

*Direction de l'Action Sociale Ile-de-France
Mise à jour au 5.01.2017*

CAHIER DES CHARGES AIDES A DOMICILE MUTUALISEE

**Résidences autonomie et
foyers de travailleurs migrants en Ile-de-France**

PREAMBULE

La Caisse Nationale d'Assurance Vieillesse (CNAV) conduit une politique de prévention à l'égard des retraités GIR 5 et 6 pour améliorer la qualité de vie des retraités et retarder la perte d'autonomie des personnes âgées fragilisées. L'amélioration du cadre de vie des retraités est un des axes qui découle de cette politique. Pour ce faire, la Cnav en Ile-de-France mène une politique de développement des lieux de vie collectifs qui accueillent des retraités autonomes et/ou socialement fragilisés et octroie à cet effet, des financements pour la création, la modernisation ou l'équipement de structures d'accueil intermédiaires entre l'habitat individuel et l'hébergement collectif tels que les logements-foyers.

Les logements-foyers (ou foyers-logements) identifiées « résidences autonomie » par la loi n°2015-1776 pour l'adaptation de la société au vieillissement sont des établissements qui disposent à la fois de logements privatifs meublés ou non et occupés au titre d'une résidence principale et de locaux communs affectés à la vie collective. Plus communément et dans une dimension gériatrique, les résidences autonomie désignent des structures d'hébergement pour personnes âgées valides.

En outre, la Cnav en Ile de France souhaite accompagner les retraités fragilisés à travers une évaluation des besoins de manière à prendre en compte l'ensemble de ces besoins. Or, les retraités accueillis au sein des résidences autonomie ou de résidences sociales présentent des spécificités qui justifient une mise en œuvre particulière de cette approche.

Il s'agit aussi de contribuer à la prévention de la dépendance et à la promotion du bien vieillir.

Ce dispositif est à l'initiative de la Direction de l'Action Sociale de la Cnav en Ile de France (DASIF) qui a mis en place dès 2013 un groupe de travail multi-partenarial qui avait pour mission de proposer un dispositif adapté aux besoins des retraités en établissement.

Parallèlement à ces réflexions, la DASIF s'est impliquée dans des groupes de travail ayant pour objet l'accompagnement des migrants âgés logés en résidence sociale.

Le présent cahier des charges propose un dispositif qui peut s'adapter aux besoins des deux types d'établissement dès lors qu'il est engagé dans la préservation de l'autonomie des résidents.

1. CIBLAGE

- Le public

L'offre de services présentée dans le présent cahier des charges concerne tout retraité autonome (GIR 5 et 6) relevant du régime général ou de la fonction publique d'Etat ayant pour résidence principale une résidence autonomie ou une résidence sociale implantée en région Ile de France. Néanmoins, les autres résidents intéressés par le dispositif pourront être recensés.

La sélection des établissements sera réalisée sur la base des candidatures reçues par la DASIF.

2. RAPPEL DES OBJECTIFS DEFINIS PAR LA DASIF

L'offre de services se veut adaptée aux spécificités et à la diversité des résidences autonomie et des résidences sociales en Ile de France.

Ainsi l'adaptation de l'offre de services porte sur:

- Les modalités de mise en œuvre de l'offre de services
- Le contenu de l'offre de services

3. DESCRIPTION DE L'OFFRE DE SERVICES

3.1 Prévention et bien vieillir

Les actions portant sur la « prévention et le bien vieillir » concernent les thèmes connexes au concept de bien vieillir (la mémoire, l'activité physique, la nutrition, le sommeil, etc.). L'objectif est dans un premier temps de susciter une prise de conscience chez les résidents âgés des enjeux liés au bien vieillir et de les inciter à adopter des attitudes préventives durablement.

3.2 Aide au maintien à domicile

Les aides au maintien à domicile proposées par la Cnav reposent sur une évaluation globale des besoins assurée par les structures évaluatrices mandatées par la caisse. Elles visent à retarder la perte d'autonomie des résidents âgés autonomes mais fragilisés par l'avancée en âge, la dégradation de leur état de santé, leur isolement social et/ou géographique ou tout autre facteur de perte d'autonomie.

