



## Commission du Travail, de l'Emploi et de la Sécurité sociale

### Procès-verbal de la réunion du 09 juin 2022

#### Ordre du jour :

1. **Approbation des projets de procès-verbal des réunions des 5 et 12 mai 2022 ainsi que de la réunion jointe du 19 mai 2022**
2. **Présentation des résultats de l'enquête de satisfaction réalisée par l'Administration d'évaluation et de contrôle auprès des bénéficiaires de prestations de l'assurance dépendance résidant à domicile**
3. **Divers**

\*

Présents : Mme Myriam Cecchetti, M. Frank Colabianchi, M. Jeff Engelen, M. Paul Galles, M. Marc Hansen, Mme Carole Hartmann, M. Dan Kersch, M. Charles Margue, M. Marc Spautz, M. Carlo Weber

M. Claude Haagen, Ministre de la Sécurité sociale

M. Jacques Lück, Directeur adjoint de l'Administration d'évaluation et de contrôle de l'assurance dépendance (AEC)  
Mme Pascale Kolb, de l'AEC

M. Tommy Klein, Directeur du service client dans le secteur public de la société TNS Ilres

M. Nicolas Anen, de la fraction LSAP, collaborateur du rapporteur

M. Joé Spier, de l'Administration parlementaire

Excusés : Mme Djuna Bernard, Mme Francine Closener, M. Mars Di Bartolomeo, M. Jean-Marie Halsdorf, M. Aly Kaes, M. Pim Knaff, M. Gilles Roth

M. Sven Clement, observateur délégué

\*

Présidence : M. Dan Kersch, Président de la Commission

\*

**1. Approbation des projets de procès-verbal des réunions des 5 et 12 mai 2022 ainsi que de la réunion jointe du 19 mai 2022**

Les projets de procès-verbal sous rubrique sont approuvés.

**2. Présentation des résultats de l'enquête de satisfaction réalisée par l'Administration d'évaluation et de contrôle auprès des bénéficiaires de prestations de l'assurance dépendance résidant à domicile**

Monsieur le Président de la commission, Dan Kersch, souhaite la bienvenue à Monsieur le Ministre de la Sécurité sociale, Claude Haagen, et à ses collaborateurs. L'ordre du jour de la présente réunion prévoit une présentation d'une enquête de satisfaction auprès des bénéficiaires de l'assurance dépendance vivant à domicile et de leurs aidants, commanditée par l'Administration d'évaluation et de contrôle de l'assurance dépendance (AEC). L'orateur souligne que cette enquête ne constitue pas une obligation légale qui découlerait du Code de la sécurité sociale.

Monsieur le Ministre Claude Haagen rappelle qu'une enquête semblable fut déjà réalisée en 2011 au sujet des établissements de soins. Il confirme que l'AEC s'est chargée de commanditer une telle enquête relative aux bénéficiaires à domicile et aux aidants. Concernant les aidants, Monsieur le Ministre rappelle la réforme de 2018 de l'assurance dépendance qui a contribué à renforcer le rôle de l'aidant et lui offre entre autres des solutions de répit. Il est dès lors à présent fort intéressant de voir si la réforme a porté ses fruits, notamment si l'on considère les besoins évolutifs rencontrés sur le terrain. L'orateur constate encore que les aidants sont fortement sollicités. Il apparaît que leur motivation principale est celle d'aider les personnes dépendantes, leur motivation n'étant manifestement pas en premier lieu l'indemnité dont ils peuvent bénéficier.

Le Directeur adjoint de l'AEC, Dr Jacques Lück, présente en guise d'introduction plusieurs chiffres clés relatifs au volet du maintien à domicile dans le cadre de l'assurance dépendance. Ces chiffres se rapportent au 1<sup>er</sup> mars 2022. Il apparaît que des 14.784 bénéficiaires d'aides et de soins, environ les deux tiers sont encadrés à domicile, ce qui équivaut à 8.785 personnes, un tiers des bénéficiaires sont encadrés dans les institutions de soins. Ce rapport était inversé avant la réforme de 2018. A noter : le nombre d'aidants s'élève à 5.306. Il s'agit essentiellement de membres de la famille ou de l'entourage, ce sont des personnes sous contrat de travail qui n'appartiennent pas à un réseau d'aides et de soins. L'aidant intervient pour 72 % des bénéficiaires vivant à domicile.

En réponse à une question posée par Monsieur le Député Marc Spautz, l'orateur signale que les chiffres contiennent certes les infirmiers indépendants, mais que ceux-ci représentent un chiffre marginal par rapport aux autres intervenants.

L'orateur poursuit en indiquant que 11.515 bénéficiaires vivant à domicile utilisent au moins une aide technique. Certains bénéficiaires en utilisent plus d'une, en effet, non moins de 57.053 aides techniques sont actuellement à disposition des bénéficiaires vivant à domicile.

Le Dr Jacques Lück constate encore que la population dépendante augmente régulièrement. Il rappelle qu'un élément important de la réforme de 2018 fut le rôle de l'aidant. L'aidant est à présent formellement identifié.

Concernant les objectifs de la présente enquête, il s'agit tout d'abord de vérifier le degré de visibilité et de disponibilité de l'AEC, il s'agit ensuite de vérifier l'impact des

prestations et d'apprécier les limites de la prise en charge à domicile, c'est-à-dire de comprendre à partir de quel moment un transfert de la personne dépendante vers une institution est opéré. Finalement, l'enquête s'intéresse aux aidants et à leur connaissance des prestations et le recours à ces prestations, notamment en ce qui concerne celles liées au répit de l'aidant. De plus, l'enquête devra indiquer quel est le ressenti du rôle de l'aidant.

Les principaux résultats de l'enquête sont ensuite présentés par Monsieur Tommy Klein de TNS-Ilres, qui fut chargé de l'exécution de l'enquête.

Concernant la méthodologie, l'enquête a porté sur un échantillon représentatif composé de 295 bénéficiaires de prestations de l'assurance dépendance résidant à domicile, et de 194 aidants. L'échantillon tient compte de prises en charge différenciées, des différentes situations de famille ainsi que des différences au niveau du logement.

L'orateur rappelle qu'il s'agit d'une population vulnérable et que le terrain s'est déroulé de mai à décembre 2021, donc en pleine pandémie. Les interviews ont été réalisés en face à face, au domicile de la personne dépendante.

Pour ce qui est du choix de rester à domicile, il y a différentes raisons. De manière générale, 83 % des sondés préfèrent rester vivre à domicile aussi longtemps que possible, au lieu de rejoindre une institution. 72 % indiquent être bien soignés à domicile. L'orateur souligne que les habitudes des gens ont une grande importance, tout comme d'ailleurs le sentiment de se sentir chez soi. Il s'agit en fait d'un critère émotionnel. Rester auprès du partenaire fait également partie des raisons pour choisir des soins à domicile, plutôt que de rejoindre une institution.

En ce qui concerne les limites du maintien à domicile, c'est-à-dire les raisons qui mènent une personne dépendante à rejoindre une institution, il apparaît que l'aggravation de l'état de dépendance générale en est la raison principale (41% des cas). L'impression de devenir une charge trop importante pour l'entourage ou le départ de l'aidant en sont d'autres raisons importantes.

L'enquête donne encore un aperçu des différentes prestations de l'assurance dépendance permettant le maintien à domicile. Il convient de noter qu'un assemblage de plusieurs prestations différentes permet aux bénéficiaires d'être soignés à domicile.

38% des bénéficiaires ont choisi l'intervention exclusive d'un aidant. Les motivations des gens sont multiples. En résumé, il s'agit d'une relation de confiance entre le bénéficiaire et l'aidant. A cela s'ajoute le temps que l'aidant consacre au bénéficiaire, sa flexibilité et la possibilité de s'adapter aux besoins.

19% des bénéficiaires ont choisi l'intervention exclusive d'un réseau d'aides et de soins. Une des principales raisons en est que personne de l'entourage n'était en mesure d'être aidant. 36% - donc seulement un tiers – disent avoir confiance dans le réseau d'aides et de soins. Mais il convient de noter à ce propos que cela ne signifie pas que deux tiers seraient méfiant vis-à-vis des réseaux. L'on constate de nouveau que les bénéficiaires des prestations d'aides et de soins ont besoin d'une relation de confiance.

41% des bénéficiaires ont fait le choix de l'intervention combinée d'un aidant et d'un réseau d'aides et de soins. Parmi ces bénéficiaires, 91% indiquent qu'ils estiment qu'il s'agit de la solution qui leur permet d'être le mieux soigné. 73% indiquent que ce choix permet de soulager leur aidant. 67% préfèrent l'intervention d'un professionnel pour

assurer certains soins, notamment les soins corporels, que ces bénéficiaires n'aimeraient pas confier à leurs enfants ou proches.

Il ressort de l'enquête qu'une très grande majorité des bénéficiaires, notamment 88%, sont satisfaits des services rendus par l'AEC, dont 55% se déclarent très satisfaits. L'on constate que les gens sont contents de pouvoir rester à domicile, dans leur milieu habituel, et cela en dépit de leur état de maladie et de dépendance. Ce sont les prestations de l'assurance qui le rendent possible. Ainsi, 93% des bénéficiaires sont satisfaits des prestations de l'assurance dépendance par rapport à la possibilité du maintien à domicile ; dont 68 % se déclarent être très satisfaits.

Un bémol existe cependant : il s'agit de la communication. 39% des bénéficiaires déclarent ne pas être suffisamment informés. Les informations souhaitées concernent les types de prestations proposées, le droit aux prestations de l'assurance dépendance, le paiement des prestations, le déroulement du traitement de la demande, l'offre de services des structures d'aides et de soins et des établissements à séjour continu.

L'enquête se penche en conséquence de ce qui précède sur les différents vecteurs pouvant assurer la notoriété de l'AEC et de ses prestations. Afin d'améliorer la communication, il convient de regarder quels relais ont le mieux fonctionné. Il apparaît que le médecin traitant est un important vecteur, tout comme l'entourage, le milieu hospitalier et le personnel de soins. Il faut se rendre compte que l'on ne peut pas s'attendre à ce que les gens s'informent par eux-mêmes sur un site internet ou aient une démarche de recherche proactive.

Une fois le contact avec l'AEC établi, les bénéficiaires se disent hautement satisfaits. L'enquête démontre qu'à partir de ce moment, la communication est jugée très satisfaisante.

En ce qui concerne le volet relatif aux aidants, l'enquête s'intéresse tout d'abord aux raisons qui amènent les gens à devenir aidant d'une personne dépendante. Parmi de multiples raisons diverses, il convient de noter que la majorité estime qu'il s'agit de leur devoir. Un important nombre d'aidants a un lien émotionnel fort avec la personne dépendante, des personnes non connues ne sont pas acceptées et, à noter également : il y a aussi un aspect culturel, c'est-à-dire que suivant la culture dont ressort l'aidant, il est normal que les personnes dépendantes soient soignées à la maison.

L'enquête relève ensuite la problématique des limites du maintien à domicile dans la perspective de l'aidant. La limite est atteinte pour 70 % des aidants lorsqu'ils ont des problèmes de santé personnels. Les raisons personnelles figurent en dernier lieu et ne sont invoquées que par 1 % des concernés.

Il appert que 90% des aidants interviennent chaque jour pour les tâches de la vie quotidienne, pour les actes essentiels de la vie et aussi pour le soutien moral donné aux personnes dépendantes.

16% interviennent chaque nuit et 33% au moins dans une nuit par semaine.

L'enquête dresse un tableau relatif à la fréquence des aides apportées pour les tâches de la vie quotidienne. La préparation des repas et des médicaments ainsi que l'administration des médicaments figurent parmi les tâches les plus fréquentes. Les soins personnels et esthétiques tout comme l'accompagnement pour les démarches administratives ou médicales sont moins fréquents.

84% des aidants arrivent à s'aménager des moments de répit, 16 % n'y arrivent pas et parmi ces derniers, un quart intervient pendant la nuit.

34% des aidants indiquent que leur santé physique est affectée par l'aide prodiguée. Les problèmes de dos, la fatigue physique, des palpitations en sont les manifestations.

39% des aidants qui ont participé à l'enquête indiquent que leur santé psychique est affectée par l'aide prodiguée. Ils constatent un impact sur leur vie sociale et personnelle. Toutefois, une grande majorité indique ne pas être affectée et se dit capable de se détendre quand on ne s'occupe pas de la personne dépendante.

88% des aidants sont satisfaits des prestations de l'assurance dépendance par rapport à son soutien dans leur rôle d'aidant, dont 56% sont très satisfaits.

L'orateur donne encore à considérer qu'il faut apporter une attention particulière au risque de l'aidant à se surestimer, car cela peut avoir d'importantes conséquences.

Madame Pascale Kolb de l'AEC présente les conclusions de l'enquête ainsi que les actions prévues.

Concernant le volet de la communication de l'AEC, deux *helplines* de l'AEC assurent depuis le 3 janvier 2022 une plus large disponibilité. L'une fonctionne pour le secrétariat, l'autre pour les aides techniques. Les horaires de ces lignes ont été étendues. A noter : en 2021 déjà, non moins de 11.000 appels ont été traités.

