

**CAHIER DE RECOMMANDATIONS
PORTANT SUR LE SUIVI DES PRECONISATIONS DU PAP
PAR LES STRUCTURES EVALUATRICES**

Préambule

La circulaire CNAV de février 2007 a énoncé les conditions du dispositif du PAP, de la demande de prestation à l'évaluation, ceci pour aboutir à la mise en place de préconisations adaptées à la personne retraitée.

L'objectif général du PAP est en effet de concourir au maintien à domicile de retraités, certes autonomes, mais fragilisés du fait d'un ensemble de facteurs personnels, géographiques, sociaux, et en premier lieu de l'âge, cette prestation s'inscrivant dans une politique Assurance Maladie et Assurance Retraite de préservation de l'autonomie.

Cependant, un plan d'aide préconisé ayant pour objet de répondre à des attentes et des besoins précis, ceux-ci peuvent être amenés à être réestimés, en fonction de l'évolution de l'état de santé ou de la situation des retraités.

Il est reconnu en effet que la « fragilité » d'une personne augmente en fonction de son âge.

Or, les bénéficiaires actuels du PAP se situant très majoritairement dans la tranche d'âge 75 – 84 ans ont une probabilité statistiquement forte de voir leur situation personnelle évoluer avant la révision du PAP.

La CNAV indique la nécessité d'un suivi du plan d'aide ; ce suivi est décliné dans le cahier des charges attaché à la convention type sous l'intitulé de « contributions de la structure au suivi » :

La structure s'engage à :

- *repren dre contact avec le retraité auprès de qui l'évaluation a été effectuée, selon une périodicité minimale de.... mois (les conventions Rhône-Alpes indiquent un délai de 3 mois),*
- *signaler à la Caisse toute information concernant la situation des retraités susceptibles d'entraîner la révision du plan d'action personnalisé ou un réexamen de ses besoins,*
- *mettre en œuvre ses compétences en matière de travail en réseau, afin de faciliter lorsque cela lui est possible la mise en œuvre effectuée auprès du retraité de son plan d'action personnalisé, tel qu'il aura été validé par la Caisse.*

Un premier bilan sur la montée en charge du dispositif PAP et des échanges avec les partenaires Rhône-Alpes du PAP ont fait apparaître une grande diversité de pratiques en matière de suivi, aussi bien entre les structures évaluatrices qu'entre les évaluateurs.

De ce fait, une réflexion collective portant sur la définition du suivi et ses modalités a paru opportune, afin d'homogénéiser et de faciliter la mise en œuvre d'une pratique qui reste nouvelle en matière d'action sociale vieillesse.

Un groupe de travail réunissant la CRAM et les structures évaluatrices volontaires, et représentant les différentes typologies des structures existantes en Rhône-Alpes (CLIC et réseaux, Centres de Prévention, Plateformes, Service Social Régional) s'est réuni à 3 reprises.

Ont participé à ce groupe, intitulé « *Mise en œuvre du suivi par les structures évaluatrices* » :

Centre de Prévention des Alpes GRENOBLE	Mme ALOUI Mélissa	Evaluatrice
Centre Régional de Prévention LYON	Mme FAVRE Agnès	Coordinatrice
CLIC Forez Lyonnais	Mme DELHAYE	Coordinatrice
CLIC Pays de Gier	Mme MESSAOUDI Linda	Coordinatrice
CLIC St-Etienne	Mme SABY Geneviève	Coordinatrice
SIPAG Craponne	Mme ROLLIN Emilie	Directrice
SIPAG Craponne	Mme PERRIER Sylvie	Stagiaire
UNA Drôme	Mr REDON Gérard	Coordinateur
UNA Drôme	Mme JALIFIER Gaëlle	Evaluatrice
UNA Drôme	Mme VALET Vérane	Evaluatrice
UNA Isère	Mme GRATIER Annie	Evaluatrice
UNA Rhône	Mme MARTEL Coralie	Evaluatrice
UNA Rhône	Mme TALLARON Elodie	Evaluatrice
CRAM (Service Social Régional)	Mme BOURBON-CHAPUIS Françoise	Chargée de Mission
CRAM Sous-Direction de l'Action Sociale (DRPP)	Mme PENET Marie-Pierre	Chargée d'Etudes

=====

I – DEFINITION ET OBJECTIF DU SUIVI

Définition :

Le suivi consiste en une reprise de contact, avec le bénéficiaire du PAP, ou à défaut un interlocuteur intermédiaire, qui vise à s'assurer de l'effectivité de mise en œuvre du plan d'aide et de son adéquation aux besoins et souhaits du retraité, en fonction de l'évolution de son appropriation des préconisations, ou de l'évolution de sa situation.

Il s'agit d'un suivi du plan d'aide, à différencier de l'accompagnement¹ de la personne qui peut tout à fait coexister, mais se situe dans le cadre du travail social.

Le suivi est effectué dans un délai fixé à partir de la date de démarrage du plan d'aide. Il peut être renouvelable durant la période de validité prise en charge, en fonction de celle-ci et des particularités de la situation du retraité.

Il permet un nouvel examen de la situation de la personne bénéficiaire de nouveaux services, de son appropriation des préconisations, de ses attentes restantes, et permet une rectification ou réadaptation de certains éléments de l'évaluation initiale.

Il peut se décliner ainsi :

- Point sur la réalisation du PAP. :
Un aspect auquel s'attachera le suivi est la vérification de la mise en place de tout ou partie des préconisations, ou à défaut que la mise en lien avec le prestataire ou un relais s'est bien effectuée.
- Adaptation éventuelle des préconisations

¹ La notion d'accompagnement est une notion spécifique utilisée dans le travail social, qui suppose l'établissement d'un contrat entre la personne accompagnée et le travailleur social, visant à la réalisation d'objectifs formulés sous forme de plan d'action.

