

Méthodologie et résultats de la recherche sur l'aide bénévole pour le maintien à domicile

Francesca Bosisio, professeure ordinaire, responsable du groupe thématique de compétences en Management et système de santé, HEIG-VD // HES-SO

Remerciements: Nina Canova, Cécile Frank-Prad, Paolo Martinelli et Audrey Wampler



vieillir_____2030



3 objectifs

- 1 Réaliser un inventaire des acteurs vaudois délivrant des prestations d'aide au maintien à domicile, avec un accent sur les transports, visites et livraison de repas à domicile
- 2 Réaliser un état des lieux des enjeux et des problématiques rencontrés par les groupements bénévoles
- 3 Animer cette journée participative dans le but de co-construire des scénarios d'avenir concernant le bénévolat dans le Canton de Vaud

Méthodologie

8 entretiens avec Bénévolat Vaud, AVASAD, la Croix-Rouge vaudoise et Entraïdes familiales vaudoises

Un questionnaire diffusé aux **40** groupements bénévoles recensés; **25** réponses

3 focus groups bureaux TMR, professionnels des CMS, groupements bénévoles

23 entretiens avec des personnes ayant des expériences en tant que bénévoles et/ou bénéficiaires, et/ou personnes proches aidantes

1 Inventaire des acteurs et prestations

Des besoins croissants

	2024	2023	Variation
Heures de prestations	2'637'258	2'498'810	+5,5%
Repas à domicile	837'331	827'581	+1,2%
Transports pour les personnes à mobilité réduite	416'048	378'912	+9,8%
Client-e-s biotélégilance (Secutel)	5'047	4'972	+1,5%

