
Soutien aux aidants

Le BAIA, un service d'accompagnement global et de proximité pour les aidants du Bas-Rhin

décembre 2021

[Estelle Camus](#)

Imprimer la page

Index

- [Type d'action](#)
- [Département](#)
- [Sur le vif](#)
- [Porteur\(s\) de l'action](#)
- [Objectif\(s\) et bref descriptif](#)
- [L'essentiel](#)
- [Origine\(s\)](#)
- [Description détaillée](#)
- [Bilan](#)
- [Partenaire\(s\)](#)
- [Moyens](#)

Type d'action

-
- Accessibilité
 - Partenariats / transversalité
 - Personnes âgées
 - Personnes handicapées
 - Pratiques professionnelles
 - Soutien à domicile

Département

Bas-Rhin (67)

Sur le vif

« *Le suivi individuel global que propose le CIDFF est essentiel pour des personnes en grande difficulté dans leur accès au droit et qui bien souvent ne se reconnaissent pas comme aidants. Notre collaboration se fait dans les deux sens : j'oriente des proches aidants actifs vers le CIDFF pour un accompagnement vers l'emploi et le CIDFF m'adresse des personnes suivies pour un maintien professionnel afin que je les accompagne en tant qu'aidants* ». L'assistante de soin en gérontologie de la plateforme d'accompagnement et de répit « le trèfle » (Centre hospitalier départemental de Bischwiller).

Porteur(s) de l'action

Centre d'information sur le droit des femmes et des familles du Bas-Rhin

Objectif(s) et bref descriptif

En 2017, les Centres d'information sur le droit des femmes et des familles, réunis en fédération nationale partagent le constat que de nombreuses personnes, et notamment des femmes qui accompagnent au quotidien un de leurs proches, viennent les consulter pour des difficultés relevant de l'accès à leurs droits, de l'accès à l'emploi ou d'un dysfonctionnement des relations familiales, sans avoir conscience des enjeux de leur rôle d'aidant. Afin de mieux répondre à leurs demandes, une expérimentation, « Info proche aidants », est lancée sur plusieurs départements dont celui du Bas-Rhin.

Le CIDFF 67 met alors en place un Bureau d'accompagnement individualisé des aidants, le BAIA. Animé par une travailleuse sociale qui assure des permanences au plus près des lieux de vie des personnes, il est proposé aux aidants un accompagnement individuel, en lien étroit avec les juristes, médiateurs, conseillers en insertion socio-professionnelle du CIDFF. Après une évaluation

individuelle globale de la situation et des besoins de l'aidant, le BAIA les informe sur les dispositifs et ressources existants et les oriente vers les acteurs mieux à même de répondre. Il met également en place avec les partenaires locaux (collectivités, professionnels de santé ou médico-sociaux, associations...) des ateliers collectifs afin de sensibiliser et d'informer plus largement sur le rôle et les soutiens du proche aidant.

L'essentiel

Date de création : 2018 sur le secteur de Wissembourg puis extension en 2020 à tout le département du Bas-Rhin

Population concernée : Les proches aidants, quels que soient l'âge, le handicap ou la maladie de la personne accompagnée.

Territoire concerné : L'ensemble du département du Bas-Rhin.

Objectifs de l'action : Identifier, parmi les personnes qui consultent le CIDFF 67, les proches aidants qui n'ont pas pris conscience de l'impact de leur investissement sur les difficultés familiales, professionnelles qu'ils rencontrent.

Apporter un accompagnement global, individualisé et de proximité aux proches aidants, à travers une évaluation sociale et une orientation vers les acteurs compétents selon les problématiques identifiées.

Informar la population et les professionnels sur les droits des aidants.

Faciliter le maintien et/ou le retour dans l'emploi des proches aidants actifs.