La stratégie de communication vise aussi à mieux utiliser les différents vecteurs comme contacts, c'est-à-dire que l'AEC tend à inclure davantage les médecins traitants, les hôpitaux et services sociaux, les communes via les bulletins communaux et les offices sociaux communaux.

Une communication ciblée axée sur l'aidant est mise en place. Depuis 2018, l'aidant est formellement identifié, ce qui permet de le contacter directement. Il est possible de l'informer sur la procédure de l'indisponibilité et le relais assuré par un réseau. Les cotisations à l'assurance pension peuvent être prises en charge pour l'aidant par l'assurance dépendance – il s'agit d'en informer les aidants. Le volet formation revête une grande importance. Il s'agit encore d'informer l'aidant sur la possibilité d'assurer des gardes de nuit, dont l'enquête a démontré qu'elles ne sont que très peu consommées.

Monsieur le Ministre Claude Haagen met en exergue que la réforme de 2018 a porté ses fruits. L'aidant qui a vu alors son rôle renforcé prouve que la solidarité dans notre société n'est pas un vain mot.

Monsieur le Ministre souligne qu'il faut soutenir et délester l'aidant. Aux yeux de l'orateur, il s'agit d'une des principales conclusions de l'enquête.

A moyen et long terme, la formation de l'aidant doit être davantage soutenue et développée.

L'élément des gardes de nuit devra être analysé plus en détail et être promu pour offrir un répit aux aidants.

Concernant les prestations en espèce, Monsieur le Ministre signale qu'il entend analyser un ajustement des montants. L'enquête a certes démontré que l'aspect financier n'est de loin pas la motivation principale des aidants, mais l'orateur estime

que l'indemnisation - qui d'ailleurs n'est pas à considérer comme revenu – devra être adaptée.

Finalement, Monsieur le Ministre relève l'important aspect de la conciliation de la fonction d'aidant avec sa vie professionnelle. Un congé particulier pour l'aidant, tel qu'il existe déjà à l'étranger, est envisagé.

Monsieur le Ministre revient encore brièvement sur la situation des infirmiers indépendants. Il rappelle que l'accord de coalition avait prévu une analyse de la situation. Celle-ci se fait par l'Inspection générale de la sécurité sociale et elle sera présentée le moment venu à la commission parlementaire.

L'orateur indique encore que le rapport biennal sur la qualité de l'assurance dépendance, qui est prévu par le Code de la sécurité sociale, sera présenté sous peu à la commission.

### **Échange de vues**

Monsieur le Président Dan Kersch rappelle qu'au niveau européen, une directive prévoit d'instaurer un congé aidant. L'orateur salue le fait qu'une action législative est initiée à ce propos. L'orateur signale au cours du présent échange de vues qu'il s'agit d'un congé dont la durée sera de 5 jours.

Monsieur le Député Marc Spautz félicite les auteurs de l'enquête. Il soulève une question particulière qui a trait aux difficultés et délais rencontrés par des personnes dépendantes à rejoindre une institution de soins. L'orateur estime que les gens ne sont pas suffisamment informés sur les possibilités qu'offre l'assurance dépendance. L'orateur regrette que très souvent, les gens évitent sciemment de s'informer, jusqu'au moment où il est trop tard et où il faut leur apporter une solution immédiate. L'orateur confirme encore que souvent, les personnes dépendantes ne veulent pas qu'un membre de leur famille s'occupe de leurs soins corporels. Monsieur le Député salue expressément que l'indemnité de l'aidant sera revue à la hausse et il salue encore que l'analyse de la situation des infirmiers indépendants soit réalisée.

Concernant les gardes de nuit, Monsieur le Député évoque un manque de personnel, comme il semble d'ailleurs en exister dans l'ensemble du secteur.

Madame la Députée Carole Hartmann aurait voulu avoir des informations relatives aux situations d'urgence, où les personnes dépendantes nécessitent d'un jour à l'autre un appui. L'oratrice fait ensuite remarquer qu'il existe un problème au niveau de la terminologie. Elle constate qu'il peut y avoir une confusion entre le congé de l'aidant prévu dans le cadre du droit européen et de l'équilibre entre la vie privée et la vie professionnelle, d'une part, et, d'autre part, le congé de l'aidant qui est relatif à la situation du tiers aidant dans le contexte de l'assurance dépendance.

Monsieur le Député Paul Galles insiste sur l'importance de la formation de l'aidant et il demande en particulier de quelle manière les formations offertes aux aidants les préparent à assumer la forte relation qui les lie aux personnes dépendantes. L'orateur demande encore s'il existe une *helpline* à l'intention des aidants qui se trouvent éventuellement en détresse.

Madame la Députée Myriam Cecchetti demande des précisions relatives à des soins palliatifs dispensés à domicile et elle demande encore de quelle durée pourrait être un congé particulier pour l'aidant.

Monsieur le Député Marc Hansen voudrait connaître la structuration sociale de la

population des aidants car il estime qu'il y a des enseignements à en tirer quant à l'impact qui découle de cette tâche.

L'orateur demande ensuite où se situent les aidants étrangers, notamment les dames venues de Pologne.

Monsieur le Député demande encore si un tarif est envisageable pour les pharmacies en ce qui concerne la distribution de médicaments.

Quant au virage ambulatoire, l'orateur estime que le rôle des aidants s'en trouvera renforcé et il demande d'étudier dans ce contexte une adaptation des tarifs.

Monsieur le Député Jeff Engelen demande s'il est possible de considérer les éléments de l'enquête suivant une répartition régionale. Il demande encore s'il existe des statistiques relatives aux refus de prise en charge par l'assurance dépendance. Finalement, l'orateur demande si l'enquête était représentative, vue que les échantillons ne sont constitués que d'un nombre fort réduit de personnes.

Monsieur le Ministre Claude Haagen considère que, face à la problématique des situations de dépendance survenues subitement et face à l'urgence de ces situations, il convient de pousser plus en avant l'information en ciblant davantage cet aspect des choses. Le Dr Jacques Lück précise que la procédure d'admission aux prestations de l'assurance dépendance dure actuellement 62 jours, ce qui constitue déjà une nette amélioration par rapport à la situation antérieure.

Monsieur le Ministre rappelle les possibilités qui permettent aux aidants de trouver un répit. Il évoque les lits de vacances dans les CIPA ainsi que la prise en charge temporaire par des réseaux. L'orateur comprend que surtout les gardes de nuit présentent un défi particulier. Par contre, il ne pense pas qu'il y ait un souci lié à un manque de personnel.

Quant au congé de l'aidant, l'orateur propose d'en rester encore à la terminologie actuelle et de continuer, jusqu'à nouvel ordre, à parler d'un congé aidant.

Concernant les formations de l'aidant, l'orateur précise qu'elles sont actuellement d'une durée de six heures. Monsieur le Ministre voudrait les offrir désormais de manière plus élargie, notamment en vue de contribuer à prévenir une détérioration de la santé des aidants.

Monsieur le Dr Jacques Lück précise encore qu'il existe une liste des indisponibilités des aidants, permettant à des réseaux d'assurer une relève en cas de besoin. L'orateur rappelle que les référents de l'AEC sont en l'occurrence les contacts des aidants.

Madame Pascale Kolb rappelle la politique de réévaluation de l'état de la personne dépendante qui permet également de procéder à des adaptations concernant la répartition des tâches entre l'aidant et le réseau.

Concernant les soins palliatifs, ils sont automatiquement couverts par le contrôle médical.

Quant aux précisions demandées par Monsieur le Député Marc Hansen, le Dr Jacques Lück informe que ces éléments feront partie intégrante du prochain rapport biennal. L'orateur précise encore que 70 % des aidants sont des femmes, la majorité des aidants appartient à la famille de la personne dépendante et fait surtout partie du

même ménage. Un grand nombre sont des personnes en retraite.

Madame Pascale Kolb rappelle à propos des dames polonaises que l'aidant est formellement identifié depuis 2018 et qu'il fait l'objet d'une évaluation systématique. L'oratrice n'exclut pas qu'un aidant puisse en quelque sorte sous-traiter la tâche en sollicitant un appui supplémentaire, auquel cas, la situation sera réglée sous forme d'un contrat de travail, qui, évidemment devra respecter les dispositions du droit du travail.

Monsieur le Ministre rappelle encore que la question de la distribution des médicaments et de la tarification est à considérer en relation avec la Caisse nationale de santé et que des discussions à ce sujet sont en cours.

Pour le virage ambulatoire, Monsieur le Ministre rappelle la législation à venir et la nécessité d'assurer une connectivité avec un hôpital. Il considère que c'est une question particulière qui ne concerne pas immédiatement la situation des aidants.

Monsieur Tommy Klein précise encore que l'information prime la vitesse si l'on se penche sur la prise en charge par l'assurance dépendance. L'orateur pense qu'il convient de coordonner les efforts de tout un chacun pour informer le plus exhaustivement possible.

Quant à la représentativité des échantillons de l'enquête, Monsieur Tommy Klein explique la méthodologie employée par un raisonnement par l'absurde : si un échantillon devait rassembler 10.000 personnes et s'il s'agissait exclusivement de femmes, il ne serait pas représentatif, en dépit de sa taille importante. Ce qui assure la représentativité d'un échantillon est la justesse de la répartition sociale dont il fait preuve, ce qui a été assuré en l'occurrence.

Monsieur le Ministre Claude Haagen informe encore que sur quelque 8.000 demandes de prise en charge par l'assurance dépendance par an, il y a environ 100 refus.

### **3. Divers**

Aucun élément n'est traité sous la rubrique « divers ».

Luxembourg, le 19 juillet 2022

**Procès-verbal approuvé et certifié exact**



# Enquête de satisfaction auprès des bénéficiaires de l'assurance dépendance vivant à domicile et de leurs aidants

9 juin 2022



LE GOUVERNEMENT  
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG  
Ministère de la Sécurité sociale

Administration d'évaluation et de contrôle  
de l'assurance dépendance



## 1. Introduction

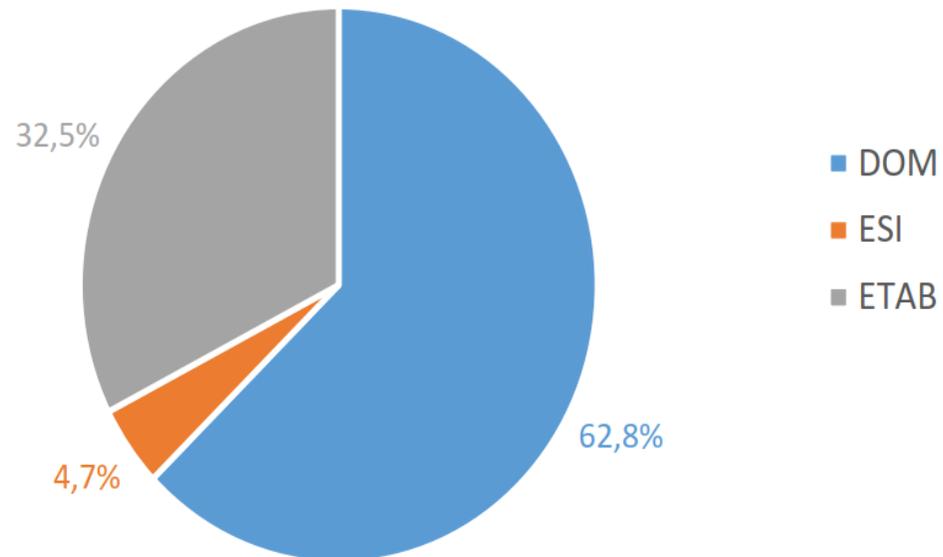


## L'assurance dépendance – Domicile (*chiffres au 01.03.2022*)

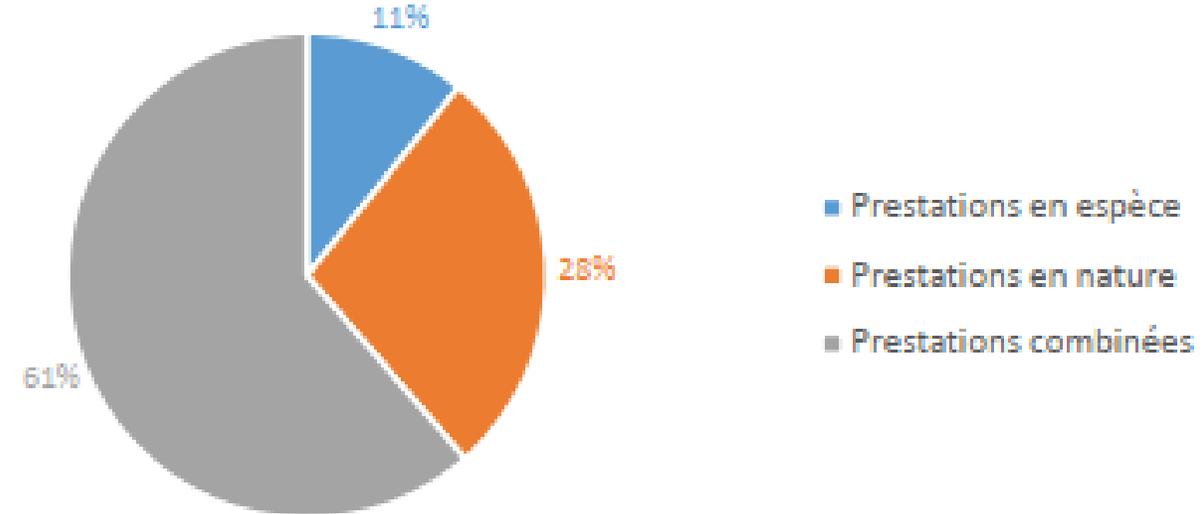
- 14.784 bénéficiaires « aides et soins » dont environ **2/3 au domicile** (8.785)
- **5.306 aidants** (membre de la famille ou de l'entourage, personne sous contrat de travail ou professionnel qui n'appartient pas à un réseau d'aides et de soins)
- Bénéficiaires vivant à domicile : **intervention d'un aidant dans 72% des cas**



## Répartition des bénéficiaires par lieu de vie



## Répartition des bénéficiaires vivant à domicile par type de partage





- **11.515 bénéficiaires d'au moins une aide technique vivant à domicile** (total des bénéficiaires = 16.183)
- **57.053 aides techniques actuellement à disposition des bénéficiaires vivant à domicile** (total des AT = 73.579)
  - dont 18.963 aides pour la mobilité personnelle (Top 1 = cadre de marche à 4 roues)
  - dont 15.742 aides pour les soins personnels et la protection (Top 1 = chaise de douche)



## Objectifs de l'enquête :

- **Fonctionnement de l'AEC** : visibilité, disponibilité, suivi, délais, informations.
- **Organisation de la prise en charge à domicile** : choix, impact des différentes prestations, répartition des aides et soins, limites.
- **Aidant** : connaissance et consommation des prestations liées à son répit, ressenti de son rôle.



