourageant à travailler avec elle pour qu'elle puisse être indépendante. Cet été Mme X a demandé à ne pas avoir d'intervention pour évaluer si elle est capable de faire son ménage quotidien sans Julie. Cet exemple montre bien à quel point l'accompagnement est important dans ce métier.

Lorsque les auxiliaires de vie remarquent une dégradation de l'état de santé de la personne elles vont alors se tourner vers nous (les salariées administratives) pour que l'on puisse appeler les personnes référentes que ce soit la famille, le bénévole, les tuteurs, SSIAD, etc... C'est alors un travail d'équipe qui s'opère ; l'alerte est donnée par l'aide à domicile qui le fait part à la responsable de secteur qui doit faire en sorte avec toutes les informations disponibles de s'assurer que la personne est en sécurité. J'ai pu avoir l'expérience au sein de mon stage d'une situation un peu complexe qui montre bien le travail qui est fait par la salariée administrative pour assurer la sécurité de l'usager. Pour reprendre le contexte de L'ADMR de Vallon Chemillois, l'association est mutualisée depuis peu avec l'association Jeu et Aubance, de ce fait lorsque la responsable de secteur de celle-ci est absente c'est à l'ADMR de Vallon Chemillois de répondre aux appels et de gérer les urgences. Lors d'un congé de celle-ci nous avons reçu un appel d'une salariée de cette association pour nous prévenir que Mr Y était hospitalisé et que sa femme ne pouvait pas rester au domicile toute seule. Dans ces situations le logiciel philia permet de connaître toutes les informations connues concernant la personne. Seulement chaque salariée administrative à son organisation et pour ce couple nous n'avons pas connaissance du bénévole référent, seulement qu'ils étaient suivis par l'UDAF. La salariée qui connaissait ce couple était alors notre ressource pour avoir le maximum d'informations pour contacter les personnes responsables et faire en sorte que Mme Y ne reste pas seule pendant l'hospitalisation de son mari, cette même salariée est alors revenue dans la journée pour connaître l'état de santé de Mme Y pendant que nous cherchions une solution pour trouver le bénévole référent et trouver une solution.

De plus lors de modifications de planning les intervenantes peuvent nous avertir si nous avons mal positionné un horaire par rapport aux habitudes de Mr ou Mme de même lorsque nous faisons des changements nous passons parfois par les salariés du domicile pour transmettre le message ou l'écrire sur le planning car les usagers parfois n'ont pas de téléphone, ont des problèmes d'élocution, d'audition ou de mémoire qui ne leur permettent pas de comprendre l'information.

Échanges personnels

La responsable de secteur doit assurer le bien-être des salariées aussi bien physique en intervenant auprès des usagers et entourage pour avoir le matériel adapté au domicile pour éviter les accidents du travail mais aussi mentalement en étant à l'écoute des difficultés rencontrées au travail ou en dehors pour adapter la charge de travail

ou l'emploi du temps sans avoir un arrêt de plusieurs semaines qui handicapent aussi bien la structure d'aide à domicile que la salariée qui a une diminution de son salaire.

Partenaires multiples

La responsable de secteur est la personne qui établit le lien entre les intervenantes à domicile et les professionnelles évoluant autour de l'usager. Les salariées à domicile peuvent intervenir jusqu'à plusieurs fois dans la journée, elles peuvent donc observer et prévenir des premiers changements sur la santé et la situation de la personne. Ces observations nous sont alors transmises et c'est à nous de savoir quoi faire de ces informations, lorsque la famille est présente nous nous dirigeons dans un premier temps vers eux, si ce n'est pas le cas nous sommes amenés à interagir avec d'autres partenaires.

SAVS

Le service d'accompagnement à la vie sociale est notre lien à travers les personnes référentes pour permettre de gérer des situations conflictuelles que l'on peut rencontrer avec les usagers. J'ai souvenir d'une situation où la personne avait des comportements inadaptés avec l'intervenante à domicile. Nous avons alors pris contact auprès de la personne responsable au SAVS pour lui rapporter ces informations, elle a alors pris rendez-vous avec l'usager pour avoir une conversation avec lui et les interventions suivantes se sont très bien passées pour l'instant.

SSIAD

Lorsque la situation physique de la personne se dégrade et que les soins médicaux ne sont plus présents, le service de soins infirmier nous remplace pour certains gestes quotidiens mais il nous est souvent demandé aussi d'intervenir en binôme. C'est alors les salariées administratives qui doivent échanger avec la personne du SSIAD pour établir un accord entre les interventions des aides-soignantes du SSIAD et les salariées du domicile pour qu'elles puissent intervenir ensemble et s'entre-aider. Les interventions sont alors plus compliquées à mettre en place puisque les horaires ne sont plus modulables, si le SSIAD intervient par exemple entre dix heures et onze heures nous devons absolument intervenir entre dix heures et dix heures trente pour les aider lors de la toilette ou du transfert, si les filles interviennent plus tard elles vont alors déranger le personnel du SSIAD qui continue les soins.

