



## Le Care Management : un nouvel accompagnement au service de la qualité de vie à domicile

### Synthèse de l'étude

Dans un contexte marqué par les transformations des politiques de l'autonomie (virage domiciliaire, 5<sup>ème</sup> branche, service autonomie) et le fort accroissement des besoins en accompagnement à domicile lié à la transition démographique, une nouvelle offre de service apparaît : le Care Management. Pour les personnes en perte d'autonomie et leurs proches aidants, il s'agit de leur offrir une approche personnalisée de leur situation, pour les conseiller et les aider à la mise en place de solutions adaptées à leurs besoins. De nouveaux professionnels, les care managers, leur proposent une écoute, une analyse de la situation, une information sur les différentes aides et solutions possibles, un appui dans la mise en place des prestations d'accompagnement à domicile ainsi que le suivi des prestations réalisées. Le métier de care manager étant encore peu connu, les services qui proposent ce nouveau type de prestation les appellent de différentes façons : conseiller autonomie, conseiller grand âge, assistant ou référent de parcours, coordinateur de vie à domicile, etc. Le développement du care management suscitant de plus en plus d'intérêt, la Fédésap a décidé de réaliser la première étude en France, afin de mieux comprendre les missions des care managers, mettre en lumière leurs compétences et identifier quels sont les risques, les verrous et aussi les leviers pour valoriser ce nouveau métier.

L'étude examine le contexte dans lequel émerge le Care Management, qui répond d'abord aux besoins des personnes et de leurs familles de pouvoir se repérer dans le millefeuille des dispositifs et des acteurs de l'accompagnement à l'autonomie. En effet, le cloisonnement et l'émiettement des services sur les territoires entraînent non seulement un manque de lisibilité sur les solutions adaptées, mais aussi une complexité dans la réalisation des démarches et des ruptures des prises en charge. L'étude s'intéresse ensuite au développement du care management dans 3 pays (Japon, États-Unis, Suède) pour comprendre la place des care managers dans le système de santé, la définition de leurs missions et le financement de leurs prestations. Si au regard de la diversité des situations et des demandes, une définition précise du Care Management est encore difficile à stabiliser en France, l'étude questionne ensuite les relations entre les care managers et l'ensemble des acteurs qui participent déjà à la coordination, soulignant sa complémentarité et sa plus-value en matière de respect des choix de la personne et de préservation de la qualité de vie à domicile. L'exercice du métier de care manager est ensuite questionné sous l'angle de la formation et des compétences attendues, et ce nouveau rôle professionnel met en évidence une dynamique de valorisation de l'ensemble des métiers de l'accompagnement à l'autonomie. Enfin, l'étude identifie les différentes pistes possibles pour obtenir un financement du care management ainsi que les conditions nécessaires à une structuration de l'offre.

L'étude permet de mettre en discussion toute une série de problèmes que l'on range habituellement dans la catégorie de « coordination ». En effet, en proposant un accès très large à des prestations de coordination liées à l'accompagnement du parcours, le care management fait apparaître de multiples besoins sans réponse, exprimés notamment par des proches aidants. Dès lors qu'il est nécessaire de mettre en place un accompagnement à domicile pour permettre à une personne âgée, en perte d'autonomie ou en situation de



handicap de rester chez elle, le recours à un care manager peut être utile pour apporter de l'information, faire un diagnostic complet de la situation afin d'identifier les droits et les aides possibles, proposer les solutions adaptées au besoin et mettre en œuvre l'intervention des services ou des professionnels qui vont réaliser l'accompagnement. Alors que les dispositifs de coordination sont principalement orientés vers les situations complexes ou vers les personnes les plus fragiles, le développement du care management en France nous montre que le besoin d'une coordination existe de façon bien plus large puisqu'il concerne toutes les personnes ayant besoin d'être accompagnées à domicile. Dans cette perspective, la création d'un nouveau droit, universel et opposable, permettrait de garantir à toutes les personnes qui en ont besoin, la possibilité de pouvoir recourir à une prestation d'accompagnement du parcours. Ce nouveau droit, qui pourrait s'appeler le droit à la qualité de vie à domicile, constituerait une véritable avancée dans les politiques de l'autonomie, et un progrès important pour les millions de personnes aidées et de proches aidants en France.

Le financement des prestations de Care Management croise les multiples enjeux qui concernent aujourd'hui le secteur de l'aide à domicile. C'est par exemple le cas de la réforme des services autonomie, qui présente une occasion inédite d'intégrer l'accompagnement du parcours dans les missions des services d'aide, et donc un financement possible pour les personnes accompagnées. En plus de l'intérêt pour les personnes aidées et des proches aidants, que les groupes de protection sociale ont déjà bien repéré, le développement du Care Management bénéficierait à l'ensemble des métiers du care dans lesquels exercent les professionnels de l'accompagnement. Au regard de l'étendue des besoins, il ne fait aucun doute que le Care Management se développe en France dans les prochaines années. La possibilité de le rendre accessible au plus grand nombre repose maintenant sur l'engagement et la mobilisation de toutes les parties prenantes.