Partenaires : Le Conseil départemental du Bas Rhin puis la Communauté européenne d'Alsace, l'AG2R La Mondiale, Crédit Agricole assurance, la CFPPA du Bas-Rhin, la Caf du Bas-Rhin, l'Etat, les communes et communautés de communes de Haguenau, de Saverne, de l'Eurométropole de Strasbourg, la MDPH du Bas-Rhin, les plateformes d'accompagnement et de répit, les hôpitaux, les associations intervenant auprès des personnes âgées et des personnes en situation de handicap et de leur famille.

Caractère innovant : Le décloisonnement de la thématique des aidants hors du seul champ médico-social.

L'accompagnement global individualisé et de proximité.

Être une ressource pour les professionnels du secteur médico-social ou les entreprises sur les questions juridiques, d'emploi, de médiation.

Impacts: La contribution au repérage de proches aidants isolés ou méconnaissant l'offre de soutien de leur territoire.

Une meilleure information des aidants sur leurs droits et les ressources de leur territoire.

La mise en visibilité de la problématique des aidants auprès de la population et des professionnels sur les territoires d'intervention.

L'identification de besoins mal ou non couverts.

Origine(s)

Le Centre d'information sur le droit des femmes et des familles du Bas-Rhin a été créé en 1975. Il s'adresse à l'ensemble de la population, mais plus particulièrement à des femmes et des familles en situation de précarité, pour les informer sur leurs droits, promouvoir l'égalité hommes/femmes et favoriser l'autonomie sociale et professionnelle de ces dernières. Pour mener à bien ces missions d'information et d'accompagnement mais également de formation à l'attention des professionnels et entreprises, le CIDFF 67 dispose d'une équipe de vingt-quatre salariés avec des profils très divers : juristes, conseiller.e.s en insertion socio-professionnelle, médiateur.rices familiaux, psychologues vacataires, chargé.e.s de formation. Chaque année, plus de dix mille personnes prennent contact avec le CIDFF, via la permanence téléphonique d'accès au droit, dans les deux bureaux de Strasbourg et Haguenau ainsi que sur une dizaine de permanences organisées dans des centres sociaux, des mairies, des locaux de communautés de communes, des centres médico-sociaux du département...

En 2017, une enquête initiée par la Fédération nationale des CIDFF (cent-quatre sur tout le territoire métropolitain et ultramarin) fait le constat que de nombreux aidants (et surtout des aidant.e.s) qui ne se reconnaissent pas comme tel.le.s, font appel aux services des CIDFF, notamment pour des informations juridiques, de la médiation familiale et concernant le maintien ou le retour dans l'emploi. Une expérimentation est alors lancée, avec le soutien de l'AG2R-La Mondiale, pour sensibiliser les équipes des CIDFF au repérage des proches aidants, proposer à ces derniers une information spécifique sur le droit des aidants et développer à leur attention une offre complémentaire en s'appuyant sur les champs d'expertise des professionnels et sur les acteurs locaux compétents partenaires du CIDFF.

Le CIDFF Bas-Rhin, fait partie des sept premiers centres à se lancer dans la démarche Info Proches Aidants. Il est également confronté à un public dont la situation d'aidant occasionne des difficultés en matière de santé, d'emploi, de vie familiale. Il partage avec les services territorialisés du département qui accompagnent les personnes en perte d'autonomie, le constat du repérage difficile des aidants et du manque de réponses globales à leurs problématiques, notamment sur certains territoires. C'est le cas dans le nord du département (rural et très étendu géographiquement) malgré l'intervention d'une multiplicité de professionnels : les conseillers territoriaux autonomie du département, les professionnels de la MAIA et ceux de la plateforme territoriale d'accompagnement et de répit.

Dès 2017, une permanence « aidants et emploi » est mise en place une fois par semaine sur Wissembourg. Animée par une conseillère en insertion socio-professionnelle, elle n'est que peu fréquentée par des aidant.e.s et peine à leur proposer des solutions de retour à l'emploi en raison des fortes contraintes que l'aide quotidienne fait peser sur eux. Toutefois, elle permet de confirmer l'existence d'un besoin et d'établir des contacts avec les professionnels médico-sociaux du territoire.