## 2. Présentation des principaux résultats de l'enquête

**TNS Ilres**

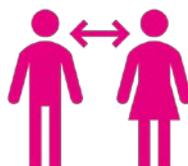
**Enquête de satisfaction auprès des bénéficiaires de  
l'assurance dépendance vivant à domicile et de leurs  
aidants**

# Méthodologie



## Echantillon

L'enquête a été réalisée auprès de **295 bénéficiaires de prestations de l'assurance dépendance résidant à domicile** et auprès de **194 aidants**.



## Mode de recueil

Les interviews ont été réalisées **en face à face**, au domicile de la personne dépendante.



## Période d'enquête

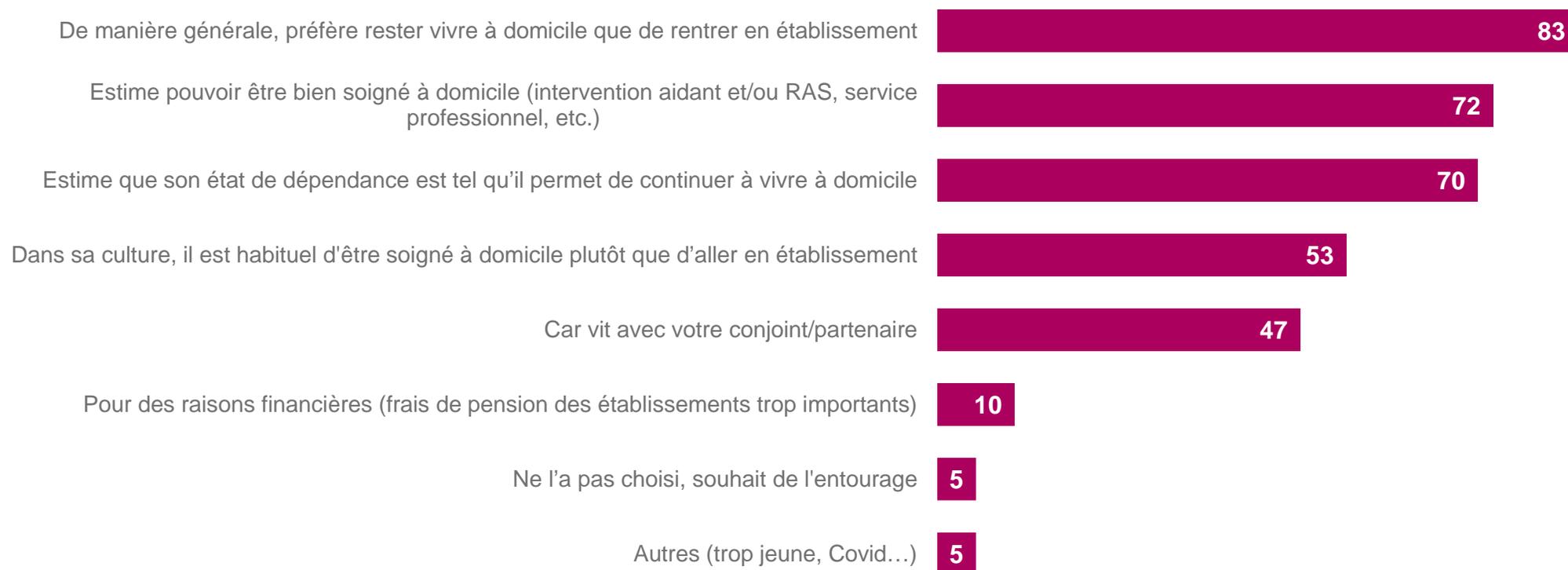
Le terrain s'est déroulé de mai à décembre 2021.

**1**

## **Volet bénéficiaires**

# Choix de rester à domicile : les différentes raisons

En %

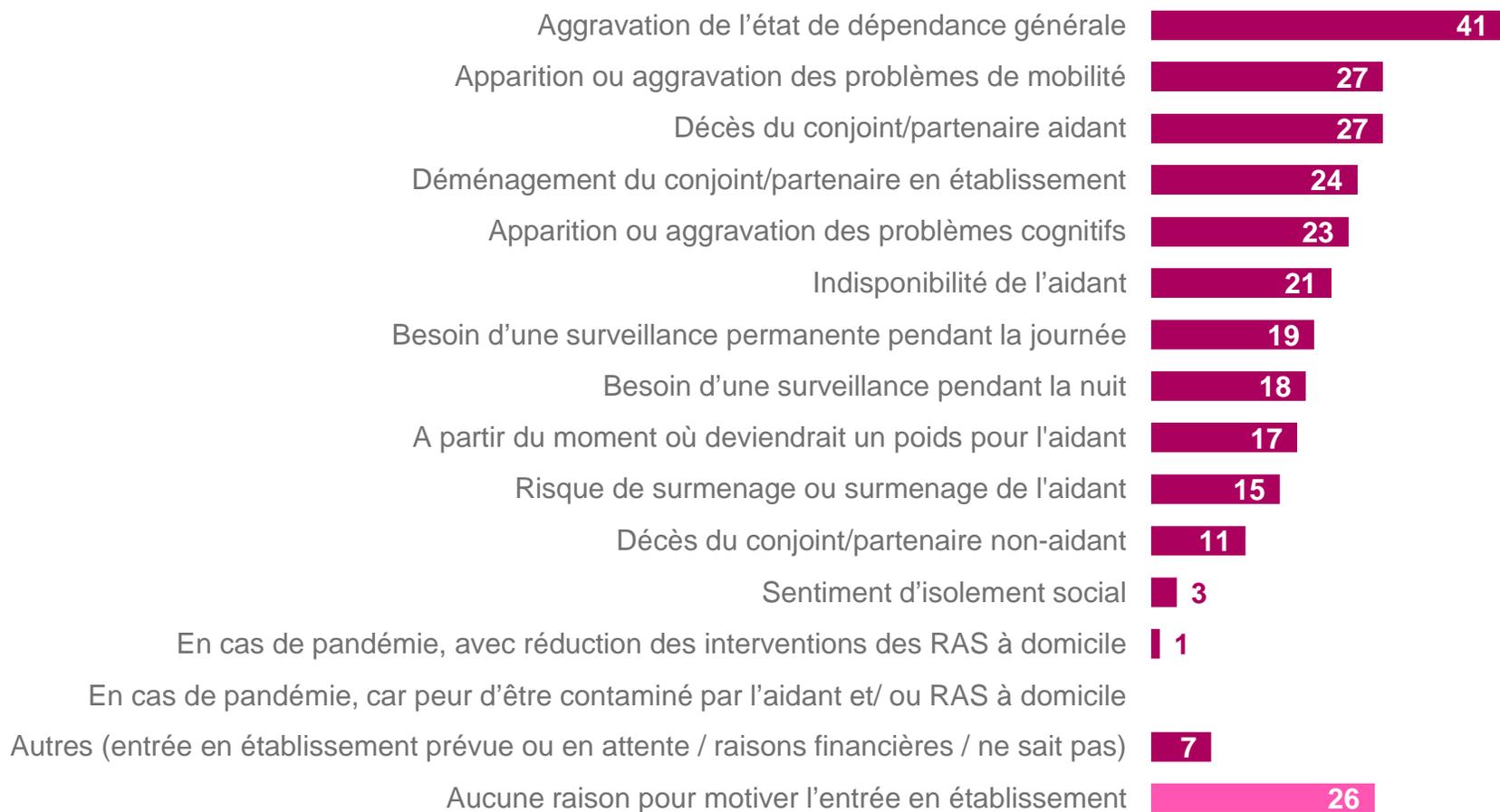


Base : 295 bénéficiaires

Q049 Vous avez fait le choix d'être soigné à domicile. Pour quelles raisons avez-vous fait ce choix ?

## Limites du maintien à domicile – Perspective bénéficiaire

En %

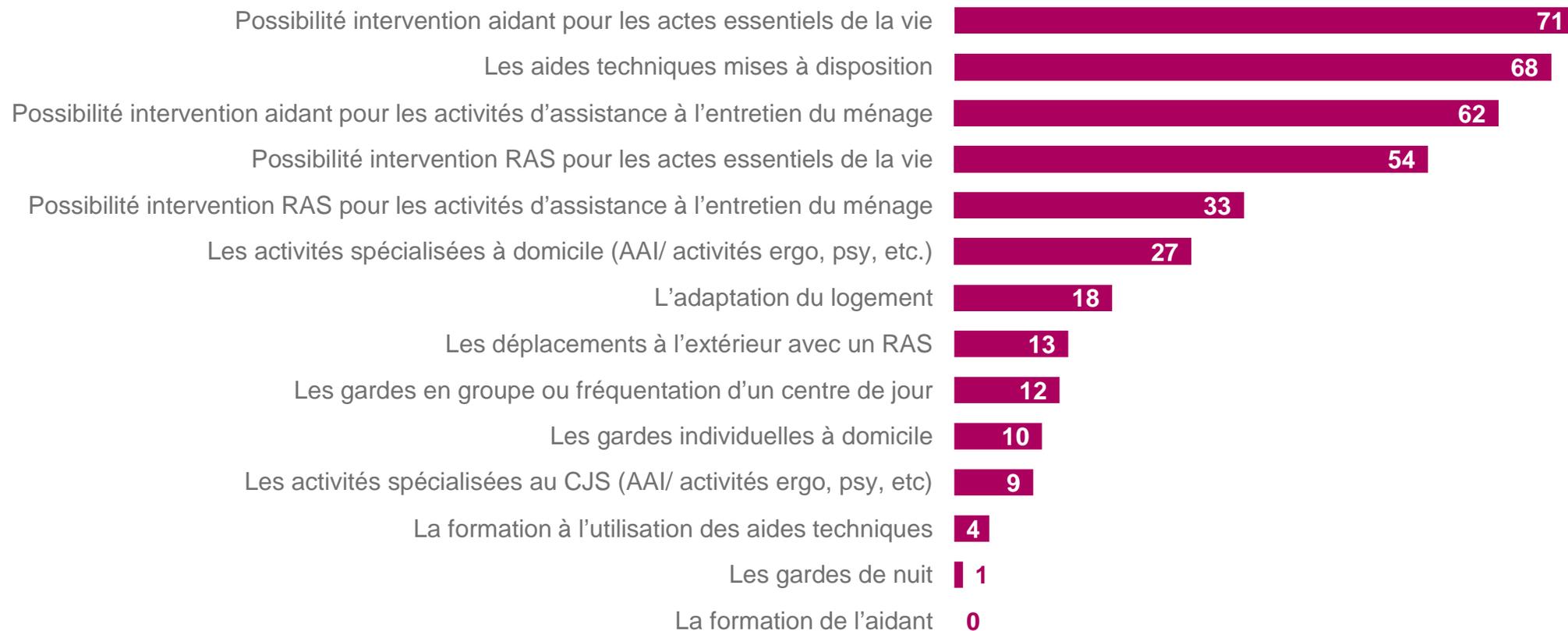


Base : 295 bénéficiaires

Q071 A partir de quel moment estimez-vous qu'une entrée en établissement deviendrait inévitable, ou suite à quels facteurs ne pourriez-vous plus continuer à rester à votre domicile ?

