

**DELIBERATION N° 18/283 AC DE L'ASSEMBLEE DE CORSE
APPROUVANT LE LANCEMENT DE LA DEMARCHE DE
CONTRACTUALISATION AVEC LES SERVICES D'AIDE ET
D'ACCOMPAGNEMENT A DOMICILE PAR LA MISE EN OEUVRE DE CONTRATS
PLURIANNUELS D'OBJECTIFS ET DE MOYENS (CPOM)**

SEANCE DU 27 JUILLET 2018

L'an deux mille dix huit, le vingt sept juillet, l'Assemblée de Corse, convoquée le 12 juillet 2018, s'est réunie au nombre prescrit par la loi, dans le lieu habituel de ses séances, sous la présidence de M. Jean-Guy TALAMONI, Président de l'Assemblée de Corse.

ETAIENT PRESENTS : Mmes et MM.

Vannina ANGELINI-BURESI, Danielle ANTONINI, Guy ARMANET, Véronique ARRIGHI, François BENEDETTI, François BERNARDI, Valérie BOZZI, Pascal CARLOTTI, Jean-François CASALTA, Mattea CASALTA, Marie-Hélène CASANOVA-SERVAS, Marcel CESARI, Romain COLONNA, Christelle COMBETTE, Jean-Louis DELPOUX, Frédérique DENSARI, Santa DUVAL, Muriel FAGNI, Isabelle FELICCIAGGI, Pierre-José FILIPPETTI, Pierre GHIONGA, Fabienne GIOVANNINI, Michel GIRASCHI, Julie GUISEPPI, Xavier LACOMBE, Paul LEONETTI, Jean-Jacques LUCCHINI, Pierre-Jean LUCIANI, Paul MINICONI, Jean-Martin MONDOLONI, Nadine NIVAGGIONI, Jean-Charles ORSUCCI, Julien PAOLINI, Paulu Santu PARIGI, Chantal PEDINIELLI, Marie-Anne PIERI, Antoine POLI, Pierre POLI, Juliette PONZEVERA, Louis POZZO DI BORGIO, Rosa PROSPERI, Joseph PUCCI, Catherine RIERA, Anne-Laure SANTUCCI, Marie SIMEONI, Anne TOMASI, Petr'Antone TOMASI, Hyacinthe VANNI

ETAIENT ABSENTS ET AVAIENT DONNE POUVOIR :

Mme Catherine COGNETTI-TURCHINI à M. Antoine POLI
Mme Laura FURIOLI à M. Michel GIRASCHI
M. Francis GIUDICI à Mme Marie-Anne PIERI
Mme Stéphanie GRIMALDI à Mme Isabelle FELICCIAGGI
Mme Marie-Thérèse MARIOTTI à Mme Christelle COMBETTE
Mme Paola MOSCA à M. Marcel CESARI
Mme Marie-Hélène PADOVANI à Mme Catherine RIERA
Mme Laura Maria POLI à M. Petr'Antone TOMASI
M. Camille de ROCCA SERRA à M. Jean-Martin MONDOLONI
Mme Pascale SIMONI à M. François BENEDETTI
Mme Jeanne STROMBONI à Mme Anne TOMASI
Mme Julia TIBERI à Mme Mattea CASALTA

ETAIENT ABSENTS : MM.

François-Xavier CECCOLI, François ORLANDI

L'ASSEMBLEE DE CORSE

- VU** le code général des collectivités territoriales, titre II, livre IV, IV^{ème} partie, notamment les articles L. 4421-1 et L. 4421-2,
- VU** le code de l'action sociale et des familles, notamment ses articles L. 312-1-1°-6°, L.313-1-1 et L.313 11,
- VU** la loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale,
- VU** le CPOM conclu le 17 novembre 2017 avec L'Association Corse pour les Personnes Agées (ACPA), dans le cadre d'un projet expérimental de Service Polyvalent d'Aide et de Soins à Domicile (SPASAD), et éligible au financement CNSA des bonnes pratiques, d'un montant de 50 000 euros,
- VU** les conventions d'habilitation à l'aide sociale des services d'aide et d'accompagnement à domicile AAD Corsica, A2micile, et Noi in de Voi,
- SUR** rapport du Président du Conseil Exécutif de Corse,
- VU** l'avis n° 2018-33 du Conseil Economique, Social, Environnemental et Culturel de Corse, en date du 24 juillet 2018,
- SUR** rapport de la Commission de l'Education, de la Culture, de la Cohésion Sociale et de la Santé,
- SUR** rapport de la Commission des Finances et de la Fiscalité,

APRES EN AVOIR DELIBERE

Après un vote à la majorité (1 Abstention, M. Pierre GHIONGA),

ARTICLE PREMIER :

APPROUVE les contrats pluriannuels d'objectifs et de moyens (CPOM) avec les services d'aide et d'accompagnement à domicile ADMR, AZAE, I CAPI BIANCHI, NOI IN DE VOI, et AAD CORSICA, tels que figurant en annexes.

ARTICLE 2 :

APPROUVE la répartition suivante du fonds d'appui aux bonnes pratiques prévu au budget primitif de la Collectivité de Corse, programme N5123A/ chapitre 9343/fonction 430/ compte 611 - ADDS23026 :

	Montant attribué dans le cadre du CPOM pour le fonds d'appui aux bonnes pratiques
ADMR 2A	50 000,00 €
AZAE	18 000,00 €
I Capi Bianchi	18 000,00 €

Noi inde Voi	15 887,50 €
A.A.D Corsica	15 887,50 €
Total	117 775,00 €

ARTICLE 3 :

AUTORISE le Président du Conseil Exécutif de Corse à signer lesdits contrats.

ARTICLE 4 :

La présente délibération fera l'objet d'une publication au recueil des actes administratifs de la Collectivité de Corse.

Ajaccio, le 27 juillet 2018

Le Président de l'Assemblée de Corse,

Jean-Guy TALAMONI



RAPPORT DU PRESIDENT DU CONSEIL EXECUTIF DE CORSE

Dans le cadre de ses compétences sociales, la Collectivité de Corse assure l'autorisation et le financement des services d'aide et d'accompagnement à domicile qui interviennent sur le territoire insulaire.

Les Services d'aide et d'accompagnement à domicile (SAAD) sont à la fois des opérateurs nécessaires à la prise en charge des séniors et des personnes en situation de handicap, qui vivent à domicile, et des acteurs économiques, pourvoyeurs d'activité et d'emplois sur les territoires.

Implantés localement, ces services interviennent au plus près des bénéficiaires afin de les accompagner au quotidien. Leur développement et leur modernisation sont indispensables pour favoriser le maintien à domicile, améliorer la qualité de prise en charge et participer au développement économique de nos territoires.

L'environnement législatif et réglementaire qui encadre les modalités d'autorisation et de financement des SAAD a récemment connu des évolutions majeures, parmi lesquelles la possibilité d'avoir recours à des Contrats Pluriannuels d'Objectifs et de Moyens (CPOM).

Rendu possible par l'article N°47 de loi d'adaptation de la société au vieillissement du 28 décembre 2015, ce nouveau dispositif de contractualisation entre la Collectivité de Corse et les SAAD permet de s'engager dans une démarche de structuration de l'aide à domicile et de mobiliser de nouveaux leviers.

Aujourd'hui, le financement des SAAD est assuré à travers une logique quantitative qui consiste en l'application d'un tarif horaire. Avec la mise en place des CPOM, tout l'intérêt réside dans le fait de sortir d'une logique de tarification, purement financière et quantitative, pour entrer dans une approche multidimensionnelle qui intègre des objectifs de qualité de la prise en charge, de promotion des bonnes pratiques, de territorialisation mais aussi des missions d'intérêt général ou encore l'amélioration des conditions de travail des salariés de l'aide à domicile.

Les SAAD qui intégreront la démarche des CPOM, en plus du financement lié directement à leur activité, sur la base du tarif horaire, bénéficieront également de financements complémentaires sur la base des objectifs fixés par la Collectivité de Corse dans ces contrats.

Les CPOM constituent, pour notre Collectivité, un véritable outil de pilotage qui sera garant, à moyen terme, d'une meilleure structuration de l'offre sur le territoire et d'une meilleure qualité des prises en charge.

La Collectivité de Corse souhaite fermement s'engager dans cette démarche sur l'ensemble du territoire insulaire afin d'accompagner le secteur de l'aide à domicile et créer les conditions nécessaires, non seulement à sa consolidation, mais également à son développement, tout en permettant une meilleure prise en charge des bénéficiaires.

Cette démarche avait été engagée, dès 2016, en Corse-du-Sud et des audits ont été réalisés en 2017 auprès des SAAD du territoire. Par ailleurs, le Département de la Corse-du-Sud s'était positionné sur un appel à projets national dans le cadre d'un fonds d'appui de la Caisse Nationale de Solidarité pour l'Autonomie (CNSA) pour le développement des bonnes pratiques. A ce titre il a pu bénéficier d'un financement de 167 775 euros dans le cadre d'une convention spécifique qui a été signée le 31 juillet 2017.

Cette convention, reprise par la Collectivité de Corse, définit les modalités d'attribution des fonds aux SAAD. Les fonds doivent obligatoirement être mobilisés dans le cadre des CPOM et pour en conserver le bénéfice, la signature des contrats doit intervenir avant le 30 août 2018.

Un premier CPOM a été signé le 17 novembre 2017 avec l'Association Corse pour les Personnes Âgées (ACPA), dans le cadre d'une expérimentation SPASAD. Un financement de 50 000 euros avait ainsi été attribué au titre du fonds d'appui CNSA car il s'agissait d'une démarche expérimentale avec un cahier des charges spécifiques.

Il s'agit aujourd'hui d'utiliser le reliquat disponible de l'enveloppe CNSA, soit 117 775 euros. La répartition de cette somme s'effectue auprès des SAAD avec lesquels un CPOM sera signé avant le 30 août 2018, en tenant compte des trois éléments suivants : prendre en référence le montant attribué l'an passé à l'ACPA, tenir compte du volume horaire global de chaque SAAD et de leur implication dans la démarche.

A ce stade, cinq SAAD de Corse-du-Sud sont prêts pour signer un CPOM : ADMR 2A, AZAE, I Capi Bianchi, Noi Inde Voi et AAD Corsica. Les quatre autres SAAD (Age de Diamant, Stella Aide aux Familles, UMCS, Sud Corse domicile) n'ont pas souhaité s'engager dans la démarche, néanmoins les échanges doivent se poursuivre. **La poursuite de ces échanges permettra également d'étendre ce dispositif à la Haute-Corse, dans le cadre d'un nouvel appel à projet porté par la CNSA en faveur des SAAD.**

Je vous propose donc la répartition suivante :

	Montant attribué dans le cadre du CPOM pour le fonds d'appui aux bonnes pratiques
ADMR 2A	50 000,00 €
AZAÉ	18 000,00 €
I Capi Bianchi	18 000,00 €
Noi inde Voi	15 887,50 €
A.A.D Corsica	15 887,50 €
Total	117 775,00 €

En conséquence, je vous propose :

- d'approuver les contrats pluriannuels d'objectifs et de moyens (CPOM) avec les services d'aide et d'accompagnement à domicile ADMR, AZAE, I CAPI BIANCHI, NOI IN DE VOI, et AAD CORSICA, tels que figurant en annexes.
- d'approuver la répartition du fonds d'appui aux bonnes pratiques, telle que figurant en annexe et prévu au budget primitif, Programme N5123A, compte 9343/430/ 611 - ADDS23026.
- de m'autoriser à signer lesdits contrats.

CONTRAT PLURIANNUEL D'OBJECTIFS ET DE MOYENS (CPOM)

Entre :

Les deux personnes morales parties au contrat sont ici identifiées, avec leurs représentants :

- 1) La Collectivité de Corse, représentée par le Président du Conseil Exécutif,
M. Gilles Simeoni,

D'une part,

- 2) La Fédération ADMR de Corse-du-Sud, représentée par son président fédéral,
M. André Quastana, dont le siège social est situé Villa Isabelle, 8 rue Rossi à Ajaccio,

D'autre part.

Visas et références juridiques

- Vu la loi du 29 décembre 2015 relative à l'adaptation de la société au vieillissement, et notamment son article 46 et suivants,
- Vu le décret n°2016-502 du 22 avril 2016 relatif au cahier des charges national des services d'aide et d'accompagnement à domicile et modifiant le code de l'action sociale et des familles,
- Vu le décret n°2016-210 du 26 février 2016 relatif à la revalorisation et à l'amélioration de l'allocation personnalisée d'autonomie,
- Vu le décret n°2003-1010 du 22 octobre 2003 relatif à la gestion budgétaire, comptable et financière, et aux modalités de financement et de tarification des établissements et services sociaux et médico-sociaux mentionnés au I de l'article L312-1 du code de l'action sociale et des familles,
- Vu le Code Général des Collectivités Territoriales, et notamment les articles L 4421-1, L. 4421-2 et L.4422-25 ;
- Vu le Code de l'Action Sociale et des Familles (CASF) dans sa partie législative (article L 313-11), et particulièrement les articles relatifs à la structure concernée et aux CPOM (articles R 314-39 à R 314-43-1),
- Vu le CASF dans sa partie réglementaire, et notamment ses articles liés au CPOM,
- Vu la circulaire N°DGAS/SD5B/2007/111 du 26 mars 2007 relative aux problématiques afférentes à la mise en œuvre de la pluri-annualité budgétaire et à la dotation globalisée commune à plusieurs établissements et services sociaux et médico-sociaux dans le cadre d'un contrat d'objectifs et de moyens,
- Vu la circulaire N° DGAS/SD5B/2007/412 du 21 novembre 2007 proposant une méthodologie de gestion des enveloppes de crédits limitatifs dans les établissements et services sociaux et médico-sociaux relevant de l'article R314-1 du code de l'action sociale et des familles,
- Vu la circulaire n° DGCS/SD5C/2013/300 du 25 juillet 2013 relative à la mise en œuvre du contrat pluriannuel d'objectifs et de moyens prévu à l'article L. 313-11 du code de l'action sociale et des familles,
- Vu l'arrêté d'autorisation de création du service d'aide à domicile n°06-133 en date du 24/05/2006, complété par l'arrêté n°11-581 en date du 11 octobre 2011,
- Vu la convention entre la Caisse Nationale de Solidarité pour l'Autonomie (CNSA) et le Conseil Départemental de la Corse du Sud en date du 31 juillet 2017, relative au fonds d'appui aux bonnes pratiques dans le champ de l'aide à domicile,
- Vu la délibération du conseil d'administration de la fédération ADMR de Corse-du-Sud du 23 juin 2018, autorisant le président à signer un contrat pluriannuel d'objectifs et de moyens (CPOM) avec la Collectivité de Corse

- Vu la délibération n° 18/283 AC de l'Assemblée de Corse du 27 juillet 2018 autorisant le Président du Conseil Exécutif de Corse à signer le présent contrat pluriannuel d'objectifs et de moyens (CPOM).

Il a été convenu ce qui suit :

Article 1 – OBJET DU CONTRAT ET PERIMETRE

Le Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Moyens (CPOM) permet à la Collectivité de Corse de renforcer ses compétences en terme de pilotage territorial de la prise en charge à domicile des personnes en perte d'autonomie, de réguler l'offre sur le territoire et d'assurer la maîtrise de ses engagements financiers.

En contrepartie, le service prestataire est reconnu comme service médico-social, intervenant au domicile des personnes en perte d'autonomie, tout en lui donnant une lisibilité pluriannuelle.

Le présent contrat précise les missions et les obligations respectives des parties signataires, nécessaires à la réalisation des objectifs retenus.

Le présent contrat ne s'applique qu'aux activités financées par la Collectivité de Corse au titre des aides individuelles de solidarité, à savoir :

- L'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA)
- La Prestation Compensatrice de Handicap (PCH)
- Les services ménagers au titre de l'aide sociale
- La reconnaissance des activités d'aide personnelle à domicile pour le soutien ou l'accompagnement de familles « qui rencontrent une difficulté temporaire de nature à mettre en péril leur autonomie, leur équilibre et leur maintien dans l'environnement social », qui intègre les SAAD Familles, conventionnés par la CAF, au secteur social et médico-social (art.D.312-6 du CASF).

Article 2 – PRESENTATION DU SERVICE

- Présentation du service :

- L'ADMR de Corse-du-Sud est née en 1969 à Levie.

Elle regroupe aujourd'hui 17 associations locales agissant dans le service d'aide et d'accompagnement à domicile (SAAD) et 3 associations agissant dans le domaine de la santé (SSIAD-PA, SSIAD-PH et UADJ).

Ces 20 associations sont regroupées depuis 1985 au sein d'une fédération départementale, elle-même affiliée à l'union nationale ADMR, composée d'un conseil d'administration de 32 membres et d'une équipe de 35 salariés.

L'ADMR de la Corse-du-Sud s'est fixée pour valeur, d'assurer la promotion des individus et le développement de leur autonomie. La personne, dans sa globalité est au centre de son action. Pour cela, l'ADMR de la Corse du-Sud participe à la coordination nécessaire entre les services. Elle pose la qualité de service, comme une valeur essentielle.

Le service d'aide et d'accompagnement à la personne, géré par l'ADMR de la Corse-du-Sud s'adresse :

- aux personnes de 60 ans et plus ;
- aux personnes handicapées ;
- aux ménages, pour des besoins ponctuels liés à une immobilisation à domicile ;
- aux assurés sociaux, mutualistes et patients de l'Union des Mutuelles de Corse du Sud,

pour :

- l'aide à domicile ;
- la garde de nuit, y compris la nuit de courte ou de longue durée, pour les personnes faisant face à des situations d'urgence ;
- le portage de repas.
- Chiffres-clés activité de l'année précédant la signature

	Nombre heures	Nombre de bénéficiaires
APA	398 884	1 927
- Dont GIR 1	3,90% soit 15 556 heures	3,90% soit 75 bénéficiaires
- Dont GIR 2	14,42% soit 57 519 heures	14,42% soit 278 bénéficiaires
- Dont GIR 3	22,92% soit 91 424 heures	22,92% soit 442 bénéficiaires
- Dont GIR 4	45,11% soit 179 937 heures	45,11% soit 869 bénéficiaires
- GIR inconnu	13,65% soit 54 448 heures	13,65% soit 263 bénéficiaires
TOTAL GMP		
PCH	105 524	245
Aide sociale	817	24
Autres (caisses, mutuelle,...)	14 704	433
Dont heures réalisées les Dimanches et jours fériés	3 457	
Total Activité de l'année précédant la signature du CPOM	519 929	2 629

- Territoire géographique d'intervention couvert par le service l'année précédant le CPOM/
L'ensemble des communes de Corse-du-Sud

Article 3 – LES ENGAGEMENTS DES PARTIES

a) Les engagements de la Collectivité

La Collectivité de Corse s'engage à accompagner l'amélioration continue des services prestataires, ainsi que l'atteinte des exigences de performances et de qualité fixée par le présent CPOM.

b) Les engagements du service prestataire

Le service prestataire s'engage à :

- Respecter le cahier des charges national fixant les conditions d'exercice des SAAD, publié par décret et les exigences départementales fixées dans le cahier des charges (cf. annexe 1) ;
- S'investir dans une démarche qualité d'amélioration de leurs prestations et d'actions contribuant, notamment, à la mise en œuvre de parcours répondant aux besoins des publics qu'ils accompagnent ;
- Mettre en œuvre les moyens nécessaires pour atteindre les objectifs de qualité et de performance fixés par le présent CPOM (cf. annexe 2) ;
- Réaliser un suivi annuel de l'activité du service, et des données relatives aux ressources humaines (cf. annexe 3 : liste des données à fournir dans le cadre du contrôle du Budget Prévisionnel et du Compte Administratif et indicateurs de suivi à communiquer) ;

Article 4 – LA TARIFICATION

a) Les modalités de fixation des tarifs

La Collectivité de Corse s'engage à doter le service de moyens calculés par la tarification horaire (R. 314-3, R. 314-30, R. 314-34, R. 314-132, R. 314-133 du CASF), fixés par un arrêté annuel de tarification signé par le président du Conseil Exécutif de Corse. Ils sont déterminés sur la base de l'analyse du Budget Prévisionnel et après la procédure contradictoire.

b) Les modalités de versement :

Le service prestataire adressera une facturation mensuelle à la Collectivité de Corse, en fonction de l'activité réelle du service, en s'appuyant sur les données remontées des logiciels de télégestion le cas échéant. Le versement sera effectué sur la base de cette facturation mensuelle.

Article 5 - LA MISE EN ŒUVRE DU CONTRAT

a) Evaluation de la réalisation des objectifs

A l'issue de chaque campagne budgétaire, un bilan annuel doit être réalisé par le SAAD, concernant l'atteinte des objectifs de qualité et de performance. Chaque situation sera dûment justifiée. Au regard des éléments collectés figurant dans chaque fiche action (annexe 2), les parties s'entendront sur les conséquences d'éventuelles difficultés rencontrées. La production de ce bilan d'étape annuel doit donner lieu à des discussions avec le service prestataire et à d'éventuelles renégociations des tarifs en cas de non-respect des objectifs et/ou de situations injustifiées.

b) La durée du CPOM

Ce contrat est conclu pour une durée de 3 ans. Il prend effet à partir du 1^{er} janvier 2018.

c) Conditions de résiliation

Le présent contrat prendra fin dans l'un ou l'autre cas suivant :

- Dénonciation par un ou plusieurs cocontractants avant son terme en précisant les motifs ;
- Non-respect des règles tarifaires déterminées par la présente convention et ses avenants ;
- Suspension ou retrait de l'autorisation administrative ;
- Fermeture définitive de l'établissement (cessation d'activité).

La présente convention peut également être résiliée d'un commun accord entre les parties.

d) Modalité de dénonciation

Avant son terme, le contrat pourra être dénoncée à tout moment par l'un ou plusieurs des cocontractants.

La partie ou les parties souhaitant la dénonciation saisissent les autres ou l'autre signataire (s), par lettre recommandée avec accusé de réception en exposant ses motifs et prend fin après un délai de deux mois à compter de la date de réception de la lettre recommandée. Au terme de ce délai, l'établissement n'est plus susceptible d'assurer l'hébergement de personnes âgées dépendantes

e) Le traitement des litiges

Les parties s'engagent à chercher toute solution en cas de désaccord sur l'exécution ou l'interprétation du présent contrat. A défaut d'accord amiable, le différend pourra être porté devant le tribunal administratif territorialement compétent.

Fait à Le

Le Président du Conseil Exécutif
De Corse

Le Président fédéral de L'ADMR de
Corse-du-Sud

ANNEXE 1 : Cahier des charges

Le 20 mars 2018

JORF n°0097 du 24 avril 2016

Texte n°8

Décret n° 2016-502 du 22 avril 2016 relatif au cahier des charges national des services d'aide et d'accompagnement à domicile et modifiant le code de l'action sociale et des familles

NOR: AFSA1531629D

Publics concernés : services d'aide et d'accompagnement à domicile.

Objet : détermination du cahier des charges national des services d'aide et d'accompagnement à domicile et définition des services qui assurent des activités d'aide au bénéfice de familles fragiles.

Entrée en vigueur : le présent décret entre en vigueur le 1er juillet 2016.

Notice : le présent décret fixe, sous la forme d'un cahier des charges, les conditions techniques minimales d'organisation et de fonctionnement applicables aux services d'aide et d'accompagnement à domicile autorisés, qui interviennent auprès des personnes âgées de plus de 60 ans, des personnes handicapées et des familles fragiles, pour des actions liées aux actes essentiels de la vie, au soutien à domicile, à la préservation ou la restauration de l'autonomie dans l'exercice des activités de la vie quotidienne et au maintien ou au développement des activités sociales et des liens avec l'entourage. Il précise également la définition des services assurant des activités d'aide personnelle à domicile ou d'aide à la mobilité dans l'environnement de proximité au bénéfice de familles fragiles.

Références : le présent décret est pris pour l'application des articles 47 et 48 de la loi n° 2015-1776 du 28 décembre 2015 relative à l'adaptation de la société au vieillissement. Les dispositions du code de l'action sociale et des familles modifiées par le présent décret peuvent être consultées, dans leur rédaction issue de cette modification, sur le site Légifrance (<http://www.legifrance.gouv.fr>).

Le Premier ministre,
Sur le rapport de la ministre des affaires sociales et de la santé,
Vu le code de l'action sociale et des familles, notamment ses articles L. 311-4, L. 312-1 et L. 313-1-3 ;
Vu le code de la consommation ;
Vu le code de la santé publique, notamment son article L. 1110-4 ;
Vu le code du travail, notamment son article L. 7232-1 ;
Vu la loi n° 2015-1776 du 28 décembre 2015 relative à l'adaptation de la société au vieillissement, notamment ses articles 47 et 48 ;
Vu l'avis du Conseil national d'évaluation des normes en date du 7 janvier 2016 ;
Vu l'avis du Comité national des retraités et des personnes âgées en date du 15 janvier 2016 ;
Vu l'avis du Comité national de l'organisation sanitaire et sociale en date du 26 janvier 2016,

Décète :

Art. 1er - L'article D. 311 du code de l'action sociale et des familles est ainsi modifié :

- 1° Au premier alinéa du I, après la référence : « 12° », sont insérés les mots : « et 16° » ;
- 2° Le dernier alinéa du II est complété par une phrase ainsi rédigée : « Lorsqu'il est établi dans les services d'aide et d'accompagnement à domicile mentionnés aux 6°, 7° ou 16° du I de l'article L. 312-1, il est contresigné par la personne accueillie ou son représentant légal. » ;
- 3° Il est complété par un alinéa ainsi rédigé :
« X.-Par dérogation aux VI et VIII du présent article, lorsque le document individuel de prise en charge est établi par un service d'aide et d'accompagnement à domicile mentionné aux 6°, 7° ou 16° du I de l'article L. 312-1, il comporte l'énoncé des prestations mentionnées aux 1°, 2° et 4° du V du présent article et son annexe relative aux tarifs généraux et aux conditions de facturation de chaque prestation du service a un caractère contractuel. »

Art. 2 - L'article D. 312-6 du code de l'action sociale et des familles est ainsi modifié :

- 1° Au premier alinéa, les mots : « agréés au titre de l'article L. 129-1 du code du travail, qui interviennent auprès des personnes mentionnées à l'article D. 312-1, » sont supprimés ;
- 2° Au cinquième alinéa, les mots : « des prestations de services ménagers et » sont supprimés ;
- 3° Au sixième alinéa, après les mots : « auxiliaires de vie sociale », sont insérés les mots : « ou des accompagnants éducatifs et sociaux ».

Art. 3 - Le sous-paragraphe 2 du paragraphe 1er de la sous-section 1 de la section 1 du chapitre II du titre Ier du livre III du code de l'action sociale et des familles est complété par un article ainsi rédigé :

« *Art. D. 312-6-1.*-Les services mentionnés au 16° du I de l'article L. 312-1 exercent des activités d'aide personnelle à domicile pour le soutien ou l'accompagnement de familles qui, sans relever d'une intervention au titre du 1° ou du 8° du I du même article, rencontrent une difficulté temporaire de nature à mettre en péril leur autonomie, leur équilibre et leur maintien dans l'environnement social. Cet accompagnement vise, prioritairement, à soutenir la fonction parentale ainsi qu'à faciliter les relations entre parents et enfants et, subsidiairement, à créer les conditions favorables à l'autonomie et à l'insertion. »

Art. 4 - I.- Au début de la sous-section 2 de la section 1 du chapitre II du titre Ier du livre III du code de l'action sociale et des familles, il est inséré un article ainsi rédigé :

« *Art. D. 312-10-0-1.*-Les conditions techniques minimales d'organisation et de fonctionnement des services d'aide et d'accompagnement à domicile mentionnés aux 1°, 6°, 7° et 16° du I de l'article L. 312-1 sont définies dans le cahier des charges figurant à l'annexe 3-0 du présent code. »

II.- L'annexe au présent décret constitue l'annexe 3-0 du code de l'action sociale et des familles (partie réglementaire).

Art. 5 - Les professionnels chargés de la direction d'un ou plusieurs services réputés autorisés en vertu du VI de l'article 47 ou du IV de l'article 48 de la loi du 28 décembre 2015 susvisée, en fonction à la date de publication du présent décret, qui ne justifient pas des qualifications prévues aux articles D. 312-176-6 à D. 312-176-8 et D. 312-176-10 du code de l'action sociale et des familles, disposent d'un délai de dix ans pour obtenir ces qualifications.

Lorsqu'ils ne justifient pas de l'ancienneté de trois ans nécessaire pour s'engager dans un parcours de validation des acquis de l'expérience à la date de publication du présent décret, le délai mentionné à l'alinéa précédent est augmenté de la durée d'expérience manquante.

Art. 6 - Le présent décret entre en vigueur au 1er juillet 2016.

Toutefois, l'autorité compétente pour l'application de l'article L. 7232-1 du code du travail demeure saisie des demandes d'agrément en cours d'instruction à cette date formées par des services d'aide à domicile exerçant les activités prévues à l'article D. 312-6-1 du code de l'action sociale et des familles créé par le présent décret. Lorsqu'un agrément leur est accordé à l'issue de cette instruction, il emporte application des dispositions du III de l'article 48 de la loi du 28 décembre 2015 susvisée.

Art. 7 - La ministre des affaires sociales et de la santé, le ministre de l'aménagement du territoire, de la ruralité et des collectivités territoriales, le ministre de l'intérieur, la ministre des familles, de l'enfance et des droits des femmes, la secrétaire d'Etat chargée des personnes handicapées et de la lutte contre l'exclusion et la secrétaire d'Etat chargée des personnes âgées et de l'autonomie sont chargés, chacun en ce qui le concerne, de l'exécution du présent décret, qui sera publié au Journal officiel de la République française.

Fait le 22 avril 2016.

MANUEL VALLS

Par le Premier ministre :

*La ministre des affaires sociales
et de la santé,*
MARISOL TOURAINE

*Le ministre de l'aménagement du territoire,
de la ruralité et des collectivités territoriales,*
JEAN-MICHEL BAYLET

Le ministre de l'intérieur,
BERNARD CAZENEUVE

*La ministre des familles,
de l'enfance
et des droits des femmes,*
LAURENCE ROSSIGNOL

*La secrétaire d'Etat
chargée des personnes handicapées
et de la lutte contre l'exclusion,*
SEGOLENE NEUVILLE

*La secrétaire d'Etat
chargée des personnes âgées
et de l'autonomie,*
PASCALE BOISTARD

CAHIER DES CHARGES DÉFINISSANT LES CONDITIONS TECHNIQUES MINIMALES
D'ORGANISATION ET DE FONCTIONNEMENT DES SERVICES D'AIDE ET D'ACCOMPAGNEMENT À
DOMICILE MENTIONNÉS AUX 10, 60, 70 ET 160 DE L'ARTICLE L. 312-1

I. - Objectifs du cahier des charges national

Le présent cahier des charges national définit les conditions techniques minimales d'organisation et de fonctionnement applicables aux services d'aide et d'accompagnement à domicile relevant des 1^o, 6^o, 7^o ou 16^o du I de l'article L. 312-1 du code de l'action sociale et des familles.

Ces services sont en outre soumis à l'ensemble des dispositions générales du code de l'action sociale et des familles relatives aux services sociaux et médico-sociaux.

II. - Lexique

Les termes employés dans le présent cahier des charges renvoient aux définitions suivantes :

- le « gestionnaire » désigne la personne détentrice de l'autorisation du service d'aide et d'accompagnement à domicile autorisé qui fournit les prestations au profit des personnes accompagnées en mode prestataire ;
- la « personne accompagnée » désigne la personne physique qui bénéficie du service d'aide et d'accompagnement à domicile mis en place ;
- le « proche aidant » est la personne mentionnée à l'article L. 113-1-3 du code de l'action sociale et des familles désignée par la personne accompagnée ;
- l'« encadrant » désigne la personne physique qui assure le suivi et l'animation technique des intervenants auprès de la personne accompagnée et en vue d'apporter une réponse globale et individuelle au regard de ses attentes et besoins. L'encadrement peut être assuré par une ou plusieurs personnes ;
- les « intervenants » désignent les salariés du gestionnaire. Ils interviennent au domicile de la personne accompagnée ;
- le « contrat » désigne le document individuel de prise en charge ou le contrat conclu entre la personne accompagnée et le service.

Les activités relevant des services d'aide et d'accompagnement à domicile mentionnés au I se caractérisent, conformément aux articles D. 312-6 et D. 312-6-1 du code de l'action sociale et des familles, par des interventions liées au soutien à domicile, à la préservation ou la restauration de l'autonomie dans l'exercice des activités de la vie quotidienne et au maintien et au développement des activités sociales et des liens avec l'entourage, notamment par des aides à la mobilité, effectuées auprès d'un public vulnérable en raison de son âge, de son état de santé, de son handicap, de sa situation familiale ou de difficultés temporaires, à son domicile ou à partir de son domicile.

III. - Cadre général de l'intervention du service d'aide et d'accompagnement à domicile

3.1. Le gestionnaire et les intervenants établissent une relation de confiance et de dialogue avec la personne accompagnée et son entourage familial et social, ils respectent l'intimité des personnes et des familles, leur choix de vie, leur espace privé, leurs biens et la confidentialité des informations reçues. Le partage d'informations strictement nécessaires au suivi social ou médico-social s'exerce dans les conditions prévues par l'article L. 1110-4 du code de la santé publique ou l'article L. 226-2-2 du code de l'action sociale et des familles.

3.2. Le gestionnaire garantit aux personnes accompagnées auprès desquelles il intervient l'exercice des droits et libertés individuels, conformément à l'article L. 311-3 du code de l'action sociale et des familles.

3.3. L'exercice de ces activités nécessite de connaître le contexte local. En conséquence, le gestionnaire doit connaître le contexte social et médico-social local correspondant au public auquel il s'adresse, afin de situer l'action de ses services en complémentarité et en coordination avec les autres intervenants et dispositifs, en cohérence avec le projet du service concerné.

3.4. Le gestionnaire et le conseil départemental qui s'engagent dans une démarche de contractualisation peuvent conclure le contrat pluriannuel d'objectifs et de moyens dont les mentions sont prévues à l'article L. 313-11-1 du code de l'action sociale et des familles.

3.5. Les prescriptions de ce cahier des charges constituent des conditions techniques minimales d'organisation et de fonctionnement que le gestionnaire met en œuvre selon ses propres choix d'organisation. Le gestionnaire répond au présent cahier des charges soit en assumant avec ses moyens propres l'intégralité de la prestation, soit en s'associant avec d'autres structures pour y parvenir. Il lui appartient de définir et de mettre en œuvre les modalités d'organisation, d'encadrement et de coordination des interventions de façon à

assurer une prestation de qualité, de la maintenir dans le temps et d'en justifier l'effectivité dans le cadre des contrôles et procédures prévus à cet effet.

IV. - Accompagnement de la personne

4.1. Accueil et information de la personne accompagnée.

4.1.1. Le gestionnaire dispose, sur la zone d'intervention du service, en propre ou de manière mutualisée, de locaux adaptés à l'accueil du public et permettant de garantir la confidentialité des échanges. Il offre un accueil physique et téléphonique cohérent avec son offre de service et, au minimum, un accueil physique de deux demi-journées par semaine, à date et heure fixes. L'amplitude horaire minimale par demi-journée est de trois heures.

4.1.2. L'accueil téléphonique est personnalisé et assuré au minimum 5 jours sur 7, sur une plage horaire de 7 heures par jour. Le gestionnaire met à la disposition de la personne accompagnée au moins un numéro d'appel pour l'ensemble des prestations proposées localement. Une procédure de gestion des messages téléphoniques est mise en place.

4.1.3. Le gestionnaire satisfait à l'ensemble des obligations d'information préalable du consommateur sur les prestations de services à la personne, telles que définies dans l'arrêté mentionné à l'article L. 113-3 du code de la consommation.

Au titre de l'obligation générale d'information, le gestionnaire met à disposition de la personne accompagnée, sur le lieu d'accueil et sur son site internet lorsqu'il existe, la liste de chacune des prestations qu'il propose et la catégorie dont elle relève en application de la réglementation.

4.1.4. Au titre de l'information sur les prix, en complément de l'affichage prévu par l'arrêté du 3 décembre 1987, le gestionnaire indique le détail des frais annexes éventuels, le taux horaire ou le prix forfaitaire (hors taxe et toutes taxes comprises). Le cas échéant, la mention d'un avantage fiscal est clairement définie et détachée du prix.

4.1.5. Le gestionnaire remet gratuitement un devis pour les prestations, ou ensemble de prestations, dont le prix mensuel est supérieur ou égal à 100 euros (toutes taxes comprises), ou, quel que soit le prix des prestations, à la demande de la personne accompagnée. Cette information est affichée de façon lisible et visible dans le lieu d'accueil. Le devis comporte les mentions obligatoires définies dans l'arrêté mentionné à l'article L. 113-3 du code de la consommation.

4.1.6. Le gestionnaire met en outre à disposition du public une information relative aux financements auxquels il est susceptible d'avoir droit, aux démarches à effectuer pour les obtenir, ainsi qu'aux recours possibles en cas de litige. Cette documentation est distincte du livret d'accueil.

4.1.7. Les 4.1.4 et 4.1.5 ne s'appliquent pas aux services d'aide et d'accompagnement à domicile mentionnés au 1° du I de l'article L. 312-1 du code de l'action sociale et des familles.

4.2. Analyse de la demande et proposition à la personne accompagnée d'une intervention individualisée.

I. - Pour les services d'aide et d'accompagnement à domicile relevant du 6° ou 7° du I de l'article L. 312-1 du code de l'action sociale et des familles.

4.2.1. Un projet individualisé d'aide et d'accompagnement est élaboré avec la personne accompagnée à partir d'une évaluation globale et individualisée de la demande et des besoins de la personne accompagnée.

L'analyse de la demande prend en compte la demande directe de la personne accompagnée et, le cas échéant, de son proche aidant, notamment lorsque la personne accompagnée n'est pas en mesure d'exprimer ses besoins, ainsi que l'évaluation réalisée par l'équipe médico-sociale du conseil départemental ou la maison départementale des personnes handicapées (MDPH).

Cette analyse s'articule avec les plans d'aide ou de compensation déjà élaborés par les équipes spécialisées mentionnées aux articles L. 232-3 et L. 146-8 du code de l'action sociale et des familles ou du plan d'aide défini par un ou à la demande des financeurs de la prestation (conseil départemental, caisse de retraite, caisse d'allocations familiales, assurances, mutuelles, etc.) si la personne accompagnée souhaite solliciter leur aide.

4.2.2. Dans tous les cas, le gestionnaire détermine si la prestation attendue est en adéquation avec les compétences et les moyens qu'il peut mettre en œuvre. Lorsque le gestionnaire n'est pas en capacité de répondre à la demande de la personne accompagnée, il lui en fait connaître les raisons et l'oriente vers une structure plus adaptée en substitution ou en complément.

4.2.3. Le gestionnaire fait connaître à la personne accompagnée et à son proche aidant les financements auxquels il est susceptible d'avoir droit et les démarches à effectuer pour les obtenir.

II. - Pour les services d'aide et d'accompagnement à domicile relevant du 1° ou 16° du I de l'article L. 312-1 du code de l'action sociale et des familles.

4.2.4. Les services peuvent intervenir à la demande des familles ou d'intervenants de services sociaux. Les demandes, lorsqu'elles viennent des familles, sont formulées directement auprès des services.

4.2.5. Dans le cadre de l'aide sociale à l'enfance :

- la demande est à l'initiative d'un service médico-social ou de la personne qui assure la charge effective de l'enfant ;

- la décision d'intervention est prise par le président du conseil départemental.

4.2.6. L'évaluation préalable de la situation familiale est effectuée par :

- le service d'aide à domicile lorsque la demande émane des parents ou lorsqu'il s'agit d'une demande à la suite d'une prescription médicale ;
- un travailleur social, ou conjointement avec le service d'aide et d'accompagnement à domicile désigné par le service de l'aide sociale à l'enfance.

Les objectifs de l'intervention sont déterminés avec les parents. Ils s'inscrivent, dans le cas de l'aide sociale à l'enfance, dans le projet pour l'enfant, qui doit être formalisé.

4.2.7. Pour l'ensemble des services mentionnés aux I et II du point 4.2, la proposition d'intervention prend en compte, le cas échéant, les modalités de coordination avec d'éventuelles autres interventions, notamment dans le cadre d'un service polyvalent d'aide et soins à domicile. A cette fin, le gestionnaire recueille par tous moyens les informations utiles auprès de la personne accompagnée ou de son proche aidant.

4.3. Information et consentement de la personne accompagnée.

4.3.1. Le gestionnaire remet, lors de la signature du contrat, un livret d'accueil dans les conditions prévues au L. 311-4 du code de l'action sociale et des familles, sous forme papier, à chaque personne accompagnée ou à son représentant légal.

Le livret d'accueil est régulièrement mis à jour en tant que de besoin. Il comporte au minimum les informations suivantes :

- le nom, le statut, les coordonnées de la personne morale et la référence d'autorisation ;
- les coordonnées du ou des lieux d'accueil, les jours et les heures d'ouverture ;
- les principales prestations proposées, leurs tarifs avant déduction d'aide et les conventionnements ;
- les périodes d'intervention et les conditions générales de remplacement des intervenants en cas d'absence ;
- les recours possibles, en cas de litige, à une procédure de médiation conventionnelle ou à tout autre mode alternatif de règlement des différends, en application des dispositions de l'article L. 133-4 du code de la consommation et, pour les prestations destinées aux personnes âgées, aux personnes handicapées ou aux familles fragiles, la liste des personnes qualifiées prévue à l'article L. 311-5 du code de l'action sociale et des familles à laquelle la personne accompagnée peut avoir recours en cas de conflit ;
- la possibilité de recourir à une personne de confiance en application des dispositions de l'article L. 311-5-1 du code de l'action sociale et des familles, au cas où la personne accompagnée rencontre des difficultés dans la connaissance et la compréhension de ses droits, ou si elle le souhaite, pour l'accompagner dans ses démarches ;
- les coordonnées des services du président du conseil départemental territorialement compétent.

Les tarifs des prestations proposées avant déduction d'aide et les conventionnements peuvent figurer dans un document annexe joint au livret d'accueil à condition que celui-ci précise que ce document est remis avec le livret.

4.3.2. Toute prestation donne lieu à l'établissement d'un contrat écrit dont un exemplaire est remis à la personne accompagnée et qui précise la durée, la fréquence, le type, le prix de la prestation avant toute prise en charge. Lorsque cette information est disponible, l'estimation du montant restant à charge de la personne accompagnée est jointe au contrat initial.

La facture fait apparaître un relevé précis des consommations. Dans tous les cas, la formalisation de l'accord de la personne accompagnée sur la prestation proposée et ses modalités est nécessaire. Cet accord est recueilli dans le cadre du contrat avant l'intervention, à l'exception des cas d'urgence avérée. Dans ces derniers cas, le recueil de l'accord du proche aidant est recherché dans la mesure du possible.

4.3.3. Dans le cadre d'une contractualisation hors établissement, le gestionnaire se conforme à l'ensemble des dispositions prévues au code de la consommation. Il fournit notamment à la personne accompagnée, conformément à l'article L. 121-18 du code de la consommation, les informations relatives aux prestations proposées. Le contrat est conforme aux exigences de l'article L. 121-18-1 du code de la consommation et comprend notamment un bordereau de rétractation, dont les conditions de présentation et les mentions sont précisées en annexe de l'article R. 121-1 du même code. La personne accompagnée dispose d'un droit de rétractation de quatorze jours à compter du lendemain du jour de la signature du contrat conclu entre la personne accompagnée et le gestionnaire, dans les conditions prévues aux articles L. 121-21 et suivants du code de la consommation. Durant ce délai de quatorze jours, conformément à l'article L. 121-21-7 du même code, l'exercice du droit de rétractation met automatiquement fin au contrat sans frais pour le consommateur autres que ceux prévus aux articles L. 121-21-3 à L. 121-21-5 du même code.

Par exception, les dispositions de l'article L. 121-18-2 du code de la consommation qui interdisent tout paiement ou contrepartie avant un délai de sept jours ne s'appliquent pas aux souscriptions à domicile proposées par les services ayant pour objet la fourniture des prestations d'aide à domicile sous forme de contrats à exécution successive. Pour ceux-ci, tout paiement ou contrepartie dans ce délai de sept jours crée, pour la personne accompagnée, un droit de résiliation du contrat à tout moment et sans préavis, frais ou indemnité et un droit au remboursement, dans un délai de quinze jours, des sommes versées au prorata de la durée du contrat restant à courir.

4.3.4. Le gestionnaire ou l'encadrant s'assure de la bonne information des intervenants sur les besoins spécifiques de la personne accompagnée avant toute intervention. Il vérifie la bonne compréhension du protocole d'intervention (consignes, tâches à accomplir...).

4.3.5. A l'exception de la première phrase du 4.3.1, les dispositions précédentes ne s'appliquent pas aux

services d'aide et d'accompagnement à domicile mentionnés au 1° du I de l'article L. 312-1 du code de l'action sociale et des familles.

4.4. Réaliser l'intervention.

4.4.1. La personne accompagnée est informée de l'identité des intervenants. Elle peut identifier l'intervenant grâce à un signe de reconnaissance adapté à la situation (badge, carte professionnelle...).

