

2

*Le vademecum
des Services
à la Personne*

Unoccas

Union Nationale des Centres Communaux d'Action Sociale



INTRODUCTION

Le contexte de vieillissement démographique s'accompagne depuis plusieurs années d'un développement des politiques de maintien à domicile pour les personnes qui avancent en âge et qui perdent leur autonomie.

Vieillir chez soi dans de bonnes conditions nécessite un ensemble de services apportés au domicile. Aussi, de nombreux CCAS et CIAS sont engagés dans la mise à disposition de ce type de services de proximité, indispensables au maintien du lien social pour les personnes âgées et leurs aidants. Leur dimension de proximité à l'égard des bénéficiaires permet un accompagnement suivi dans le temps, une approche personnalisée et une grande réactivité.

Le CCAS gère des Services à la Personne (SAP) et/ou des Services d'Aide à Domicile (SAAD) dans un cadre juridique particulier par rapport aux autres acteurs du secteur. Il intervient selon des règles spécifiques inhérentes à l'intervention publique (égalité, continuité, statut particulier des personnels...). A cela s'ajoute une évolution de l'environnement social (les personnes accompagnées sont plus nombreuses à être touchées par la précarité et, du fait du vieillissement de la population, sont davantage en situation de perte d'autonomie qu'auparavant), budgétaire (contraintes financières accrues) et normatif.

Dans ce contexte, les CCAS et CIAS sont aujourd'hui confrontés à des demandes croissantes et diversifiées des personnes concernées, mais aussi de leurs aidants ayant pour conséquence une évolution et une adaptation de leurs services pour répondre aux besoins de leurs usagers. Proposer des services de qualité accessibles à tous, tant d'un point de vue financier que territorial, représente un enjeu pour permettre à chacun de vivre chez soi le plus sereinement et le plus longtemps possible.

OBJECTIFS DU VADEMECUM

Ce livret a pour objectif de recenser et de partager des expériences inspirantes en matière de services à la personne et de services d'aide à domicile, illustrant la diversité et la richesse des actions entreprises par les CCAS et CIAS et où d'autres pourront y trouver des solutions inspirantes et des pistes de réponse pour les aider à améliorer ou développer leur service.

Il propose à la fois des repères réglementaires, des repères pratiques et des récits d'expériences ciblées sur 5 thématiques (Repas et restauration, Petits travaux, Mobilité des personnes, Garde et téléassistance, Aide aux aidants), en référence aux interventions les plus fréquentes au sein du réseau des CCAS/CIAS.

Conçu dans un contexte de refondation du secteur de l'aide à domicile, ce vademecum contient des encarts destinés à attirer l'attention du lecteur sur les repères juridiques voués à évoluer. Les changements susceptibles d'impacter ce livret sont notamment :

- Le projet de loi d'adaptation de la société au vieillissement qui instaure un régime unique d'autorisation des SAAD et met fin au droit d'option existant entre l'agrément et l'autorisation.

Sous réserve de respecter un cahier des charges, les SAAD agréés seront réputés détenir une autorisation n'emportant pas tarification administrée ou habilitation à l'aide sociale. Toute demande de création ou d'extension d'un service sera exonérée de la procédure d'appel à projet pour une période transitoire de sept ans.

L'agrément restera en vigueur pour les SAP et les services exerçant leurs activités sous le mode mandataire.

- En outre, les conclusions positives du rapport de l'IGAS sur l'expérimentation relatives à la tarification des SAAD, profilent à l'avenir l'inscription dans le droit commun de deux nouvelles modalités tarifaires :
 - une tarification à l'activité et aux services rendus sous la forme d'un forfait global ;
 - une tarification horaire en fonction du type de prestations rendues.

SOMMAIRE

I. REPÈRES JURIDIQUES	5
1.1. Quelle(s) activité(s), quel régime, quel mode d'intervention ?	6
- A. Le choix des activités.....	6
- B. La détermination du cadre juridique.....	6
- C. Le choix du mode d'intervention	8
1.2. Quelles modalités ?	8
- A. Les Modalités de création / extension.....	8
- B. L'habilitation financière à l'aide sociale :	10
- C. Les modalités d'exercice :	10
2. REPÈRES PRATIQUES.....	15
2.1. Répondre à des besoins sociaux	16
2.2. Déterminer l'échelle territoriale pertinente.....	16
2.3. Définir la tarification du service à l'utilisateur.....	17
2.4. Respecter le droit d'information de l'utilisateur sur l'offre de services.....	18
2.5. Coordonner les acteurs locaux des actions et relayer vers leurs actions.....	18
3. REPÈRES D'EXPÉRIENCES.....	19
3.1. Thématique 1 : Repas et restauration.....	20
- A. Le repas : un temps convivial.....	20
- B. Le repas : un rendez-vous de bon goût	20
- C. Le repas : la qualité, une opportunité pour penser un circuit durable.....	20
- D. Le repas : un argument pour la santé	21
3.2. Thématique 2 : Petits travaux de bricolage et de jardinage.....	23
3.3. Thématique 3 : Mobilité	24
- A. Une navette pour les personnes à mobilité réduite : une autre forme de financement, le sponsoring.	24
- B. Accompagner la personne dans sa mobilité.	25
- C. Aller au devant de la personne (mobilité inversée)	25
3.4. Thématique 4 : Téléassistance et NTIC.....	26
- A. Mettre en place de prestations domotiques et de téléassistance au domicile de personnes en perte d'autonomie.....	26
- B. Améliorer la qualité de vie à domicile grâce au NTIC	26
3.5. Thématique 5 : Aide aux Aidants.....	26
- A. Des lieux ressources dédiés aux aidants.....	27
- B. Mise en place de groupes de parole pour les aidants.....	27

1

*Repères
juridiques*

I. REPÈRES JURIDIQUES

1.1. QUELLE(S) ACTIVITÉ(S), QUEL RÉGIME, QUEL MODE D'INTERVENTION ?

A. Le choix des activités

Le CCAS, au travers de son service de maintien à domicile, doit préalablement identifier les activités sur lesquelles il souhaite se positionner : s'agit-il d'activités de services à la personne (activités et publics potentiellement diversifiés) ou d'activités d'aide et d'accompagnement à domicile (ciblées stricto sensu sur les personnes âgées en perte d'autonomie) ?

Pour cela, le CCAS peut s'appuyer sur l'analyse des besoins sociaux de la commune permettant de mieux connaître les typologies de la population, les attentes et les besoins des habitants. Elle pourra être enrichie d'un état des lieux des acteurs locaux présents sur le champ des services à la personne (concurrence ou ressources pour le CCAS). L'objectif est de positionner l'offre de services du CCAS au regard des besoins et de l'existant.

■ Les caractéristiques des services à la personne :

- Les services à la personne regroupent les métiers liés à l'assistance des personnes dans leurs tâches quotidiennes. Ils peuvent concerner les services à la famille (garde d'enfants, soutien scolaire, etc.), les services de la vie quotidienne (ménage, jardinage, etc.) ou les services aux personnes fragiles, personnes âgées, enfants de moins de trois ans, personnes handicapées, qui ont besoin d'une aide à la vie quotidienne.
- Les activités qualifiées de services à la personne sont listées à l'article D.7231-1 du Code du travail.
- Les activités de services à la personne sont soumises soit à l'agrément (obligatoire pour les activités à destination des personnes fragiles) soit à une simple déclaration (facultative pour l'ouverture du service mais nécessaire pour obtenir le bénéfice d'avantages fiscaux).

- Les services uniquement déclarés ne peuvent pas proposer des activités impliquant une manipulation des personnes âgées ou handicapées.

■ Les caractéristiques des services d'aide et d'accompagnement à domicile :

- Les services susceptibles d'être autorisés sont ceux qui « assurent au domicile des personnes ou à partir de leur domicile des prestations de services ménagers et des prestations d'aide à la personne pour les activités ordinaires de la vie et les actes essentiels lorsque ceux-ci sont assimilés à des actes de la vie quotidienne, hors ceux réalisés sur prescription médicale par les SSIAD. « Les prestations (...) sont réalisées par des aides à domicile, notamment des auxiliaires de vie sociale » (Article D.312-6 du Code de l'action sociale et des familles).
- Ces services réalisent une ou des activités qui impliquent une manipulation de la personne âgée ou en situation de handicap.
- Ces services peuvent également réaliser les activités de services à la personne.

Un tableau listant les différentes activités de services à la personne et leurs régimes correspondants est inséré au point suivant.

B. La détermination du cadre juridique

Au regard des activités choisies, le service doit déterminer le régime juridique dans lequel il souhaite exercer ses activités.

Certaines activités de services à la personne relèvent, à titre facultatif, du régime de la déclaration (Article L.7232-1-1 et D.7231-1 du Code du travail).

D'autres cependant sont soumises obligatoirement au régime de l'agrément (article D. 7231-1 du Code du travail).

Enquêtes et Observations sociales / Les services d'aide à domicile gérés par les CCAS/CIAS (2015)

Principaux services proposés par les CCAS/CIAS gestionnaires d'un service d'aide à domicile :

- Près des trois quart des CCAS/CIAS gestionnaires gèrent un service de portage de repas ;
- Plus de la moitié (54%) assurent de l'aide aux actes de la vie quotidienne (aide ménagère, préparation des repas, aide à la toilette, conversation, surveillance...);
- Un tiers déclare assurer un service de téléassistance ;
- 19% proposent des prestations spécifiques de soutien à la mobilité des personnes (en dehors de l'aide à la mobilité assurée dans le cadre de l'aide aux actes de la vie quotidienne des services d'aide à domicile) ;
- 13% déclarent gérer un service « petit travaux ou activité de bricolage » au domicile des personnes ;
- 6% proposent des « petits travaux de jardinage »...

Enfin, il existe un droit d'option (Article L.313-1-2 du Code de l'action sociale et des familles) pour un ensemble d'activités impliquant la manipulation de publics fragiles (personnes âgées, personnes handicapées, familles en difficulté et titulaires de l'ASE). Ce droit d'option permet au service de choisir entre le régime de l'agrément ou le régime de l'autorisation (Article L.313-1 du Code de l'Action Sociale et des familles).

Impact :

- L'agrément et la déclaration positionnent le service dans le champ des services à la personne encadrés par le Code du travail.
- L'autorisation positionne le service dans le champ de l'action sociale et médico-sociale encadré par le Code de l'action sociale et des familles.
- Selon que le service opte pour le régime de l'agrément ou de l'autorisation, les obligations et modalités d'exercice induites par les régimes peuvent différer (tarification, évaluation, droits des

usagers...), bien que le législateur ait prévu une identité de qualité des prestations.

A noter que ce double régime est en cours d'évolution :

- Le projet de loi d'adaptation de la société au vieillissement qui instaure un régime unique d'autorisation des SAAD et met fin au droit d'option existant entre l'agrément et l'autorisation.
- Sous réserve de respecter un cahier des charges, les SAAD agréés seront réputés détenir une autorisation n'emportant pas tarification administrée ou habilitation à l'aide sociale. Toute demande de création ou d'extension d'un service sera exonérée de la procédure d'appel à projet pour une période transitoire de sept ans.
- L'agrément restera en vigueur pour les SAP et les services exerçant leurs activités sous le mode mandataire.

Enquêtes et Observations sociales / Les services d'aide à domicile gérés par les CCAS/CIAS (2015)

44% des services qui réalisent de l'aide aux actes de la vie quotidienne sont agréés, 24% sont autorisés et 32% cumulent les régimes juridiques de l'agrément et de l'autorisation.