Dans le cadre de l'expérimentation nationale, la chargée de mission en travail social du CIDFF 67 est alors formée aux problématiques spécifiques des aidants, auprès de l'Association française des Aidants. En octobre 2018, la première permanence du BAIA (bureau d'accompagnement individualisé des aidants) est ouverte sur Wissembourg, avant d'être progressivement mise en place un an plus tard sur le territoire d'Haguenau et sur la communauté urbaine de Strasbourg (uniquement sur le volet emploi pour ne pas faire doublon avec les autres dispositifs existants), puis



**Le CIDFF du Bas-Rhin
et l'accompagnement
des aidant.e.s**



**Bureau
d'accompagnement
individualisé des
aidant.e.s BAIA**



Description détaillée

Repérer les proches aidants.

Le BAIA s'inscrit en complémentarité du travail d'information et d'accompagnement conduit par les professionnels du CIDFF 67, lors des permanences qu'ils assurent sur tout le département. Sensibilisés aux problématiques des aidants par la chargée de mission en travail social, ils vont chacun être en capacité d'identifier si les difficultés qui amènent une personne à les rencontrer relèvent d'une situation d'aide. Il s'agit le plus souvent d'un public féminin, qui consulte le service juridique pour des informations en droit des familles ou concernant des mesures de protection, qui s'adresse au service insertion pour des difficultés de recherche ou de maintien dans l'emploi, ou qui sollicite de la médiation en raison de conflits intrafamiliaux, voire de situations de maltraitance. Les collaborateurs du CIDFF vont alors orienter la personne vers la chargée de mission du BAIA.

Par ailleurs, de plus en plus d'aidants, dont les difficultés ont été repérés par d'autres acteurs, sont orientés directement vers le BAIA. C'est notamment le résultat du travail d'animation de réseau impulsé par la chargée de mission BAIA, tant auprès des partenaires institutionnels habituels du CIDFF 67, que des acteurs médico-sociaux du territoire (conseillers territoriaux autonomie du Département, pilote de la MAIA départementale, plateforme du réseau d'appui aux médecins généralistes-PTA, plateforme d'accompagnement et de répit, intervenants à domicile, associations de famille...).

Une réponse globale et de proximité

Que la personne soit repérée au sein du CIDFF 67 ou orientée par un acteur extérieur, la chargée de mission du dispositif BAIA établit un premier contact téléphonique pour préciser le besoin. Elle propose ensuite systématiquement un rendez-vous physique, dans une des huit permanences (la plus proche du lieu de vie de la personne), ou au domicile de cette dernière si elle ne peut se déplacer. Dans tous les cas, cet entretien se fera sans la présence de la personne aidée, en prévoyant, si nécessaire sa prise en charge.

Lors de ce premier contact, la personne aidante évoque souvent ses interrogations concernant la situation de la personne qu'elle accompagne y compris les modalités de sa protection juridique. Elle évoque ensuite ses propres interrogations, relatives à l'emploi lorsqu'il ou elle est salarié.e de son proche, ou concernant son épuisement. La chargée de mission va alors procéder à une évaluation sociale afin de comprendre les relations familiale et le rôle de chacun, de vérifier si toutes les aides envisageables ont été mises en place et d'identifier les professionnels qui accompagnent déjà la famille. Elle informe aussi le proche aidant sur ses droits, (répit, congés proche-aidant, salariat du particulier employeur...) ainsi que sur les dispositifs existants. Enfin, selon les besoins identifiés, elle oriente le proche aidant pour un accompagnement soit par les autres professionnels du CIDFF 67, soit par les partenaires.