4.4.2. Les horaires d'intervention et le contenu de la prestation définis préalablement sont respectés. Les conditions et modalités de changements éventuels des horaires d'intervention et évolution des prestations initialement définies sont contractuellement précisées. La personne accompagnée et, sous réserve de son accord, le proche aidant qu'elle a désigné sont informés de ces changements éventuels des horaires d'intervention et évolution des prestations initialement définies. En tout état de cause, les modifications des modalités de mise en œuvre du service ne peuvent être imposées au bénéficiaire unilatéralement par le gestionnaire.

4.4.3. Pour les prestations régulières réalisées au domicile de la personne accompagnée un cahier de liaison, ou un système équivalent, est tenu à jour et utilisé dans les conditions prévues par l'article L. 1110-4 du code de la santé publique. Ce support d'information est utilisable par tous les acteurs et consultable pour les informations qu'ils ont à connaître.

4.4.4. Le gestionnaire établit une facturation claire et détaillée et une attestation fiscale annuelle, conformément aux articles D. 7233-1 à D. 7233-4 du code du travail. Cette facture est délivrée avant paiement conformément à l'arrêté du 17 mars 2015 relatif à l'information sur les prestations de services à la personne.

4.4.5. Pour les services d'aide et d'accompagnement à domicile mentionnés aux 1° du I de l'article L. 312-1 du code de l'action sociale et des familles, les paragraphes 4.4.3 et 4.4.4 ne s'appliquent pas.

4.5. Suivi de l'intervention.

4.5.1. Le gestionnaire désigne un interlocuteur au sein de la structure, chargé du suivi de chacune des prestations. Il communique son nom à la personne accompagnée.

4.5.2. Le gestionnaire met en place un dispositif de suivi individualisé des prestations en accord avec la personne accompagnée. Il s'appuie à cette fin sur tous les éléments utiles tels que les retours des intervenants et du proche aidant. La situation de la personne accompagnée fait l'objet d'un réexamen au moins une fois par an afin de réactualiser l'intervention si nécessaire. Les conditions et modalités de réactualisation doivent être contractuellement définies.

4.5.3. Sans préjudice de l'application des dispositions de l'article L. 226-2-1 du code de l'action sociale et des familles :

1° Les intervenants font remonter les événements importants et les informations préoccupantes concernant la personne accompagnée. Le gestionnaire définit les modalités d'association des intervenants à la coordination avec les autres intervenants et aux réflexions entraînant des modifications d'intervention ;

2° Le gestionnaire organise le traitement des réclamations, tient à jour leur historique et gère les éventuels conflits entre les intervenants et les personnes accompagnées. Pour les prestations concernant une personne accompagnée âgée, une personne handicapée ou une famille fragile, en cas de conflit non résolu avec le gestionnaire, la personne accompagnée peut faire appel, pour l'aider à faire valoir ses droits, à une personne qualifiée qu'il choisit sur la liste prévue à l'article L. 311-5 du code de l'action sociale et des familles annexée au livret d'accueil ;

3° Le gestionnaire met en place un dispositif de traitement des situations de maltraitance. Lorsqu'il a connaissance d'une telle situation, il transmet un signalement aux autorités compétentes, en particulier au président du conseil départemental ou au responsable désigné par lui et en informe la personne accompagnée ou son proche aidant.

V. - Organisation et fonctionnement interne du service d'aide et d'accompagnement à domicile

5.1. Recrutement et qualification du personnel.

5.1.1. Pour réaliser ses missions, le gestionnaire doit s'assurer de disposer de compétences qui permettent de garantir la qualité de la prestation rendue, assurant ainsi, personnellement ou avec des salariés, les trois fonctions suivantes :

- la fonction de direction est généralement remplie par le gestionnaire ou son représentant. Elle comprend notamment la mise en œuvre et l'évaluation des prescriptions du présent cahier des charges national et justifie des qualifications prévues aux articles D. 312-176-6 à D. 312-176-8 et D. 312-176-10 du code de l'action sociale et des familles ;

- la fonction d'encadrement qui comprend :

- l'évaluation globale et individuelle de la personne accompagnée ;
- la proposition d'intervention au regard de ses attentes et besoins ;
- le suivi des situations, l'animation et l'organisation du travail en équipe ;

- la fonction d'intervenant auprès des personnes accompagnées.

Les compétences attendues des professionnels doivent permettre un accompagnement personnalisé et adapté.

Le gestionnaire ou son représentant doit remplir les conditions de qualification indiquées au point 5.1.3 lorsqu'il assure directement les fonctions d'encadrant dans un département.

5.1.2. S'il dispose de salariés, le gestionnaire s'assure des aptitudes des candidats à l'embauche à exercer les emplois proposés et il organise à cette fin le processus de recrutement.

5.1.3. L'encadrant est :

- soit titulaire d'une certification professionnelle au minimum de niveau IV inscrite au répertoire national des certifications professionnelles, dans les secteurs sanitaire, médico-social, social ;
- soit titulaire d'une certification professionnelle dans les secteurs sanitaire, médico-social, social ou des services à la personne au minimum de niveau V, inscrite au répertoire national des certifications professionnelles et justifie d'actions de formation ou d'accompagnement en cours ;
- soit dispose en tant qu'encadrant d'un service, d'une expérience professionnelle de trois ans dans le secteur sanitaire, médico-social ou social ;
- soit dispose d'une expérience professionnelle de trois ans dans le secteur sanitaire, médico-social, social, de ressources humaines ou adaptée de services à la personne et justifie d'actions de formation ou d'accompagnement en cours ou effectuées dans une perspective de certification professionnelle ;
- soit bénéficie d'une formation en alternance pour obtenir une certification professionnelle de niveau IV inscrite au répertoire national des certifications professionnelles, dans les secteurs sanitaire, médico-social, social.

5.1.4. Les intervenants sont :

1° Pour les services d'aide et d'accompagnement à domicile relevant du 6° ou 7° du I de l'article L. 312-1 du code de l'action sociale et des familles :

- soit titulaires d'une certification (diplôme ou titre), au minimum de niveau V, ou certificat de qualification professionnelle inscrit au répertoire national des certifications professionnelles attestant de compétences dans le secteur sanitaire médico-social, social ;
- soit disposent d'une expérience professionnelle de trois ans dans le domaine sanitaire, médico-social ou social ;
- soit bénéficient d'une formation diplômante ou au minimum d'une formation d'adaptation à l'emploi dans les six mois suivant l'embauche ;
- soit bénéficient d'une formation en alternance, ou ont suivi une formation qualifiante dans le domaine sanitaire médico-social ou social.

2° Pour les services d'aide et d'accompagnement à domicile relevant du 1° ou 16° du I de l'article L. 312-1 du code de l'action sociale et des familles :

- soit titulaires du diplôme d'Etat de technicien de l'intervention sociale et familiale ou d'une certification équivalente au minimum de niveau IV inscrite au répertoire national des certifications professionnelles, attestant de compétences dans les secteurs sanitaire, médico-social, social ;
- pour les autres intervenants, soit titulaires d'un diplôme de niveau V dans le secteur médico-social ou social, d'un certificat de qualification professionnelle inscrit au répertoire national des certifications professionnelles, attestant de compétences dans les secteurs sanitaire, médico-social, social, ou suivant une formation permettant l'obtention d'une telle qualification.

5.1.5. Dans le cadre du processus de recrutement, chaque candidat est reçu physiquement par le gestionnaire ou par l'encadrant pour un entretien d'embauche, sur la base d'une fiche de poste correspondant à l'emploi à pourvoir, permettant d'apprécier ses motivations, ses compétences et aptitudes, sa qualification et son expérience professionnelle.

5.2. Sensibilisation et formation des personnels dans leurs pratiques professionnelles.

5.2.1. Les intervenants sont soutenus et accompagnés dans leur pratique professionnelle par différents moyens tels que la formation, les réunions d'échanges de pratiques, les entretiens individuels.

5.2.2. Le gestionnaire propose en faveur des salariés de la structure :

- des actions de sensibilisation aux problématiques de santé au travail telles que les risques professionnels ;
- des réunions d'information et d'échanges notamment sur les bonnes pratiques, le respect de la déontologie ;
- des actions de formation permettant une meilleure qualification des salariés et une valorisation des parcours professionnels.

5.2.3. Le gestionnaire met en œuvre des actions de prévention de la maltraitance et de promotion de la bientraitance en organisant a minima une formation des encadrants et des intervenants.

5.2.4. Le gestionnaire informe les intervenants et les encadrants qu'il leur est interdit de recevoir toute délégation de pouvoirs sur les avoirs, biens ou droits, toute donation, tout dépôt de fonds, de valeur ou de bijoux.

5.3. Continuité et coordination des interventions.

5.3.1. Le gestionnaire dispose de locaux en propre ou mutualisés adaptés à la coordination des prestations et des personnels dans le respect des conditions prévues au point 4.1.1.

5.3.2. Le gestionnaire garantit la continuité des interventions. Les moyens en personnel de la structure ou son organisation avec d'autres structures autorisées permettent d'assurer les prestations auxquelles elle s'est engagée dans le cadre du contrat, même en cas d'indisponibilité de l'intervenant (maladie, congés...) et y compris, le cas échéant, les samedis, dimanches et jours fériés lorsque la structure s'y est engagée.

5.3.3. Le gestionnaire assure la bonne coordination des interventions en assurant lui-même ou, le cas échéant, en faisant assurer par une structure dûment autorisée, les activités prévues, conformément aux stipulations du contrat signé avec la personne accompagnée.

5.3.4. La personne accompagnée et le proche aidant qu'elle a désigné sont informés des conditions générales de remplacement. Le contrat précise ces conditions générales de remplacement, proposées en cas d'absence de l'intervenant habituel, y compris pendant les congés annuels. Dans le cas de personnes accompagnées nécessitant un accompagnement continu pour leur maintien à domicile, ce remplacement est organisé sans délai.

5.3.5. Pour les prestations destinées aux personnes âgées, aux personnes handicapées ou aux familles fragiles assurées par les services d'aide et d'accompagnement à domicile auxquels s'applique le présent cahier des charges national, le gestionnaire se donne les moyens de répondre aux situations d'urgence, notamment en organisant une permanence téléphonique durant les plages horaires de délivrance des services, le cas échéant par des moyens mutualisés avec d'autres organismes autorisés ou de téléassistance.

5.4. Amélioration de la prestation en continu.

5.4.1. Le gestionnaire tient à jour l'historique des interventions.

5.4.2. La personne morale comportant le cas échéant plusieurs établissements adhère à la charte nationale qualité des services à la personne.

5.4.3. Le gestionnaire procède au moins une fois par an à des contrôles internes portant sur l'application du cahier des charges national. Ces contrôles couvrent notamment la mise en œuvre de la charte nationale qualité.

5.4.4. Le gestionnaire fait procéder au moins une fois par an à une enquête auprès des personnes accompagnées sur leur perception de la qualité des interventions.

5.4.5. Le gestionnaire prend en compte les recommandations de bonnes pratiques professionnelles validées notamment par l'Agence nationale de l'évaluation et de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux (ANESM) lorsqu'il intervient auprès des personnes âgées, des personnes handicapées ou des familles fragiles.

VI. - Dispositions communautaires

6.1. Les personnes morales ressortissantes d'un autre Etat membre de l'Union européenne ou d'un autre Etat partie à l'accord sur l'Espace économique européen intervenant en libre prestation de services ne sont pas soumises à l'obligation d'accueil physique prévue au point 4.1.1 pour les prestations temporaires de courte durée destinées à des personnes âgées ou handicapées n'ayant pas leur résidence habituelle en France.

6.2. Les intervenants, les encadrants ou les référents ressortissants d'un Etat membre de l'Union européenne ou d'un autre Etat partie à l'accord sur l'Espace économique européen sont soit titulaires d'une attestation de compétence soit d'un titre de formation délivré dans un Etat membre de l'Union européenne ou dans un autre Etat partie à l'accord sur l'Espace économique européen, par une autorité compétente désignée conformément aux dispositions en vigueur dans l'un de ces Etats, et certifiant leur préparation à l'exercice de la profession considérée. L'attestation de compétence doit avoir été délivrée sur la base soit d'une formation, soit d'un examen spécifique sans formation préalable, ou de l'exercice de la profession considérée dans l'un de ces Etats pendant trois années effectives.

6.3. Les dispositions de l'article L. 135-1 du code de la consommation concernant la protection du consommateur assurée par les dispositions prises par un autre Etat membre de l'Union européenne en matière de clauses abusives dans les contrats sont opposables aux contrats conclus entre la personne accompagnée et le service d'aide et d'accompagnement à domicile.

ANNEXE 2 : Objectifs qualité et performance et plan d'action pour les atteindre

Plan d'actions

- ⇒ Fiche-action n°1 : Suivre et évaluer le CPOM
- ⇒ Fiche-action n°2 : Formaliser et actualiser l'ensemble des procédures
- ⇒ Fiche-action n°3 : Renforcer la qualité des prestations proposées
- ⇒ Fiche-action n°4 : Renforcer la qualité de la prise en charges (prévention de la perte d'autonomie)
- ⇒ Fiche-action n°5 : Soutenir les salariés et assurer la promotion professionnelle
- ⇒ Fiche-action n°6 : Engager une démarche structurante de modernisation et de professionnalisation : le parcours d'accès à l'emploi
- ⇒ Fiche-action n°7 : Inscrire le SAAD dans une démarche de partenariats avec les acteurs de l'aide à domicile
- ⇒ Fiche-action n°8 : Proposer une offre dédiée aux familles fragiles (dans le cadre de l'ASE)
- ⇒ Fiche-action n°9 : Mettre en œuvre une démarche de modernisation et de professionnalisation des services d'aide à domicile : la télégestion
- ⇒ Fiche-action n°10 : Mettre en œuvre les bonnes pratiques partagées entre la collectivité et la Caisse Nationale de Solidarité pour l'Autonomie (CNSA), avec le soutien d'un fonds d'appui géré par la CNSA.

Fiche-action n°1 : Suivre et évaluer le CPOM

Objectif	Assurer un suivi et l'évaluation du CPOM
Modalités	<p>1- Transmission des éléments financiers</p> <p>Dans le cadre du dialogue de gestion, le service s'engage à transmettre aux autorités de tarification les éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Transmission d'un budget prévisionnel au 31 octobre de l'année N-1 à travers l'outil TELEBP, - Procédure contradictoire puis arrêté du tarif en février de l'année N, - Transmission des comptes administratifs de N-1 au 31 avril de N à travers l'outil TELECA et importCA, des comptes annuels de N-1 au 31 avril de N (bilan global/détaillé, compte de résultat global/détaillé, rapport du CAC, grand livre des comptes, rapport de gestion, procès-verbal de l'assemblée générale arrêtant les comptes, DADS, - Exploitation et arrêt des comptes annuels de N-1 en mai de N. <p>2- Transmission des données et des indicateurs d'activités</p> <p>Le SAAD s'engage à compléter annuellement le tableau des indicateurs de pilotage définis et dont la liste et les modalités de calcul sont annexées au présent CPOM (annexe 3 c). Le tableau sera communiqué au 30 avril de N+1, en même temps que les comptes annuels.</p>
Indicateurs de suivi et d'évaluation	<ul style="list-style-type: none"> - Qualité et exhaustivité des données et documents transmis - Respect des délais

Fiche-action n°2 : Formaliser et actualiser l'ensemble des procédures

Objectif	Formaliser et actualiser l'ensemble des procédures et documents réglementaires issus de la loi 2002-2 et de la loi ASV
Modalités	<ul style="list-style-type: none"> - les documents réglementaires et leur procédure d'utilisation -livret d'accueil -charte des droits et libertés de la personne accueillie -modèle de document individuel de prise en charge -règlement de fonctionnement -projet de service -méthode d'évaluation -information de la personne accompagnée -devis et contrat de prestation -enquêtes de satisfaction -suivi des réclamations et gestion des évènements indésirables -actions correctives -procédures pour favoriser l'homogénéité des pratiques (planning, astreintes, recrutement, gestion des remplacements, fiches de poste...) -les outils de communication (cahier de liaison, guide de l'intervention)
Indicateurs de suivi et d'évaluation	<ul style="list-style-type: none"> - Nombre de procédures réalisées dans la cible citée ci-dessus. - Résultat de l'enquête annuelle de satisfaction - Pourcentage de clients APA/PCH disposant d'un cahier de liaison à leur domicile (objectif : 90%) - Pourcentage des nouveaux intervenants formés au cahier de liaison (objectif : 100 %) - Réalisation des évaluations : Interne : le 24/05/2018 Externe : le 24/05/2019

Fiche-action n°3 : Renforcer la qualité des prestations proposées

<p>Objectif</p>	<p>Assurer des interventions de qualité pour les publics accompagnés par le service</p> <p>Favoriser la structuration territoriale de l'offre d'aide à domicile et la mise en œuvre de leur mission au service du public.</p>
<p>Modalités</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Le SAAD s'engage à assurer la continuité de service 7 jours sur 7 et de 7h à 21h <ul style="list-style-type: none"> o Echéance : Dès la signature du CPOM - Le SAAD s'engage à ne refuser aucune demande d'intervention sur le territoire défini par le présent CPOM <ul style="list-style-type: none"> o Echéance : dès la signature du CPOM - Le SAAD s'engage à mettre en œuvre le plan d'aide détaillé dans le cadre de l'APA <ul style="list-style-type: none"> o Echéance : dès la finalisation du plan détaillé et son utilisation par les équipes médico-sociales - Le SAAD s'engage à améliorer le pilotage du service en généralisant le suivi des interventions d'aide à domicile via la <u>télégestion</u> (voir fiche action correspondante) et en assurant une remontée d'information mensuelle à la collectivité pour les activités d'accompagnement, intégrant un suivi <i>fin</i> de la nature des interventions réalisées (suivant les catégories d'intervention définies par le plan d'aide détaillé) - Echéance : dès la signature du CPOM et sur la durée du CPOM
<p>Indicateurs de suivi et d'évaluation</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Le nombre de demande d'intervention sur le territoire défini par le CPOM sur sa durée - Le nombre de plans d'aide détaillés mis en œuvre à partir des nouvelles prises en charges (voir indicateurs de suivi- c) - Suivi de la masse salariale par heures (voir indicateurs de suivi - c) - Suivi des heures d'interventions réalisées (voir indicateurs de suivi - c)

Fiche-action n°4 : Renforcer la qualité de la prise en charges (prévention de la perte d'autonomie)

Objectif	Coordonner et appuyer les actions de prévention de la perte d'autonomie
Modalités	2 niveaux d'actions individuelles: <ul style="list-style-type: none"> - Repérage des situations à risque (Chute, dénutrition, malnutrition, isolement social, dépression...) - Identification des besoins en matière de prévention de la perte d'autonomie
Indicateurs de suivi et d'évaluation	<ul style="list-style-type: none"> - Outils de repérages des situations à risques mis en place - Nombre de situations à risque repérées
Moyens nécessaires	<p>Pour les actions individuelles : aucun</p> <p>Pour le niveau collectif, des financements peuvent être attribués dans le cadre de la Conférence des financeurs, sur des Appels à Initiatives</p>
Calendrier prévisionnel	Durée du CPOM

Fiche-action n° 5 : Soutenir les salariés et assurer la promotion professionnelle

Objectif	Fidéliser le personnel du service et le soutenir dans ses pratiques
Modalités	<ul style="list-style-type: none"> - Le SAAD s'engage à développer l'attractivité du service pour les intervenants - ajuster son taux de qualification aux profils des personnes accompagnées - proposer des formations non qualifiantes aux professionnels du service pour diversifier leurs connaissances (formations thématiques, notamment sur, les écrits professionnels, le repérage des fragilités ou des pathologies spécifiques) et pour sécuriser leurs interventions (manutention, prévention des risques professionnels ...) - Echéance : A compter de 2018 - Echéance : sur la durée du CPOM
Indicateurs de suivi et d'évaluation	<ul style="list-style-type: none"> - Evolution de la part des temps pleins pour les intervenants (voir indicateurs de suivi -c-), stabilisation ou augmentation de la quotité moyenne de temps de travail - Volume annuel d'heures de formation des intervenants (voir indicateurs de suivi -c-) - Plan de formation annuel - Mutualisation de la formation avec d'autres SAAD <p>En accord avec la convention collective</p>

Fiche-action n° 6 : Engager une démarche structurante de modernisation et de professionnalisation : le parcours d'accès à l'emploi

Objectif	<p>Dans le cadre d'un conventionnement pluriannuel avec la Caisse Nationale de Solidarité pour l'Autonomie (CNSA), cette initiative comprend notamment une action dédiée à la réalisation d'une expérimentation, afin de permettre :</p> <ul style="list-style-type: none"> - de conjuguer les problématiques rencontrées par les Services d'Accompagnement et d'Aide à Domicile (SAAD) en matière de recrutement d'un personnel qualifié avec les difficultés d'accès à l'emploi des demandeurs d'emploi et/ou des bénéficiaires du RSA. - de faire face aux difficultés de recrutement habituellement rencontrées, en favorisant l'emploi de personnels formés aux métiers de l'aide et de l'accompagnement à domicile.
Modalités	<p>Les stagiaires qui intégreront ce parcours, au titre de l'année 2018, suivront une formation, au cours de laquelle ils pourront acquérir un socle de connaissance de base sur le métier d'aide à domicile et bénéficier de stages en immersion et/ou de tutorat.</p> <p>Ces stagiaires pourront ainsi devenir des « candidats repérés » lorsqu'ils postuleront sur des offres d'emploi au sein d'un SAAD.</p>
Indicateurs de suivi et d'évaluation	<ul style="list-style-type: none"> - Nombre de stagiaires - Nombre de personnes recrutées à l'issue du parcours d'accès - Types de contrats (CDD/CDI)

Fiche-action n°7 : Inscrire le SAAD dans une démarche de partenariats avec les acteurs de l'aide à domicile

Objectif	<p>Renforcer la visibilité de l'offre et faciliter l'accès à l'offre pour les publics en difficulté</p> <p>Améliorer la prise en charge des résidents, inscrire la structure dans le cadre de partenariats</p>
Modalités	<ul style="list-style-type: none"> - Organisation de temps de présentation du SAAD en partenariat avec le CLIC.....MAIA - Réseaux gérontologiques... <p>Participation à ce réseau en favorisant la connaissance des dispositifs spécifiques de prise en charge de maladies liées au grand âge type Alzheimer.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Formaliser des conventions
Indicateurs de suivi et d'évaluation	<ul style="list-style-type: none"> - Nombre de conventions établies et signées - Nombre d'actions menées

Fiche-action n°8 : Proposer une offre dédiée aux familles fragiles (dans le cadre de l'ASE)

Objectif	<p>Améliorer la prise en charge des familles fragiles</p> <p>Mobiliser les ressources disponibles au sein du SAAD (TISF)</p>
Modalités	<p>Cette offre a pour finalité l'accompagnement des familles, le soutien à la parentalité, dans la vie quotidienne et principalement à leur domicile.</p> <p>L'objectif principal est de permettre que les difficultés ponctuelles ou inscrites plus durablement dans les parcours de vie des familles et des personnes, ne perturbent l'enfant, ne le mettent en risque de danger ou en danger.</p> <p>Les interventions sont réalisées par des professionnels AVS qui interviennent pour les situations nécessitant un soutien matériel dans les actes de la vie quotidienne de la famille et les TISF qui interviennent pour les situations nécessitant un accompagnement (inscrit dans la durée) et comprenant des dimensions éducatives, de prévention, de protection, de lutte contre les exclusions, qui réalisent des visites accompagnées (en présence d'un tiers).</p> <p>L'encadrement des professionnels d'intervention est essentiellement de formation CESF.</p> <p>Du fait de leurs missions, les SAAD ont vocation à travailler auprès des familles, en collaboration avec les autres intervenants du secteur de la protection de l'enfance, de l'action sociale et médico-sociale. Ils sont en lien étroit avec les équipes PMI et ASE.</p>
Indicateurs de suivi et d'évaluation	<p>Coordination entre les acteurs impliqués dans l'accompagnement de la famille et la transmission des éléments du projet pour l'enfant, de son évolution.</p>

Fiche-action n°9 : Mettre en œuvre une démarche de modernisation et de professionnalisation des services d'aide à domicile : la télégestion

Objectif	<p>Le SAAD s'engage :</p> <ul style="list-style-type: none"> - à améliorer le pilotage du service en généralisant le suivi des interventions d'aide à domicile via la télégestion - à répondre aux objectifs suivants : <ul style="list-style-type: none"> - Amélioration de l'organisation interne - Réalisation de gains d'efficience - Amélioration du service rendu aux bénéficiaires <p>(convention du 01/07/2016)</p>
Modalités	<p>Le système de télégestion utilisé par le Service d'Aide à Domicile doit être interfacé avec la plateforme départementale de télégestion.</p> <p>Le Service d'Aide à Domicile s'engage également à réaliser des échanges de données réguliers et permanents, via la plateforme départementale de télégestion. Le format des fichiers transmis, ainsi que le type de données échangées, ont fait l'objet d'un travail préalable et ont été déterminés conjointement par les deux parties. Les données échangées s'inscrivent dans le cadre du référentiel ESPPADOM.</p> <p>L'échange de données, entre le Service d'Aide à Domicile et la collectivité via la plate-forme de télégestion, concerne les quatre flux suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Plans d'aide des bénéficiaires - Trames brutes de pointage - Trames nettes de pointage - Facturation <p>Une périodicité de transmission sera définie pour chaque flux, sachant qu'elle pourra être amenée à évoluer, si cela s'avère nécessaire.</p> <p>La collecte des données de télégestion (pointage) se fera exclusivement au domicile des bénéficiaires, à l'aide d'une carte individuelle, sous forme d'autocollant, non détachable.</p>
Indicateurs de suivi et d'évaluation	<ul style="list-style-type: none"> - la nature des interventions réalisées (suivant les catégories d'intervention définies par le plan d'aide détaillé) - cf. article 3 de la convention du 01/07/2016
Moyens nécessaires	<p>Aide au démarrage cf. article 4 de la convention du 01/07/2016</p>

Fiche-action n°10 : Mettre en œuvre les bonnes pratiques partagées entre La collectivité et la Caisse Nationale de Solidarité pour l'Autonomie (CNSA), avec le soutien d'un fonds d'appui géré par la CNSA

<p>Objectif</p>	<p>Afin d'améliorer la qualité de la prise en charge à domicile des personnes âgées et handicapées, la collectivité s'est engagée dans le développement des bonnes pratiques par les SAAD, en cohérence avec les orientations fixées par le guide d'appui aux bonnes pratiques, publié par le Ministère des affaires sociales, à savoir :</p> <ul style="list-style-type: none"> -le libre-choix de la personne et la qualité de l'information ; -le « juste tarif » ; -les conditions de travail des professionnels et l'organisation des services. <p>La collectivité et la CNSA ont signé une convention relative au développement de ces bonnes pratiques, dans le cadre du fonds d'appui national qui y est dédié.</p> <p>C'est dans ce cadre, que le SAAD s'engage :</p> <ul style="list-style-type: none"> - à participer au développement des bonnes pratiques qui doivent permettre une amélioration de la qualité des prises en charge à domicile. - à mettre en œuvre les bonnes pratiques suivantes : <p><i>Conformément au guide des bonnes pratiques, le Département s'engage à :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> o Améliorer la qualité de service, en mettant notamment en place un plan d'aide détaillé dans le cadre d'une coordination entre les services de Département et les SAAD ; o Favoriser le maintien à domicile et améliorer la qualité de service en assurant la continuité de prise en charge à domicile (soirées, nuits, week-ends et jours fériés) ; o Garantir un maillage territorial efficient permettant d'assurer la même qualité de prise en charge sur l'ensemble du territoire, y compris en zone rurale ou de montagne. Le libre choix des personnes âgées sera renforcé en permettant le choix entre au moins 2 SAAD ; o Apporter une veille renforcée auprès des personnes particulièrement isolées et/ou précaires en situation de grande fragilité.
<p>Modalités</p>	<p>Le versement interviendra en deux temps :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Un acompte de 50% à la signature du CPOM - Le solde (50%), après transmission d'un bilan intermédiaire <p>Sous réserve du versement des crédits prévus dans le cadre de la convention CNSA</p>
<p>Indicateurs de suivi et d'évaluation</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Nombre d'heures d'intervention le week-end - Nombre d'heures d'intervention la nuit - Nombre d'heures d'intervention les jours fériés - Nombre de bénéficiaires ayant une intervention en week-end et/ou jours fériés et/ou soirées - Nombre de personnes particulièrement isolées et/ ou précaires repérées et accompagnées - A Compléter bilan au terme des 3 ans
<p>Moyens nécessaires</p>	<p>Dans le cadre du fonds d'appui attribué par la CNSA à la Collectivité, un montant de 50.000 euros est affecté au développement des bonnes pratiques.</p>
<p>Calendrier prévisionnel</p>	<p align="center">Durée du CPOM</p>

ANNEXE 3 : Liste des documents à fournir

a) Documents à fournir pour l'analyse du Compte Administratif

Procès verbal de l'assemblée générale ou du conseil d'administration adoptant le compte administratif et les comptes annuels (selon les statuts pour les établissements privés, et selon article L 315-12 CASF pour les établissements publics). Pas pour les EURL
Compte administratif par l'ordonnateur (le directeur) article R 314-49 CASF
L'état des dépenses de personnel issu notamment de la déclaration annuelle des salaires
DADS
Annexe comprenant un état synthétique des mouvements d'immobilisations de l'exercice, un état synthétique des amortissements de l'exercice, un état des emprunts et des frais financiers, un état synthétique des provisions de l'exercice et un état des échéances des dettes et des créances
L'état réalisé de la section d'investissement
Le classement des personnes accueillies par groupes homogènes au regard de la mobilisation des ressources de l'établissement ou du service, dits groupes iso- Attendue/Reçue ressources, lorsque la réglementation applicable à l'établissement ou au service prévoit un tel classement (article R 314-17 2°)
Le tableau des effectifs du personnel défini à l'article R. 314-19 (article R 314-17 2°)
Rapport annuel d'activités annexé au compte administratif article R 314-50 CASF
Comptes annuels (par le comptable) article R 314-99 CASF
Grand livre des comptes article R 314-99 CASF
Rapport du CAC pour les établissements légalement soumis (article R 314-99 CASF)
Rapport de gestion
Le bilan comptable propre de l'établissement ou du service (article R 314-49 II CASF)

b) Documents à fournir pour l'analyse du Budget Prévisionnel

Budget prévisionnel
Rapport budgétaire doit justifier les prévisions, réalisé par la personne ayant qualité pour représenter l'établissement R 314 -18CASF
Le tableau des effectifs R 314 -19 CASF
Le programme des investissements et leurs plans de financement, les emprunts dont la durée est supérieure à 1 an
Procès verbal de l'assemblée générale ou conseil d'administration adoptant le budget prévisionnel (selon les statuts pour les établissements privés, et selon article L 315-12 CASF pour les établissements publics)

c) Indicateurs de suivi à compléter par le service et à transmettre au 30 avril de n+1 (voir document EXCEL à compléter)

Type d'indicateur	Eléments observés	Modalité de calcul
Taux de qualification des ETP d'intervenants à domicile	Catégorie A ou agent à domicile sans qualification en lien avec le secteur	Nombre d'ETP sans qualification / Nombre d'ETP total d'intervenants
	Catégorie B ou employés à domicile avec un diplôme du secteur hors DEAVS	Nombre d'ETP avec diplôme mais hors DEAVS / Nombre d'ETP total d'intervenants
	Catégorie C ou auxiliaire de vie sociale (avec diplôme DEAVS)	Nombre d'ETP avec DEAVS / Nombre d'ETP total d'intervenants

Type d'indicateur	Éléments observés	Modalité de calcul
Taux d'encadrement	Taux d'encadrement de proximité	Nombre d'agents d'intervention (nombre de professionnels et non pas nombre d'ETP) / Nombre d'ETP de responsable de secteur et d'assistant de planning (tout poste d'encadrement de proximité)
		Nombre d'heures facturées / Nombre d'ETP de responsable de secteur et d'assistant de planning (tout poste d'encadrement de proximité)
	Taux d'encadrement global	Nombre d'heures facturées / Nombre d'ETP totaux hors intervention (tout personnel hors intervenant)
Type d'indicateur	Éléments observés	Modalité de calcul
Taux de facturation	Part des heures facturées sur les heures rémunérées	Nombre d'heures rémunérées non facturées (auxquelles sont retranchées les heures de maladie, maternité, congés payés) / Nombre d'heures facturées
	Poids des temps de trajet	Nombre d'heures relatives aux trajets / Nombre d'ETP de personnel intervenant
	Poids des temps de formation	Nombre d'heures relatives aux formations / Nombre d'ETP de personnel intervenant
	Poids des temps de coordination, organisation du travail, animation de la vie institutionnelle	Nombre d'heures relatives aux temps de coordination et organisation du travail / Nombre d'ETP de personnel intervenant
Type d'indicateur	Éléments observés	Modalité de calcul
Politique de l'emploi et ancienneté	Pérennité des emplois	Nombre d'ETP en CDI / Nombre d'ETP total de la structure
	Ancienneté moyenne des CDI	Ancienneté moyenne en année pour les ETP de la structure (total) en CDI
	Age moyen	Age moyen en années des ETP de la structure (total)
	Glissement Vieillesse Technicité de l'établissement	Indice réel J 11 / indice de base J 12 = rapport des indices J13..... (Voir Tableau de calcul de l'indicateur de vieillesse-technicité)

Type d'indicateur	Eléments observés	Modalité de calcul
Taux de réalisation des plans d'aide accordés	APA	Nombre d'heures réalisées/nombre d'heures prévues pour les bénéficiaires de l'APA
	PCH	Nombre d'heures réalisées/nombre d'heures prévues pour les bénéficiaires de la PCH
Type d'indicateur	Eléments observés	Modalité de calcul
Calcul des coûts de revient de l'année N-1	Total des charges par heure facturée	Charges du groupe 1 + 2 + 3 / Nombre d'heures facturées
	Coût horaire de structure	Charges du groupe 1 + du groupe 3 / Nombre d'heures facturées
	Coût du transport	Montant des kilomètres remboursés + remboursement des cartes de transport en commun / Nombre d'heures facturées
	Coût horaire de personnel	
		Charges du groupe 2 relevant du personnel d'intervention / Nombre d'heures facturées
		Charges du groupe 2 relevant du personnel hors intervention / Nombre d'heures facturées

ANNEXE 4 : Copie de la convention d'habilitation à l'aide sociale du service prestataire

CONTRAT PLURIANNUEL D'OBJECTIFS ET DE MOYENS (CPOM)

Entre :

Les deux personnes morales parties au contrat sont ici identifiées, avec leurs représentants :

- 1) La Collectivité de Corse, représentée par le Président du Conseil Exécutif, M. Gilles Simeoni,

D'une part,

- 2) Le Service d'Aide et d'Accompagnement à Domicile « AZAÉ - A2micile » représenté par M. Sébastien BODILIS gérant, dont le siège social est situé Résidence Europa Bat. A Avenue Noël Franchini 20090 Ajaccio ;

D'autre part.

Visas et références juridiques

- Vu la loi du 29 décembre 2015 relative à l'adaptation de la société au vieillissement, et notamment son article 46 et suivants,
- Vu le décret n°2016-502 du 22 avril 2016 relatif au cahier des charges national des services d'aide et d'accompagnement à domicile et modifiant le code de l'action sociale et des familles,
- Vu le décret n°2016-210 du 26 février 2016 relatif à la revalorisation et à l'amélioration de l'allocation personnalisée d'autonomie,
- Vu le décret n°2003-1010 du 22 octobre 2003 relatif à la gestion budgétaire, comptable et financière, et aux modalités de financement et de tarification des établissements et services sociaux et médico-sociaux mentionnés au I de l'article L312-1 du code de l'action sociale et des familles,
- Vu le Code Général des Collectivités Territoriales, et notamment les articles L 4421-1, L. 4421-2 et L.4422-25 ;
- Vu le Code de l'Action Sociale et des Familles (CASF) dans sa partie législative (article L 313-11), et particulièrement les articles relatifs à la structure concernée et aux CPOM (articles R 314-39 à R 314-43-1),
- Vu le CASF dans sa partie réglementaire, et notamment ses articles liés au CPOM,
- Vu la circulaire N°DGAS/SD5B/2007/111 du 26 mars 2007 relative aux problématiques afférentes à la mise en œuvre de la pluri-annualité budgétaire et à la dotation globalisée commune à plusieurs établissements et services sociaux et médico-sociaux dans le cadre d'un contrat d'objectifs et de moyens,
- Vu la circulaire N° DGAS/SD5B/2007/412 du 21 novembre 2007 proposant une méthodologie de gestion des enveloppes de crédits limitatifs dans les établissements et services sociaux et médico-sociaux relevant de l'article R314-1 du code de l'action sociale et des familles,
- Vu la circulaire n° DGCS/SD5C/2013/300 du 25 juillet 2013 relative à la mise en œuvre du contrat pluriannuel d'objectifs et de moyens prévu à l'article L. 313-11 du code de l'action sociale et des familles,
- Vu la convention entre la Caisse Nationale de Solidarité pour l'Autonomie (CNSA) et le Conseil Départemental de la Corse du Sud en date du 31 juillet 2017, relative au fonds d'appui aux bonnes pratiques dans le champ de l'aide à domicile,
- Vu l'arrêté DIRECCTE n° 2014252-0002 du 9 septembre 2014 relatif à l'agrément qualité,

- Vu la délibération n° 18/283 AC de l'Assemblée de Corse du 27 juillet 2018 autorisant le Président du Conseil Exécutif de Corse à signer le présent contrat pluriannuel d'objectifs et de moyens (CPOM).

Il a été convenu ce qui suit :

Article 1 – OBJET DU CONTRAT ET PERIMETRE

Le Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Moyens (CPOM) permet à la Collectivité de Corse de renforcer ses compétences en terme de pilotage territorial de la prise en charge à domicile des personnes en perte d'autonomie, de réguler l'offre sur le territoire et d'assurer la maîtrise de ses engagements financiers.

En contrepartie, le service prestataire est reconnu comme service médico-social, intervenant au domicile des personnes en perte d'autonomie, tout en lui donnant une lisibilité pluriannuelle.

Le présent contrat précise les missions et les obligations respectives des parties signataires, nécessaires à la réalisation des objectifs retenus.

Le présent contrat ne s'applique qu'aux activités financées par la Collectivité de Corse au titre des aides individuelles de solidarité, à savoir :

- L'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA)
- La Prestation Compensatrice de Handicap (PCH)
- Les services ménagers au titre de l'aide sociale
- La reconnaissance des activités d'aide personnelle à domicile pour le soutien ou l'accompagnement de familles « qui rencontrent une difficulté temporaire de nature à mettre en péril leur autonomie, leur équilibre et leur maintien dans l'environnement social », qui intègre les SAAD Familles, conventionnés par la CAF, au secteur social et médico-social (art.D.312-6 du CASF).

Article 2 – PRESENTATION DU SERVICE

• Présentation du service

L'agence Azaé Ajaccio a été ouverte le 18 décembre 2008 par la volonté de Joël CHAULET et de Sébastien BODILIS. L'agence a été agréée pour les activités d'aide au PA/PH et de Garde d'Enfants de moins de 3 ans en 2009 par l'Unité Territoriale de la DIRECCTE de Corse-du-Sud et certifiée par AFNOR pour la certification NF Service – Services aux personnes à domicile de la norme NF X50-056 depuis le 6 Février 2017.

Nom :	Azaé Ajaccio
Raison sociale :	A2micile Ajaccio
Numéro Siret :	50950649900029
N° TVA intracommunautaire :	FR08509506499
Code NAF :	8810A
Adresse :	Bâtiment A résidence Europa 20090 Ajaccio
Département :	2A
Région :	Corse
Téléphone :	04.95.77.22.64
Courriel :	Sebastien.bodilis@azae.com
Responsable de l'organisme :	Bodilis Sébastien
Collaborateurs :	Pierre Raymonde, assistante de direction Casanova Bérénice, responsable de secteur Lebert Stephanie, secrétaire Bodo Julie, assistante d'agence Paoletti Sarah, assistante d'agence Soule Virginie, assistance d'agence

Responsable du projet de service :	Bodilis Sébastien
Agence accessible aux personnes à mobilité réduite ?	Oui

Le groupe a pour vocation de permettre l'accompagnement à domicile, la préservation ou la restauration de l'autonomie dans l'exercice de la vie quotidienne, le maintien ou le développement des activités sociales et des liens avec l'entourage et la compensation de la perte d'autonomie, en assurant concrètement les prestations suivantes :

- L'aide aux activités ordinaires de la vie : réalisation de courses, repas, travaux ménagers
- L'aide à la personne pour les actes essentiels lorsque ceux-ci sont assimilés à des actes de la vie quotidienne : aide à la toilette, aide à l'alimentation, aide à la mobilité (hors ceux réalisés, sur prescriptions médicales, par un Service de Soins Infirmiers A Domicile) - (Article 11 du décret n° 2004-613 du 25 juin 2004).
- L'aide aux déplacements véhiculés ou non (accompagnement pour les courses, les rendez-vous médicaux, sorties diverses, etc.)

Les piliers de la philosophie de notre agence sont la proximité, le professionnalisme et la réactivité, en accord avec nos valeurs, à savoir :

Le respect :

- De la personne et de ses droits fondamentaux
- De ses biens
- De son espace de vie privée et de son intimité
- De sa culture et de ses choix de vie

L'humain est au cœur de notre métier et de nos préoccupations. Les relations avec nos collaborateurs, partenaires et bénéficiaires sont basées sur la confiance, le respect et la tolérance.

Le bien-être :

- Permettre à la personne de rester à domicile dans un environnement sain, sécurisant et serein
- Écouter la personne et prendre en compte ses désirs
- Permettre à la personne de maintenir le lien social et de rompre l'isolement

Nous traitons l'ensemble de nos collaborateurs, partenaires et bénéficiaires de manière neutre et objective, nous refusant de porter tout jugement qui pourrait être perçu comme discriminatoire.

La considération :

- Du projet de vie de la personne
- Des besoins fondamentaux et des souhaits de la personne
- Des aidants et de leurs actions au quotidien

Nous mettons tout en place pour garantir à nos bénéficiaires et à leur entourage sérénité, souplesse mais aussi réactivité dans la réalisation de nos prestations.

- Chiffres-clés activité de l'année précédant la signature

	Nombre heures	Nombre de bénéficiaires
APA	83 328	481
- Dont GIR 1	<i>Cf. mail du 08/06/2018 Le logiciel du SAAD ne permet pas une extraction permettant de connaître cette information</i>	34
- Dont GIR 2		37
- Dont GIR 3		37
- Dont GIR 4		227
TOTAL GMP		549
PCH	31 261	123
Aide sociale	347	3
Autres (caisses, mutuelle,...)	3286	41
Dont heures réalisées les Dimanches et jours fériés	4800	27
Total Activité de l'année précédant la signature du CPOM	118 222	648

- Territoire géographique d'intervention couvert par le service, l'année précédant le CPOM :
Corse du Sud
- Liste des communes couvertes :
20167 AFA
20090 AJACCIO
20000 AJACCIO
20167 ALATA
20167 APPIETTO
20129 BASTELICACCIA
20167 MEZZAVIA
20166 PORTICCIO
20167 VILLANOVA

Article 3 – LES ENGAGEMENTS DES PARTIES

a) Les engagements de la Collectivité

La Collectivité de Corse s'engage à accompagner l'amélioration continue des services prestataires, ainsi que l'atteinte des exigences de performances et de qualité fixées par le présent CPOM.

b) Les engagements du service prestataire

Le service prestataire s'engage à :

- Respecter le cahier des charges national fixant les conditions d'exercice des SAAD, publié par décret et les exigences départementales fixées dans le cahier des charges (cf. annexe 1) ;
- S'investir dans une démarche qualité d'amélioration de leurs prestations et d'actions contribuant, notamment, à la mise en œuvre de parcours répondant aux besoins des publics qu'ils accompagnent ;
- Mettre en œuvre les moyens nécessaires pour atteindre les objectifs de qualité et de performance fixés par le présent CPOM (cf. annexe 2) ;
- Réaliser un suivi annuel de l'activité du service (indicateurs de suivi à communiquer).

Article 4 – LA TARIFICATION

a) Les modalités de fixation des tarifs

Un tarif de référence relatif aux interventions effectuées par les services titulaires d'un agrément qualité, pouvant intervenir auprès des bénéficiaires de l'Allocation Personnalisée d'Autonomie et de l'élément « aide humaine » de la Prestation de Compensation du Handicap (PCH), est fixé tous les ans par le président du conseil exécutif de Corse.

Les prix des prestations contractuelles varient ensuite, dans la limite d'un pourcentage fixé annuellement par arrêté «relatif aux prix des prestations de certains services d'aide et d'accompagnement à domicile» du ministre chargé de l'économie et des finances, compte tenu de l'évolution des salaires et du coût des services.

b) Les modalités de versement :

Le service prestataire adressera une facturation mensuelle à la Collectivité de Corse, en fonction de l'activité réelle du service, en s'appuyant sur les données remontées des logiciels de télégestion, le cas échéant. Le versement sera effectué sur la base de cette facturation mensuelle.

Article 5 - LA MISE EN ŒUVRE DU CONTRAT

a) Evaluation de la réalisation des objectifs

A l'issue de chaque campagne budgétaire, un bilan annuel doit être réalisé par le SAAD, concernant l'atteinte des objectifs de qualité et de performance. Chaque situation sera dûment justifiée.

Au regard des éléments collectés figurant dans chaque fiche action (annexe 2), les parties s'entendront sur les conséquences d'éventuelles difficultés rencontrées.