Les activités et leurs régimes juridiques correspondants

ACTIVITÉS DE SERVICES À LA PERSONNE SOUMISES À TITRE FACULTATIF À UNE DÉCLARATION	ACTIVITÉS DE SERVICES À LA PERSONNE SOUMISES À L'AGRÉMENT	ACTIVITÉS DE SERVICE D'AIDE ET D'ACCOMPAGNEMENT À DOMICILE RELEVANT DE L'AGRÉMENT OU DE L'AUTORISATION (DROIT D'OPTION)
<ul style="list-style-type: none"> - Entretien de la maison et travaux ménagers ; - Petits travaux de jardinage, y compris les travaux de débroussaillage ; - Travaux de petit bricolage dits «homme toutes mains» ; - Garde d'enfants à domicile au-dessus d'un âge fixé par arrêté conjoint du ministre chargé des services et du ministre chargé de la famille ; - Soutien scolaire à domicile ou cours à domicile ; - Soins d'esthétique à domicile pour les personnes dépendantes ; - Préparation de repas à domicile, y compris le temps passé aux commissions ; - Livraison de repas à domicile ; - Collecte et livraison à domicile de linge repassé ; - Livraison de courses à domicile ; - Assistance informatique et internet à domicile ; - Soins et promenades d'animaux de compagnie, à l'exception des soins vétérinaires et du toilettage, pour les personnes dépendantes ; - Maintenance, entretien et vigilance temporaires, à domicile, de la résidence principale et secondaire ; - Assistance administrative à domicile ; - Accompagnement des enfants de plus de trois ans dans leurs déplacements en dehors de leur domicile (promenades, transport, actes de la vie courante) ; - Activités qui concourent directement et exclusivement à coordonner et délivrer les services mentionnés au présent article. 	<ul style="list-style-type: none"> - Garde d'enfants à domicile, en dessous d'un âge fixé par arrêté conjoint du ministre chargé des services et du ministre chargé de la famille ; - Assistance aux personnes âgées ou aux personnes qui ont besoin d'une aide personnelle à leur domicile, à l'exclusion d'actes de soins relevant d'actes médicaux ; - Garde-malade à l'exclusion des soins ; - Assistance aux personnes handicapées, y compris les activités d'interprète en langue des signes, de technicien de l'écrit et de codeur en langage parlé complété ; - Prestation de conduite du véhicule personnel des personnes dépendantes, du domicile au travail, sur le lieu de vacances, pour les démarches administratives ; - Aide à la mobilité et transport de personnes ayant des difficultés de déplacement ; - Accompagnement des enfants de moins de trois ans, des personnes âgées ou handicapées dans leurs déplacements en dehors de leur domicile (promenades, transport, actes de la vie courante). 	<ul style="list-style-type: none"> - Aide à la mobilité des personnes âgées ou handicapées (véhiculé ou pédestre) ; - Aide aux actes de la vie quotidienne ; - Garde malade.

C. Le choix du mode d'intervention

Les services d'aide à domicile peuvent intervenir de deux façons différentes au domicile des personnes :

■ Lorsque le service intervient en mode prestataire, la personne aidée est uniquement bénéficiaire du service. Le service est l'employeur direct du professionnel qui intervient au domicile de la personne aidée. Il est seul responsable de ce professionnel et assume toutes les charges liées au statut d'employeur. C'est le mode d'intervention le plus protecteur pour la personne aidée.

■ Lorsque le service intervient en mode mandataire, la personne aidée est également l'employeur du professionnel qui intervient à son domicile. Le service d'aide à domicile qui intervient en mode mandataire peut fournir à la personne aidée une assistance dans le cadre de son statut d'employeur. Il peut notamment : fournir un modèle de contrat de travail, établir des bulletins de paie, effectuer la déclaration d'emploi auprès de l'URSSAF, organiser les remplacements du professionnel intervenant en cas d'absence de celui-ci. (Articles L.7232-6, L.7233-1 du Code du travail, point IV du cahier des charges de l'agrément prévu à l'article R.7232-7 du Code du travail)

Enquêtes et Observations sociales / Les services d'aide à domicile gérés par les CCAS/CIAS (2015)

Plus de 4 services sur 5 exercent leurs activités uniquement en mode prestataire, une minorité (moins de 2%) uniquement en mode mandataire et 17% interviennent à la fois en modes prestataire et mandataire.

1.2. QUELLES MODALITÉS ?

A. Les Modalités de création / extension

Déclaration : le service peut effectuer sa déclaration par voie électronique à partir de l'Extranet NOVA ou adresser un dossier par voie postale en recommandé avec avis de réception à la DIRECCTE (direction régionale des entreprises, de la concurrence et de la consommation, du travail et de l'emploi) territorialement compétente pour le département du lieu d'implantation de son service (Article R.7232-18 du Code du travail). La DIRECCTE effectue un contrôle de cohérence du dossier sur les activités exercées et délivre un récépissé publié au recueil des actes administratifs.

La déclaration est valable sans limitation de durée.

En cas d'extension de l'offre à une ou plusieurs activités de services à la personne, le service doit obligatoirement informer la DIRECCTE compétente de toute modification le concernant.

Agrément : le service d'aide doit préalablement solliciter un agrément auprès de la DIRECCTE dont il relève (Article R.7232-1 du Code du travail). La DIRECCTE sera l'autorité de tutelle du service.

Le service doit respecter les exigences contenues dans le cahier des charges de l'agrément prévu à l'article R.7232-7 du Code du travail.

L'instruction du dossier de demande d'agrément consistera en :

- des vérifications administratives ;
- le contrôle des moyens mis en œuvre ;
- l'exigence d'un local et d'un accueil physique ;

- la mise en place d'un accueil téléphonique ;
- la vérification des documents à remettre au bénéficiaire ;
- des exigences à respecter en termes de permanence et de continuité des prestations, de qualification des encadrants et des intervenants et enfin d'éthiques professionnelles.

A l'inverse de l'autorisation, l'agrément n'est pas conditionné à l'identification d'un besoin spécifique sur le territoire (absence de procédure d'appel à projets).

Afin de demander l'agrément, le service doit se connecter à l'Extranet NOVA et faire une demande en ligne.

L'agrément est valable pendant 5 ans et est renouvelable.

Toute demande d'extension de l'agrément à une nouvelle activité (ou à un nouveau département) nécessite une demande de modification de l'agrément (Article L.313-1-2 du Code de l'action sociale et des familles).

A noter :

Les services agréés comme les services autorisés doivent garantir la continuité de leurs interventions. Cette obligation se justifie par une intervention auprès de publics fragiles, tout particulièrement lorsqu'il s'agit d'une aide aux actes essentiels de la vie quotidienne.

- Pour les services autorisés, cette obligation résulte de l'article D.312-7-1 du CASF et figure généralement dans le cahier des charges de l'appel à projet lancé par l'autorité de tutelle.
- Pour les services agréés, cette obligation figure au point 39 du cahier des charges de l'agrément. Cependant, ce point 39 précise que l'intervention les samedis, dimanches et jours fériés n'est obligatoire que si la structure s'y est engagée. L'UNCCAS recommande néanmoins aux gestionnaires agréés de rechercher des solutions afin de permettre aux bénéficiaires fragiles de recourir à des interventions les week-ends et jours fériés.

Afin de répondre à ce besoin des personnes fragiles, deux possibilités s'offrent au service :

- soit il se donne les moyens de réaliser lui-même les interventions les week-end et jours fériés ;
- soit il entre en relation avec d'autres structures d'aide à domicile pour assurer la continuité de prise en charge.

Les services agréés et déclarés ont une obligation de production d'états statistiques (tableau) et de bilan annuel (quantitatif et qualitatif) d'activité en application de l'article R.7232-10 du Code du travail. Ils remplissent cette obligation en saisissant les données dans le système d'information « NOVA » géré par la DGCIS (Ministère de l'Economie).

Autorisation : l'interlocuteur est le conseil départemental. Un dossier de demande d'autorisation de création d'un service ne peut être déposé que dans le cadre d'un appel à projets lancé par le conseil départemental « mettant en concurrence » tout acteur (privé, public, associatif) sur la base des besoins identifiés par le schéma départemental d'organisation sociale et médico-sociale (Article L.313-1 du Code de l'action sociale et des familles).



Différentes étapes jalonnent cette procédure :

- l'appel à projet est lancé par le département selon un calendrier qu'il définit ;
- les appels à projets font l'objet d'une publication ;
- les opérateurs ont un délai de réponse qui peut aller de 60 à 90 jours ;
- une commission de sélection des projets placée auprès du conseil départemental classe les projets (rôle consultatif) ;
- l'autorité compétente (Président du Conseil Départemental) délivre l'autorisation.

L'autorisation initiale est accordée si le projet (Article L.313-4 du CASF) :

- est compatible avec les objectifs et répond aux besoins sociaux et médico-sociaux fixés par le Schéma d'Organisation Sociale et Médico-sociale ;
- satisfait aux règles d'organisation et de fonctionnement prévues par la loi n°2002-2 (démarches d'évaluation et systèmes d'information) ;
- présente un coût de fonctionnement qui n'est pas hors de proportion avec le service rendu ou les coûts des services fournissant des prestations comparables ;
- présente un coût de fonctionnement en année pleine compatible avec le montant des dotations.

L'autorisation est délivrée pour une durée de 15 ans. Toute demande d'extension d'activité est soumise à une modification de l'autorisation (Article L.313-1-2 du CASF).

Le CCAS/CIAS gestionnaire d'un service d'aide à domicile autorisé est tenu de renseigner et de transmettre des indicateurs, définis par arrêté, à son Conseil départemental si celui-ci en fait la demande (ces indicateurs permettent aux autorités de tutelle de comparer les différents services existants sur leur territoire).

B. L'habilitation financière à l'aide sociale

Services agréés : le service doit être titulaire d'une habilitation à l'aide sociale s'il souhaite pouvoir dispenser des prestations prises en charge par l'Etat ou les organismes de sécurité sociale. Celle-ci est délivrée par le président du conseil départemental.

Services autorisés : l'autorisation vaut, sauf mention contraire, habilitation à recevoir des bénéficiaires de l'aide sociale (Article L.313-1-1 du CASF).

C. Les modalités d'exercice

a) Avantages fiscaux

Conditions préalables pour bénéficier des avantages fiscaux :

- la nécessité d'une déclaration (Article L.7232-1-1 Code du travail) : la déclaration ouvre droit aux avantages sociaux et fiscaux. Les services d'aide à domicile qui réalisent des activités soumises à autorisation ou agrément doivent procéder à une déclaration, s'ils veulent en bénéficier ;
- la condition d'offre globale (Article D.7231-1 du Code du travail) : Pour ouvrir droit aux avantages fiscaux et sociaux attachés aux services à la personne, certaines activités de SAP exercées hors du domicile doivent être incluses dans une offre globale de services : c'est à

dire que l'activité concernée ne peut représenter que 50% au maximum de l'activité globale du service et doit être incluse dans un ensemble d'activités réalisées à domicile.

Le service n'est soumis à cette condition d'offre globale que s'il sollicite un agrément et/ou une déclaration.

Les activités concernées par cette insertion dans une offre globale sont les suivantes :

- la prestation de conduite du véhicule personnel des personnes dépendantes, du domicile au travail, sur le lieu de vacances, pour les démarches administratives ;
- l'aide à la mobilité et transport de personnes ayant des difficultés de déplacement ;
- l'accompagnement des enfants de moins de trois ans, des personnes âgées ou handicapées dans leurs déplacements en dehors de leur domicile (promenades, transport, actes de la vie courante).
- la livraison de repas à domicile ;
- la collecte et livraison à domicile de linge repassé ;
- la livraison de courses à domicile ;
- l'accompagnement des enfants de plus de trois ans dans leurs déplacements en dehors de leur domicile (promenades, transport, actes de la vie courante).

■ Les avantages fiscaux :

Réduction et crédit d'impôt (Article 199 sex-décies du Code général des impôts)

Tout bénéficiaire qui expose des dépenses pour des services à la personne ou d'aide et d'accompagnement à domicile peut bénéficier :

- soit d'une déduction de 50% du montant acquitté auprès du service d'aide à domicile s'agissant des personnes imposables ;
- soit d'un crédit d'impôt de 50% du montant acquitté auprès du service d'aide à domicile pour les personnes non imposables.

Le crédit d'impôt est réservé aux personnes ayant exercé une activité professionnelle ou qui ont été inscrites sur la liste des demandeurs d'emploi durant trois mois au moins au cours de l'année. Autrement dit, les personnes qui ne travaillent pas (ou plus) et qui sont non imposables ne peuvent pas bénéficier du crédit d'impôt.

Pour permettre aux usagers d'obtenir ces avantages fiscaux, les services déclarés ont l'obligation de délivrer à leurs bénéficiaires une attestation fiscale annuelle (Article D. 7233-4 du Code du Travail).

