



# PROJET DE RÉVISION DE L'OFFRE DE SOUTIEN AUX AIDANT·E·S DE PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

« Handicap : Quel soutien pour les proches ? »

**Bilan de la consultation**  
**Mars 2021**

# PROGRAMME DU JOUR

*Temps de restitution et d'échanges autour du bilan de la consultation citoyenne - 2020*

- **Contexte, objectifs et étapes du projet**
- **Démarche de consultation citoyenne**
- **Principaux besoins et orientations envisagées**
- **Contributions détaillées par thématique**
- **Temps d'échanges**
- **Conclusion**

---

# Contexte et objectifs du projet

## ✓ FINALITÉ

**Redessiner l'offre de soutien aux aidant.e.s sur l'ensemble du territoire départemental** afin de répondre au plus près de leurs besoins et contribuer ainsi à l'amélioration de leur bien-être, de leur quotidien.

## ✓ OBJECTIF

**Identifier les besoins & attentes des aidant.e.s de proche(s) en situation de handicap.**

## ✓ MÉTHODE

**Engagement du Département de Loire-Atlantique dans une démarche de participation citoyenne** auprès de ses habitant.e.s et de ses partenaires ressources.

# Calendrier et étapes du projet

JANVIER À  
AOÛT 2020

- **Communication sur le projet | Mobilisation des partenaires**
- **Entretiens auprès d'aidant.e.s sur le département**
- **Contexte crise sanitaire** : *report de l'échéance du lancement officiel*

1<sup>ER</sup> SEPTEMBRE AU  
15 OCTOBRE 2020

- **Lancement des contributions auprès des aidant.e.s & acteurs**
  - Plateforme en ligne** : Contributions en ligne
  - Temps de rencontres auprès des aidants** sur les territoires
  - Ateliers auprès des aidants** : Saint-Nazaire / Nantes / Châteaubriant
  - Cahiers d'acteurs** : Contributions écrites des acteurs ressources
  - Groupes de travail** avec les acteurs et partenaires ressources

MI OCTOBRE 2020 À  
MARS 2021

- **Analyse des données obtenues via les méthodes de contribution**
- **Élaboration du bilan final et déclinaison des orientations envisagées**
- **Restitution et communication des résultats**

AVRIL À  
SEPTEMBRE 2021

- **Arbitrage et définition du plan d'actions**
- **Préparation de la mise en œuvre de l'offre reconfigurée**