La production de ce bilan d'étape annuel doit donner lieu à des discussions avec le service prestataire et à d'éventuelles négociations des tarifs en cas de non-respect des objectifs et/ou de situations injustifiées.

b) La durée du CPOM

Ce contrat est conclu pour une durée de 3 ans. Il prend effet à partir du 1^{er} janvier 2018.

c) Conditions de résiliation

Le présent contrat prendra fin dans l'un ou l'autre cas suivant :

- Dénonciation par un ou plusieurs cocontractants avant son terme en précisant les motifs ;
- Non-respect des règles tarifaires déterminées par la présente convention et ses avenants ;
- Suspension ou retrait de l'autorisation administrative ;
- Fermeture définitive de l'établissement (cessation d'activité).

La présente convention peut également être résiliée d'un commun accord entre les parties.

d) Modalité de dénonciation

Avant son terme, le contrat pourra être dénoncé à tout moment par l'un ou plusieurs des co-contractants.

La partie ou les parties souhaitant la dénonciation, saisissent les autres ou l'autre signataire (s), par lettre recommandée avec accusé de réception, en exposant ses motifs et prend fin après un délai de deux mois à compter de la date de réception de la lettre recommandée.

Au terme de ce délai, l'établissement n'est plus susceptible d'assurer l'hébergement de personnes âgées dépendantes.

e) Le traitement des litiges

Les parties s'engagent à chercher toute solution en cas de désaccord sur l'exécution ou l'interprétation du présent contrat. A défaut d'accord amiable, le différend pourra être porté devant le tribunal administratif territorialement compétent.

Fait à le

Le Président du Conseil Exécutif
De Corse

Le gérant de la SARL Azaé- A2micile

ANNEXE 1 : Cahier des charges

Le 20 mars 2018

JORF n°0097 du 24 avril 2016

Texte n°8

Décret n° 2016-502 du 22 avril 2016 relatif au cahier des charges national des services d'aide et d'accompagnement à domicile et modifiant le code de l'action sociale et des familles

NOR: AFSA1531629D

Publics concernés : services d'aide et d'accompagnement à domicile.

Objet : détermination du cahier des charges national des services d'aide et d'accompagnement à domicile et définition des services qui assurent des activités d'aide au bénéfice de familles fragiles.

Entrée en vigueur : le présent décret entre en vigueur le 1er juillet 2016 .

Notice : le présent décret fixe, sous la forme d'un cahier des charges, les conditions techniques minimales d'organisation et de fonctionnement applicables aux services d'aide et d'accompagnement à domicile autorisés, qui interviennent auprès des personnes âgées de plus de 60 ans, des personnes handicapées et des familles fragiles, pour des actions liées aux actes essentiels de la vie, au soutien à domicile, à la préservation ou la restauration de l'autonomie dans l'exercice des activités de la vie quotidienne et au maintien ou au développement des activités sociales et des liens avec l'entourage. Il précise également la définition des services assurant des activités d'aide personnelle à domicile ou d'aide à la mobilité dans l'environnement de proximité au bénéfice de familles fragiles.

Références : le présent décret est pris pour l'application des articles 47 et 48 de la loi n° 2015-1776 du 28 décembre 2015 relative à l'adaptation de la société au vieillissement. Les dispositions du code de l'action sociale et des familles modifiées par le présent décret peuvent être consultées, dans leur rédaction issue de cette modification, sur le site Légifrance (<http://www.legifrance.gouv.fr>).

Le Premier ministre,
Sur le rapport de la ministre des affaires sociales et de la santé,
Vu le code de l'action sociale et des familles, notamment ses articles L. 311-4, L. 312-1 et L. 313-1-3 ;
Vu le code de la consommation ;
Vu le code de la santé publique, notamment son article L. 1110-4 ;
Vu le code du travail, notamment son article L. 7232-1 ;
Vu la loi n° 2015-1776 du 28 décembre 2015 relative à l'adaptation de la société au vieillissement, notamment ses articles 47 et 48 ;
Vu l'avis du Conseil national d'évaluation des normes en date du 7 janvier 2016 ;
Vu l'avis du Comité national des retraités et des personnes âgées en date du 15 janvier 2016 ;
Vu l'avis du Comité national de l'organisation sanitaire et sociale en date du 26 janvier 2016,

Décrète :

Art. 1er - L'article D. 311 du code de l'action sociale et des familles est ainsi modifié :

- 1° Au premier alinéa du I, après la référence : « 12° », sont insérés les mots : « et 16° » ;
- 2° Le dernier alinéa du II est complété par une phrase ainsi rédigée : « Lorsqu'il est établi dans les services d'aide et d'accompagnement à domicile mentionnés aux 6°, 7° ou 16° du I de l'article L. 312-1, il est contresigné par la personne accueillie ou son représentant légal. » ;
- 3° Il est complété par un alinéa ainsi rédigé :
« X.-Par dérogation aux VI et VIII du présent article, lorsque le document individuel de prise en charge est établi par un service d'aide et d'accompagnement à domicile mentionné aux 6°, 7° ou 16° du I de l'article L. 312-1, il comporte l'énoncé des prestations mentionnées aux 1°, 2° et 4° du V du présent article et son annexe relative aux tarifs généraux et aux conditions de facturation de chaque prestation du service a un caractère contractuel. »

Art. 2 - L'article D. 312-6 du code de l'action sociale et des familles est ainsi modifié :

- 1° Au premier alinéa, les mots : « agréés au titre de l'article L. 129-1 du code du travail, qui interviennent auprès des personnes mentionnées à l'article D. 312-1, » sont supprimés ;
- 2° Au cinquième alinéa, les mots : « des prestations de services ménagers et » sont supprimés ;
- 3° Au sixième alinéa, après les mots : « auxiliaires de vie sociale », sont insérés les mots : « ou des accompagnants éducatifs et sociaux ».

Art. 3 - Le sous-paragraphe 2 du paragraphe 1er de la sous-section 1 de la section 1 du chapitre II du titre Ier du livre III du code de l'action sociale et des familles est complété par un article ainsi rédigé :

« *Art. D. 312-6-1.*-Les services mentionnés au 16° du I de l'article L. 312-1 exercent des activités d'aide personnelle à domicile pour le soutien ou l'accompagnement de familles qui, sans relever d'une intervention au titre du 1° ou du 8° du I du même article, rencontrent une difficulté temporaire de nature à mettre en péril leur autonomie, leur équilibre et leur maintien dans l'environnement social. Cet accompagnement vise, prioritairement, à soutenir la fonction parentale ainsi qu'à faciliter les relations entre parents et enfants et, subsidiairement, à créer les conditions favorables à l'autonomie et à l'insertion. »

Art. 4 - I.- Au début de la sous-section 2 de la section 1 du chapitre II du titre Ier du livre III du code de l'action sociale et des familles, il est inséré un article ainsi rédigé :

« *Art. D. 312-10-0-1.*-Les conditions techniques minimales d'organisation et de fonctionnement des services d'aide et d'accompagnement à domicile mentionnés aux 1°, 6°, 7° et 16° du I de l'article L. 312-1 sont définies dans le cahier des charges figurant à l'annexe 3-0 du présent code. »

II.- L'annexe au présent décret constitue l'annexe 3-0 du code de l'action sociale et des familles (partie réglementaire).

Art. 5 - Les professionnels chargés de la direction d'un ou plusieurs services réputés autorisés en vertu du VI de l'article 47 ou du IV de l'article 48 de la loi du 28 décembre 2015 susvisée, en fonction à la date de publication du présent décret, qui ne justifient pas des qualifications prévues aux articles D. 312-176-6 à D. 312-176-8 et D. 312-176-10 du code de l'action sociale et des familles, disposent d'un délai de dix ans pour obtenir ces qualifications.

Lorsqu'ils ne justifient pas de l'ancienneté de trois ans nécessaire pour s'engager dans un parcours de validation des acquis de l'expérience à la date de publication du présent décret, le délai mentionné à l'alinéa précédent est augmenté de la durée d'expérience manquante.

Art. 6 - Le présent décret entre en vigueur au 1er juillet 2016.

Toutefois, l'autorité compétente pour l'application de l'article L. 7232-1 du code du travail demeure saisie des demandes d'agrément en cours d'instruction à cette date formées par des services d'aide à domicile exerçant les activités prévues à l'article D. 312-6-1 du code de l'action sociale et des familles créé par le présent décret. Lorsqu'un agrément leur est accordé à l'issue de cette instruction, il emporte application des dispositions du III de l'article 48 de la loi du 28 décembre 2015 susvisée.

Art. 7 - La ministre des affaires sociales et de la santé, le ministre de l'aménagement du territoire, de la ruralité et des collectivités territoriales, le ministre de l'intérieur, la ministre des familles, de l'enfance et des droits des femmes, la secrétaire d'Etat chargée des personnes handicapées et de la lutte contre l'exclusion et la secrétaire d'Etat chargée des personnes âgées et de l'autonomie sont chargés, chacun en ce qui le concerne, de l'exécution du présent décret, qui sera publié au Journal officiel de la République française.

Fait le 22 avril 2016.

MANUEL VALLS

Par le Premier ministre :

*La ministre des affaires sociales
et de la santé,*
MARISOL TOURAINE

*Le ministre de l'aménagement du territoire,
de la ruralité et des collectivités territoriales,*
JEAN-MICHEL BAYLET

Le ministre de l'intérieur,
BERNARD CAZENEUVE

*La ministre des familles,
de l'enfance
et des droits des femmes,*
LAURENCE ROSSIGNOL

*La secrétaire d'Etat
chargée des personnes handicapées
et de la lutte contre l'exclusion,*
SEGOLENE NEUVILLE

*La secrétaire d'Etat
chargée des personnes âgées
et de l'autonomie,*
PASCALE BOISTARD

ANNEXE 3-0

CAHIER DES CHARGES DÉFINISSANT LES CONDITIONS TECHNIQUES MINIMALES
D'ORGANISATION ET DE FONCTIONNEMENT DES SERVICES D'AIDE ET D'ACCOMPAGNEMENT À
DOMICILE MENTIONNÉS AUX 10, 60, 70 ET 160 DE L'ARTICLE L. 312-1

I. - Objectifs du cahier des charges national

Le présent cahier des charges national définit les conditions techniques minimales d'organisation et de fonctionnement applicables aux services d'aide et d'accompagnement à domicile relevant des 1°, 6°, 7° ou 16° du I de l'article L. 312-1 du code de l'action sociale et des familles.

Ces services sont en outre soumis à l'ensemble des dispositions générales du code de l'action sociale et des familles relatives aux services sociaux et médico-sociaux.

II. - Lexique

Les termes employés dans le présent cahier des charges renvoient aux définitions suivantes :

- le « gestionnaire » désigne la personne détentrice de l'autorisation du service d'aide et d'accompagnement à domicile autorisé qui fournit les prestations au profit des personnes accompagnées en mode prestataire ;
- la « personne accompagnée » désigne la personne physique qui bénéficie du service d'aide et d'accompagnement à domicile mis en place ;
- le « proche aidant » est la personne mentionnée à l'article L. 113-1-3 du code de l'action sociale et des familles désignée par la personne accompagnée ;
- l'« encadrant » désigne la personne physique qui assure le suivi et l'animation technique des intervenants auprès de la personne accompagnée et en vue d'apporter une réponse globale et individuelle au regard de ses attentes et besoins. L'encadrement peut être assuré par une ou plusieurs personnes ;
- les « intervenants » désignent les salariés du gestionnaire. Ils interviennent au domicile de la personne accompagnée ;
- le « contrat » désigne le document individuel de prise en charge ou le contrat conclu entre la personne accompagnée et le service.

Les activités relevant des services d'aide et d'accompagnement à domicile mentionnés au I se caractérisent, conformément aux articles D. 312-6 et D. 312-6-1 du code de l'action sociale et des familles, par des interventions liées au soutien à domicile, à la préservation ou la restauration de l'autonomie dans l'exercice des activités de la vie quotidienne et au maintien et au développement des activités sociales et des liens avec l'entourage, notamment par des aides à la mobilité, effectuées auprès d'un public vulnérable en raison de son âge, de son état de santé, de son handicap, de sa situation familiale ou de difficultés temporaires, à son domicile ou à partir de son domicile.

III. - Cadre général de l'intervention du service d'aide et d'accompagnement à domicile

3.1. Le gestionnaire et les intervenants établissent une relation de confiance et de dialogue avec la personne accompagnée et son entourage familial et social, ils respectent l'intimité des personnes et des familles, leur choix de vie, leur espace privé, leurs biens et la confidentialité des informations reçues. Le partage d'informations strictement nécessaires au suivi social ou médico-social s'exerce dans les conditions prévues par l'article L. 1110-4 du code de la santé publique ou l'article L. 226-2-2 du code de l'action sociale et des familles.

3.2. Le gestionnaire garantit aux personnes accompagnées auprès desquelles il intervient l'exercice des droits et libertés individuels, conformément à l'article L. 311-3 du code de l'action sociale et des familles.

3.3. L'exercice de ces activités nécessite de connaître le contexte local. En conséquence, le gestionnaire doit connaître le contexte social et médico-social local correspondant au public auquel il s'adresse, afin de situer l'action de ses services en complémentarité et en coordination avec les autres intervenants et dispositifs, en cohérence avec le projet du service concerné.

3.4. Le gestionnaire et le conseil départemental qui s'engagent dans une démarche de contractualisation peuvent conclure le contrat pluriannuel d'objectifs et de moyens dont les mentions sont prévues à l'article L. 313-11-1 du code de l'action sociale et des familles.

3.5. Les prescriptions de ce cahier des charges constituent des conditions techniques minimales d'organisation et de fonctionnement que le gestionnaire met en œuvre selon ses propres choix d'organisation. Le gestionnaire répond au présent cahier des charges soit en assumant avec ses moyens propres l'intégralité

de la prestation, soit en s'associant avec d'autres structures pour y parvenir. Il lui appartient de définir et de mettre en œuvre les modalités d'organisation, d'encadrement et de coordination des interventions de façon à assurer une prestation de qualité, de la maintenir dans le temps et d'en justifier l'effectivité dans le cadre des contrôles et procédures prévus à cet effet.

IV. - Accompagnement de la personne

4.1. Accueil et information de la personne accompagnée.

4.1.1. Le gestionnaire dispose, sur la zone d'intervention du service, en propre ou de manière mutualisée, de locaux adaptés à l'accueil du public et permettant de garantir la confidentialité des échanges. Il offre un accueil physique et téléphonique cohérent avec son offre de service et, au minimum, un accueil physique de deux demi-journées par semaine, à date et heure fixes. L'amplitude horaire minimale par demi-journée est de trois heures.

4.1.2. L'accueil téléphonique est personnalisé et assuré au minimum 5 jours sur 7, sur une plage horaire de 7 heures par jour. Le gestionnaire met à la disposition de la personne accompagnée au moins un numéro d'appel pour l'ensemble des prestations proposées localement. Une procédure de gestion des messages téléphoniques est mise en place.

4.1.3. Le gestionnaire satisfait à l'ensemble des obligations d'information préalable du consommateur sur les prestations de services à la personne, telles que définies dans l'arrêté mentionné à l'article L. 113-3 du code de la consommation.

Au titre de l'obligation générale d'information, le gestionnaire met à disposition de la personne accompagnée, sur le lieu d'accueil et sur son site internet lorsqu'il existe, la liste de chacune des prestations qu'il propose et la catégorie dont elle relève en application de la réglementation.

4.1.4. Au titre de l'information sur les prix, en complément de l'affichage prévu par l'arrêté du 3 décembre 1987, le gestionnaire indique le détail des frais annexes éventuels, le taux horaire ou le prix forfaitaire (hors taxe et toutes taxes comprises). Le cas échéant, la mention d'un avantage fiscal est clairement définie et détachée du prix.

4.1.5. Le gestionnaire remet gratuitement un devis pour les prestations, ou ensemble de prestations, dont le prix mensuel est supérieur ou égal à 100 euros (toutes taxes comprises), ou, quel que soit le prix des prestations, à la demande de la personne accompagnée. Cette information est affichée de façon lisible et visible dans le lieu d'accueil. Le devis comporte les mentions obligatoires définies dans l'arrêté mentionné à l'article L. 113-3 du code de la consommation.

4.1.6. Le gestionnaire met en outre à disposition du public une information relative aux financements auxquels il est susceptible d'avoir droit, aux démarches à effectuer pour les obtenir, ainsi qu'aux recours possibles en cas de litige. Cette documentation est distincte du livret d'accueil.

4.1.7. Les 4.1.4 et 4.1.5 ne s'appliquent pas aux services d'aide et d'accompagnement à domicile mentionnés au 1° du I de l'article L. 312-1 du code de l'action sociale et des familles.

4.2. Analyse de la demande et proposition à la personne accompagnée d'une intervention individualisée.

I. - Pour les services d'aide et d'accompagnement à domicile relevant du 6° ou 7° du I de l'article L. 312-1 du code de l'action sociale et des familles.

4.2.1. Un projet individualisé d'aide et d'accompagnement est élaboré avec la personne accompagnée à partir d'une évaluation globale et individualisée de la demande et des besoins de la personne accompagnée.

L'analyse de la demande prend en compte la demande directe de la personne accompagnée et, le cas échéant, de son proche aidant, notamment lorsque la personne accompagnée n'est pas en mesure d'exprimer ses besoins, ainsi que l'évaluation réalisée par l'équipe médico-sociale du conseil départemental ou la maison départementale des personnes handicapées (MDPH).

Cette analyse s'articule avec les plans d'aide ou de compensation déjà élaborés par les équipes spécialisées mentionnées aux articles L. 232-3 et L. 146-8 du code de l'action sociale et des familles ou du plan d'aide défini par un ou à la demande des financeurs de la prestation (conseil départemental, caisse de retraite, caisse d'allocations familiales, assurances, mutuelles, etc.) si la personne accompagnée souhaite solliciter leur aide.

4.2.2. Dans tous les cas, le gestionnaire détermine si la prestation attendue est en adéquation avec les compétences et les moyens qu'il peut mettre en œuvre. Lorsque le gestionnaire n'est pas en capacité de répondre à la demande de la personne accompagnée, il lui en fait connaître les raisons et l'oriente vers une structure plus adaptée en substitution ou en complément.

4.2.3. Le gestionnaire fait connaître à la personne accompagnée et à son proche aidant les financements auxquels il est susceptible d'avoir droit et les démarches à effectuer pour les obtenir.

II. - Pour les services d'aide et d'accompagnement à domicile relevant du 1° ou 16° du I de l'article L. 312-1 du code de l'action sociale et des familles.

4.2.4. Les services peuvent intervenir à la demande des familles ou d'intervenants de services sociaux. Les demandes, lorsqu'elles viennent des familles, sont formulées directement auprès des services.

4.2.5. Dans le cadre de l'aide sociale à l'enfance :

- la demande est à l'initiative d'un service médico-social ou de la personne qui assure la charge effective de l'enfant ;

- la décision d'intervention est prise par le président du conseil départemental.

4.2.6. L'évaluation préalable de la situation familiale est effectuée par :

- le service d'aide à domicile lorsque la demande émane des parents ou lorsqu'il s'agit d'une demande à la suite d'une prescription médicale ;
- un travailleur social, ou conjointement avec le service d'aide et d'accompagnement à domicile désigné par le service de l'aide sociale à l'enfance.

Les objectifs de l'intervention sont déterminés avec les parents. Ils s'inscrivent, dans le cas de l'aide sociale à l'enfance, dans le projet pour l'enfant, qui doit être formalisé.

4.2.7. Pour l'ensemble des services mentionnés aux I et II du point 4.2, la proposition d'intervention prend en compte, le cas échéant, les modalités de coordination avec d'éventuelles autres interventions, notamment dans le cadre d'un service polyvalent d'aide et soins à domicile. A cette fin, le gestionnaire recueille par tous moyens les informations utiles auprès de la personne accompagnée ou de son proche aidant.

4.3. Information et consentement de la personne accompagnée.

4.3.1. Le gestionnaire remet, lors de la signature du contrat, un livret d'accueil dans les conditions prévues au L. 311-4 du code de l'action sociale et des familles, sous forme papier, à chaque personne accompagnée ou à son représentant légal.

Le livret d'accueil est régulièrement mis à jour en tant que de besoin. Il comporte au minimum les informations suivantes :

- le nom, le statut, les coordonnées de la personne morale et la référence d'autorisation ;
- les coordonnées du ou des lieux d'accueil, les jours et les heures d'ouverture ;
- les principales prestations proposées, leurs tarifs avant déduction d'aide et les conventionnements ;
- les périodes d'intervention et les conditions générales de remplacement des intervenants en cas d'absence ;
- les recours possibles, en cas de litige, à une procédure de médiation conventionnelle ou à tout autre mode alternatif de règlement des différends, en application des dispositions de l'article L. 133-4 du code de la consommation et, pour les prestations destinées aux personnes âgées, aux personnes handicapées ou aux familles fragiles, la liste des personnes qualifiées prévue à l'article L. 311-5 du code de l'action sociale et des familles à laquelle la personne accompagnée peut avoir recours en cas de conflit ;
- la possibilité de recourir à une personne de confiance en application des dispositions de l'article L. 311-5-1 du code de l'action sociale et des familles, au cas où la personne accompagnée rencontre des difficultés dans la connaissance et la compréhension de ses droits, ou si elle le souhaite, pour l'accompagner dans ses démarches ;
- les coordonnées des services du président du conseil départemental territorialement compétent.

Les tarifs des prestations proposées avant déduction d'aide et les conventionnements peuvent figurer dans un document annexe joint au livret d'accueil à condition que celui-ci précise que ce document est remis avec le livret.

4.3.2. Toute prestation donne lieu à l'établissement d'un contrat écrit dont un exemplaire est remis à la personne accompagnée et qui précise la durée, la fréquence, le type, le prix de la prestation avant toute prise en charge. Lorsque cette information est disponible, l'estimation du montant restant à charge de la personne accompagnée est jointe au contrat initial.

La facture fait apparaître un relevé précis des consommations. Dans tous les cas, la formalisation de l'accord de la personne accompagnée sur la prestation proposée et ses modalités est nécessaire. Cet accord est recueilli dans le cadre du contrat avant l'intervention, à l'exception des cas d'urgence avérée. Dans ces derniers cas, le recueil de l'accord du proche aidant est recherché dans la mesure du possible.

4.3.3. Dans le cadre d'une contractualisation hors établissement, le gestionnaire se conforme à l'ensemble des dispositions prévues au code de la consommation. Il fournit notamment à la personne accompagnée, conformément à l'article L. 121-18 du code de la consommation, les informations relatives aux prestations proposées. Le contrat est conforme aux exigences de l'article L. 121-18-1 du code de la consommation et comprend notamment un bordereau de rétractation, dont les conditions de présentation et les mentions sont précisées en annexe de l'article R. 121-1 du même code. La personne accompagnée dispose d'un droit de rétractation de quatorze jours à compter du lendemain du jour de la signature du contrat conclu entre la personne accompagnée et le gestionnaire, dans les conditions prévues aux articles L. 121-21 et suivants du code de la consommation. Durant ce délai de quatorze jours, conformément à l'article L. 121-21-7 du même code, l'exercice du droit de rétractation met automatiquement fin au contrat sans frais pour le consommateur autres que ceux prévus aux articles L. 121-21-3 à L. 121-21-5 du même code.

Par exception, les dispositions de l'article L. 121-18-2 du code de la consommation qui interdisent tout paiement ou contrepartie avant un délai de sept jours ne s'appliquent pas aux souscriptions à domicile proposées par les services ayant pour objet la fourniture des prestations d'aide à domicile sous forme de contrats à exécution successive. Pour ceux-ci, tout paiement ou contrepartie dans ce délai de sept jours crée, pour la personne accompagnée, un droit de résiliation du contrat à tout moment et sans préavis, frais ou indemnité et un droit au remboursement, dans un délai de quinze jours, des sommes versées au prorata de la durée du contrat restant à courir.

4.3.4. Le gestionnaire ou l'encadrant s'assure de la bonne information des intervenants sur les besoins spécifiques de la personne accompagnée avant toute intervention. Il vérifie la bonne compréhension du

protocole d'intervention (consignes, tâches à accomplir...).

4.3.5. A l'exception de la première phrase du 4.3.1, les dispositions précédentes ne s'appliquent pas aux services d'aide et d'accompagnement à domicile mentionnés au 1° du I de l'article L. 312-1 du code de l'action sociale et des familles.

4.4. Réaliser l'intervention.

4.4.1. La personne accompagnée est informée de l'identité des intervenants. Elle peut identifier l'intervenant grâce à un signe de reconnaissance adapté à la situation (badge, carte professionnelle...).

4.4.2. Les horaires d'intervention et le contenu de la prestation définis préalablement sont respectés. Les conditions et modalités de changements éventuels des horaires d'intervention et évolution des prestations initialement définies sont contractuellement précisées. La personne accompagnée et, sous réserve de son accord, le proche aidant qu'elle a désigné sont informés de ces changements éventuels des horaires d'intervention et évolution des prestations initialement définies. En tout état de cause, les modifications des modalités de mise en œuvre du service ne peuvent être imposées au bénéficiaire unilatéralement par le gestionnaire.

4.4.3. Pour les prestations régulières réalisées au domicile de la personne accompagnée un cahier de liaison, ou un système équivalent, est tenu à jour et utilisé dans les conditions prévues par l'article L. 1110-4 du code de la santé publique. Ce support d'information est utilisable par tous les acteurs et consultable pour les informations qu'ils ont à connaître.

4.4.4. Le gestionnaire établit une facturation claire et détaillée et une attestation fiscale annuelle, conformément aux articles D. 7233-1 à D. 7233-4 du code du travail. Cette facture est délivrée avant paiement conformément à l'arrêté du 17 mars 2015 relatif à l'information sur les prestations de services à la personne.

4.4.5. Pour les services d'aide et d'accompagnement à domicile mentionnés aux 1° du I de l'article L. 312-1 du code de l'action sociale et des familles, les paragraphes 4.4.3 et 4.4.4 ne s'appliquent pas.

4.5. Suivi de l'intervention.

4.5.1. Le gestionnaire désigne un interlocuteur au sein de la structure, chargé du suivi de chacune des prestations. Il communique son nom à la personne accompagnée.

4.5.2. Le gestionnaire met en place un dispositif de suivi individualisé des prestations en accord avec la personne accompagnée. Il s'appuie à cette fin sur tous les éléments utiles tels que les retours des intervenants et du proche aidant. La situation de la personne accompagnée fait l'objet d'un réexamen au moins une fois par an afin de réactualiser l'intervention si nécessaire. Les conditions et modalités de réactualisation doivent être contractuellement définies.

4.5.3. Sans préjudice de l'application des dispositions de l'article L. 226-2-1 du code de l'action sociale et des familles :

1° Les intervenants font remonter les événements importants et les informations préoccupantes concernant la personne accompagnée. Le gestionnaire définit les modalités d'association des intervenants à la coordination avec les autres intervenants et aux réflexions entraînant des modifications d'intervention ;

2° Le gestionnaire organise le traitement des réclamations, tient à jour leur historique et gère les éventuels conflits entre les intervenants et les personnes accompagnées. Pour les prestations concernant une personne accompagnée âgée, une personne handicapée ou une famille fragile, en cas de conflit non résolu avec le gestionnaire, la personne accompagnée peut faire appel, pour l'aider à faire valoir ses droits, à une personne qualifiée qu'il choisit sur la liste prévue à l'article L. 311-5 du code de l'action sociale et des familles annexée au livret d'accueil ;

3° Le gestionnaire met en place un dispositif de traitement des situations de maltraitance. Lorsqu'il a connaissance d'une telle situation, il transmet un signalement aux autorités compétentes, en particulier au président du conseil départemental ou au responsable désigné par lui et en informe la personne accompagnée ou son proche aidant.

V. - Organisation et fonctionnement interne du service d'aide et d'accompagnement à domicile

5.1. Recrutement et qualification du personnel.

5.1.1. Pour réaliser ses missions, le gestionnaire doit s'assurer de disposer de compétences qui permettent de garantir la qualité de la prestation rendue, assurant ainsi, personnellement ou avec des salariés, les trois fonctions suivantes :

- la fonction de direction est généralement remplie par le gestionnaire ou son représentant. Elle comprend notamment la mise en œuvre et l'évaluation des prescriptions du présent cahier des charges national et justifie des qualifications prévues aux articles D. 312-176-6 à D. 312-176-8 et D. 312-176-10 du code de l'action sociale et des familles ;
- la fonction d'encadrement qui comprend :
 - l'évaluation globale et individuelle de la personne accompagnée ;
 - la proposition d'intervention au regard de ses attentes et besoins ;
 - le suivi des situations, l'animation et l'organisation du travail en équipe ;
- la fonction d'intervenant auprès des personnes accompagnées.

Les compétences attendues des professionnels doivent permettre un accompagnement personnalisé et adapté.

Le gestionnaire ou son représentant doit remplir les conditions de qualification indiquées au point 5.1.3 lorsqu'il assure directement les fonctions d'encadrant dans un département.

5.1.2. S'il dispose de salariés, le gestionnaire s'assure des aptitudes des candidats à l'embauche à exercer les emplois proposés et il organise à cette fin le processus de recrutement.

5.1.3. L'encadrant est :

- soit titulaire d'une certification professionnelle au minimum de niveau IV inscrite au répertoire national des certifications professionnelles, dans les secteurs sanitaire, médico-social, social ;
- soit titulaire d'une certification professionnelle dans les secteurs sanitaire, médico-social, social ou des services à la personne au minimum de niveau V, inscrite au répertoire national des certifications professionnelles et justifie d'actions de formation ou d'accompagnement en cours ;
- soit dispose en tant qu'encadrant d'un service, d'une expérience professionnelle de trois ans dans le secteur sanitaire, médico-social ou social ;
- soit dispose d'une expérience professionnelle de trois ans dans le secteur sanitaire, médico-social, social, de ressources humaines ou adaptée de services à la personne et justifie d'actions de formation ou d'accompagnement en cours ou effectuées dans une perspective de certification professionnelle ;
- soit bénéficie d'une formation en alternance pour obtenir une certification professionnelle de niveau IV inscrite au répertoire national des certifications professionnelles, dans les secteurs sanitaire, médico-social, social.

5.1.4. Les intervenants sont :

1° Pour les services d'aide et d'accompagnement à domicile relevant du 6° ou 7° du I de l'article L. 312-1 du code de l'action sociale et des familles :

- soit titulaires d'une certification (diplôme ou titre), au minimum de niveau V, ou certificat de qualification professionnelle inscrit au répertoire national des certifications professionnelles attestant de compétences dans le secteur sanitaire médico-social, social ;
- soit disposent d'une expérience professionnelle de trois ans dans le domaine sanitaire, médico-social ou social ;
- soit bénéficient d'une formation diplômante ou au minimum d'une formation d'adaptation à l'emploi dans les six mois suivant l'embauche ;
- soit bénéficient d'une formation en alternance, ou ont suivi une formation qualifiante dans le domaine sanitaire médico-social ou social.

2° Pour les services d'aide et d'accompagnement à domicile relevant du 1° ou 16° du I de l'article L. 312-1 du code de l'action sociale et des familles :

- soit titulaires du diplôme d'Etat de technicien de l'intervention sociale et familiale ou d'une certification équivalente au minimum de niveau IV inscrite au répertoire national des certifications professionnelles, attestant de compétences dans les secteurs sanitaire, médico-social, social ;
- pour les autres intervenants, soit titulaires d'un diplôme de niveau V dans le secteur médico-social ou social, d'un certificat de qualification professionnelle inscrit au répertoire national des certifications professionnelles, attestant de compétences dans les secteurs sanitaire, médico-social, social, ou suivant une formation permettant l'obtention d'une telle qualification.

5.1.5. Dans le cadre du processus de recrutement, chaque candidat est reçu physiquement par le gestionnaire ou par l'encadrant pour un entretien d'embauche, sur la base d'une fiche de poste correspondant à l'emploi à pourvoir, permettant d'apprécier ses motivations, ses compétences et aptitudes, sa qualification et son expérience professionnelle.

5.2. Sensibilisation et formation des personnels dans leurs pratiques professionnelles.

5.2.1. Les intervenants sont soutenus et accompagnés dans leur pratique professionnelle par différents moyens tels que la formation, les réunions d'échanges de pratiques, les entretiens individuels.

5.2.2. Le gestionnaire propose en faveur des salariés de la structure :

- des actions de sensibilisation aux problématiques de santé au travail telles que les risques professionnels ;
- des réunions d'information et d'échanges notamment sur les bonnes pratiques, le respect de la déontologie ;
- des actions de formation permettant une meilleure qualification des salariés et une valorisation des parcours professionnels.

5.2.3. Le gestionnaire met en œuvre des actions de prévention de la maltraitance et de promotion de la bientraitance en organisant a minima une formation des encadrants et des intervenants.

5.2.4. Le gestionnaire informe les intervenants et les encadrants qu'il leur est interdit de recevoir toute délégation de pouvoirs sur les avoirs, biens ou droits, toute donation, tout dépôt de fonds, de valeur ou de bijoux.

5.3. Continuité et coordination des interventions.

5.3.1. Le gestionnaire dispose de locaux en propre ou mutualisés adaptés à la coordination des prestations et des personnels dans le respect des conditions prévues au point 4.1.1.

5.3.2. Le gestionnaire garantit la continuité des interventions. Les moyens en personnel de la structure ou son organisation avec d'autres structures autorisées permettent d'assurer les prestations auxquelles elle s'est engagée dans le cadre du contrat, même en cas d'indisponibilité de l'intervenant (maladie, congés...) et y compris, le cas échéant, les samedis, dimanches et jours fériés lorsque la structure s'y est engagée.

5.3.3. Le gestionnaire assure la bonne coordination des interventions en assurant lui-même ou, le cas échéant, en faisant assurer par une structure dûment autorisée, les activités prévues, conformément aux stipulations du contrat signé avec la personne accompagnée.

5.3.4. La personne accompagnée et le proche aidant qu'elle a désigné sont informés des conditions générales de remplacement. Le contrat précise ces conditions générales de remplacement, proposées en cas d'absence de l'intervenant habituel, y compris pendant les congés annuels. Dans le cas de personnes accompagnées nécessitant un accompagnement continu pour leur maintien à domicile, ce remplacement est organisé sans délai.

5.3.5. Pour les prestations destinées aux personnes âgées, aux personnes handicapées ou aux familles fragiles assurées par les services d'aide et d'accompagnement à domicile auxquels s'applique le présent cahier des charges national, le gestionnaire se donne les moyens de répondre aux situations d'urgence, notamment en organisant une permanence téléphonique durant les plages horaires de délivrance des services, le cas échéant par des moyens mutualisés avec d'autres organismes autorisés ou de téléassistance.

5.4. Amélioration de la prestation en continu.

5.4.1. Le gestionnaire tient à jour l'historique des interventions.

5.4.2. La personne morale comportant le cas échéant plusieurs établissements adhère à la charte nationale qualité des services à la personne.

5.4.3. Le gestionnaire procède au moins une fois par an à des contrôles internes portant sur l'application du cahier des charges national. Ces contrôles couvrent notamment la mise en œuvre de la charte nationale qualité.

5.4.4. Le gestionnaire fait procéder au moins une fois par an à une enquête auprès des personnes accompagnées sur leur perception de la qualité des interventions.

5.4.5. Le gestionnaire prend en compte les recommandations de bonnes pratiques professionnelles validées notamment par l'Agence nationale de l'évaluation et de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux (ANESM) lorsqu'il intervient auprès des personnes âgées, des personnes handicapées ou des familles fragiles.

VI. - Dispositions communautaires

6.1. Les personnes morales ressortissantes d'un autre Etat membre de l'Union européenne ou d'un autre Etat partie à l'accord sur l'Espace économique européen intervenant en libre prestation de services ne sont pas soumises à l'obligation d'accueil physique prévue au point 4.1.1 pour les prestations temporaires de courte durée destinées à des personnes âgées ou handicapées n'ayant pas leur résidence habituelle en France.

6.2. Les intervenants, les encadrants ou les référents ressortissantes d'un Etat membre de l'Union européenne ou d'un autre Etat partie à l'accord sur l'Espace économique européen sont soit titulaires d'une attestation de compétence soit d'un titre de formation délivré dans un Etat membre de l'Union européenne ou dans un autre Etat partie à l'accord sur l'Espace économique européen, par une autorité compétente désignée conformément aux dispositions en vigueur dans l'un de ces Etats, et certifiant leur préparation à l'exercice de la profession considérée. L'attestation de compétence doit avoir été délivrée sur la base soit d'une formation, soit d'un examen spécifique sans formation préalable, ou de l'exercice de la profession considérée dans l'un de ces Etats pendant trois années effectives.

6.3. Les dispositions de l'article L. 135-1 du code de la consommation concernant la protection du consommateur assurée par les dispositions prises par un autre Etat membre de l'Union européenne en matière de clauses abusives dans les contrats sont opposables aux contrats conclus entre la personne accompagnée et le service d'aide et d'accompagnement à domicile.

ANNEXE 2 : Objectifs qualité et performance : et plan d'action pour les atteindre

Plan d'actions

- ⇒ Fiche-action n°1 : Formaliser et actualiser l'ensemble des procédures
- ⇒ Fiche-action n°2 : Renforcer la qualité des prestations proposées
- ⇒ Fiche-action n°3 : Renforcer la qualité de la prise en charges (prévention de la perte d'autonomie)
- ⇒ Fiche-action n°4 : Soutenir les salariés et assurer la promotion professionnelle
- ⇒ Fiche-action n°5 : Engager une démarche structurante de modernisation et de professionnalisation : le parcours d'accès à l'emploi
- ⇒ Fiche-action n°6 : Inscrire le SAAD dans une démarche de partenariats avec les acteurs de l'aide à domicile
- ⇒ Fiche-action n°7 : Mettre en œuvre une démarche de modernisation et de professionnalisation des services d'aide à domicile : la télégestion
- ⇒ Fiche-action n°8 : Mettre en œuvre les bonnes pratiques partagées entre la collectivité et la Caisse Nationale de Solidarité pour l'Autonomie (CNSA), avec le soutien d'un fonds d'appui géré par la CNSA

Fiche-action n°1 : Formaliser et actualiser l'ensemble des procédures

Objectif	Formaliser et actualiser l'ensemble des procédures et documents réglementaires issus de la loi 2002-2 et de la loi ASV
Modalités	<ul style="list-style-type: none"> - les documents réglementaires et leur procédure d'utilisation livret d'accueil charte des droits et libertés de la personne accueillie modèle de document individuel de prise en charge règlement de fonctionnement projet de service méthode d'évaluation information de la personne accompagnée devis et contrat de prestation enquêtes de satisfaction suiti des réclamations actions correctives procédures pour favoriser l'homogénéité des pratiques (planning, astreintes, recrutement, gestion des remplacements, fiches de poste...) - les outils de communication (cahier de liaison, guide de l'intervention)
Indicateurs de suivi et d'évaluation	<ul style="list-style-type: none"> - Nombre de procédures réalisées dans la cible citée ci-dessus - Résultat de l'enquête annuelle de satisfaction - Pourcentage de clients APA/PCH disposant d'un cahier de liaison à leur domicile (objectif : 80 %) - Pourcentage des nouveaux intervenants formés au cahier de liaison (objectif : 80 %) - Réalisation des évaluations : Interne : le 09/09/2019 Externe : le 09/09/2021

Fiche-action n°2 : Renforcer la qualité des prestations proposées

<p>Objectif</p>	<p>Assurer des interventions de qualité pour les publics accompagnés par le service</p> <p>Favoriser la structuration territoriale de l'offre d'aide à domicile et la mise en œuvre de leur mission au service du public</p>
<p>Modalités</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Le SAAD s'engage à assurer la continuité de service 7 jours sur 7 et de 7h à 21h <ul style="list-style-type: none"> o Echéance : Dès la signature du CPOM - Le SAAD s'engage à ne refuser aucune demande d'intervention sur le territoire défini par le présent CPOM <ul style="list-style-type: none"> o Echéance : dès la signature du CPOM - Le SAAD s'engage à mettre en œuvre le plan d'aide détaillé dans le cadre de l'APA <ul style="list-style-type: none"> o Echéance : dès la finalisation du plan détaillé et son utilisation par les équipes médico-sociales - Le SAAD s'engage à améliorer le pilotage du service en généralisant le suivi des interventions d'aide à domicile via la <u>télégestion</u> (voir fiche action correspondante) et en assurant une remontée d'information mensuelle à la collectivité pour les activités d'accompagnement, intégrant un suivi <i>fin</i> de la nature des interventions réalisées (suivant les catégories d'intervention définies par le plan d'aide détaillé) - Echéance : dès la signature du CPOM et sur la durée du CPOM
<p>Indicateurs de suivi et d'évaluation</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Le nombre de demande d'intervention sur le territoire défini par le CPOM sur sa durée - Le nombre de plans d'aide détaillés mis en œuvre à partir des nouvelles prises en charges (voir indicateurs de suivi)

Fiche-action n° 3 : Renforcer la qualité de la prise en charges (prévention de la perte d'autonomie)

Objectif	Coordonner et appuyer les actions de prévention de la perte d'autonomie
Modalités	2 niveaux d'actions individuelles : <ul style="list-style-type: none"> - Repérage des situations à risque (Chute, dénutrition, malnutrition, isolement social, dépression...) - Identification des besoins en matière de prévention de la perte d'autonomie
Indicateurs de suivi et d'évaluation	<ul style="list-style-type: none"> - Outils de repérages des situations à risques mis en place - Nombre de situations à risque repérées
Moyens nécessaires	pour les actions individuelles : Aucun Pour le niveau collectif, des financements peuvent être attribués dans le cadre de la Conférence des financeurs sur des Appels à Initiatives
Calendrier prévisionnel	Durée du CPOM

Fiche-action n° 4 : Soutenir les salariés et assurer la promotion professionnelle

Objectif	Fidéliser le personnel du service et le soutenir dans ses pratiques
Modalités	<ul style="list-style-type: none"> - Le SAAD s'engage à proposer des séances d'analyse de la pratique professionnelle aux intervenants du SAAD, notamment ceux intervenant sur des situations complexes <ul style="list-style-type: none"> o Echéance : A compter de 2018 - Le SAAD s'engage à ajuster son taux de qualification aux profils des personnes accompagnées <ul style="list-style-type: none"> o Echéance : sur la durée du CPOM - Le SAAD s'engage à proposer des formations non qualifiantes aux professionnels du service pour diversifier leurs connaissances (formations thématiques, notamment sur, les écrits professionnels, le repérage des fragilités ou des pathologies spécifiques) et pour sécuriser leurs interventions (manutention, prévention des risques professionnels ...) <ul style="list-style-type: none"> o Echéance : sur la durée du CPOM
Indicateurs de suivi et d'évaluation	Volume annuel d'heures de formation (voir indicateurs de suivi - c)

Fiche-action n° 5 : Engager une démarche structurante de modernisation et de professionnalisation : le parcours d'accès à l'emploi

Objectif	<p>Dans le cadre d'un conventionnement pluriannuel avec la Caisse Nationale de Solidarité pour l'Autonomie (CNSA), cette initiative comprend notamment, une action dédiée à la réalisation d'une expérimentation, afin de permettre :</p> <ul style="list-style-type: none"> - de conjuguer les problématiques rencontrées par les Services d'Accompagnement et d'Aide à Domicile (SAAD) en matière de recrutement d'un personnel qualifié, avec les difficultés d'accès à l'emploi des demandeurs d'emploi et/ou des bénéficiaires du RSA. - de faire face aux difficultés de recrutement habituellement rencontrées, en favorisant l'emploi de personnels formés aux métiers de l'aide et de l'accompagnement à domicile.
Modalités	<p>Les stagiaires qui intégreront ce parcours, au titre de l'année 2018, suivront une formation au cours de laquelle ils pourront acquérir un socle de connaissance de base, sur le métier d'aide à domicile et bénéficier de stages en immersion et/ou de tutorat. Ces stagiaires pourront ainsi devenir des « candidats repérés » lorsqu'ils postuleront sur des offres d'emploi au sein d'un SAAD.</p>
Indicateurs de suivi et d'évaluation	<ul style="list-style-type: none"> - Nombre de stagiaires - Nombre de personnes recrutées à l'issue du parcours d'accès - Types de contrats (CDD/CDI)

Fiche-action n° 6 : Inscrire le SAAD dans une démarche de partenariats avec les acteurs de l'aide à domicile

Objectif	<p>Renforcer la visibilité de l'offre et faciliter l'accès à l'offre pour les publics en difficulté Améliorer la prise en charge des résidents, inscrire la structure dans le cadre de partenariats</p>
Modalités	<ul style="list-style-type: none"> - Organisation de temps de présentation du SAAD en partenariat avec le CLIC.....MAIA - Réseaux gérontologiques... <p>Participation à ce réseau, en favorisant la connaissance des dispositifs spécifiques de prise en charge de maladies liées au grand âge, type Alzheimer.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Formaliser des conventions
Indicateurs de suivi et d'évaluation	<ul style="list-style-type: none"> -Nombre de conventions établies et signées -Nombre d'actions menées

Fiche-action n°7 : Mettre en œuvre une démarche de modernisation et de professionnalisation des services d'aide à domicile : la télégestion