■ Taux de TVA applicables (Articles 256 B, 278-0 bis à 279 bis Code général des impôts)

Pour les services gérés par des CCAS/CIAS, le principe est le non-assujettissement : en effet, les organismes de droit public (Etat, départements, communes, établissements publics, etc.) « ne sont pas assujettis à la TVA pour l'activité de leurs services administratifs, sociaux, éducatifs, culturels et sportifs lorsque leur non-assujettissement n'entraîne pas de distorsions dans les conditions de la concurrence. »

Ainsi, s'ils exercent leur activité en concurrence avec des entreprises relevant du secteur privé, ils doivent soumettre leurs prestations au taux spécifique à chaque activité :

TAUX NORMAL À 20%

- les petits travaux de jardinage ;
- les cours à domicile (hors soutien scolaire) ;
- l'assistance informatique et internet à domicile ;
- les activités d'organisation des services à la personnes (par le mandataire qui met en relation un client et un prestataire de services à la personne) ;
- les activités de maintenance, d'entretien et de vigilance temporaires, à domicile, de la résidence principale et secondaire.

TAUX INTERMÉDIAIRE À 10%

- entretien de la maison, travaux ménagers et petit bricolage ("homme toutes mains") ;
- préparation de repas à domicile ;
- livraison de repas à domicile * ;
- livraison de courses à domicile* ;
- collecte et livraison à domicile de linge repassé* ;
- garde d'enfants et soutien scolaire à domicile - Accompagnement d'enfants dans leurs déplacements hors du domicile (promenades, transport, actes de la vie courante)* ;
- soins et promenades d'animaux de compagnie (sauf soins vétérinaires et toilettage), pour les personnes ;
- soins d'esthétique à domicile pour les personnes dépendantes ;
- assistance administrative à domicile.

** sous réserve du respect de la condition d'offre globale*

TAUX RÉDUIT À 5%

- assistance aux personnes âgées à partir de 60 ans ou dépendantes à domicile (sauf actes de soins et actes médicaux) ;
- aide à la mobilité, accompagnement, transport de personnes ayant des difficultés de déplacement* ;
- conduite du véhicule personnel des personnes dépendantes* ;
- assistance aux personnes handicapées (y compris les activités d'interprète en langue des signes, de technicien de l'écrit et de codeur en langage parlé complété) ;
- fourniture de logement et de nourriture dans les maisons de retraite et les établissements accueillant des personnes handicapées ;
- prestations exclusivement liées à la dépendance des personnes âgées ou handicapées, qui sont dans l'incapacité d'accomplir les gestes essentiels de la vie quotidienne.

** sous réserve du respect de la condition d'offre globale*



b) Avantages sociaux

Un service peut bénéficier de l'exonération de charges patronales prévue à l'article L.241-10 III du Code de la sécurité sociale.

La mise en œuvre des exonérations « aide à domicile » prévues par l'article précité suppose de respecter les conditions d'application posées par les articles L.7231-1 et D.7231-1 du Code du travail.

Les conditions pour bénéficier de l'exonération de charges patronales sont relatives :

- à l'assiette exonérée ;
- au fait que les interventions se fassent exclusivement au domicile du bénéficiaire ;
- aux bénéficiaires concernés (âge, degré de fragilité),
- aux activités réalisées (aide aux actes de la vie quotidienne) ;
- aux personnels qui interviennent (personnel d'intervention uniquement, cadre d'emplois des agents sociaux).

Ces éléments sont également rappelés dans la Lettre circulaire ACOSS n°2006-055 du 29 mars 2006.

c) Tarification

■ Services autorisés

Les services d'aide et/ou de soins à domicile qui sont autorisés sont soumis à une tarification administrée. Le tarif arrêté, opposable au gestionnaire, est le fruit d'une négociation entre le financeur et le gestionnaire.

Au terme de cette négociation, l'autorité investie du pouvoir de tarification arrête un tarif qui sera notifié au gestionnaire, en théorie avant le 1er janvier de l'année "n", date de mise en œuvre du nouvel exercice budgétaire.

Si la tarification n'a pas été notifiée au 1er janvier, le gestionnaire applique le tarif de l'année précédente, le financeur étant tenu de compenser ensuite l'éventuel différentiel entre le tarif appliqué et le tarif nouvellement arrêté.

L'application d'une tarification dite "administrée" impose au gestionnaire la mise en place d'un budget annexe [comptabilité M 22 obligatoire] pour retracer l'activité du service, le financeur ayant besoin d'identifier clairement les ressources et les charges de l'activité en question pour déterminer son tarif¹.

■ Services agréés ou déclarés

Pour les services uniquement déclarés ou relevant de l'agrément, la tarification est libre, c'est-à-dire négociée cette fois entre le gestionnaire et l'utilisateur du service. Le financement par le conseil départemental au titre de l'APA n'est pas automatique mais possible, en fonction des dotations propres à chaque département et de la part déjà affectée à des services autorisés et donc de droit financés.

Lorsque la tarification est "libre", elle n'est pas pour autant "discrétionnaire" : le Conseil d'État a réaffirmé le

principe d'égalité de traitement des usagers, sauf situations objectivement différentes ("Denoyez et Chorques", 10 mai 1974) et en tout état de cause le tarif, même libre, ne peut excéder le coût de fonctionnement du service ("Commissaire de la République de l'Ariège", 5 octobre 1984).

Les services d'aide à domicile agréés qui réalisent leurs interventions en mode prestataire, s'ils fixent librement le prix à la conclusion du contrat, ont ensuite l'obligation de respecter un taux annuel d'augmentation défini par arrêté. Cet encadrement s'explique par une intervention du service auprès de personnes en perte d'autonomie.

Le taux concerne uniquement les activités relevant du droit d'option et n'est applicable qu'aux contrats en cours, le service restant libre de déterminer son tarif pour la prise en charge des nouveaux bénéficiaires.

Les services d'aide à domicile agréés ont eux aussi l'obligation réglementaire d'avoir un budget annexe, même s'ils ne sont pas contraints d'adopter la comptabilité M22.

■ Evolution à venir

Le projet de loi d'adaptation de la société au vieillissement de la population prévoit la mise en place d'un nouveau modèle de tarification issu des expérimentations lancées par la loi de financement de la Sécurité sociale (LFSS) pour 2012. Un dispositif reposant sur une dotation annuelle globale se substituerait à la tarification horaire. Ce nouveau modèle, promu par l'Assemblée des départements de France, conduira les services d'aide à domicile à négocier ce forfait global dans le cadre de la conclusion d'un CPOM, contrat pluriannuel d'objectifs et de moyens (Article 32 du Projet de Loi d'adaptation de la société au vieillissement de la population.) Cet article 32 a été supprimé.

¹ Il est essentiel de porter le plus grand soin au calcul du coût de revient du service afin de solliciter auprès du financeur le tarif le plus proche possible de ce coût de revient, notamment en intégrant toutes les charges « indirectes » (locaux mis à disposition par la ville, services apportés par la comptabilité ou les ressources humaines, etc.).

d) Respect des droits des usagers

La loi n°2002-2 du 2 janvier 2002, réformant l'action sociale et médico-sociale, a considérablement renforcé les droits des usagers fréquentant les services sociaux et médico-sociaux.

■ Droits fondamentaux

L'article L.311-3 du Code d'action sociale et des familles définit 7 droits fondamentaux des usagers devant être respectés par les ESMS :

- respect de la dignité, intégrité, vie privée, intimité, sécurité ;
- libre choix entre les prestations domicile/établissement ;
- mise en place d'un accompagnement individualisé et de qualité respectant un consentement éclairé ;
- confidentialité des données concernant l'utilisateur ;
- accès à l'information ;
- information sur les droits fondamentaux et les voies

- de recours ;
- participation directe au projet d'accueil et d'accompagnement.

■ Outils garantissant les droits (Article L.311-4 du Code de l'action sociale et des familles)

Dans le cadre de cette loi, les services de soins à domicile et les services d'aide à domicile, qu'ils soient agréés ou autorisés, ont l'obligation d'élaborer et de remettre aux usagers en perte d'autonomie les documents suivants garantissant l'effectivité de leurs droits :

- **services agréés** : livret d'accueil, Charte des droits et libertés de la personne accueillie, contrat de prise en charge du bénéficiaire ;
- **services autorisés** : livret d'accueil, Charte des

droits et libertés de la personne accueillie, document individuel de prise en charge, règlement de fonctionnement, projet de service.

■ Participation des usagers (Articles L.311-6 et D.311-21 du Code d'action sociale et des familles)

Les services d'aide à domicile, qu'ils soient autorisés ou agréés, ont l'obligation de faire participer l'usager à leur fonctionnement. S'agissant des services d'aide à domicile qui prennent en charge des personnes en perte d'autonomie, la forme la plus courante de participation utilisée est l'enquête de satisfaction. La forme de participation retenue par le service doit être indiquée dans le règlement de fonctionnement.

FOCUS SUR L'INFORMATION RELATIVE AU PRIX DES PRESTATIONS DÉLIVRÉES AUX USAGERS

■ Dans le livret d'accueil (Article L.311-4 du CASF)

La circulaire DGAS/SD-5 n° 2004-138 du 24 mars 2004 relative à la mise en place du livret d'accueil précise, à titre indicatif, que le livret d'accueil peut comporter des éléments d'information sur les conditions de facturation des prestations.

A ce titre, l'UNCCAS vous recommande de faire figurer sur votre livret d'accueil les éléments qui suivent :

- une précision sur les modalités d'établissement de la tarification ;
- pour un service autorisé : tarifs horaires fixés par le Président du Conseil Général et évolution de la tarification arrêtée annuellement par le Conseil Général, opposable aux usagers du service ;
- pour un service agréé : prix des prestations de service librement fixés lors de la signature du contrat et évolution encadrée par arrêté ministériel ;
- une précision sur la tarification applicable à chaque prestation ainsi que les éventuels frais annexes (ex : frais de gestion dans le cadre d'un service mandataire) ;
- une explication sur les aides auxquelles peuvent prétendre les usagers du service (APA, PCH, caisses de retraite) et les modalités de calcul du reste à charge. une précision également sur les conditions financières applicables à l'intervention pendant le délai d'attente des aides sociales ;
- une précision sur les avantages fiscaux ouverts par ces prestations.

PARTICULARITÉ APPLICABLE AUX SERVICES AGRÉÉS :

- Arrêté du 26 décembre 2011 fixant le cahier des charges prévu à l'article R. 7232-7 du Code du travail :
 - le gestionnaire met à la disposition du public une documentation écrite à jour, complète et précise sur son offre de service, son mode d'intervention (prestation, mandat, mise à disposition), sur les tarifs des principales prestations proposées avant déduction des aides, sur le montant des frais annexes éventuels (frais de dossier, frais de gestion, ...), sur les financements potentiels et les démarches à effectuer ainsi que sur les recours possibles en cas de litige ;
 - les tarifs des prestations proposées avant déduction des aides et le montant des frais annexes éventuels doivent être affichés dans les lieux d'accueil du public. Cette information doit être claire et porter sur des prix TTC exprimés dans une unité de valeur adaptée à la nature du service (heure, jour, semaine, mois ou forfait). L'avantage fiscal éventuel doit être clairement détaché du prix et exprimé dans une taille de caractère inférieure.
 - un devis gratuit est établi systématiquement pour toute prestation dont le prix mensuel est égal ou supérieur à

100 euros TTC, ou pour tout bénéficiaire qui le demande. Cette disposition est affichée dans les lieux d'accueil du public. Le devis rappelle les informations prévues au point 7, précise les prestations qui seront réalisées et leur coût complet, tous frais annexes et taxes inclus.