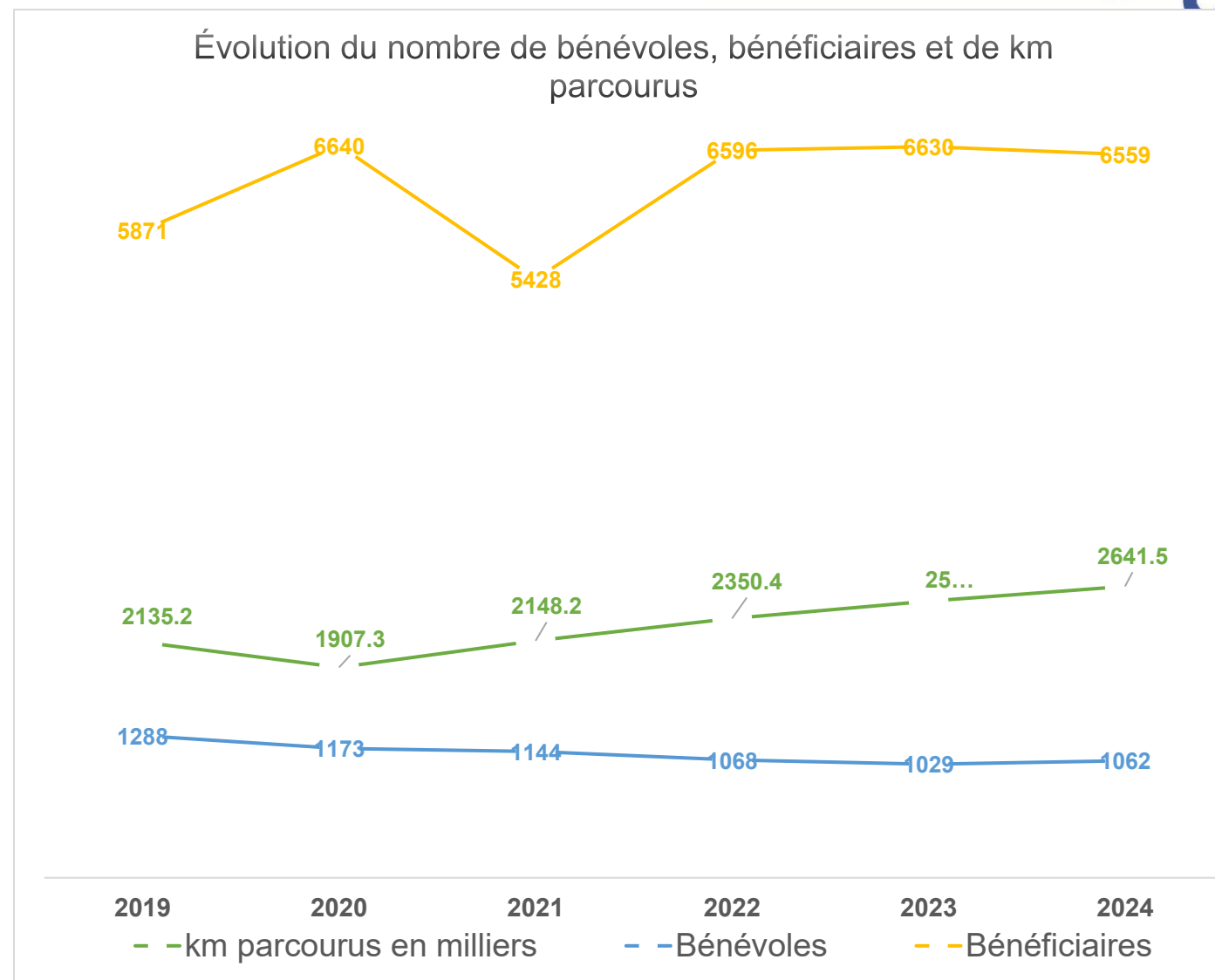
Source : Rapport AVASAD 2024

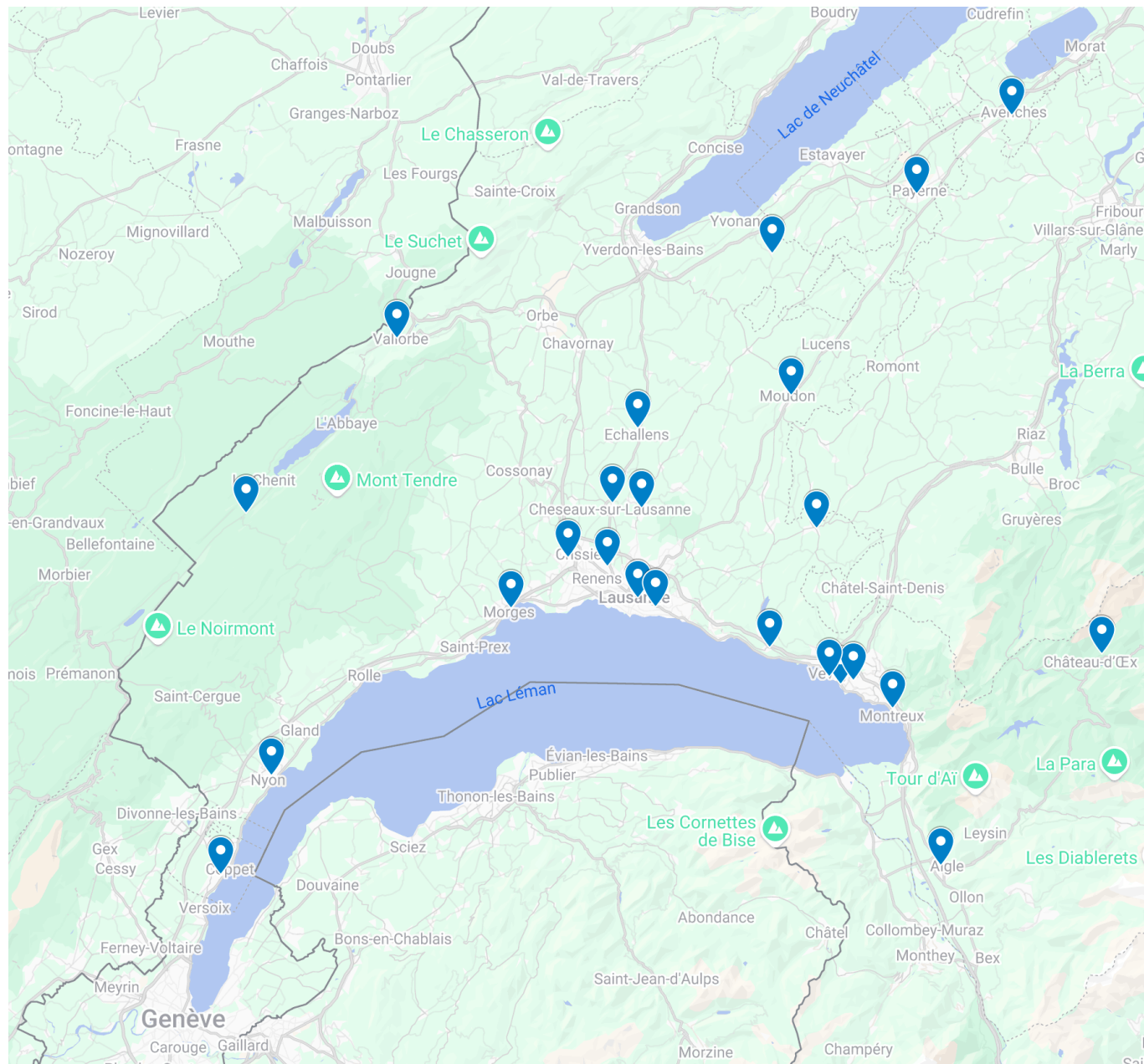
Le point de vue des groupements bénévoles