Dans le cadre de l'aide à domicile mutualisée, les prestations peuvent être mises en œuvre individuellement ou sous une forme collective (plusieurs retraités bénéficient en même temps de la même prestation). La Cnav en Ile-de-France propose plusieurs types d'aides selon un classement par familles d'aides comme l'indique le tableau ci-dessous. Certaines aides (en gras dans le tableau) sont particulièrement identifiées comme contribuant à la prévention de la perte d'autonomie.

L'aide à la vie quotidienne	Le maintien du lien social	L'aide à la vie quotidienne et à la sécurité	L'adaptation du logement
• Aide au ménage • Entretien du linge • AMD (Ménage, Linge, Préparation des repas)	• Aide pour déplacement pedestre de proximité • Aide aux transports (taxi et société de transport) • Déplacements accompagnés véhiculés • Aide aux vacances • Aide aux loisirs • Ateliers de prévention	• Livraison de courses • Portage de repas • Aide à la préparation des repas et conseil nutritionnel • Conseil en gestion administrative et budgétaire • Petits travaux d'entretien • Gros travaux de nettoyage • Aide psychologique • Hygiène : pédicurie • Hygiène : dépenses de protection • Abonnement et installation téléassistance	• Conseils en prévention des risques à domicile • Kit prévention • Gros travaux • Prestation d'ergothérapie

3.3 Amélioration du cadre de vie

Il s'agit de l'ensemble des actions qui contribuent à l'amélioration du cadre de vie des résidents. La sensibilisation, la préconisation et l'installation d'aides techniques constituent les principales réponses à décliner sous un format individuel ou collectif.

Dans le cadre des aides individuelles, la structure évaluatrice peut préconiser l'achat et l'installation d'aides techniques : barre d'appui, siège de douche, rehausseur de WC, etc. La prestation est donc à intégrer dans la subvention.

La réalisation de travaux collectifs de rénovation thermique, d'amélioration ou d'adaptation des logements de résidents n'entrent pas dans le cadre du dispositif de l'aide à domicile mutualisée. Cependant, les gestionnaires ou propriétaires des foyers-logements candidats à l'expérimentation peuvent solliciter le dispositif « Lieux de vie collectifs » pour réaliser ce type de travaux collectifs.

4. MODALITES D'INTERVENTION

Le présent dispositif sera mis en œuvre sur une période d'un an et renouvelable sous tacite reconduction.

4.1 Diagnostic

Un diagnostic préalable devra être réalisé par le gestionnaire d'établissement. Une fiche méthodologique est jointe en annexe 2 de la convention pour faciliter ce diagnostic qui comprend les éléments suivants:

- Le nombre de résidents évalués;
- Le nombre de personnes retraitées du régime général à titre principal ou de la fonction publique d'Etat, des autres caisses de retraite ;
- La répartition des résidents par GIR et par âge (si disponible);
- Le nombre de résidents bénéficiant d'un accompagnement ou d'une prise en charge pour le maintien de l'autonomie (intervenants : SSIAD/SAD ; financeurs : caisses de retraite, Conseil départemental...);
- Les services permanents et communs proposés aux résidents par l'établissement (restauration collective, buanderie, services médicosociaux, etc.) ;
- La liste des actions collectives (ateliers de prévention, loisirs, sorties culturelles, etc.) mises en place au cours de l'année précédente.

4.2 Evaluation globale des besoins

Afin de favoriser le maintien à domicile et l'autonomie de personnes âgées retraitées, la Cnav en Ile de France propose une évaluation globale des besoins aux retraités fragilisés (GIR 5 et 6).

Les bénéficiaires d'une prise en charge en cours par un Conseil départemental éligibles à l'APA, sauf décision spécifique de celui-ci, ne sont pas concernés par l'aide à domicile mutualisée. Les résidents qui ne bénéficient pas d'une prise en charge de la Cnav en cours (primo-demandeurs ou bénéficiaires ayant une prise en charge en cours) se verront proposer uniquement ce dispositif.

Dans ce cadre expérimental, un courrier sera diffusé auprès de tous les résidents afin de les informer de la mise en œuvre d'une réunion d'information. En effet, l'évaluateur programme en concertation avec le gestionnaire d'établissement une réunion d'information afin d'informer et proposer aux résidents du régime général et de la fonction publique d'Etat une évaluation globale des besoins individuelle et le cas échéant, un plan d'actions personnalisé. Les résidents intéressés par le dispositif mais qui ne relèvent pas de ces caisses de retraite et/ou qui relèvent d'un GIR inférieur à 5 pourront être comptabilisés.