A COMPTER FIN 2021

- **Lancement de la nouvelle offre de soutien aux aidant.e.s**

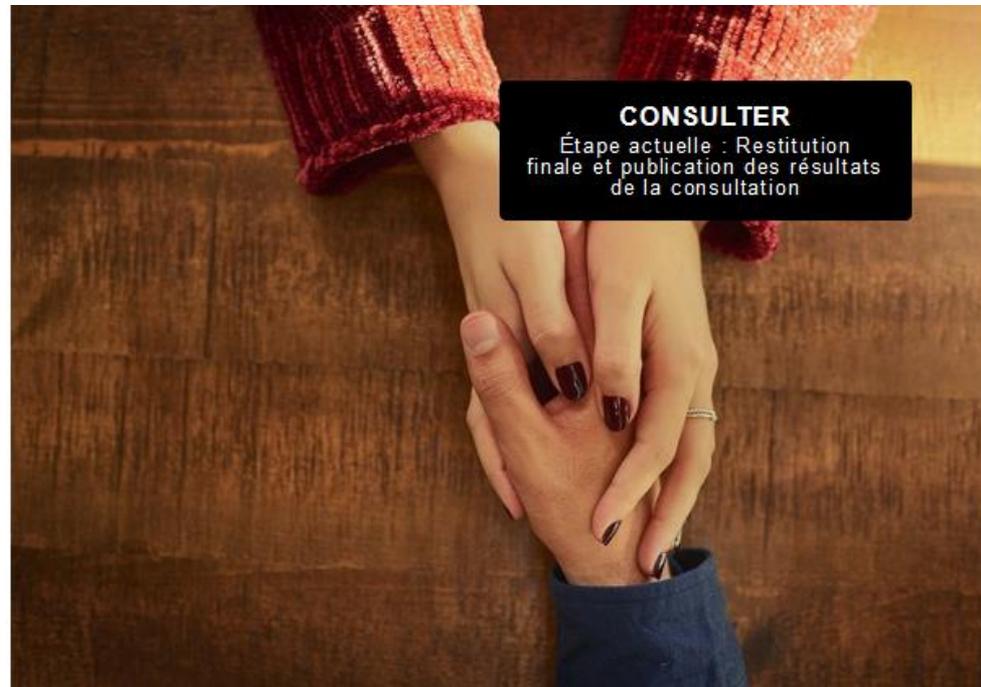
# Démarche de participation citoyenne

## Handicap : quel soutien pour les proches ?

L'offre de soutien aux aidant-e-s de proches en situation de handicap est actuellement en cours de révision. Soucieux d'améliorer ses modalités d'intervention et d'accompagnement sur l'ensemble de son territoire, le Département de Loire-Atlantique s'engage dans une démarche de participation citoyenne auprès de ses habitant-e-s, acteur-ric-e-s et partenaires ressources.

**Votre avis est précieux : venez partager vos idées et soutenir celles des autres !**

Plus d'informations



### CONSULTER

Étape actuelle : Restitution finale et publication des résultats de la consultation

Plateforme participative en ligne : [participer.loire-atlantique.fr/aidants](https://participer.loire-atlantique.fr/aidants)

3 objectifs

- ✓ INFORMATION
- ✓ CONTRIBUTION
- ✓ TRANSPARENCE

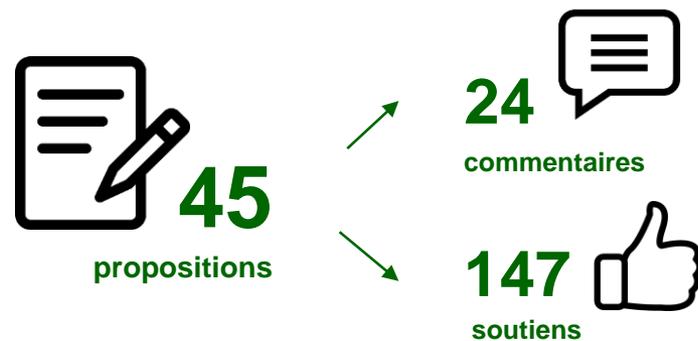
# Démarche de participation citoyenne

## QUELQUES CHIFFRES CLÉS...



PLATEFORME EN LIGNE : **347** contributions

[PARTICIPER.LOIRE-ATLANTIQUE.FR/AIDANTS](https://participer.loire-atlantique.fr/aidants)





CLIC d'Erdre et Gesvres et du Pays de Blain



# PRINCIPAUX CONTRIBUTEURS DU PROJET

CLIC du Pays de Châteaubriant



Conseil départemental métropolitain de la citoyenneté et de l'autonomie



Service de relais pour les aidants



Service de rep. à domicile



Observatoire des pratiques et des évolutions



# Principaux besoins identifiés

## LES BESOINS PRIORITAIRES IDENTIFIÉS

A  
C  
C  
O  
M  
P  
A  
G  
N  
E  
M  
E  
N  
T

1

### Répét de l'aidant.e

- A domicile
- Hors domicile
- Situation d'urgence

2

### Accès à l'information, à la connaissance de l'existant & Communication

3

### Reconnaissance et statut de l'aidant.e

## LES BESOINS SECONDAIRES IDENTIFIÉS

- **Sensibilisation / Formation**
  - Aidant.e.s
  - Professionnels
- **Soutien psychosocial**
  - Individuel
  - Collectif
- **Travail en réseau et en partenariat ;  
Coordination et articulation**
- **Accompagnement dans les démarches administratives**
- **Accès et recours à la santé**

---

# Les orientations envisagées

Déclinaison de **7 orientations prioritaires** définies par thématique de besoins identifiés :

- 1 - Renforcer l'accès à l'information et adapter la communication**
- 2 - Bénéficier d'une offre d'accompagnement et de suivi de proximité**
- 3 - Développer, soutenir et faire connaître l'offre de répit (dont urgence)**
- 4 - Favoriser le travail en réseau et en partenariat**
- 5 - Développer des actions de formation, sensibilisation et prévention**
- 6 - Favoriser le soutien psychosocial et le bien-être de l'aidant.e**
- 7 - Contribuer à la reconnaissance de l'aidant.e**

→ Recensement de trois sources de propositions d'action :