- Arrêté du 17 mars 2015 relatif à l'information préalable du consommateur sur les prestations de services à la personne :

Toute information sur le prix, exprimé à la fois en hors taxes et toutes taxes comprises (TTC), doit :

- détailler les éventuels frais annexes (frais de dossier, frais de gestion ou frais de déplacement) ;
- indiquer le prix horaire, ou le prix forfaitaire, de chaque prestation proposée ;
- mentionner un éventuel avantage fiscal ou social de façon clairement défini, détaché du prix et exprimé dans une police de caractère d'imprimerie de taille inférieure à celle de l'information sur le prix ;
- un devis préalable, gratuit et personnalisé, est obligatoire à partir de 100 € TTC par mois. En dessous de ce prix, il doit être fourni à la demande du client. Un exemplaire du devis est conservé par le professionnel pendant une durée minimale d'un an ;
- le prestataire de service doit afficher de façon visible et lisible dans les lieux de vente et sur les offres de services proposées à distance la phrase suivante : « Le vendeur remet gratuitement un devis personnalisé au consommateur à qui il propose une prestation ou un ensemble de prestations dont le prix total est supérieur ou égal à 100 € TTC ou au consommateur qui lui en fait la demande. »

- Dans le Document individuel de prise en charge (services autorisés / Article D. 311 du CASF) :

- selon la catégorie de prise en charge concernée, les conditions de la participation financière du bénéficiaire ou de facturation, y compris en cas d'absence ou d'hospitalisation ;
- le contrat ou le document individuel comporte une annexe à caractère indicatif et non contractuel relative aux tarifs généraux et aux conditions de facturation de chaque prestation, de l'établissement ou du service. Cette annexe est mise à jour à chaque changement de tarification et au moins une fois par an.

- Dans le Contrat (services agréés / Article L. 342-2 CASF) :

- il comporte en annexe un document contractuel décrivant l'ensemble des prestations qui sont offertes par l'établissement et indiquant le prix de chacune d'elles, fixé conformément au premier alinéa de l'article L. 342-3 ;
- ce document détermine aussi les conditions de facturation de chaque prestation en cas d'absence ou d'hospitalisation du souscripteur.

e) Démarche qualité

L'évaluation interne et l'évaluation externe sont des obligations légales (Article L.312-8 du Code d'action sociale et des familles)

■ Services agréés

Evaluation interne :

Les services agréés sont dispensés de la réalisation de l'évaluation interne sous réserve du respect du cahier des charges de l'agrément.

Evaluation externe :

Les services agréés doivent mener une évaluation externe tous les 5 ans, réalisée par un organisme externe habilité par l'ANESM en vu du renouvellement de leur agrément (transmission des résultats à l'autorité de tutelle - DIRECCTE - au plus tard 6 mois avant l'expiration de l'agrément / Article R.7232-9 du Code du travail, article D.347-1 du Code d'action sociale et des familles).

Cependant la certification du service (NF Service, SGS Qualicert, Qualisap) dispense de l'obligation d'évaluation externe et emporte renouvellement automatique de l'agrément.

■ Services autorisés

Evaluation interne

Au cours des 15 ans d'autorisation, les services autorisés doivent réalisés 3 évaluations internes à intervalles de 5 ans.

Evaluation externe

Les services autorisés doivent également réaliser deux évaluations externes menées par un organisme externe habilité par l'ANESM, la première au cours des 7 années suivant l'autorisation et la seconde au plus tard 2 ans avant le renouvellement de cette autorisation.

La certification du service n'emporte pas renouvellement de l'autorisation.

■ Services déclarés

Absence d'obligation légale.

■ Démarches volontaires

Les services d'aide à domicile, qu'ils soient déclarés, agréés ou autorisés, peuvent choisir de garantir la qualité des prestations qu'ils délivrent en s'engageant dans une démarche de certification ou de labellisation. Cette démarche n'est pas obligatoire pour les services.

Les services à domicile qui veulent garantir la qualité de l'ensemble de leurs interventions peuvent choisir l'une des trois démarches de certification suivantes :

- NF services aux personnes à domicile [AFNOR], cette démarche est ouverte aux services d'aide à domicile et aux services de soins à domicile.
- Qualicert, services à la personne [SGS-ICS].
- Cette démarche ne concerne que les services d'aide à domicile ;
- Qualisap [Bureau Veritas certification].

Cette démarche ne concerne que les services d'aide à domicile.

IMPACT POUR LES SERVICES :

Services agréés : Les trois démarches ci-dessus donnent droit au renouvellement automatique de l'agrément et emporte exonération de l'évaluation externe (Article D.347-2 et D.347-3 du Code de l'action sociale et des familles).

Services autorisés : Les services à domicile autorisés qui sont certifiés doivent se soumettre aux procédures d'évaluation interne et externe.

La procédure d'évaluation externe doit normalement prendre en compte cette certification dans la détermination du nombre de jours d'évaluation. L'équivalence entre la certification et l'évaluation résulte de la publication d'un arrêté spécifique à chaque référentiel de certification. L'équivalence ne dispense pas de la réalisation de l'évaluation externe.

D'autres démarches qualité peuvent exister (mais ne donnent pas lieu à un renouvellement automatique de l'agrément).

C'est le cas, par exemple, de la Charte Nationale Qualité [MISAP] dont l'adhésion est ouverte à tous les organismes de services à la personne déclarés sur l'Extranet NOVA ayant au moins un salarié et est automatique pour les services certifiés.

Par ailleurs, HANDEO, enseigne nationale qui vise à promouvoir une aide et un accompagnement adaptés aux besoins spécifiques des personnes en situation de handicaps, a créé CAP'HANDEO, le label Handicap des services à la personne. Ce label vise à améliorer la qualité des services à travers notamment la sécurisation des prestations, des intervenants mieux formés aux spécificités des différents handicaps ou encore des enquêtes de satisfaction régulières auprès des utilisateurs.

2

*Repères
pratiques*

2. REPÈRES PRATIQUES

2.1. RÉPONDRE À DES BESOINS SOCIAUX

Pour les CCAS/CIAS, l'ABS est devenue, dès 1995, une obligation réglementaire. L'article R.123-1 du Code de l'action sociale et des familles, issu du décret n° 95-562 du 6 mai 1995, précise en effet que les CCAS et les CIAS «procèdent annuellement à une analyse des besoins sociaux de la population qui relève d'eux, notamment de ceux des familles, des jeunes, des personnes âgées, des personnes handicapées et des personnes en difficulté». Les CCAS assurant désormais une action sociale générale, et non plus seulement subsidiaire, l'ABS doit assurer la pertinence de leurs interventions dans ce cadre étendu.

Mais, au-delà de cette obligation légale, cette étape fondamentale est un préalable pour positionner ou réajuster un service à la personne dans la mesure où elle permet :

- de mieux connaître le public ciblé (personnes de plus de 60 ans, personnes en situation de handicap, précarisation, mobilité...) et d'identifier ses besoins ;
- d'identifier les acteurs déjà présents sur le territoire et leurs actions dans le champ des services à la personne ;
- de vérifier l'opportunité de se positionner sur tel ou tel service au regard des besoins des usagers et de l'adéquation de l'offre existante à ces besoins ;
- de réunir suffisamment d'éléments d'information qui vont permettre de définir les services proposés, de fixer de manière la plus cohérente les tarifs, l'échelle territoriale...
- d'apporter des éléments concrets qui serviront à établir un budget prévisionnel.

Pourtant, l'utilisation de l'ABS en tant qu'«étude de marché» est négligée par de nombreux acteurs qui n'ont pas conscience de son utilité. Si elle ne représente pas un gage de succès absolu, sa vocation est de réduire au maximum les risques en permettant de mieux connaître l'environnement du CCAS et ses usagers.

L'ABS est un outil d'aide à la décision, voire de communication permettant d'argumenter sur le positionnement choisi.

■ CIAS de la Rive Droite (57)

Une ABS a été réalisée avec le Compas-tis en 2013. Elle a permis de mieux connaître la population, ses caractéristiques et ses besoins de sa population. Plusieurs enjeux ont été identifiés avec pour notamment objectif de faire évoluer les services à la personne au plus près des besoins des publics ciblés :

- **enjeu n°1** : développer et diversifier des services de maintien à domicile, assurer une veille collective sur les situations de maintien à domicile problématiques, les situations de rupture ;
- **enjeu n°2** : lutter contre l'isolement des personnes âgées en perte d'autonomie.

■ CCAS de la Ciotat (13)

Suite à l'ABS de 2014, le CCAS a identifié des changements et des besoins relatifs aux personnes âgées, handicapées et/ou dépendantes, notamment l'augmentation du nombre de séniors sur la commune. Le CCAS et la ville ont mis en place le service du Lien social. Ce dispositif regroupe plusieurs actions comme rendre lisible une démarche de vigilance envers les personnes âgées vulnérables ou isolées, favoriser le développement des approches collectives de proximité, mettre en place un parcours mobilité avec les habitants isolés... Il favorise également le maintien à domicile des personnes âgées le souhaitant..

2.2. DÉTERMINER L'ÉCHELLE TERRITORIALE PERTINENTE

Réfléchis à une échelle extra-communale, les services à la personne peuvent offrir l'opportunité de maintenir ou développer les services à la population. L'attractivité d'un territoire mais aussi le maintien de ses habitants sur celui-ci sont très largement liées à l'offre et à la qualité des services à la population.

Des besoins peuvent exister sur une commune, mais la demande être insuffisante pour pérenniser ou développer les services. Par ailleurs, des communes peuvent ne pas avoir les ressources nécessaires pour développer les mêmes services que leurs voisines.

Le développement d'un service à la personne à l'échelle intercommunale peut donc relever de trois logiques différentes et complémentaires :

- une logique de solidarité territoriale et de cohésion sociale : apporter à tous les mêmes accès aux services dépassant la frontière communale ;
- une logique économique : atteindre un seuil d'activité suffisant pour assurer un modèle économiquement viable du service ;
- une logique budgétaire : mutualiser des moyens pour optimiser l'offre et les coûts.

■ CIAS Arguenon-Hunaudaye (22)

Un établissement public autonome adossé à la Communauté de Communes a été créé le 1^{er} janvier 2010. Il reprend les services d'aide à domicile prestataire et mandataire gérés par les CCAS et le service de soins géré par le Comité Cantonal d'Entraide avec les aides soignantes mises à disposition dans le cadre d'une convention signée avec l'hôpital de LAMBALLE.

Né d'une volonté politique communautaire, le CIAS Arguenon-Hunaudaye a pour vocation d'offrir "un service polyvalent d'aide et de soins à domicile" homogène pour l'ensemble des habitants du territoire Arguenon-Hunaudaye ; mais aussi d'apporter à la personne âgée, dépendante et/ou malade l'aide et le soutien à domicile lui permettant de vivre selon son choix dans les meilleures conditions possibles.

Dans ce cadre, le CIAS propose une palette de services à la personne comme le service d'aide et d'accompagnement à domicile, la téléassistance, le portage de repas, aide aux déplacements.

■ CIAS d'Aire-sur-l'Adour (40)

Les services à la personne proposés incluent l'aide à domicile, le portage de repas, le transport, les petits dépannages.

Le service d'aide à domicile compte 50 agents, salariés par le CIAS et répartis sur l'ensemble du territoire. Les prestations comprennent l'aide ménagère, l'auxiliaire de vie, la garde de jour, la garde de nuit.

Le portage de repas a été confié à la Communauté de Communes d'Aire sur Adour afin de faciliter la coordination et d'offrir un meilleur service. Les livraisons sont assurées en liaison froide du lundi au vendredi avec la possibilité de prévoir le week-end.

Le service petits dépannages concernent tous les habitants de la Communauté des Communes qui recherchent une personne pour réaliser de petits travaux de réparation, d'adaptation ou d'aménagement, ne nécessitant pas l'intervention d'un artisan.

Ce service est facturé 14.50€ de l'heure. Il est possible de bénéficier d'un crédit d'impôt sur le revenu de 50% des sommes dépensées.

Le transport est géré par le CIAS. Un matin par semaine, le bénéficiaire est pris en charge à son domicile et accompagné après ses courses. La tournée du mardi matin est réservée au marché d'Aire sur l'Adour. Le coût est de 2€ l'aller/retour.

POLITIQUE SOCIALE INTERCOMMUNALE : FAUT-IL CRÉER UN CIAS ?

Plusieurs scénarii peuvent être élaborés pour aider à la prise de décision.

Exercer des compétences sociales d'intérêt communautaire peut déboucher à la création d'un centre intercommunal d'action sociale. Dans ce cadre, réaliser l'analyse des besoins sociaux peut contribuer à mieux cerner les enjeux de la vie sociale locale et favoriser la réflexion collective des élus dans ce secteur d'intervention encore réputé difficile.