A la suite de la réunion, l'évaluateur recueille l'accord du retraité pour programmer la date de son évaluation globale des besoins et pour communiquer ces informations au gestionnaire de l'établissement. De plus, lors de la réunion d'information, l'évaluateur disposera de la liste des retraités relevant du régime général à titre principal.

L'évaluation globale des besoins est un préalable à la mise en place de l'offre de services au sein de l'établissement. A cette occasion, l'évaluateur missionné par la Cnav évalue les fragilités et les besoins du retraité sous forme d'entretien individuel et de visite du logement. Il est ensuite chargé de communiquer des messages de prévention sur les comportements adéquats qui favorisent le « Bien Vieillir » en remettant, lorsqu'elles sont disponibles, des brochures de prévention et en conseillant la personne sur l'aménagement de son logement et sur les actions de prévention auxquelles prendre part.

Le gestionnaire de la résidence autonomie ou de la résidence sociale est l'acteur pivot du dispositif dans la mesure où il participe à la bonne mise en place des plans d'aides. Il est chargé de/d' :

- Organiser la réunion d'information collective et de présenter le dispositif aux résidents, en lien avec la structure évaluatrice missionnée par la Cnav.
Le gestionnaire s'appuie sur les brochures, le site Internet et les documents mis à disposition par la caisse pour présenter le dispositif d'aide à domicile mutualisée.
- Organiser, en lien avec l'évaluateur la programmation des visites.
- Participer au recueil de l'accord des résidents via une « fiche de rendez-vous pour l'évaluation des besoins individuels » (pas de complétude du dossier de « demande d'aide pour bien vieillir chez soi ») ;

A l'issue de la réunion d'information, l'évaluateur informe la caisse du nombre d'accords recueillis pour réalisation d'une commande d'intervention unique.

- *Réalisation des évaluations globales des besoins*

Les évaluations globales des besoins sont réalisées sur la base du dossier d'évaluation de la Cnav adapté, et dans le respect des règles en vigueur (notamment le délai de réalisation des évaluations globales des besoins). Elles sont donc traitées en dehors des systèmes d'information de la caisse.

Lors de la visite, l'évaluateur vérifie les ressources des bénéficiaires sur la base de l'avis d'imposition et précise via la « fiche information PAP », les prestations préconisées au sein du PAP et le reste à charge annuel et mensuel que le retraité versera directement au prestataire de services.

La restitution des résultats des évaluations globales des besoins doit prendre la forme d'une synthèse des besoins identifiés, des aides et des services à partir des évaluations individuelles.

Cette synthèse mentionne les informations suivantes :

- la liste des besoins identifiés ;
- la liste des aides préconisées ;
- la liste des aides acceptées par les retraités ;
- le coût estimatif des aides acceptées par personne évaluée avec un plafond de 3 000 € par an et par personne à respecter ;
- la répartition des résidents par aides acceptées.

A l'issue de l'évaluation globale des besoins, la structure évaluatrice remet cette synthèse à la Cnav et au gestionnaire. Cette synthèse permet notamment :

- au gestionnaire de déterminer les aides « mutualisables », c'est à dire les aides répondant aux besoins de plusieurs résidents et pouvant faire l'objet d'une adaptation dans leur mise en œuvre.
- à la Cnav de déterminer le montant de la subvention qui sera accordée.

La synthèse doit également permettre au gestionnaire de sélectionner le prestataire et de lui proposer la palette de prestations attendues ainsi que le volume prévisionnel d'heures d'intervention.

- *Financement des évaluations globales des besoins*

La mission spécifique, ainsi que les évaluations globales des besoins seront financées par le versement d'une subvention globale par la Cnav en Ile-de-France directement à la structure évaluatrice sur production des justificatifs précisés dans la convention.

4.3 Mise en œuvre et financement des aides individuelles

Le gestionnaire est chargé d'informer la structure évaluatrice du gestionnaire sélectionné.

Il veille à la mise en œuvre des aides préconisées par la structure évaluatrice dans le cadre des évaluations globales des besoins.

