



Communiqué de presse

En ce 26 septembre 2007, le CEPS/ INSTEAD et la Cellule d'évaluation et d'orientation de l'assurance dépendance présenteront, en présence de Monsieur le Ministre de la Santé et de la Sécurité sociale, les résultats d'une étude réalisée en 2006 sur la satisfaction des bénéficiaires dans le cadre de l'assurance dépendance.

L'étude a été réalisée au cours de l'année 2006. Elle a porté sur les bénéficiaires à **domicile**. 1240 bénéficiaires de l'assurance dépendance ont participé à l'étude. L'échantillon comportait 1500 sujets, choisis au hasard parmi les 5436 bénéficiaires à domicile. **Le taux de participation a été de 83 %**. La collecte des données a été réalisée dans un entretien de face à face, avec la personne dépendante elle-même, parfois assistée d'une personne de son entourage, parfois remplacée par un proche.

Le questionnaire a comporté une centaine de questions destinées à apprécier à la fois le fonctionnement administratif de l'assurance dépendance, depuis l'introduction de la demande jusqu'à la réception de la décision, la qualité des aides et des soins apportés par les réseaux (organisation du travail, qualité de soins, qualités humaines des soignants). Une dernière partie a porté sur la satisfaction quant aux aides techniques octroyées et aux adaptations du logement.

Dans l'ensemble, la population des bénéficiaires de l'assurance dépendance s'est avérée une population **très satisfaite** de l'ensemble de l'assurance dépendance.

- 84% des bénéficiaires déclarent être « satisfaits » voire « très satisfaits » de la manière dont leur dossier a été traité par l'administration et notamment la Cellule d'évaluation et d'orientation.
- Quant aux prestations, la satisfaction est légèrement moins prononcée mais reste néanmoins très élevée : 72% des bénéficiaires se disent « satisfaits » ou « très satisfaits ».

L'objectif de l'étude n'était cependant pas de dégager ce qui allait bien mais surtout de relever les points qui doivent être améliorés. En voici quelques-uns :

- Se procurer le formulaire de demande ne pose aucun problème. Aucun bénéficiaire ne s'est plaint de difficultés, ni de retard pour l'obtenir. En revanche, on constate que seulement 22% des bénéficiaires ont complété le formulaire de demande eux-mêmes.
- La procédure de traitement des dossiers apparaît encore longue et complexe. Les moyens mis en œuvre par la Cellule d'Evaluation et d'Orientation afin d'assurer une certaine transparence dans les différentes étapes de la procédure ne sont pas suffisamment efficaces. Seulement 30% des bénéficiaires ont le sentiment de suivre le déroulement de la procédure de traitement.

Les moyens de communication de l'administration de l'assurance dépendance ne se révèlent pas non plus très efficaces.

- Tout d'abord, les courriers transmis par l'assurance dépendance ne sont pas toujours clairs.
- Seulement un bénéficiaire sur deux comprend la « décision », c'est-à-dire le courrier adressé par l'Union des caisses de maladie et qui rend compte du plan de prise en charge accordé par la Cellule. L'importance de document est cependant indéniable et il serait essentiel que tout un chacun puisse le comprendre.
- Un tiers des bénéficiaires de prestations en espèces ne sont pas au courant qu'ils peuvent déclarer leur aidant informel à la caisse d'assurance pension.
- Enfin, parmi les sources d'information consultées par le bénéficiaire afin d'obtenir des informations sur les prestations, la Cellule ne se place qu'en quatrième position, derrière le médecin traitant, les réseaux et l'entourage.

Dans le choix du type de partage des prestations, les prestations en espèces sont choisies en priorité : 90% des bénéficiaires ont choisi de transformer des prestations en nature en prestations en espèces. L'habitude d'être soigné par une personne de l'entourage avant de bénéficier de l'assurance dépendance est, dans trois cas sur quatre, la raison pour laquelle le bénéficiaire préfère les prestations en espèces.

- Un tiers des bénéficiaires de prestations en nature souhaiterait pouvoir remplacer un peu plus de prestations en nature par des prestations en espèces. La principale raison est la plus grande disponibilité de l'aidant informel.
- A l'opposé, ceux qui bénéficient uniquement de prestations en nature justifient leur plan de partage par le manque de quelqu'un, dans leur entourage, capable d'assurer le rôle de l'aidant informel.
- L'aidant informel est, dans 94% des cas, un membre de la famille du bénéficiaire, et il vit, trois fois sur quatre, dans le même ménage que celui-ci. Lorsqu'il est un membre de la famille, il est, le plus souvent, le conjoint du bénéficiaire (37%) ou sa fille (28%). Conserver son aidant informel dans la durée ne semble pas une évidence : environ un cinquième des bénéficiaires de prestations en espèces n'ont pas (n'ont plus ?) d'aidant informel. Plusieurs raisons ont été évoquées par les bénéficiaires, allant de l'indisponibilité de l'aidant informel jusqu'à son décès.

Les bénéficiaires de prestations en nature ont été interrogés sur la qualité des soins et des soignants des réseaux. On peut conclure à une grande satisfaction par rapport à la qualité des soins apportés par les soignants des réseaux, quels que soient les soins considérés. Les bénéficiaires reconnaissent également aux soignants de nombreuses qualités humaines.

- entre autres, ils leur reconnaissent une bonne présentation, le respect des règles d'hygiène, le respect de leur personne et de l'environnement dans lequel ils vivent. Ils regrettent cependant que les soignants ne prennent pas assez leur temps quand ils sont auprès d'eux.

- Quelques reproches ont été faits à l'encontre des réseaux et plus précisément, de leur organisation : un petit nombre de bénéficiaires (entre 10 et 20%) sont insatisfaits des horaires de passage convenus avec le réseau. Ils sont environ autant à regretter de n'être pas informés à l'avance lorsque le soignant est remplacé, ou encore, à être gêné lorsque celui-ci ne parle pas leur langue.

Les aides techniques sont utilisées par, au minimum, 85% des personnes qui en bénéficient, et les adaptations du logement satisfont 87% des bénéficiaires.

Depuis le début de cette année, la Cellule d'évaluation et d'orientation a introduit bon nombre de réformes dans son fonctionnement afin de pallier les problèmes évoqués par les bénéficiaires. Il y a lieu de citer les mesures permettant une accélération du traitement des dossiers, l'instauration d'un monitoring en vue d'une plus grande transparence dans la gestion des dossiers, la rédaction en quatre langues de la fiche d'information accompagnant le formulaire de demande.

Enfin, les modifications de la loi du 23 décembre 2005 y ont introduit le concept de qualité. Une commission de qualité des prestations chargée de définir des lignes directrices et des standards de qualité y a été prévue. Elle s'est réunie pour la première fois ce 20 septembre 2007.

Gageons que cette nouvelle commission s'inspirera des conclusions de cette étude. C'est d'ailleurs notre principal souhait : que cette étude devienne pour l'assurance dépendance, un levier pour un meilleur service à ses bénéficiaires.