Mairie-conseils organise en partenariat avec l'UNCCAS des journées d'information et de sensibilisation sur le CIAS à destination des élus et cadre dirigeants des CCAS ou communautés qui souhaitent se doter d'une politique sociale intercommunale.

Renseignements et inscription : www.mairieconseils.net

2.3. DÉFINIR LA TARIFICATION DU SERVICE À L'USAGER

Les services d'aide à domicile agréés peuvent pratiquer des tarifs différenciés. Cette possibilité est exclue pour les services à domicile tarifés par le Conseil Départemental (tarification dite « administrée » et en quelque sorte

contrainte) ou pris en charge au titre de la Caisse Régionale d'Assurance Maladie (tarif plafond à ne pas dépasser) qui sanctionne la surfacturation aux usagers par le déconventionnement.

Pour ceux de leurs services dont la tarification est « libre », la mise en place d'un tarif dégressif au titre de l'aide facultative du CCAS peut s'envisager dans la mesure où elle s'intègre pleinement dans le principe de libre-administration des collectivités territoriales qui leur permet de créer les dispositifs et d'apporter les réponses qui correspondent le mieux aux besoins de la population qu'elles administrent.

Les contraintes pour les collectivités sont de respecter, dans la fixation des critères d'octroi des prestations facultatives, les grands principes républicains d'égalité de traitement et de non discrimination.

Il est admis qu'une collectivité territoriale puisse appliquer des tarifs différents aux usagers d'un service dès lors que ces usagers sont dans des situations qui justifient ce traitement "inégalitaire", c'est-à-dire lorsque les usagers se trouvent dans des situations objectivement différentes, à la condition que la discrimination soit justifiée par des considérations d'intérêt général et qu'elle soit adéquate, dans son ampleur et dans ses modalités, à la différence objective des situations.

A ce titre deux modèles de tarification sont notamment utilisés par les CCAS :

- un tarif unique appliqué à tous les usagers ciblés ;
- un tarif fixé en fonction des critères définis par le CCAS.

■ CCAS de Saint-Martin de Boulogne (62)

Pour les petits dépannages, le tarif pour une intervention d'une demi-heure est de 2€. La récupération de médicaments chez le pharmacien (personnes âgées ou handicapées de plus de 60 ans sans condition de ressources) se monte à 2€. Les petits travaux de jardinage sont facturés 5€ et ne doivent pas dépasser une heure d'intervention.

■ CCAS des Lilas (93)

Le service SOS entretien et petits travaux s'adresse prioritairement aux personnes âgées dépendantes et consiste en une aide pour des petits travaux de réparation et pour des travaux ménagers d'entretien à domicile. Un agent du CCAS effectue le travail. Les tarifs varient selon les revenus et le type de travaux effectués (ex en 2015 de 2.60€ à 14,05 € de l'heure).

2.4. RESPECTER LE DROIT D'INFORMATION DE L'USAGER SUR L'OFFRE DE SERVICES

Au quotidien, des CCAS proposent d'assurer certaines tâches pour permettre à leurs usagers de vivre à domicile dans les meilleures conditions possibles tout en restant autonomes. Mais encore faut-il les faire connaître de ces usagers.

Pour cela, le « livret d'accueil », en dépassant le cadre de l'obligation légale, est un outil dont le CCAS peut se saisir pleinement. C'est non seulement une façon de transmettre l'information au public, mais aussi une manière de faire connaître le CCAS et de communiquer

sur son action. C'est en quelque sorte sa carte de visite auprès de ses usagers.

Au-delà, c'est aussi pour le CCAS un moyen d'améliorer la lisibilité des services proposés et ainsi mieux structurer son offre et son organisation.

■ CCAS de Besançon (25)

Le CCAS propose un livret d'accueil des usagers présentant le CCAS et détaillant les services de soutien à domicile proposés : l'aide et l'accompagnement à domicile, le portage de repas à domicile, La téléalarme, la restauration collective en logements foyer, l'accueil de jour Escapade, et SOS petits dépannages. L'utilisateur dispose ainsi en permanence de l'information pour déclencher une aide, selon ses besoins.. Ce document est délivré par l'agent du CCAS mais est aussi disponible sur leur site internet :

http://www.besancon.fr/gallery_files/site_1/346/9074/guideserviceadomicile.pdf

■ CCAS d'Aussonne (31)

La Municipalité et le CCAS d'Aussonne ont mis en œuvre des actions de soutien actif et dynamique pour permettre aux aînés de la commune de rester à domicile.

Ainsi, des services publics d'aides ménagères, de portage de repas, de petits travaux gratuits de dépannage, de transport gratuit en mini bus sur la commune, s'inscrivent dans cette volonté municipale de faciliter leur vie quotidienne et de recréer les conditions d'une véritable autonomie.

Un livret d'accueil, "Le Lien Social", est à leur disposition pour les aider à connaître l'ensemble de ces services et ceux qui y sont administrativement rattachés. C'est un outil très utile pour réussir l'accompagnement que le CCAS souhaite apporter.

Le CCAS ou CIAS peut également faire le choix d'aller plus loin dans sa démarche et développer un plan de communication dans le but d'avoir une vue d'ensemble des outils de communication choisis en fonction de la population visée. Il s'agit non seulement de mettre en adéquation les bons supports de communication et les moyens de diffusion en fonction des publics ciblés (le message et le vecteur de diffusion seront différents si le public ciblé est le jeune retraité ou la personne en perte d'autonomie, ou encore son aidant familial, et des objectifs définis (une simple information de l'utilisateur ou la valorisation des services comme vecteur d'attractivité du territoire).

2.5. COORDONNER LES ACTEURS LOCAUX ET RELAYER VERS LEURS ACTIONS

Le CCAS n'a pas toujours la possibilité de développer une offre de services à la personne complète. Dans ce cas et pour répondre à la diversité des demandes de ses usagers, le CCAS peut se positionner comme coordinateur des acteurs sociaux locaux, mission qui lui est par ailleurs confiée par le Code de l'action sociale et des familles, identifiant le CCAS comme animateur du partenariat local.

Il ne s'agira pas de créer une offre complémentaire, mais bien de s'appuyer sur les ressources locales existantes. Le CCAS réalisera alors une cartographie des acteurs et actions disponibles sur son territoire. L'utilisateur, en contact avec des professionnels du CCAS, sera aidé et accompagné vers l'acteur ou le dispositif le plus adéquate par rapport à son besoin.

■ Le CCAS de Fontenay sous Bois (94)

Le CCAS avec son action Rézograph propose une meilleure visibilité de l'action sociale locale et de ses acteurs. Rézograph est un site internet privé destiné aux professionnels. Il offre une visibilité de l'action sociale locale et favorise l'accès aux différents dispositifs d'aide et d'accompagnement notamment. Il est gratuit. Son enrichissement se fait grâce au volontariat d'organismes locaux. Une newsletter mensuelle qui annonce de nouvelles prestations complète le dispositif.

<http://www.unccas.org/banque/default.asp?id=1158&cle=fontenay>

EXEMPLE DE COMPOSANTES ET QUESTIONNEMENTS D'UN PLAN DE COMMUNICATION :

- 1/ QUOI : quels services veut-on promouvoir?
- 2/ POURQUOI : quels sont les objectifs?
- 3/ A QUI / VERS QUI : auprès de quelles cibles?
- 4/ COMBIEN : quel budget?
- 5/ COMMENT : par quels moyens, par quels canaux adaptés à chaque cible et en fonction de quel budget?
- 6/ QUAND : selon quel planning? Selon quelle récurrence ?

En résumé, le plan de communication indique l'ensemble des marches à suivre pour produire et diffuser les messages nécessaires à la conduite d'une action.

3

*Repères
d'expériences*

3. REPÈRES D'EXPÉRIENCES

3.1. REPAS ET RESTAURATION

A. Le repas : un temps convivial

Bien plus qu'une simple livraison, le portage de repas est un temps convivial et parfois le seul temps d'échange dont bénéficie la personne âgée. Par ailleurs, ce n'est pas parce que le bénéficiaire se fait livrer un repas qu'il ne sait pas pour autant cuisiner.

■ SIAS Escaliu Seysses (31)

Le SIAS a choisi d'exploiter et de valoriser le savoir culinaire des aînés en leur proposant de participer à un projet : la réalisation d'un recueil de leurs recettes. Ce projet a été réalisé grâce à l'implication des aides à domicile qui ont recensé les recettes d'autrefois auprès de 160 personnes âgées volontaires, fières d'avoir transmis ce savoir.

L'élaboration de fascicules de recettes est destinée non seulement aux aides à domicile, mais plus largement auprès des bénéficiaires et de leur entourage. Cette forme originale favorise l'interaction entre les personnes âgées et les aides à domicile. Elle permet aussi d'insuffler une action touchant à la mémoire et à la concentration chez ces seniors, doublée d'une mise en valeur de leur patrimoine culturel.

<http://www.unccas.org/banque/default.asp?id=1221&cl=e=recettes>

B. Le repas : un rendez-vous de bon goût

L'alimentation est un facteur clé pour maintenir les seniors en forme et pour les aider à lutter contre la maladie. Les CCAS ont mis œuvre des idées originales pour satisfaire ce public.

■ CCAS de Lomme (59)

Pour le CCAS de Lomme, l'alimentation de la personne âgée fait partie de son confort à domicile. C'est pourquoi il a développé un plan d'aide individualisé autour de l'alimentation pour permettre aux aînés, bénéficiaires du portage de repas à domicile, de profiter le plus longtemps possible des plaisirs de la dégustation. Croquer dans une pomme, manger un caramel ou une tranche de saucisson... sont autant de plaisirs auxquels certaines personnes n'ont plus accès. C'est pourquoi, le CCAS a développé des textures de repas (coupées, hachées, mixées) adaptées aux bénéficiaires du portage.

<http://www.unccas.org/banque/default.asp?id=1231>

■ CCAS de Vierzon (18)

Le CCAS profite de la semaine du goût, programmée chaque année en octobre, pour proposer des animations via son épicerie sociale : dégustations, ateliers culinaires, expositions... Cette semaine de manifestation réunit différents publics et différentes institutions. C'est l'occasion de décloisonner les services et de favoriser les rencontres inter âge tout en profitant de l'aspect ludique

et convivial que confèrent la cuisine et ses saveurs.

<http://www.legout.com/>

<http://www.unccas.org/banque/default.asp?id=1333>

■ CCAS d'Amiens (80)

Terre maraîchère, Amiens va plus loin dans la démarche de rassemblement autour du goût en proposant une démarche globale autour de l'alimentation. Menée 25 associations caritatives et d'éducation populaire, elle a conduit à une mutualisation des moyens pour proposer une aide alimentaire cohérente. Par ailleurs, l'aide alimentaire n'est plus considérée que sous l'angle de la lutte contre la précarité, mais s'ouvre aux notions de qualité, de goût, de citoyenneté et de développement durable. Après avoir subventionné l'ajout de produits frais locaux et de qualité dans les paniers, le CCAS a développé un jardin solidaire et collaboratif où sont produits (avec la participation active des usagers du CCAS) des fruits et légumes biologiques, dont une part considérable est distribuée dans les paniers alimentaires... L'implication des usagers dans une culture du goût et du choix raisonné, amène cette démarche à s'étoffer pour prendre peu à peu la forme d'une université populaire du goût.

C. Le repas : la qualité, une opportunité pour penser un circuit durable

Travailler sur la qualité alimentaire interroge notamment sur la provenance des produits employés pour les repas et éventuellement sur les choix d'une agriculture raisonnée voire biologique, pointant ainsi l'intérêt d'une nourriture dont les apports sont sains, tant pour l'organisme du bénéficiaire du repas que pour l'organisation qui fournit la matière première ou livre le produit fini.

■ CIAS du Haut Minervois (11)

Le CIAS s'est associé à un prestataire unique pour approvisionner les cantines scolaires et effectuer la livraison de plateaux repas destinés aux seniors. Il s'agit d'une association d'insertion formant des bénéficiaires du RSA ou de contrats aidés aux métiers de la restauration. La cuisine est de tradition française et élaborée à partir de produits frais et locaux. Le coût de revient d'un repas est de 4,50 €. Les personnes chargées de la livraison des repas à domicile sont formées à la veille sociale et participent, au même titre que les aides à domicile, aux ateliers d'échange de pratiques tous les mois, un temps d'échange d'information permettant d'optimiser les prestations suivant les besoins des bénéficiaires.