<p>Objectif</p>	<p>Le SAAD s'engage :</p> <ul style="list-style-type: none"> - à améliorer le pilotage du service en généralisant le suivi des interventions d'aide à domicile, via la télégestion - à répondre aux objectifs suivants : <ul style="list-style-type: none"> - Amélioration de l'organisation interne - Réalisation de gains d'efficience - Amélioration du service rendu aux bénéficiaires <p>(convention du 22/11/2017)</p>
<p>Modalités</p>	<p>Le système de télégestion utilisé par le Service d'Aide à Domicile doit être interfacé avec la plateforme départementale de télégestion.</p> <p>Le Service d'Aide à Domicile s'engage également à réaliser des échanges de données réguliers et permanents, via la plateforme départementale de télégestion. Le format des fichiers transmis, ainsi que le type de données échangées, ont fait l'objet d'un travail préalable et ont été déterminés conjointement par les deux parties. Les données échangées s'inscrivent dans le cadre du référentiel ESPADOM.</p> <p>L'échange de données, entre le Service d'Aide à Domicile et la collectivité, via la plate-forme de télégestion, concerne les quatre flux suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Plans d'aide des bénéficiaires - Trames brutes de pointage - Trames nettes de pointage - Facturation <p>Une périodicité de transmission sera définie pour chaque flux, sachant qu'elle pourra être amenée à évoluer, si cela s'avère nécessaire.</p> <p>La collecte des données de télégestion (pointage) se fera exclusivement au domicile des bénéficiaires, à l'aide d'une carte individuelle, sous forme d'autocollant, non détachable.</p>
<p>Indicateurs de suivi et d'évaluation</p>	<ul style="list-style-type: none"> - la nature des interventions réalisées (suivant les catégories d'intervention définies par le plan d'aide détaillé) - cf. articles 6 et 7 de la convention du 22/11/2017
<p>Moyens nécessaires</p>	<p>Aide au démarrage cf. article 5 de la convention du 22/11/2017</p>

Fiche-action n° 8 : Mettre en œuvre les bonnes pratiques partagées entre La collectivité et la Caisse Nationale de Solidarité pour l'Autonomie (CNSA), avec le soutien d'un fonds d'appui géré par la CNSA

<p>Objectif</p>	<p>Afin d'améliorer la qualité de la prise en charge à domicile des personnes âgées et handicapées, la collectivité s'est engagée dans le développement des bonnes pratiques par les SAAD, en cohérence avec les orientations fixées par le guide d'appui aux bonnes pratiques, publié par le Ministère des affaires sociales, à savoir :</p> <ul style="list-style-type: none"> -le libre-choix de la personne et la qualité de l'information ; -le « juste tarif » ; -les conditions de travail des professionnels et l'organisation des services. <p>La collectivité et la CNSA ont signé une convention relative au développement de ces bonnes pratiques, dans le cadre du fonds d'appui national qui y est dédié.</p> <p>C'est dans ce cadre, que le SAAD s'engage :</p> <ul style="list-style-type: none"> - à participer au développement des bonnes pratiques qui doivent permettre une amélioration de la qualité des prises en charge à domicile. - à mettre en œuvre les bonnes pratiques suivantes : <p><i>Conformément au guide des bonnes pratiques, le Département s'engage à :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> o Améliorer la qualité de service, en mettant notamment en place un plan d'aide détaillé dans le cadre d'une coordination entre les services de Département et les SAAD ; o Favoriser le maintien à domicile et améliorer la qualité de service en assurant la continuité de prise en charge à domicile (soirées, nuits, week-ends et jours fériés) ; o Garantir un maillage territorial efficient permettant d'assurer la même qualité de prise en charge sur l'ensemble du territoire, y compris en zone rurale ou de montagne. Le libre choix des personnes aidées sera renforcé en permettant le choix entre au moins 2 SAAD ; o Apporter une veille renforcée auprès des personnes particulièrement isolées et/ou précaires en situation de grande fragilité.
<p>Modalités :</p>	<p>Le versement interviendra en deux temps :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Un acompte de 50% à la signature du CPOM - Le solde (50%) après transmission d'un bilan intermédiaire
<p>Indicateurs de suivi et d'évaluation</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Nombre d'heures d'intervention le week-end - Nombre d'heures d'intervention la nuit - Nombre d'heures d'intervention les jours fériés - Nombre de bénéficiaires ayant une intervention en week-end et/ou jours fériés et/ou soirées - Nombre de personnes particulièrement isolées et/ ou précaires repérées et accompagnées - A Compléter bilan au terme des 3 ans
<p>Moyens nécessaires</p>	<p>Dans le cadre du fonds d'appui attribué par la CNSA à la collectivité, un montant de 18 000 euros est affecté au développement des bonnes pratiques.</p>
<p>Calendrier prévisionnel</p>	<p>Durée du CPOM</p>

ANNEXE 3 : Liste des documents à fournir

a) Indicateurs de suivi à compléter par le service et à transmettre au 30 avril de n+1 (voir document EXCEL à compléter)

Type d'indicateur	Eléments observés	Modalité de calcul
Taux de qualification des ETP d'intervenants à domicile	Catégorie A ou agent à domicile sans qualification en lien avec le secteur	Nombre d'ETP sans qualification / Nombre d'ETP total d'intervenants
	Catégorie B ou employés à domicile avec un diplôme du secteur hors DEAVS	Nombre d'ETP avec diplôme mais hors DEAVS / Nombre d'ETP total d'intervenants
	Catégorie C ou auxiliaire de vie sociale (avec diplôme DEAVS)	Nombre d'ETP avec DEAVS / Nombre d'ETP total d'intervenants
Type d'indicateur	Eléments observés	Modalité de calcul
Taux d'encadrement	Taux d'encadrement de proximité	Nombre d'agents d'intervention (nombre de professionnels et non pas nombre d'ETP) / Nombre d'ETP de responsable de secteur et d'assistant de planning (tout poste d'encadrement de proximité)
		Nombre d'heures facturées / Nombre d'ETP de responsable de secteur et d'assistant de planning (tout poste d'encadrement de proximité)
	Taux d'encadrement global	Nombre d'heures facturées / Nombre d'ETP totaux hors intervention (tout personnel hors intervenant)
Type d'indicateur	Eléments observés	Modalité de calcul
Taux de facturation	Part des heures facturées sur les heures rémunérées	Nombre d'heures rémunérées non facturées (auxquelles sont retranchées les heures de maladie, maternité, congés payés) / Nombre d'heures facturées
	Poids des temps de trajet	Nombre d'heures relatives aux trajets / Nombre d'ETP de personnel intervenant
	Poids des temps de formation	Nombre d'heures relatives aux formations / Nombre d'ETP de personnel intervenant
	Poids des temps de coordination, organisation du travail, animation de la vie institutionnelle	Nombre d'heures relatives aux temps de coordination et organisation du travail / Nombre d'ETP de personnel intervenant
Type d'indicateur	Eléments observés	Modalité de calcul
Taux de réalisation des plans d'aide accordés	APA	Nombre d'heures réalisées/nombre d'heures prévues pour les bénéficiaires de l'APA
	PCH	Nombre d'heures réalisées/nombre d'heures prévues pour les bénéficiaires de la PCH

ANNEXE 4 : Copie de la convention d'habilitation à l'aide sociale du service prestataire

CONTRAT PLURIANNUEL D'OBJECTIFS ET DE MOYENS (CPOM)

Entre :

Les deux personnes morales parties au contrat sont ici identifiées, avec leurs représentants :

- 1) La Collectivité de Corse, représentée par le Président du Conseil Exécutif, M. Gilles Simeoni,

D'une part,

- 2) Le Service d'Aide et d'Accompagnement à Domicile «I CAPI BIANCHI» représenté par la présidente, Mme Julie BARTOLI, dont le siège social est situé 1, rue du Purgatoire à Sartène.

D'autre part,

Visas et références juridiques

- Vu la loi du 29 décembre 2015 relative à l'adaptation de la société au vieillissement, et notamment son article 46 et suivants,
- Vu le décret n°2016-502 du 22 avril 2016 relatif au cahier des charges national des services d'aide et d'accompagnement à domicile et modifiant le code de l'action sociale et des familles,
- Vu le décret n°2016-210 du 26 février 2016 relatif à la revalorisation et à l'amélioration de l'allocation personnalisée d'autonomie,
- Vu le décret n°2003-1010 du 22 octobre 2003 relatif à la gestion budgétaire, comptable et financière, et aux modalités de financement et de tarification des établissements et services sociaux et médico-sociaux mentionnés au I de l'article L312-1 du code de l'action sociale et des familles,
- Vu le Code Général des Collectivités Territoriales, et notamment les articles L 4421-1, L. 4421-2 et L.4422-25 ;
- Vu le Code de l'Action Sociale et des Familles (CASF) dans sa partie législative (article L 313-11), et particulièrement les articles relatifs à la structure concernée et aux CPOM (articles R 314-39 à R 314-43-1),
- Vu le CASF dans sa partie réglementaire, et notamment ses articles liés au CPOM,
- Vu la circulaire N°DGAS/SD5B/2007/111 du 26 mars 2007 relative aux problématiques afférentes à la mise en œuvre de la pluri-annualité budgétaire et à la dotation globalisée commune à plusieurs établissements et services sociaux et médico-sociaux dans le cadre d'un contrat d'objectifs et de moyens,
- Vu la circulaire N° DGAS/SD5B/2007/412 du 21 novembre 2007 proposant une méthodologie de gestion des enveloppes de crédits limitatifs dans les établissements et services sociaux et médico-sociaux relevant de l'article R314-1 du code de l'action sociale et des familles,
- Vu la circulaire n° DGCS/SD5C/2013/300 du 25 juillet 2013 relative à la mise en œuvre du contrat pluriannuel d'objectifs et de moyens prévu à l'article L. 313-11 du code de l'action sociale et des familles,
- Vu l'arrêté d'autorisation de création n°07-211 en date du 18/07/2007,
- Vu la convention entre la Caisse Nationale de Solidarité pour l'Autonomie (CNSA) et le Conseil Départemental de la Corse du Sud en date du 31/07/2017, relative au fonds d'appui aux bonnes pratiques dans le champ de l'aide à domicile,
- Vu la délibération n° 18/283 AC de l'Assemblée de Corse du 27 juillet 2018 autorisant le Président du Conseil Exécutif de Corse à signer le présent contrat pluriannuel d'objectifs et de moyens (CPOM).

Il a été convenu ce qui suit :

Article 1 – OBJET DU CONTRAT ET PERIMETRE

Le Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Moyens (CPOM) permet à la Collectivité de Corse de renforcer ses compétences en terme de pilotage territorial de la prise en charge à domicile des personnes en perte d'autonomie, de réguler l'offre sur le territoire et d'assurer la maîtrise de ses engagements financiers.

En contrepartie, le service prestataire est reconnu comme service médico-social, intervenant au domicile des personnes en perte d'autonomie, tout en lui donnant une lisibilité pluriannuelle.

Le présent contrat précise les missions et les obligations respectives des parties signataires, nécessaires à la réalisation des objectifs retenus.

Le présent contrat ne s'applique qu'aux activités financées par la Collectivité de Corse au titre des aides individuelles de solidarité, à savoir :

- L'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA)
- La Prestation Compensatrice de Handicap (PCH)
- Les services ménagers au titre de l'aide sociale
- La reconnaissance des activités d'aide personnelle à domicile pour le soutien ou l'accompagnement de familles « qui rencontrent une difficulté temporaire de nature à mettre en péril leur autonomie, leur équilibre et leur maintien dans l'environnement social », qui intègre les SAAD Familles, conventionnés par la CAF, au secteur social et médico-social (art.D.312-6 du CASF).

Article 2 – PRESENTATION DU SERVICE

- Présentation du service :
- Le service d'aide à domicile de l'association du Sartenais pour les Personnes Agées – I Capi Bianchi, a été créée le 1^{er} Octobre 1986, avec autonomie financière.
Son siège social est situé 1, rue du Purgatoire 20100 Sartène.
L'Association a le statut de la loi 1901 (à but non lucratif), elle a été déclarée le 11 Août 1983

Les services sont :

- Aide à domicile
- Services aux personnes âgées
- Services aux personnes handicapées
- Services aux personnes fragilisées

SIREN : 322 064 767

SIRET : 322 064 767 00021

- Chiffres-clés activité de l'année précédant la signature

	Nombre heures	Nombre de bénéficiaires
APA	33 630	
- Dont GIR 1	169	1
- Dont GIR 2	4111	11
- Dont GIR 3	9280	26
- Dont GIR 4	20070	108
TOTAL GMP		
PCH	4 130	11
Aide sociale	0	
Autres (caisses, mutuelle,...)	1343	11
Dont heures réalisées les Dimanches et jours fériés	0	0
Total Activité de l'année précédant la signature du CPOM	39 130	168

- Territoire géographique d'intervention couvert par le service l'année précédant le CPOM : Corse du Sud
- Liste des communes couvertes :

SARTENE / PROPRIANO / VIGGIANELLO / GROSSA / GRANACE / GIUNCHETO / FOCE-BILZESE
CARGIACA / BILIA / AULLENE

Article 3 – LES ENGAGEMENTS DES PARTIES

a) Les engagements de la Collectivité

La Collectivité de Corse s'engage à accompagner l'amélioration continue des services prestataires, ainsi que l'atteinte des exigences de performances et de qualité fixée par le présent CPOM.

b) Les engagements du service prestataire

- Le service prestataire s'engage à :
- Respecter le cahier des charges national fixant les conditions d'exercice des SAAD, publié par décret et les exigences départementales fixées dans le cahier des charges (cf. annexe 1) ;
- S'investir dans une démarche qualité d'amélioration de leurs prestations et d'actions contribuant, notamment, à la mise en œuvre de parcours répondant aux besoins des publics qu'ils accompagnent ;
- Mettre en œuvre les moyens nécessaires pour atteindre les objectifs de qualité et de performance fixés par le présent CPOM (cf. annexe 2) ;
- Réaliser un suivi annuel de l'activité du service, et des données relatives aux ressources humaines (cf. annexe 3 : liste des données à fournir à dans le cadre du contrôle du Budget Prévisionnel et du Compte Administratif et indicateurs de suivi à communiquer).

Article 4 – LA TARIFICATION

a) Les modalités de fixation des tarifs

La Collectivité de Corse s'engage à doter le service de moyens calculés par la tarification horaire (R. 314-3, R. 314-30, R. 314-34, R. 314-132, R. 314-133 du CASF), fixés par un arrêté annuel de tarification signé par le président du Conseil Exécutif de Corse. Ils sont déterminés sur la base de l'analyse du Budget Prévisionnel et après la procédure contradictoire.

b) Les modalités de versement :

Le service prestataire adressera une facturation mensuelle à la Collectivité de Corse, en fonction de l'activité réelle du service, en s'appuyant sur les données remontées des logiciels de télégestion le cas échéant. Le versement sera effectué sur la base de cette facturation mensuelle.

Article 5 - LA MISE EN ŒUVRE DU CONTRAT

a) Evaluation de la réalisation des objectifs

A l'issue de chaque campagne budgétaire, un bilan annuel doit être réalisé par le SAAD, concernant l'atteinte des objectifs de qualité et de performance. Chaque situation sera dûment justifiée. Au regard des éléments collectés *figurant dans chaque fiche action (annexe 2)*, les parties s'entendront sur les conséquences d'éventuelles difficultés rencontrées. La production de ce bilan d'étape annuel doit donner lieu à des discussions avec le service prestataire et à d'éventuelles renégociations des tarifs en cas de non-respect des objectifs et/ou de situations injustifiées.

b) La durée du CPOM

Ce contrat est conclu pour une durée de 3 ans. Il prend effet à partir du 1^{er} janvier 2018.

c) Conditions de résiliation

Le présent contrat prendra fin dans l'un ou l'autre cas suivant :

- Dénonciation par un ou plusieurs cocontractants avant son terme, en précisant les motifs ;
- Non-respect des règles tarifaires déterminées par la présente convention et ses avenants ;
- Suspension ou retrait de l'autorisation administrative ;
- Fermeture définitive de l'établissement (cessation d'activité).

La présente convention peut également être résiliée d'un commun accord entre les parties.

d) Modalité de dénonciation

Avant son terme, le contrat pourra être dénoncé à tout moment par l'un ou plusieurs des co-contractants.

La partie ou les parties souhaitant la dénonciation, saisissent les autres ou l'autre signataire (s), par lettre recommandée avec accusé de réception, en exposant ses motifs et prend fin après un délai de deux mois, à compter de la date de réception de la lettre recommandée.

Au terme de ce délai, l'établissement n'est plus susceptible d'assurer l'hébergement de personnes âgées dépendantes.

e) Le traitement des litiges

Les parties s'engagent à chercher toute solution en cas de désaccord sur l'exécution ou l'interprétation du présent contrat.

A défaut d'accord amiable, le différend pourra être porté devant le tribunal administratif territorialement compétent.

Fait à le

Le Président du Conseil Exécutif

De Corse

La Présidente de l'Association

I CAPI BIANCHI

ANNEXE 1 : Cahier des charges

Le 20 mars 2018

JORF n°0097 du 24 avril 2016

Texte n°8

Décret n° 2016-502 du 22 avril 2016 relatif au cahier des charges national des services d'aide et d'accompagnement à domicile et modifiant le code de l'action sociale et des familles

NOR: AFSA1531629D

Publics concernés : services d'aide et d'accompagnement à domicile.

Objet : détermination du cahier des charges national des services d'aide et d'accompagnement à domicile et définition des services qui assurent des activités d'aide au bénéfice de familles fragiles.

Entrée en vigueur : le présent décret entre en vigueur le 1er juillet 2016 .

Notice : le présent décret fixe, sous la forme d'un cahier des charges, les conditions techniques minimales d'organisation et de fonctionnement applicables aux services d'aide et d'accompagnement à domicile autorisés, qui interviennent auprès des personnes âgées de plus de 60 ans, des personnes handicapées et des familles fragiles, pour des actions liées aux actes essentiels de la vie, au soutien à domicile, à la préservation ou la restauration de l'autonomie dans l'exercice des activités de la vie quotidienne et au maintien ou au développement des activités sociales et des liens avec l'entourage.

Il précise également la définition des services assurant des activités d'aide personnelle à domicile ou d'aide à la mobilité dans l'environnement de proximité au bénéfice de familles fragiles.

Références : le présent décret est pris pour l'application des articles 47 et 48 de la loi n° 2015-1776 du 28 décembre 2015 relative à l'adaptation de la société au vieillissement. Les dispositions du code de l'action sociale et des familles modifiées par le présent décret peuvent être consultées, dans leur rédaction issue de cette modification, sur le site Légifrance (<http://www.legifrance.gouv.fr>).

Le Premier ministre,

Sur le rapport de la ministre des affaires sociales et de la santé,

Vu le code de l'action sociale et des familles, notamment ses articles L. 311-4, L. 312-1 et L. 313-1-3 ;

Vu le code de la consommation ;

Vu le code de la santé publique, notamment son article L. 1110-4 ;

Vu le code du travail, notamment son article L. 7232-1 ;

Vu la loi n° 2015-1776 du 28 décembre 2015 relative à l'adaptation de la société au vieillissement, notamment ses articles 47 et 48 ;

Vu l'avis du Conseil national d'évaluation des normes en date du 7 janvier 2016 ;

Vu l'avis du Comité national des retraités et des personnes âgées en date du 15 janvier 2016 ;

Vu l'avis du Comité national de l'organisation sanitaire et sociale en date du 26 janvier 2016,

Décète :

Art. 1er - L'article D. 311 du code de l'action sociale et des familles est ainsi modifié :

1° Au premier alinéa du I, après la référence : « 12° », sont insérés les mots : « et 16° » ;

2° Le dernier alinéa du II est complété par une phrase ainsi rédigée : « Lorsqu'il est établi dans les services d'aide et d'accompagnement à domicile mentionnés aux 6°, 7° ou 16° du I de l'article L. 312-1, il est contresigné par la personne accueillie ou son représentant légal. » ;

3° Il est complété par un alinéa ainsi rédigé :

« X.-Par dérogation aux VI et VIII du présent article, lorsque le document individuel de prise en charge est établi par un service d'aide et d'accompagnement à domicile mentionné aux 6°, 7° ou 16° du I de l'article L. 312-1, il comporte l'énoncé des prestations mentionnées aux 1°, 2° et 4° du V du présent article et son annexe relative aux tarifs généraux et aux conditions de facturation de chaque prestation du service a un caractère contractuel. »

Art. 2 - L'article D. 312-6 du code de l'action sociale et des familles est ainsi modifié :

1° Au premier alinéa, les mots : « agréés au titre de l'article L. 129-1 du code du travail, qui interviennent auprès des personnes mentionnées à l'article D. 312-1, » sont supprimés ;

2° Au cinquième alinéa, les mots : « des prestations de services ménagers et » sont supprimés ;

3° Au sixième alinéa, après les mots : « auxiliaires de vie sociale », sont insérés les mots : « ou des accompagnants éducatifs et sociaux ».

Art. 3 - Le sous-paragraphe 2 du paragraphe 1er de la sous-section 1 de la section 1 du chapitre II du titre Ier du livre III du code de l'action sociale et des familles est complété par un article ainsi rédigé :

« *Art. D. 312-6-1.*-Les services mentionnés au 16° du I de l'article L. 312-1 exercent des activités d'aide personnelle à domicile pour le soutien ou l'accompagnement de familles qui, sans relever d'une intervention au titre du 1° ou du 8° du I du même article, rencontrent une difficulté temporaire de nature à mettre en péril leur autonomie, leur équilibre et leur maintien dans l'environnement social. Cet accompagnement vise, prioritairement, à soutenir la fonction parentale ainsi qu'à faciliter les relations entre parents et enfants et, subsidiairement, à créer les conditions favorables à l'autonomie et à l'insertion. »

Art. 4 - I.-Au début de la sous-section 2 de la section 1 du chapitre II du titre Ier du livre III du code de l'action sociale et des familles, il est inséré un article ainsi rédigé :

« *Art. D. 312-10-0-1.*-Les conditions techniques minimales d'organisation et de fonctionnement des services d'aide et d'accompagnement à domicile mentionnés aux 1°, 6°, 7° et 16° du I de l'article L. 312-1 sont définies dans le cahier des charges figurant à l'annexe 3-0 du présent code. »

II.-L'annexe au présent décret constitue l'annexe 3-0 du code de l'action sociale et des familles (partie réglementaire).

Art. 5 - Les professionnels chargés de la direction d'un ou plusieurs services réputés autorisés en vertu du VI de l'article 47 ou du IV de l'article 48 de la loi du 28 décembre 2015 susvisée, en fonction à la date de publication du présent décret, qui ne justifient pas des qualifications prévues aux articles D. 312-176-6 à D. 312-176-8 et D. 312-176-10 du code de l'action sociale et des familles, disposent d'un délai de dix ans pour obtenir ces qualifications.

Lorsqu'ils ne justifient pas de l'ancienneté de trois ans nécessaire pour s'engager dans un parcours de validation des acquis de l'expérience à la date de publication du présent décret, le délai mentionné à l'alinéa précédent est augmenté de la durée d'expérience manquante.

Art. 6 - Le présent décret entre en vigueur au 1er juillet 2016.

Toutefois, l'autorité compétente pour l'application de l'article L. 7232-1 du code du travail demeure saisie des demandes d'agrément en cours d'instruction à cette date formées par des services d'aide à domicile exerçant les activités prévues à l'article D. 312-6-1 du code de l'action sociale et des familles créé par le présent décret. Lorsqu'un agrément leur est accordé à l'issue de cette instruction, il emporte application des dispositions du III de l'article 48 de la loi du 28 décembre 2015 susvisée.

Art. 7 - La ministre des affaires sociales et de la santé, le ministre de l'aménagement du territoire, de la ruralité et des collectivités territoriales, le ministre de l'intérieur, la ministre des familles, de l'enfance et des droits des femmes, la secrétaire d'Etat chargée des personnes handicapées et de la lutte contre l'exclusion et la secrétaire d'Etat chargée des personnes âgées et de l'autonomie sont chargés, chacun en ce qui le concerne, de l'exécution du présent décret, qui sera publié au Journal officiel de la République française.

Fait le 22 avril 2016.

MANUEL VALLS

Par le Premier ministre :

*La ministre des affaires sociales
et de la santé,*
MARISOL TOURAINÉ

*Le ministre de l'aménagement du territoire,
de la ruralité et des collectivités territoriales,*
JEAN-MICHEL BAYLET

Le ministre de l'intérieur,
BERNARD CAZENEUVE

*La ministre des familles,
de l'enfance
et des droits des femmes,*
LAURENCE ROSSIGNOL

*La secrétaire d'Etat
chargée des personnes handicapées
et de la lutte contre l'exclusion,*
SEGOLENE NEUVILLE

*La secrétaire d'Etat
chargée des personnes âgées
et de l'autonomie,*
PASCALE BOISTARD

CAHIER DES CHARGES DÉFINISSANT LES CONDITIONS TECHNIQUES MINIMALES
D'ORGANISATION ET DE FONCTIONNEMENT DES SERVICES D'AIDE ET D'ACCOMPAGNEMENT À
DOMICILE MENTIONNÉS AUX 10, 60, 70 ET 160 DE L'ARTICLE L. 312-1

I. - Objectifs du cahier des charges national

Le présent cahier des charges national définit les conditions techniques minimales d'organisation et de fonctionnement applicables aux services d'aide et d'accompagnement à domicile relevant des 1°, 6°, 7° ou 16° du I de l'article L. 312-1 du code de l'action sociale et des familles.

Ces services sont en outre soumis à l'ensemble des dispositions générales du code de l'action sociale et des familles relatives aux services sociaux et médico-sociaux.

II. - Lexique

Les termes employés dans le présent cahier des charges renvoient aux définitions suivantes :

- le « gestionnaire » désigne la personne détentrice de l'autorisation du service d'aide et d'accompagnement à domicile autorisé qui fournit les prestations au profit des personnes accompagnées en mode prestataire ;
- la « personne accompagnée » désigne la personne physique qui bénéficie du service d'aide et d'accompagnement à domicile mis en place ;
- le « proche aidant » est la personne mentionnée à l'article L. 113-1-3 du code de l'action sociale et des familles désignée par la personne accompagnée ;
- l'« encadrant » désigne la personne physique qui assure le suivi et l'animation technique des intervenants auprès de la personne accompagnée et en vue d'apporter une réponse globale et individuelle au regard de ses attentes et besoins. L'encadrement peut être assuré par une ou plusieurs personnes ;
- les « intervenants » désignent les salariés du gestionnaire. Ils interviennent au domicile de la personne accompagnée ;
- le « contrat » désigne le document individuel de prise en charge ou le contrat conclu entre la personne accompagnée et le service.

Les activités relevant des services d'aide et d'accompagnement à domicile mentionnés au I se caractérisent, conformément aux articles D. 312-6 et D. 312-6-1 du code de l'action sociale et des familles, par des interventions liées au soutien à domicile, à la préservation ou la restauration de l'autonomie dans l'exercice des activités de la vie quotidienne et au maintien et au développement des activités sociales et des liens avec l'entourage, notamment par des aides à la mobilité, effectuées auprès d'un public vulnérable en raison de son âge, de son état de santé, de son handicap, de sa situation familiale ou de difficultés temporaires, à son domicile ou à partir de son domicile.

III. - Cadre général de l'intervention du service d'aide et d'accompagnement à domicile

3.1. Le gestionnaire et les intervenants établissent une relation de confiance et de dialogue avec la personne accompagnée et son entourage familial et social, ils respectent l'intimité des personnes et des familles, leur choix de vie, leur espace privé, leurs biens et la confidentialité des informations reçues. Le partage d'informations strictement nécessaires au suivi social ou médico-social s'exerce dans les conditions prévues par l'article L. 1110-4 du code de la santé publique ou l'article L. 226-2-2 du code de l'action sociale et des familles.

3.2. Le gestionnaire garantit aux personnes accompagnées auprès desquelles il intervient l'exercice des droits et libertés individuels, conformément à l'article L. 311-3 du code de l'action sociale et des familles.

3.3. L'exercice de ces activités nécessite de connaître le contexte local. En conséquence, le gestionnaire doit connaître le contexte social et médico-social local correspondant au public auquel il s'adresse, afin de situer l'action de ses services en complémentarité et en coordination avec les autres intervenants et dispositifs, en cohérence avec le projet du service concerné.

3.4. Le gestionnaire et le conseil départemental qui s'engagent dans une démarche de contractualisation peuvent conclure le contrat pluriannuel d'objectifs et de moyens dont les mentions sont prévues à l'article L. 313-11-1 du code de l'action sociale et des familles.

3.5. Les prescriptions de ce cahier des charges constituent des conditions techniques minimales d'organisation et de fonctionnement que le gestionnaire met en œuvre selon ses propres choix d'organisation. Le gestionnaire répond au présent cahier des charges soit en assumant avec ses moyens propres l'intégralité de la prestation, soit en s'associant avec d'autres structures pour y parvenir. Il lui appartient de définir et de

mettre en œuvre les modalités d'organisation, d'encadrement et de coordination des interventions de façon à assurer une prestation de qualité, de la maintenir dans le temps et d'en justifier l'effectivité dans le cadre des contrôles et procédures prévus à cet effet.

IV. - Accompagnement de la personne

4.1. Accueil et information de la personne accompagnée.

4.1.1. Le gestionnaire dispose, sur la zone d'intervention du service, en propre ou de manière mutualisée, de locaux adaptés à l'accueil du public et permettant de garantir la confidentialité des échanges. Il offre un accueil physique et téléphonique cohérent avec son offre de service et, au minimum, un accueil physique de deux demi-journées par semaine, à date et heure fixes. L'amplitude horaire minimale par demi-journée est de trois heures.

4.1.2. L'accueil téléphonique est personnalisé et assuré au minimum 5 jours sur 7, sur une plage horaire de 7 heures par jour. Le gestionnaire met à la disposition de la personne accompagnée au moins un numéro d'appel pour l'ensemble des prestations proposées localement. Une procédure de gestion des messages téléphoniques est mise en place.

4.1.3. Le gestionnaire satisfait à l'ensemble des obligations d'information préalable du consommateur sur les prestations de services à la personne, telles que définies dans l'arrêté mentionné à l'article L. 113-3 du code de la consommation.

Au titre de l'obligation générale d'information, le gestionnaire met à disposition de la personne accompagnée, sur le lieu d'accueil et sur son site internet lorsqu'il existe, la liste de chacune des prestations qu'il propose et la catégorie dont elle relève en application de la réglementation.

4.1.4. Au titre de l'information sur les prix, en complément de l'affichage prévu par l'arrêté du 3 décembre 1987, le gestionnaire indique le détail des frais annexes éventuels, le taux horaire ou le prix forfaitaire (hors taxe et toutes taxes comprises). Le cas échéant, la mention d'un avantage fiscal est clairement définie et détachée du prix.

4.1.5. Le gestionnaire remet gratuitement un devis pour les prestations, ou ensemble de prestations, dont le prix mensuel est supérieur ou égal à 100 euros (toutes taxes comprises), ou, quel que soit le prix des prestations, à la demande de la personne accompagnée. Cette information est affichée de façon lisible et visible dans le lieu d'accueil. Le devis comporte les mentions obligatoires définies dans l'arrêté mentionné à l'article L. 113-3 du code de la consommation.

4.1.6. Le gestionnaire met en outre à disposition du public une information relative aux financements auxquels il est susceptible d'avoir droit, aux démarches à effectuer pour les obtenir, ainsi qu'aux recours possibles en cas de litige. Cette documentation est distincte du livret d'accueil.

4.1.7. Les 4.1.4 et 4.1.5 ne s'appliquent pas aux services d'aide et d'accompagnement à domicile mentionnés au 1° du I de l'article L. 312-1 du code de l'action sociale et des familles.

4.2. Analyse de la demande et proposition à la personne accompagnée d'une intervention individualisée.

I. - Pour les services d'aide et d'accompagnement à domicile relevant du 6° ou 7° du I de l'article L. 312-1 du code de l'action sociale et des familles.

4.2.1. Un projet individualisé d'aide et d'accompagnement est élaboré avec la personne accompagnée à partir d'une évaluation globale et individualisée de la demande et des besoins de la personne accompagnée.

L'analyse de la demande prend en compte la demande directe de la personne accompagnée et, le cas échéant, de son proche aidant, notamment lorsque la personne accompagnée n'est pas en mesure d'exprimer ses besoins, ainsi que l'évaluation réalisée par l'équipe médico-sociale du conseil départemental ou la maison départementale des personnes handicapées (MDPH).

Cette analyse s'articule avec les plans d'aide ou de compensation déjà élaborés par les équipes spécialisées mentionnées aux articles L. 232-3 et L. 146-8 du code de l'action sociale et des familles ou du plan d'aide défini par un ou à la demande des financeurs de la prestation (conseil départemental, caisse de retraite, caisse d'allocations familiales, assurances, mutuelles, etc.) si la personne accompagnée souhaite solliciter leur aide.

4.2.2. Dans tous les cas, le gestionnaire détermine si la prestation attendue est en adéquation avec les compétences et les moyens qu'il peut mettre en œuvre. Lorsque le gestionnaire n'est pas en capacité de répondre à la demande de la personne accompagnée, il lui en fait connaître les raisons et l'oriente vers une structure plus adaptée en substitution ou en complément.

4.2.3. Le gestionnaire fait connaître à la personne accompagnée et à son proche aidant les financements auxquels il est susceptible d'avoir droit et les démarches à effectuer pour les obtenir.

II. - Pour les services d'aide et d'accompagnement à domicile relevant du 1° ou 16° du I de l'article L. 312-1 du code de l'action sociale et des familles.

4.2.4. Les services peuvent intervenir à la demande des familles ou d'intervenants de services sociaux. Les demandes, lorsqu'elles viennent des familles, sont formulées directement auprès des services.

4.2.5. Dans le cadre de l'aide sociale à l'enfance :

- la demande est à l'initiative d'un service médico-social ou de la personne qui assure la charge effective de l'enfant ;

- la décision d'intervention est prise par le président du conseil départemental.

4.2.6. L'évaluation préalable de la situation familiale est effectuée par :

- le service d'aide à domicile lorsque la demande émane des parents ou lorsqu'il s'agit d'une demande à la suite d'une prescription médicale ;
- un travailleur social, ou conjointement avec le service d'aide et d'accompagnement à domicile désigné par le service de l'aide sociale à l'enfance.

Les objectifs de l'intervention sont déterminés avec les parents. Ils s'inscrivent, dans le cas de l'aide sociale à l'enfance, dans le projet pour l'enfant, qui doit être formalisé.

4.2.7. Pour l'ensemble des services mentionnés aux I et II du point 4.2, la proposition d'intervention prend en compte, le cas échéant, les modalités de coordination avec d'éventuelles autres interventions, notamment dans le cadre d'un service polyvalent d'aide et soins à domicile. A cette fin, le gestionnaire recueille par tous moyens les informations utiles auprès de la personne accompagnée ou de son proche aidant.

4.3. Information et consentement de la personne accompagnée.

4.3.1. Le gestionnaire remet, lors de la signature du contrat, un livret d'accueil dans les conditions prévues au L. 311-4 du code de l'action sociale et des familles, sous forme papier, à chaque personne accompagnée ou à son représentant légal.

Le livret d'accueil est régulièrement mis à jour en tant que de besoin. Il comporte au minimum les informations suivantes :

- le nom, le statut, les coordonnées de la personne morale et la référence d'autorisation ;
- les coordonnées du ou des lieux d'accueil, les jours et les heures d'ouverture ;
- les principales prestations proposées, leurs tarifs avant déduction d'aide et les conventionnements ;
- les périodes d'intervention et les conditions générales de remplacement des intervenants en cas d'absence ;
- les recours possibles, en cas de litige, à une procédure de médiation conventionnelle ou à tout autre mode alternatif de règlement des différends, en application des dispositions de l'article L. 133-4 du code de la consommation et, pour les prestations destinées aux personnes âgées, aux personnes handicapées ou aux familles fragiles, la liste des personnes qualifiées prévue à l'article L. 311-5 du code de l'action sociale et des familles à laquelle la personne accompagnée peut avoir recours en cas de conflit ;
- la possibilité de recourir à une personne de confiance en application des dispositions de l'article L. 311-5-1 du code de l'action sociale et des familles, au cas où la personne accompagnée rencontre des difficultés dans la connaissance et la compréhension de ses droits, ou si elle le souhaite, pour l'accompagner dans ses démarches ;
- les coordonnées des services du président du conseil départemental territorialement compétent.

Les tarifs des prestations proposées avant déduction d'aide et les conventionnements peuvent figurer dans un document annexe joint au livret d'accueil à condition que celui-ci précise que ce document est remis avec le livret.

4.3.2. Toute prestation donne lieu à l'établissement d'un contrat écrit dont un exemplaire est remis à la personne accompagnée et qui précise la durée, la fréquence, le type, le prix de la prestation avant toute prise en charge. Lorsque cette information est disponible, l'estimation du montant restant à charge de la personne accompagnée est jointe au contrat initial.

La facture fait apparaître un relevé précis des consommations. Dans tous les cas, la formalisation de l'accord de la personne accompagnée sur la prestation proposée et ses modalités est nécessaire. Cet accord est recueilli dans le cadre du contrat avant l'intervention, à l'exception des cas d'urgence avérée. Dans ces derniers cas, le recueil de l'accord du proche aidant est recherché dans la mesure du possible.

4.3.3. Dans le cadre d'une contractualisation hors établissement, le gestionnaire se conforme à l'ensemble des dispositions prévues au code de la consommation. Il fournit notamment à la personne accompagnée, conformément à l'article L. 121-18 du code de la consommation, les informations relatives aux prestations proposées. Le contrat est conforme aux exigences de l'article L. 121-18-1 du code de la consommation et comprend notamment un bordereau de rétractation, dont les conditions de présentation et les mentions sont précisées en annexe de l'article R. 121-1 du même code. La personne accompagnée dispose d'un droit de rétractation de quatorze jours à compter du lendemain du jour de la signature du contrat conclu entre la personne accompagnée et le gestionnaire, dans les conditions prévues aux articles L. 121-21 et suivants du code de la consommation. Durant ce délai de quatorze jours, conformément à l'article L. 121-21-7 du même code, l'exercice du droit de rétractation met automatiquement fin au contrat sans frais pour le consommateur autres que ceux prévus aux articles L. 121-21-3 à L. 121-21-5 du même code.

Par exception, les dispositions de l'article L. 121-18-2 du code de la consommation qui interdisent tout paiement ou contrepartie avant un délai de sept jours ne s'appliquent pas aux souscriptions à domicile proposées par les services ayant pour objet la fourniture des prestations d'aide à domicile sous forme de contrats à exécution successive. Pour ceux-ci, tout paiement ou contrepartie dans ce délai de sept jours crée, pour la personne accompagnée, un droit de résiliation du contrat à tout moment et sans préavis, frais ou indemnité et un droit au remboursement, dans un délai de quinze jours, des sommes versées au prorata de la durée du contrat restant à courir.

4.3.4. Le gestionnaire ou l'encadrant s'assure de la bonne information des intervenants sur les besoins

spécifiques de la personne accompagnée avant toute intervention. Il vérifie la bonne compréhension du protocole d'intervention (consignes, tâches à accomplir...).

4.3.5. A l'exception de la première phrase du 4.3.1, les dispositions précédentes ne s'appliquent pas aux services d'aide et d'accompagnement à domicile mentionnés au 1° du I de l'article L. 312-1 du code de l'action sociale et des familles.

4.4. Réaliser l'intervention.

4.4.1. La personne accompagnée est informée de l'identité des intervenants. Elle peut identifier l'intervenant grâce à un signe de reconnaissance adapté à la situation (badge, carte professionnelle...).

4.4.2. Les horaires d'intervention et le contenu de la prestation définis préalablement sont respectés. Les conditions et modalités de changements éventuels des horaires d'intervention et évolution des prestations initialement définies sont contractuellement précisées. La personne accompagnée et, sous réserve de son accord, le proche aidant qu'elle a désigné sont informés de ces changements éventuels des horaires d'intervention et évolution des prestations initialement définies. En tout état de cause, les modifications des modalités de mise en œuvre du service ne peuvent être imposées au bénéficiaire unilatéralement par le gestionnaire.

4.4.3. Pour les prestations régulières réalisées au domicile de la personne accompagnée un cahier de liaison, ou un système équivalent, est tenu à jour et utilisé dans les conditions prévues par l'article L. 1110-4 du code de la santé publique. Ce support d'information est utilisable par tous les acteurs et consultable pour les informations qu'ils ont à connaître.

4.4.4. Le gestionnaire établit une facturation claire et détaillée et une attestation fiscale annuelle, conformément aux articles D. 7233-1 à D. 7233-4 du code du travail. Cette facture est délivrée avant paiement conformément à l'arrêté du 17 mars 2015 relatif à l'information sur les prestations de services à la personne.

4.4.5. Pour les services d'aide et d'accompagnement à domicile mentionnés aux 1° du I de l'article L. 312-1 du code de l'action sociale et des familles, les paragraphes 4.4.3 et 4.4.4 ne s'appliquent pas.

4.5. Suivi de l'intervention.

4.5.1. Le gestionnaire désigne un interlocuteur au sein de la structure, chargé du suivi de chacune des prestations. Il communique son nom à la personne accompagnée.

4.5.2. Le gestionnaire met en place un dispositif de suivi individualisé des prestations en accord avec la personne accompagnée. Il s'appuie à cette fin sur tous les éléments utiles tels que les retours des intervenants et du proche aidant. La situation de la personne accompagnée fait l'objet d'un réexamen au moins une fois par an afin de réactualiser l'intervention si nécessaire. Les conditions et modalités de réactualisation doivent être contractuellement définies.

4.5.3. Sans préjudice de l'application des dispositions de l'article L. 226-2-1 du code de l'action sociale et des familles :

1° Les intervenants font remonter les événements importants et les informations préoccupantes concernant la personne accompagnée. Le gestionnaire définit les modalités d'association des intervenants à la coordination avec les autres intervenants et aux réflexions entraînant des modifications d'intervention ;

2° Le gestionnaire organise le traitement des réclamations, tient à jour leur historique et gère les éventuels conflits entre les intervenants et les personnes accompagnées. Pour les prestations concernant une personne accompagnée âgée, une personne handicapée ou une famille fragile, en cas de conflit non résolu avec le gestionnaire, la personne accompagnée peut faire appel, pour l'aider à faire valoir ses droits, à une personne qualifiée qu'il choisit sur la liste prévue à l'article L. 311-5 du code de l'action sociale et des familles annexée au livret d'accueil ;

3° Le gestionnaire met en place un dispositif de traitement des situations de maltraitance. Lorsqu'il a connaissance d'une telle situation, il transmet un signalement aux autorités compétentes, en particulier au président du conseil départemental ou au responsable désigné par lui et en informe la personne accompagnée ou son proche aidant.

V. - Organisation et fonctionnement interne du service d'aide et d'accompagnement à domicile

5.1. Recrutement et qualification du personnel.

5.1.1. Pour réaliser ses missions, le gestionnaire doit s'assurer de disposer de compétences qui permettent de garantir la qualité de la prestation rendue, assurant ainsi, personnellement ou avec des salariés, les trois fonctions suivantes :

- la fonction de direction est généralement remplie par le gestionnaire ou son représentant. Elle comprend notamment la mise en œuvre et l'évaluation des prescriptions du présent cahier des charges national et justifie des qualifications prévues aux articles D. 312-176-6 à D. 312-176-8 et D. 312-176-10 du code de l'action sociale et des familles ;
- la fonction d'encadrement qui comprend :
 - l'évaluation globale et individuelle de la personne accompagnée ;
 - la proposition d'intervention au regard de ses attentes et besoins ;

- le suivi des situations, l'animation et l'organisation du travail en équipe ;
- la fonction d'intervenant auprès des personnes accompagnées.

Les compétences attendues des professionnels doivent permettre un accompagnement personnalisé et adapté.

Le gestionnaire ou son représentant doit remplir les conditions de qualification indiquées au point 5.1.3 lorsqu'il assure directement les fonctions d'encadrant dans un département.

5.1.2. S'il dispose de salariés, le gestionnaire s'assure des aptitudes des candidats à l'embauche à exercer les emplois proposés et il organise à cette fin le processus de recrutement.

5.1.3. L'encadrant est :

- soit titulaire d'une certification professionnelle au minimum de niveau IV inscrite au répertoire national des certifications professionnelles, dans les secteurs sanitaire, médico-social, social ;
- soit titulaire d'une certification professionnelle dans les secteurs sanitaire, médico-social, social ou des services à la personne au minimum de niveau V, inscrite au répertoire national des certifications professionnelles et justifie d'actions de formation ou d'accompagnement en cours ;
- soit dispose en tant qu'encadrant d'un service, d'une expérience professionnelle de trois ans dans le secteur sanitaire, médico-social ou social ;
- soit dispose d'une expérience professionnelle de trois ans dans le secteur sanitaire, médico-social, social, de ressources humaines ou adaptée de services à la personne et justifie d'actions de formation ou d'accompagnement en cours ou effectuées dans une perspective de certification professionnelle ;
- soit bénéficie d'une formation en alternance pour obtenir une certification professionnelle de niveau IV inscrite au répertoire national des certifications professionnelles, dans les secteurs sanitaire, médico-social, social.

5.1.4. Les intervenants sont :

1° Pour les services d'aide et d'accompagnement à domicile relevant du 6° ou 7° du I de l'article L. 312-1 du code de l'action sociale et des familles :

- soit titulaires d'une certification (diplôme ou titre), au minimum de niveau V, ou certificat de qualification professionnelle inscrit au répertoire national des certifications professionnelles attestant de compétences dans le secteur sanitaire médico-social, social ;
- soit disposent d'une expérience professionnelle de trois ans dans le domaine sanitaire, médico-social ou social ;
- soit bénéficient d'une formation diplômante ou au minimum d'une formation d'adaptation à l'emploi dans les six mois suivant l'embauche ;
- soit bénéficient d'une formation en alternance, ou ont suivi une formation qualifiante dans le domaine sanitaire médico-social ou social.