- Actions formulées directement par les aidant.e.s dans le cadre de la consultation engagée
- Actions formulées par les acteurs et partenaires ressources
- Actions proposées par l'équipe en charge du projet suite à l'analyse des besoins exprimés



Des besoins identifiés par les participant·e·s

## ACCÈS À L'INFORMATION ET COMMUNICATION

*« On est constamment obligés d'aller chercher l'information, ça prend du temps. » ; « Il y a un problème d'informations sur l'accès aux droits. »*

- Des informations fiables, complètes et regroupées (lieu physique, téléphonique ou numérique)

*« Créer un site Internet dédié aux aidants qui regroupe des informations telles que leurs droits, des informations de proximité concernant le transport, les sorties organisées, la scolarisation, l'hébergement, le travail, des informations par type de handicap » ; « Créer un lieu unique d'accueil pour les aidants » « Mettre en place une ligne téléphonique d'écoute/d'orientation gratuite » ; « Ça serait bien de regrouper toutes les informations et avec un pôle parce que ça prend beaucoup de temps. »*

- Une meilleure information sur les services d'aide dédiés aux aidant.e.s

*« Insuffisance de communication autour des services d'aide aux aidants et des possibilités pour la population concernée de les solliciter. »*

- Une meilleure connaissance des acteurs du territoire et de leurs rôles respectifs

*« Les parents peuvent être en difficulté pour bien comprendre les missions de chaque association et peuvent se perdre dans un trop grand nombre d'acteurs et d'informations. » ; « Communication simple et claire sur les acteurs associatifs du territoire auprès des parents : création d'un guide ? »*

Les objectifs identifiés par le Département



## Renforcer l'accès à l'information et adapter la communication

➤ Recenser et actualiser l'offre existante au niveau local, départemental et national, tout en veillant à faciliter et garantir son accès au grand public

➤ Renforcer et adapter la communication pour la déployer davantage en proximité et développer de nouvelles actions de communication



Des besoins identifiés par les participant·e·s

## ACCOMPAGNEMENT ET SUIVI DE PROXIMITÉ

*« Avoir un référent de proximité coordonnant les différentes démarches et partenaires intervenant dans la situation. »*

- Un accompagnement de proximité, harmonisé sur l'ensemble du territoire et pour tous les types de handicap

*« Harmoniser les pratiques et les moyens sur tout le territoire » ; « Hétérogénéité des dotations, des professions, des missions et des fonctionnements des services d'aide aux aidants qui sont dans l'incapacité de proposer les mêmes services aux usagers » ; « Accueillir l'ensemble des situations de handicaps (mental, psychique, sensoriel, moteur) par les services d'aide aux aidants » ; « Développer une offre universelle pour tout aidant et tout type de handicap »*

- Une évolution des services de la MDPH pour alléger la charge administrative...

*« Avoir un interlocuteur unique sur le volet administratif pour constituer les dossiers et faciliter les démarches des aidants. » ; « Être informé sur les aides existantes dès le diagnostic en reliant la prise en charge sanitaire avec les autres dispositifs. »*

- ...et garantir des réponses plus individualisées

*« Recevoir en rendez-vous les parents ou les personnes qui souhaitent présenter leur premier dossier de la MDPH » ; « Indiquer, en cas de refus, une réponse un peu plus individualisée et qui explique la décision. En cas de refus, contacter la personne par téléphone pour lui indiquer d'éventuels contacts pour être accompagnée ou accompagner son enfant. » ; « Améliorer l'accompagnement des familles par la MDPH : les propositions doivent être davantage en lien avec les besoins des personnes en situation de handicap »*

Les objectifs identifiés par le Département



**Bénéficiaire d'une offre d'accompagnement et de suivi de proximité**

- Garantir une offre de proximité en termes d'accompagnement, d'accueil et de référence à destination des aidant.e.s



Des besoins identifiés par les participant·e·s

## RÉPIT ET SITUATION D'URGENCE

*« Avoir du temps pour soi, pour réaliser les activités souhaitées et pouvoir souffler. » ; « J'ai besoin de temps pour m'occuper de mon autre fils. »*

- **Un répit de confiance à domicile plus accessible**

*« C'est important de trouver des gens à domicile qui viennent s'occuper de la personne handicapée pour qu'elle reste dans un environnement qu'elle connaît et permettre à l'aidant de partir, en vacances par exemple. » ; « Les listes d'attente sont insoutenables. » ; « On devrait prétendre de façon beaucoup plus intuitive à une aide le week-end. On doit toujours tout programmer, on peut plus vivre l'instant présent. » ; « Développer l'offre de relayage. »*