■ CCAS de Saint Etienne (42)

Au CCAS, le choix du prestataire pour la réalisation et le portage des repas midi et soir a fait l'objet d'un cahier des charges revêtant différents axes : hygiène, qualité nutritionnelle et origine des produits, veille sociale et souci du bien-être du bénéficiaire. Ils se traduisent notamment par les actions suivantes :

- la mise en place d'une livraison en liaison froide, grâce à une camionnette réfrigérée ;
- les prélèvements bactériologiques réguliers sur les plateaux livrés ;
- la certification qualité du processus de fabrication des repas ;
- l'élaboration des menus par une diététicienne, avec des quantités et une teneur en graisses, sucres et sel adaptées ;
- la viande est également acquise en circuit court, directement auprès de producteurs locaux ;
- le portage est bien plus qu'une livraison. Les employés chargés de cette mission sont à l'écoute des attentes de chaque client ;
- à travers une attention relationnelle et conviviale, ils veillent également à leur état de santé général ainsi qu'à l'évolution de leur comportement pouvant nécessiter la mise en place d'autres prestations voire l'entrée en institution ;
- chaque constat fait l'objet d'une fiche de liaison facilitant la communication avec les services du CCAS ; travailleurs sociaux, référent fragilité, services administratifs et intervenants extérieurs (infirmiers, services d'aides à domicile, tutelles...) et le médecin de la direction santé publique de la ville.
"<http://www.unccas.org/banque/>

de repas aux week-ends et jours fériés ainsi que pour répondre aux demandes des personnes ayant un régime alimentaire particulier. Parallèlement et grâce à une subvention du Conseil Départemental de Seine Saint Denis, le SAD a proposé aux personnes âgées des bilans nutritionnels réalisés par des diététiciens et entièrement pris en charge par le SAD.

Un accompagnement spécifique a notamment été mis en place pour les repas du soir des personnes en situation de dénutrition ou identifiées comme « à risque ». Au-delà de cette démarche de prise en charge et d'accompagnement, un cycle de 5 ateliers de formation, animés par une diététicienne, ont été proposés aux aides à domicile. Objectif : disposer d'un savoir théorique, d'outils et de « clés de lecture » communs pour savoir identifier et prévenir les risques de dénutrition. Un guide « les besoins nutritifs des personnes âgées » et un fascicule de recettes a également été remis à chaque participant, en guise de synthèse.

www.unccas.org/banque/ Quelques ressources :

www.inpes.sante.fr/

www.alimentation.gouv.fr/

www.inpes.sante.fr/

<http://www.sante.gouv.fr/>

D. Le repas : un argument pour la santé

De nombreux CCAS/CIAS se sont emparés du Plan national nutrition santé. Ce document entièrement consacré au lien entre l'alimentation et la santé comporte différents axes relatifs à la lutte contre la dénutrition. Le repérage de la dénutrition peut nécessiter la mise en place de prestations telle la livraison de repas à domicile, l'orientation vers un accompagnement plus global ou un accueil en institution.

■ CCAS d'Angoulême (16)

Dans le cadre des travaux d'une stagiaire en master professionnel Droit et politiques sanitaires locales, le CCAS a développé une action de prévention de la dénutrition. L'étude de cette étudiante s'est fondée sur 107 entretiens individuels réalisés auprès de bénéficiaires du portage de repas à domicile et de la téléassistance. Cadre de vie, liens avec l'entourage et l'extérieur, niveau de revenus, état physique, médical, psychique, habitudes alimentaires et satisfaction des repas pris... Tous ses aspects sont passés au peigne fin.

Sur 107 personnes, 9 étaient dénutries et une trentaine en situation de mal nutrition ou de nutrition insuffisante. Des constats illustrés notamment par les clichés de l'intérieur des frigos des répondants, pris par l'étudiante montrant parfois des étagères vides et des produits périmés... Ces constats ont donné lieu à des informations sur le contenu classique d'un frigo, des conseils relatifs à l'hygiène et à la conservation des denrées. Relayée par l'atelier santé ville, cette démarche a débouché sur des formations sur l'observation du contenu des réfrigérateurs, les indicateurs de repérage de la dénutrition et les besoins nutritionnels des personnes âgées et les pathologies liées à l'alimentation.

■ CCAS de Bagnole (93)

Au CCAS, le service de soutien à domicile a conventionné avec un prestataire spécifique pour étendre la livraison

FOCUS JURIDIQUE

■ Règles d'hygiène et de sécurité

Un certain nombre de règles en matière d'hygiène et de sécurité sont à respecter dans le cadre de l'activité de portage à domicile. Celles-ci sont issues de la réglementation européenne, en particulier du « Paquet hygiène » qui regroupe un ensemble de textes législatifs (règlements et directives).

Le destinataire de ces obligations variera selon que les prestations de confection des repas et de livraison sont effectuées ou non directement par le service.

A retenir dans les prescriptions de la réglementation européenne :

- des préparations effectuées dans des cuisines déclarées et autorisées auprès de la DDSCP ;
- le recours aux guides de bonnes pratiques en matière d'hygiène et de sécurité ;
- le respect des procédures fondées sur les principes d'HACCP ou « analyse des dangers et des points critiques pour leurs maîtrises » ;
- une livraison des préparations de repas opérée par des véhicules spécifiques autorisés ;
- la mise en place d'un système de traçabilité ;
- la pratique d'autocontrôles.

Les règles d'hygiène et de sécurité sont afférentes à 4 grandes étapes :

- la préparation des repas ;
- le conditionnement des repas ;
- le transport des repas ;
- la livraison des repas.

Si le service n'effectue que la livraison des repas, les agents qui assureront celle-ci devront tout de même recevoir des formations spécifiques sur les normes d'hygiène et de sécurité.

■ Modes de gestions possibles : Marché public ou Délégation de Service

Si le CCAS souhaite rester maître des prestations, il doit recourir à la procédure de marché public avec mise en concurrence.

Le marché est un contrat passé entre la personne publique contractante et une personne publique ou privée, en vue d'assurer la prestation en matière de services à la personne, moyennant un prix versé par la collectivité et correspondant au coût de la prestation. C'est un contrat administratif soumis au code des marchés publics. Le CCAS reste l'interlocuteur direct des usagers et, dans ce cadre, il est responsable du service rendu. Pour s'assurer que le service est conforme à ses attentes, il lui appartient de rédiger le cahier des charges du marché en conséquence, c'est-à-dire avec tous les critères qui lui permettront d'apprécier l'adéquation de l'offre à ses besoins et à ceux des usagers chez qui il intervient. L'utilisateur a dans ce cadre une seule facture, éditée par le CCAS. C'est donc aussi le CCAS qui émet les attestations fiscales correspondantes.

■ Procédure de marché public

Depuis le 1er janvier 2012, les marchés de services

inférieurs à 15 000 € HT peuvent être passés sans publicité ni mis en concurrence préalables. Néanmoins, le décret relevant les seuils des marchés précis pour les marchés inférieurs à 15 000 € HT la chose suivante :

Il est demandé à l'acheteur public :

- de veiller à choisir une offre répondant de manière pertinente au besoin ;
- de respecter le principe de bonne utilisation des deniers publics ;
- et de ne pas contracter systématiquement avec un même prestataire lorsqu'il existe une pluralité d'offres potentielles susceptibles de répondre au besoin.

L'efficacité de la commande publique et le bon usage des deniers publics invitent l'acheteur public à s'informer sur la structure de l'offre existante sur le marché et à se comporter en gestionnaire avisé et responsable. Il devra être à même de pouvoir justifier les motifs de son choix et d'assurer, en toute transparence, la traçabilité des procédures qu'il aura employées, selon la nature et le montant de la prestation achetée, notamment devant le juge (par exemple, en produisant les devis sollicités, les référentiels de prix ou les guides d'achat utilisés, etc.). L'établissement d'une note de traçabilité de l'achat est recommandé.

Si le CCAS souhaite déléguer à une autre structure la mission d'intervention auprès des usagers tout en conservant une "tutelle" sur la structure délégataire, il peut engager la procédure de délégation de service public.

■ Procédure de délégation de service public

Sur la base d'un cahier des charges précisant les objectifs recherchés par ce service, les modalités d'organisation et d'intervention chez l'utilisateur, les modalités de contrôle de l'activité, le CCAS sélectionne la structure la plus à même de répondre aux besoins des usagers. Par la DSP, le service se dégage de toutes les contingences techniques et d'organisation de la prestation puisque le délégataire assure la gestion directe de l'activité et perçoit les participations des usagers et les financements liés à l'activité. De ce fait, le service n'émet donc pas les attestations fiscales correspondantes. Les risques liés à l'exploitation sont en outre transmis au délégataire.

A noter, qu'un CCAS agréé ou déclaré qui ne réalise pas directement cette activité mais qui la sous-traite à un prestataire externe doit veiller impérativement à ce que le prestataire soit également agréé ou déclaré auprès de la DIRECCTE (et donc qu'il réponde à la condition d'activité exclusive : le prestataire s'engage à se consacrer exclusivement à l'exercice d'une ou plusieurs des activités de service à la personne énumérées à l'article D. 7232-1 du Code du travail.).

La collectivité qui souhaite s'orienter vers une DSP doit :

- saisir pour avis la commission consultative des services publics locaux qui doit formuler son avis au regard d'un rapport proposé par l'exécutif local (consultation nécessairement préalable à la décision arrêtant le principe de DSP) (CAA Bordeaux, 3 janvier 2008). La consultation apparaît obligatoire dès lors qu'il s'agit, soit de la création d'un service public voué à être délégué à un prestataire privé, soit d'un

changement de mode de gestion d'un service public existant géré en régie au profit d'une gestion déléguée. Le conseil d'administration du CCAS doit ensuite se prononcer sur le principe du recours à une DSP, au vu d'un rapport proposé par le Président contenant les caractéristiques principales du dispositif contractuel et les obligations à la charge du futur délégataire.

- Une double publication (contenant des mentions obligatoires) est imposée afin de favoriser l'apparition d'offres concurrentes. (avis de publicité dans un journal habilité à recevoir des annonces légales et publicité dans un journal spécialisé correspondant au secteur économique concerné).
- Une commission de délégation de service public doit être créée et est investie de trois missions : ouverture des plis, analyse des candidatures et établissement de la liste des candidats autorisés à déposer une offre, et enfin analyse des propositions et avis sur les offres.

La commission dresse une liste des candidats admis à présenter une offre au regard : des garanties professionnelles et financières, du respect de l'obligation d'emploi des travailleurs handicapés et de l'aptitude à assurer la continuité du service public et l'égalité des usagers du service public. Une fois la liste arrêtée, le pouvoir adjudicateur doit informer les candidats non retenus en respectant un délai de 10 jours.

- Au vu de l'avis de la commission de DSP sur les offres des candidats, le pouvoir adjudicateur engage des négociations avec le ou les candidats.
- La négociation achevée, le Président doit réunir le Conseil d'administration afin qu'il entérine son choix et l'autorise à signer la convention de DSP. Selon l'article L.1411-7 CGCT, la tenue de la réunion du Conseil d'administration ne peut intervenir au plus tôt que deux mois après la réunion de la commission de DSP. Par ailleurs, la convocation et les documents doivent être adressés aux membres du Conseil d'administration 15 jours au moins avant la délibération.

NB : la DSP est une procédure lourde et la décision d'y recourir doit être réfléchie, notamment en fonction du volume d'activités du service, qui doit permettre en outre au délégataire de se rémunérer et maintenir ainsi la viabilité du service.

3.2. PETITS TRAVAUX DE BRICOLAGE ET DE JARDINAGE

Les petits travaux sont destinés aux usagers qui ne sont plus capables de « faire seuls » et permettent ainsi de favoriser leur maintien à domicile (personnes âgées, personnes handicapées...). Il s'agit de tâches élémentaires et occasionnelles, n'appelant pas de savoir-faire professionnel particulier et de très courte durée, ne pouvant être pris en charge par le secteur marchand.