- Repérage de difficultés spécifiques (concernant la gestion financière des préconisations...) non repérées lors de la première évaluation
- Estimation de l'appropriation des préconisations par la personne, son acceptation réelle ou sa compréhension de celles-ci ; l'échange est alors facilité par le délai de réflexion qu'a eu la personne.

Le suivi n'est pas une simple vérification, mais est en lui-même une aide apportée à la personne.

Les intérêts ou bénéfices du suivi sont pour l'évaluateur :

- une visibilité des suites de l'évaluation initiale et des préconisations faites (orientation, conseils...)
- une meilleure connaissance des personnes évaluées, qui pourra être bénéfique lors de l'évaluation de renouvellement du PAP
- une lisibilité des effets du dispositif

Rôle de chacun

L'évaluateur a de fait un rôle de référent dans le dispositif PAP, puisqu'il définit avec la personne les préconisations initiales et est à l'initiative des modifications éventuelles (*cf. fiche alerte*).

Chacun des partenaires du maintien à domicile joue un rôle dans le suivi des préconisations, l'évaluateur étant référent du plan d'aide et coordinateur du suivi.

Il lui appartient, en lien avec le réseau, de mettre en place les outils du suivi.

II – METHODE ET OUTILS

Périodicité du suivi : un suivi à 3 mois s'impose à compter de la date de démarrage du plan d'aide, conformément au cahier des charges.

Organisation : le suivi nécessite une organisation spécifique de l'évaluateur :

- un temps dédié
- un échéancier manuel ou informatique
- l'entretien initial d'évaluation constitue la première étape en permettant de déterminer les modalités du suivi, en fonction de la complexité du plan d'aide, des capacités de la personne ou de son entourage à mettre en place les préconisations, à contacter en cas de difficulté l'évaluateur, ou encore de l'isolement de la personne

Moyens et outils du suivi :

Ceux-ci peuvent prendre différentes formes :

- en priorité, un entretien avec le retraité
- un courrier au bénéficiaire du PAP
- l'entretien téléphonique avec les partenaires (service à domicile), l'entourage familial et professionnel (médecin traitant) en fonction de la situation
- une fiche de liaison « navette » avec le prestataire
- une réunion régulière avec les partenaires faisant le point sur les situations communes
- une fiche de suivi : cf. proposition de fiche élaborée par le groupe à partir d'outils existants

Il est difficile d'imposer un mode de suivi unique pour l'ensemble des structures évaluatrices, chaque type de structure ayant des missions et des organisations de travail qui lui sont propres.

Afin de répondre cependant aux besoins des retraités dans un esprit d'équité sur l'ensemble du territoire, la question de la forme du suivi se pose.

Doit-on définir des critères appelant à un suivi plus approfondi, et, si oui, quels seront-ils ?

Ni le GIR, ni l'âge ne paraissent être en eux-mêmes un critère de fragilité mais davantage :

- l'isolement
- la variabilité de l'état de santé
- l'accumulation de facteurs de risques (chute, traitement médicamenteux important...) ou d'instabilité (hospitalisations ...)
- la capacité de la personne âgée ou de son entourage à contacter l'évaluateur en cas de besoin.

Le suivi doit-il être identique pour tous les bénéficiaires du PAP, ou ciblé ?

Il paraît devoir être précisé en fonction de différents critères.

- administratifs : 1^{ière} demande ou renouvellement
 - liés au plan d'aide : aide humaine seule ou préconisations diversifiées
 - liés à la personne et à son environnement : critères de fragilité (isolement...)
- Le suivi peut être différent et modulable suivant que le plan d'aide comprend une aide humaine d'un prestataire d'aide à domicile ou non. En effet, dans le premier cas :
 - l'évaluateur peut faire le lien avec le service d'aide à domicile
 - l'intervenante à domicile peut signaler une évolution de situation ou une modification de décision de la personne aidée sur les préconisations faites
 - une alerte est possible par les services prestataires.
 - Le suivi peut être également différent suivant qu'il s'agit d'une première attribution de PAP ou d'un renouvellement (plan d'aide éventuellement moins complexe, meilleure identification par le retraité de l'évaluateur, contact plus facile en cas de besoin...).
 - Des limites au suivi « idéal » existent : elles sont celles des structures évaluatrices et des évaluateurs, et d'ordre matériel : éloignement géographique, organisation des déplacements, intégration ou non de la structure dans le réseau, temps de liaison avec d'autres professionnels.

En conclusion, la réalisation d'un suivi systématique pour l'ensemble des bénéficiaires s'impose mais il peut être modulé :

Il appartient à l'évaluateur de déterminer et hiérarchiser le mode du suivi : de la simple mise en relation avec les partenaires, ou d'un entretien téléphonique à la personne pour les premières demandes, jusqu'à la visite à domicile pour les personnes fragilisées.

Sont à privilégier, au niveau du délai de réalisation du suivi et du mode de contact :

- les premières demandes
- quand il s'agit d'un renouvellement, les personnes ayant d'autres préconisations que l'aide humaine
- les personnes ayant des situations « à risque » (fragilité importante, préconisations multiples, évolution de l'état de santé prévisible...).

L'entretien en face à face avec le retraité bénéficiaire du PAP est, dans la mesure du possible, à privilégier, pour les personnes en difficultés ou en situation « à risque ».