

GUIDE TECHNIQUE DU CONVENTIONNEMENT DES SERVICES D'AIDE A DOMICILE

SOMMAIRE

INTRODUCTION

CHAPITRE 1 : Conditions de recevabilité

CHAPITRE 2 : Les critères de qualité

CHAPITRE 3 : Les contrôles

CHAPITRE 4 : Les textes nationaux de référence

INTRODUCTION

Ce guide a pour objectif de présenter les différentes étapes de l'instruction administrative des demandes de conventionnement relatives à l'offre de service proposée par les prestataires de services pour la prise en charge des personnes retraitées du Régime Général, bénéficiaires d'un plan d'action personnalisé dans le cadre de l'aide au maintien à domicile.

Les prestataires de services concernés peuvent être de divers statuts :

- Association loi 1901,
- Etablissement public,
- Entreprise commerciale,

La description des modalités d'instruction des demandes de conventionnement sont déclinées, ci-dessous, en 3 étapes.

CHAPITRE 1 : CONDITIONS DE RECEVABILITE

1.1 Critères d'éligibilité – Pré-requis

La structure doit :

- avoir fait une déclaration de son activité à la Préfecture (communication des statuts, du règlement de travail).
- être titulaire d'un agrément qualité délivré par le Préfet conformément à la loi 96/93 du 29 janvier 1996 et du décret n°96/562 du 24 juin 1996
La demande doit être adressée auprès de la DIRECCTE (Direction Régionale des Entreprises, de la Concurrence, de la Consommation, du Travail et de l'Emploi)
- disposer d'un effectif en intervenants à domicile diplômés et certifiés (DEAVS), selon les offres de services, représentant 20% de l'effectif ETP de la structure
- appliquer le tarif CNAV en vigueur pour la prestation aide ménagère à domicile fixé chaque année par circulaire.
- proposer une diversification de son offre de services, il doit être proposé 5 offres de services ou plus (décision CAS du 12 avril 2011)
- répondre au questionnaire qualité et obtenir un score > ou = à 60/70
- **s'inscrire dans une démarche de certification dans les 2 ans qui suivent la date de conventionnement**
- **être certifié dans les 5 ans qui suivent la date de conventionnement.**

1.2 Procédure d'instruction

- Accusé réception de la demande de conventionnement reçu par les services administratifs de l'action sociale
- Réception de la fiche descriptive de la structure ainsi que de la grille tarifaire de la structure
- Prise de rendez-vous avec la structure pour un entretien préalable au conventionnement avec remise des pièces justificatives.
- Remplissage **du questionnaire** au cours de l'entretien réalisé avec le référent du service action sociale et la structure.
- Remise du dossier complet accompagné des pièces justificatives pour validation à la responsable de l'action sociale.
- Retour de la fiche de demande de conventionnement avec avis et commentaires du responsable de l'action sociale,
- Décision de la Direction de la Carsat
- Notification au prestataire et envoi de la convention pour l'aide à domicile en 3 exemplaires. **Le conventionnement deviendra effectif deux mois après la date de réception du dossier déclaré complet.**
- Organisation d'une rencontre avec les prestataires conventionnés pour les informer de la politique d'action sociale de la Branche Retraite, l'organisation régionale et la gestion technique des prestations.

CHAPITRE 2 : LES CRITERES DE QUALITE

La circulaire CNAV n° 2007-44 du 8 juin 2007 a défini trois critères d'entrée en phase de pré-conventionnement :

- Les conditions de réalisation de la prestation ou des prestations
- Les modalités de gestion de la structure
- La continuité du service

Parallèlement, la réglementation en vigueur, notamment en termes d'agrément qualité, oblige les services d'aide à la personne à respecter un certain niveau d'exigences de qualité défini par un cahier des charges de l'agrément qualité (cf Arrêté du 26 décembre 2011). Ainsi, dans la continuité de la démarche qualité, de nombreuses structures d'aide à domicile s'engagent dans une démarche de certification dont l'obtention est soumise à l'examen d'un organisme certificateur, accrédité par le Comité Français d'Accréditation (COFRAC).

Dans ce contexte, trois référentiels sont reconnus par l'Agence Nationale des Services à la Personne (ANSP) :

- Certification NF Service aux personnes à domicile délivrée par AFNOR Certification,
- Certification Qualicert Service à la personne délivrée par SGS-ICS (cabinet certificateur)
- Certification Qualisap « Qualité de services des organismes exerçant des activités à la personne » délivrée par Bureau Veritas Certification.