# Prestations de l'assurance dépendance permettant le maintien à domicile

En %



Base : 295 bénéficiaires

Q066 Quelles sont les différentes prestations de l'assurance dépendance qui vous ont permis de rester à domicile ?

# Choix de l'intervention exclusive d'un aidant : les différentes raisons

concerne **38%** des bénéficiaires

En %



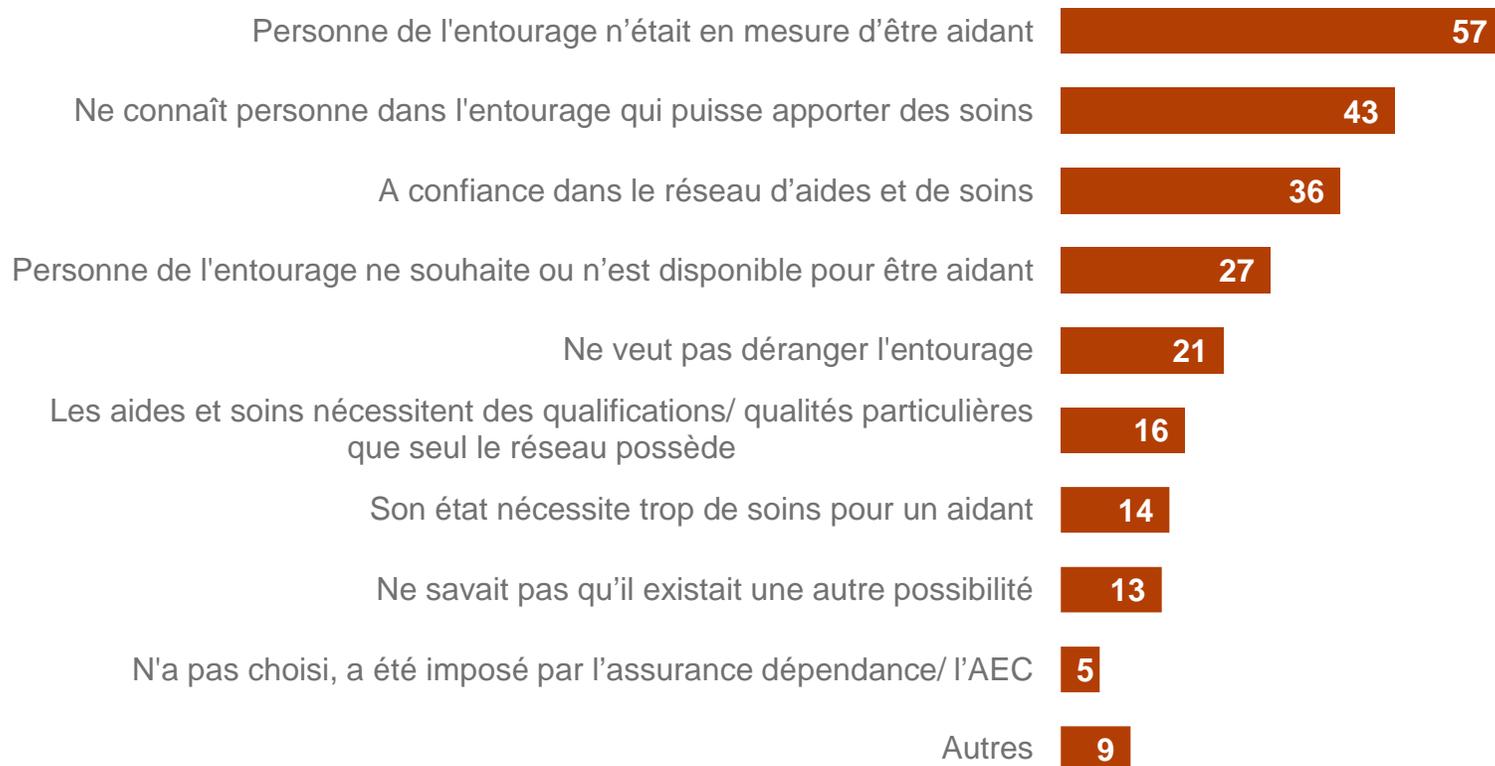
Base : 111 ont un aidant principal et pas de RAS

Q050 Vous bénéficiez exclusivement des soins apportés par un aidant. Pourquoi avez-vous fait ce choix plutôt que celui de faire intervenir un réseau d'aides et de soins ?

# Choix de l'intervention exclusive d'un réseau d'aides et de soins (RAS) : les différentes raisons

concerne **19%** des bénéficiaires

En %



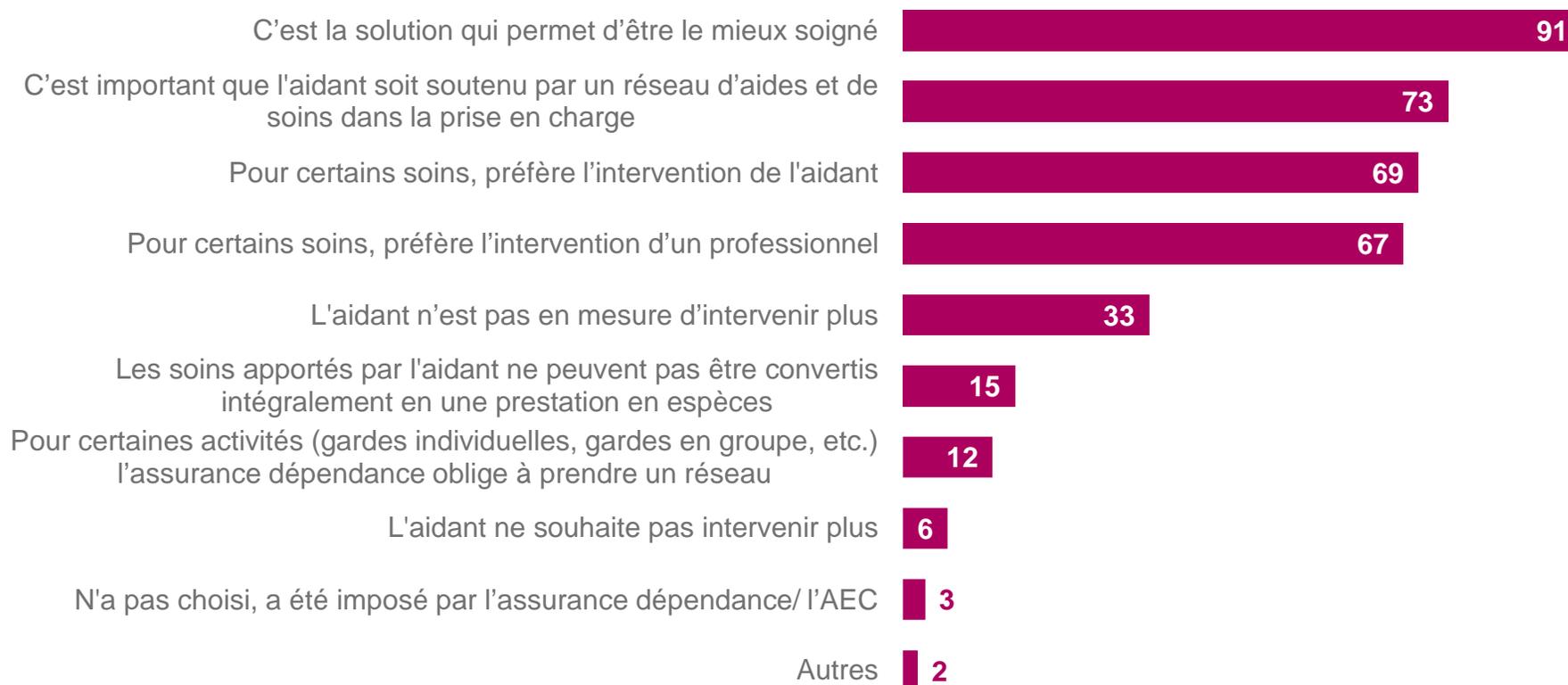
Base : 56 ont un RAS et pas d'aidant principal

Q055 Vous bénéficiez exclusivement de l'aide d'un réseau d'aides et de soins. Pourquoi avez-vous fait ce choix plutôt que celui de l'aidant ?

# Choix de l'intervention combinée d'un aidant et d'un RAS : les différentes raisons

concerne **41%** des bénéficiaires

En %



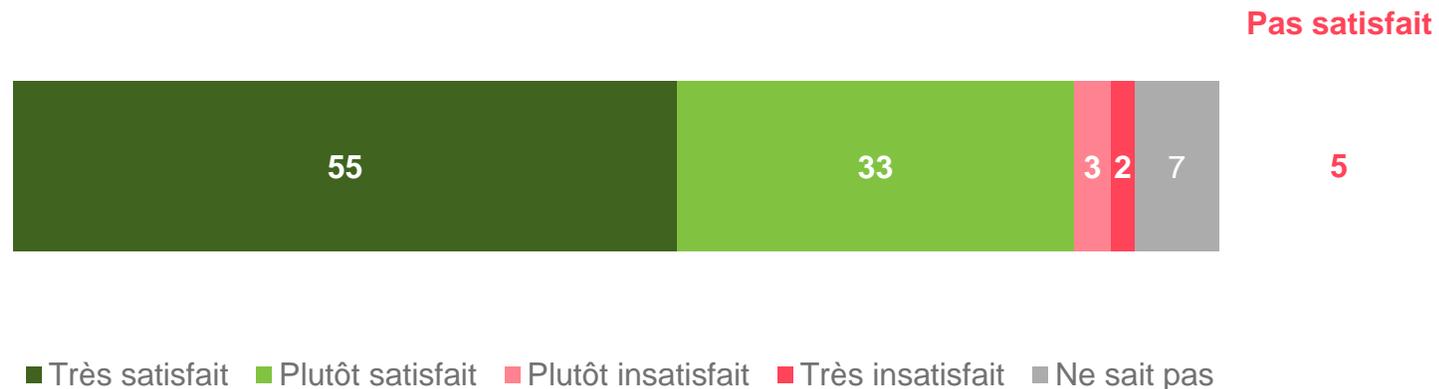
Base : 120 ont un aidant principal et un RAS

Q061 Vous bénéficiez de l'intervention d'un réseau d'aides et de soins et de l'aide d'un aidant. Pourquoi avez-vous fait ce choix ?

# Satisfaction vis-à-vis des services rendus par l'AEC

En %

**88%** des bénéficiaires sont satisfaits des services rendus par l'AEC dont **55 % très satisfaits**



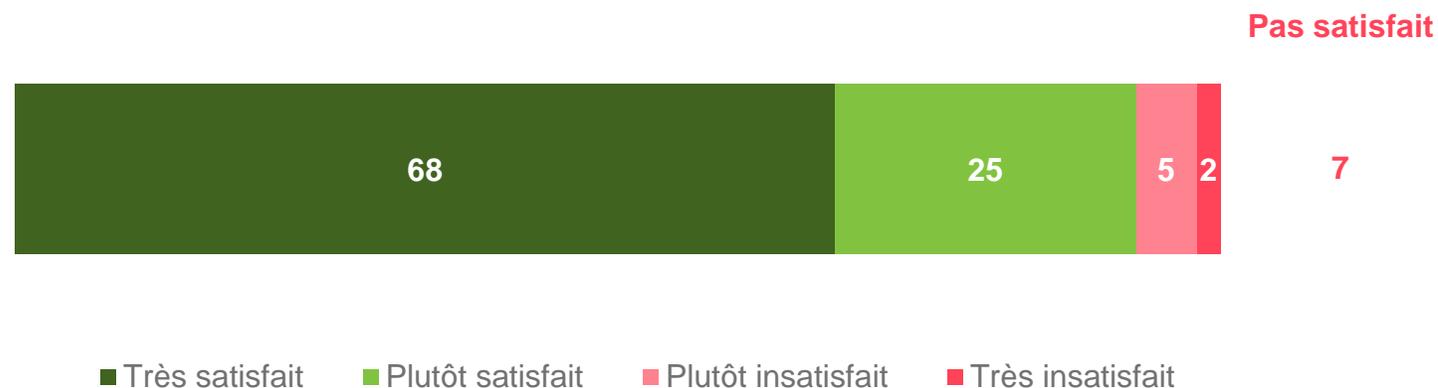
Base : 295 bénéficiaires

Q029 Etes-vous globalement satisfaits des services rendus par l'AEC (administration d'évaluation et de contrôle de l'assurance dépendance) ?

