

L'aide à domicile en faveur des retraités

L'enquête des caisses de retraite sur la qualité de service des prestataires

Une action concrète :

Pour aider les retraités à choisir leur prestataire de service, les caisses de retraite ont décidé d'élaborer un guide prodiguant des conseils simples et listant quelques questions essentielles à se poser avant de s'engager. Par exemple : ne pas hésiter à faire jouer la concurrence et demander un devis.

Choisir un prestataire d'aide à domicile

Les questions utiles à se poser



Il existe une multitude de services d'aide à domicile. Ces services peuvent être proposés par des associations, des entreprises privées, des auto-entrepreneurs...

Il vous appartient d'en **choisir un et d'en informer l'évaluateur du Groupement EVADOPA lors de la visite à domicile** ou le plus rapidement possible après cette visite.



Téléchargeable sur les sites internet des caisses de retraite participantes

Dans le cadre de leur politique d'action sociale, les caisses de retraite peuvent proposer des aides aux retraités encore autonomes mais qui rencontrent des difficultés à se maintenir à domicile dans de bonnes conditions. Les caisses de retraite apportent un soutien financier aux retraités les plus fragiles pour bénéficier d'un plan d'aide personnalisé. Ce plan comporte généralement des heures d'aides à domicile.

Globalement, le coût de cette prise en charge représente 7,5 millions d'euros chaque année et concerne un peu plus de 11 500 retraités en Alsace.

S'assurer de la qualité du service rendu aux retraités.

Les caisses de retraite mènent depuis deux ans une enquête en inter-régimes pour s'informer de la qualité du service rendu par les prestataires d'aide à domicile. Ce sont les évaluatrices du groupement inter-régimes Evadopa qui interrogent chaque année, un panel de 200 retraités domiciliés en Alsace. L'objectif de cette enquête est de s'assurer que l'aide des caisses de retraite permet bien de financer un service de qualité, conforme aux préconisations et aux engagements des conventions qui lient les structures aux caisses de retraite.

La majorité des personnes interrogées se disent satisfaites de la prestation.

L'âge moyen des bénéficiaires interrogés est de 86 ans et 39% des enquêtes ont été réalisées en présence d'un proche aidant.

Les résultats de l'enquête sont satisfaisants même si des améliorations sont possibles. Plus de 89% disent être tout à fait ou plutôt satisfaits des interventions de leur aide à domicile. 94% disent être informées en cas d'absence de leur aide à domicile et dans 93 % des cas, le prestataire propose une remplaçante.

53% ne connaissent pas le montant du reste à charge, déduction faite de la participation de leur caisse de retraite.



Ensemble, les caisses de retraite s'engagent

Ne pas hésiter à faire jouer la concurrence, demander un devis avant de s'engager

Les caisses de retraite rappellent que, même si le service est financé en partie, les bénéficiaires gardent le choix du prestataire. Ils peuvent en changer s'ils n'en sont pas pleinement satisfaits parce qu'en tant que client, ils sont en droit d'exiger la réalisation en bonne et due forme de la prestation.

Il est également important de rester conscient du coût d'une aide à domicile. L'enquête révèle que le tarif n'est pour aucun des seniors interrogé un critère de choix du prestataire. Plus de la moitié ne connaissent pas le tarif d'une heure d'aide à domicile et seuls 53 % ont connaissance du montant restant à leur charge.

La participation aux demandes de dons et aux jeux concours doit rester libre et facultative.

Un certain nombre de retraités disent avoir été sollicités en fin d'année par leur prestataire pour des dons qu'ils peuvent déduire de leur impôt.

Même si une association a le droit de demander des aides à ses adhérents, les caisses de retraite insistent sur le fait qu'il n'y a aucune obligation d'y donner suite. Les dons, la participation aux tombolas et autres manifestations payantes au moment des fêtes relèvent d'une démarche libre et facultative.

Evadopa en quelques mots :

En 2013, la Carsat Alsace-Moselle, la MSA d'Alsace et le RSI Alsace créent le groupement inter-régimes Evadopa qui a pour mission de réaliser les évaluations au domicile des retraités.



L'évaluation globale des besoins a pour objectif de mettre en œuvre, si possible, un accompagnement personnalisé de la personne âgée afin de lui permettre de vivre le plus longtemps possible et dans les meilleures conditions dans son environnement habituel. Ces évaluations sont l'occasion de diffuser des conseils de prévention pour bien vieillir, mais aussi d'échanger sur des aménagements éventuels du logement.

Pour obtenir la plaquette d'information, envoyez un mail à strasbourgserviceactionsocialeindividuelle@carsat-am.fr ou [téléchargez le document sur les sites des caisses](#)

Contact Presse :

Marianne WELFERT

03 88 25 25 31 - marianne.welfert@carsat-am.fr



Ensemble, les caisses de retraite s'engagent

