

# Dispositif de soutien aux proches aidants de personnes âgées

Rapport n°181

27 juin 2023

SYNTHÈSE

**ÉVALUATION**

Au service d'une action publique performante

## Contexte général

La Cour des comptes s'est intéressée aux problématiques liées au vieillissement de la population et à la place des proches aidants dans la politique de santé du canton axée sur cette catégorie de personnes.

À Genève, le dispositif de prise en charge des personnes âgées en perte d'autonomie repose sur trois axes principaux :

- Le maintien à domicile, grâce à l'aide des proches aidants et aux prestations d'aide et de soins à domicile principalement dispensées par l'Imad.
- Les structures intermédiaires, telles que les immeubles à encadrement pour personnes âgées (IEPA), les foyers de jour/nuit et les unités d'accueil temporaire, qu'elles soient de répit (UATR) ou médicalisées (UATM).
- L'institutionnalisation dans les EMS, les résidences pour personnes âgées et les hôpitaux universitaires genevois (HUG).

Depuis fin 2020, il existe une déléguée cantonale aux personnes proches aidantes qui est responsable de la valorisation des mesures de soutien aux proches aidants existantes. Elle est également chargée d'évaluer les nouveaux besoins, de coordonner les différents acteurs du dispositif, de faire vivre le réseau, d'encourager la collaboration et de communiquer sur le dispositif.

Les proches aidants sont des acteurs importants de la politique de maintien à domicile. De nombreuses mesures ont été prises ces dernières années à Genève pour les soutenir, mais celles-ci n'avaient encore jamais été évaluées sous l'angle de leur mise en œuvre.

## Problématique et objectifs de l'évaluation

La Cour a mené une mission d'évaluation portant sur le dispositif cantonal de soutien aux personnes proches aidantes. Bien que la thématique de la proche aidance englobe aussi les enjeux liés aux handicaps et aux enfants mineurs gravement atteints dans leur santé, le périmètre de la mission de la Cour s'est restreint aux proches aidants de personnes âgées (65 ans et plus).

L'évaluation s'est ainsi concentrée sur l'enjeu du vieillissement démographique et de la politique du maintien à domicile à travers les objectifs et les actions prévues dans le programme cantonal 2017-2020. La Cour s'est également intéressée au fonctionnement et à l'organisation du dispositif.

## Appréciation générale

À l'issue de cette évaluation, la Cour relève de manière positive que par le biais de la commission consultative pour le soutien des proches aidants actifs à domicile (CCPA) et du programme cantonal 2017-2020 tout d'abord, puis avec la nomination d'une déléguée cantonale, les autorités politiques ont donné une forte impulsion à la politique en faveur des proches aidants, contribuant ainsi à une prise de conscience collective de l'importance de celle-ci. Le travail de mise en réseau des différents acteurs et le dispositif de communication ont contribué également à faire de cette thématique un réel enjeu de politique publique.

Néanmoins, la Cour a identifié des points d'amélioration se rapportant aussi bien à la priorisation des actions, à la gestion organisationnelle des activités qu'à l'orientation stratégique du dispositif. Afin d'y remédier, la Cour a formulé trois recommandations adressées au département de la cohésion sociale (DCS), désormais en charge de la proche aide, qui devraient permettre d'améliorer la lisibilité et l'accessibilité des actions mises en œuvre ainsi que la visibilité et l'ancrage institutionnel du dispositif.

## Principaux constats

### **La présence d'un proche aidant retarde de manière significative le recours à l'aide formelle**

Les analyses menées par la Cour relèvent que l'action des proches aidants vis-à-vis des proches aidés âgés permet de retarder de manière significative le recours à l'aide formelle, c'est-à-dire aux soins à domicile dispensés par des professionnels et à la prise en charge institutionnelle (EMS).

Par ailleurs, si les proches aidants de personnes âgées dans le canton de Genève cessaient leurs activités d'accompagnement, le coût annuel de leur remplacement s'élèverait *a minima* à 218 millions de francs.

Il importe par conséquent de se soucier des proches aidants en tant qu'acteurs essentiels de la politique de maintien à domicile et de mettre en œuvre des mesures de soutien en leur faveur.

### **La diffusion de l'information se réalise à travers des canaux de communication multiples qui compliquent la visibilité, la compréhension et l'accès aux prestations**

Le mode et les canaux de communication des informations destinées aux proches aidants sont complexes et ne favorisent pas la mise en œuvre du dispositif. Peu réceptifs aux campagnes d'information traditionnelles, les proches aidants peuvent se décourager facilement si l'information recherchée n'est pas de qualité et facilement accessible.