HÔPITAL

Autre que les heures voulues par la famille ou l'utilisateur lui-même pour de l'aide quotidienne, l'ADMR peut aussi intervenir lorsque des heures d'aide au ménage sont prises en charge par certaines mutuelles lors de sortie d'hospitalisation. Nous sommes alors amenés à être en contact avec les assistantes sociales du milieu hospitalier.

La coordination n'a pas la même signification pour toutes les institutions ; en effet selon leur statuts et leur missions il est parfois plus compliqué d'avoir un échange avec celle-ci qui impose et donne des directives à suivre. Par exemple ; La fédération 49 devrait être un partenaire privilégié des associations ADMR pour échanger sur les conditions de travail et d'organisation interne, mais l'association reçoit surtout des directives et des informations pratiques. Nous ressentons alors le poids de la hiérarchie, nous pouvons nous demander quelle est la place de la coordination et donc de l'échange entre travailleurs au sein d'une organisation hiérarchisée.

Rapport d'étonnement

Professionnalisation des bénévoles

Au niveau des associations ADMR au Maine-Et-Loire les bénévoles sont les référents des usagers accompagnés, c'est-à-dire que le bénévole va établir le dossier d'inscription et le devis et va être le lien avec les salariés du bureau.

Il y a des bénévoles qui peuvent aller à la rencontre des usagers pour les facturations, c'est-à-dire qu'ils vont chez les personnes pour récupérer l'argent demandé par l'association contre les services. Ce rôle est parfois compliqué puisque certaines personnes peuvent refuser de payer ou ne pas être d'accord avec une facture et demander alors des explications au bénévole qui n'a pas forcément la réponse. Lors d'un retard de paiement la salariée responsable de la comptabilité va lancer des rappels par papier, appel ou mails mais ce sont les bénévoles responsables des facturations ou le bénévole responsable de l'utilisateur qui vont au domicile pour « réclamer » le paiement. J'ai pu observer au cours de mon stage des bénévoles qui venaient au bureau en montrant leur gêne vis-à-vis de situation où la personne a des difficultés financières et des retards de paiement. De plus les bénévoles connaissent souvent les usagers en dehors de l'ADMR à CHEMILLE ce qui peut apporter une sensibilité supplémentaire à certaines situations. Il faut, je pense une prise de recul professionnelle pour ces situations qui n'est pas forcément accessible à toutes les personnes souhaitant devenir bénévoles à l'ADMR.

Je pense que les rendez-vous au domicile des personnes pour la création du dossier ou pour une évolution de situation peuvent être une grande source d'informations sur l'utilisateur que lui-même ou sa famille n'a pas forcément

imaginé. Certains bénévoles sont très au courant des évolution des aides et des conditions d'autres moins ce qui peut donner une inégalité dans l'accompagnement. A l'ADMR de Vallon Chemillois il y a deux bénévoles très présents, c'est-à-dire tous les jours ou presque qui sont alors conscients des problèmes que l'on peut rencontrer au bureau avec les soucis de manque de personnels et de plannings . Mais aussi très investi dans l'accompagnement des usagers en remplissant les papiers pour les aides possibles avec eux, en allant les visiter à l'hôpital pour voir leur état de santé avant de rentrer au domicile, etc... Ces bénévoles font, pour moi, un réel travail avec contraintes de temps puisque qu'ils ont beaucoup de dossiers donc l'accompagnement prend du temps, des contraintes mentales puisque certaines situations peuvent occuper l'esprit très longtemps. D'autres bénévoles n'ont pas forcément les disponibilités psychiques et de temps ce qui rend l'accompagnement plus compliqué puisque ne pouvons-nous déplacer au domicile donc lorsque les contacts ne répondent pas par téléphone ou mail, le bénévole est notre seul lien.

Donner ces responsabilités aux bénévoles créer des inégalités entre les associations puisque le bénévolat par définition est une activité libre qui n'est pas soumis à un cadre particulier. Donc dans certaines associations les salariées administratives sont dans l'obligation de faire les créations de dossiers puisque les bénévoles n'ont pas tous choisis d'être autant investi que le demande la fédération. Mais les salariées administratives n'ont pas forcément le temps d'assumer ce rôle en plus des tâches qui leur sont confiés au quotidien. Lors d'échanges en cours d'analyse des pratiques avec des camarades de classes ayant été en stage à l'ADMR dans d'autres régions :les tâches confiés aux bénévoles en Maine-et-Loire sont effectués par des professionnelles, chargés de secteur ou responsable de secteur, ce qui montre à quel point les bénévoles en Maine-et-Loire sont professionnalisés.