- **Davantage de possibilités d'accueil en établissement**

*« Création de lieux de vie » ; « Développer l'offre d'accueil définitive et temporaire pour les situations d'enfants trop souvent pris en charge par les familles. »*

- **Des solutions d'urgence**

*« Créer un soutien relai d'urgence sous plusieurs formes (établissements sociaux et médico-sociaux (ESMS), services d'aide et d'accompagnement à domicile (SAAD) spécialisés) + gardes de nuit » ; « Savoir qu'une solution existe en cas d'urgence participe pleinement à l'allègement de la charge mentale des aidants. »*

- **Un financement du répit**

*« Avoir accès à une aide financière pour financer le soutien humain » ; « J'interviens seule car c'est cher les services d'aide à la personne. »*

Les objectifs identifiés par le Département



## Développer, soutenir et faire connaître l'offre de répit

➤ Proposer une offre de répit pour les aidant.e.s de personnes en situation de handicap

➤ Réfléchir à des aides financières individuelles complémentaires à l'existant pour mieux solvabiliser le répit

➤ Contribuer à une meilleure coordination des acteurs œuvrant pour le répit afin de favoriser le travail en réseau, la mutualisation des compétences et l'interconnaissance

➤ Contribuer à l'augmentation et à la diversification des offres de répit et notamment à la meilleure identification des solutions d'accueil temporaire

➤ Contribuer à l'amélioration de la qualité des services rendus au domicile par les services d'aide à domicile



Des besoins identifiés par les participant·e·s

## RÉSEAU ET PARTENARIAT

- Une meilleure interconnaissance et reconnaissance des partenaires

« Peu de relations entre les structures œuvrant auprès des aidants. » ;  
« Organiser des rencontres régulières avec les partenaires pour améliorer les relations. »

- Une meilleure coordination des partenaires et acteurs institutionnels

« Manque de partenariat entre les services d'aide aux aidants et la Maison Départementale des Personnes en situation de Handicap (MDPH) » ;  
« Organiser deux rencontres par an entre le Conseil Départemental et le réseau des acteurs de terrain en proximité/au quotidien avec les aidants » ;  
« Créer un groupe de travail autour du soutien aux aidants en Loire-Atlantique et animé par le Conseil Départemental »

- Une meilleure articulation entre les acteurs institutionnels

« Harmoniser la coordination et les complémentarités entre les acteurs institutionnels (Conseil Départemental (CD) - Agence Régionale de Santé (ARS) - Caisse d'Allocations Familiales (CAF) et les communes). »

Les objectifs identifiés par le Département



## Favoriser le travail en réseau et en partenariat

➤ Favoriser le travail en réseau et les relations entre acteurs du territoire

➤ Permettre la mutualisation des compétences et la complémentarité des approches

➤ Favoriser les coopérations et articulations entre les différents acteurs institutionnels œuvrant sur le soutien aux aidants en Loire-Atlantique



Des besoins identifiés par les participant·e·s

## FORMATION, SENSIBILISATION ET PRÉVENTION

- Une revalorisation du personnel intervenant à domicile...

*« Revaloriser les auxiliaires, les aides à la personne. Elles devraient choisir chez qui elles travaillent, combien de temps elles y passent. » ; « Eux, ils ne sont pas bien payés. Ni bien formés. Tant qu'on ne considèrera pas ces gens-là, ça ne changera pas. »*

- ...qui passe par une meilleure formation

*« Mettre à disposition plus de moyens et des professionnels plus compétents et plus professionnels pour que l'aidant soit rassuré » ; « Pour avoir quelqu'un, c'est compliqué. Quand on nous envoie une personne, elle n'est pas formée. » ; « Mettre en place un accompagnement des services d'aide à domicile par des professionnels »*

- Une formation plus poussée des aidant.e.s eux-mêmes

*« Avoir une formation de deux jours pour les gestes de premiers secours » ; « Faire des formations pour l'aidant pour apprendre à diminuer la pression, à prendre ces distances » ; « Proposer une forme de coaching » ; « Des formations pour pouvoir lever, coucher la personne handicapée »*