L'obtention d'une certification de services par un organisme tiers et indépendant apporte à la structure un gage de qualité pour le client et de fiabilité du service et offre une plus grande transparence aux consommateurs. Il n'y a pas, en terme de délai, d'obligation à s'inscrire dans une démarche de certification, c'est un acte volontaire qui demande un investissement en temps (mobilisation de l'équipe) et implique aussi un engagement financier. Tous les organismes agréés de services à la personne sont éligibles à la certification (Associations, entreprises, organismes public). Plus de 60 caractéristiques sont ainsi régulièrement contrôlées au travers d'audits et portant sur les axes suivants :

- Une offre de qualité, complète et modulable en fonction des besoins du client
- L'établissement d'un contrat écrit
- Une formation continue assurée par des spécialistes
- Une veille sanitaire et sociale du client,
- Le respect du code de déontologie,

- L'information au bénéficiaire de ses droits et de ses devoirs
- La garantie de la continuité du service,
- La mise en place d'enquête de satisfaction annuelle...

Dans le cadre de sa procédure d'instruction des demandes de conventionnement des services d'aide à la personne, la Carsat, en préalable à l'obtention du conventionnement avec la structure concernée, a élaboré une grille d'analyse qui permet à travers quatre items précis de juger de la qualité du service rendu aux retraités, de la continuité du service, de la qualité de la gestion des remplacements, et d'analyser également, la satisfaction apportée au retraité. Cette grille est complétée lors de l'entretien réalisé avec la conseillère technique du service action sociale.

Est joint, ci-après, la grille d'analyse.

GRILLE D'ANALYSE DES DEMANDES DE CONVENTIONNEMENT DES SERVICES D'AIDE A DOMICILE

ITEMS RETENUS	REPONDRE AUX QUESTIONS SUIVANTES	OUI	NON	ELEMENTS DE PREUVE	SCORE
I - ACCUEIL ET INFORMATION DU RETRAITE	Les locaux d'accueil du public sont-ils adaptés et accessibles pour recevoir les personnes retraitées ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Photos et accès aux transports en commun	
	L'accueil téléphonique est-il organisé ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Tenue d'un registre des appels	
	Les horaires d'ouverture sont-ils conformes aux attentes du public (entre 12h et 14h, samedi) ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Vérification des horaires sur plaquette information	
	Une permanence téléphonique est-elle assurée ou à défaut, un répondeur est-il installé pour prendre les messages des retraités ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Détail des horaires de la permanence téléphonique ou existence d'un répondeur	
	Le personnel est-il sensibilisé/formé à la qualité de l'accueil téléphonique et physique ? (discrétion, ponctualité, hygiène, sécurité)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Procédure, document d'entreprise	
	La structure informe-t-elle de façon claire et précise sur l'offre de service offerte aux retraités (moyens adaptés, supports, mises à jour) ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Plaquettes, flyers, presse locale...	
	La structure respecte-t-elle ses obligations en matière d'information des retraités ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Affichage des tarifs des prestations	
	Le retraité est-il informé de ses droits et devoirs ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Livret d'accueil	
	La structure réalise-t-elle un devis gratuit ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Document à fournir	
	La structure établit-t-elle un contrat écrit de prestation avec le retraité ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Document à fournir	
			TOTAL SCORE		

ITEMS RETENUS	REPONDRE AUX QUESTIONS SUIVANTES	OUI	NON	ELEMENTS DE PREUVE	SCORE
II ORGANISATION GENERALE DE LA STRUCTURE	La structure s'est-elle inscrite dans une démarche de certification ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Document justificatif à fournir	
	Existe-t-il au sein de la structure un projet de service ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Document justificatif à fournir	
	Existe-t-il un compte de résultat ou administratif	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Document justificatif à fournir	
	Existe-t-il un règlement intérieur pour les salariés ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Document justificatif à fournir	
	Existe-t-il une charte qualité interne ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Document justificatif à fournir	
	La structure a-t-elle mis en place un plan de formation intégrant des formations qualifiantes, diplômantes et des formations aux risques professionnels?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Document justificatif à fournir	
	La structure est-elle dotée des moyens nécessaires pour la gestion du service? planning d'intervention salariés et bénéficiaires, feuilles de présence,	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Document justificatif à fournir	
	La structure a-t-elle mis en place une procédure de recrutement ? (grille d'évaluation, fiches de poste, tests)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Document justificatif à fournir	
	La structure a-t-elle mis en place un mode de consultation régulier avec son personnel ? (compte rendu réunion interne)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Document justificatif à fournir	
	La structure a-t-elle mis en place un système de télégestion pour la facturation ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Document justificatif à fournir	
				TOTAL SCORE	