Au-delà de l'aide apporté autour des aides possibles pour la prise en charge la rencontre au domicile peut apporter beaucoup d'informations autour de l'environnement de la personne et les outils ou pratiques qui pourrait rendre le quotidien de l'utilisateur plus confortable. Dans les formations sociales on apprend à analyser le discours des personnes afin de constater des besoins qui ne sont pas forcément formulés par la personne. Ou accompagner les personnes isolées ou dans la détresse avec une écoute active et une compréhension des problématiques liées au handicap ou la vieillesse.

Je pense que la fédération ADMR 49 gagnerai en qualité du service apporté aux usagers en embauchant plus de salariées administratives afin de pouvoir aller à la rencontre des usagers et les accompagner pour adapter au mieux les interventions et les plannings. Les bénévoles sont essentiels à l'ADMR puisque cette association a été créée par une volonté bénévole, ce qui convenait au moment où c'était la seule structure d'aide à domicile. Mais depuis une dizaine d'année ces structures se sont développés et ce sont de plus en plus professionnalisés, avant les bénévoles faisant les plannings et assurant l'accueil téléphonique et physique maintenant ce n'est plus possible puisque que l'on demande de plus en plus de proximité et depuis quelques semaines l'association Vallon Chemillois a changer des

horaires d'accueil téléphonique ; avant nous répondions seulement le matin au téléphone, depuis le 4 Juin l'ADMR répond aussi l'après-midi pour être le plus disponible possible. Avec des bénévoles l'ADMR n'aurait pas pu assurer cette permanence. Les bénévoles doivent être présent en tant que consultant, directeur, au sein d'une commission pour encadrer les associations et conserver les valeurs de l'association.

Bien-sûr comme beaucoup de structures sociales, l'aide à domicile est soumis aux normes économiques des entreprises donc je pense que les bénévoles de l'ADMR du Maine-Et-Loire assument des fonctions qui pourraient être confiés à un professionnel du social car la fédération n'a pas la volonté ou les économies pour employer plus de salariés administratifs.

Quand les usagers deviennent clients

Toutes les associations ADMR travail avec le logiciel PHILIA qui permet de mettre en lien les aides à domicile et les salariés administratives grâce à une messagerie, mais aussi de pouvoir modifier les plannings, accès à la télégestion et avoir des informations concernant les « CLIENTS ». Effectivement c'est l'appellation qui est utilisé par le logiciel pour nommer les personnes bénéficiaires des services de l'association. Voir l'usage de ce terme dans une structure du social m'a interloqué je me suis alors questionnée sur ces différences de terme et de sens entre des « Clients » et des « Usagers » et ce que cette appellation pouvait refléter dans la prise en charge de ce public.

Inconsciemment, pour moi, le mot client renvoi au lexique commercial et donc une logique de rentabilité dû à l'entreprise. Lorsque cette recherche de rentabilité touche le domaine de l'humain elle peut affecter gravement la qualité des services et du travail. En effet l'ADMR est l'une des premières structures d'aide à domicile à s'être développée en France sous forme d'association, la structure pouvait alors offrir ses services sans avoir de soucis financiers. Avec le développement de plus en plus d'entreprise, d'association et de structure d'aide à domicile une concurrence se créer au niveau de la qualité des services mais surtout du prix. Bénéficiant de moins en moins de subventions l'économie de celle-ci est alors presque totalement dépendante des recettes faites sur le prix des interventions. Sur mon lieu de stage au sein de L'ADMR Vallon Chemillois j'ai pu être confronté aux problématiques de personnels tels que les arrêts maladies et les difficultés d'embauche sur du long terme. Ce manque de personnels rend alors compliqué la bonne mise en œuvre d'un plan d'aide puisque nous ne pouvons alors pas nous adapter aux horaires souhaités par les bénéficiaires, ils voient passer beaucoup de personnes différentes et s'il n'y a pas de solutions les interventions sont parfois annulés. Malgré ces difficultés il est compliqué de refuser des nouveaux « Clients » puisque l'ADMR rentre alors dans une logique de concurrence et une personne de refusé fait de l'argent et un client en plus pour la structure d'aide à domicile qui pourra l'accueillir.

De plus au sein de l'ADMR l'argent reçu par les « Client » contre un services particuliers permet de payer les aides à domicile. L'association prend en charges les frais liés au fonctionnement du lieu d'accueil mais aussi les salaires des salariés administratives avec un subvention de la commune. Si les salariés du domicile ne font pas les heures inscrites dans leurs contrats c'est l'association qui paie la différence, un manque de « Clients » peut donc gravement mettre en danger l'existence d'une association.