2° Pour les services d'aide et d'accompagnement à domicile relevant du 1° ou 16° du I de l'article L. 312-1 du code de l'action sociale et des familles :

- soit titulaires du diplôme d'Etat de technicien de l'intervention sociale et familiale ou d'une certification équivalente au minimum de niveau IV inscrite au répertoire national des certifications professionnelles, attestant de compétences dans les secteurs sanitaire, médico-social, social ;
- pour les autres intervenants, soit titulaires d'un diplôme de niveau V dans le secteur médico-social ou social, d'un certificat de qualification professionnelle inscrit au répertoire national des certifications professionnelles, attestant de compétences dans les secteurs sanitaire, médico-social, social, ou suivant une formation permettant l'obtention d'une telle qualification.

5.1.5. Dans le cadre du processus de recrutement, chaque candidat est reçu physiquement par le gestionnaire ou par l'encadrant pour un entretien d'embauche, sur la base d'une fiche de poste correspondant à l'emploi à pourvoir, permettant d'apprécier ses motivations, ses compétences et aptitudes, sa qualification et son expérience professionnelle.

5.2. Sensibilisation et formation des personnels dans leurs pratiques professionnelles.

5.2.1. Les intervenants sont soutenus et accompagnés dans leur pratique professionnelle par différents moyens tels que la formation, les réunions d'échanges de pratiques, les entretiens individuels.

5.2.2. Le gestionnaire propose en faveur des salariés de la structure :

- des actions de sensibilisation aux problématiques de santé au travail telles que les risques professionnels ;
- des réunions d'information et d'échanges notamment sur les bonnes pratiques, le respect de la déontologie ;
- des actions de formation permettant une meilleure qualification des salariés et une valorisation des parcours professionnels.

5.2.3. Le gestionnaire met en œuvre des actions de prévention de la maltraitance et de promotion de la bientraitance en organisant a minima une formation des encadrants et des intervenants.

5.2.4. Le gestionnaire informe les intervenants et les encadrants qu'il leur est interdit de recevoir toute délégation de pouvoirs sur les avoirs, biens ou droits, toute donation, tout dépôt de fonds, de valeur ou de bijoux.

5.3. Continuité et coordination des interventions.

5.3.1. Le gestionnaire dispose de locaux en propre ou mutualisés adaptés à la coordination des prestations

et des personnels dans le respect des conditions prévues au point 4.1.1.

5.3.2. Le gestionnaire garantit la continuité des interventions. Les moyens en personnel de la structure ou son organisation avec d'autres structures autorisées permettent d'assurer les prestations auxquelles elle s'est engagée dans le cadre du contrat, même en cas d'indisponibilité de l'intervenant (maladie, congés...) et y compris, le cas échéant, les samedis, dimanches et jours fériés lorsque la structure s'y est engagée.

5.3.3. Le gestionnaire assure la bonne coordination des interventions en assurant lui-même ou, le cas échéant, en faisant assurer par une structure dûment autorisée, les activités prévues, conformément aux stipulations du contrat signé avec la personne accompagnée.

5.3.4. La personne accompagnée et le proche aidant qu'elle a désigné sont informés des conditions générales de remplacement. Le contrat précise ces conditions générales de remplacement, proposées en cas d'absence de l'intervenant habituel, y compris pendant les congés annuels. Dans le cas de personnes accompagnées nécessitant un accompagnement continu pour leur maintien à domicile, ce remplacement est organisé sans délai.

5.3.5. Pour les prestations destinées aux personnes âgées, aux personnes handicapées ou aux familles fragiles assurées par les services d'aide et d'accompagnement à domicile auxquels s'applique le présent cahier des charges national, le gestionnaire se donne les moyens de répondre aux situations d'urgence, notamment en organisant une permanence téléphonique durant les plages horaires de délivrance des services, le cas échéant par des moyens mutualisés avec d'autres organismes autorisés ou de téléassistance.

5.4. Amélioration de la prestation en continu.

5.4.1. Le gestionnaire tient à jour l'historique des interventions.

5.4.2. La personne morale comportant le cas échéant plusieurs établissements adhère à la charte nationale qualité des services à la personne.

5.4.3. Le gestionnaire procède au moins une fois par an à des contrôles internes portant sur l'application du cahier des charges national. Ces contrôles couvrent notamment la mise en œuvre de la charte nationale qualité.

5.4.4. Le gestionnaire fait procéder au moins une fois par an à une enquête auprès des personnes accompagnées sur leur perception de la qualité des interventions.

5.4.5. Le gestionnaire prend en compte les recommandations de bonnes pratiques professionnelles validées notamment par l'Agence nationale de l'évaluation et de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux (ANESM) lorsqu'il intervient auprès des personnes âgées, des personnes handicapées ou des familles fragiles.

VI. - Dispositions communautaires

6.1. Les personnes morales ressortissantes d'un autre Etat membre de l'Union européenne ou d'un autre Etat partie à l'accord sur l'Espace économique européen intervenant en libre prestation de services ne sont pas soumises à l'obligation d'accueil physique prévue au point 4.1.1 pour les prestations temporaires de courte durée destinées à des personnes âgées ou handicapées n'ayant pas leur résidence habituelle en France.

6.2. Les intervenants, les encadrants ou les référents ressortissantes d'un Etat membre de l'Union européenne ou d'un autre Etat partie à l'accord sur l'Espace économique européen sont soit titulaires d'une attestation de compétence soit d'un titre de formation délivré dans un Etat membre de l'Union européenne ou dans un autre Etat partie à l'accord sur l'Espace économique européen, par une autorité compétente désignée conformément aux dispositions en vigueur dans l'un de ces Etats, et certifiant leur préparation à l'exercice de la profession considérée. L'attestation de compétence doit avoir été délivrée sur la base soit d'une formation, soit d'un examen spécifique sans formation préalable, ou de l'exercice de la profession considérée dans l'un de ces Etats pendant trois années effectives.

6.3. Les dispositions de l'article L. 135-1 du code de la consommation concernant la protection du consommateur assurée par les dispositions prises par un autre Etat membre de l'Union européenne en matière de clauses abusives dans les contrats sont opposables aux contrats conclus entre la personne accompagnée et le service d'aide et d'accompagnement à domicile.

ANNEXE 2 : Objectifs qualité et performance et plan d'action pour les atteindre

Plan d'actions

- ⇒ Fiche-action n°1 : Suivre et évaluer le CPOM
- ⇒ Fiche-action n°2 : Formaliser et actualiser l'ensemble des procédures
- ⇒ Fiche-action n°3 : Renforcer la qualité des prestations proposées
- ⇒ Fiche-action n°4 : Renforcer la qualité de la prise en charges (prévention de la perte d'autonomie)
- ⇒ Fiche-action n°5 : Soutenir les salariés et assurer la promotion professionnelle
- ⇒ Fiche-action n°6 : Engager une démarche structurante de modernisation et de professionnalisation : le parcours d'accès à l'emploi
- ⇒ Fiche-action n°7 : Inscrire le SAAD dans une démarche de partenariats avec les acteurs de l'aide à domicile
- ⇒ Fiche-action n°8 : Mettre en œuvre une démarche de modernisation et de professionnalisation des services d'aide à domicile : la télégestion
- ⇒ Fiche-action n°9 : Mettre en œuvre les bonnes pratiques partagées entre la collectivité et la Caisse Nationale de Solidarité pour l'Autonomie (CNSA), avec le soutien d'un fonds d'appui géré par la CNSA.

Fiche-action n°1 : Suivre et évaluer le CPOM

Objectif	Assurer un suivi et une évaluation du CPOM
Modalités	<p>1- Développement des outils de gestion</p> <p>2- Transmission des éléments financiers</p> <p>Dans le cadre du dialogue de gestion, le service s'engage à transmettre aux autorités de tarification, les éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Transmission d'un budget prévisionnel au 31 octobre de l'année N-1 à travers l'outil TELEBP, - Procédure contradictoire, puis arrêté du tarif en février de l'année N, - Transmission des comptes administratifs de N-1 au 31 avril de N à travers l'outil TELECA et import CA, des comptes annuels de N-1 au 31 avril de N (bilan global/détaillé, compte de résultat global/détaillé, rapport du CAC, grand livre des comptes, rapport de gestion, procès-verbal de l'assemblée générale arrêtant les comptes, DADS, - Exploitation et arrêt des comptes annuels de N-1 en mai de N. <p>3- Transmission des données et des indicateurs d'activités</p> <p>Le SAAD s'engage à compléter annuellement le tableau des indicateurs de pilotage définis, dont la liste et les modalités de calcul sont annexées au présent CPOM (annexe 3 c).</p> <p>Le tableau sera communiqué au 30 avril de N+1, en même temps que les comptes annuels.</p>
Indicateurs de suivi et d'évaluation	<ul style="list-style-type: none"> - Complétude des outils TELECA / TELEBP (voir indicateurs de suivi - c) - Intégration du logiciel de paie et de facturation (voir indicateurs de suivi - c) - Qualité et exhaustivité des données et documents transmis - Respect des délais

Fiche-action n°2 : Formaliser et actualiser l'ensemble des procédures

Objectif	Formaliser et actualiser l'ensemble des procédures et documents réglementaires issus de la loi 2002-2 et de la loi ASV
Modalités	<ul style="list-style-type: none"> - les documents réglementaires et leur procédure d'utilisation livret d'accueil charte des droits et libertés de la personne accueillie modèle de document individuel de prise en charge règlement de fonctionnement projet de service méthode d'évaluation information de la personne accompagnée devis et contrat de prestation enquêtes de satisfaction suivi des réclamations actions correctives procédures pour favoriser l'homogénéité des pratiques (planning, astreintes, recrutement, gestion des remplacements, fiches de poste...) - les outils de communication (cahier de liaison, guide de l'intervention)
Indicateurs de suivi et d'évaluation	<ul style="list-style-type: none"> - Nombre de procédures réalisées dans la cible citée ci-dessus. - Résultat de l'enquête annuelle de satisfaction - Pourcentage de clients APA/PCH disposant d'un cahier de liaison à leur domicile (objectif %) : -APA 18.50 % -PCH 55% - Pourcentage des nouveaux intervenants formés au cahier de liaison 10 % - Réalisation des évaluations : Interne : le 10/07/2019 Externe : le 10/07/2020

Fiche-action n°3 : Renforcer la qualité des prestations proposées

<p>Objectif</p>	<p>Assurer des interventions de qualité pour les publics accompagnés par le service</p> <p>Favoriser la structuration territoriale de l'offre d'aide à domicile et la mise en œuvre de leur mission au service du public</p>
<p>Modalités</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Le SAAD s'engage à assurer la continuité de service 7 jours sur 7 et de 7h à 21h <ul style="list-style-type: none"> o Echéance : Dès la signature du CPOM - Le SAAD s'engage à ne refuser aucune demande d'intervention sur le territoire défini par le présent CPOM <ul style="list-style-type: none"> o Echéance : dès la signature du CPOM - Le SAAD s'engage à mettre en œuvre le plan d'aide détaillé dans le cadre de l'APA <ul style="list-style-type: none"> o Echéance : dès la finalisation du plan détaillé et son utilisation par les équipes médico-sociales - Le SAAD s'engage à améliorer le pilotage du service en généralisant le suivi des interventions d'aide à domicile via la <u>télégestion</u> (voir fiche action correspondante) et en assurant une remontée d'information mensuelle à la collectivité pour les activités d'accompagnement, intégrant un suivi <i>fin</i> de la nature des interventions réalisées (suivant les catégories d'intervention définies par le plan d'aide détaillé) <ul style="list-style-type: none"> o Echéance : dès la signature du CPOM et sur la durée du CPOM - Adaptation des heures d'interventions aux besoins des bénéficiaires - Développement des temps de réunions d'équipe et de coordination - Construction d'une stratégie de développement de l'activité
<p>Indicateurs de suivi et d'évaluation</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Le nombre de demande d'intervention sur le territoire défini par le CPOM sur sa durée - Le nombre de plans d'aide détaillés mis en œuvre à partir des nouvelles prises en charges (voir indicateurs de suivi - c) - Permettre des temps d'intervention plus courts (voir indicateurs de suivi - c) - Organisation régulière de réunions d'équipe et de temps de coordination (voir indicateurs de suivi - c) - Renforcer le partenariat avec les équipes médico-sociales pour favoriser les sollicitations du service - Déployer une offre d'aide aux familles pour diversifier l'activité du service

Fiche-action n°4 : Renforcer la qualité de la prise en charges (prévention de la perte d'autonomie)

Objectif	Coordonner et appuyer les actions de prévention de la perte d'autonomie
Modalités	2 niveaux d'actions individuelles: <ul style="list-style-type: none"> - Repérage des situations à risque (Chute, dénutrition, malnutrition, isolement social, dépression...) - Identification des besoins en matière de prévention de la perte d'autonomie
Indicateurs de suivi et d'évaluation	<ul style="list-style-type: none"> - Outils de repérages des situations à risques mis en place - Nombre de situations à risque repérées
Moyens nécessaires	pour les actions individuelles : Aucun Pour le niveau collectif, des financements peuvent être attribués dans le cadre de la Conférence des financeurs sur des Appels à Initiatives
Calendrier prévisionnel	Durée du CPOM

Fiche-action n°5 : Soutenir les salariés et assurer la promotion professionnelle

Objectif	Fidéliser le personnel du service et le soutenir dans ses pratiques
Modalités	<ul style="list-style-type: none"> - Le SAAD s'engage à développer l'attractivité du service pour les intervenants, à travers notamment, la prise en compte de la qualité de vie au travail. - ajuster son taux de qualification aux profils des personnes accompagnées - proposer des formations non qualifiantes aux professionnels du service, pour diversifier leurs connaissances (formations thématiques, notamment sur, les écrits professionnels, le repérage des fragilités ou des pathologies spécifiques) et pour sécuriser leurs interventions (manutention, prévention des risques professionnels ...) - Echéance : A compter de 2018 - Echéance : sur la durée du CPOM
Indicateurs de suivi et d'évaluation	<ul style="list-style-type: none"> - Evolution de la part des temps pleins pour les intervenants (voir indicateurs de suivi -c-), stabilisation ou augmentation de la quotité moyenne de temps de travail - Volume annuel d'heures de formation des intervenants (voir indicateurs de suivi -c-) - Plan de formation annuel - Mutualisation de la formation avec d'autres SAAD

Fiche-action n°6 : Engager une démarche structurante de modernisation et de professionnalisation : le parcours d'accès à l'emploi

Objectif	<p>Dans le cadre d'un conventionnement pluriannuel avec la Caisse Nationale de Solidarité pour l'Autonomie (CNSA), cette initiative comprend notamment, une action dédiée à la réalisation d'une expérimentation, afin de permettre :</p> <ul style="list-style-type: none"> - de conjuguer les problématiques rencontrées par les Services d'Accompagnement et d'Aide à Domicile (SAAD) en matière de recrutement d'un personnel qualifié avec les difficultés d'accès à l'emploi des demandeurs d'emploi et/ou des bénéficiaires du RSA. - de faire face aux difficultés de recrutement habituellement rencontrées, en favorisant l'emploi de personnels formés aux métiers de l'aide et de l'accompagnement à domicile.
Modalités	<p>Les stagiaires qui intégreront ce parcours, au titre de l'année 2018, suivront une formation au cours de laquelle ils pourront acquérir un socle de connaissance de base sur le métier d'aide à domicile et bénéficier de stages en immersion et/ou de tutorat.</p> <p>Ces stagiaires pourront ainsi devenir des « candidats repérés » lorsqu'ils postuleront sur des offres d'emploi au sein d'un SAAD.</p>
Indicateurs de suivi et d'évaluation	<ul style="list-style-type: none"> - Nombre de stagiaires - Nombre de personnes recrutées à l'issue du parcours d'accès - Types de contrats (CDD/CDI)

Fiche-action n°7 : Inscrire le SAAD dans une démarche de partenariats avec les acteurs de l'aide à domicile

Objectif	<p>Renforcer la visibilité de l'offre et faciliter l'accès à l'offre pour les publics en difficulté</p> <p>Améliorer la prise en charge des résidents, inscrire la structure dans le cadre de partenariats</p>
Modalités	<ul style="list-style-type: none"> - Organisation de temps de présentation du SAAD en partenariat avec le CLIC.....MAIA hôpital de Sartène - Réseaux gérontologiques... <p>Participation à ce réseau en favorisant la connaissance des dispositifs spécifiques de prise en charge de maladies liées au grand âge type Alzheimer.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Formaliser des conventions
Indicateurs de suivi et d'évaluation	<ul style="list-style-type: none"> - Nombre de conventions établies et signées - Nombre d'actions menées

Fiche-action n°8 : Mettre en œuvre une démarche de modernisation et de professionnalisation des services d'aide à domicile : la télégestion

Objectif	<p>Le SAAD s'engage :</p> <ul style="list-style-type: none"> - à améliorer le pilotage du service en généralisant le suivi des interventions d'aide à domicile via la télégestion - à répondre aux objectifs suivants : <p>Amélioration de l'organisation interne</p> <p>Réalisation de gains d'efficience</p> <p>Amélioration du service rendu aux bénéficiaires</p> <p>(convention du 08/11/2017)</p>
Modalités	<p>Le système de télégestion utilisé par le Service d'Aide à Domicile doit être interfacé avec la plateforme départementale de télégestion.</p> <p>Le Service d'Aide à Domicile s'engage également à réaliser des échanges de données réguliers et permanents, via la plateforme départementale de télégestion. Le format des fichiers transmis ainsi que le type de données échangées, ont fait l'objet d'un travail préalable et ont été déterminés conjointement par les deux parties. Les données échangées s'inscrivent dans le cadre du référentiel ESPPADOM.</p> <p>L'échange de données, entre le Service d'Aide à Domicile et la collectivité via la plate-forme de télégestion, concerne les quatre flux suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Plans d'aide des bénéficiaires - Trames brutes de pointage - Trames nettes de pointage - Facturation <p>Une périodicité de transmission sera définie pour chaque flux, sachant qu'elle pourra être amenée à évoluer, si cela s'avère nécessaire.</p> <p>La collecte des données de télégestion (pointage) se fera exclusivement au domicile des bénéficiaires, à l'aide d'une carte individuelle, sous forme d'autocollant, non détachable.</p>
Indicateurs de suivi et d'évaluation	<ul style="list-style-type: none"> - la nature des interventions réalisées (suivant les catégories d'intervention définies par le plan d'aide détaillé) - cf. article 4 de la convention du 08/11/2017
Moyens nécessaires	<p>Aide au démarrage cf. article 5 de la convention du 08/11/2017</p>

Fiche-action n°9 : Mettre en œuvre les bonnes pratiques partagées entre La collectivité et la Caisse Nationale de Solidarité pour l'Autonomie (CNSA), avec le soutien d'un fonds d'appui géré par la CNSA

<p align="center">Objectif</p>	<p>Afin d'améliorer la qualité de la prise en charge à domicile des personnes âgées et handicapées, la collectivité s'est engagée dans le développement des bonnes pratiques par les SAAD, en cohérence avec les orientations fixées par le guide d'appui aux bonnes pratiques, publié par le Ministère des affaires sociales, à savoir :</p> <ul style="list-style-type: none"> -le libre-choix de la personne et la qualité de l'information ; -le « juste tarif » ; -les conditions de travail des professionnels et l'organisation des services. <p>La collectivité et la CNSA ont signé une convention relative au développement de ces bonnes pratiques, dans le cadre du fonds d'appui national qui y est dédié.</p> <p>C'est dans ce cadre, que le SAAD s'engage :</p> <ul style="list-style-type: none"> - à participer au développement des bonnes pratiques qui doivent permettre une amélioration de la qualité des prises en charge à domicile. - à mettre en œuvre les bonnes pratiques suivantes : <p><i>Conformément au guide des bonnes pratiques, le Département s'engage à :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> o <i>Améliorer la qualité de service, en mettant notamment en place un plan d'aide détaillé dans le cadre d'une coordination entre les services de Département et les SAAD ;</i> o <i>Favoriser le maintien à domicile et améliorer la qualité de service en assurant la continuité de prise en charge à domicile (soirées, nuits, week-ends et jours fériés) ;</i> o <i>Garantir un maillage territorial efficient permettant d'assurer la même qualité de prise en charge sur l'ensemble du territoire, y compris en zone rurale ou de montagne. Le libre choix des personnes aidées sera renforcé en permettant le choix entre au moins 2 SAAD ;</i> o <i>Apporter une veille renforcée auprès des personnes particulièrement isolées et/ou précaires en situation de grande fragilité.</i>
<p align="center">Modalités</p>	<p>Le versement interviendra en deux temps :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Un acompte de 50% à la signature du CPOM - Le solde (50%), après transmission d'un bilan intermédiaire <p>Sous réserve du versement des crédits prévus dans le cadre de la convention CNSA</p>
<p align="center">Indicateurs de suivi et d'évaluation</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Nombre d'heures d'intervention le week-end - Nombre d'heures d'intervention la nuit - Nombre d'heures d'intervention les jours fériés - Nombre de bénéficiaires ayant une intervention en week-end et/ou jours fériés et/ou soirées - Nombre de personnes particulièrement isolées et/ ou précaires repérées et accompagnées - A Compléter bilan au terme des 3 ans
<p align="center">Moyens nécessaires</p>	<p>Dans le cadre du fonds d'appui attribué par la CNSA à la collectivité, un montant de 18 000 euros est affecté au développement des bonnes pratiques.</p>
<p align="center">Calendrier prévisionnel</p>	<p align="center">Durée du CPOM</p>

ANNEXE 3 : Liste des documents à fournir

a) Documents à fournir pour l'analyse du Compte Administratif

Procès verbal de l'assemblée générale ou du conseil d'administration adoptant le compte administratif et les comptes annuels (selon les statuts pour les établissements privés, et selon article L 315-12 CASF pour les établissements publics). Pas pour les EURL
Compte administratif par l'ordonnateur (le directeur) article R 314-49 CASF
L'état des dépenses de personnel issu notamment de la déclaration annuelle des salaires
DADS
Annexe comprenant un état synthétique des mouvements d'immobilisations de l'exercice, un état synthétique des amortissements de l'exercice, un état des emprunts et des frais financiers, un état synthétique des provisions de l'exercice et un état des échéances des dettes et des créances
L'état réalisé de la section d'investissement
Le classement des personnes accueillies par groupes homogènes au regard de la mobilisation des ressources de l'établissement ou du service, dits groupes iso-Attendue/Reçue ressources, lorsque la réglementation applicable à l'établissement ou au service prévoit un tel classement (article R 314-17 2°)
Le tableau des effectifs du personnel défini à l'article R. 314-19 (article R 314-17 2°)
Rapport annuel d'activités annexé au compte administratif article R 314-50 CASF
Comptes annuels (par le comptable) article R 314-99 CASF
Grand livre des comptes article R 314-99 CASF
Rapport du CAC pour les établissements légalement soumis (article R 314-99 CASF)
Rapport de gestion
Le bilan comptable propre de l'établissement ou du service (article R 314-49 II CASF)

b) Documents à fournir pour l'analyse du Budget Prévisionnel

Budget prévisionnel
Rapport budgétaire doit justifier les prévisions, réalisé par la personne ayant qualité pour représenter l'établissement R 314 -18CASF
Le tableau des effectifs R 314 -19 CASF
Le programme des investissements et leurs plans de financement, les emprunts dont la durée est supérieure à 1 an
Procès verbal de l'assemblée générale ou conseil d'administration adoptant le budget prévisionnel (selon les statuts pour les établissements privés, et selon article L 315-12 CASF pour les établissements publics)

c) Indicateurs de suivi à compléter par le service et à transmettre au 30 avril de n+1 (voir document EXCEL à compléter)

Type d'indicateur	Eléments observés	Modalité de calcul
Taux de qualification des ETP d'intervenants à domicile	Catégorie A ou agent à domicile sans qualification en lien avec le secteur	Nombre d'ETP sans qualification / Nombre d'ETP total d'intervenants
	Catégorie B ou employés à domicile avec un diplôme du secteur hors DEAVS	Nombre d'ETP avec diplôme mais hors DEAVS / Nombre d'ETP total d'intervenants
	Catégorie C ou auxiliaire de vie sociale (avec diplôme DEAVS)	Nombre d'ETP avec DEAVS / Nombre d'ETP total d'intervenants

Type d'indicateur	Eléments observés	Modalité de calcul
Taux d'encadrement	Taux d'encadrement de proximité	Nombre d'agents d'intervention (nombre de professionnels et non pas nombre d'ETP) / Nombre d'ETP de responsable de secteur et d'assistant de planning (tout poste d'encadrement de proximité)
		Nombre d'heures facturées / Nombre d'ETP de responsable de secteur et d'assistant de planning (tout poste d'encadrement de proximité)
	Taux d'encadrement global	Nombre d'heures facturées / Nombre d'ETP totaux hors intervention (tout personnel hors intervenant)
Type d'indicateur	Eléments observés	Modalité de calcul
Taux de facturation	Part des heures facturées sur les heures rémunérées	Nombre d'heures rémunérées non facturées (auxquelles sont retranchées les heures de maladie, maternité, congés payés) / Nombre d'heures facturées
	Poids des temps de trajet	Nombre d'heures relatives aux trajets / Nombre d'ETP de personnel intervenant
	Poids des temps de formation	Nombre d'heures relatives aux formations / Nombre d'ETP de personnel intervenant
	Poids des temps de coordination, organisation du travail, animation de la vie institutionnelle	Nombre d'heures relatives aux temps de coordination et organisation du travail / Nombre d'ETP de personnel intervenant
Type d'indicateur	Eléments observés	Modalité de calcul
Politique de l'emploi et ancienneté	Pérennité des emplois	Nombre d'ETP en CDI / Nombre d'ETP total de la structure
	Ancienneté moyenne des CDI	Ancienneté moyenne en année pour les ETP de la structure (total) en CDI
	Age moyen	Age moyen en années des ETP de la structure (total)
	Glissement Vieillesse Technicité	Indice réel J 11 / indice de base J

	de l'établissement	12 =rapport des indices J13..... (Voir Tableau de calcul de <u>l'indicateur de vieillesse- technicité</u>)	
Type d'indicateur	Eléments observés	Modalité de calcul	
Taux de réalisation des plans d'aide accordés	APA	Nombre d'heures réalisées/nombre d'heures prévues pour les bénéficiaires de l'APA	
	PCH	Nombre d'heures réalisées/nombre d'heures prévues pour les bénéficiaires de la PCH	
Type d'indicateur	Eléments observés	Modalité de calcul	
Calcul des coûts de revient de l'année N-1	Total des charges par heure facturée	Charges du groupe 1 + 2 + 3 / Nombre d'heures facturées	
	Coût horaire de structure	Charges du groupe 1 + du groupe 3 / Nombre d'heures facturées	
	Coût du transport	Montant des kilomètres remboursés + remboursement des cartes de transport en commun / Nombre d'heures facturées	
	Coût horaire de personnel		Charges du groupe 2 / Nombre d'heures facturées
			Charges du groupe 2 relevant du personnel d'intervention / Nombre d'heures facturées
		Charges du groupe 2 relevant du personnel hors intervention / Nombre d'heures facturées	

ANNEXE 4 : Copie de la convention d'habilitation à l'aide sociale du service prestataire

CONTRAT PLURIANNUEL D'OBJECTIFS ET DE MOYENS (CPOM)

Entre :

- Les deux personnes morales parties au contrat sont ici identifiées, avec leurs représentants :

- 1) La Collectivité de Corse, représentée par le Président du Conseil Exécutif, M. Gilles Simeoni,

D'une part,

- 1) Le Service d'Aide et d'Accompagnement à Domicile « Noi in de Voi » représenté par son gérant, M. Stéphane Lafrancesca, dont le siège social est situé Avenue Maréchal Juin, centre commercial des Salines à Ajaccio,

D'autre part.

Visas et références juridiques

- Vu la loi du 29 décembre 2015 relative à l'adaptation de la société au vieillissement, et notamment son article 46 et suivants,
- Vu le décret n°2016-502 du 22 avril 2016 relatif au cahier des charges national des services d'aide et d'accompagnement à domicile et modifiant le code de l'action sociale et des familles,
- Vu le décret n°2016-210 du 26 février 2016 relatif à la revalorisation et à l'amélioration de l'allocation personnalisée d'autonomie,
- Vu le décret n°2003-1010 du 22 octobre 2003 relatif à la gestion budgétaire, comptable et financière, et aux modalités de financement et de tarification des établissements et services sociaux et médico-sociaux mentionnés au I de l'article L312-1 du code de l'action sociale et des familles,
- Vu le Code Général des Collectivités Territoriales, et notamment les articles L 4421-1, L. 4421-2 et L.4422-25 ;
- Vu le Code de l'Action Sociale et des Familles (CASF) dans sa partie législative (article L 313-11), et particulièrement les articles relatifs à la structure concernée et aux CPOM (articles R 314-39 à R 314-43-1),
- Vu le CASF dans sa partie réglementaire, et notamment ses articles liés au CPOM,
- Vu la circulaire N°DGAS/SD5B/2007/111 du 26 mars 2007 relative aux problématiques afférentes à la mise en œuvre de la pluri-annualité budgétaire et à la dotation globalisée commune à plusieurs établissements et services sociaux et médico-sociaux dans le cadre d'un contrat d'objectifs et de moyens,
- Vu la circulaire N° DGAS/SD5B/2007/412 du 21 novembre 2007 proposant une méthodologie de gestion des enveloppes de crédits limitatifs dans les établissements et services sociaux et médico-sociaux relevant de l'article R314-1 du code de l'action sociale et des familles,
- Vu la circulaire n° DGCS/SD5C/2013/300 du 25 juillet 2013 relative à la mise en œuvre du contrat pluriannuel d'objectifs et de moyens prévu à l'article L. 313-11 du code de l'action sociale et des familles,
- Vu la convention entre la Caisse Nationale de Solidarité pour l'Autonomie (CNSA) et le Conseil Départemental de la Corse du Sud en date du 31/07/2017, relative au fonds d'appui aux bonnes pratiques dans le champ de l'aide à domicile,
- Vu l'arrêté DIRECCTE n°15-1108 du 30/10/2015 relatif à l'agrément qualité,
- Vu la délibération n° 18/283 AC de l'Assemblée de Corse du 27 juillet 2018 autorisant le Président du Conseil Exécutif de Corse à signer le présent contrat pluriannuel d'objectifs et de moyens (CPOM).

Il a été convenu ce qui suit :

Article 1 – OBJET DU CONTRAT ET PERIMETRE

Le Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Moyens (CPOM) permet à la Collectivité de Corse de renforcer ses compétences en terme de pilotage territorial de la prise en charge à domicile des personnes en perte d'autonomie, de réguler l'offre sur le territoire et d'assurer la maîtrise de ses engagements financiers.

En contrepartie, le service prestataire est reconnu comme service médico-social, intervenant au domicile des personnes en perte d'autonomie, tout en lui donnant une lisibilité pluriannuelle.

Le présent contrat précise les missions et les obligations respectives des parties signataires, nécessaires à la réalisation des objectifs retenus.

Le présent contrat ne s'applique qu'aux activités financées par la Collectivité de Corse au titre des aides individuelles de solidarité, à savoir :

- L'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA)
- La Prestation Compensatrice de Handicap (PCH)
- Les services ménagers au titre de l'aide sociale
- La reconnaissance des activités d'aide personnelle à domicile pour le soutien ou l'accompagnement de familles « qui rencontrent une difficulté temporaire de nature à mettre en péril leur autonomie, leur équilibre et leur maintien dans l'environnement social », qui intègre les SAAD Familles, conventionnés par la CAF, au secteur social et médico-social (art.D.312-6 du CASF).

Article 2 – PRESENTATION DU SERVICE

Présentation du service

L'agrément de l'entreprise individuelle « LAFRANCESCA STEPHANE », dont le siège social est situé Centre commercial des salines, avenue maréchal juin 20090 Ajaccio, est accordé pour une durée de 5 ans à compter du 30 octobre 2015.

Cet agrément couvre les activités et départements suivants :

Accompagnement hors domicile PA et/ou PCH – Corse du sud.

Accompagnement/déplacement enfants -3ans – Corse du sud.

Aide à la mobilité et transport de personnes -Corse du sud.

Assistance aux personnes âgées et aux personnes handicapées – Corse du sud.

Conduite du véhicule personnel-Corse du sud.

Garde d'enfant-3 ans et garde-malade sauf soin – Corse du sud.

- Des services sont proposés afin d'apporter une aide dans l'accomplissement des tâches et activités liés à la vie quotidienne. L'entreprise NOI INDE VOI se donne pour mission de favoriser et faciliter le maintien à domicile et de rompre l'isolement. NOI INDE VOI fera le nécessaire pour instruire chaque dossier, un service réactif et continu est offert 24h/24h et 7j/7 tout en respectant pour chacun des bénéficiaires leur choix et mode de vie. Les intervenantes sont constamment formées et régulièrement évaluées sur chacun des cas.
- Le SAAD dispose également d'un système de télé alarme sous surveillance 7j/7 et 24h/24h au domicile de la personne aidé.
- Il se déplace au domicile du bénéficiaire afin de remplir une évaluation des besoins et de présenter la structure.
- Il dispose d'un livret d'accueil, d'une chartre des droits et des libertés de la personne accompagnée, un cahier de liaison et le contrat prestataire.
- Dès lors que le planning est fait, le chef de secteur installe l'intervenante pour le premier contact afin d'installer une confiance entre les deux parties.

- Chiffres-clés activité de l'année précédant la signature

	Nombre heures	Nombre de bénéficiaires
APA	40441	171
- Dont GIR 1	<i>Cf. mail du 11/06/2018</i>	15
- Dont GIR 2	<i>Il est impossible pour le SAAD de donner le</i>	32
- Dont GIR 3	<i>nombre d'heures annuelles car les bénéficiaires</i>	46
- Dont GIR 4	<i>changent de GIR et d'heures durant l'année</i>	83
	<i>et aussi du fait de changement de taux</i>	
TOTAL GMP		
PCH	10667	24
Aide sociale	0	0
Autres (caisses, mutuelle,)	306	3
Dont heures réalisées		
les Dimanches et	<i>Cf. mail du 11/06/2018</i>	
jours fériés	<i>En 2017 le logiciel du SAAD ne permettait pas de distinguer les heures effectuées en jours fériés et dimanches.</i>	
	<i>Depuis janvier 2018 avoir accès à cette fonction est possible car le logiciel a été amélioré.</i>	
Total Activité de l'année précédant la signature du CPOM	51204	198

- Territoire géographique d'intervention couvert par le service l'année précédant le CPOM/
L'ensemble du département de la Corse du Sud

Liste des communes couvertes :

- PAYS AJACCIEN
- PAYS AJACCIEN
- DEUX SORRU
- VALLEE PRUNELLI
- DEUX SEVI
- TARAVU
- GRAVONA

Article 3 – LES ENGAGEMENTS DES PARTIES

a) Les engagements de la Collectivité

La Collectivité de Corse s'engage à accompagner l'amélioration continue des services prestataires, ainsi que l'atteinte des exigences de performances et de qualité fixée par le présent CPOM.

b) Les engagements du service prestataire

Le service prestataire s'engage à :

- Respecter le cahier des charges national fixant les conditions d'exercice des SAAD, publié par décret et les exigences départementales fixées dans le cahier des charges (cf. annexe 1) ;
- S'investir dans une démarche qualité d'amélioration de leurs prestations et d'actions contribuant, notamment, à la mise en œuvre de parcours répondant aux besoins des publics qu'ils accompagnent ;
- Mettre en œuvre les moyens nécessaires pour atteindre les objectifs de qualité et de performance fixés par le présent CPOM (cf. annexe 2) ;
- Réaliser un suivi annuel de l'activité du service, et des données relatives aux ressources humaines (cf. annexe 3 : liste des données à fournir à _____ dans le cadre du contrôle du Budget Prévisionnel et du Compte Administratif et indicateurs de suivi à communiquer) ;

Article 4 – LA TARIFICATION

a) Les modalités de fixation des tarifs

Un tarif de référence, relatif aux interventions effectuées par les services titulaires d'un agrément qualité pouvant intervenir auprès des bénéficiaires de l'Allocation Personnalisée d'Autonomie et de l'élément « aide humaine » de la Prestation de Compensation du Handicap (PCH) est fixé tous les ans par le président du conseil exécutif de Corse.

Les prix des prestations contractuelles varient ensuite, dans la limite d'un pourcentage fixé annuellement par arrêté « relatif aux prix des prestations de certains services d'aide et d'accompagnement à domicile » du ministre chargé de l'économie et des finances, compte tenu de l'évolution des salaires et du coût des services.

b) Les modalités de versement :

Le service prestataire adressera une facturation mensuelle à la Collectivité de Corse, en fonction de l'activité réelle du service, en s'appuyant sur les données remontées des logiciels de télégestion le cas échéant. Le versement sera effectué sur la base de cette facturation mensuelle.

Article 5 - LA MISE EN ŒUVRE DU CONTRAT

a) Evaluation de la réalisation des objectifs

A l'issue de chaque campagne budgétaire, un bilan annuel doit être réalisé par le SAAD, concernant l'atteinte des objectifs de qualité et de performance. Chaque situation sera dûment justifiée. Au regard des éléments collectés figurant dans chaque fiche action (annexe 2), les parties s'entendront sur les conséquences d'éventuelles difficultés rencontrées. La production de ce bilan d'étape annuel doit donner lieu à des discussions avec le service prestataire et à d'éventuelles renégociations des tarifs en cas de non-respect des objectifs et/ou de situations injustifiées.

b) La durée du CPOM

Ce contrat est conclu pour une durée de 3 ans. Il prend effet à partir du 1^{er} janvier 2018.

c) Conditions de résiliation

Le présent contrat prendra fin dans l'un ou l'autre cas suivant :

- Dénonciation par un ou plusieurs cocontractants avant son terme en précisant les motifs ;
- Non-respect des règles tarifaires déterminées par la présente convention et ses avenants ;

- Suspension ou retrait de l'autorisation administrative ;
- Fermeture définitive de l'établissement (cessation d'activité).

La présente convention peut également être résiliée d'un commun accord entre les parties.

d) Modalité de dénonciation

Avant son terme, le contrat pourra être dénoncée à tout moment par l'un ou plusieurs des cocontractants.

La partie ou les parties souhaitant la dénonciation saisissent les autres ou l'autre signataire (s), par lettre recommandée avec accusé de réception en exposant ses motifs et prend fin après un délai de deux mois à compter de la date de réception de la lettre recommandée. Au terme de ce délai, l'établissement n'est plus susceptible d'assurer l'hébergement de personnes âgées dépendantes

e) Le traitement des litiges

Les parties s'engagent à chercher toute solution en cas de désaccord sur l'exécution ou l'interprétation du présent contrat. A défaut d'accord amiable, le différend pourra être porté devant le tribunal administratif territorialement compétent.

Fait à le

Le Président du
Conseil Exécutif de Corse

Le Gérant de l'Entreprise Individuelle de
Services d'aide et d'accompagnement à domicile

NOI IN DE VOI

ANNEXE 1 : Cahier des charges

Le 20 mars 2018

JORF n°0097 du 24 avril 2016

Texte n°8

Décret n° 2016-502 du 22 avril 2016 relatif au cahier des charges national des services d'aide et d'accompagnement à domicile et modifiant le code de l'action sociale et des familles

NOR: AFSA1531629D

Publics concernés : services d'aide et d'accompagnement à domicile.

Objet : détermination du cahier des charges national des services d'aide et d'accompagnement à domicile et définition des services qui assurent des activités d'aide au bénéfice de familles fragiles.

Entrée en vigueur : le présent décret entre en vigueur le 1er juillet 2016 .

Notice : le présent décret fixe, sous la forme d'un cahier des charges, les conditions techniques minimales d'organisation et de fonctionnement applicables aux services d'aide et d'accompagnement à domicile autorisés, qui interviennent auprès des personnes âgées de plus de 60 ans, des personnes handicapées et des familles fragiles, pour des actions liées aux actes essentiels de la vie, au soutien à domicile, à la préservation ou la restauration de l'autonomie dans l'exercice des activités de la vie quotidienne et au maintien ou au développement des activités sociales et des liens avec l'entourage.

Il précise également la définition des services assurant des activités d'aide personnelle à domicile ou d'aide à la mobilité dans l'environnement de proximité au bénéfice de familles fragiles.

Références : le présent décret est pris pour l'application des articles 47 et 48 de la loi n° 2015-1776 du 28 décembre 2015 relative à l'adaptation de la société au vieillissement. Les dispositions du code de l'action sociale et des familles modifiées par le présent décret peuvent être consultées, dans leur rédaction issue de cette modification, sur le site Légifrance (<http://www.legifrance.gouv.fr>).

Le Premier ministre,

Sur le rapport de la ministre des affaires sociales et de la santé,

Vu le code de l'action sociale et des familles, notamment ses articles L. 311-4, L. 312-1 et L. 313-1-3 ;

Vu le code de la consommation ;

Vu le code de la santé publique, notamment son article L. 1110-4 ;

Vu le code du travail, notamment son article L. 7232-1 ;

Vu la loi n° 2015-1776 du 28 décembre 2015 relative à l'adaptation de la société au vieillissement, notamment ses articles 47 et 48 ;

Vu l'avis du Conseil national d'évaluation des normes en date du 7 janvier 2016 ;

Vu l'avis du Comité national des retraités et des personnes âgées en date du 15 janvier 2016 ;

Vu l'avis du Comité national de l'organisation sanitaire et sociale en date du 26 janvier 2016,

Décète :

Art. 1er - L'article D. 311 du code de l'action sociale et des familles est ainsi modifié :

1° Au premier alinéa du I, après la référence : « 12° », sont insérés les mots : « et 16° » ;

2° Le dernier alinéa du II est complété par une phrase ainsi rédigée : « Lorsqu'il est établi dans les services d'aide et d'accompagnement à domicile mentionnés aux 6°, 7° ou 16° du I de l'article L. 312-1, il est contresigné par la personne accueillie ou son représentant légal. » ;

3° Il est complété par un alinéa ainsi rédigé :

« X.-Par dérogation aux VI et VIII du présent article, lorsque le document individuel de prise en charge est établi par un service d'aide et d'accompagnement à domicile mentionné aux 6°, 7° ou 16° du I de l'article L. 312-1, il comporte l'énoncé des prestations mentionnées aux 1°, 2° et 4° du V du présent article et son annexe relative aux tarifs généraux et aux conditions de facturation de chaque prestation du service a un caractère contractuel. »

Art. 2 - L'article D. 312-6 du code de l'action sociale et des familles est ainsi modifié :

1° Au premier alinéa, les mots : « agréés au titre de l'article L. 129-1 du code du travail, qui interviennent auprès des personnes mentionnées à l'article D. 312-1, » sont supprimés ;

2° Au cinquième alinéa, les mots : « des prestations de services ménagers et » sont supprimés ;

3° Au sixième alinéa, après les mots : « auxiliaires de vie sociale », sont insérés les mots : « ou des accompagnants éducatifs et sociaux ».

Art. 3 - Le sous-paragraphe 2 du paragraphe 1er de la sous-section 1 de la section 1 du chapitre II du titre Ier du livre III du code de l'action sociale et des familles est complété par un article ainsi rédigé :

« *Art. D. 312-6-1.*-Les services mentionnés au 16° du I de l'article L. 312-1 exercent des activités d'aide personnelle à domicile pour le soutien ou l'accompagnement de familles qui, sans relever d'une intervention au titre du 1° ou du 8° du I du même article, rencontrent une difficulté temporaire de nature à mettre en péril leur autonomie, leur équilibre et leur maintien dans l'environnement social. Cet accompagnement vise, prioritairement, à soutenir la fonction parentale ainsi qu'à faciliter les relations entre parents et enfants et, subsidiairement, à créer les conditions favorables à l'autonomie et à l'insertion. »

Art. 4 - I.-Au début de la sous-section 2 de la section 1 du chapitre II du titre Ier du livre III du code de l'action sociale et des familles, il est inséré un article ainsi rédigé :

« *Art. D. 312-10-0-1.*-Les conditions techniques minimales d'organisation et de fonctionnement des services d'aide et d'accompagnement à domicile mentionnés aux 1°, 6°, 7° et 16° du I de l'article L. 312-1 sont définies dans le cahier des charges figurant à l'annexe 3-0 du présent code. »

II.-L'annexe au présent décret constitue l'annexe 3-0 du code de l'action sociale et des familles (partie réglementaire).

Art. 5 - Les professionnels chargés de la direction d'un ou plusieurs services réputés autorisés en vertu du VI de l'article 47 ou du IV de l'article 48 de la loi du 28 décembre 2015 susvisée, en fonction à la date de publication du présent décret, qui ne justifient pas des qualifications prévues aux articles D. 312-176-6 à D. 312-176-8 et D. 312-176-10 du code de l'action sociale et des familles, disposent d'un délai de dix ans pour obtenir ces qualifications.

Lorsqu'ils ne justifient pas de l'ancienneté de trois ans nécessaire pour s'engager dans un parcours de validation des acquis de l'expérience à la date de publication du présent décret, le délai mentionné à l'alinéa précédent est augmenté de la durée d'expérience manquante.

