

Maintien à domicile des personnes âgées dépendantes: Pourquoi faire compliqué (mode mandataire) quand on peut faire simple (mode prestataire)?

Deux modes d'exercice de l'activité d'aide à domicile auprès des personnes âgées dépendantes existent : le mode mandataire et le mode prestataire.

Le mode mandataire est le plus répandu mais ce n'est pas le plus souple ni le plus qualitatif.

En mode mandataire, l'employeur est la personne âgée elle-même. La structure à laquelle elle fait appel se charge seulement des formalités administratives et de l'établissement des feuilles de paie. En cas de période de vacances de l'auxiliaire de vie ou d'absence pour maladie, la personne âgée doit embaucher une remplaçante. En cas d'hospitalisation de la personne âgée, le salaire de l'auxiliaire de vie doit continuer d'être versé. En cas de conflit, la personne âgée doit procéder au licenciement selon les mêmes règles que dans une entreprise (convocation à un entretien préalable, justification du licenciement par un motif réel et sérieux, procédure prud'homale en cas de litige) démarche qui n'est pas facile à entreprendre à l'âge de quatre-vingt-dix ans...

En mode prestataire, les auxiliaires de vie sont salariées de la structure. La société M&D a choisi exclusivement ce mode qui permet de mieux répondre aux attentes des familles. Nous passons avec la famille un contrat sur mesure. Ce contrat fixe tous les éléments de l'intervention : définition du contenu de l'aide, de ses modalités (choix des jours, des horaires et de la durée des interventions avec un minimum de 2 heures consécutives). Ce contrat prévoit également des clauses d'interruption pour cas de force majeure (hospitalisation, décès) ou des clauses de suspension avec préavis pour différentes raisons (absence pour vacances, pour une hospitalisation programmée...). Nous pouvons aussi faire varier nos interventions à la baisse ou à la hausse (amélioration de l'état de santé, absence de la famille pendant une période de vacances...). Le contrat peut être à durée déterminée ou indéterminée. La famille peut tester nos prestations pour être sûre de son choix.

Cette souplesse dans la réalisation de prestations d'aide à domicile est essentielle. Souvent, les personnes âgées ne savent pas vraiment ce qu'elles veulent au départ, devenir dépendant n'est pas facile à admettre, se faire aider pour des gestes de la vie intime non plus. En général, nous proposons de commencer par des interventions très légères, et une fois que l'auxiliaire de vie a été « adoptée » par la personne âgée, d'augmenter la durée ou la fréquence pour mieux répondre à ses besoins.

Pour M&D, le mode prestataire nous oblige à une quasi obligation de résultat. Les auxiliaires de vie étant nos salariées, nous devons être particulièrement exigeant sur leur professionnalisme pour fidéliser nos clients. Un client insatisfait nous accorderait peut-être une deuxième chance, mais pas davantage. Il aurait la liberté de cesser sa relation avec nous de manière très simple.

Enfin ce mode prestataire permet à la famille d'avoir une structure apportant des conseils pour définir la meilleure réponse d'aide. Cette structure assure également l'encadrement de l'auxiliaire de vie, le suivi régulier de son intervention et enfin son remplacement en cas de congés ou de maladie.

Souvent, le mode mandataire est réputé moins onéreux que le mode prestataire. C'est peut être vrai si l'on raisonne à l'heure payée à la salariée, mais la personne âgée doit ajouter au salaire net de sa salariée un certain nombre de coûts : les charges sociales, les congés payés, les frais de gestion, les frais éventuels de prud'homme et maintenir son salaire pendant son

hospitalisation éventuelle. Par comparaison, le mode prestataire ne revient pas forcément plus cher à l'heure payée à M&D.
Depuis 6 ans que nous existons, nos clients trouvent le rapport qualité/prix de nos prestations très satisfaisant. Ils payent « comptant/contents » leurs factures.