Il existe alors un dilemme entre ; Ne pas accepter tous les nouveaux dossiers pour ne pas épuiser les salariés du domicile et risquer de ne pas remplir les contrats des salariés en cas d'hospitalisation ou de départ d'un client ; Ou accepter toutes les personnes pour être sûr de pouvoir assumer tous les salaires et aider un maximum de personnes en prenant le risque d'épuiser les salariés et de ne pas pouvoir répondre à tous les besoins.

Je pense que se l'utilisation de ce terme montre bien l'évolution de la philosophie de l'aide à domicile. Les usagers deviennent alors des clients dont il faut persuader de choisir l'ADMR, on accepte alors de plus en plus de personnes sans avoir le personnel pour assurer les interventions ce qui est source de tension et d'épuisement auprès des aide à domiciles. Ce besoin d'avoir toujours plus de personnes bénéficiaires se ressent aussi silencieusement auprès du personnel administratif dans les phrases comme « Ça m'arrangerai que Mme Y soit hospitalisée », « Super, Mr G est hospitalisé ça fait de la place sur le planning ». Ceci est très dur à entendre mais reflète bien l'état d'esprit et cette volonté des dirigeants et de la survie des associations d'avoir plus de « Clients » malgré les besoins de personnels d'aide à domicile et donc le manque de place sur les plannings. Et pour finir cette boucle, la surcharge de travail des salariés intervenant à domicile rend les arrêts de travail plus fréquents et donc la demande de personnels encore plus forte.

Bernard ENNUYER, en 2014 donne comme limite de la coordination la « DEPOSSESSION DES PERSONNES AGEES DE LEUR LIBERTE INDIVIDUELLES ET LEUR CHOIX DE VIE AU SENS LARGE, AU PROFIT DES EXPERT : CEUX QUI SAVENT CE QU'IL FAUT FAIRE ET CE QUI EST BON POUR LES PERSONNES AGEES. » PAGE 188, LIGNES 15 - 17. CE QUI RENVOIE A UNE CONDITION DE CLIENT QUI ATTENDS QUE LE VENDEUR LUI PROPOSE LE MEILLEURE PRODUIT. ON EN OUBLIE ALORS LES SITUATIONS PARTICULIERES DE CHACUN POUR SE CONCENTRER SUR UNE REPOSE CORRESPONDANT AU PROBLEME. LES VENDEURS SERAI ALORS LES COORDINATEURS VENDANT DES SERVICES OU PRODUITS.

Volonté de créer une cohésion d'équipe

Mon maître de stage, salariée administrative de Vallon Chemillois est une professionnelle avec une formation de conseillère en économie sociale et familiale donc une formation sociale qui a exercé aussi le métier d'aide à domicile. C'est donc une personne qui apprécie le contact et l'accompagnement de publics spécifique et qui connaît le quotidien d'une aide à domicile, les bénéficiaires comme les inconvénients ce qui lui donne une empathie bienveillante sur l'équipe du domicile.

Lors de mon expérience en tant qu'aide à domicile j'ai pu ressentir une certaine solitude dans le poste mais aussi l'impression d'être un pion que l'on positionne sur un planning sans me demander mon avis ou mes disponibilités. Ce sentiment m'a énormément pesé puisque je ne me sentais plus respecté en tant que professionnelle. Lors de cette année de licence j'ai pu donc réfléchir autour de ces problématiques de l'aide à domicile et j'avais espéré pouvoir observer dans mon stage une organisation différente au sein de l'équipe.

Lise fait en sorte de favoriser la cohésion au sein de l'équipe de plusieurs manières : Lorsque qu'une salariée a besoin d'informations la salariée administrative favorise l'appel vers une collègue qui intervient aussi chez cette personne plutôt qu'une réponse du bureau. Ce qui permet aux filles (il n'y a que des filles qui interviennent à l'association Vallon Chemillois) de se connaître entre elles et de pouvoir partager sur certaines situations avec des personnes qui rencontre peut-être les mêmes difficultés et ont trouvés des solutions à ces problématiques. J'ai pu ressentir une réelle solidarité au sein de l'ADMR Vallon Chemillois entre les salariées, avec des intervenantes qui ont mal et qui devrait être en arrêt mais qui refuse pour ne pas apporter plus de travail aux collègues et aux salariées administratives.