Art. 6 - Le présent décret entre en vigueur au 1er juillet 2016.

Toutefois, l'autorité compétente pour l'application de l'article L. 7232-1 du code du travail demeure saisie des demandes d'agrément en cours d'instruction à cette date formées par des services d'aide à domicile exerçant les activités prévues à l'article D. 312-6-1 du code de l'action sociale et des familles créé par le présent décret. Lorsqu'un agrément leur est accordé à l'issue de cette instruction, il emporte application des dispositions du III de l'article 48 de la loi du 28 décembre 2015 susvisée.

Art. 7 - La ministre des affaires sociales et de la santé, le ministre de l'aménagement du territoire, de la ruralité et des collectivités territoriales, le ministre de l'intérieur, la ministre des familles, de l'enfance et des droits des femmes, la secrétaire d'Etat chargée des personnes handicapées et de la lutte contre l'exclusion et la secrétaire d'Etat chargée des personnes âgées et de l'autonomie sont chargés, chacun en ce qui le concerne, de l'exécution du présent décret, qui sera publié au Journal officiel de la République française.

Fait le 22 avril 2016.

MANUEL VALLS

Par le Premier ministre :

*La ministre des affaires sociales
et de la santé,*
MARISOL TOURAINE

*Le ministre de l'aménagement du territoire,
de la ruralité et des collectivités territoriales,*
JEAN-MICHEL BAYLET

Le ministre de l'intérieur,
BERNARD CAZENEUVE

*La ministre des familles,
de l'enfance
et des droits des femmes,*
LAURENCE ROSSIGNOL

*La secrétaire d'Etat
chargée des personnes handicapées
et de la lutte contre l'exclusion,*
SEGOLENE NEUVILLE

*La secrétaire d'Etat
chargée des personnes âgées
et de l'autonomie,*
PASCALE BOISTARD

ANNEXE 3-0

CAHIER DES CHARGES DÉFINISSANT LES CONDITIONS TECHNIQUES MINIMALES
D'ORGANISATION ET DE FONCTIONNEMENT DES SERVICES D'AIDE ET D'ACCOMPAGNEMENT À
DOMICILE MENTIONNÉS AUX 10, 60, 70 ET 160 DE L'ARTICLE L. 312-1

I. - Objectifs du cahier des charges national

Le présent cahier des charges national définit les conditions techniques minimales d'organisation et de fonctionnement applicables aux services d'aide et d'accompagnement à domicile relevant des 1°, 6°, 7° ou 16° du I de l'article L. 312-1 du code de l'action sociale et des familles.

Ces services sont en outre soumis à l'ensemble des dispositions générales du code de l'action sociale et des familles relatives aux services sociaux et médico-sociaux.

II. - Lexique

Les termes employés dans le présent cahier des charges renvoient aux définitions suivantes :

- le « gestionnaire » désigne la personne détentrice de l'autorisation du service d'aide et d'accompagnement à domicile autorisé qui fournit les prestations au profit des personnes accompagnées en mode prestataire ;
- la « personne accompagnée » désigne la personne physique qui bénéficie du service d'aide et d'accompagnement à domicile mis en place ;
- le « proche aidant » est la personne mentionnée à l'article L. 113-1-3 du code de l'action sociale et des familles désignée par la personne accompagnée ;
- l'« encadrant » désigne la personne physique qui assure le suivi et l'animation technique des intervenants auprès de la personne accompagnée et en vue d'apporter une réponse globale et individuelle au regard de ses attentes et besoins. L'encadrement peut être assuré par une ou plusieurs personnes ;
- les « intervenants » désignent les salariés du gestionnaire. Ils interviennent au domicile de la personne accompagnée ;
- le « contrat » désigne le document individuel de prise en charge ou le contrat conclu entre la personne accompagnée et le service.

Les activités relevant des services d'aide et d'accompagnement à domicile mentionnés au I se caractérisent, conformément aux articles D. 312-6 et D. 312-6-1 du code de l'action sociale et des familles, par des interventions liées au soutien à domicile, à la préservation ou la restauration de l'autonomie dans l'exercice des activités de la vie quotidienne et au maintien et au développement des activités sociales et des liens avec l'entourage, notamment par des aides à la mobilité, effectuées auprès d'un public vulnérable en raison de son âge, de son état de santé, de son handicap, de sa situation familiale ou de difficultés temporaires, à son domicile ou à partir de son domicile.

III. - Cadre général de l'intervention du service d'aide et d'accompagnement à domicile

3.1. Le gestionnaire et les intervenants établissent une relation de confiance et de dialogue avec la personne accompagnée et son entourage familial et social, ils respectent l'intimité des personnes et des familles, leur choix de vie, leur espace privé, leurs biens et la confidentialité des informations reçues. Le partage d'informations strictement nécessaires au suivi social ou médico-social s'exerce dans les conditions prévues par l'article L. 1110-4 du code de la santé publique ou l'article L. 226-2-2 du code de l'action sociale et des familles.

3.2. Le gestionnaire garantit aux personnes accompagnées auprès desquelles il intervient l'exercice des droits et libertés individuels, conformément à l'article L. 311-3 du code de l'action sociale et des familles.

3.3. L'exercice de ces activités nécessite de connaître le contexte local. En conséquence, le gestionnaire doit connaître le contexte social et médico-social local correspondant au public auquel il s'adresse, afin de situer l'action de ses services en complémentarité et en coordination avec les autres intervenants et dispositifs, en cohérence avec le projet du service concerné.

3.4. Le gestionnaire et le conseil départemental qui s'engagent dans une démarche de contractualisation peuvent conclure le contrat pluriannuel d'objectifs et de moyens dont les mentions sont prévues à l'article L. 313-11-1 du code de l'action sociale et des familles.

3.5. Les prescriptions de ce cahier des charges constituent des conditions techniques minimales d'organisation et de fonctionnement que le gestionnaire met en œuvre selon ses propres choix d'organisation. Le gestionnaire répond au présent cahier des charges soit en assumant avec ses moyens propres l'intégralité de la prestation, soit en s'associant avec d'autres structures pour y parvenir. Il lui appartient de définir et de

mettre en œuvre les modalités d'organisation, d'encadrement et de coordination des interventions de façon à assurer une prestation de qualité, de la maintenir dans le temps et d'en justifier l'effectivité dans le cadre des contrôles et procédures prévus à cet effet.

IV. - Accompagnement de la personne

4.1. Accueil et information de la personne accompagnée.

4.1.1. Le gestionnaire dispose, sur la zone d'intervention du service, en propre ou de manière mutualisée, de locaux adaptés à l'accueil du public et permettant de garantir la confidentialité des échanges. Il offre un accueil physique et téléphonique cohérent avec son offre de service et, au minimum, un accueil physique de deux demi-journées par semaine, à date et heure fixes. L'amplitude horaire minimale par demi-journée est de trois heures.

4.1.2. L'accueil téléphonique est personnalisé et assuré au minimum 5 jours sur 7, sur une plage horaire de 7 heures par jour. Le gestionnaire met à la disposition de la personne accompagnée au moins un numéro d'appel pour l'ensemble des prestations proposées localement. Une procédure de gestion des messages téléphoniques est mise en place.

4.1.3. Le gestionnaire satisfait à l'ensemble des obligations d'information préalable du consommateur sur les prestations de services à la personne, telles que définies dans l'arrêté mentionné à l'article L. 113-3 du code de la consommation.

Au titre de l'obligation générale d'information, le gestionnaire met à disposition de la personne accompagnée, sur le lieu d'accueil et sur son site internet lorsqu'il existe, la liste de chacune des prestations qu'il propose et la catégorie dont elle relève en application de la réglementation.

4.1.4. Au titre de l'information sur les prix, en complément de l'affichage prévu par l'arrêté du 3 décembre 1987, le gestionnaire indique le détail des frais annexes éventuels, le taux horaire ou le prix forfaitaire (hors taxe et toutes taxes comprises). Le cas échéant, la mention d'un avantage fiscal est clairement définie et détachée du prix.

4.1.5. Le gestionnaire remet gratuitement un devis pour les prestations, ou ensemble de prestations, dont le prix mensuel est supérieur ou égal à 100 euros (toutes taxes comprises), ou, quel que soit le prix des prestations, à la demande de la personne accompagnée. Cette information est affichée de façon lisible et visible dans le lieu d'accueil. Le devis comporte les mentions obligatoires définies dans l'arrêté mentionné à l'article L. 113-3 du code de la consommation.

4.1.6. Le gestionnaire met en outre à disposition du public une information relative aux financements auxquels il est susceptible d'avoir droit, aux démarches à effectuer pour les obtenir, ainsi qu'aux recours possibles en cas de litige. Cette documentation est distincte du livret d'accueil.

4.1.7. Les 4.1.4 et 4.1.5 ne s'appliquent pas aux services d'aide et d'accompagnement à domicile mentionnés au 1° du I de l'article L. 312-1 du code de l'action sociale et des familles.

4.2. Analyse de la demande et proposition à la personne accompagnée d'une intervention individualisée.

I. - Pour les services d'aide et d'accompagnement à domicile relevant du 6° ou 7° du I de l'article L. 312-1 du code de l'action sociale et des familles.

4.2.1. Un projet individualisé d'aide et d'accompagnement est élaboré avec la personne accompagnée à partir d'une évaluation globale et individualisée de la demande et des besoins de la personne accompagnée.

L'analyse de la demande prend en compte la demande directe de la personne accompagnée et, le cas échéant, de son proche aidant, notamment lorsque la personne accompagnée n'est pas en mesure d'exprimer ses besoins, ainsi que l'évaluation réalisée par l'équipe médico-sociale du conseil départemental ou la maison départementale des personnes handicapées (MDPH).

Cette analyse s'articule avec les plans d'aide ou de compensation déjà élaborés par les équipes spécialisées mentionnées aux articles L. 232-3 et L. 146-8 du code de l'action sociale et des familles ou du plan d'aide défini par un ou à la demande des financeurs de la prestation (conseil départemental, caisse de retraite, caisse d'allocations familiales, assurances, mutuelles, etc.) si la personne accompagnée souhaite solliciter leur aide.

4.2.2. Dans tous les cas, le gestionnaire détermine si la prestation attendue est en adéquation avec les compétences et les moyens qu'il peut mettre en œuvre. Lorsque le gestionnaire n'est pas en capacité de répondre à la demande de la personne accompagnée, il lui en fait connaître les raisons et l'oriente vers une structure plus adaptée en substitution ou en complément.

4.2.3. Le gestionnaire fait connaître à la personne accompagnée et à son proche aidant les financements auxquels il est susceptible d'avoir droit et les démarches à effectuer pour les obtenir.

II. - Pour les services d'aide et d'accompagnement à domicile relevant du 1° ou 16° du I de l'article L. 312-1 du code de l'action sociale et des familles.

4.2.4. Les services peuvent intervenir à la demande des familles ou d'intervenants de services sociaux. Les demandes, lorsqu'elles viennent des familles, sont formulées directement auprès des services.

4.2.5. Dans le cadre de l'aide sociale à l'enfance :

- la demande est à l'initiative d'un service médico-social ou de la personne qui assure la charge effective de l'enfant ;

- la décision d'intervention est prise par le président du conseil départemental.

4.2.6. L'évaluation préalable de la situation familiale est effectuée par :

- le service d'aide à domicile lorsque la demande émane des parents ou lorsqu'il s'agit d'une demande à la suite d'une prescription médicale ;
- un travailleur social, ou conjointement avec le service d'aide et d'accompagnement à domicile désigné par le service de l'aide sociale à l'enfance.

Les objectifs de l'intervention sont déterminés avec les parents. Ils s'inscrivent, dans le cas de l'aide sociale à l'enfance, dans le projet pour l'enfant, qui doit être formalisé.

4.2.7. Pour l'ensemble des services mentionnés aux I et II du point 4.2, la proposition d'intervention prend en compte, le cas échéant, les modalités de coordination avec d'éventuelles autres interventions, notamment dans le cadre d'un service polyvalent d'aide et soins à domicile. A cette fin, le gestionnaire recueille par tous moyens les informations utiles auprès de la personne accompagnée ou de son proche aidant.

4.3. Information et consentement de la personne accompagnée.

4.3.1. Le gestionnaire remet, lors de la signature du contrat, un livret d'accueil dans les conditions prévues au L. 311-4 du code de l'action sociale et des familles, sous forme papier, à chaque personne accompagnée ou à son représentant légal.

Le livret d'accueil est régulièrement mis à jour en tant que de besoin. Il comporte au minimum les informations suivantes :

- le nom, le statut, les coordonnées de la personne morale et la référence d'autorisation ;
- les coordonnées du ou des lieux d'accueil, les jours et les heures d'ouverture ;
- les principales prestations proposées, leurs tarifs avant déduction d'aide et les conventionnements ;
- les périodes d'intervention et les conditions générales de remplacement des intervenants en cas d'absence ;
- les recours possibles, en cas de litige, à une procédure de médiation conventionnelle ou à tout autre mode alternatif de règlement des différends, en application des dispositions de l'article L. 133-4 du code de la consommation et, pour les prestations destinées aux personnes âgées, aux personnes handicapées ou aux familles fragiles, la liste des personnes qualifiées prévue à l'article L. 311-5 du code de l'action sociale et des familles à laquelle la personne accompagnée peut avoir recours en cas de conflit ;
- la possibilité de recourir à une personne de confiance en application des dispositions de l'article L. 311-5-1 du code de l'action sociale et des familles, au cas où la personne accompagnée rencontre des difficultés dans la connaissance et la compréhension de ses droits, ou si elle le souhaite, pour l'accompagner dans ses démarches ;
- les coordonnées des services du président du conseil départemental territorialement compétent.

Les tarifs des prestations proposées avant déduction d'aide et les conventionnements peuvent figurer dans un document annexe joint au livret d'accueil à condition que celui-ci précise que ce document est remis avec le livret.

4.3.2. Toute prestation donne lieu à l'établissement d'un contrat écrit dont un exemplaire est remis à la personne accompagnée et qui précise la durée, la fréquence, le type, le prix de la prestation avant toute prise en charge. Lorsque cette information est disponible, l'estimation du montant restant à charge de la personne accompagnée est jointe au contrat initial.

La facture fait apparaître un relevé précis des consommations. Dans tous les cas, la formalisation de l'accord de la personne accompagnée sur la prestation proposée et ses modalités est nécessaire. Cet accord est recueilli dans le cadre du contrat avant l'intervention, à l'exception des cas d'urgence avérée. Dans ces derniers cas, le recueil de l'accord du proche aidant est recherché dans la mesure du possible.

4.3.3. Dans le cadre d'une contractualisation hors établissement, le gestionnaire se conforme à l'ensemble des dispositions prévues au code de la consommation. Il fournit notamment à la personne accompagnée, conformément à l'article L. 121-18 du code de la consommation, les informations relatives aux prestations proposées. Le contrat est conforme aux exigences de l'article L. 121-18-1 du code de la consommation et comprend notamment un bordereau de rétractation, dont les conditions de présentation et les mentions sont précisées en annexe de l'article R. 121-1 du même code. La personne accompagnée dispose d'un droit de rétractation de quatorze jours à compter du lendemain du jour de la signature du contrat conclu entre la personne accompagnée et le gestionnaire, dans les conditions prévues aux articles L. 121-21 et suivants du code de la consommation. Durant ce délai de quatorze jours, conformément à l'article L. 121-21-7 du même code, l'exercice du droit de rétractation met automatiquement fin au contrat sans frais pour le consommateur autres que ceux prévus aux articles L. 121-21-3 à L. 121-21-5 du même code.

Par exception, les dispositions de l'article L. 121-18-2 du code de la consommation qui interdisent tout paiement ou contrepartie avant un délai de sept jours ne s'appliquent pas aux souscriptions à domicile proposées par les services ayant pour objet la fourniture des prestations d'aide à domicile sous forme de contrats à exécution successive. Pour ceux-ci, tout paiement ou contrepartie dans ce délai de sept jours crée, pour la personne accompagnée, un droit de résiliation du contrat à tout moment et sans préavis, frais ou indemnité et un droit au remboursement, dans un délai de quinze jours, des sommes versées au prorata de la durée du contrat restant à courir.

4.3.4. Le gestionnaire ou l'encadrant s'assure de la bonne information des intervenants sur les besoins

spécifiques de la personne accompagnée avant toute intervention. Il vérifie la bonne compréhension du protocole d'intervention (consignes, tâches à accomplir...).

4.3.5. A l'exception de la première phrase du 4.3.1, les dispositions précédentes ne s'appliquent pas aux services d'aide et d'accompagnement à domicile mentionnés au 1° du I de l'article L. 312-1 du code de l'action sociale et des familles.

4.4. Réaliser l'intervention.

4.4.1. La personne accompagnée est informée de l'identité des intervenants. Elle peut identifier l'intervenant grâce à un signe de reconnaissance adapté à la situation (badge, carte professionnelle...).

4.4.2. Les horaires d'intervention et le contenu de la prestation définis préalablement sont respectés. Les conditions et modalités de changements éventuels des horaires d'intervention et évolution des prestations initialement définies sont contractuellement précisées. La personne accompagnée et, sous réserve de son accord, le proche aidant qu'elle a désigné sont informés de ces changements éventuels des horaires d'intervention et évolution des prestations initialement définies. En tout état de cause, les modifications des modalités de mise en œuvre du service ne peuvent être imposées au bénéficiaire unilatéralement par le gestionnaire.

4.4.3. Pour les prestations régulières réalisées au domicile de la personne accompagnée un cahier de liaison, ou un système équivalent, est tenu à jour et utilisé dans les conditions prévues par l'article L. 1110-4 du code de la santé publique. Ce support d'information est utilisable par tous les acteurs et consultable pour les informations qu'ils ont à connaître.

4.4.4. Le gestionnaire établit une facturation claire et détaillée et une attestation fiscale annuelle, conformément aux articles D. 7233-1 à D. 7233-4 du code du travail. Cette facture est délivrée avant paiement conformément à l'arrêté du 17 mars 2015 relatif à l'information sur les prestations de services à la personne.

4.4.5. Pour les services d'aide et d'accompagnement à domicile mentionnés aux 1° du I de l'article L. 312-1 du code de l'action sociale et des familles, les paragraphes 4.4.3 et 4.4.4 ne s'appliquent pas.

4.5. Suivi de l'intervention.

4.5.1. Le gestionnaire désigne un interlocuteur au sein de la structure, chargé du suivi de chacune des prestations. Il communique son nom à la personne accompagnée.

4.5.2. Le gestionnaire met en place un dispositif de suivi individualisé des prestations en accord avec la personne accompagnée. Il s'appuie à cette fin sur tous les éléments utiles tels que les retours des intervenants et du proche aidant. La situation de la personne accompagnée fait l'objet d'un réexamen au moins une fois par an afin de réactualiser l'intervention si nécessaire. Les conditions et modalités de réactualisation doivent être contractuellement définies.

4.5.3. Sans préjudice de l'application des dispositions de l'article L. 226-2-1 du code de l'action sociale et des familles :

1° Les intervenants font remonter les événements importants et les informations préoccupantes concernant la personne accompagnée. Le gestionnaire définit les modalités d'association des intervenants à la coordination avec les autres intervenants et aux réflexions entraînant des modifications d'intervention ;

2° Le gestionnaire organise le traitement des réclamations, tient à jour leur historique et gère les éventuels conflits entre les intervenants et les personnes accompagnées. Pour les prestations concernant une personne accompagnée âgée, une personne handicapée ou une famille fragile, en cas de conflit non résolu avec le gestionnaire, la personne accompagnée peut faire appel, pour l'aider à faire valoir ses droits, à une personne qualifiée qu'il choisit sur la liste prévue à l'article L. 311-5 du code de l'action sociale et des familles annexée au livret d'accueil ;

3° Le gestionnaire met en place un dispositif de traitement des situations de maltraitance. Lorsqu'il a connaissance d'une telle situation, il transmet un signalement aux autorités compétentes, en particulier au président du conseil départemental ou au responsable désigné par lui et en informe la personne accompagnée ou son proche aidant.

V. - Organisation et fonctionnement interne du service d'aide et d'accompagnement à domicile

5.1. Recrutement et qualification du personnel.

5.1.1. Pour réaliser ses missions, le gestionnaire doit s'assurer de disposer de compétences qui permettent de garantir la qualité de la prestation rendue, assurant ainsi, personnellement ou avec des salariés, les trois fonctions suivantes :

- la fonction de direction est généralement remplie par le gestionnaire ou son représentant. Elle comprend notamment la mise en œuvre et l'évaluation des prescriptions du présent cahier des charges national et justifie des qualifications prévues aux articles D. 312-176-6 à D. 312-176-8 et D. 312-176-10 du code de l'action sociale et des familles ;
- la fonction d'encadrement qui comprend :
 - l'évaluation globale et individuelle de la personne accompagnée ;
 - la proposition d'intervention au regard de ses attentes et besoins ;

- le suivi des situations, l'animation et l'organisation du travail en équipe ;
- la fonction d'intervenant auprès des personnes accompagnées.

Les compétences attendues des professionnels doivent permettre un accompagnement personnalisé et adapté.

Le gestionnaire ou son représentant doit remplir les conditions de qualification indiquées au point 5.1.3 lorsqu'il assure directement les fonctions d'encadrant dans un département.

5.1.2. S'il dispose de salariés, le gestionnaire s'assure des aptitudes des candidats à l'embauche à exercer les emplois proposés et il organise à cette fin le processus de recrutement.

5.1.3. L'encadrant est :

- soit titulaire d'une certification professionnelle au minimum de niveau IV inscrite au répertoire national des certifications professionnelles, dans les secteurs sanitaire, médico-social, social ;
- soit titulaire d'une certification professionnelle dans les secteurs sanitaire, médico-social, social ou des services à la personne au minimum de niveau V, inscrite au répertoire national des certifications professionnelles et justifie d'actions de formation ou d'accompagnement en cours ;
- soit dispose en tant qu'encadrant d'un service, d'une expérience professionnelle de trois ans dans le secteur sanitaire, médico-social ou social ;
- soit dispose d'une expérience professionnelle de trois ans dans le secteur sanitaire, médico-social, social, de ressources humaines ou adaptée de services à la personne et justifie d'actions de formation ou d'accompagnement en cours ou effectuées dans une perspective de certification professionnelle ;
- soit bénéficie d'une formation en alternance pour obtenir une certification professionnelle de niveau IV inscrite au répertoire national des certifications professionnelles, dans les secteurs sanitaire, médico-social, social.

5.1.4. Les intervenants sont :

1° Pour les services d'aide et d'accompagnement à domicile relevant du 6° ou 7° du I de l'article L. 312-1 du code de l'action sociale et des familles :

- soit titulaires d'une certification (diplôme ou titre), au minimum de niveau V, ou certificat de qualification professionnelle inscrit au répertoire national des certifications professionnelles attestant de compétences dans le secteur sanitaire médico-social, social ;
- soit disposent d'une expérience professionnelle de trois ans dans le domaine sanitaire, médico-social ou social ;
- soit bénéficient d'une formation diplômante ou au minimum d'une formation d'adaptation à l'emploi dans les six mois suivant l'embauche ;
- soit bénéficient d'une formation en alternance, ou ont suivi une formation qualifiante dans le domaine sanitaire médico-social ou social.

2° Pour les services d'aide et d'accompagnement à domicile relevant du 1° ou 16° du I de l'article L. 312-1 du code de l'action sociale et des familles :

- soit titulaires du diplôme d'Etat de technicien de l'intervention sociale et familiale ou d'une certification équivalente au minimum de niveau IV inscrite au répertoire national des certifications professionnelles, attestant de compétences dans les secteurs sanitaire, médico-social, social ;
- pour les autres intervenants, soit titulaires d'un diplôme de niveau V dans le secteur médico-social ou social, d'un certificat de qualification professionnelle inscrit au répertoire national des certifications professionnelles, attestant de compétences dans les secteurs sanitaire, médico-social, social, ou suivant une formation permettant l'obtention d'une telle qualification.

5.1.5. Dans le cadre du processus de recrutement, chaque candidat est reçu physiquement par le gestionnaire ou par l'encadrant pour un entretien d'embauche, sur la base d'une fiche de poste correspondant à l'emploi à pourvoir, permettant d'apprécier ses motivations, ses compétences et aptitudes, sa qualification et son expérience professionnelle.

5.2. Sensibilisation et formation des personnels dans leurs pratiques professionnelles.

5.2.1. Les intervenants sont soutenus et accompagnés dans leur pratique professionnelle par différents moyens tels que la formation, les réunions d'échanges de pratiques, les entretiens individuels.

5.2.2. Le gestionnaire propose en faveur des salariés de la structure :

- des actions de sensibilisation aux problématiques de santé au travail telles que les risques professionnels ;
- des réunions d'information et d'échanges notamment sur les bonnes pratiques, le respect de la déontologie ;
- des actions de formation permettant une meilleure qualification des salariés et une valorisation des parcours professionnels.

5.2.3. Le gestionnaire met en œuvre des actions de prévention de la maltraitance et de promotion de la bientraitance en organisant a minima une formation des encadrants et des intervenants.

5.2.4. Le gestionnaire informe les intervenants et les encadrants qu'il leur est interdit de recevoir toute délégation de pouvoirs sur les avoirs, biens ou droits, toute donation, tout dépôt de fonds, de valeur ou de bijoux.

5.3. Continuité et coordination des interventions.

5.3.1. Le gestionnaire dispose de locaux en propre ou mutualisés adaptés à la coordination des prestations

et des personnels dans le respect des conditions prévues au point 4.1.1.

5.3.2. Le gestionnaire garantit la continuité des interventions. Les moyens en personnel de la structure ou son organisation avec d'autres structures autorisées permettent d'assurer les prestations auxquelles elle s'est engagée dans le cadre du contrat, même en cas d'indisponibilité de l'intervenant (maladie, congés...) et y compris, le cas échéant, les samedis, dimanches et jours fériés lorsque la structure s'y est engagée.

5.3.3. Le gestionnaire assure la bonne coordination des interventions en assurant lui-même ou, le cas échéant, en faisant assurer par une structure dûment autorisée, les activités prévues, conformément aux stipulations du contrat signé avec la personne accompagnée.

5.3.4. La personne accompagnée et le proche aidant qu'elle a désigné sont informés des conditions générales de remplacement. Le contrat précise ces conditions générales de remplacement, proposées en cas d'absence de l'intervenant habituel, y compris pendant les congés annuels. Dans le cas de personnes accompagnées nécessitant un accompagnement continu pour leur maintien à domicile, ce remplacement est organisé sans délai.

5.3.5. Pour les prestations destinées aux personnes âgées, aux personnes handicapées ou aux familles fragiles assurées par les services d'aide et d'accompagnement à domicile auxquels s'applique le présent cahier des charges national, le gestionnaire se donne les moyens de répondre aux situations d'urgence, notamment en organisant une permanence téléphonique durant les plages horaires de délivrance des services, le cas échéant par des moyens mutualisés avec d'autres organismes autorisés ou de téléassistance.

5.4. Amélioration de la prestation en continu.

5.4.1. Le gestionnaire tient à jour l'historique des interventions.

5.4.2. La personne morale comportant le cas échéant plusieurs établissements adhère à la charte nationale qualité des services à la personne.

5.4.3. Le gestionnaire procède au moins une fois par an à des contrôles internes portant sur l'application du cahier des charges national. Ces contrôles couvrent notamment la mise en œuvre de la charte nationale qualité.

5.4.4. Le gestionnaire fait procéder au moins une fois par an à une enquête auprès des personnes accompagnées sur leur perception de la qualité des interventions.

5.4.5. Le gestionnaire prend en compte les recommandations de bonnes pratiques professionnelles validées notamment par l'Agence nationale de l'évaluation et de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux (ANESM) lorsqu'il intervient auprès des personnes âgées, des personnes handicapées ou des familles fragiles.

VI. - Dispositions communautaires

6.1. Les personnes morales ressortissantes d'un autre Etat membre de l'Union européenne ou d'un autre Etat partie à l'accord sur l'Espace économique européen intervenant en libre prestation de services ne sont pas soumises à l'obligation d'accueil physique prévue au point 4.1.1 pour les prestations temporaires de courte durée destinées à des personnes âgées ou handicapées n'ayant pas leur résidence habituelle en France.

6.2. Les intervenants, les encadrants ou les référents ressortissants d'un Etat membre de l'Union européenne ou d'un autre Etat partie à l'accord sur l'Espace économique européen sont soit titulaires d'une attestation de compétence soit d'un titre de formation délivré dans un Etat membre de l'Union européenne ou dans un autre Etat partie à l'accord sur l'Espace économique européen, par une autorité compétente désignée conformément aux dispositions en vigueur dans l'un de ces Etats, et certifiant leur préparation à l'exercice de la profession considérée. L'attestation de compétence doit avoir été délivrée sur la base soit d'une formation, soit d'un examen spécifique sans formation préalable, ou de l'exercice de la profession considérée dans l'un de ces Etats pendant trois années effectives.

6.3. Les dispositions de l'article L. 135-1 du code de la consommation concernant la protection du consommateur assurée par les dispositions prises par un autre Etat membre de l'Union européenne en matière de clauses abusives dans les contrats sont opposables aux contrats conclus entre la personne accompagnée et le service d'aide et d'accompagnement à domicile.

ANNEXE 2 : Objectifs qualité et performance et plan d'action pour les atteindre

Plan d'actions

- ⇒ Fiche-action n°1 : Formaliser et actualiser l'ensemble des procédures
- ⇒ Fiche-action n°2 : Renforcer la qualité des prestations proposées
- ⇒ Fiche-action n° 3 : Renforcer la qualité de la prise en charges (prévention de la perte d'autonomie)
- ⇒ Fiche-action n°4 : Soutenir les salariés et assurer la promotion professionnelle
- ⇒ Fiche-action n°5 : Engager une démarche structurante de modernisation et de professionnalisation : le parcours d'accès à l'emploi
- ⇒ Fiche-action n°6 : Inscrire le SAAD dans une démarche de partenariats avec les acteurs de l'aide à domicile
- ⇒ Fiche-action n°7 : Mettre en œuvre une démarche de modernisation et de professionnalisation des services d'aide à domicile : la télégestion
- ⇒ Fiche-action n° 8 : Mettre en œuvre les bonnes pratiques partagées entre la collectivité et la Caisse Nationale de Solidarité pour l'Autonomie (CNSA), avec le soutien d'un fonds d'appui géré par la CNSA

Fiche-action n°1 : Formaliser et actualiser l'ensemble des procédures

Objectif	Formaliser et actualiser l'ensemble des procédures et documents réglementaires issus de la loi 2002-2 et de la loi ASV
Modalités	<ul style="list-style-type: none"> - les documents réglementaires et leur procédure d'utilisation livret d'accueil charte des droits et libertés de la personne accueillie modèle de document individuel de prise en charge règlement de fonctionnement projet de service méthode d'évaluation information de la personne accompagnée devis et contrat de prestation enquêtes de satisfaction suiti des réclamations actions correctives procédures pour favoriser l'homogénéité des pratiques (planning, astreintes, recrutement, gestion des remplacements, fiches de poste...) - les outils de communication (cahier de liaison, guide de l'intervention)
Indicateurs de suivi et d'évaluation	<ul style="list-style-type: none"> - Nombre de procédures réalisées dans la cible citée ci-dessus. - Résultat de l'enquête annuelle de satisfaction - Pourcentage de clients APA/PCH disposant d'un cahier de liaison à leur domicile (objectif : 100 %) - Pourcentage des nouveaux intervenants formés au cahier de liaison (objectif : 100 %) - Réalisation des évaluations : Interne : le 30/10/2020 Externe : le 30/10/2022

Fiche-action n°2 : Renforcer la qualité des prestations proposées

Objectif	<p>Assurer des interventions de qualité pour les publics accompagnés par le service</p> <p>Favoriser la structuration territoriale de l'offre d'aide à domicile et la mise en œuvre de leur mission au service du public</p>
Modalités	<ul style="list-style-type: none"> - Le SAAD s'engage à assurer la continuité de service 7 jours sur 7 et de 7h à 21h <ul style="list-style-type: none"> o Echéance : Dès la signature du CPOM - Le SAAD s'engage à ne refuser aucune demande d'intervention sur le territoire défini par le présent CPOM <ul style="list-style-type: none"> o Echéance : dès la signature du CPOM - Le SAAD s'engage à mettre en œuvre le plan d'aide détaillé dans le cadre de l'APA <ul style="list-style-type: none"> o Echéance : dès la finalisation du plan détaillé et son utilisation par les équipes médico-sociales - Le SAAD s'engage à améliorer le pilotage du service en généralisant le suivi des interventions d'aide à domicile via la <u>télégestion</u> (voir fiche action correspondante) et en assurant une remontée d'information mensuelle à la collectivité pour les activités d'accompagnement, intégrant un suivi <i>fin</i> de la nature des interventions réalisées (suivant les catégories d'intervention définies par le plan d'aide détaillé) - Echéance : dès la signature du CPOM et sur la durée du CPOM
Indicateurs de suivi et d'évaluation	<ul style="list-style-type: none"> - Le nombre de demande d'intervention sur le territoire défini par le CPOM sur sa durée - Le nombre de plans d'aide détaillés mis en œuvre à partir des nouvelles prises en charges (voir indicateurs de suivi - c)

Fiche-action n° 3 : Renforcer la qualité de la prise en charges (prévention de la perte d'autonomie)

Objectif	Coordonner et appuyer les actions de prévention de la perte d'autonomie
Modalités	2 niveaux d'actions individuelles: <ul style="list-style-type: none"> - Repérage des situations à risque (Chute, dénutrition, malnutrition, isolement social, dépression...) - Identification des besoins en matière de prévention de la perte d'autonomie
Indicateurs de suivi et d'évaluation	<ul style="list-style-type: none"> - Outils de repérages des situations à risques mis en place - Nombre de situations à risque repérées
Moyens nécessaires	<p>pour les actions individuelles : Aucun</p> <p>Pour le niveau collectif, des financements peuvent être attribués dans le cadre de la Conférence des financeurs sur des Appels à Initiatives</p>
Calendrier prévisionnel	Durée du CPOM

Fiche-action n° 4 : Soutenir les salariés et assurer la promotion professionnelle

Objectif	Fidéliser le personnel du service et le soutenir dans ses pratiques
Modalités	<ul style="list-style-type: none"> - Le SAAD s'engage à proposer des séances d'analyse de la pratique professionnelle aux intervenants du SAAD, notamment ceux intervenant sur des situations complexes <ul style="list-style-type: none"> o Echéance : A compter de 2018 - Le SAAD s'engage à ajuster son taux de qualification aux profils des personnes accompagnées <ul style="list-style-type: none"> o Echéance : sur la durée du CPOM - Le SAAD s'engage à proposer des formations non qualifiantes aux professionnels du service pour diversifier leurs connaissances (formations thématiques, notamment sur, les écrits professionnels, le repérage des fragilités ou des pathologies spécifiques) et pour sécuriser leurs interventions (manutention, prévention des risques professionnels ...) <ul style="list-style-type: none"> o Echéance : sur la durée du CPOM
Indicateurs de suivi et d'évaluation	<ul style="list-style-type: none"> - Volume annuel d'heures de formation (voir indicateurs de suivi) - Plan de formation annuel

Fiche-action n° 5 : Engager une démarche structurante de modernisation et de professionnalisation : le parcours d'accès à l'emploi

Objectif	<p>Dans le cadre d'un conventionnement pluriannuel avec la Caisse Nationale de Solidarité pour l'Autonomie (CNSA), cette initiative comprend notamment, une action dédiée à la réalisation d'une expérimentation, afin de permettre :</p> <ul style="list-style-type: none"> - de conjuguer les problématiques rencontrées par les Services d'Accompagnement et d'Aide à Domicile (SAAD) en matière de recrutement d'un personnel qualifié, avec les difficultés d'accès à l'emploi des demandeurs d'emploi et/ou des bénéficiaires du RSA. - de faire face aux difficultés de recrutement habituellement rencontrées, en favorisant l'emploi de personnels formés aux métiers de l'aide et de l'accompagnement à domicile.
Modalités	<p>Les stagiaires qui intégreront ce parcours, au titre de l'année 2018, suivront une formation au cours de laquelle ils pourront acquérir un socle de connaissance de base sur le métier d'aide à domicile et bénéficier de stages en immersion et/ou de tutorat.</p> <p>Ces stagiaires pourront ainsi devenir des « candidats repérés » lorsqu'ils postuleront sur des offres d'emploi au sein d'un SAAD.</p>
Indicateurs de suivi et d'évaluation	<ul style="list-style-type: none"> - Nombre de stagiaires - Nombre de personnes recrutées à l'issue du parcours d'accès - Types de contrats (CDD/CDI)

Fiche-action n° 6 : Inscrire le SAAD dans une démarche de partenariats avec les acteurs de l'aide à domicile

Objectif	<p>Renforcer la visibilité de l'offre et faciliter l'accès à l'offre pour les publics en difficulté</p> <p>Améliorer la prise en charge des résidents, inscrire la structure dans le cadre de partenariats</p>
Modalités	<ul style="list-style-type: none"> - Organisation de temps de présentation du SAAD en partenariat avec le CLIC.....MAIA - Réseaux gérontologiques... <p>Participation à ce réseau en favorisant la connaissance des dispositifs spécifiques de prise en charge de maladies liées au grand âge type Alzheimer.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Formaliser des conventions
Indicateurs de suivi et d'évaluation	<ul style="list-style-type: none"> -Nombre de conventions établies et signées -Nombre d'actions menées

Fiche-action n°7 : Mettre en œuvre une démarche de modernisation et de professionnalisation des services d'aide à domicile : la télégestion

<p>Objectif</p>	<p>Le SAAD s'engage :</p> <ul style="list-style-type: none"> - à améliorer le pilotage du service en généralisant le suivi des interventions d'aide à domicile via la télégestion - à répondre aux objectifs suivants : <ul style="list-style-type: none"> - Amélioration de l'organisation interne - Réalisation de gains d'efficacité - Amélioration du service rendu aux bénéficiaires
<p>Modalités</p>	<p>Le système de télégestion utilisé par le Service d'Aide à Domicile doit être interfacé avec la plateforme départementale de télégestion.</p> <p>Le Service d'Aide à Domicile s'engage également à réaliser des échanges de données réguliers et permanents, via la plateforme départementale de télégestion. Le format des fichiers transmis ainsi que le type de données échangées, ont fait l'objet d'un travail préalable et ont été déterminés conjointement par les deux parties. Les données échangées s'inscrivent dans le cadre du référentiel ESPPADOM.</p> <p>L'échange de données, entre le Service d'Aide à Domicile et la collectivité via la plate-forme de télégestion, concerne les quatre flux suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Plans d'aide des bénéficiaires - Trames brutes de pointage - Trames nettes de pointage - Facturation <p>Une périodicité de transmission sera définie pour chaque flux, sachant qu'elle pourra être amenée à évoluer, si cela s'avère nécessaire.</p> <p>La collecte des données de télégestion (pointage) se fera exclusivement au domicile des bénéficiaires, à l'aide d'une carte individuelle, sous forme d'autocollant, non détachable.</p>
<p>Indicateurs de suivi et d'évaluation</p>	<ul style="list-style-type: none"> - la nature des interventions réalisées (suivant les catégories d'intervention définies par le plan d'aide détaillé) - les conditions conventionnelles
<p>Moyens nécessaires</p>	<p>Aide au démarrage sous réserve de la signature d'une convention entre la collectivité et le SAD</p>

Fiche-action n° 8 : Mettre en œuvre les bonnes pratiques partagées entre La collectivité et la Caisse Nationale de Solidarité pour l'Autonomie (CNSA), avec le soutien d'un fonds d'appui géré par la CNSA

<p>Objectif</p>	<p>Afin d'améliorer la qualité de la prise en charge à domicile des personnes âgées et handicapées, la collectivité s'est engagée dans le développement des bonnes pratiques par les SAAD, en cohérence avec les orientations fixées par le guide d'appui aux bonnes pratiques, publié par le Ministère des affaires sociales, à savoir :</p> <ul style="list-style-type: none"> -le libre-choix de la personne et la qualité de l'information ; -le « juste tarif » ; -les conditions de travail des professionnels et l'organisation des services. <p>La collectivité et la CNSA ont signé une convention relative au développement de ces bonnes pratiques, dans le cadre du fonds d'appui national qui y est dédié.</p> <p>C'est dans ce cadre, que le SAAD s'engage :</p> <ul style="list-style-type: none"> - à participer au développement des bonnes pratiques qui doivent permettre une amélioration de la qualité des prises en charge à domicile. - à mettre en œuvre les bonnes pratiques suivantes : <p><i>Conformément au guide des bonnes pratiques, le Département s'engage à :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> o Améliorer la qualité de service, en mettant notamment en place un plan d'aide détaillé dans le cadre d'une coordination entre les services de Département et les SAAD ; o Favoriser le maintien à domicile et améliorer la qualité de service en assurant la continuité de prise en charge à domicile (soirées, nuits, week-ends et jours fériés) ; o Garantir un maillage territorial efficient permettant d'assurer la même qualité de prise en charge sur l'ensemble du territoire, y compris en zone rurale ou de montagne. Le libre choix des personnes aidées sera renforcé en permettant le choix entre au moins 2 SAAD ; o Apporter une veille renforcée auprès des personnes particulièrement isolées et/ou précaires en situation de grande fragilité.
<p>Modalités</p>	<p>Le versement interviendra en deux temps :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Un acompte de 50% à la signature du CPOM - Le solde (50%), après transmission d'un bilan intermédiaire
<p>Indicateurs de suivi et d'évaluation</p>	<ul style="list-style-type: none"> - - Nombre d'heures d'intervention le week-end - - Nombre d'heures d'intervention la nuit - - Nombre d'heures d'intervention les jours fériés - - Nombre de bénéficiaires ayant une intervention en week-end et/ou jours fériés et/ou soirées - - Nombre de personnes particulièrement isolées et/ ou précaires repérées et accompagnées - A Compléter bilan au terme des 3 ans
<p>Moyens nécessaires</p>	<p>Dans le cadre du fonds d'appui attribué par la CNSA à la collectivité, un montant de 15 887,50 euros est affecté au développement des bonnes pratiques.</p>
<p>Calendrier prévisionnel</p>	<p>Durée du CPOM</p>

ANNEXE 3 : Liste des documents à fournir

a) Documents à fournir pour l'analyse du Compte Administratif

Procès verbal de l'assemblée générale ou du conseil d'administration adoptant le compte administratif et les comptes annuels (selon les statuts pour les établissements privés, et selon article L 315-12 CASF pour les établissements publics). Pas pour les EURL
Compte administratif par l'ordonnateur (le directeur) article R 314-49 CASF
L'état des dépenses de personnel issu notamment de la déclaration annuelle des salaires
DADS
Annexe comprenant un état synthétique des mouvements d'immobilisations de l'exercice, un état synthétique des amortissements de l'exercice, un état des emprunts et des frais financiers, un état synthétique des provisions de l'exercice et un état des échéances des dettes et des créances
L'état réalisé de la section d'investissement
Le classement des personnes accueillies par groupes homogènes au regard de la mobilisation des ressources de l'établissement ou du service, dits groupes iso-Attendue/Reçue ressources, lorsque la réglementation applicable à l'établissement ou au service prévoit un tel classement (article R 314-17 2°)
Le tableau des effectifs du personnel défini à l'article R. 314-19 (article R 314-17 2°)
Rapport annuel d'activités annexé au compte administratif article R 314-50 CASF
Comptes annuels (par le comptable) article R 314-99 CASF
Grand livre des comptes article R 314-99 CASF
Rapport du CAC pour les établissements légalement soumis (article R 314-99 CASF)
Rapport de gestion
Le bilan comptable propre de l'établissement ou du service (article R 314-49 II CASF)

b) Documents à fournir pour l'analyse du Budget Prévisionnel

Budget prévisionnel
Rapport budgétaire doit justifier les prévisions, réalisé par la personne ayant qualité pour représenter l'établissement R 314 -18CASF
Le tableau des effectifs R 314 -19 CASF
Le programme des investissements et leurs plans de financement, les emprunts dont la durée est supérieure à 1 an
Procès verbal de l'assemblée générale ou conseil d'administration adoptant le budget prévisionnel (selon les statuts pour les établissements privés, et selon article L 315-12 CASF pour les établissements publics)

c) Indicateurs de suivi à compléter par le service et à transmettre au 30 avril de n+1 (voir document EXCEL à compléter)

Type d'indicateur	Eléments observés	Modalité de calcul
Taux de qualification des ETP d'intervenants à domicile	Catégorie A ou agent à domicile sans qualification en lien avec le secteur	Nombre d'ETP sans qualification / Nombre d'ETP total d'intervenants
	Catégorie B ou employés à domicile avec un diplôme du secteur hors DEAVS	Nombre d'ETP avec diplôme mais hors DEAVS / Nombre d'ETP total d'intervenants
	Catégorie C ou auxiliaire de vie sociale (avec diplôme DEAVS)	Nombre d'ETP avec DEAVS / Nombre d'ETP total d'intervenants
Type d'indicateur	Eléments observés	Modalité de calcul

Taux d'encadrement	Taux d'encadrement de proximité	Nombre d'agents d'intervention (nombre de professionnels et non pas nombre d'ETP) / Nombre d'ETP de responsable de secteur et d'assistant de planning (tout poste d'encadrement de proximité)
		Nombre d'heures facturées / Nombre d'ETP de responsable de secteur et d'assistant de planning (tout poste d'encadrement de proximité)
	Taux d'encadrement global	Nombre d'heures facturées / Nombre d'ETP totaux hors intervention (tout personnel hors intervenant)
Type d'indicateur	Eléments observés	Modalité de calcul
Taux de facturation	Part des heures facturées sur les heures rémunérées	Nombre d'heures rémunérées non facturées (auxquelles sont retranchées les heures de maladie, maternité, congés payés) / Nombre d'heures facturées
	Poids des temps de trajet	Nombre d'heures relatives aux trajets / Nombre d'ETP de personnel intervenant
	Poids des temps de formation	Nombre d'heures relatives aux formations / Nombre d'ETP de personnel intervenant
	Poids des temps de coordination, organisation du travail, animation de la vie institutionnelle	Nombre d'heures relatives aux temps de coordination et organisation du travail / Nombre d'ETP de personnel intervenant
Type d'indicateur	Eléments observés	Modalité de calcul
Taux de réalisation des plans d'aide accordés	APA	Nombre d'heures réalisées/nombre d'heures prévues pour les bénéficiaires de l'APA
	PCH	Nombre d'heures réalisées/nombre d'heures prévues pour les bénéficiaires de la PCH

ANNEXE 4 : Copie de la convention d'habilitation à l'aide sociale du service prestataire

CONTRAT PLURIANNUEL D'OBJECTIFS ET DE MOYENS (CPOM)

Entre :

Les deux personnes morales parties au contrat sont ici identifiées, avec leurs représentants :

- 1) La Collectivité de Corse, représentée par le Président du Conseil Exécutif, M. Gilles Simeoni,

D'une part,

- 2) Le Service d'Aide et d'Accompagnement à Domicile « SARL AAD Corsica » représenté par Mme Josiane CORSINI sa gérante, dont le siège social est situé Quartier de l'église 20 117 Cauro,

D'autre part.