### **Le positionnement institutionnel de la déléguée cantonale rend difficile la gestion opérationnelle de ses activités et la visibilité de ses actions**

Le cumul des tâches et des responsabilités qui incombent à la déléguée cantonale représente un risque important au regard de la pérennité d'un dispositif qui - comme l'a démontré l'analyse des coûts réalisée par la Cour - participe de manière déterminante à la politique de maintien à domicile. Faute de temps, la déléguée n'est pas en mesure de mener à bien des tâches stratégiques comme l'élaboration d'un nouveau programme cantonal. En outre, son positionnement organisationnel et hiérarchique, tel qu'il était défini durant la législature 2018-2023, rend difficile le pilotage d'un dispositif « transversal » qui implique une collaboration stratégique avec une multitude d'acteurs aussi bien étatiques, communaux qu'associatifs.

## **Axes d'amélioration proposés**

Les recommandations de la Cour visent à pallier les problèmes soulevés par les constats en fonction de trois axes :

### **Pérenniser « l'ancrage » du dispositif cantonal**

Il s'agit ici de renforcer la lisibilité institutionnelle du dispositif et d'adopter un modèle de gouvernance permettant à la fois à la déléguée cantonale de se concentrer sur le pilotage, la coordination du dispositif et d'assurer la continuité des activités en cas d'absence de cette dernière. Il s'agira notamment d'élaborer un programme d'action pluriannuel (et de prévoir une évaluation au terme de celui-ci), de revoir le cahier des charges de la déléguée et d'élaborer un budget pour la proche aidance permettant un financement de projets par mandats.

### **Simplifier l'accès à l'information**

Il est essentiel que le dispositif centralise et simplifie l'accès à l'information et aux mesures mises en œuvre. Cela passera notamment par la mise en place d'une porte d'entrée unique qui permettra de centraliser à la fois le fonctionnement de la ligne téléphonique « Proch'info » et la « Plateforme de demande de relève », ainsi que d'une permanence « Information et conseils ».

### **Prioriser les prestations et les actions mises en œuvre**

Enfin, il convient de prioriser la diffusion de l'information, la communication sur les prestations existantes, notamment l'allocation pour impotent et la bonification pour tâches d'assistance, et de renforcer, par gain d'efficacité, les mesures qui répondent aux besoins avérés des proches aidants, comme l'offre de transport pour faciliter l'accès aux prestations de répit hors domicile.

## Tableau récapitulatif des recommandations

Recommandations :	3	Niveau de priorité <sup>1</sup> :	
- Acceptées :	3	Très élevée	-
		Élevée	1
- Refusées :	-	Moyenne	2
		Faible	-

Les trois recommandations adressées au DCS ont été acceptées.

No	Recommandation / Action	Priorité	Responsable	Délai
1	Pérenniser l'ancrage institutionnel du dispositif cantonal	Élevée	DCS	31.12.2024
2	Simplifier l'accès à l'information	Moyenne	DCS	31.12.2024
3	Prioriser les prestations et les actions mises en œuvre	Moyenne	DCS	31.12.2024

Dans le cadre de ses missions légales, la Cour des comptes doit effectuer un suivi des recommandations émises aux entités évaluées, en distinguant celles ayant été mises en œuvre et celles restées sans effet. À cette fin, elle a invité le département de la cohésion sociale à remplir le tableau ci-dessus qui synthétise les améliorations à apporter, en indiquant le responsable de leur mise en place et leur délai de réalisation. Le niveau de priorité a été défini par la Cour.

---

<sup>1</sup> Le niveau de priorité est déterminé par la Cour des comptes en lien direct avec l'appréciation des risques et en fonction de l'impact positif de la recommandation sur sa capacité à répondre au problème sociétal/objectif de la politique et à améliorer directement les prestations délivrées.

Vous pouvez participer à l'amélioration de la gestion de l'État en prenant contact avec la Cour des comptes.



Toute personne, de même que les entités comprises dans son périmètre d'action, peuvent communiquer à la Cour des comptes des faits ou des pratiques qui pourraient être utiles à l'accomplissement des tâches de cette autorité.

La Cour des comptes garantit l'anonymat des personnes qui lui transmettent des informations.

Vous pouvez prendre contact avec la Cour des comptes par téléphone, courrier postal ou électronique.

**Cour des comptes**

Route de Chêne 54, 1208 Genève | 022 388 77 90

[info@cdc-ge.ch](mailto:info@cdc-ge.ch) | [www.cdc-ge.ch](http://www.cdc-ge.ch)