De plus la salariée administrative est toujours à l'écoute des aides à domicile, par téléphone, dès qu'il y a un souci sur le terrain, pour rassurer et pouvoir prendre le relais ensuite avec les contacts disponibles. Mais aussi physiquement au bureau pour discuter aussi bien des usagers mais aussi de situations personnelles ce qui permet ensuite de pouvoir adapter les emplois du temps et soutenir les filles lors de moment difficile. Le travail d'aide à domicile est difficile avec des contraintes horaires importantes et des journées très remplies lorsqu'il y a des arrêts et un manque de personnels, je pense et j'ai pu l'observer durant mon stage que l'échange est important et la prise en compte de l'autre dans le travail l'ai aussi. Lorsque les salariées savent qu'elles peuvent demander à travailler un week-end plutôt que l'autre, que lorsqu'il y a un souci de dernières minutes elles peuvent appeler et ont fera en sorte de les remplacer, qu'elles peuvent demander à ne pas travailler certains jours, etc... il est plus facile après de pouvoir demander en retour lorsqu'il y a des besoins de rajouter quatre heures dans une journée pour remplacer une collègue.

L'attitude de la responsable de secteur envers les salariées du domicile est très importante pour la cohésion et le bien-être au travail. Au cours de leur interventions les filles sont seule avec les usagers au domicile, des lieux

qui peuvent parfois poser problème avec des habitations insalubres et des usagers qui peuvent avoir des comportements inadaptés qui peuvent mettre mal à l'aise l'aide à domicile. C'est dans ces moments que la réponse apportée par la responsable de secteur est cruciale, il faut pouvoir être à l'écoute des problématiques en prenant en compte les difficultés des salariées mais aussi en assurant la sécurité de la personne accompagnée. Lorsque la salariée sait qu'elle peut sortir du domicile et venir au bureau pour se confier et en parler si quelque chose ne s'est bien passée, on lui permet de se soulager et d'échanger sur des sujets difficiles, mais aussi pouvoir arrêter d'intervenir chez la personne on contacte l'entourage pour régler cette situation. Cela permet alors de pouvoir régler des conflits plus facilement et prévenir le burn-out ou les signes de fatigues mentales qui peuvent amener à un arrêt.

Il faut prendre en compte la personne comme sujet ayant une histoire personnelle en dehors du travail, qui peut la rendre sensible à des situations particulières. Être à l'écoute et connaître les conditions globales de vie de la salariée permet de prévenir des situations complexes.

Comme dit précédemment depuis la mise en place des portables avec le logiciel philia les salariées administratives communiquent beaucoup par message avec les salariées du domicile et inversement. Cela nous permet de pouvoir transmettre des informations sur les usagers ou bien demander si la salariée est disponible pour faire un remplacement. Il est primordial de faire attention lors de l'écriture de ces messages. Mon maître de stage m'a bien expliquée dès mon arrivée qu'il fallait toujours penser aux formules de politesses : « Bonjour », « Bonne journée », « Merci », ... Mais aussi, bien penser à demander lorsqu'il faut faire un remplacement et ne pas imposer. Durant ma période de stage, l'association a connu des problématiques de personnels, avec des personnes qui ne sont pas remplacées lors de départ mais aussi des arrêts prolongés dû à plusieurs accidents du travail. Nous avons alors demandé aux salariées restantes de devoir faire beaucoup de remplacements pour assumer les besoins des usagers, elles ont alors fait pendant plusieurs mois des journées de huit heures à vingt heures avec seulement une heure de pause le midi. Pour celles qui gardent le moral nous avons alors fait très attention à toujours demander si les changements que nous effectuons leur conviennent et si elle était d'accord pour faire les remplacements et nous avons toujours un petit mot de bon courage et de remerciement pour leurs efforts. C'est important de montrer que nous sommes conscientes du travail que nous leur demandons et que malgré nos difficultés pour assurer tous les remplacements, nous sommes toujours ouvertes à moduler leurs emplois du temps en fonction de leurs indisponibilités. J'ai pu avoir plusieurs retours informels avec les aides à domicile qui appréciaient ce contact et cela les incitait plus à accepter le remplacement plutôt que si cela était imposé.

Ces échanges permettent aussi aux salariées du domicile de voir le travail fait par les salariées administratives pour coordonner aussi les besoins des usagers mais aussi les leurs. C'est pourquoi lorsqu'une

fille est malade, elle fait l'effort d'assurer les interventions jusqu'à l'ouverture du bureau pour que la responsable de secteur prenne le relais et puisse avoir le temps de faire le remplacement et trouver des solutions.

Nous travaillons majoritairement avec des personnes en difficultés qui sont parfois dépendants de l'ADMR pour se mouvoir, manger, faire une toilette, ... Les accompagnements sont parfois très intimes c'est pourquoi nous essayons au maximum que ce soit les mêmes intervenantes qui viennent chez l'usager, mais les arrêts et les difficultés à trouver du personnel sur une longue durée rendent cet objectif difficile et un accompagnement de moins bonne qualité. Les salariées à domicile et les salariées administratives travaillent ensemble pour assurer le bien-être des personnes accompagnées, c'est pour cela qu'il est important d'assurer la santé de chacune des salariées pour continuer à faire vivre les services d'aide à domicile.