Visas et références juridiques

- Vu la loi du 29 décembre 2015 relative à l'adaptation de la société au vieillissement, et notamment son article 46 et suivants,
- Vu le décret n°2016-502 du 22 avril 2016 relatif au cahier des charges national des services d'aide et d'accompagnement à domicile et modifiant le code de l'action sociale et des familles,
- Vu le décret n°2016-210 du 26 février 2016 relatif à la revalorisation et à l'amélioration de l'allocation personnalisée d'autonomie,
- Vu le décret n°2003-1010 du 22 octobre 2003 relatif à la gestion budgétaire, comptable et financière, et aux modalités de financement et de tarification des établissements et services sociaux et médico-sociaux mentionnés au I de l'article L312-1 du code de l'action sociale et des familles,
- Vu le Code Général des Collectivités Territoriales, et notamment les articles L 4421-1, L. 4421-2 et L.4422-25 ;
- Vu le Code de l'Action Sociale et des Familles (CASF) dans sa partie législative (article L. 313-11), et particulièrement les articles relatifs à la structure concernée et aux CPOM (articles R 314-39 à R 314-43-1),
- Vu le CASF dans sa partie réglementaire, et notamment ses articles liés au CPOM,
- Vu la circulaire N°DGAS/SD5B/2007/111 du 26 mars 2007 relative aux problématiques afférentes à la mise en œuvre de la pluri-annualité budgétaire et à la dotation globalisée commune à plusieurs établissements et services sociaux et médico-sociaux dans le cadre d'un contrat d'objectifs et de moyens,
- Vu la circulaire N° DGAS/SD5B/2007/412 du 21 novembre 2007 proposant une méthodologie de gestion des enveloppes de crédits limitatifs dans les établissements et services sociaux et médico-sociaux relevant de l'article R314-1 du code de l'action sociale et des familles,
- Vu la circulaire n° DGCS/SD5C/2013/300 du 25 juillet 2013 relative à la mise en œuvre du contrat pluriannuel d'objectifs et de moyens prévu à l'article L. 313-11 du code de l'action sociale et des familles,
- Vu la convention entre la Caisse Nationale de Solidarité pour l'Autonomie (CNSA) et le Conseil Départemental de la Corse du Sud en date du 31/07/2017, relative au fonds d'appui aux bonnes pratiques dans le champ de l'aide à domicile,
- Vu l'arrêté DIRECCTE n°15-0645 du 03/08/2015 relatif à l'agrément qualité,
- Vu la délibération n° 18/283 AC de l'Assemblée de Corse du 27 juillet 2018 autorisant le Président du Conseil Exécutif de Corse à signer le présent contrat pluriannuel d'objectifs et de moyens (CPOM).

Il a été convenu ce qui suit :

Article 1 – OBJET DU CONTRAT ET PERIMETRE

Le Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Moyens (CPOM) permet à la Collectivité de Corse de renforcer ses compétences en terme de pilotage territorial de la prise en charge à domicile des personnes en perte d'autonomie, de réguler l'offre sur le territoire et d'assurer la maîtrise de ses engagements financiers.

En contrepartie, le service prestataire est reconnu comme service médico-social, intervenant au domicile des personnes en perte d'autonomie, tout en lui donnant une lisibilité pluriannuelle.

Le présent contrat précise les missions et les obligations respectives des parties signataires, nécessaires à la réalisation des objectifs retenus.

Le présent contrat ne s'applique qu'aux activités financées par la Collectivité de Corse au titre des aides individuelles de solidarité, à savoir :

- L'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA)
- La Prestation Compensatrice de Handicap (PCH)
- Les services ménagers au titre de l'aide sociale
- La reconnaissance des activités d'aide personnelle à domicile pour le soutien ou l'accompagnement de familles « qui rencontrent une difficulté temporaire de nature à mettre en péril leur autonomie, leur équilibre et leur maintien dans l'environnement social », qui intègre les SAAD Familles, conventionnés par la CAF, au secteur social et médico-social (art.D.312-6 du CASF).

Article 2 – PRESENTATION DU SERVICE

- Présentation du service
La SARL AAD Corsica - AGE D'OR SERVICES, est une entreprise indépendante franchisée, créée le 26/02/2010.
Son siège social est situé Quartier de l'église- Marchese - 20 117 Cauro.
Elle est certifiée NF SERVICE « Services aux personnes à domicile » sur l'ensemble de son bouquet de services et enregistrée sous le numéro SAP520628512 pour les activités suivantes :
 - Assistance administrative à domicile
 - Collecte et livraison de linge repassé
 - Commissions et préparation de repas
 - Entretien de la maison et travaux ménagers
 - Garde animaux (personnes dépendantes)
 - Intermédiation
 - Livraison de repas à domicile
 - Maintenance et vigilance de résidence
 - Petits travaux de jardinage
 - Travaux de petit bricolage
 - Accompagnement/déplacement enfant de moins de 3 ans – Corse du Sud
 - Aide à la mobilité et transport des personnes – Corse du Sud
 - Assistance aux personnes âgées et handicapées – Corse du Sud
 - Garde malade, sauf soin – Corse du Sud
 - Conduite de véhicule personnel – Corse du Sud

Ces activités sont effectuées en tant que prestataire.

Numéro FINESS : 2A 000 389 3

Numéro SIRET : 520 628 512 00037

- Chiffres-clés activité de l'année précédant la signature

	Nombre heures	Nombre de bénéficiaires
APA	6947	27
- Dont GIR 1		1
- Dont GIR 2	568	15
- Dont GIR 3	4310	13
- Dont GIR 4	2069	27
TOTAL GMP		6
PCH	3046	0
Aide sociale	0	0
Autres (caisses, mutuelle,...)	388	16
Dont heures réalisées les Dimanches et jours fériés	756	1
Total Activité de l'année précédant la signature du CPOM	9 993	35

- Territoire géographique d'intervention couvert par le service l'année précédant le CPOM : Corse du Sud (voir l'arrêté DIRECCTE n° 15-0645 du 03/08/2015 relatif à l'agrément qualité)
liste des communes couvertes :

Ajaccio/Afa/Appietto/Bastelicaccia/Calcatoggio/Cauro/Coti-Chiavari/Cuttoli-Corticchiato/Echica-Suarella/Grosseto-Prugna/Ocana/Peri/Pietrosella/Sarrola-Carcopino/Valle di Mezzana/Villanova, etc.

Article 3 – LES ENGAGEMENTS DES PARTIES

a) Les engagements de la Collectivité

La Collectivité de Corse s'engage à accompagner l'amélioration continue des services prestataires, ainsi que l'atteinte des exigences de performances et de qualité fixées par le présent CPOM.

b) Les engagements du service prestataire

Le service prestataire s'engage à :

- Respecter le cahier des charges national fixant les conditions d'exercice des SAAD, publié par décret et les exigences départementales fixées dans le cahier des charges (cf. annexe 1) ;
- S'investir dans une démarche qualité d'amélioration de leurs prestations et d'actions contribuant, notamment, à la mise en œuvre de parcours répondant aux besoins des publics qu'ils accompagnent ;
- Mettre en œuvre les moyens nécessaires pour atteindre les objectifs de qualité et de performance, fixés par le présent CPOM (cf. annexe 2) ;
- Réaliser un suivi annuel de l'activité du service, et des données relatives aux ressources humaines (cf. annexe 3 : liste des données à fournir dans le cadre du contrôle du Budget Prévisionnel et du Compte Administratif et indicateurs de suivi à communiquer) ;

Article 4 – LA TARIFICATION

a) Les modalités de fixation des tarifs

La Collectivité de Corse s'engage à doter le service de moyens calculés par la tarification horaire (R. 314-3, R. 314-30, R. 314-34, R. 314-132, R. 314-133 du CASF), fixés par un arrêté annuel de tarification signé par le président du Conseil Exécutif de Corse. Ils sont déterminés sur la base de l'analyse du Budget Prévisionnel et après la procédure contradictoire.

b) Les modalités de versement :

Le service prestataire adressera une facturation mensuelle à la Collectivité de Corse, en fonction de l'activité réelle du service, en s'appuyant sur les données remontées des logiciels de télégestion le cas échéant. Le versement sera effectué sur la base de cette facturation mensuelle.

Article 5 - LA MISE EN ŒUVRE DU CONTRAT

a) Evaluation de la réalisation des objectifs

A l'issue de chaque campagne budgétaire, un bilan annuel doit être réalisé par le SAAD, concernant l'atteinte des objectifs de qualité et de performance. Chaque situation sera dûment justifiée. Au regard des éléments collectés figurant dans chaque fiche action (annexe 2), les parties s'entendront sur les conséquences d'éventuelles difficultés rencontrées. La production de ce bilan d'étape annuel doit donner lieu à des discussions avec le service prestataire et à d'éventuelles renégociations des tarifs, en cas de non-respect des objectifs et/ou de situations injustifiées.

b) La durée du CPOM

Ce contrat est conclu pour une durée de 3 ans. Il prend effet à partir du 1^{er} janvier 2018.

c) Conditions de résiliation

Le présent contrat prendra fin dans l'un ou l'autre cas suivants :

- Dénonciation par un ou plusieurs cocontractants avant son terme en précisant les motifs ;
- Non-respect des règles tarifaires déterminées par la présente convention et ses avenants ;
- Suspension ou retrait de l'autorisation administrative ;
- Fermeture définitive de l'établissement (cessation d'activité).

La présente convention peut également être résiliée d'un commun accord entre les parties.

d) Modalité de dénonciation

Avant son terme, le contrat pourra être dénoncée à tout moment par l'un ou plusieurs des co-contractants.

La partie ou les parties souhaitant la dénonciation saisissent les autres ou l'autre signataire (s), par lettre recommandée avec accusé de réception en exposant ses motifs et prend fin après un délai de deux mois à compter de la date de réception de la lettre recommandée.

Au terme de ce délai, l'établissement n'est plus susceptible d'assurer l'hébergement de personnes âgées dépendantes

e) **Le traitement des litiges**

Les parties s'engagent à chercher toute solution en cas de désaccord sur l'exécution ou l'interprétation du présent contrat. A défaut d'accord amiable, le différend pourra être porté devant le tribunal administratif territorialement compétent.

Fait à Le

Le Président du Conseil Exécutif
De Corse

La Gérante de la SARL AAD Corsica

ANNEXE 1 : Cahier des charges

Le 20 mars 2018

JORF n°0097 du 24 avril 2016

Texte n°8

Décret n° 2016-502 du 22 avril 2016 relatif au cahier des charges national des services d'aide et d'accompagnement à domicile et modifiant le code de l'action sociale et des familles

NOR: AFSA1531629D

Publics concernés : services d'aide et d'accompagnement à domicile.

Objet : détermination du cahier des charges national des services d'aide et d'accompagnement à domicile et définition des services qui assurent des activités d'aide au bénéfice de familles fragiles.

Entrée en vigueur : le présent décret entre en vigueur le 1er juillet 2016 .

Notice : le présent décret fixe, sous la forme d'un cahier des charges, les conditions techniques minimales d'organisation et de fonctionnement applicables aux services d'aide et d'accompagnement à domicile autorisés, qui interviennent auprès des personnes âgées de plus de 60 ans, des personnes handicapées et des familles fragiles, pour des actions liées aux actes essentiels de la vie, au soutien à domicile, à la préservation ou la restauration de l'autonomie dans l'exercice des activités de la vie quotidienne et au maintien ou au développement des activités sociales et des liens avec l'entourage.

Il précise également la définition des services assurant des activités d'aide personnelle à domicile ou d'aide à la mobilité dans l'environnement de proximité au bénéfice de familles fragiles.

Références : le présent décret est pris pour l'application des articles 47 et 48 de la loi n° 2015-1776 du 28 décembre 2015 relative à l'adaptation de la société au vieillissement. Les dispositions du code de l'action sociale et des familles modifiées par le présent décret peuvent être consultées, dans leur rédaction issue de cette modification, sur le site Légifrance (<http://www.legifrance.gouv.fr>).

Le Premier ministre,

Sur le rapport de la ministre des affaires sociales et de la santé,

Vu le code de l'action sociale et des familles, notamment ses articles L. 311-4, L. 312-1 et L. 313-1-3 ;

Vu le code de la consommation ;

Vu le code de la santé publique, notamment son article L. 1110-4 ;

Vu le code du travail, notamment son article L. 7232-1 ;

Vu la loi n° 2015-1776 du 28 décembre 2015 relative à l'adaptation de la société au vieillissement, notamment ses articles 47 et 48 ;

Vu l'avis du Conseil national d'évaluation des normes en date du 7 janvier 2016 ;

Vu l'avis du Comité national des retraités et des personnes âgées en date du 15 janvier 2016 ;

Vu l'avis du Comité national de l'organisation sanitaire et sociale en date du 26 janvier 2016,

Décète :

Art. 1er - L'article D. 311 du code de l'action sociale et des familles est ainsi modifié :

1° Au premier alinéa du I, après la référence : « 12° », sont insérés les mots : « et 16° » ;

2° Le dernier alinéa du II est complété par une phrase ainsi rédigée : « Lorsqu'il est établi dans les services d'aide et d'accompagnement à domicile mentionnés aux 6°, 7° ou 16° du I de l'article L. 312-1, il est contresigné par la personne accueillie ou son représentant légal. » ;

3° Il est complété par un alinéa ainsi rédigé :

« X.-Par dérogation aux VI et VIII du présent article, lorsque le document individuel de prise en charge est établi par un service d'aide et d'accompagnement à domicile mentionné aux 6°, 7° ou 16° du I de l'article L. 312-1, il comporte l'énoncé des prestations mentionnées aux 1°, 2° et 4° du V du présent article et son annexe relative aux tarifs généraux et aux conditions de facturation de chaque prestation du service a un caractère contractuel. »

Art. 2 - L'article D. 312-6 du code de l'action sociale et des familles est ainsi modifié :

1° Au premier alinéa, les mots : « agréés au titre de l'article L. 129-1 du code du travail, qui interviennent auprès des personnes mentionnées à l'article D. 312-1, » sont supprimés ;

2° Au cinquième alinéa, les mots : « des prestations de services ménagers et » sont supprimés ;

3° Au sixième alinéa, après les mots : « auxiliaires de vie sociale », sont insérés les mots : « ou des accompagnants éducatifs et sociaux ».

Art. 3 - Le sous-paragraphe 2 du paragraphe 1er de la sous-section 1 de la section 1 du chapitre II du titre Ier du livre III du code de l'action sociale et des familles est complété par un article ainsi rédigé :

« *Art. D. 312-6-1.*-Les services mentionnés au 16° du I de l'article L. 312-1 exercent des activités d'aide personnelle à domicile pour le soutien ou l'accompagnement de familles qui, sans relever d'une intervention au titre du 1° ou du 8° du I du même article, rencontrent une difficulté temporaire de nature à mettre en péril leur autonomie, leur équilibre et leur maintien dans l'environnement social. Cet accompagnement vise, prioritairement, à soutenir la fonction parentale ainsi qu'à faciliter les relations entre parents et enfants et, subsidiairement, à créer les conditions favorables à l'autonomie et à l'insertion. »

Art. 4 - I.-Au début de la sous-section 2 de la section 1 du chapitre II du titre Ier du livre III du code de l'action sociale et des familles, il est inséré un article ainsi rédigé :

« *Art. D. 312-10-0-1.*-Les conditions techniques minimales d'organisation et de fonctionnement des services d'aide et d'accompagnement à domicile mentionnés aux 1°, 6°, 7° et 16° du I de l'article L. 312-1 sont définies dans le cahier des charges figurant à l'annexe 3-0 du présent code. »

II.-L'annexe au présent décret constitue l'annexe 3-0 du code de l'action sociale et des familles (partie réglementaire).

Art. 5 - Les professionnels chargés de la direction d'un ou plusieurs services réputés autorisés en vertu du VI de l'article 47 ou du IV de l'article 48 de la loi du 28 décembre 2015 susvisée, en fonction à la date de publication du présent décret, qui ne justifient pas des qualifications prévues aux articles D. 312-176-6 à D. 312-176-8 et D. 312-176-10 du code de l'action sociale et des familles, disposent d'un délai de dix ans pour obtenir ces qualifications.

Lorsqu'ils ne justifient pas de l'ancienneté de trois ans nécessaire pour s'engager dans un parcours de validation des acquis de l'expérience à la date de publication du présent décret, le délai mentionné à l'alinéa précédent est augmenté de la durée d'expérience manquante.

Art. 6 - Le présent décret entre en vigueur au 1er juillet 2016.

Toutefois, l'autorité compétente pour l'application de l'article L. 7232-1 du code du travail demeure saisie des demandes d'agrément en cours d'instruction à cette date formées par des services d'aide à domicile exerçant les activités prévues à l'article D. 312-6-1 du code de l'action sociale et des familles créé par le présent décret. Lorsqu'un agrément leur est accordé à l'issue de cette instruction, il emporte application des dispositions du III de l'article 48 de la loi du 28 décembre 2015 susvisée.

Art. 7 - La ministre des affaires sociales et de la santé, le ministre de l'aménagement du territoire, de la ruralité et des collectivités territoriales, le ministre de l'intérieur, la ministre des familles, de l'enfance et des droits des femmes, la secrétaire d'Etat chargée des personnes handicapées et de la lutte contre l'exclusion et la secrétaire d'Etat chargée des personnes âgées et de l'autonomie sont chargés, chacun en ce qui le concerne, de l'exécution du présent décret, qui sera publié au Journal officiel de la République française.

Fait le 22 avril 2016.

MANUEL VALLS

Par le Premier ministre :

*La ministre des affaires sociales
et de la santé,*
MARISOL TOURAINÉ

*Le ministre de l'aménagement du territoire,
de la ruralité et des collectivités territoriales,*
JEAN-MICHEL BAYLET

Le ministre de l'intérieur,
BERNARD CAZENEUVE

*La ministre des familles,
de l'enfance
et des droits des femmes,*
LAURENCE ROSSIGNOL

*La secrétaire d'Etat
chargée des personnes handicapées
et de la lutte contre l'exclusion,*
SEGOLENE NEUVILLE

*La secrétaire d'Etat
chargée des personnes âgées
et de l'autonomie,*
PASCALE BOISTARD

ANNEXE 3-0

CAHIER DES CHARGES DÉFINISSANT LES CONDITIONS TECHNIQUES MINIMALES
D'ORGANISATION ET DE FONCTIONNEMENT DES SERVICES D'AIDE ET D'ACCOMPAGNEMENT À
DOMICILE MENTIONNÉS AUX 10, 60, 70 ET 160 DE L'ARTICLE L. 312-1

I. - Objectifs du cahier des charges national

Le présent cahier des charges national définit les conditions techniques minimales d'organisation et de fonctionnement applicables aux services d'aide et d'accompagnement à domicile relevant des 1^o, 6^o, 7^o ou 16^o du I de l'article L. 312-1 du code de l'action sociale et des familles.

Ces services sont en outre soumis à l'ensemble des dispositions générales du code de l'action sociale et des familles relatives aux services sociaux et médico-sociaux.

II. - Lexique

Les termes employés dans le présent cahier des charges renvoient aux définitions suivantes :

- le « gestionnaire » désigne la personne détentrice de l'autorisation du service d'aide et d'accompagnement à domicile autorisé qui fournit les prestations au profit des personnes accompagnées en mode prestataire ;
- la « personne accompagnée » désigne la personne physique qui bénéficie du service d'aide et d'accompagnement à domicile mis en place ;
- le « proche aidant » est la personne mentionnée à l'article L. 113-1-3 du code de l'action sociale et des familles désignée par la personne accompagnée ;
- l'« encadrant » désigne la personne physique qui assure le suivi et l'animation technique des intervenants auprès de la personne accompagnée et en vue d'apporter une réponse globale et individuelle au regard de ses attentes et besoins. L'encadrement peut être assuré par une ou plusieurs personnes ;
- les « intervenants » désignent les salariés du gestionnaire. Ils interviennent au domicile de la personne accompagnée ;
- le « contrat » désigne le document individuel de prise en charge ou le contrat conclu entre la personne accompagnée et le service.

Les activités relevant des services d'aide et d'accompagnement à domicile mentionnés au I se caractérisent, conformément aux articles D. 312-6 et D. 312-6-1 du code de l'action sociale et des familles, par des interventions liées au soutien à domicile, à la préservation ou la restauration de l'autonomie dans l'exercice des activités de la vie quotidienne et au maintien et au développement des activités sociales et des liens avec l'entourage, notamment par des aides à la mobilité, effectuées auprès d'un public vulnérable en raison de son âge, de son état de santé, de son handicap, de sa situation familiale ou de difficultés temporaires, à son domicile ou à partir de son domicile.

III. - Cadre général de l'intervention du service d'aide et d'accompagnement à domicile

3.1. Le gestionnaire et les intervenants établissent une relation de confiance et de dialogue avec la personne accompagnée et son entourage familial et social, ils respectent l'intimité des personnes et des familles, leur choix de vie, leur espace privé, leurs biens et la confidentialité des informations reçues. Le partage d'informations strictement nécessaires au suivi social ou médico-social s'exerce dans les conditions prévues par l'article L. 1110-4 du code de la santé publique ou l'article L. 226-2-2 du code de l'action sociale et des familles.

3.2. Le gestionnaire garantit aux personnes accompagnées auprès desquelles il intervient l'exercice des droits et libertés individuels, conformément à l'article L. 311-3 du code de l'action sociale et des familles.

3.3. L'exercice de ces activités nécessite de connaître le contexte local. En conséquence, le gestionnaire doit connaître le contexte social et médico-social local correspondant au public auquel il s'adresse, afin de situer l'action de ses services en complémentarité et en coordination avec les autres intervenants et dispositifs, en cohérence avec le projet du service concerné.

3.4. Le gestionnaire et le conseil départemental qui s'engagent dans une démarche de contractualisation peuvent conclure le contrat pluriannuel d'objectifs et de moyens dont les mentions sont prévues à l'article L. 313-11-1 du code de l'action sociale et des familles.

3.5. Les prescriptions de ce cahier des charges constituent des conditions techniques minimales d'organisation et de fonctionnement que le gestionnaire met en œuvre selon ses propres choix d'organisation. Le gestionnaire répond au présent cahier des charges soit en assumant avec ses moyens propres l'intégralité

de la prestation, soit en s'associant avec d'autres structures pour y parvenir. Il lui appartient de définir et de mettre en œuvre les modalités d'organisation, d'encadrement et de coordination des interventions de façon à assurer une prestation de qualité, de la maintenir dans le temps et d'en justifier l'effectivité dans le cadre des contrôles et procédures prévus à cet effet.

IV. - Accompagnement de la personne

4.1. Accueil et information de la personne accompagnée.

4.1.1. Le gestionnaire dispose, sur la zone d'intervention du service, en propre ou de manière mutualisée, de locaux adaptés à l'accueil du public et permettant de garantir la confidentialité des échanges. Il offre un accueil physique et téléphonique cohérent avec son offre de service et, au minimum, un accueil physique de deux demi-journées par semaine, à date et heure fixes. L'amplitude horaire minimale par demi-journée est de trois heures.

4.1.2. L'accueil téléphonique est personnalisé et assuré au minimum 5 jours sur 7, sur une plage horaire de 7 heures par jour. Le gestionnaire met à la disposition de la personne accompagnée au moins un numéro d'appel pour l'ensemble des prestations proposées localement. Une procédure de gestion des messages téléphoniques est mise en place.

4.1.3. Le gestionnaire satisfait à l'ensemble des obligations d'information préalable du consommateur sur les prestations de services à la personne, telles que définies dans l'arrêté mentionné à l'article L. 113-3 du code de la consommation.

Au titre de l'obligation générale d'information, le gestionnaire met à disposition de la personne accompagnée, sur le lieu d'accueil et sur son site internet lorsqu'il existe, la liste de chacune des prestations qu'il propose et la catégorie dont elle relève en application de la réglementation.

4.1.4. Au titre de l'information sur les prix, en complément de l'affichage prévu par l'arrêté du 3 décembre 1987, le gestionnaire indique le détail des frais annexes éventuels, le taux horaire ou le prix forfaitaire (hors taxe et toutes taxes comprises). Le cas échéant, la mention d'un avantage fiscal est clairement définie et détachée du prix.

4.1.5. Le gestionnaire remet gratuitement un devis pour les prestations, ou ensemble de prestations, dont le prix mensuel est supérieur ou égal à 100 euros (toutes taxes comprises), ou, quel que soit le prix des prestations, à la demande de la personne accompagnée. Cette information est affichée de façon lisible et visible dans le lieu d'accueil. Le devis comporte les mentions obligatoires définies dans l'arrêté mentionné à l'article L. 113-3 du code de la consommation.

4.1.6. Le gestionnaire met en outre à disposition du public une information relative aux financements auxquels il est susceptible d'avoir droit, aux démarches à effectuer pour les obtenir, ainsi qu'aux recours possibles en cas de litige. Cette documentation est distincte du livret d'accueil.

4.1.7. Les 4.1.4 et 4.1.5 ne s'appliquent pas aux services d'aide et d'accompagnement à domicile mentionnés au 1° du I de l'article L. 312-1 du code de l'action sociale et des familles.

4.2. Analyse de la demande et proposition à la personne accompagnée d'une intervention individualisée.

I. - Pour les services d'aide et d'accompagnement à domicile relevant du 6° ou 7° du I de l'article L. 312-1 du code de l'action sociale et des familles.

4.2.1. Un projet individualisé d'aide et d'accompagnement est élaboré avec la personne accompagnée à partir d'une évaluation globale et individualisée de la demande et des besoins de la personne accompagnée.

L'analyse de la demande prend en compte la demande directe de la personne accompagnée et, le cas échéant, de son proche aidant, notamment lorsque la personne accompagnée n'est pas en mesure d'exprimer ses besoins, ainsi que l'évaluation réalisée par l'équipe médico-sociale du conseil départemental ou la maison départementale des personnes handicapées (MDPH).

Cette analyse s'articule avec les plans d'aide ou de compensation déjà élaborés par les équipes spécialisées mentionnées aux articles L. 232-3 et L. 146-8 du code de l'action sociale et des familles ou du plan d'aide défini par un ou à la demande des financeurs de la prestation (conseil départemental, caisse de retraite, caisse d'allocations familiales, assurances, mutuelles, etc.) si la personne accompagnée souhaite solliciter leur aide.

4.2.2. Dans tous les cas, le gestionnaire détermine si la prestation attendue est en adéquation avec les compétences et les moyens qu'il peut mettre en œuvre. Lorsque le gestionnaire n'est pas en capacité de répondre à la demande de la personne accompagnée, il lui en fait connaître les raisons et l'oriente vers une structure plus adaptée en substitution ou en complément.

4.2.3. Le gestionnaire fait connaître à la personne accompagnée et à son proche aidant les financements auxquels il est susceptible d'avoir droit et les démarches à effectuer pour les obtenir.

II. - Pour les services d'aide et d'accompagnement à domicile relevant du 1° ou 16° du I de l'article L. 312-1 du code de l'action sociale et des familles.

4.2.4. Les services peuvent intervenir à la demande des familles ou d'intervenants de services sociaux. Les demandes, lorsqu'elles viennent des familles, sont formulées directement auprès des services.

4.2.5. Dans le cadre de l'aide sociale à l'enfance :

- la demande est à l'initiative d'un service médico-social ou de la personne qui assure la charge effective de l'enfant ;

- la décision d'intervention est prise par le président du conseil départemental.

4.2.6. L'évaluation préalable de la situation familiale est effectuée par :

- le service d'aide à domicile lorsque la demande émane des parents ou lorsqu'il s'agit d'une demande à la suite d'une prescription médicale ;
- un travailleur social, ou conjointement avec le service d'aide et d'accompagnement à domicile désigné par le service de l'aide sociale à l'enfance.

Les objectifs de l'intervention sont déterminés avec les parents. Ils s'inscrivent, dans le cas de l'aide sociale à l'enfance, dans le projet pour l'enfant, qui doit être formalisé.

4.2.7. Pour l'ensemble des services mentionnés aux I et II du point 4.2, la proposition d'intervention prend en compte, le cas échéant, les modalités de coordination avec d'éventuelles autres interventions, notamment dans le cadre d'un service polyvalent d'aide et soins à domicile. A cette fin, le gestionnaire recueille par tous moyens les informations utiles auprès de la personne accompagnée ou de son proche aidant.

4.3. Information et consentement de la personne accompagnée.

4.3.1. Le gestionnaire remet, lors de la signature du contrat, un livret d'accueil dans les conditions prévues au L. 311-4 du code de l'action sociale et des familles, sous forme papier, à chaque personne accompagnée ou à son représentant légal.

Le livret d'accueil est régulièrement mis à jour en tant que de besoin. Il comporte au minimum les informations suivantes :

- le nom, le statut, les coordonnées de la personne morale et la référence d'autorisation ;
- les coordonnées du ou des lieux d'accueil, les jours et les heures d'ouverture ;
- les principales prestations proposées, leurs tarifs avant déduction d'aide et les conventionnements ;
- les périodes d'intervention et les conditions générales de remplacement des intervenants en cas d'absence ;
- les recours possibles, en cas de litige, à une procédure de médiation conventionnelle ou à tout autre mode alternatif de règlement des différends, en application des dispositions de l'article L. 133-4 du code de la consommation et, pour les prestations destinées aux personnes âgées, aux personnes handicapées ou aux familles fragiles, la liste des personnes qualifiées prévue à l'article L. 311-5 du code de l'action sociale et des familles à laquelle la personne accompagnée peut avoir recours en cas de conflit ;
- la possibilité de recourir à une personne de confiance en application des dispositions de l'article L. 311-5-1 du code de l'action sociale et des familles, au cas où la personne accompagnée rencontre des difficultés dans la connaissance et la compréhension de ses droits, ou si elle le souhaite, pour l'accompagner dans ses démarches ;
- les coordonnées des services du président du conseil départemental territorialement compétent.

Les tarifs des prestations proposées avant déduction d'aide et les conventionnements peuvent figurer dans un document annexe joint au livret d'accueil à condition que celui-ci précise que ce document est remis avec le livret.

4.3.2. Toute prestation donne lieu à l'établissement d'un contrat écrit dont un exemplaire est remis à la personne accompagnée et qui précise la durée, la fréquence, le type, le prix de la prestation avant toute prise en charge. Lorsque cette information est disponible, l'estimation du montant restant à charge de la personne accompagnée est jointe au contrat initial.

La facture fait apparaître un relevé précis des consommations. Dans tous les cas, la formalisation de l'accord de la personne accompagnée sur la prestation proposée et ses modalités est nécessaire. Cet accord est recueilli dans le cadre du contrat avant l'intervention, à l'exception des cas d'urgence avérée. Dans ces derniers cas, le recueil de l'accord du proche aidant est recherché dans la mesure du possible.

4.3.3. Dans le cadre d'une contractualisation hors établissement, le gestionnaire se conforme à l'ensemble des dispositions prévues au code de la consommation. Il fournit notamment à la personne accompagnée, conformément à l'article L. 121-18 du code de la consommation, les informations relatives aux prestations proposées. Le contrat est conforme aux exigences de l'article L. 121-18-1 du code de la consommation et comprend notamment un bordereau de rétractation, dont les conditions de présentation et les mentions sont précisées en annexe de l'article R. 121-1 du même code. La personne accompagnée dispose d'un droit de rétractation de quatorze jours à compter du lendemain du jour de la signature du contrat conclu entre la personne accompagnée et le gestionnaire, dans les conditions prévues aux articles L. 121-21 et suivants du code de la consommation. Durant ce délai de quatorze jours, conformément à l'article L. 121-21-7 du même code, l'exercice du droit de rétractation met automatiquement fin au contrat sans frais pour le consommateur autres que ceux prévus aux articles L. 121-21-3 à L. 121-21-5 du même code.

Par exception, les dispositions de l'article L. 121-18-2 du code de la consommation qui interdisent tout paiement ou contrepartie avant un délai de sept jours ne s'appliquent pas aux souscriptions à domicile proposées par les services ayant pour objet la fourniture des prestations d'aide à domicile sous forme de contrats à exécution successive. Pour ceux-ci, tout paiement ou contrepartie dans ce délai de sept jours crée, pour la personne accompagnée, un droit de résiliation du contrat à tout moment et sans préavis, frais ou indemnité et un droit au remboursement, dans un délai de quinze jours, des sommes versées au prorata de la durée du contrat restant à courir.

4.3.4. Le gestionnaire ou l'encadrant s'assure de la bonne information des intervenants sur les besoins spécifiques de la personne accompagnée avant toute intervention. Il vérifie la bonne compréhension du

protocole d'intervention (consignes, tâches à accomplir...).

4.3.5. A l'exception de la première phrase du 4.3.1, les dispositions précédentes ne s'appliquent pas aux services d'aide et d'accompagnement à domicile mentionnés au 1° du I de l'article L. 312-1 du code de l'action sociale et des familles.

4.4. Réaliser l'intervention.

4.4.1. La personne accompagnée est informée de l'identité des intervenants. Elle peut identifier l'intervenant grâce à un signe de reconnaissance adapté à la situation (badge, carte professionnelle...).

4.4.2. Les horaires d'intervention et le contenu de la prestation définis préalablement sont respectés. Les conditions et modalités de changements éventuels des horaires d'intervention et évolution des prestations initialement définies sont contractuellement précisées. La personne accompagnée et, sous réserve de son accord, le proche aidant qu'elle a désigné sont informés de ces changements éventuels des horaires d'intervention et évolution des prestations initialement définies. En tout état de cause, les modifications des modalités de mise en œuvre du service ne peuvent être imposées au bénéficiaire unilatéralement par le gestionnaire.

4.4.3. Pour les prestations régulières réalisées au domicile de la personne accompagnée un cahier de liaison, ou un système équivalent, est tenu à jour et utilisé dans les conditions prévues par l'article L. 1110-4 du code de la santé publique. Ce support d'information est utilisable par tous les acteurs et consultable pour les informations qu'ils ont à connaître.

4.4.4. Le gestionnaire établit une facturation claire et détaillée et une attestation fiscale annuelle, conformément aux articles D. 7233-1 à D. 7233-4 du code du travail. Cette facture est délivrée avant paiement conformément à l'arrêté du 17 mars 2015 relatif à l'information sur les prestations de services à la personne.

4.4.5. Pour les services d'aide et d'accompagnement à domicile mentionnés aux 1° du I de l'article L. 312-1 du code de l'action sociale et des familles, les paragraphes 4.4.3 et 4.4.4 ne s'appliquent pas.

4.5. Suivi de l'intervention.

4.5.1. Le gestionnaire désigne un interlocuteur au sein de la structure, chargé du suivi de chacune des prestations. Il communique son nom à la personne accompagnée.

4.5.2. Le gestionnaire met en place un dispositif de suivi individualisé des prestations en accord avec la personne accompagnée. Il s'appuie à cette fin sur tous les éléments utiles tels que les retours des intervenants et du proche aidant. La situation de la personne accompagnée fait l'objet d'un réexamen au moins une fois par an afin de réactualiser l'intervention si nécessaire. Les conditions et modalités de réactualisation doivent être contractuellement définies.

4.5.3. Sans préjudice de l'application des dispositions de l'article L. 226-2-1 du code de l'action sociale et des familles :

1° Les intervenants font remonter les événements importants et les informations préoccupantes concernant la personne accompagnée. Le gestionnaire définit les modalités d'association des intervenants à la coordination avec les autres intervenants et aux réflexions entraînant des modifications d'intervention ;

2° Le gestionnaire organise le traitement des réclamations, tient à jour leur historique et gère les éventuels conflits entre les intervenants et les personnes accompagnées. Pour les prestations concernant une personne accompagnée âgée, une personne handicapée ou une famille fragile, en cas de conflit non résolu avec le gestionnaire, la personne accompagnée peut faire appel, pour l'aider à faire valoir ses droits, à une personne qualifiée qu'il choisit sur la liste prévue à l'article L. 311-5 du code de l'action sociale et des familles annexée au livret d'accueil ;

3° Le gestionnaire met en place un dispositif de traitement des situations de maltraitance. Lorsqu'il a connaissance d'une telle situation, il transmet un signalement aux autorités compétentes, en particulier au président du conseil départemental ou au responsable désigné par lui et en informe la personne accompagnée ou son proche aidant.

V. - Organisation et fonctionnement interne du service d'aide et d'accompagnement à domicile

5.1. Recrutement et qualification du personnel.

5.1.1. Pour réaliser ses missions, le gestionnaire doit s'assurer de disposer de compétences qui permettent de garantir la qualité de la prestation rendue, assurant ainsi, personnellement ou avec des salariés, les trois fonctions suivantes :

- la fonction de direction est généralement remplie par le gestionnaire ou son représentant. Elle comprend notamment la mise en œuvre et l'évaluation des prescriptions du présent cahier des charges national et justifie des qualifications prévues aux articles D. 312-176-6 à D. 312-176-8 et D. 312-176-10 du code de l'action sociale et des familles ;
- la fonction d'encadrement qui comprend :
 - l'évaluation globale et individuelle de la personne accompagnée ;
 - la proposition d'intervention au regard de ses attentes et besoins ;
 - le suivi des situations, l'animation et l'organisation du travail en équipe ;
- la fonction d'intervenant auprès des personnes accompagnées.

Les compétences attendues des professionnels doivent permettre un accompagnement personnalisé et adapté.

Le gestionnaire ou son représentant doit remplir les conditions de qualification indiquées au point 5.1.3 lorsqu'il assure directement les fonctions d'encadrant dans un département.

5.1.2. S'il dispose de salariés, le gestionnaire s'assure des aptitudes des candidats à l'embauche à exercer les emplois proposés et il organise à cette fin le processus de recrutement.

5.1.3. L'encadrant est :

- soit titulaire d'une certification professionnelle au minimum de niveau IV inscrite au répertoire national des certifications professionnelles, dans les secteurs sanitaire, médico-social, social ;
- soit titulaire d'une certification professionnelle dans les secteurs sanitaire, médico-social, social ou des services à la personne au minimum de niveau V, inscrite au répertoire national des certifications professionnelles et justifie d'actions de formation ou d'accompagnement en cours ;
- soit dispose en tant qu'encadrant d'un service, d'une expérience professionnelle de trois ans dans le secteur sanitaire, médico-social ou social ;
- soit dispose d'une expérience professionnelle de trois ans dans le secteur sanitaire, médico-social, social, de ressources humaines ou adaptée de services à la personne et justifie d'actions de formation ou d'accompagnement en cours ou effectuées dans une perspective de certification professionnelle ;
- soit bénéficie d'une formation en alternance pour obtenir une certification professionnelle de niveau IV inscrite au répertoire national des certifications professionnelles, dans les secteurs sanitaire, médico-social, social.

5.1.4. Les intervenants sont :

1° Pour les services d'aide et d'accompagnement à domicile relevant du 6° ou 7° du I de l'article L. 312-1 du code de l'action sociale et des familles :

- soit titulaires d'une certification (diplôme ou titre), au minimum de niveau V, ou certificat de qualification professionnelle inscrit au répertoire national des certifications professionnelles attestant de compétences dans le secteur sanitaire médico-social, social ;
- soit disposent d'une expérience professionnelle de trois ans dans le domaine sanitaire, médico-social ou social ;
- soit bénéficient d'une formation diplômante ou au minimum d'une formation d'adaptation à l'emploi dans les six mois suivant l'embauche ;
- soit bénéficient d'une formation en alternance, ou ont suivi une formation qualifiante dans le domaine sanitaire médico-social ou social.

2° Pour les services d'aide et d'accompagnement à domicile relevant du 1° ou 16° du I de l'article L. 312-1 du code de l'action sociale et des familles :

- soit titulaires du diplôme d'Etat de technicien de l'intervention sociale et familiale ou d'une certification équivalente au minimum de niveau IV inscrite au répertoire national des certifications professionnelles, attestant de compétences dans les secteurs sanitaire, médico-social, social ;
- pour les autres intervenants, soit titulaires d'un diplôme de niveau V dans le secteur médico-social ou social, d'un certificat de qualification professionnelle inscrit au répertoire national des certifications professionnelles, attestant de compétences dans les secteurs sanitaire, médico-social, social, ou suivant une formation permettant l'obtention d'une telle qualification.

5.1.5. Dans le cadre du processus de recrutement, chaque candidat est reçu physiquement par le gestionnaire ou par l'encadrant pour un entretien d'embauche, sur la base d'une fiche de poste correspondant à l'emploi à pourvoir, permettant d'apprécier ses motivations, ses compétences et aptitudes, sa qualification et son expérience professionnelle.

5.2. Sensibilisation et formation des personnels dans leurs pratiques professionnelles.

5.2.1. Les intervenants sont soutenus et accompagnés dans leur pratique professionnelle par différents moyens tels que la formation, les réunions d'échanges de pratiques, les entretiens individuels.

5.2.2. Le gestionnaire propose en faveur des salariés de la structure :

- des actions de sensibilisation aux problématiques de santé au travail telles que les risques professionnels ;
- des réunions d'information et d'échanges notamment sur les bonnes pratiques, le respect de la déontologie ;
- des actions de formation permettant une meilleure qualification des salariés et une valorisation des parcours professionnels.

5.2.3. Le gestionnaire met en œuvre des actions de prévention de la maltraitance et de promotion de la bientraitance en organisant a minima une formation des encadrants et des intervenants.

5.2.4. Le gestionnaire informe les intervenants et les encadrants qu'il leur est interdit de recevoir toute délégation de pouvoirs sur les avoirs, biens ou droits, toute donation, tout dépôt de fonds, de valeur ou de bijoux.

5.3. Continuité et coordination des interventions.

5.3.1. Le gestionnaire dispose de locaux en propre ou mutualisés adaptés à la coordination des prestations et des personnels dans le respect des conditions prévues au point 4.1.1.

5.3.2. Le gestionnaire garantit la continuité des interventions. Les moyens en personnel de la structure ou son organisation avec d'autres structures autorisées permettent d'assurer les prestations auxquelles elle s'est engagée dans le cadre du contrat, même en cas d'indisponibilité de l'intervenant (maladie, congés...) et y compris, le cas échéant, les samedis, dimanches et jours fériés lorsque la structure s'y est engagée.

5.3.3. Le gestionnaire assure la bonne coordination des interventions en assurant lui-même ou, le cas échéant, en faisant assurer par une structure dûment autorisée, les activités prévues, conformément aux stipulations du contrat signé avec la personne accompagnée.

5.3.4. La personne accompagnée et le proche aidant qu'elle a désigné sont informés des conditions générales de remplacement. Le contrat précise ces conditions générales de remplacement, proposées en cas d'absence de l'intervenant habituel, y compris pendant les congés annuels. Dans le cas de personnes accompagnées nécessitant un accompagnement continu pour leur maintien à domicile, ce remplacement est organisé sans délai.

5.3.5. Pour les prestations destinées aux personnes âgées, aux personnes handicapées ou aux familles fragiles assurées par les services d'aide et d'accompagnement à domicile auxquels s'applique le présent cahier des charges national, le gestionnaire se donne les moyens de répondre aux situations d'urgence, notamment en organisant une permanence téléphonique durant les plages horaires de délivrance des services, le cas échéant par des moyens mutualisés avec d'autres organismes autorisés ou de téléassistance.

5.4. Amélioration de la prestation en continu.

5.4.1. Le gestionnaire tient à jour l'historique des interventions.

5.4.2. La personne morale comportant le cas échéant plusieurs établissements adhère à la charte nationale qualité des services à la personne.

5.4.3. Le gestionnaire procède au moins une fois par an à des contrôles internes portant sur l'application du cahier des charges national. Ces contrôles couvrent notamment la mise en œuvre de la charte nationale qualité.

5.4.4. Le gestionnaire fait procéder au moins une fois par an à une enquête auprès des personnes accompagnées sur leur perception de la qualité des interventions.