# Satisfaction vis-à-vis des prestations de l'assurance dépendance par rapport à la possibilité du maintien à domicile

En %

**93%** des bénéficiaires sont **satisfaits des prestations de l'assurance dépendance** par rapport à la possibilité du maintien à domicile **dont 68 % très satisfaits**

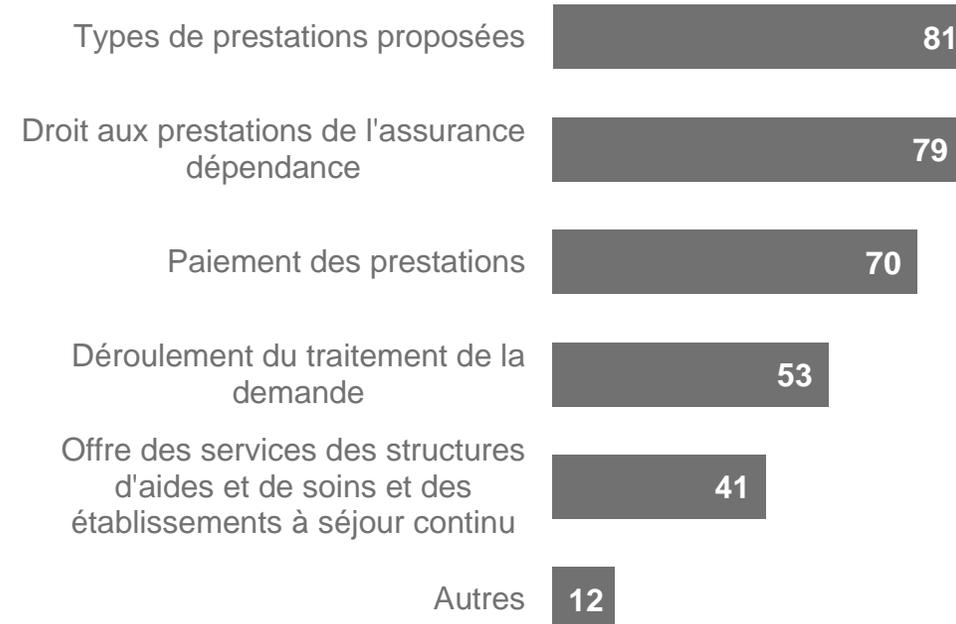
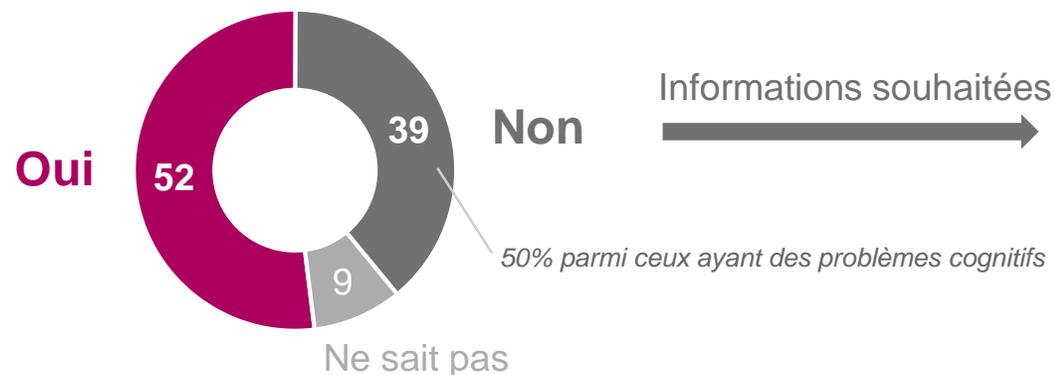


Base : 295 bénéficiaires

Q069 Etes-vous satisfait des prestations de l'assurance dépendance par rapport à votre possibilité du maintien à domicile ?

# Sentiment d'être suffisamment informé sur l'assurance dépendance

En %

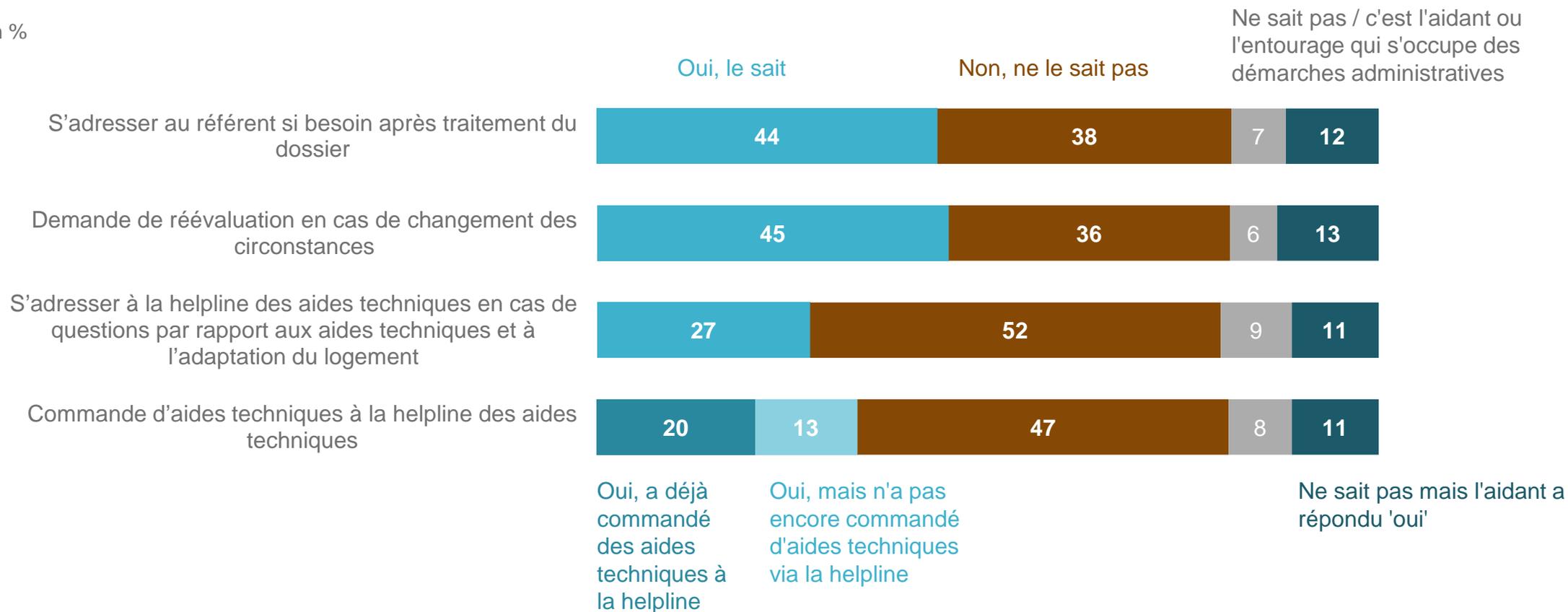


Base : 295 bénéficiaires  
Q016 Estimez-vous avoir suffisamment d'informations sur l'assurance dépendance ?

Base : 116 ne se sentent pas suffisamment informés sur l'AD  
Q017 Quelles informations souhaiteriez-vous avoir sur l'assurance dépendance ?

# Possibilités connues vis-à-vis de l'assurance dépendance

En %

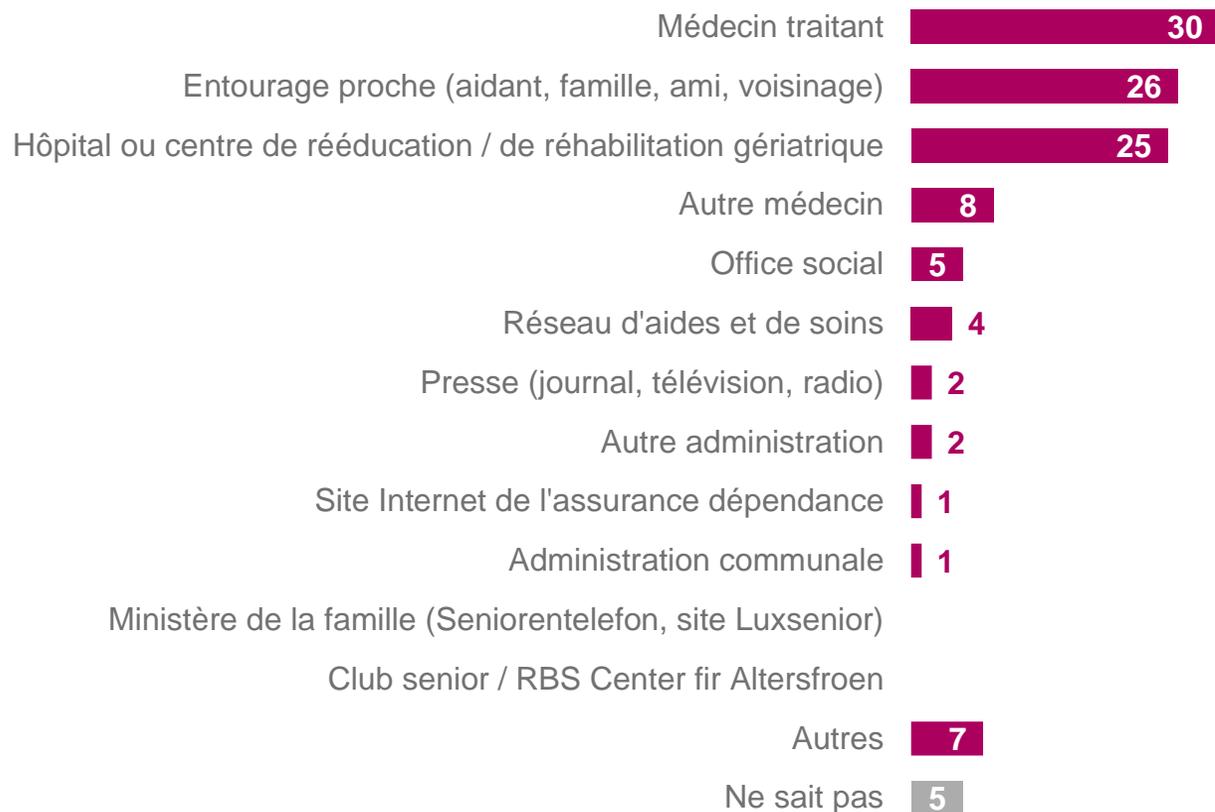


Base : 295 bénéficiaires

Q018 Une fois que votre dossier a été traité par l'assurance dépendance, savez-vous que vous pouvez continuer à vous adresser à votre référent en cas de besoin ou question ? / Q019 En cas de changement fondamental des circonstances (c'est-à-dire altération de votre état de santé et/ou augmentation/diminution de votre besoin d'aide), savez-vous qu'il est possible d'introduire une demande de réévaluation ? / Q020 En cas de besoin d'aides techniques après l'évaluation ou à l'avenir, savez-vous qu'il est possible de commander certains types d'aides techniques à la helpline des aides techniques ? / Q077 En cas de questions par rapport aux aides techniques et l'adaptation du logement, savez-vous qu'il est possible de vous adresser à la helpline des aides techniques ?

# Moyen de connaissance de l'assurance dépendance

En %

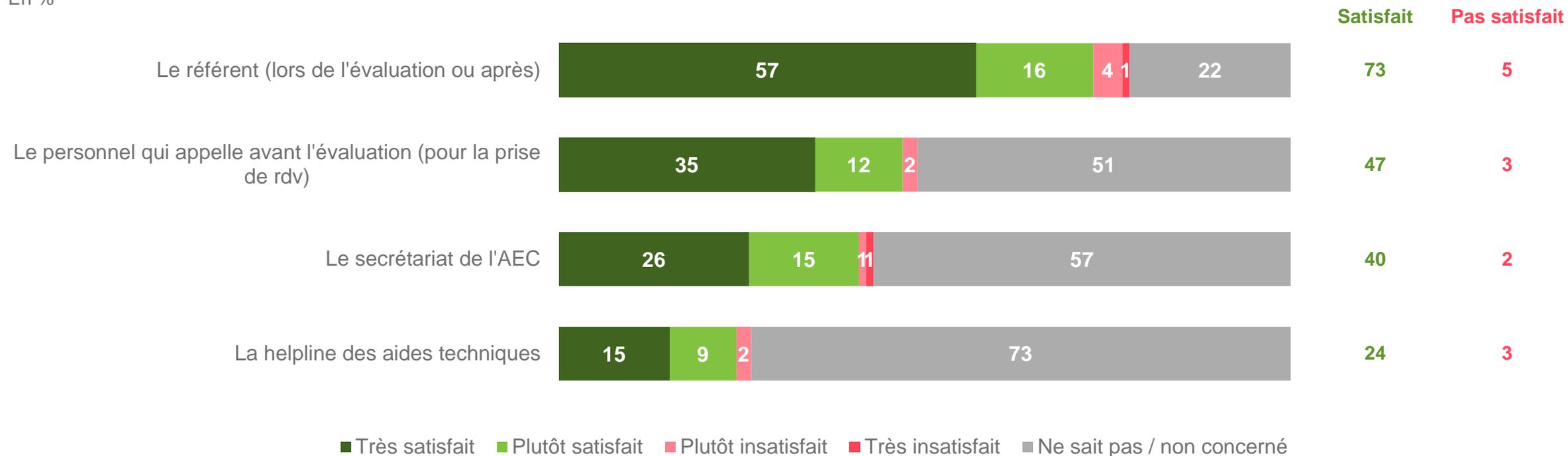


Base : 295 bénéficiaires

Q015 Comment avez-vous connu l'assurance dépendance ?