Les objectifs identifiés par le Département



## Développer des actions de formation, sensibilisation et prévention

➤ Garantir l'accès à la formation pratique, théorique ou sur des thèmes spécifiques à destination des aidant.e.s

➤ Développer et favoriser la formation ou la sensibilisation au handicap et ses spécificités à destination de tous professionnels et du grand public



Des besoins identifiés par les participant·e·s

## SOUTIEN PSYCHOSOCIAL ET SANTÉ

- Du soutien concernant la vie sociale et le bien-être de l'aidant.e

*« Dire quand ça va pas. » ; « Accompagner les aidants au niveau social et psychologique : prise de recul, remobilisation des ressources psychologiques » ; « On tient sur les nerfs et dès qu'on a la possibilité d'avoir du répit, on s'effondre. On ne se rendait pas compte qu'on avait besoin d'avoir du répit car on était toujours la tête dans le guidon ».*

- Des échanges entre aidant.e.s

*« Créer un groupe de parole ou un groupe où ne serons plus exclus, ni jugés, où le soutien sera là, les conseils seront là, l'entraide sera là. Où les enfants et parents se retrouverons dans la bienveillance que nous méritons ! » ; « Organiser des temps de parentalité pour permettre aux parents de parler, de s'appuyer sur leurs expériences pour se sentir moins isolés. » ; « Un genre de groupe de parole pour avoir un temps pour nous. Se vider la tête, dire ce que l'on a sur le cœur. Poser son sac un peu. »*

- Une prise en charge renforcée en matière de santé

*« Bilan de santé annuel » ; « prévention » ; « donner les moyens aux aidants d'accéder aux dispositifs de santé »*

Les objectifs identifiés par le Département



## Favoriser le soutien psychosocial et le bien-être de l'aidant.e

➤ Proposer un soutien individuel ponctuel des aidants, notamment en risque ou en état d'épuisement psychologique, d'isolement ou de souffrance psychique

➤ Favoriser le partage d'expériences entre aidants, encadré par un personnel formé, de manière à rompre l'isolement, favoriser les échanges et l'interconnaissance et prévenir les risques d'épuisement

➤ Faciliter l'accès aux dispositifs de santé et favoriser la prévention pour permettre le repérage et le suivi des situations d'épuisement voire de renoncement aux soins



Des besoins identifiés par les participant·e·s

## RECONNAISSANCE DE L'AIDANT.E

- Une reconnaissance des compétences professionnelles développées par l'aidant.e

*« J'ai acquis une certaine compétence dans l'utilisation du matériel. Je peux aller travailler chez une personne handicapée. » ; « Proposer une aide de retour à l'emploi : accompagnement, formation, validation des acquis de l'expérience (VAE)... »*

- La création d'un statut de l'aidant.e, qui s'accompagnerait de droits (retraite, congés...)

*« Je suis sans statut en tant qu'aidant, je ne peux pas être malade : pas de congé maladie, pas d'aide. » ; « J'estime que je fais un travail : si mon mari devait être en institution, ça coûterait plus cher à la société. » ; « Création d'un statut ouvrant à des droits concrets en le rapprochant des droits des salarié·e·s (vacances, week-end, congés...) »*

- Des événements et rencontres entre aidant·e·s

*« Organiser des événements de rencontre entre aidants pour leur permettre d'échanger des informations, faire du troc d'expériences... » ; « Créer une journée des aidants. »*

Les objectifs identifiés par le Département



**Contribuer à la reconnaissance de l'aidant.e**

➤ Contribuer à la reconnaissance et à la valorisation du statut des aidant.e.s en leur permettant d'être reconnus dans leur rôle, leurs droits, leurs compétences et leur expertise

---

# Conclusion et perspectives à venir

- **Élaboration du plan d'actions : 1<sup>er</sup> trimestre 2021**
- **Restitution de la consultation citoyenne : mars 2021**
- **Préparation de la mise en œuvre du plan d'actions : 2<sup>e</sup> et 3<sup>e</sup> trimestres 2021**
- **Mise en œuvre de la nouvelle offre : à compter du dernier trimestre 2021**

**PLATEFORME EN LIGNE :** [participer.loire-atlantique.fr/aidants](https://participer.loire-atlantique.fr/aidants)

→ Actualités, avancées et étapes du projet, publication de synthèses individuelles (janvier 2021) et du bilan global de la consultation (courant 1<sup>er</sup> semestre 2021)