40 groupements bénévoles dans le Canton de Vaud :

- 1'513 bénévoles
- 4'489 bénéficiaires
- 82 prestations bénévoles par semaine
- 292 par mois
- 3'263 par année

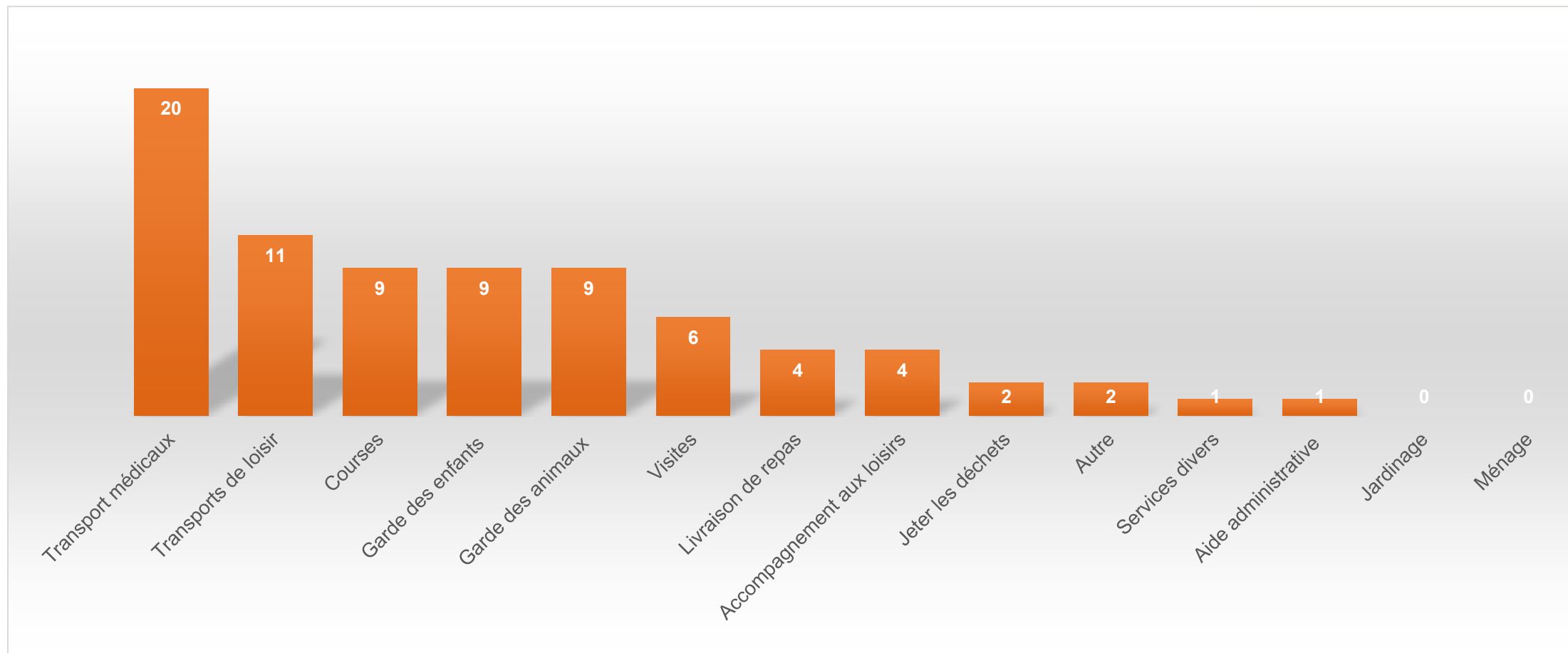
Source : Rapport Bénévolat Vaud 2023 et 2024





Répartition des
répondants sur le
territoire

Les prestations bénévoles



77.3%

des groupements bénévoles
parviennent à répondre à toutes
les demandes de prestation

2 Enjeux et problématiques

Sur une échelle de 1 à 10, à combien
évaluez-vous votre santé?

moyenne: 8.42

Mais...