Conclusion

L'ADMR Vallon Chemillois est une association très importante au sein de son territoire puisque les structures d'aides à domicile sont peu nombreuses et que l'association répond à un changement démographique avec les personnes âgées de plus en plus présentes sur le territoire. L'ADMR par son fonctionnement spécifique rencontre plusieurs difficultés, notamment au niveau organisationnel avec les bénévoles qui exercent des fonctions professionnelles et qui quittent l'association sans être remplacés alors qu'ils permettent le maintien de l'ADMR depuis de nombreuses années. La fédération demande aux bénévoles d'être de plus en plus professionnelles et certains ont l'impression de prendre la place d'un travailleur.

La responsable de secteur au sein d'une association ADMR est un acteur majeur de la coordination et donc du bon fonctionnement de la structure. C'est la personne qui met en lien tout les acteurs et toutes les informations qui ont pu être récupérées. A travers ces fonctions la responsable de secteur assure le bien-être aussi bien de l'utilisateur des services du domicile, c'est alors tout une gymnastique qui s'opère pour correspondre aux attentes et besoins de chacun.

La coordination est indispensable au sein d'une association d'aide à domicile, nous travaillons avec des personnes le plus souvent en difficultés qui ont besoin d'être accompagnés. L'accompagnement se fait alors avec les interventions à domicile mais aussi à travers tout le travail de communication et de mise en lien des différents acteurs. Il faut que les responsables soient très au courant des situations rencontrées et les solutions possibles pour faciliter le parcours de la personne qui peut parfois être déjà très compliqué.

Bibliographie

CHATEL, V. (2015). *Je veux vieillir chez moi, reportage sur les auxiliaire de vie* . PARIS: Les carnets de l'info .

ENNUYER, B. (2014). *Repenser le maintien à domicile. Enjeux, Acteurs , Organisation* . PARIS: Dunod.

Hénaut, M.-A. B. (2014). *Coordination et parcours, la dynamique du monde sanitaire, social et médico-social*. Paris: Dunod.

Jean-Michel CAUDRON, L. G.-C.-J. (2011). *Politique de l'ade et de l'accompagnement à domicile*. VOIRON: Territorial éditions.

« Analyse des besoins sociaux sur la commune CHEMILLE-EN-ANJOU » Rapport d'étape n°1 « Diagnostic de territoire » CCAS de la commune de CHEMILLE-EN-ANJOU, Février 2018 .

Sitographie

- <https://www.admr.org/> consulté le 14.03.2018
- Synonyme.fr <http://www.synonymo.fr/synonyme/coordination> consulté le 20.05.2018
- <https://www.cairn.info/revue-vie-sociale-2016-3-p-13.htm> « Du rapport Laroque à la loi relative à l'adaptation de la société au vieillissement : cinquante-cinq ans de politique vieillesse en France » par Alain Grand
-

Annexe 1

ORGANISATION ASSOCIATION ADMR VALLON CHEMILLOIS

06/04/2018

Autres bénévoles	
14	CESBRON MARIE FRANCE
15	GATINEAU MONIQUE
16	GUILLET MARIE HELENE
17	HUMEAU DOMINIQUE
18	LECLERC MARIE LAURE
19	MENANT PAULETTE

**MEMBRES
AUTRES**

2ème COLLEGE	
10	COURVALET MARIE
11	GUITTIER AURELIE
12	MAILLET MELINDA
13	SAVART SYLVIE

A REVOIR POUR ENLEVER UNE PERSONNE

1ER COLLEGE	
1	Président
2	Vice Président
3	secrétaire
4	secrétaire adjointe
5	Trésorière
6	trésorier adjoint

BUREAU	
1	HOCDE GERARD
2	METAYER MARIE HELENE
3	/
4	/
5	BOUTEILLER Marielle
6	/

2ème COLLEGE	
10	COURVALET MARIE
11	GUITTIER AURELIE
12	MAILLET MELINDA
13	SAVART SYLVIE

AUTRES MEMBRES 1er COLLEGE	
4	GEAUFFREAU FRANCOISE
5	LANGOUET GERARD
6	MENANTEAU MARIE CLAIRE
7	NEAU JACQUELINE
8	NEVEU JOCELYNE
9	OUVRARD MARIE THERESE

CONSEIL D'ADMINISTRATION

REFERENTS

AUTRES FONCTIONS

REFERENT PERSONNES AGEES	REFERENT PERSONNES HANDICAPÉES	REFERENT FAMILLE	REFERENT GESTION ADMIN. DU PERSONNEL
HOCDE GERARD	HOCDE Gérard	GATINEAU MONIQUE	HOCDE Gérard