# Satisfaction vis-à-vis des contacts avec l'Administration d'évaluation et de contrôle de l'assurance dépendance

En %



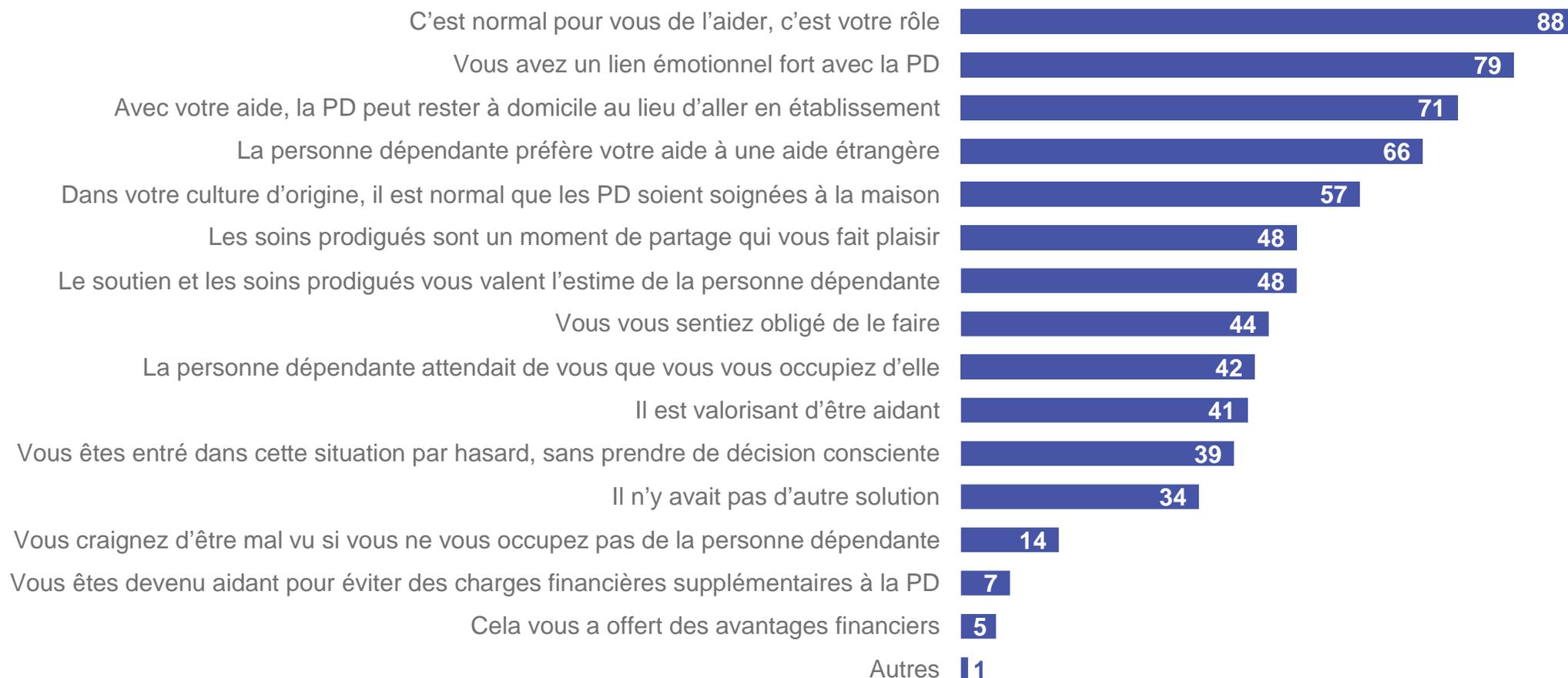
Base : 295 bénéficiaires  
 Q026 En général, êtes-vous satisfait de vos contacts avec... ?

**2**

**Volet aidants**

# Choix de devenir aidant de la personne dépendante : les différentes raisons

En %

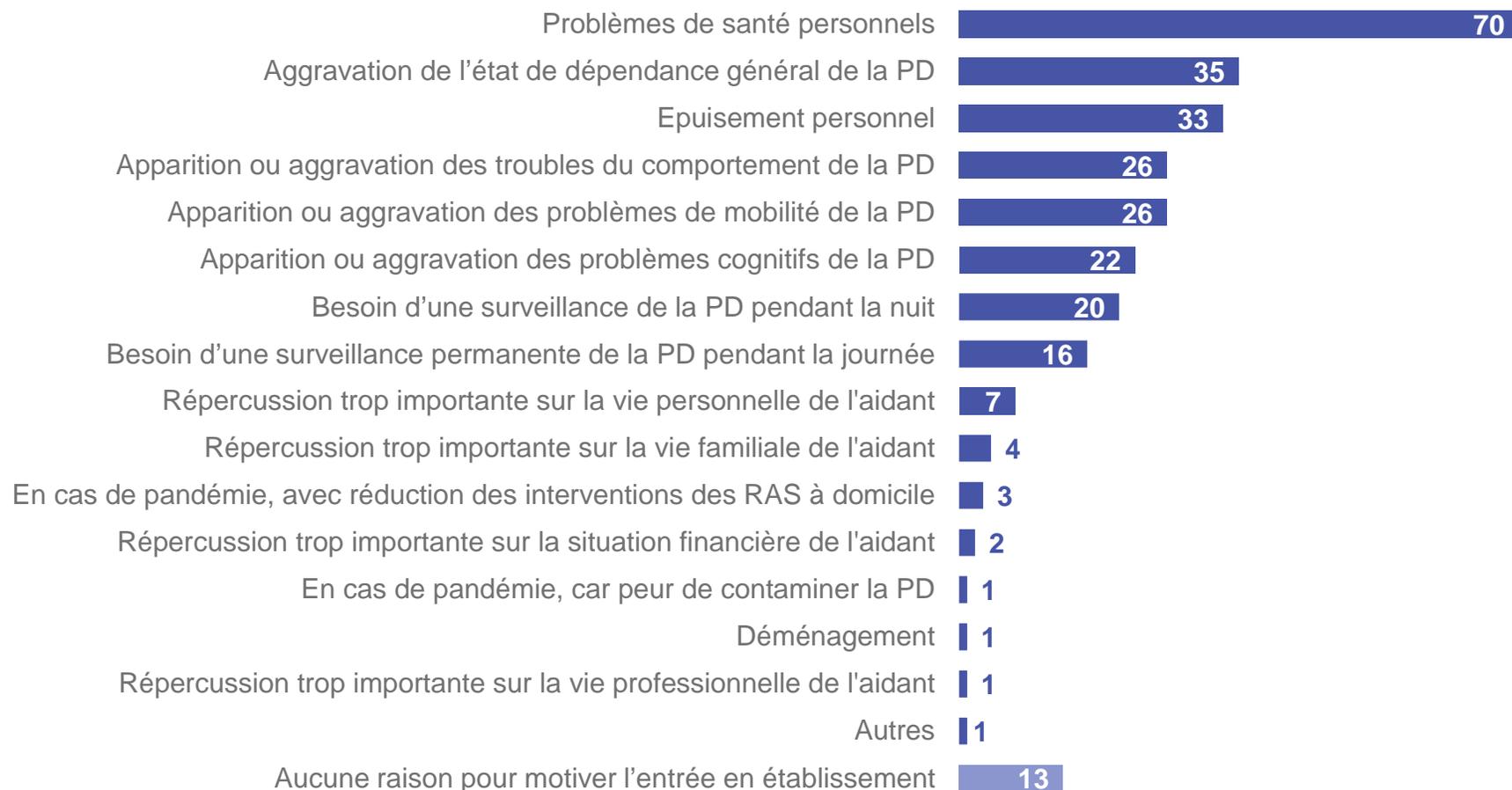


Base : 194 aidants

Q039 Quelles raisons vous ont influencé dans votre choix de devenir aidant de la PD ?

# Limites du maintien à domicile de la personne dépendante – Perspective aidant

En %

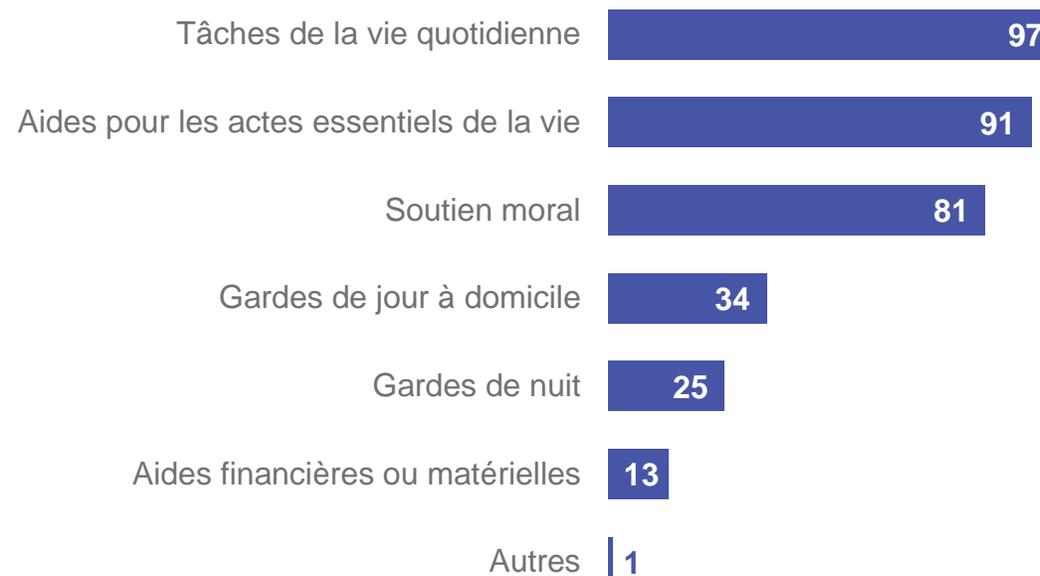
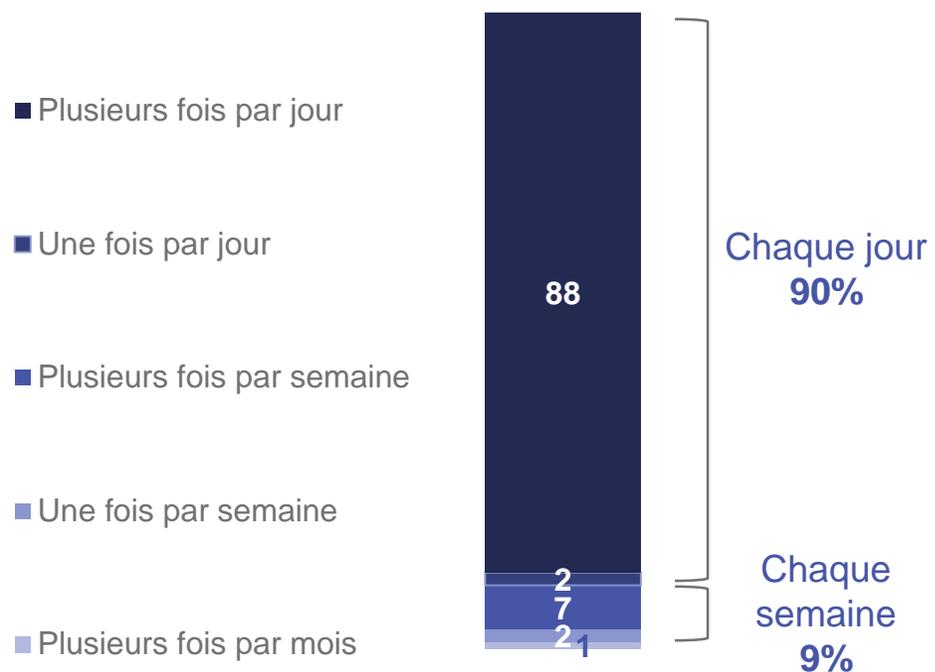


Base : 194 aidants

Q062 Quelles seraient, d'après vous, les raisons pour lesquelles vous ne pourriez plus continuer à assumer votre rôle d'aidant et qu'un maintien à domicile de la personne dépendante ne serait plus possible ?