- Augmentation constante des demandes de prestation
- Manque de bénévoles, y compris qui peuvent prendre la relève dans les comités
- Manque de ressources financières
- Complexification des profils des bénéficiaires
- Augmentation des exigences des bénéficiaires (p.ex.: appels en urgence, etc.)
- Le travail dédié à la coordination (au sein du groupement et avec les partenaires professionnels et les bénéficiaires) augmente

Les problématiques liées aux transports

- Comme le nombre de chauffeurs se réduit, certain.e.s conduisent **jusqu'à 40 h/semaine**
- Les chauffeurs vieillissent et la question **d'un âge** limite se pose
- Les **difficultés de circulation dans les villes et près des grands hôpitaux** (CHUV, GHOL, Morges, etc.) découragent les chauffeurs
- Le **parking** génère des tensions et du stress
- Les **petits trajets sont plus stressants et moins rémunérateurs** et donc plus difficile à assurer
- Les **chevauchements de courses** en raison des retards de rdv médicaux
- Refus de certaines courses trop éloignées lorsque **les km à vide ne sont pas indemnisés**

Évolution du profil des bénéficiaires

- **Méfiance croissante** des bénéficiaires **envers les bénévoles** (ex. refus d'ouvrir la porte lors de livraisons)
- Attentes élevées : incompréhension des processus en place, exigences spécifiques (chauffeurs dédiés)
- Annulations fréquentes lorsque des solutions professionnelles remboursées sont proposées

Évolution du profil des bénévoles

- La majorité restent des personnes à la retraite. Une partie d'entre elle a des activités de proche aidance
- Aspirant à **préserver la liberté et le rythme de vie** – c'est la fin du « bénévolat-dépannage d'urgence »
- Le **taux de rotation est élevé** : 20 à 30% par an. Par exemple la Croix-Rouge vaudoise recrute 120 nouveaux bénévoles chaque année.
- Paupérisation croissante : les défraiements sont perçus comme un complément de revenu – met du « beurre dans les épinards »

La coordination du point de vue des groupements bénévoles

- Sentiment d'être **à la disposition** des CMS
- Perception d'un **manque de coordination entre CMS, TMR et chauffeurs** : des informations clés ne sont pas transmises aux bénévoles et menacent la qualité et la sécurité du transport / prestation
- Les critères d'allocation sont parfois questionnés par les groupements bénévoles:
 - Jugés **trop restrictifs** : certains groupements bénévoles ne comprennent pas pourquoi les transports ne sont pas priorisés ou remboursés
 - Jugés **trop inclusifs** : certains chauffeurs ont l'impression d'être considérés comme un taxi bon marché
- Les **courses vers les CAT sont problématiques** (trop de transports à la même heure vers les mêmes endroits)

La coordination du point de vue des groupements CMS/TMR

- Le manque de bénévoles allié au sentiment d'un manque de fiabilité des chauffeurs (transports et livraison de repas) nécessite un **soutien professionnel dans certains secteurs**.
- Les observations du bénévole sur l'état de santé du bénéficiaire et des personnes proches aidantes sont **peu exploitées / intégrées**
- **Rôle délicat des TMR** : il faut soutenir les groupements bénévoles sans toutefois s'immiscer dans leur gestion / menacer leur identité
- On comprend bien l'importance de **ne pas contraindre les bénévoles pour maintenir leur engagement**

La journée participative

Trois piliers de l'aide au maintien à domicile, en ordre de volume :

- La proche aidance
- Les prestations professionnelles
- Les prestations bénévoles

Les résultats présentés précédemment montrent que les prestations bénévoles sont en crise, comme les deux autres.

3

Co-construire des scénarios d'avenir concernant le bénévolat dans le Canton de Vaud

Mieux se connaître... pour mieux collaborer

Atelier 1 : **mieux se connaître...**

Par “région”, vous aurez la possibilité de discuter ce qui fonctionne bien et moins bien dans votre activité bénévole ou professionnelle.

Atelier 2 : **...pour mieux collaborer**

Future thinking! Vous serez confrontés à trois scénarios possibles et invités à élaborer le plus désirable.

Répartition des groupes dans les salles

- **Salle Asie :**

- Groupe Orange avec Cécile

- Groupe Vert avec Liliane

- **Salle Amazonie :**

- Groupe Violet avec Ximena

- Groupe Gris avec Audrey

- **Salle Volga :**

- Groupe Bleu avec Floriane

- **Salle Mississippi :**

- Groupe Jaune avec Nina

- **Salle Léman :**

- Groupe Rouge avec Francesca



Merci de votre attention