REFERENT SOCIAL ET FORMATION (lien entre AD et stagiaires)	COMMISSION QUALITE	REFERENT COMMUNICATION	REFERENT GÉOCODAGE
HOCDE Gérard			HOCDE Gérard

RESPONSABLES DOSSIERS PERSONNES AGÉES	RESPONSABLES DOSSIERS PERSONNES HANDICAPÉES	RESPONSABLES DOSSIERS FAMILLE	ENCAISSEURS	FILIEN
BOUTEILLER MARIELLE HOCDE GERARD LANGOUET GERARD LECLERC MARIE LAURE			GEAUFFREAU FRANCOISE LANGOUET GERARD NEAU JACQUELINE MENANT PAULETTE OUVRARD MARIE THERESE	
HUMEAU DOMINIQUE			CESBRON MARIE FRANCE	
HUMEAU DOMINIQUE	HOCDE GERARD	GATINEAU MONIQUE	CESBRON MARIE FRANCE GUILLET MARIE HELENE	HOCDE GERARD
METAYER MARIE HELENE			METAYER MARIE HELENE NEVEU JOCELYNE	
MENANTEAU MARIE CLAIRE				



Annexes 2

BENEVOLES ADMR VALLON-CHEMILLOIS

Colonne2	Colonne3	Colonne4	Colonne5	Colonne6	Colonne7	Colonne8	Colonne9
STATUT	NOMS PRENOMS	PORTABLE	TEL FIXE	MAIL	ADRESSE	COMMUNE	ROLE
RESIDENT	Mr. HOCDE Gérard	06 27 13 09 83	02 41 30 59 02	chemille.president@asso.fede49.admr.org	3 rue du Chauffeur	CHEMILLE	dossiers Chemillé
CE-PRESIDENT	Mme. METAYER Marie-Hélène	06 30 27 43 09	02 41 62 90 02	metayerbaz@wanadoo.fr	6 rue d'Anjou	ST GEORGES	dossiers St-Georges
RESORIER	Mme. BOUTEILLER Martine	06 24 67 41 41	02 41 55 83 91	martelle.froger@gmail.com	10 rue Django Reinhardt	CHEMILLE	dossiers Chemillé
ECRETAIRE							
embre CA	Mme GATINEAU Monique		02 41 62 92 12	mjmगतineau@orange.fr	1 rue Abbé Ribabet	ST GEORGES	dossiers St-Georges
embre CA	Mme. GEAUFREAU Françoise		02 41 30 72 72	francoise.geaufreau@orange.fr	9 rue Docteur Barbary	CHEMILLE	encaissements
embre CA	Mr. LANGOUET Gérard	06 33 68 83 99	02 41 30 19 62		5 rue Cathelineau	CHEMILLE	dossiers Chemillé
embre CA	Mme. MENANTEAU Marie-Claire	06 86 90 28 90	02 41 64 38 66	mcjmenanteau@orange.fr	Les Granges	LA TOURLANDRY	dossiers La Tourlandry
embre CA	Mme. NEAU Jacqueline		02 41 30 32 83	piere-joel-neau@orange.fr	29 route de l'Erauderie	CHEMILLE	fiches de travail
embre CA	Mme. NEVEU Jocelyne		02 41 62 91 52	jeanclaude.neveu49@gmail.com	5 rue du Chiron	ST GEORGES	encaissements
embre CA	Mme. OUVREARD Marie-Thérèse	06 68 48 66 48	02 41 62 37 61	rogerth.ouvrard@gmail.com	10 rue Joachim du Bellay	CHEMILLE	encaissements
me Collège	Mme. GUITTIER Aurélie	06 48 91 03 83		aure46@live.fr	15 rue J.M. Catroux	LA SALLE DE VIH	Salariée AD
me Collège	Mme. MAILLET Méline	06 21 30 22 04		liine49130888@gmail.com	La Courvoisierie	COSSE D'ANJOU	Salariée AD
me Collège	Mme. COURVALET Marie	06 37 42 89 77		toowee@live.fr	1 rue des Ecoles	VEZINS	Salariée AD
me Collège	Mme. SAVARIT Sylvie		02 41 64 23 65	syisa20@hotmail.fr	20 rue Sidney Bechet	CHEMILLE	Salariée TISF
JTRE BENEVOLE	Mme. CESBRON Marie-France	06 25 86 81 31	02 41 30 57 17		Route de Vihiers	MELAY	encaissements
JTRE BENEVOLE	Mme. GUILLET Marie-Hélène		02 41 30 75 99		La Haute Lande	MELAY	encaissements
JTRE BENEVOLE	Mr. HUMEAU Dominique	06 31 74 23 15	02 41 30 53 67	dominique.humeau49@wanadoo.fr	16 rue des Sources	MELAY	dossiers Melay
JTRE BENEVOLE	Mme. MENANT Paulette		02 41 30 33 79		Rue des Eglantines	CHEMILLE	encaissements
JTRE BENEVOLE	Mme. LECLERC Marie-Laure	06 26 35 68 35	02 41 30 52 38	clerjac@bbox.fr	55 rue de la Combriou	CHEMILLE	dossiers Chemillé
	Mme. BOUILDE		02 41 78 45 26		Présidente de ADMR Belanjos		
	Mme. MARTINEAU	06 08 66 57 12	02 41 85 76 33		Présidente de ADMR Jeu et Aubance		
	Mme. MOUTEL			chantal.moutel@gmail.com	Bénévole TISF (dépend ADMR Orée du Bois)		
	Mme. BOUGHER Martine	06 52 03 53 16			Bénévole planning de ADMR L'Orée du Bois		