# Fréquence d'intervention et types d'aides de l'aidant

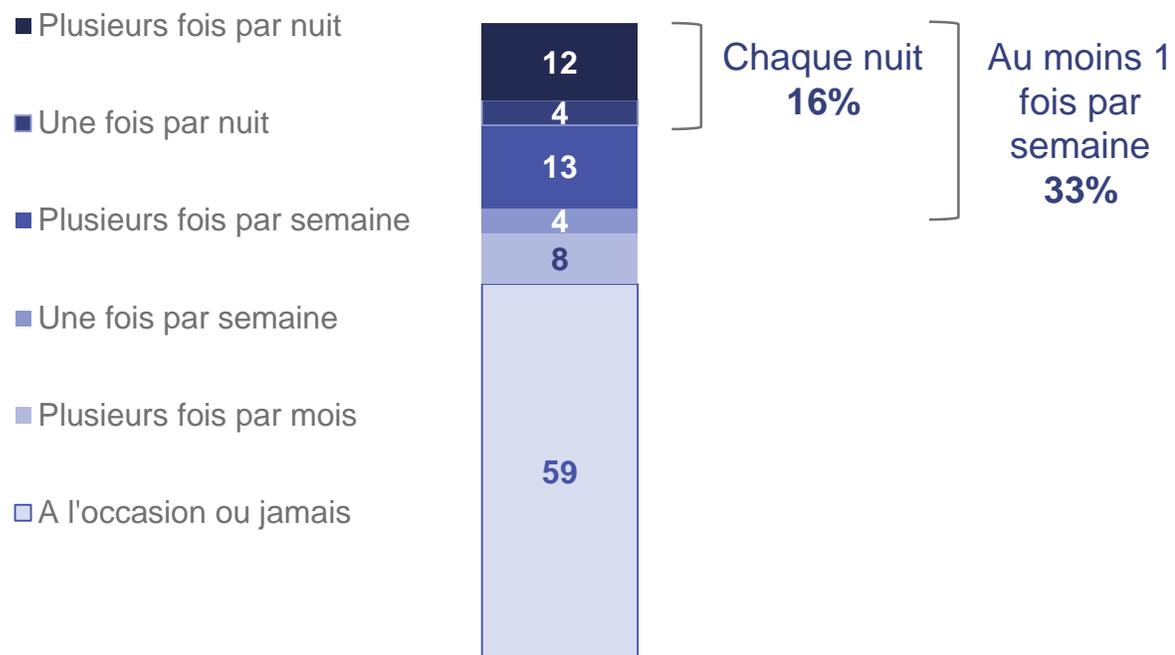
En %



Base : 232 ont un aidant principal  
 Q033 A quelle fréquence intervient-il ? / Q34 Pour quel(s) type(s) d'aides intervient-il ?

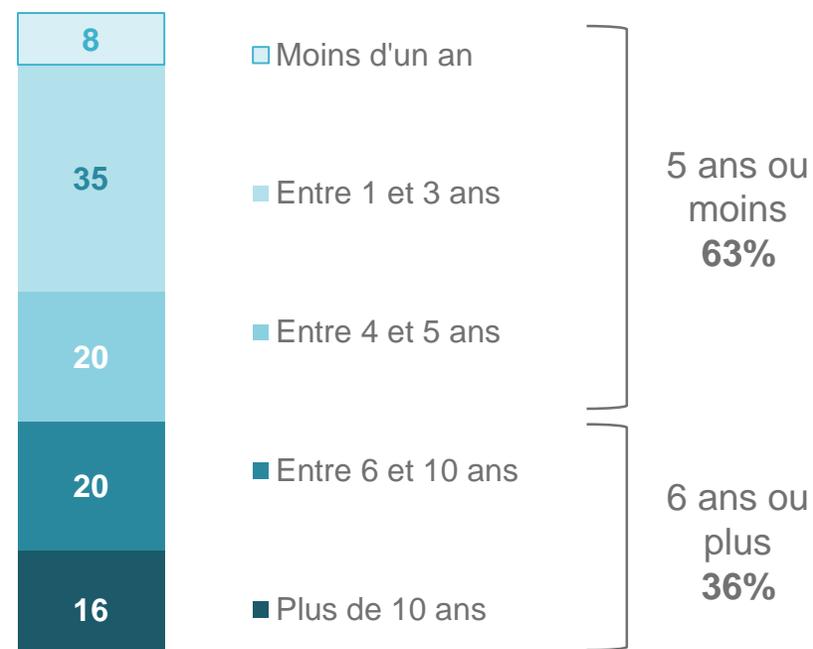
# Fréquence des interventions pendant la nuit et ancienneté

En %



Base : 194 aidants  
Q034 Devez-vous intervenir pendant la nuit ?

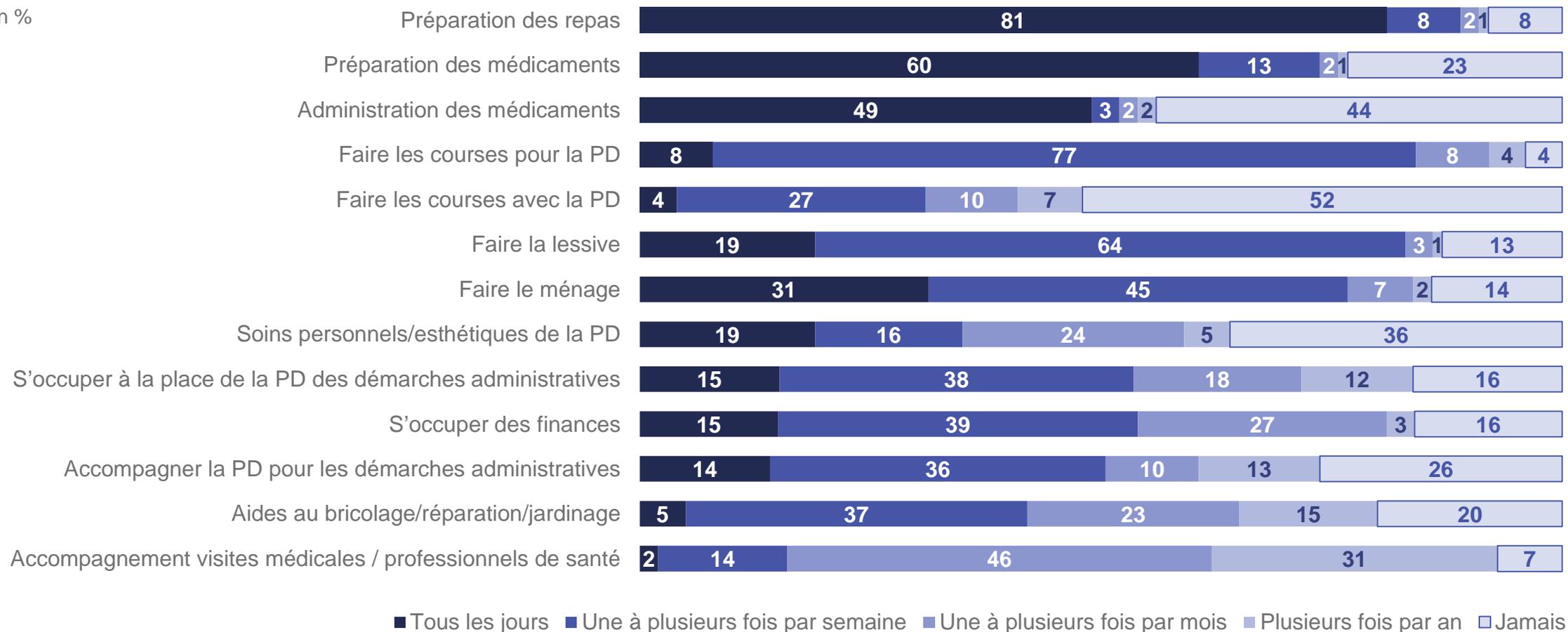
L'aidant intervient la nuit depuis...



Base : 79 interviennent pendant la nuit  
Q035 Depuis combien de temps devez-vous intervenir pendant la nuit ?

# Fréquence des aides apportées pour les tâches de la vie quotidienne

En %

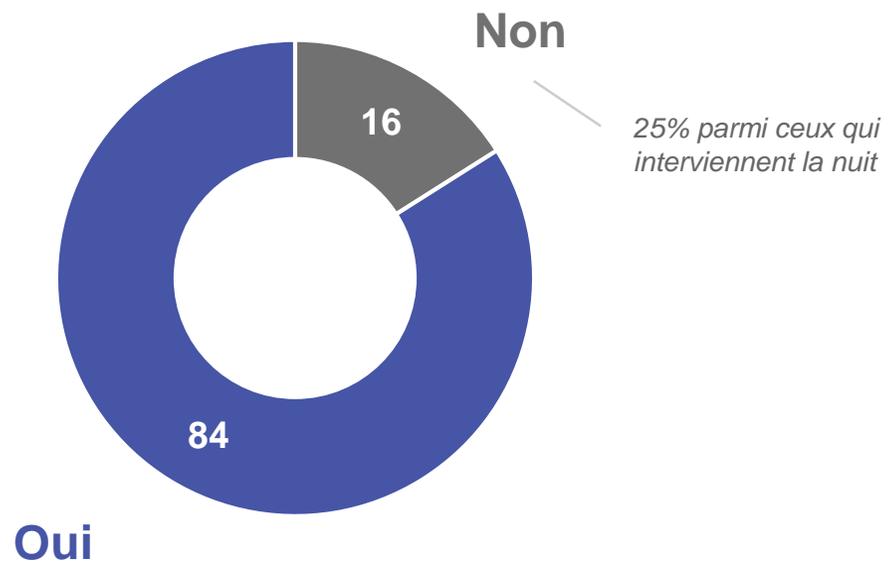


Base : 194 aidants

Q026 A quelle fréquence apportez-vous les aides pour les tâches de la vie quotidienne suivantes à la PD ?

# Arriver à se ménager des moments de répit

En %

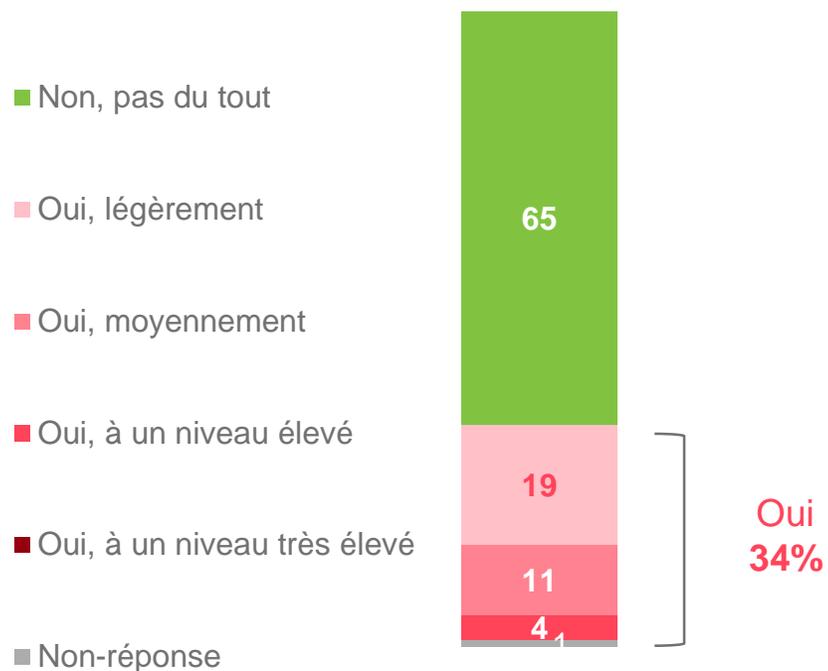


Base : 194 aidants  
Q056 Arrivez-vous à vous ménager des moments de répit ?

# Ressenti de l'aidant vis-à-vis de sa santé physique

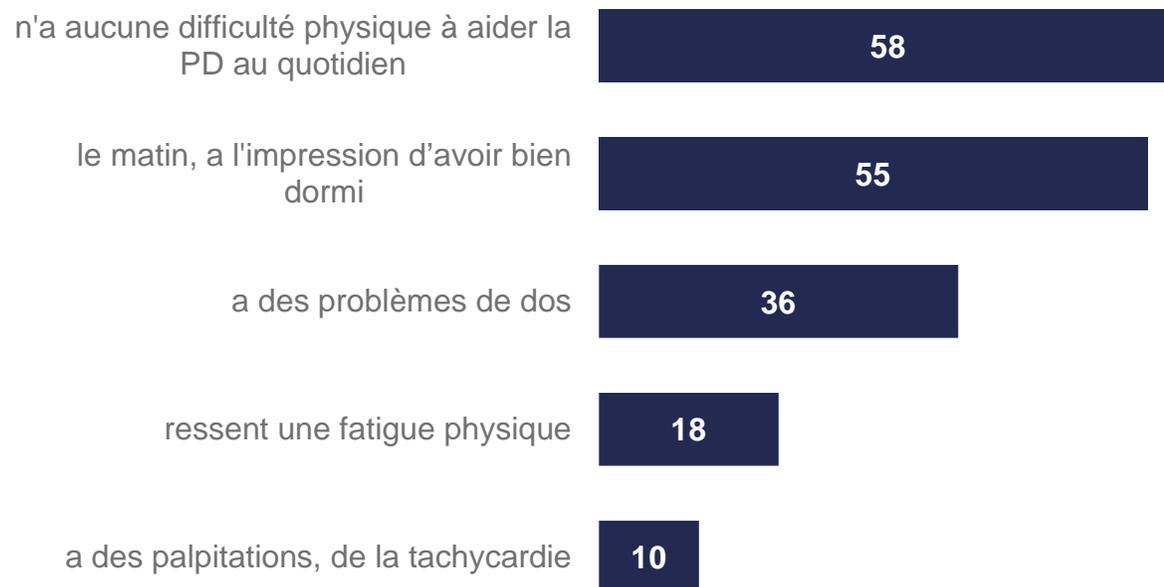
En %

## Santé physique affectée par l'aide prodiguée



## Ressenti de l'aidant vis-à-vis de sa santé physique

Fréquence : total « au moins souvent »