Le délai de mise en œuvre des actions et prestations après la réalisation de l'évaluation globale des besoins est de 3 mois maximum. Les prises en charge acceptées par les résidents seront mises en œuvre pour une durée d'un an. Elles seront reconduites selon les résultats de l'évaluation des besoins annuelle faite par l'évaluateur mandaté par la Cnav.

- *Sélection des prestataires*

Le gestionnaire devra présenter le présent cahier des charges à l'ensemble des services d'aide à domicile du territoire.

Il est chargé de sélectionner un prestataire (pas nécessairement conventionné avec la Cnav en Ile-de-France) en capacité de répondre au présent cahier des charges et de mettre en œuvre l'intégralité des prestations indiquées au sein de la synthèse des aides préconisées.

Ce prestataire devra donc proposer une offre de services diversifiée permettant de s'adapter à des situations individuelles multiples. Ce dernier devra présenter un devis conforme aux éléments figurant sur la synthèse des Plans d'Action Personnalisés transmis par le gestionnaire.

Le gestionnaire valide le devis global intégrant l'ensemble des aides acceptées. Il transmet ensuite ce devis et la synthèse des aides préconisées à la Cnav en Ile-de-France.

Si le prestataire désigné n'est pas en mesure d'effectuer toutes les prestations préconisées, le gestionnaire pourra en désigner un autre pour la mise en œuvre des prestations manquantes.

Pour la mise en place des forfaits, le gestionnaire doit s'efforcer de désigner des prestataires ou entreprises privilégiés.

Le gestionnaire à travers son rôle pivot assure :

- les relations avec le(s) prestataire(s) : modalités de mises en œuvre des aides, organisation, planning, etc. ;
- Le suivi de la réalisation des aides déterminées dans le cadre des évaluations ;
- L'accompagnement et le suivi de l'évolution des besoins en lien avec le prestataire de services.

- *Dispositif « Passerelle »*

Pour les résidents n'ayant pas donné leur accord lors de l'évaluation globale des besoins au démarrage de l'action, un dispositif « passerelle » peut être mis en place de la façon suivante via :

- Les interventions collectives: le résident peut bénéficier de ces interventions collectives pour une période d'un mois environ préalablement à son évaluation.
- Les interventions individuelles : le résident peut bénéficier d'environ deux heures par semaine pour une période de 15 jours environ.

Au terme de ce délai, une évaluation globale des besoins du résident devra être réalisée par la structure d'évaluatrice pour définir un plan d'aides individualisé à intégrer au dispositif global. En cas de refus du résident de bénéficier d'une évaluation globale des besoins, celui-ci ne pourra plus bénéficier des interventions individualisées. Pour autant il ne sera pas exclu des actions collectives de prévention.

Ce dispositif « passerelle » doit favoriser l'adhésion des résidents réticents au dispositif d'aide à domicile mutualisée et de répondre dans un délai relativement court aux besoins identifiés.

Les interventions relevant du dispositif « passerelle » seront prises en charge financièrement dans le cadre de l'enveloppe globale déterminée au démarrage du projet.

- *Financement de l'offre de services*

Le dispositif sera financé par la Cnav Ile-de-France sous forme de subvention. Le montant de la subvention est déterminé en fonction du coût des prestations préconisées dans le cadre des PAP (à partir des tarifs plafonds des aides proposées par la caisse).

Les retraités relevant des autres régimes de retraite pourront uniquement bénéficier des actions collectives de prévention au titre de l'inter-régime.

Les prestations versées habituellement sous forme de forfaits directement aux retraités seront incluses dans le montant de la subvention globale.

Il s'agit par exemple des kits habitat, de la pédicurie ou encore des abonnements à la téléassistance.

La Cnav en Ile-de-France procédera au versement :

- d'un premier acompte égal à 50 % du montant de la subvention à réception de la convention signée et des plans d'actions individualisés;
- du solde à réception des factures correspondant aux interventions réalisées par le prestataire de services.

Un bilan intermédiaire à 6 mois permettra de suivre la réalisation des prestations et la consommation budgétaire.

Le gestionnaire d'établissement procédera au paiement mensuel du prestataire de services (hors reste à charge du retraité) sur la base :

- des factures transmises mensuellement par le prestataire de services ;
- des documents attestant de la réalisation des prestations par les intervenants (tableau de bord des heures effectuées, feuilles de travail ou de télégestion, planning, etc.).