ITEMS RETENUS	REPONDRE AUX QUESTIONS SUIVANTES	OUI	NON	ELEMENTS DE PREUVE	SCORE
III - QUALITE DE LA PRESTATION RENDUE	Les propositions d'intervention sont-elles personnalisées, conformes à une évaluation des besoins du retraité ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Vérifier l'effectivité de l'aide par rapport à l'évaluation réalisée	
	La structure présente-t-elle l'intervenant avant l'intervention ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	Un cahier de liaison a-t-il été mis en place au domicile du retraité par la structure ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Document à fournir	
	Est-ce que la structure a mis en place une procédure de gestion des remplacements (maladie, congés), seule ou en lien avec d'autres structures d'aide à domicile ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Procédure ou convention avec une autres structure d'aide à domicile	
	La continuité de services est-elle assurée auprès des retraités fragilisés et vulnérables (réunions de coordination des différents intervenants) ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Compte rendu de réunion	
	Le retraité est-il informé des engagements du service relatif à la continuité du service ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	La structure a-t-elle mis en place des contrôles et suivi de la qualité des services proposés aux bénéficiaires ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Compte rendu des contrôles	
	La structure réalise-t-elle des contrôles inopinés ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Compte rendu des contrôles	
	Une facture détaillée est-elle remise aux bénéficiaires ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Document à fournir	
	Des rencontres entre les différents intervenants et la famille sont-elles organisées ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Compte rendu de réunion	
				TOTAL SCORE	

ITEMS RETENUS	QUESTIONS A POSER	OUI	NON	ELEMENTS DE PREUVE	SCORE
IV SATISFACTION	La structure a-t-elle mis en place des questionnaires de satisfaction ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Document à fournir	
	Les résultats de l'enquête satisfaction font-ils l'objet d'un bilan ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Document à fournir	
	Le bénéficiaire est-il accompagné dans le remplissage du questionnaire ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	Les réclamations sont-elles traitées ? et existe t-il une procédure de gestion des réclamations ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Document à fournir	
	Au vu du bilan de l'enquête de satisfaction des mesures sont-elles prises en matière de personnel et en ce qui concerne le service rendu au bénéficiaire ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Si réponse positive, justifier des mesures prises	
				TOTAL SCORE	

Le conventionnement est accordé à la structure :

- Si le dossier est déclaré complet
- Si elle obtient un score > ou = à 60

CHAPITRE 3 : LES CONTROLES

La convention d'objectifs et de gestion (COG) pour 2009-2013 prévoit de renforcer le contrôle des structures d'aide au maintien à domicile conventionnées avec les caisses régionales et générales dans le cadre de la politique de maîtrise des risques financiers.

Ce contrôle porte sur l'effectivité et la qualité de l'aide et permet ainsi aux caisses de s'assurer que les fonds qu'elles allouent ont bien été employés mais aussi permet d'améliorer la qualité globale de la prise en charge (qualité facturation, qualité de la prestation, qualité de l'organisation de la structure.)

3.1 Mise en œuvre de la procédure nationale de contrôle

Après une phase d'expérimentation réalisée en 2010, chaque caisse établit son plan de contrôle à partir de l'exploitation des données d'un rapport annuel d'activité qui doit être communiqué par chaque structure conventionnée.

3.2 Mise en place de la procédure de contrôle

A l'aide de la fiche méthodologique, (cf : Annexes – Documents techniques - **7**) un contrôle est réalisé conjointement avec les services administratifs de l'action sociale et l'agence comptable.

Le contrôle est déclenché dès lors que les structures conventionnées n'ont pas retourné, par voie dématérialisée, avant le 30 juin de l'exercice en cours, et après une 2^{ème} relance, leur rapport d'activité (modèle de rapport d'activité en ligne sur le portail (www.partenairesactionsociale.fr)).

3.3 Réalisation du contrôle

Sur place ou sur pièces le contrôle doit porter sur divers éléments (cf : Annexes Documents techniques – **8**). Les conclusions du rapport de contrôle doivent permettre de récupérer les indus décelés

CHAPITRE 4 : LES TEXTES NATIONAUX DE REFERENCE

En ligne sur le portail (www.partenairesactionssociale.fr).

- **Circulaire CNAV 2013-52 du 21 novembre 2013**
Montants des paramètres financiers des prestations d'action sociale servies à compter du 1^{er} janvier 2014
- **Circulaire CNAV 2010-86 du 14 décembre 2010**
Mise en place d'une procédure spécifique de paiement, sous la forme de forfaits annuels, pour certains services du PAP
- **Circulaire CNAV 2007-44 du 8 juin 2007**
Relative à la mise en œuvre du dispositif d'évaluation des besoins des retraités et des plans d'actions personnalisés – convention type