L'intervention de la chargée de mission du BAIA n'a pas vocation à se prolonger dans le temps, puisqu'elle intervient en complémentarité des réponses existantes. La situation de l'aidant peut

toutefois nécessiter plusieurs interventions successives, y compris par les autres services du CIDFF 67, notamment dans les interventions de médiation familiale. C'est également le cas lors du suivi par une conseillère emploi du CIDFF 67, qu'il s'agisse d'accompagner des proches aidants dans les démarches administratives pour être reconnus en tant que salariés aidants, ou de les informer sur le fonctionnement de Pôle Emploi et sur les formations valorisant leur savoir-faire, lorsque l'objectif est un retour ou un maintien dans l'emploi.

Une action collective à destination des aidants comme des professionnels

Parallèlement à cet accompagnement individuel, le BAIA propose également des ateliers collectifs d'information autour de trois thématiques : « j'aide un proche, quels sont mes droits » en collaboration avec la plateforme d'accompagnement et de répit du nord Alsace et l'association d'aide aux parents d'enfants handicapés (APEH), un atelier consacré à la conciliation des temps de vie et un autre sur les relations aidants/aidés, qui fait intervenir une psychologue, une médiatrice et des proches aidants.

Organisés à l'origine en présentiel, ces ateliers sont proposés en partenariat avec des structures du territoire, à l'exemple de la Mairie de Saverne qui a souhaité développer une information à destination de l'ensemble de la population, ou encore avec l'hôpital psychiatrique de Brumath (EPSAN) afin de prévenir les situations de rupture des proches de malades psychiques. Depuis les périodes de confinement liées à la crise sanitaire, des ateliers ont également été proposés en visioconférence et pérennisés, car le dispositif permet de toucher des aidants plus jeunes, salariés, ainsi que des professionnels de l'aide à domicile. Ces derniers sont en effet demandeurs d'informations et le CIDFF a également été sollicité pour organiser des formations auprès de l'école d'aides-soignantes ou pour permettre aux assistantes sociales du département de mettre à jour leurs connaissances en matière de droit des aidants, dans le cadre des évaluations APA ou des dossiers MDPH.

Vers une intégration du dispositif ?

Après trois années de fonctionnement, l'action du BAIA est bien repérée par les acteurs du territoire. La crise sanitaire liée au Covid, qui a accentué l'isolement des aidants, a notamment renforcé les liens institutionnels avec la Carsat, les centres médico-psychologiques, l'association générale des familles qui porte le café des aidants de Haguenau, ainsi qu'avec les grandes associations de familles et de patients (France Alzheimer, UNAFAM, UNAPEI...). Les actions du BAIA sont recensées sur la plateforme Aidants 67, développée sur le modèle des sites « Paroles d'Aidants » (voir fiche Aidants 44), par un collectif de 13 associations regroupés autour de l'Union départementale des associations familiales du Bas Rhin.

Par ailleurs, le travail du BAIA est également valorisé par plusieurs communes du département, qui ont conventionné avec le CIDFF 67 pour accueillir les permanences. C'est le cas notamment dans la commune de Haguenau où le CIDFF 67 est co-organisateur du salon des seniors, consacré en 2021 aux aidants. Ainsi depuis 2020, 224 proches aidants, majoritairement auprès de personnes âgées en perte d'autonomie (60%), ont été accompagnés par le BAIA.

Toutefois, la mise en place de l'organisation territoriale des services de la toute jeune Communauté européenne d'Alsace (CeA, nouveau département issu du regroupement des départements alsaciens du Bas-Rhin et du Haut-Rhin) et le déploiement national des dispositifs d'appui à la coordination (DAC), pourraient avoir des conséquences sur la pérennité du BAIA dans sa configuration actuelle. La CeA a en effet commencé à déployer des guichets uniques sur le modèle

des Maisons des Aînés et des Aidants (voir fiche Centr'Aider), animés par des travailleurs sociaux du Département, qui intégrerait le concept du BAIA. Le CIDFF interviendrait alors comme partenaire, sur l'offre de médiation et d'insertion professionnelle.