Il devra rendre compte à la Cnav en Ile-de-France de l'ensemble des prestations réalisées par le prestataire grâce à la complétude d'un tableau de bord mensuel.

- *Financement des gestionnaires*

La Cnav en Ile-de-France procède à la rémunération des gestionnaires à hauteur de 6% du montant total des prestations préconisées (mentionnées sur la synthèse) au titre de la coordination, de la gestion et du suivi des interventions réalisées. Cette part au titre de la mission de coordination est comprise dans le 1^{er} versement accordé à la signature de la convention.

- *Participation du retraité*

Le « reste à charge » du retraité est déterminé selon le barème de ressources et de participation de la Cnav en vigueur.

Le retraité verse directement sa participation financière au prestataire d'aide à domicile. Il est préconisé de mettre en place un système d'abonnement unique (mensualisation du reste à charge portant sur l'ensemble des prestations contenues dans le PAP) afin de simplifier le processus de facturation du retraité. Le prestataire ne pourra facturer au-delà du reste à charge défini initialement.

5. ACTIONS COLLECTIVES ET AUTRES PROJETS

5.1 Les ateliers du groupement Prévention Retraite Ile-de-France (PRIF)

Le gestionnaire est encouragé à prendre contact avec le PRIF pour signer une convention.

Plusieurs types d'ateliers sont mobilisables dans le cadre de ce dispositif : ateliers mémoire, ateliers santé et bien-être, ateliers équilibre en mouvement, ateliers alimentation...

Le gestionnaire peut développer l'offre de services disponible au sein de l'établissement en proposant de nouveaux ateliers de prévention (exemple : sensibilisation/vigilance face aux vols, démarchages à domicile et abus de faiblesse). Pour ce faire, le gestionnaire peut mobiliser des acteurs locaux et nouer de nouveaux partenariats.

5.2 Le dispositif d'appel à projets

Le gestionnaire a la possibilité de déposer une demande d'aide financière dans le cadre du dispositif d'appel à projets conduit par la Cnav dans le respect du cahier des charges en vigueur.

5.3 Le dispositif des Lieux de Vie Collectifs

Le gestionnaire a la possibilité de solliciter une aide financière sous forme de subvention ou de prêt dans le cadre des aides financières relatives au dispositif « Lieux de Vie Collectif » dans le respect du cahier des charges en vigueur.

6. EVALUATION DU DISPOSITIF

Chaque année, le gestionnaire de résidence devra fournir la synthèse des aides réalisées (en s'appuyant sur les informations fournis par le prestataire de services):

- Le type d'aides mises en œuvre (dont les orientations, les conseils, etc.) ;
- Le nombre de bénéficiaires ;
- Le profil des bénéficiaires (âge, sexe, Gir, types de fragilités, régime de retraite pour les actions collectives) ;
- Le profil des intervenants ;
- Le rythme des interventions ;
- La mesure de l'écart entre les aides préconisées et les aides consommées.

Le gestionnaire de résidence devra transmettre un questionnaire de satisfaction semestriel à l'ensemble des résidents ayant été sensibilisés à l'offre de services de la Cnav en Ile-de-France.

Le questionnaire devra notamment mentionner les points suivants :

- Taux de satisfaction des résidents quant aux interventions réalisées ;
- Expression de nouvelles difficultés ou besoins de la part des résidents ;
- Motifs de refus des résidents ayant refusé l'évaluation globale des besoins ou les aides préconisées.

Le gestionnaire devra produire une synthèse des résultats des questionnaires en indiquant le nombre de questionnaires distribués et le nombre de questionnaires complétés).

7. CONTROLE DES STRUCTURES

La Cnav en Ile-de-France s'autorise à procéder à tout contrôle a posteriori et pourra réclamer tout document attestant de l'effectivité des prestations et du suivi de la mise en œuvre des interventions.

Pour tout contrôle, le gestionnaire devra présenter les pièces suivantes :

- Factures des prestations et interventions réalisées
- Documents d'émargement complétés par les intervenants

8. FORMALISATION

Le gestionnaire de résidence répondant aux conditions de mise en place de l'offre de services proposée dans le présent cahier des charges sera invité à signer une convention.

Celle-ci portera sur :

- Les conditions financières de mise en œuvre de l'offre de service ;
- Les obligations du gestionnaire en référence au présent cahier des charges ;
- Les obligations de la Cnav en Ile-de-France.