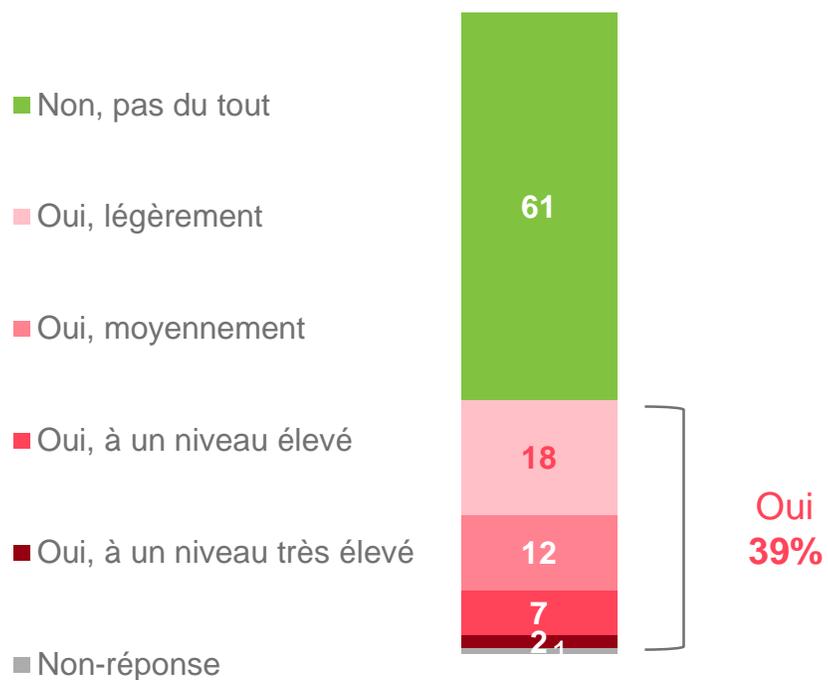


Base : 194 aidants

# Ressenti de l'aidant vis-à-vis de sa santé psychique et émotionnelle

En %

## Santé psychique affectée par l'aide prodiguée



## Ressenti de l'aidant vis-à-vis de sa santé psychique et émotionnelle

Fréquence : total « au moins souvent »

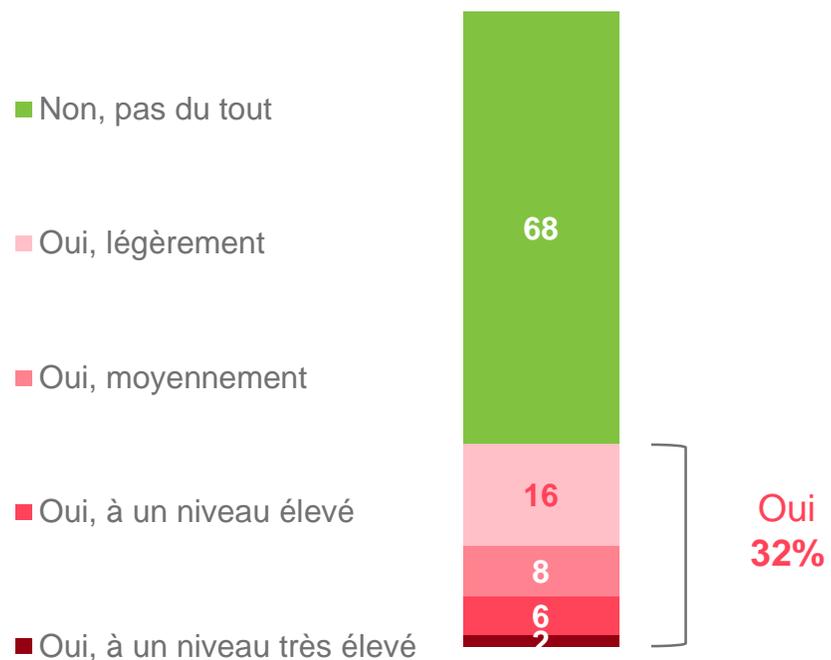


Base : 194 aidants

# Ressenti de l'aidant vis-à-vis de sa vie de famille

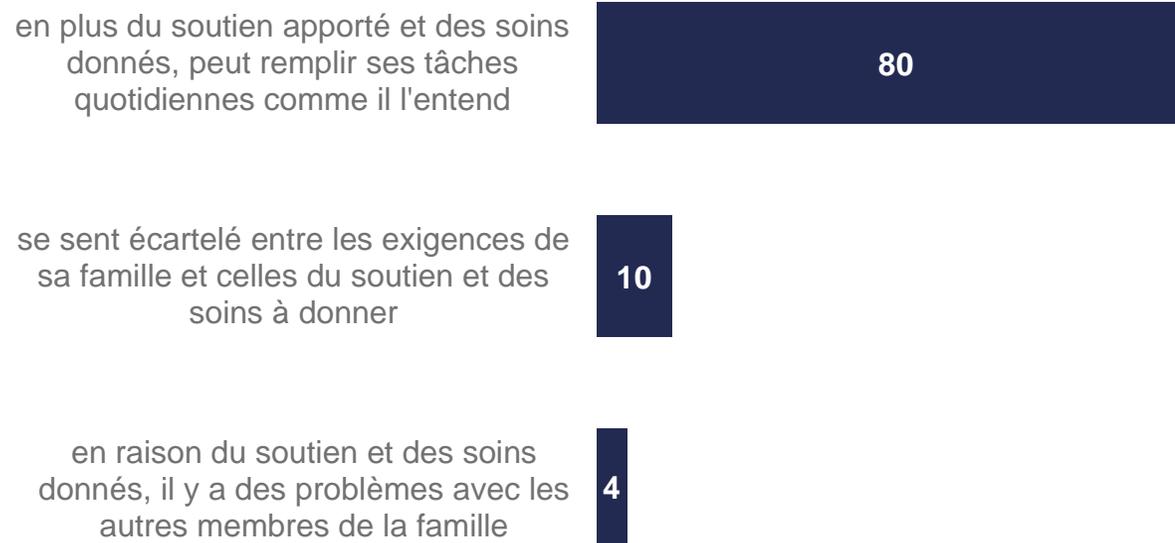
En %

## Vie de famille affectée par l'aide prodiguée



## Ressenti de l'aidant vis-à-vis de sa vie de famille

Fréquence : total « au moins souvent »



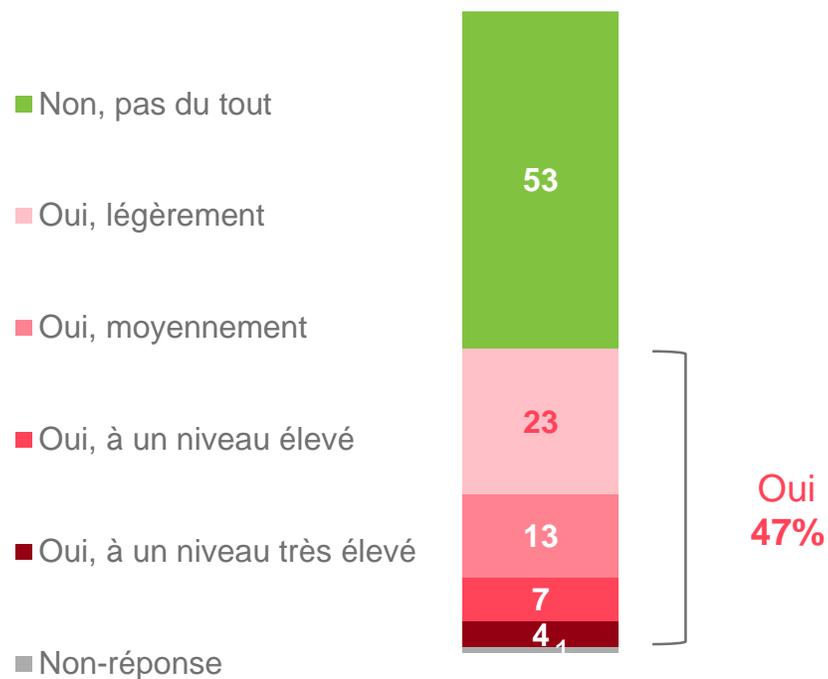
Base : 194 aidants

Q079 De manière générale, avez-vous l'impression que l'aide prodiguée affecte votre vie de famille ?

# Ressenti de l'aidant vis-à-vis de sa vie sociale et personnelle

En %

## Vie sociale et personnelle affectée par l'aide prodiguée



## Ressenti de l'aidant vis-à-vis de sa vie sociale et personnelle

Fréquence : total « au moins souvent »



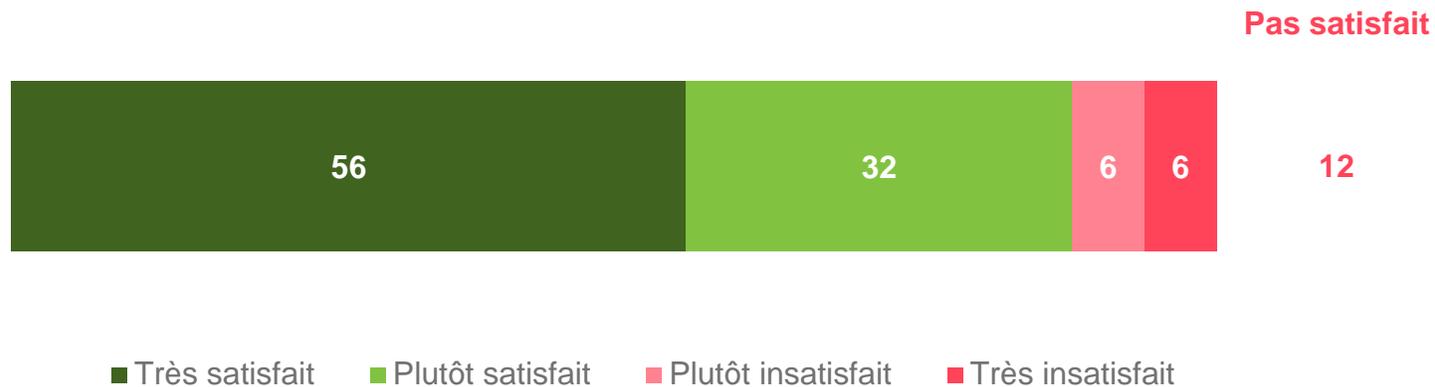
Base : 194 aidants

Q081 De manière générale, avez-vous l'impression que l'aide prodiguée affecte votre vie sociale et personnelle ?

# Satisfaction de l'aidant vis-à-vis des prestations de l'assurance dépendance

En %

**88%** des aidants sont **satisfaits** des prestations de l'assurance dépendance par rapport à son soutien dans leur rôle d'aidant dont **56 % très satisfaits**



Base : 194 aidants

Q098 Etes-vous satisfait des prestations de l'assurance dépendance par rapport à son soutien dans votre rôle d'aidant ?

# Merci

**Tommy Klein**

[Tommy.Klein@tns-ilres.com](mailto:Tommy.Klein@tns-ilres.com)

t +352 49 92 9-5053

TNS Ilres | 41, rue du Puits Romain, L-8070 Bertrange | +352 49 92 91 | [www.tns-ilres.com](http://www.tns-ilres.com)



## 3. Conclusions et actions prévues



## 1. Mesures et communication AEC :

- **Disponibilité élargie des deux HELPLINES de l'AEC depuis le 03.01.2022**
  - Helpline « Secrétariat » tél. 247-86060
  - Helpline « Aides techniques » tél. 247-86040
  - du lundi au vendredi de 8.30 à 11.30 et de 13.30 à 16.30 heures
  - plus de 11.000 appels traités en 2021



## ➤ Vecteurs - stratégie de communication

- Médecins traitants
- Hôpitaux (services sociaux)
- Communes (bulletins, offices sociaux)
- Communication ciblée aidants (indisponibilité aidant, cotisation pension, autres prestations)



## 2. Pistes envisagées à moyen et long terme :

- **Formation à l'aidant** : adaptation des critères d'attribution pour élargir le nombre d'aidants-bénéficiaires de la formation
- **Prestations possibles pendant la nuit - analyse** :
  - bénéficiaires cibles / aidants
  - types d'interventions / gardes de nuit
- **Prestations en espèces** : analyse d'un ajustement des montants
- **Aidants - conciliation vie professionnelle** : analyse des expériences à l'étranger (congé spécial aidant etc)



## HELPLINES de l'AEC

*(du lundi au vendredi de 8.30 à 11.30 et de 13.30 à 16.30 heures)*

### HELPLINE SECRETARIAT

Tél. (+352) 247-86060  
secretariat@ad.etat.lu  
Fax : (+352) 247-86061

Pour tout renseignement d'ordre général

### HELPLINE AIDES TECHNIQUES

Tél. (+352) 247-86040  
helpline.at.lo@ad.etat.lu  
Fax : (+352) 247-86055

Pour tout renseignement en relation avec des aides techniques, une adaptation du logement ou une adaptation de voiture.

Possibilité de commande directe de certains types d'AT si demande « assurance dépendance » introduite au préalable.