5.4.5. Le gestionnaire prend en compte les recommandations de bonnes pratiques professionnelles validées notamment par l'Agence nationale de l'évaluation et de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux (ANESM) lorsqu'il intervient auprès des personnes âgées, des personnes handicapées ou des familles fragiles.

VI. - Dispositions communautaires

6.1. Les personnes morales ressortissantes d'un autre Etat membre de l'Union européenne ou d'un autre Etat partie à l'accord sur l'Espace économique européen intervenant en libre prestation de services ne sont pas soumises à l'obligation d'accueil physique prévue au point 4.1.1 pour les prestations temporaires de courte durée destinées à des personnes âgées ou handicapées n'ayant pas leur résidence habituelle en France.

6.2. Les intervenants, les encadrants ou les référents ressortissants d'un Etat membre de l'Union européenne ou d'un autre Etat partie à l'accord sur l'Espace économique européen sont soit titulaires d'une attestation de compétence soit d'un titre de formation délivré dans un Etat membre de l'Union européenne ou dans un autre Etat partie à l'accord sur l'Espace économique européen, par une autorité compétente désignée conformément aux dispositions en vigueur dans l'un de ces Etats, et certifiant leur préparation à l'exercice de la profession considérée. L'attestation de compétence doit avoir été délivrée sur la base soit d'une formation, soit d'un examen spécifique sans formation préalable, ou de l'exercice de la profession considérée dans l'un de ces Etats pendant trois années effectives.

6.3. Les dispositions de l'article L. 135-1 du code de la consommation concernant la protection du consommateur assurée par les dispositions prises par un autre Etat membre de l'Union européenne en matière de clauses abusives dans les contrats sont opposables aux contrats conclus entre la personne accompagnée et le service d'aide et d'accompagnement à domicile.

ANNEXE 2 : Objectifs qualité et performance et plan d'action pour les atteindre

Plan d'actions

- ⇒ Fiche-action n°1 : Suivre et évaluer le CPOM
- ⇒ Fiche-action n°2 : Formaliser et actualiser l'ensemble des procédures
- ⇒ Fiche-action n°3 : Renforcer la qualité des prestations proposées
- ⇒ Fiche-action n°4 : Renforcer la qualité de la prise en charge (prévention de la perte d'autonomie)
- ⇒ Fiche-action n°5 : Soutenir les salariés et assurer la promotion professionnelle
- ⇒ Fiche-action n°6 : Engager une démarche structurante de modernisation et de professionnalisation : le parcours d'accès à l'emploi
- ⇒ Fiche-action n°7 : Les partenariats avec les acteurs de l'aide à domicile
- ⇒ Fiche-action n°8 : Mettre en œuvre une démarche de modernisation et de professionnalisation des services d'aide à domicile : la télégestion
- ⇒ Fiche-action n°9 : Mettre en œuvre les bonnes pratiques partagées entre la collectivité et la Caisse Nationale de Solidarité pour l'Autonomie (CNSA), avec le soutien d'un fonds d'appui géré par la CNSA

Fiche-action n°1 : Suivre et évaluer le CPOM

Objectif	Assurer un suivi et une évaluation du CPOM
Modalités	<p>1- Réduction des dépenses de fonctionnement</p> <p>2- Rationalisation des pratiques de comptabilité et de gestion</p> <p>3- Transmission des éléments financiers</p> <p>Dans le cadre du dialogue de gestion, le service s'engage à transmettre aux autorités de tarification les éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Transmission d'un budget prévisionnel au 31 octobre de l'année N-1 à travers l'outil TELEBP, - Procédure contradictoire puis arrêté du tarif en février de l'année N, - Transmission des comptes administratifs de N-1 au 31 avril de N à travers l'outil TELECA et import CA, des comptes annuels de N-1 au 31 avril de N (bilan global/détaillé, compte de résultat global/détaillé, rapport du CAC, grand livre des comptes, rapport de gestion, procès-verbal de l'assemblée générale arrêtant les comptes, DADS, - Exploitation et arrêt des comptes annuels de N-1 en mai de N. <p>4- Transmission des données et des indicateurs d'activités</p> <p>Le SAAD s'engage à compléter annuellement le tableau des indicateurs de pilotage définis, dont la liste et les modalités de calcul sont annexées au présent CPOM (annexe 3 c).</p> <p>Le tableau sera communiqué au 30 avril de N+1, en même temps que les comptes annuels.</p>
Indicateurs de suivi et d'évaluation	<ul style="list-style-type: none"> - Evolution du coût de revient (voir indicateurs de suivi -c-) - Qualité et exhaustivité des données et documents transmis - Respect des délais - Utilisation de l'outil TELECA/TELEBP

Fiche-action n°2 : Formaliser et actualiser l'ensemble des procédures

Objectif	Formaliser et actualiser l'ensemble des procédures et documents réglementaires issus de la loi 2002-2 et de la loi ASV
Modalités	<ul style="list-style-type: none"> - les documents réglementaires et leur procédure d'utilisation livret d'accueil charte des droits et libertés de la personne accueillie modèle de document individuel de prise en charge règlement de fonctionnement projet de service méthode d'évaluation information de la personne accompagnée devis et contrat de prestation enquêtes de satisfaction suivi des réclamations actions correctives procédures pour favoriser l'homogénéité des pratiques (planning, astreintes, recrutement, gestion des remplacements, fiches de poste...) - les outils de communication (cahier de liaison, guide de l'intervention)
Indicateurs de suivi et d'évaluation	<ul style="list-style-type: none"> - Nombre de procédures réalisées dans la cible citée ci-dessus - Résultat de l'enquête annuelle de satisfaction - Pourcentage de clients APA/PCH disposant d'un cahier de liaison à leur domicile Tous les clients – infos réseau l'année dernière - Pourcentage des nouveaux intervenants formés au cahier de liaison : toutes informées sur l'utilité - Réalisation des évaluations : Interne : le 03/08/2020 Externe : le 03/08/2022

Fiche-action n°3 : Renforcer la qualité des prestations proposées

<p>Objectif</p>	<p>Assurer des interventions de qualité pour les publics accompagnés par le service</p> <p>Favoriser la structuration territoriale de l'offre d'aide à domicile et la mise en œuvre de leur mission au service du public</p>
<p>Modalités</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Le SAAD s'engage à assurer la continuité de service 7 jours sur 7 et de 7h à 21h <ul style="list-style-type: none"> o Echéance : Dès la signature du CPOM - Le SAAD s'engage à ne refuser aucune demande d'intervention sur le territoire défini par le présent CPOM <ul style="list-style-type: none"> o Echéance : dès la signature du CPOM - Le SAAD s'engage à mettre en œuvre le plan d'aide détaillé dans le cadre de l'APA <ul style="list-style-type: none"> o Echéance : dès la finalisation du plan détaillé et son utilisation par les équipes médico-sociales - Le SAAD s'engage à améliorer le pilotage du service en généralisant le suivi des interventions d'aide à domicile via la <u>télégestion</u> (voir fiche action correspondante) et en assurant une remontée d'information mensuelle à la collectivité pour les activités d'accompagnement, intégrant un suivi <i>fin</i> de la nature des interventions réalisées (suivant les catégories d'intervention définies par le plan d'aide détaillé) - Echéance : dès la signature du CPOM et sur la durée du CPOM
<p>Indicateurs de suivi et d'évaluation</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Le nombre de demande d'intervention sur le territoire défini par le CPOM sur sa durée - Le nombre de plans d'aide détaillés mis en œuvre à partir des nouvelles prises en charges (voir indicateurs de suivi) - Suivi des heures rémunérées mais non facturées (voir indicateurs de suivi - c) - Augmentation des heures d'intervention réalisées (voir indicateurs de suivi - c)

Fiche-action n° 4 : Renforcer la qualité de la prise en charge (prévention de la perte d'autonomie)

Objectif	Coordonner et appuyer les actions de prévention de la perte d'autonomie
Modalités	<p>2 niveaux d'actions individuelles:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Repérage des situations à risque (Chute, dénutrition, malnutrition, isolement social, dépression...) - Identification des besoins en matière de prévention de la perte d'autonomie
Indicateurs de suivi et d'évaluation	<ul style="list-style-type: none"> - Outils de repérages des situations à risques mis en place - Nombre de situations à risque repérées
Moyens nécessaires	<p>pour les actions individuelles : Aucun</p> <p>Pour le niveau collectif : des financements peuvent être attribués dans le cadre de la Conférence des financeurs sur des Appels à Initiatives</p>
Calendrier prévisionnel	Durée du CPOM

Fiche-action n°5 : Soutenir les salariés et assurer la promotion professionnelle

Objectif	Fidéliser le personnel du service et le soutenir dans ses pratiques
Modalités	<ul style="list-style-type: none"> - Le SAAD s'engage à mettre en place des temps de réunion d'équipe et de coordination, proposer des séances d'analyse de la pratique professionnelle aux intervenants du SAAD, notamment ceux intervenant sur des situations complexes Echéance : A compter de 2018 - Le SAAD s'engage à ajuster son taux de qualification aux profils des personnes accompagnées Echéance : sur la durée du CPOM - Le SAAD s'engage à proposer des formations non qualifiantes aux professionnels du service pour diversifier leurs connaissances (formations thématiques, notamment sur les écrits professionnels, le repérage des fragilités ou des pathologies spécifiques) et pour sécuriser leurs interventions (manutention, prévention des risques professionnels ...) Echéance : sur la durée du CPOM - Plus généralement, le SAAD s'engage à agir sur la qualité de vie au travail des salariés.
Indicateurs de suivi et d'évaluation	<ul style="list-style-type: none"> - Organisation régulière de réunions d'équipe et de temps de coordination (voir indicateurs de suivi -c-) - Evolution des locaux pour accueillir des temps de réunion d'équipe - Volume annuel d'heures de formation des intervenants (voir indicateurs de suivi -c-) - Plan de formation annuel - Mutualisation de la formation avec d'autres SAAD

Fiche-action n° 6 : Engager une démarche structurante de modernisation et de professionnalisation : le parcours d'accès à l'emploi

Objectif	<p>Dans le cadre d'un conventionnement pluriannuel avec la Caisse Nationale de Solidarité pour l'Autonomie (CNSA), cette initiative comprend notamment une action dédiée à la réalisation d'une expérimentation, afin de permettre :</p> <ul style="list-style-type: none"> - de conjuguer les problématiques rencontrées par les Services d'Accompagnement et d'Aide à Domicile (SAAD) en matière de recrutement d'un personnel qualifié, avec les difficultés d'accès à l'emploi des demandeurs d'emploi et/ou des bénéficiaires du RSA. - de faire face aux difficultés de recrutement habituellement rencontrées, en favorisant l'emploi de personnels formés aux métiers de l'aide et de l'accompagnement à domicile.
Modalités	<p>Les stagiaires qui intégreront ce parcours, au titre de l'année 2018 et/ou 2019, suivront une formation au cours de laquelle ils pourront acquérir un socle de connaissance de base, sur le métier d'aide à domicile et bénéficier de stages en immersion et/ou de tutorat, à cette occasion le SAAD pourra être sollicité pour réaliser cette période de tutorat à raison de 1 ou 2 stagiaire(s) accueilli(s). Ces stagiaires pourront ainsi devenir des « candidats repérés » lorsqu'ils postuleront sur des offres d'emploi au sein d'un SAAD.</p>
Indicateurs de suivi et d'évaluation	<ul style="list-style-type: none"> - Nombres de stagiaires - Nombre de personnes recrutées à l'issue du parcours d'accès - Types de contrats (CDD/CDI)

Fiche-action n°7 : Les partenariats avec les acteurs de l'aide à domicile

Objectif	<p>Renforcer la visibilité de l'offre et faciliter l'accès à l'offre pour les publics en difficulté Améliorer la prise en charge des résidents, inscrire la structure dans le cadre de partenariats</p>
Modalités	<ul style="list-style-type: none"> - Organisation de temps de présentation du SAAD en partenariat avec le CLIC.....MAIA - Réseaux gérontologiques... <p>Participation à ce réseau en favorisant la connaissance des dispositifs spécifiques de prise en charge de maladies liées au grand âge, type Alzheimer.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Formalisation des conventions - Développement des fonctions supports
Indicateurs de suivi et d'évaluation	<ul style="list-style-type: none"> -Nombre de conventions établies et signées -Nombre d'actions menées - Process de mutualisation engagés avec d'autre SAAD - Nombre d'ETP affecté aux fonctions support

Fiche-action n°8 : Mettre en œuvre une démarche de modernisation et de professionnalisation des services d'aide à domicile : la télégestion

<p>Objectif</p>	<p>Afin d'améliorer le pilotage du service en généralisant le suivi des interventions d'aide à domicile, le SAAD s'engage à entamer une réflexion au sujet de la mise en œuvre d'un outil de télégestion.</p> <p>Celle-ci devra envisager la poursuite des objectifs suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Amélioration de l'organisation interne - Réalisation de gains d'efficience - Amélioration du service rendu aux bénéficiaires
<p>Modalités</p>	<p>Le système de télégestion utilisé par le Service d'Aide à Domicile devra prévoir une interface avec la plateforme de télégestion.</p> <p>Le Service d'Aide à Domicile s'engage également à réaliser des échanges de données réguliers et permanents, via la plateforme de télégestion.</p> <p>Le format des fichiers transmis, ainsi que le type de données échangées, ont fait l'objet d'un travail préalable et ont été déterminés conjointement par les deux parties. Les données échangées s'inscrivent dans le cadre du référentiel ESPPADOM.</p> <p>L'échange de données, entre le Service d'Aide à Domicile et la collectivité, via la plate-forme de télégestion, concerne les quatre flux suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Plans d'aide des bénéficiaires - Trames brutes de pointage - Trames nettes de pointage - Facturation <p>Une périodicité de transmission sera définie pour chaque flux, sachant qu'elle pourra être amenée à évoluer, si cela s'avère nécessaire.</p> <p>La collecte des données de télégestion (pointage) se fera exclusivement au domicile des bénéficiaires, à l'aide d'une carte individuelle, sous forme d'autocollant, non détachable.</p> <p>Compte tenu de la période de restructuration actuelle du SAAD et de la volonté d'harmonisation des pratiques entre les anciens départements de la Corse-du-Sud et de la Haute Corse, un travail de réflexion et d'élaboration est nécessaire pour la mise en œuvre de cet outil. Dans ce contexte, le déploiement du système de télégestion pourra intervenir dans le courant du premier semestre 2019.</p>

Indicateurs de suivi et d'évaluation	<ul style="list-style-type: none"> - la nature des interventions réalisées (suivant les catégories d'intervention définies par le plan d'aide détaillé) - les conditions conventionnelles
Moyens nécessaires	Aide au démarrage sous réserve de la signature d'une convention entre la collectivité et le SAAD

Fiche-action n° 9 : Mettre en œuvre les bonnes pratiques partagées entre La collectivité et la Caisse Nationale de Solidarité pour l'Autonomie (CNSA), avec le soutien d'un fonds d'appui géré par la CNSA

<p align="center">Objectif</p>	<p>Afin d'améliorer la qualité de la prise en charge à domicile des personnes âgées et handicapées, la collectivité s'est engagée dans le développement des bonnes pratiques par les SAAD, en cohérence avec les orientations fixées par le guide d'appui aux bonnes pratiques, publié par le Ministère des affaires sociales, à savoir :</p> <ul style="list-style-type: none"> -le libre-choix de la personne et la qualité de l'information ; -le « juste tarif » ; -les conditions de travail des professionnels et l'organisation des services. <p>La collectivité et la CNSA ont signé une convention relative au développement de ces bonnes pratiques, dans le cadre du fonds d'appui national qui y est dédié.</p> <p>C'est dans ce cadre, que le SAAD s'engage :</p> <ul style="list-style-type: none"> - à participer au développement des bonnes pratiques qui doivent permettre une amélioration de la qualité des prises en charge à domicile. - à mettre en œuvre les bonnes pratiques suivantes : <p><i>Conformément au guide des bonnes pratiques, le Département s'engage à :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> o Améliorer la qualité de service, en mettant notamment en place un plan d'aide détaillé dans le cadre d'une coordination entre les services de Département et les SAAD ; o Favoriser le maintien à domicile et améliorer la qualité de service en assurant la continuité de prise en charge à domicile (soirées, nuits, week-ends et jours fériés) ; o Garantir un maillage territorial efficient permettant d'assurer la même qualité de prise en charge sur l'ensemble du territoire, y compris en zone rurale ou de montagne. Le libre choix des personnes âgées sera renforcé en permettant le choix entre au moins 2 SAAD ; o Apporter une veille renforcée auprès des personnes particulièrement isolées et/ou précaires en situation de grande fragilité. <ul style="list-style-type: none"> - à poursuivre et développer ses actions de formation et de professionnalisation des intervenants. <p>La mise en œuvre des bonnes pratiques est déjà garantie par la gestion du SAAD via l'« Economie Sociale et Solidaire » (ESS), et par l'obtention de l'agrément « Entreprise Solidaire d'Utilité Sociale » (ESUS).</p>
<p align="center">Modalités</p>	<p>Le versement interviendra en deux temps :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Un acompte de 50% à la signature du CPOM - Le solde (50%), après transmission d'un bilan intermédiaire
<p align="center">Indicateurs de suivi et d'évaluation</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Nombre d'heures d'intervention le week-end - Nombre d'heures d'intervention la nuit - Nombre d'heures d'intervention les jours fériés - Nombre de bénéficiaires ayant une intervention en week-end et/ou jours fériés et/ou soirées - Nombre de personnes particulièrement isolées et/ ou précaires repérées et accompagnées - bilan à compléter au terme des 3 ans

Moyens nécessaires	Dans le cadre du fonds d'appui attribué par la CNSA à la collectivité, un montant de 15 887,50 euros est affecté au développement des bonnes pratiques.
Calendrier prévisionnel	Durée du CPOM

ANNEXE 3 : Liste des documents à fournir

a) Documents à fournir pour l'analyse du Compte Administratif

Procès verbal de l'assemblée générale ou du conseil d'administration adoptant le compte administratif et les comptes annuels (selon les statuts pour les établissements privés, et selon article L 315-12 CASF pour les établissements publics). Pas pour les EURL
Compte administratif par l'ordonnateur (le directeur) article R 314-49 CASF
L'état des dépenses de personnel issu notamment de la déclaration annuelle des salaires
DADS
Annexe comprenant un état synthétique des mouvements d'immobilisations de l'exercice, un état synthétique des amortissements de l'exercice, un état des emprunts et des frais financiers, un état synthétique des provisions de l'exercice et un état des échéances des dettes et des créances
L'état réalisé de la section d'investissement
Le classement des personnes accueillies par groupes homogènes au regard de la mobilisation des ressources de l'établissement ou du service, dits groupes iso-Attendue/Reçue ressources, lorsque la réglementation applicable à l'établissement ou au service prévoit un tel classement (article R 314-17 2°)
Le tableau des effectifs du personnel défini à l'article R. 314-19 (article R 314-17 2°)
Rapport annuel d'activités annexé au compte administratif article R 314-50 CASF
Comptes annuels (par le comptable) article R 314-99 CASF
Grand livre des comptes article R 314-99 CASF
Rapport du CAC pour les établissements légalement soumis (article R 314-99 CASF)
Rapport de gestion
Le bilan comptable propre de l'établissement ou du service (article R 314-49 II CASF)

b) Documents à fournir pour l'analyse du Budget Prévisionnel

Budget prévisionnel
Rapport budgétaire doit justifier les prévisions, réalisé par la personne ayant qualité pour représenter l'établissement R 314 -18CASF
Le tableau des effectifs R 314 -19 CASF
Le programme des investissements et leurs plans de financement, les emprunts dont la durée est supérieure à 1 an
Procès verbal de l'assemblée générale ou conseil d'administration adoptant le budget prévisionnel (selon les statuts pour les établissements privés, et selon article L 315-12 CASF pour les établissements publics)

c) Indicateurs de suivi à compléter par le service et à transmettre au 30 avril de n+1 (voir document EXCEL à compléter)

Type d'indicateur	Eléments observés	Modalité de calcul
Taux de qualification des ETP d'intervenants à domicile	Catégorie A ou agent à domicile sans qualification en lien avec le secteur	Nombre d'ETP sans qualification / Nombre d'ETP total d'intervenants
	Catégorie B ou employés à domicile avec un diplôme du secteur hors DEAVS	Nombre d'ETP avec diplôme mais hors DEAVS / Nombre d'ETP total d'intervenants
	Catégorie C ou auxiliaire de vie sociale (avec diplôme DEAVS)	Nombre d'ETP avec DEAVS / Nombre d'ETP total d'intervenants

Type d'indicateur	Eléments observés	Modalité de calcul
Taux d'encadrement	Taux d'encadrement de proximité	Nombre d'agents d'intervention (nombre de professionnels et non pas nombre d'ETP) / Nombre d'ETP de responsable de secteur et d'assistant de planning (tout poste d'encadrement de proximité)
		Nombre d'heures facturées / Nombre d'ETP de responsable de secteur et d'assistant de planning (tout poste d'encadrement de proximité)
	Taux d'encadrement global	Nombre d'heures facturées / Nombre d'ETP totaux hors intervention (tout personnel hors intervenant)
Type d'indicateur	Eléments observés	Modalité de calcul
Taux de facturation	Part des heures facturées sur les heures rémunérées	Nombre d'heures rémunérées non facturées (auxquelles sont retranchées les heures de maladie, maternité, congés payés) / Nombre d'heures facturées
	Poids des temps de trajet	Nombre d'heures relatives aux trajets / Nombre d'ETP de personnel intervenant
	Poids des temps de formation	Nombre d'heures relatives aux formations / Nombre d'ETP de personnel intervenant
	Poids des temps de coordination, organisation du travail, animation de la vie institutionnelle	Nombre d'heures relatives aux temps de coordination et organisation du travail / Nombre d'ETP de personnel intervenant
Type d'indicateur	Eléments observés	Modalité de calcul
Politique de l'emploi et ancienneté	Pérennité des emplois	Nombre d'ETP en CDI / Nombre d'ETP total de la structure
	Ancienneté moyenne des CDI	Ancienneté moyenne en année pour les ETP de la structure (total) en CDI
	Age moyen	Age moyen en années des ETP de la structure (total)
	Glissement Vieillesse Technicité de l'établissement	Indice réel J 11 / indice de base J 12 = rapport des indices J13..... (Voir <u>Tableau de calcul de l'indicateur de vieillesse-technicité</u>)
Type d'indicateur	Eléments observés	Modalité de calcul

Taux de réalisation des plans d'aide accordés	APA	Nombre d'heures réalisées/nombre d'heures prévues pour les bénéficiaires de l'APA
	PCH	Nombre d'heures réalisées/nombre d'heures prévues pour les bénéficiaires de la PCH
Type d'indicateur	Eléments observés	Modalité de calcul
Calcul des coûts de revient de l'année N-1	Total des charges par heure facturée	Charges du groupe 1 + 2 + 3 / Nombre d'heures facturées
	Coût horaire de structure	Charges du groupe 1 + du groupe 3 / Nombre d'heures facturées
	Coût du transport	Montant des kilomètres remboursés + remboursement des cartes de transport en commun / Nombre d'heures facturées
	Coût horaire de personnel	Charges du groupe 2 / Nombre d'heures facturées
Charges du groupe 2 relevant du personnel d'intervention / Nombre d'heures facturées		
Charges du groupe 2 relevant du personnel hors intervention / Nombre d'heures facturées		

ANNEXE 4 : Copie de la convention d'habilitation à l'aide sociale du service prestataire

**Convention relative au fonds d'appui aux bonnes pratiques
dans le champ de l'aide à domicile**

Département de la Corse du sud

2017 – 2018

Entre, d'une part,

La Caisse Nationale de Solidarité pour l'Autonomie
Établissement public à caractère administratif
dont le siège social est situé 66, avenue du Maine - 75382 PARIS Cedex 14
représentée par sa directrice, **Madame Geneviève GUEYDAN**

Ci-après désignée « **la CNSA** »
Et, d'autre part,

Le Conseil Départemental de la Corse du sud
dont le siège social est situé
Hôtel du Département
Palais Lantivy
BP414 – 20183 Ajaccio Cedex
représenté par le Président du Conseil départemental, **Monsieur Pierre-Jean LUCIANI**

Ci-après désigné « **le Département** »

Vu le code de l'action sociale et des familles, notamment ses articles L. 113-1-2, L.14-10-1, L.14-10-5, L. 14-10-6, L. 232-4, L. 232-6, L. 312-1, L. 313-11-1, D 311 à 312 ; R. 14-10-38, R. 232-9 et R 232-11 ;

Vu l'article 34-X de la loi n° 2016-1827 du 23 décembre 2016 de financement de la sécurité sociale pour 2017, l'article 34 ;

Vu l'arrêté du 23 décembre 2016 modifié relatif au financement du fonds d'appui à la définition de la stratégie territoriale dans le champ de l'aide à domicile, de soutien aux bonnes pratiques et d'aide à la restructuration des services d'aide et d'accompagnement à domicile prévu à l'article 34 de la loi de financement de la sécurité sociale pour 2017 ;

Vu la délibération N° 2017 – 1002 de la commission permanente du Conseil départemental de la Corse du sud, du 17 juillet 2017

IL EST CONVENU CE QUI SUIT :

PRÉAMBULE

La loi de financement de la sécurité sociale pour 2017 confie à la CNSA la gestion d'un fonds d'appui à la définition de la stratégie territoriale dans le champ de l'aide à domicile, de soutien aux bonnes pratiques et d'aide à la restructuration des services d'aide et d'accompagnement à domicile (SAAD) relevant des 1°, 6° et 7° du I de l'article L. 312-1 du code de l'action sociale et des familles (CASF) d'un montant de 50 millions d'euros.

La mise en œuvre de ce fonds d'appui s'inscrit dans le contexte général de l'évolution du régime juridique de l'autorisation des services d'aide et d'accompagnement à domicile et de la réaffirmation du rôle des Conseils départementaux dans le pilotage de cette offre en application des articles 46 à 49 de la loi d'adaptation de la société au vieillissement du 28 décembre 2015 :

- unification du régime d'autorisation des SAAD avec la suppression de l'agrément pour les services prestataires d'aide aux personnes âgées et aux personnes handicapées ;
- obligation pour les services autorisés d'intervenir auprès de tous les bénéficiaires de l'Allocation Personnalisée Autonomie (APA) ou de la Prestation de Compensation du Handicap (PCH) relevant de leur spécialité et de leur zone d'intervention ;
- possibilité de conclure un contrat pluriannuel d'objectifs et de moyens (CPOM) spécifique entre le SAAD et le département, quelle que soit la nature juridique de la structure porteuse du SAAD et que celui-ci soit ou non tarifé ;
- expérimentation des services polyvalents d'aide et de soins à domicile (SPASAD) qui permet de décloisonner les interventions afin d'améliorer la qualité des services tout en simplifiant les parcours des personnes âgées.

Le fonds d'appui est destiné à la mise en œuvre de bonnes pratiques partagées entre le Conseil Départemental (CD) et les SAAD et poursuit à ce titre un triple objectif :

- Volet 1 : Appui à la définition d'une stratégie territoriale de l'aide à domicile (optionnel pour les CD souhaitant participer à ce volet) ;
- Volet 2 : Soutien aux bonnes pratiques partagées par les départements et les SAAD dans les champs qui ont été définis par le guide des bonnes pratiques élaborés par le comité de pilotage national de refondation de l'aide : le libre choix de la personne et la qualité de l'information ; le « juste tarif » ; les conditions de travail des professionnels et organisation des services. Il constitue le déploiement de la stratégie départementale, en complémentarité le cas échéant avec d'autres conventions passées avec la CNSA (section IV) ;
- Volet 3 : Aide à la restructuration des SAAD en difficulté (optionnel pour les CD souhaitant participer à ce volet).

Le fonds est constitué de trois volets de financement dont un seul est obligatoire : le soutien aux bonnes pratiques.

En prenant appui sur le nombre d'heures d'activité des services d'aide à domicile offrant une activité prestataire ciblés, le Département a candidaté au fonds d'appui dans le cadre d'un appel à candidatures lancé le 21 novembre 2016 par la CNSA qui s'est terminé le 20 janvier 2017.

L'objet de la présente convention est d'allouer les fonds sur les volets choisis par le département et de définir ses engagements dans la contractualisation avec sept services d'aide à domicile.

Article 1 : Objet de la convention

La présente convention a pour objet de définir le montant attribué par la CNSA au Département Corse du sud dans le cadre du fonds d'appui aux bonnes pratiques dans le champ de l'aide à domicile. La convention précise au-delà des engagements respectifs de la CNSA et du département, les modalités de suivi et d'utilisation des crédits.

L'attribution des crédits d'appui aux conseils départementaux qui s'engageront avec la CNSA, doit permettre :

- de soutenir les services d'aide à domicile avec un enjeu de continuité de service et de couverture territoriale au cœur des priorités du département ;
- de soutenir et valoriser les bonnes pratiques et Initiatives des départements et services se traduisant par une contractualisation dans le cadre de CPOM et ce d'Icl le 31 décembre 2018 ;
- d'étayer, de renforcer et d'appuyer la définition ou la mise en œuvre d'une stratégie départementale en matière de restructuration de l'offre et de développement des bonnes pratiques et ainsi d'accompagner un mouvement positif pour le secteur qui soit pérenne et structurel ;
- de renforcer également par une démarche volontariste des départements les partenariats importants localement notamment avec les ARS.

Le département bénéficie du fonds d'appui au titre du seul volet 2. Les engagements du Département sont indiqués dans l'annexe 1.

Article 2 : Montant du soutien financier de la CNSA

Le montant total du fonds d'appui accordé par la CNSA est de 167 775 € (cent soixante-sept mille sept cent soixante-quinze euros). Il est totalement consacré au volet 2. Il est déterminé par le volume d'activité d'APA, de PCH et de l'aide-ménagère au titre de l'aide sociale des SAAD désignés par le département. Les crédits au titre peuvent être fongibles selon les modalités précisées en annexe 1.

Article 3 : Modalités de versement du soutien de la CNSA

Le soutien de la CNSA est versé suivant les modalités suivantes :

- Au titre du volet 2 :
 - un acompte de 20% du montant total de la convention est versé au plus tard dans un délai d'un mois à compter de la date de signature de la présente convention ;
 - un second acompte est versé, à la demande du département, sur présentation d'un bilan et d'un tableau d'exécution financière intermédiaires de la mise en œuvre de engagements prévus dans la présente convention Ces documents, datés et signés par le représentant légal du Département, sont adressés en deux exemplaires originaux à la CNSA, au plus tard le 28 février 2018. Le montant de ce versement correspond aux crédits du fonds d'appui alloués par la CNSA et explicitement mentionnés dans les CPOM conclus- minoré du montant du premier acompte.
 - Le solde est établi en fonction des dépenses effectivement réalisées et Justifiées. Il est versé sur présentation d'un bilan et d'un tableau d'exécution financière définitifs de la mise en œuvre de engagements prévus dans la présente convention. Ces documents, datés et signés par le représentant légal du Département, sont adressés en deux exemplaires originaux à la CNSA, au plus tard le 30 septembre 2018.

Le comptable assignataire chargé des paiements est l'agent comptable de la CNSA.

Les crédits du fond d'appui sont versés sur le compte de la collectivité référencé par relevé d'identité bancaire ou postal figurant en annexe 2. Tout changement de coordonnées bancaires sera notifié à la CNSA.

Article 4 – Exécution de tout ou partie des actions par un tiers

Le reversement à un tiers, sous forme de subvention, de tout ou partie de la participation de la CNSA est, conformément aux dispositions de l'article 15 du décret-loi du 2 mai 1938 relatif au budget, interdit.

Toutefois, la délégation à un tiers de tout ou partie de l'exécution des actions prévues dans le cadre de la présente convention autorise la délégation des crédits nécessaires aux fins de prise en charge des dépenses considérées. Dans cette hypothèse, le Département assure la traçabilité de cette opération selon les modalités prévues à l'article 5 de la présente convention.

Article 5 : Suivi de l'exécution de la convention

Le département est responsable de la mise en œuvre du programme d'actions prévu par la présente convention ainsi que du contrôle de l'effectivité de la dépense (contrôle du service fait).

Sans préjudice de la transmission des bilans et tableaux d'exécution financière mentionnés à l'article 3, le département transmet à la CNSA les justificatifs liés aux volets du fonds d'appui au plus tard le 1^{er} décembre 2018 :

- volet 2 : communication des CPOM signés avec chaque SAAD bénéficiaire ; les engagements pris et leurs contreparties financières devront être mentionnés expressément dans les CPOM notamment le montant imputé sur le fond d'appui.

Les CPOM conclus avant le 31 décembre 2017 sont transmis avant le 28 février 2018 par le département si ce dernier demande le versement d'un second acompte.

Article 6 : Modalités de contrôle de l'exécution de la convention

Le Département s'engage à :

- se soumettre à tout contrôle sur pièces et sur place effectué par la CNSA ou un tiers mandaté par elle ;
- assurer le contrôle de la réalité des dépenses effectuées conformément à la présente convention et à ses objectifs ;
- à conserver les pièces justificatives de ces dépenses jusqu'à la date limite à laquelle sont susceptibles d'intervenir les contrôles, soit trois ans après le dernier paiement effectué par la CNSA ;

Au cas où le contrôle fait apparaître que tout ou partie des sommes versées n'a pas été explicitement mentionnée dans chaque CPOM ou l'a été à des fins autres que celles mentionnées à l'article 1, la CNSA procédera au recouvrement des sommes indûment perçues par le département dans les douze mois suivants le terme de la convention.

La Directrice de la CNSA est responsable du contrôle administratif et comptable de la présente convention.

Article 7 : Concurrence et transparence

Concurrence et transparence : le département s'engage à respecter, selon les cas, les règles de concurrence et de passation des marchés publics ainsi que les règles de transparence applicables aux financements publics.

Article 8 : Publicité et mention du soutien de la CNSA

Le Département s'engage à faire mention de la participation de la CNSA sur tout support de communication et dans ses relations avec les tiers relatives à l'objet de la présente convention.

Conformément à l'article 3, le Département mentionne dans chaque contrat pluriannuel d'objectifs et de moyens signé avec un SAAD, le montant du soutien de la CNSA reversé à ce SAAD et le mode de versement de cet appui financier (par dotation et sous forme tarifaire).

Toutefois, cette mention de la participation de la CNSA n'implique pas automatiquement l'utilisation du logo de la Caisse, l'utilisation de ce dernier n'étant possible qu'après validation formelle par la CNSA du contenu dudit document. Si la mention du logo de la CNSA est acceptée, il sera fourni par la direction de la communication qui validera sa bonne utilisation avant impression.

La CNSA se réserve le droit de refuser que son logo soit utilisé ou que sa participation soit mentionnée.

Article 9 : Durée de la convention

La présente convention est conclue jusqu'au 31 décembre 2018.

Article 10 : Sanction et résiliation de la convention

En cas de non-respect par l'une des parties de l'une de ses obligations résultant de la présente convention, celle-ci pourra être résiliée de plein droit par l'autre partie, à l'expiration d'un délai de deux mois suivant l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception valant mise en demeure de se conformer aux obligations contractuelles et restée infructueuse.

Dans ce cas, la CNSA pourra réclamer le remboursement de tout ou partie des sommes versées au département au titre de la présente convention.

La non-production des documents mentionnés à l'article 5 de la présente convention ou des justificatifs financiers réclamés par la CNSA justifiera la restitution par le Département de tout ou partie de la subvention versée.

Article 11 : Litiges

Les litiges survenant à l'occasion de l'exécution de la présente convention, à défaut d'accord amiable intervenu entre les parties, seront portés devant le Tribunal administratif de Paris.

Fait en trois exemplaires originaux à Paris, le

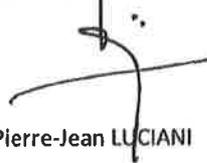
31 JUIL. 2017

La Directrice de la CNSA



Geneviève GUEYDAN

Le Président du Conseil départemental
de la Corse du sud



Pierre-Jean LUCIANI

ANNEXE 1

à la convention relative au fonds d'appui aux bonnes pratiques dans le champ de l'aide à domicile pour le département la Corse du sud

Préambule

11 SAAD au total exercent une activité prestataire sur son territoire, couvrant un volume de 730 962 heures solvabilisées par l'allocation de perte d'autonomie (APA), la prestation de compensation du handicap (PCH) et l'aide-ménagère au titre de l'aide sociale : 6 étaient déjà couverts par le régime de l'autorisation, 5 sont des ex-agrèés / réputés autorisés.

Le Département souhaite contractualiser avec 7 SAAD dans le cadre de ce fonds d'appui pour un volume de 323 922 heures (APA, PCH et aide-ménagère au titre de l'aide sociale)

1. Les engagements du département au développement des bonnes pratiques

Afin d'améliorer la qualité de prise en charge à domicile, des personnes âgées et handicapées, le Département s'engage dans le développement de bonnes pratiques par les SAAD, en cohérence avec les orientations fixées par le guide d'appui aux bonnes pratiques publié par le Ministère des affaires sociales.

Le département participera aux réunions d'échanges qu'organisera la CNSA avec les conseils départementaux sur la mise en œuvre de du fond d'appui.

Les bonnes pratiques qui seront promues et développées en Corse du sud s'articulent autour de trois grands axes :

- Axe 1 : Libre choix de la personne et qualité de l'information
- Axe 2 : Politique de tarification et fixation des barèmes pour un « juste tarif »
- Axe 3 : Conditions de travail de professionnels et qualité du service rendu aux bénéficiaires

Axe 1 : Engagements du Département sur la mise en œuvre de bonnes pratiques relatives au Libre choix de la personne et à la qualité de l'information

Le Département s'engage à poursuivre, comme cela est déjà fait aujourd'hui, la mise en œuvre de l'article L.113-1-2 du CASF qui précise que chaque personne accompagnée doit recevoir « une information sur les formes d'accompagnement et de prise en charge adaptées aux besoins et aux souhaits de la personne âgée en perte d'autonomie », l'article L.232-6 qui précise que « l'information fournie sur les différentes modalités d'intervention est garante du libre choix du bénéficiaire et présente de manière exhaustive l'ensemble des dispositifs d'aide et de maintien à domicile dans le territoire concerné » et l'article L.2425-12 du CASF qui précise que « Dans le délai d'un mois à compter de la notification de la décision d'attribution de la prestation, le bénéficiaire doit déclarer au président du conseil départemental le ou les salariés ou le service d'aide à domicile à la rémunération desquels est utilisée l'allocation personnalisée d'autonomie. Tout changement ultérieur de salarié ou de service doit être déclaré dans les mêmes conditions ».

Conformément au guide des bonnes pratiques, le Département s'engage à :

- « Informer le bénéficiaire et son entourage des différentes modalités d'intervention d'une aide à domicile avec l'enjeu de la capacité à être employeur et de leurs conséquences »
- « Respecter le libre choix du bénéficiaire concernant le mode d'intervention et le service retenu et leurs articulations »
- « Recommander le mode prestataire dans le cas des personnes en GIR 1 et 2 ou nécessitant une surveillance régulière du fait de la détérioration de leur état physique ou intellectuel ou en raison de l'insuffisance d'entourage familial ou social »
- « Et dans tous les cas prendre en compte par une évaluation d'ensemble multidimensionnelle, la situation de la personne et la continuité de sa prise en charge, pour préconiser éventuellement une forme d'intervention plus adaptée »

Axe 2 : Politique de tarification et fixation des barèmes pour un « juste tarif »

Dans un souci d'amélioration de la qualité des prestations, le Département s'engage à prendre en compte les impératifs de formation, de qualification et de rémunérations des intervenants à domicile ainsi que les démarches qualité et l'intervention auprès de certains publics.

En 2016, les tarifs concernant les 7 SAAD étaient compris entre 17,67 euros et 21,37 euros.

Les dépenses de personnel représentent en moyenne 80 % des budgets des ESMS. L'évolution de la masse salariale, fixée à + 1 % maximum, doit permettre la prise en compte de l'ancienneté des personnels ou des promotions internes au titre du glissement, vieillesse, technicité (GVT), il est tenu compte de la revalorisation du point d'indice.

Axe 3 : Conditions de travail de professionnels et qualité du service rendu aux bénéficiaires

Le Département s'engage à mettre en œuvre des bonnes pratiques relatives aux conditions de travail des professionnels et à la qualité du service. Ces bonnes pratiques étant celles qui, dans le cadre des CPOM, doivent notamment permettre d'optimiser les plannings et de moduler les temps d'intervention afin, autant que possible, de garantir des temps d'intervention minimum, de limiter les temps de trajet, de valoriser les interventions dans les territoires les plus difficiles d'accès et de diminuer les temps très partiels et d'éviter le temps partiel subi.

Conformément au guide des bonnes pratiques, le Département s'engage à :

- Améliorer la qualité de service, en mettant notamment en place un plan d'aide détaillé dans le cadre d'une coordination entre les services de Département et les SAAD ;
- Favoriser le maintien à domicile et améliorer la qualité de service en assurant la continuité de prise en charge à domicile (soirées, nuits, week-ends et jours fériés) ;
- Garantir un maillage territorial efficient permettant d'assurer la même qualité de prise en charge sur l'ensemble du territoire, y compris en zone rurale ou de montagne. Le libre choix des personnes âgées sera renforcé en permettant le choix entre au moins 2 SAAD ;
- Apporter une veille renforcée auprès des personnes particulièrement isolées et/ou précaires en situation de grande fragilité.

Pour la mise en œuvre de ces engagements (axes 1, 2 et 3), le département mobilisera, sous réserve du vote des crédits, 559 134 € pour les 7 CPOM portant sur une durée de deux ans. Cet effort réalisé par le département se traduit par une trajectoire d'augmentation des tarifs estimée à 391 359 euros et par la mobilisation de subventions à hauteur de 167 775 euros.

Le Département dispose d'une convention avec la CNSA pour la modernisation et la professionnalisation de l'aide à domicile. Aussi, les actions menées dans le cadre des deux conventions doivent être articulées afin qu'il ne puisse y avoir de double valorisation.

2. Les SAAD avec lesquels le Département s'engage à contractualiser

SAAD	Volume d'heure APA 2017	Volume d'heure PCH 2017	Volume d'heure aide sociale 2017	Total heures 2017
Association Corse pour les personnes âgées	73 025	11 271	0	84 296
Association I capi bianchi	39 745	4 863	0	44 609
L'union des mutuelles de Corse du sud SAD	14 334	62	0	14 396
A.A.D Corsica	10 299	813	0	11 112
Sud Corse domicile	21 629	9 359	0	30 988
A2micle	83 328	31 261	347	114 936
Noi Inde Voi	20 084	3 503	0	23 586
TOTAL	262 444	61 132	347	323 922

3. Répartition prévisionnelle du fonds d'appui aux SAAD

Le département de la Corse du sud bénéficie du fonds d'appui au titre du volet 2 (développement de bonnes pratiques) pour un montant total de 167 775 euros calculé sur la base d'un volume de 323 922 heures.

Ces montants seront versés pendant la durée de deux années de chaque CPOM.

Les crédits du fonds d'appui peuvent être fongibles et faire l'objet d'une répartition différente dans le cadre de la conclusion de chaque CPOM sous la double condition suivante :

- o respect du volume horaire global de contractualisation mentionné au 2° de la présente annexe
- o respect du plafond de 30 % au titre du volet 3

4. Le mode de versement

Les financements relevant du fonds d'appui seront attribués aux SAAD, par le Département, dans le cadre des CPOM qui vont être conclus d'ici le 31 décembre 2018.

Le mode de versement des financements, qui sera précisé dans chaque CPOM, pourra intervenir selon les deux modalités suivantes :

- a/ participation versée en une fois liée aux montants prévus sur une période à préciser (subvention sous forme de mission d'intérêt général)
- b/ participation ajoutée à la dotation mensuelle en fonction de la dotation annuelle prévue sur une période à préciser (tarif x activité)

5. Le calendrier prévisionnel de contractualisation des CPOM

Département de la Corse du sud	Date prévue de contractualisation
Association Corse pour les personnes âgées : Association	31/12/2017
Association I capi bianchi : Association	30/08/2018
L'union des mutuelles de Corse du sud SAD : Mutuelle	30/08/2018
A.A.D Corsica : Société ✗	30/08/2018
Sud Corse domicile : Association	30/08/2018
A2micle : Société	30/08/2018
Noi Inde Voi : Société ✗	30/08/2018



ANNEXE 2**COORDONNEES BANCAIRES (IBAN)**

Les sommes seront versées sur le compte bancaire de la collectivité, référencé par les coordonnées IBAN (International Bank Account Number) fournies par le Département. Tout changement de coordonnées bancaires sera notifié à la CNSA.

TITULAIRE : PAIERIE DEPARTEMENTALE DE LA CORSE DU SUD			
DOMICILIATION : BANQUE DE FRANCE AJACCIO			
CODE BANQUE	CODE GUICHET	N° DE COMPTE	CLE
30001	00109	C2010000000	44

Accusé de réception

Objet LANCEMENT DE LA DEMARCHE DE CONTRACTUALISATION
AVEC LES SERVICES D'AIDE ET D'ACCOMPAGNEMENT A
DOMICILE PAR LA MISE EN OEUVRE DE CONTRATS
PLURIANNUELS D'OBJECTIFS ET DE MOYENS (CPOM)

Identifiant acte 02A-200076958-20180727-015982-DE

Identifiant interne 015982

**Date de réception par
la préfecture** 6 août 2018

Nombre d'annexes 0

Date de l'acte 27 juillet 2018

Code nature de l'acte 1

Classification 8.2

[Fermer](#)