Bilan

Points positifs

- Un repérage des proches aidants hors champ médico-social, car l'aidant ne s'adresse pas toujours aux services sociaux.
- Un accompagnement global, individualisé et en proximité.
- Un fonctionnement de type service social de catégorie, à destination des aidants.
- La diversité des ressources internes au CIDFF 67 en matière d'accompagnement juridique, d'insertion professionnelle, de médiation familiale mises à disposition des proches aidants
- La complémentarité avec les autres acteurs du territoire.
- La capacité à mobiliser des partenariats.

Points d'attention

- La fragilité économique du dispositif (essentiellement des subventions sur projets) qui ne permet pas de renforcer l'équipe BAIA dont le fonctionnement repose essentiellement sur l'engagement de l'unique chargée de mission en travail social.

Partenaire(s)

Financiers

Le Département du Bas Rhin puis la Communauté européenne d'Alsace, l'AG2R La Mondiale, Crédit Agricole assurance, la CFPPA du Bas-Rhin, la Caf du Bas-Rhin, l'Etat.

Opérationnels

Les communes et communautés de communes de Haguenau, de Saverne, de l'Eurométropole de Strasbourg, à compléter ; les services territorialisés du département, la MDPH, les plateformes d'accompagnement et de répit, les hôpitaux, les associations intervenant auprès des personnes âgées et des personnes en situation de handicap et de leur famille

Moyens

Financiers

Le budget annuel de fonctionnement du BAIA, comprenant notamment le salaire de la chargée de mission (un équivalent temps plein) et les frais de déplacement, est évalué au minimum à 60 000 euros. Avec les permanences d'autres professionnels du CIDFF 67 (juridiques, accompagnement professionnel, médiation...), ce coût du dispositif est estimé à plus de 150 000 euros au total.

Depuis 2017, plusieurs financeurs sont intervenus dans le cadre de projets spécifiques, notamment :

- Le Crédit Agricole assurance (actions en milieu rural sur le nord Alsace) pour 17 600 euros en 2018-19 et 16 800 euros en 2020,
- L'AG2R Lorraine Alsace (extension des actions sur l'Euro-métropole) pour 25 000 euros en 2019-20.
- En 2020-2021, la Conférence des financeurs de la prévention de la perte d'autonomie (CFPPA) du Bas Rhin a attribué 101 000 euros qui ont permis le financement du poste de la chargée de mission et le fonctionnement d'une permanence de médiation familiale bimensuelle sur le territoire de Sarre-Union.

Le CIDFF67 participe au fonctionnement de BAIA à hauteur de 5 à 10% du budget

Les actions sont entièrement gratuites pour les bénéficiaires, à l'exception de la médiation familiale qui peut être financée par une aide de la Caisse d'allocation familiale.

Les éventuelles interventions des psychologues vacataires du CIDFF sont financées par l'ARS

Humains

Le fonctionnement du BAIA repose sur une chargée de mission en travail social, conseillère en éducation sociale et familiale de formation, qui assure un temps plein. Les juristes, médiateurs et chargés d'insertion professionnelles interviennent selon les besoins, dans le cadre de leurs missions, sauf permanences spécifiques. Le CIDFF67 met à disposition du temps administratif et de direction.

Matériels

- Des espaces pour accueillir le public lors des permanences et des ateliers sur les territoires sont mis à disposition par les partenaires (mairie, Communautés de communes...) dans le cadre de convention.
- Un véhicule pour la chargée de mission
- Des outils de travail nomades

Contact

Ilona STAERLE

Chargée de mission en travail social, coordinatrice du BAIA

Centre d'information sur le droit des femmes et des familles du Bas-Rhin

Adresse : 24 Rue du Vingt-Deux Novembre, 67000 Strasbourg

Tél. : 07 66 85 95 03

Courriel : istaerle@cidff67.fr