En effet, une intervention ne peut en aucun cas dépasser deux heures. Ces « coups de main » couvrent la majorité des problèmes quotidiens non résolus par l'usager (remplacer un joint ou un robinet, poser un lustre, un cadre, changer une ampoule, assembler un meuble, etc.).

Les petits travaux de jardinage sont des travaux d'entretien courant des jardins de particuliers à leur domicile. Ils peuvent correspondre donc à :

- la taille des haies, des pelouses et des arbres (moins de 3 mètres de haut) ;
- le débroussaillage, l'arrosage ;

- le ramassage des feuilles mortes ;
- le déneigement des abords de la maison ;
- l'enlèvement des déchets occasionnés par l'activité.

La mission de ce service peut être réalisée par un aide à domicile dédiée à ces tâches et disposant des habilitations nécessaires. Certains CCAS proposent la réalisation de cette tâche « occasionnelle » par un agent du CCAS ou de la commune, parfois issu des services techniques.

■ CCAS de Narbonne (11)

Dans le cadre de son service maintien à domicile, le CCAS propose aux personnes âgées et handicapées une aide aux petits travaux et jardinage à domicile : fixer des supports de rideaux, des barres d'appui, changer des joints (lavabo, évier...) et détartrer la robinetterie, ramasser les feuilles dans le jardin ou monter un meuble livré en kit. Il s'agit de tâches simples et occasionnelles de courte durée (moins de 2h) que les artisans ne souhaitent pas réaliser. Elles sont effectuées par un agent du CCAS, et ne nécessitent pas de qualification particulière. Ce service est payant. Le tarif est actualisé au 1er janvier de chaque année.

■ CCAS de Besançon (25)

La mobilisation d'un agent technique permet non seulement une intervention là où les artisans ne se déplacent pas (changement de joint de robinetterie, changement d'ampoules, débouchage d'un évier, pose d'étagères...), mais vient aussi en complémentarité de l'intervention des aides à domicile pour des actes délicats d'entretien de la maison, que ces dernières ne peuvent pas réaliser pour des raisons de sécurité (nettoyage des vitres, des lustres ou décrochage des rideaux...). Lorsqu'un besoin est détecté pour une personne âgée isolée, le CCAS fait intervenir un de ses agents du service technique qui réalisera une de ces petites tâches.

Ce service est complémentaire au diagnostic énergétique proposé par la Ville au domicile des personnes et constitue une première étape pour réaliser les premières actions vers une économie en énergie ou en eau (remplacer un carreau cassé, mettre des ampoules plus économes, petits travaux de robinetterie...).

Lorsque le CCAS ne dispose pas de ressources internes, il peut faire le choix d'externaliser la prestation, notamment à une entreprise du champ de l'insertion. Le CCAS devra respecter les règles des marchés publics, mais pourra intégrer des clauses d'insertion conformément à l'article 14 du Code des marchés publics.

Les organismes de services prestataires devront alors disposer des agréments spécifiques relatifs aux activités demandées.

Pour être agréés, les organismes de services à la personne doivent normalement exercer une activité exclusive. Mais, depuis 1996, un régime dérogatoire dispense les associations intermédiaires de cette condition d'exclusivité. Cette clause est aujourd'hui inscrite dans l'article L. 129.1 du Code du travail.

Par ailleurs l'instruction de la DGEFP du 11 octobre 2005 confirme que les associations intermédiaires peuvent intervenir au domicile de personnes âgées de plus de 60 ans pour des tâches d'entretien courant (maison et jardin) n'impliquant aucun contact avec la personne aidée.

Pour aller plus loin :

<http://www.entreprises.gouv.fr/services-a-la-personne/travaux-petit-bricolage>

FOCUS JURIDIQUE

Fourniture de matériel

Dans le cadre d'interventions en mode prestataire, le matériel devra être fourni à l'intervenant par l'organisme prestataire.

En revanche, dans le cas d'un organisme intervenant en mode mandataire, de même que dans celui de l'emploi direct, les matériels utilisés doivent être mis à la disposition du salarié par le particulier.

Un plafond annuel de dépenses par foyer fiscal (article D.7233-5 du Code du travail) est fixé à 500€.

La sécurité des agents doit être une préoccupation majeure et le matériel utilisé doit toujours être conforme aux normes en vigueur.

■ Particularités concernant la prestation dite « homme toutes mains »

La durée d'intervention ne doit pas excéder deux heures (article D.7233-5 du Code du travail).

Sont exclues les activités de construction, d'entretien et de réparation des bâtiments, qui correspondent à des métiers de gros œuvre, de second œuvre et de finition du bâtiment. Sont également exclus la mise en place, l'entretien et la réparation des réseaux utilisant des fluides ainsi que des matériels et équipements destinés à l'alimentation en gaz, au chauffage des immeubles et aux installations électriques.

En revanche, des interventions élémentaires sur des équipements domestiques utilisant des fluides sont admises, par exemple : remplacer un joint, poser un lustre, changer une ampoule.

■ Particularités concernant les petits travaux de jardinage

Il s'agit de travaux d'entretien courant des jardins et potagers de particuliers.

A ce titre sont inclus la cueillette des fruits et légumes à des fins de consommation personnelle, la taille des haies et des arbres et le débroussaillage mais aussi le déneigement des abords immédiats du domicile ou l'enlèvement des déchets occasionnés par la prestation de petit jardinage.

En revanche, sont exclus de cette activité : les travaux agricoles ou forestiers tels que définis à l'article L.722-3 du Code rural, les activités assimilables à des actes commerciaux (vente de plantes, de graines ou de matériels), la conception et la réalisation de parcs paysagers, les travaux de terrassement, etc.

(Instruction DGCS - n°1-2012 du 26 avril 2012)

3.3. MOBILITÉ

Certains publics peuvent être ponctuellement ou durablement en situation d'empêchement de mobilité :

ils peuvent faire face à des difficultés matérielles et financières, mais aussi de santé (handicap, perte d'autonomie) restreignant leur capacité à être mobile. Les difficultés cognitives ou psychologiques et les problèmes de mobilité », encore largement sous-estimés, sont tout autant importants : dégradation des capacités cognitives, moindre maîtrise de solutions de mobilité au quotidien, freins psychologiques pour « sortir de chez soi »...

Ces différentes vulnérabilités ont pour conséquences une plus grande dépendance à autrui et un plus grand isolement.

A. Une navette pour les personnes à mobilité réduite : une autre forme de financement, le sponsoring.

Le transport à la demande est une action répandue dans les CCAS qui souhaitent proposer un service de mobilité adapté et accessible à leurs usagers. Cependant, le coût d'acquisition d'un véhicule adapté auquel il faut ajouter l'entretien, les assurances ou les charges de personnel sont un frein pour des CCAS qui ne peuvent développer cette action, voire la réduisent. Certains ont trouvé une nouvelle source de financement permettant ainsi de proposer une prestation à moindre coût.

■ CCAS Mennecy (91)

Le CCAS a mis en place une navette adaptée pour rendre service aux usagers ne pouvant assumer seuls leurs déplacements dans la ville afin de faire des courses, se rendre à divers rendez-vous. Afin d'optimiser le service, le transport est également proposé aux familles non véhiculées de la commune souhaitant se rendre à l'épicerie solidaire. Grâce à la signature d'une convention avec une société spécialisée dans le sponsoring de véhicules, un espace publicitaire apposé sur le véhicule permet de financer l'opération (différents annonceurs locaux louent cet espace).

■ CCAS de Billère (31)

Le CCAS a fait le choix de cette démarche. Le véhicule est financé par des publicités affichées sur sa carrosserie. Ce véhicule est destiné aux personnes qui ont des difficultés à se déplacer. Cette navette permet de faire le lien entre la ville haute et la ville basse, où sont situés les commerces, la piscine, les services, et qui n'est pas desservi. Elle fonctionne sur le principe du transport à la demande afin d'optimiser les circuits : le CCAS organise le planning à partir des réservations qui doivent être effectuées au plus tard à J-1.

Ce n'est pas le CCAS, mais une entreprise de communication qui a proposé la solution de cette navette sponsorisée. Le concept est simple, et repose sur un échange entre les deux parties : la société met à disposition du CCAS un véhicule de 9 places, aménagé et accessible aux personnes handicapées, pour une durée de trois ans. En contrepartie, le CCAS accepte que le véhicule soit habillé de publicités. La société démarche des annonceurs qui s'engagent sur la durée du contrat, tandis que le CCAS doit faire circuler la navette pour faire en sorte que les messages publicitaires soient vus par le plus grand nombre.

<http://www.mairieconseils.net>

B. Accompagner la personne dans sa mobilité.

Etre autonome dans ses déplacements suppose de maîtriser des compétences variées qui mobilisent des ressources physiologiques (marcher...), cognitives (lire un panneau, des horaires de bus...) et psychologiques. Le déplacement le plus simple peut devenir complexe du fait de problème de santé, de freins cognitifs, augmentant avec le vieillissement... Avoir envie de sortir de chez soi est un pré-requis dans un déplacement et peut être limité par un sentiment d'insécurité, réel ou perçu (risques de chute pour les personnes âgées, regard des autres...).

■ CCAS de Neuf Berquin (59)

Le CCAS situé en milieu rural a mis en place un service de transport domicile-commerces à la fréquence d'une fois par semaine, et une prestation de transport permettant le déplacement à l'extérieur de la commune une fois par mois (rendez-vous médical, visite à un parent...). Pour lutter contre l'isolement des personnes âgées, des visites régulières à domicile sont réalisées par une personne en service civique. Ce service s'intègre dans une démarche plus globale visant à accompagner le « bien vieillir chez soi » pour laquelle le CCAS a obtenu en 2014 le prix de l'innovation sociale locale des communes de moins de 5000 hab.

Pour mieux accompagner les usagers dans leur mobilité, réaliser les bons gestes et créer une relation de confiance favorisant « l'envie de sortir de chez soi », une démarche de sensibilisation et de formation des professionnels des SAP aux besoins et contraintes des personnes à mobilité réduites peut être mise en œuvre (Observation globale du potentiel de mobilité, manières d'aider à la marche, transferts assis, aider à se relever du sol avec appui, ...). C'est aussi former les conducteurs à une meilleure prise en charge de la personne (conduite plus souple, information...).

<http://www.inpes.sante.fr/10000/themes/bien-vieillir/pdf/aide-domicile-personnes-agees.pdf>

C. Aller au devant de la personne (mobilité inversée)

Il s'agit de « faire venir » jusqu'au domicile certains biens et services pour prolonger l'autonomie de la personne. Ainsi, des CCAS ont développé une offre plus riche, plus flexible et plus adaptée aux besoins et attentes de ce public spécifique, voire des services en fonction du niveau de fragilité de la personne.

■ CCAS de Digne-les-Bains (04)

Les professionnels de l'aide et du soin à domicile de Digne-les-Bains avaient mis en évidence une offre de portage de repas à domicile insuffisante aux attentes de la population âgée et handicapée et un besoin d'entretien du linge à domicile inexistant sur le territoire. Cette observation a été confortée par une enquête auprès des usagers en mai 2011. A partir des besoins repérés et d'un état des lieux des services existants sur le territoire, le CCAS et le CLIC accompagné par le Pôle Initiatives Locales d'Economie Solidaire 04, ont sollicité les partenaires potentiels pour la création de nouveaux services. Cette réflexion a abouti à la mise en place d'un service de portage de repas en liaison froide et d'un

service d'entretien du linge à domicile. Les repas et l'entretien du linge sont réalisés par l'ESAT du territoire ce qui offre un nouveau champ d'activité à cet établissement tout en donnant du sens à la tâche des travailleurs handicapés. La collecte et la restitution du linge est assurée une fois par semaine au domicile par un professionnel de l'aide à domicile. Le tarif pour un trousseau (55 pièces / semaine) correspond à un abonnement mensuel de 39,50 €. Le service est assuré en continu en cas d'hospitalisation ou de déplacement sur la commune de l'usager.

<http://www.unccas.org/banque/>

FOCUS JURIDIQUE

Les services à la personne et les services d'aide à domicile ne sont pas soumis aux dispositions du décret n° 85-891 du 16 août 1985 relatif aux transports urbains de personnes et aux transports routiers non urbains de personnes.