DMR Jeu et Aubance : 02 52 21 02 70
 DMR Petit Anjou : 02 52 21 02 59
 DMR Les Mines d'or : 02 41 75 17 49
 DMR L'Orée du Bois : 02 41 30 59 25

Fédération ADMR standard : 02 41 33 48 00

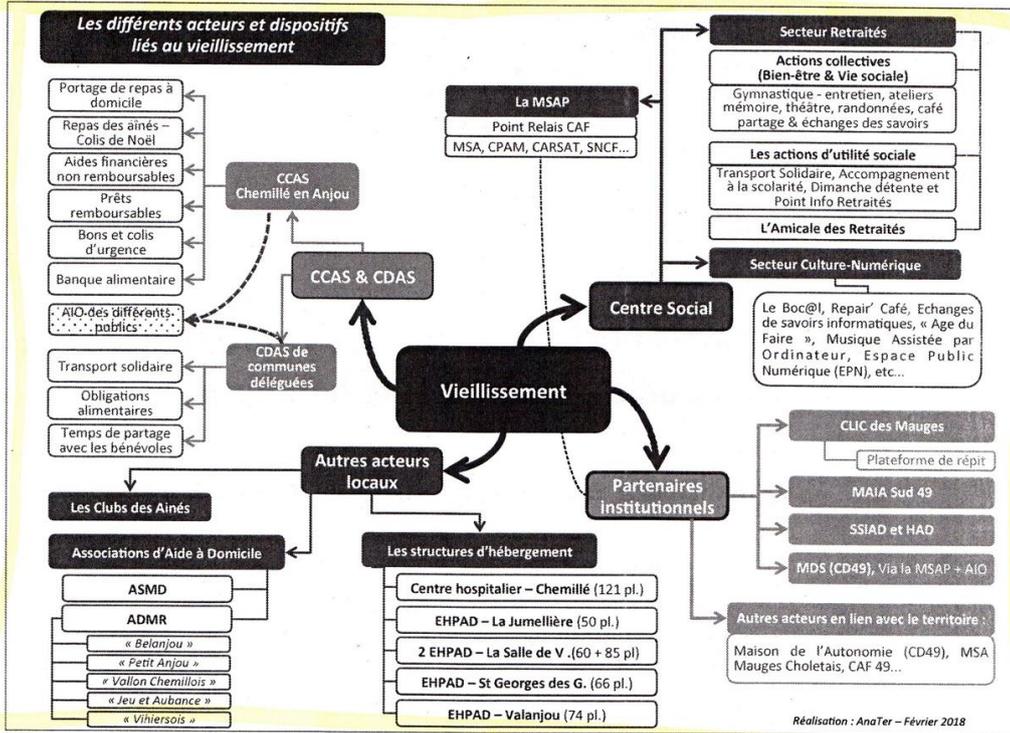
CHARGÉE DE SECTEUR : Mme. GAZEAU Elodie - tel : 06.82.87.27.04 - mail : egazeau@fede49.admr.org



Rapport-Gratuit.com

Annexe 3

Analyse des Besoins Sociaux - Chemillé en Anjou - Rapport d'étape 1 - Diagnostic Social Territorial - AnaTer, Janvier 2018



Résumé

La coordination est un sujet flou qui peut regrouper plusieurs professions et missions. Elle est différente en fonction de la structure et de l'objectif institutionnelle.

Dans ce dossier nous allons pouvoir découvrir comment s'organise la coordination autour d'une personne à travers une association d'aide à domicile ADMR. Nous allons alors plus nous interroger et analyser la coordination autour de la personne aidée avec les multiples acteurs interagissants.

Enfin nous allons aborder quelques questionnements et étonnements vis à vis de certaines situations rencontrés durant le stage, comme la professionnalisation des bénévoles qui est très présente dans les associations d'aide à domicile du Maine-et-Loire.