

Protection Sociale Informations, N° 1348, 7 février 2023

Mis à jour le 07/02/2023

La rédaction de Protection sociale Informations

Depuis le 1er janvier, la fédération fait appel à un seul prestataire pour tout le territoire, Domiserve (groupe La Poste), allié au réseau ADMR. Le financement ne se fait plus par Cesu et plus aucune participation financière n'est demandée au bénéficiaire. Mais ces changements ont provoqué de gros couacs au démarrage.

Aide à domicile momentanée, accompagnement aux sorties à pied ou en voiture et diagnostic du domicile pour repérer les facteurs d'accident : le programme « Bien vieillir chez soi », destiné à aider au maintien à domicile des plus de 75 ans, financé au titre de l'action sociale de l'Agirc-Arrco existe depuis de longues années. En 2022, il y a ainsi eu 56 000 sorties, 36 000 aides momentanées et 5 300 diagnostics, alors que deux opérateurs, Domiserve (groupe La Poste) et Domplus (filiale de ProBTP, Ircem, AG2R La Mondiale, Groupe Initiative et Macif) se partageaient le territoire.

Pour 2023, l'Agirc-Arrco a revu le dispositif après un appel d'offres. Son seul partenaire est désormais Domiserve, allié à l'ADMR, réseau d'aide et d'accompagnement à domicile. « Nous avons choisi d'avoir un seul opérateur pour une homogénéité de service à l'échelle nationale. Il a un rôle d'intermédiation, et dispose de 48 heures pour mettre en relation le demandeur avec la structure prestataire », explique Nicolas Pailloux, responsable du pôle structuration de l'offre de l'Agirc-Arrco.

« Nous allouons une enveloppe de 450 € à ce service, qui est accordée à tout allocataire Agirc-Arrco de 75 ans ou plus qui en fait la demande, sans conditions de ressources », poursuit-il. Plus aucune participation financière n'est demandée au bénéficiaire. « Dans le dispositif en vigueur jusqu'à la fin de l'année 2022, les demandeurs appelaient la plateforme dont ils dépendaient en fonction de leur situation géographique, et avaient droit à trois chèques Csu de 150 € chacun. Une fois les titres reçus, ils n'étaient pas forcément utilisés dans le cadre du service Sortir plus », précise Nicolas Pailloux.

Le dispositif, victime de son succès

Désormais, la plateforme gère l'organisation de la sortie et prend en charge toutes les démarches, notamment la facturation. Un espace client numérique permet de demander la prestation. Cette démarche peut être faite par le bénéficiaire, mais aussi par ses proches. « Il y a eu des difficultés au démarrage car les gens ont voulu commander début janvier leur Csu comme ils le faisaient auparavant et activer leur enveloppe alors que ce n'était pas nécessaire. Il y a eu autant d'appels en une semaine que d'appels attendus en un mois. De plus, les évolutions du dispositif ont suscité un accompagnement plus important au démarrage, engendrant un allongement de la durée moyenne des appels et du temps d'attente », ajoute Nicolas Pailloux.

Les trois premières semaines de janvier, Domiserve a été submergée d'appels (48 000 la première semaine, 33 000 la deuxième, 16 000 la troisième), alors que seulement 7 000 à 8 000 communications pouvaient être traitées. Les caisses de retraite ont parfois été contactées dans la foulée d'un appel infructueux. « Les difficultés de démarrage ont généré du mécontentement chez nos allocataires, faute de pouvoir joindre facilement la plateforme. Ces difficultés sont en cours de résolution. Tout cela montre le succès et l'utilité du service et nous mettons tout en œuvre pour qu'il continue à répondre aux attentes de nos assurés », se défend Nicolas Pailloux, qui souligne que l'enveloppe allouée à ces actions a été augmentée de 20%.

Du côté des prestataires, le nouveau dispositif pose aussi question. « Nous avons sollicité et obtenu une réunion avec l'Agirc Arrco d'une part et Domiserve d'autre part pour obtenir des précisions. Lorsque les allocataires sont parvenus à joindre la plateforme et à obtenir la prestation, ils peuvent parfois bénéficier des services du prestataire auquel ils sont habitués, ou pas, sans que nos adhérents comprennent la règle appliquée », explique Anne Richard, responsable

médico-social à la Fédération de services à la personne et de maintien à domicile (Fédésap). Les modifications dans la prise en charge et la tarification du service soucient aussi la fédération. « Le fait que la prestation soit facturée par nos adhérents à Domiserve n'est pas neutre en termes de TVA. Ils doivent appliquer un taux de 20%, ce qui la renchérit. Par ailleurs, le tarif horaire est désormais imposé », souligne Anne Richard.

Séverine Charon