En vertu de l'arrêté du 31 juillet 2012 relatif à l'organisation du contrôle médical de l'aptitude à la conduite, une visite médicale s'impose néanmoins aux agents utilisant un véhicule à des fins professionnelles. La périodicité de ce contrôle médical diffère selon la catégorie de permis et l'âge du conducteur.

Si l'aide à la mobilité / aux déplacements s'effectue :

- avec le véhicule du service, la collectivité est soumise à une obligation d'assurance (article L.211-1 du Code des assurances) ;
- avec le véhicule personnel de l'agent :
 - l'usage d'un véhicule personnel est possible uniquement sur autorisation conformément à l'article 15 du décret n° 2001-654 du 19 juillet 2001 ;
 - l'agent autorisé à utiliser son véhicule personnel est tenu de souscrire une assurance spécifique pour usage professionnel qui garantit de manière illimitée sa responsabilité personnelle ainsi que celle de la collectivité employeur dans le cas de transport de tiers. (décret n°2006-781 du 3 juillet 2006).

3.4. TÉLÉASSISTANCE ET NTIC

■ Le projet de loi d'adaptation de la société au vieillissement

Ce projet de loi vise à anticiper le vieillissement de la société dans les politiques publiques et préserver au mieux l'autonomie des personnes âgées.

Dans ce cadre, le 1er axe « Anticiper » doit permettre de repérer et de combattre les facteurs de risque de la perte d'autonomie. Pour cela, la loi envisage de « faire du domicile un atout de prévention » par la création d'une aide publique permettant l'accès aux technologies nouvelles (domotique, numérique, téléassistance) pour les personnes âgées à faibles revenus.

A. Mettre en place des prestations domotiques et de téléassistance au domicile de personnes en perte d'autonomie

Les dispositifs de domotique et de téléassistance renforcent la prise en charge de l'individu et participent à son maintien à domicile. L'objectif est d'éviter les hospitalisations et de repousser l'entrée en EHPAD, tout en offrant un environnement sécurisant pour la personne à domicile et un dispositif rassurant sa famille.

■ Le CCAS de Cannes (06)

Le CCAS propose d'équiper 1 000 logements d'une téléassistance avancée et domotique permettant de maintenir le plus longtemps possible les aînés à domicile pour les personnes à revenus modestes. Le pack propose un système de communication et d'alerte entre 3 à 5 composants. Cette action est réalisée dans le cadre d'une délégation de service public qui permet de proposer des solutions technologiques pour sécuriser l'habitat et améliorer la prise en charge de la personne dépendante.

La mise en place de cet équipement est soumise à un abonnement mensuel en fonction des revenus. Les plus modestes bénéficient d'une participation financière du CCAS.

Le pack de base comprend le bracelet détecteur de chute, le détecteur d'ouverture de réfrigérateur ; le détecteur de fumée et le détecteur de fuites de gaz ; le système d'automatisation de l'éclairage : trajet lit-toilettes et obstacles.

<http://www.unccas.org/banque/>

B. Améliorer la qualité de vie à domicile grâce au NTIC

Malgré une forte progression des usages numériques chez les seniors, ils demeurent la tranche de population la moins impliquées dans l'utilisation des nouvelles technologies de l'information et de la communication. Si les outils et les interfaces s'adaptent de plus en plus aux capacités et aux besoins des seniors, leur accès reste difficile (freins matériels et financiers, psychologiques, cognitifs...). Ils sont ainsi les plus exposés à la fracture numérique. Rendre accessible les NTIC et accompagner leur prise en main participeront au maintien à domicile et à la lutte contre l'isolement de ces personnes.

■ Centre social de Lormes (58)

Ce dispositif, mené par le CCAS de Lormes, concerne la communauté de communes des Portes du Morvan. Cette dernière regroupe 10 communes, soit un total de 4 000 habitants, où les plus de 60 ans représentent 4 personnes sur 10. Depuis 2012, des personnes âgées en grand isolement sont accompagnées par des jeunes en service civique venant leur rendre visite à domicile, leur apporter des livres prêtés par la bibliothèque, les accompagner pour une sortie. En 2013, des tablettes numériques adaptées ont été proposées gratuitement pour les aider à garder le lien avec le monde extérieur. Ce prêt est complété d'une formation dispensée par les jeunes. Outre la lutte contre l'isolement, ce dispositif met en avant l'échange intergénérationnel.

<http://www.unccas.org/banque/>

3.5. AIDE AUX AIDANTS

■ Le projet de loi d'adaptation de la société au vieillissement

Le projet de loi comporte un chapitre intitulé : « Soutenir les proches aidants et aidants familiaux ». Sont prévues les mesures suivantes :

- l'instauration d'une « aide au répit » permettant aux aidants qui accompagnent des personnes très peu autonomes, de prendre du repos en finançant l'accueil ou l'hébergement de la personne aidée dans une structure adaptée ;
- le financement d'un dispositif d'urgence en cas d'hospitalisation de l'aidant ;
- le développement de « cafés des aidants » et autres lieux de soutien.

En France 8,3 millions de personnes aident régulièrement un conjoint, un parent, un enfant, un frère ou une sœur en situation de handicap ou de perte d'autonomie à son domicile.

L'aidant peut être défini comme « la personne qui vient en aide à titre non professionnel, pour partie ou totalement, à une personne dépendante de son entourage, pour les activités quotidiennes. Cette aide régulière peut être prodiguée de façon permanente ou non. Cette aide peut prendre plusieurs formes » (Collectif inter-associatif d'aide aux aidants familiaux - 2011 - « Manifeste du CIAAF pour la défense de l'aidant familial non professionnel ».)

Être aidant recouvre une multitude d'approches. C'est d'abord apporter une aide régulière à un proche en situation de dépendance ou de perte d'autonomie à titre non professionnel. Cette aide peut être totale ou partielle et concerner différents domaines de la vie de la personne aidée : prise en charge des activités domestiques, aide physique dans les soins quotidiens, accompagnement dans les démarches administratives ou les activités sociales, rôle de vigilance et de veille, etc.

Reconnaissant le rôle de l'aidant dans le service apporté à la personne aidée pour le maintien à son domicile, des CCAS et CIAS se mobilisent afin de mieux identifier la place des personnes aidantes non professionnelles dans l'accompagnement de la personne aidée et de les accompagner dans ce rôle. Selon les besoins identifiés, les projets mis en place revêtent différentes formes.

C. Des lieux ressources dédiés aux aidants

■ CCAS Angers (49)

Expérience lauréate au Prix de l'Innovation Sociale 2013

L'Espace Robert Robin est, au-delà d'un établissement d'hébergement pour personnes âgées autonomes (EHPAA), un espace ressources pour les personnes âgées et leur famille et un lieu ouvert sur le quartier. Il est ainsi animé par différents acteurs du secteur (CLIC, France Alzheimer 49...) présents sur les lieux.

Au 1^{er} trimestre 2013, cet espace a également été inauguré comme un « espace des aidants », espace ressources pour les proches aidants qui soutiennent au quotidien des personnes âgées malades ou fragilisées par l'âge pour faciliter l'information, l'orientation mais également l'accompagnement, notamment des familles. L'objectif est de proposer à travers un espace des aidants dédié une offre diversifiée et personnalisée d'actions qui corresponde aux attentes exprimées par les aidants tels que l'accueil, l'écoute, l'information, l'animation, les sorties, le répit pour l'aidant et l'aidé...

■ CIAS de l'Ouest Rennais (35)

Expérience lauréate 1er Prix de l'Innovation Sociale 2014

La longère est un lieu de ressources destiné aux aidants des personnes en perte d'autonomie ou en situation de handicap, mais aussi aux personnes isolées. Il associe les professionnels de l'action sociale, médico-sociale et une soixantaine de bénévoles regroupés en association. Cet endroit dédié vise notamment à soutenir les aidants et à créer du lien social grâce à une programmation culturelle avec des artistes locaux, l'école de musique. Outre cet aspect, le "café campagne" est au centre de l'organisation du lieu. Il est géré d'une façon participative par des professionnels, des bénévoles et des citoyens. Ouvert à un large public, il facilite la rencontre ou la détente. Les "causeries du jeudi" sont consacrées à la discussion et à l'échange autour de différentes thématiques (sociales, culturelle...) et sont animées par une personne experte dans le domaine.

D. Mise en place de groupes de parole pour les aidants

■ CCAS de Lescar (64)

Initié en 2008, à partir d'une collaboration entre deux EHPAD implantés sur la commune, le CCAS, le SSIAD et la Mairie de Lescar, ce groupe de parole répond à la volonté de proposer un service commun à tous les aidants du territoire de Lescar. Si l'idée de départ était de proposer un thème par séance et un temps délimité pour l'aborder en groupe avec les aidants participants, le dispositif a évolué vers des rencontres mensuelles dont les thèmes sont définis par les participants et pour lesquels, l'animatrice se charge de trouver des intervenants extérieurs ou des supports complémentaires (films, fascicules...) de manière à enrichir le groupe par des apports d'information.

<http://www.unccas.org/banque>

■ CCAS de Mauzé sur le Mignon (79)

Le service du maintien à domicile de Mauzé sur le Mignon a mis en place un groupe de parole et de soutien destiné aux aidants. Cette création résulte d'un travail mené par le CLIC qui a mis ce besoin en évidence. C'est donc en partenariat avec le CLIC et les acteurs locaux que le CCAS a décidé de s'investir auprès de ce public pour améliorer la qualité de vie des personnes âgées à domicile et de leur entourage. Animées par une psychologue, 10 séances d'une heure trente sont tenues dans des lieux accessibles pour un groupe de 5 à 10 aidants. Il s'agit de se réunir une fois par mois pour partager les expériences et exprimer les angoisses et les difficultés face à leur situation. Les aidés devaient être pris en charge pendant cet accompagnement afin que ce groupe soit un réel moment de répit pour les aidants. Mais ces derniers n'en ont pas fait la demande, préférant s'organiser autrement.

<http://www.unccas.org/banque/>

IL N'EXISTE PAS DE RÉGLEMENTATION SPÉCIFIQUE POUR LES GROUPES DE PAROLES

Néanmoins, on peut se référer en la matière aux recommandations de bonnes pratiques de l'ANESM « Le soutien des aidants non professionnels ».

Pour aller plus loin...

■ Acteurs publics :

CNSA : www.cnsa.fr

ANESM : www.anesm.sante.gouv.fr

MISAP: www.entreprises.gouv.fr/services-a-la-personne

Ministère agriculture, de l'agroalimentaire et de la forêt : www.agriculture.gouv.fr

Annuaire des DIRRECTE : www.dirrecte.gouv.fr

Portail des conseils départementaux : www.conseil-general.com

Portail des ARS: www.ars.sante.fr/portail.0.html

■ Organismes :

Association Française des aidants : www.aidants.fr

Groupe AFNOR : www.boutique-certification.afnor.org

Groupe SGS-ICS : www.sgsgroup.fr

Bureau Veritas certification : www.bureauveritas.fr

Label CAP'HANDEO : www.handeo.fr/cap-handeo-des-services-a-vos-cotes

■ Liens utiles:

Fiches Pratiques UNCCAS : www.unccas.org/thematiques/quid.asp

Recommandations de bonnes pratiques de l'ANESM : www.anesm.sante.gouv.fr

Guide d'amélioration du service de portage de repas à domicile pour les personnes âgées

(Elaboré par la DGAL et la DGCS) : www.social-sante.gouv.fr/documentation-publications,49


Applicatif de prévention des risques professionnels de l'IRCEM : www.prevention-domicile.fr

Présentation Paquet Hygiène :

www.agriculture.gouv.fr/le-paquet-hygiene

Nova : www.nova.servicesalapersonne.gouv.fr



Union Nationale des Centres Communaux
d'Action Sociale
Villa Souchet
105 avenue Gambetta - BP3
75960 Paris cedex 20
Tél. : 01 53 19 85 50 - Fax : 01 53 19 85 51
E-mail : contact@unccas.org
www.unccas.org
Retrouvez-nous sur  unccas
et suivez-nous sur  @unccas