

Guide des services à la personne
Être âgé... Être chez soi...
Être aidé...



INTRODUCTION

Chacun de nous à un jour besoin de se faire aider.

Pour de multiples raisons : accident, maladie, avancée en âge, handicap, isolement... Il devient alors difficile voire impossible, d'accomplir certains gestes de la vie quotidienne.

Des aides, il en existe de nombreuses. Elles sont réunies aujourd'hui sous le nom de « **services à la personne** ».

Cependant, il n'est pas toujours facile de savoir comment s'y prendre, quoi en attendre, ni d'avoir la certitude de s'orienter vers les services les plus adaptés.

C'est pourquoi, le CLIC Métropole Nord-Ouest a souhaité élaborer un « *Guide des services à la personne* ».

Ce document a été conçu pour vous permettre d'obtenir plus d'informations, pour opérer un choix éclairé entre les différentes offres de service à domicile et évaluer les prestations qui vous sont délivrées.

Il doit également vous donner les clés pour vous repérer dans la diversité des offres de service, vous communiquer les questions à vous poser pour faire votre choix et enfin, les critères de base pour évaluer la qualité des services rendus.

Soucieux de répondre au mieux à vos attentes, Le CLIC Métropole Nord-Ouest a réalisé ce guide dans le cadre sa commission de travail thématique « Maintien à domicile et vie sociale » composée de professionnels et de représentants des usagers.

Bonne lecture !

Marie-Gérard MAILLIET

Présidente de l'association
CLIC Métropole Nord-Ouest

Olivier MILOWSKI

Directeur de l'association
CLIC Métropole Nord-Ouest



LA MADELEINE	
LAMBERSART	
LOMPRET	
MARQUETTE-LEZ-LILLE	
PÉRENCHIES	
QUESNOY-SUR-DEÛLE	
SAINT-ANDRÉ	
VERLINGHEM	
WAMBRECHIES	

SOMMAIRE

1 Évaluation des besoins et adaptations du domicile

- Les questions à se poser
- Les adaptations du logement

2 Les acteurs de vie à domicile

- Les métiers et les services à votre disposition
- Les agréments
- Les modes d'intervention : être employeur ou pas ?
- Les aides financières et les démarches à effectuer : qui peut vous orienter ?
- Le CESU et les incitations fiscales

3 Les acteurs du soin à domicile et de la coordination

- Les acteurs du soin
- Les acteurs de la coordination

Conclusion



1

Évaluation des besoins et adaptations du domicile

LES QUESTIONS À VOUS POSER

Une première étape consiste à estimer vos besoins. Que pouvez-vous faire et ne plus faire chez vous au quotidien ? Quelles tâches vous semblent plus difficiles ? Quels gestes vous épuisent ? Que faites-vous de moins en moins parce que cela vous demande trop d'efforts ?

Vous lever, vous laver, vous déplacer est-il devenu plus difficile voire impossible ? Est-ce que le ménage, la cuisine ou l'entretien du jardin vous posent des problèmes ?

Il s'agit d'une étape essentielle pour vous assurer un service personnalisé et adapté.

Pour répondre à ces questions et évaluer votre situation, le plus simple sera de partir des gestes de votre vie quotidienne et d'estimer le niveau de difficulté de chacun : pouvez-vous l'accomplir sans problème, seul(e) mais difficilement, ou très difficilement ? Avez-vous besoin de vous faire accompagner ?

Si vous avez du mal à cerner vos besoins, à déterminer la durée et la fréquence de l'aide, n'hésitez pas à partager votre réflexion et à demander l'aide d'un proche ou d'un professionnel (médecin généraliste, professionnel du CLIC, CCAS...).

En outre, veillez toujours à ce que l'on vous écoute, car vous êtes la personne la plus à même de savoir ce dont vous avez besoin.

LES ADAPTATIONS DU LOGEMENT

Les aménagements visant l'amélioration et l'adaptation de l'habitat de la Personne Âgée représentent une des conditions essentielles au maintien à domicile et au retour d'hospitalisation à domicile.

L'adaptation du logement englobe les travaux et les aides techniques qui permettent de réduire les risques d'accidents, de faciliter l'accès et la circulation dans le logement et de simplifier l'intervention des professionnels de l'aide et du soin à domicile.

Plusieurs structures (dont le CLIC qui dispose d'une ergothérapeute) peuvent d'ailleurs vous aider et intervenir à domicile dans le processus de préconisation d'une aide technique et il existe différentes aides qui peuvent financer les adaptations nécessaires de votre logement : l'Allocation Personnalisée d'Autonomie, la Prestation de Compensation du Handicap, la prime à l'amélioration de l'habitat accordée sous conditions de ressources par la Direction départementale de l'Équipement, les aides de l'Agence Nationale de l'Habitat, les caisses de retraite ou encore les prêts ou aides délivrés par l'Association pour un Logement Accessible et Adaptable à Tous.

Enfin, pour les personnes qui ont peur de sentir isolées ou de ne pouvoir prévenir personne en cas de problème, il existe plusieurs services de téléassistance qui offrent une solution adaptée aux personnes qui se sentent isolées, qui ont besoin de se sentir rassurées ou qui sont préoccupées par leur santé.



2

Les acteurs de vie à domicile

LES MÉTIERS ET LES SERVICES À VOTRE DISPOSITION

Les dénominations sont nombreuses et il est parfois difficile de comprendre quelles compétences se cachent derrière quelles appellations ?! D'autre part, les métiers comme les appellations ont naturellement évolué au fil des années.

Les métiers de l'aide à domicile offrent donc une variété et une palette de niveaux très large.

Il y a des qualifications, des diplômes, pour certains métiers.

Le Diplôme d'État d'Auxiliaire de Vie Sociale (DEAVS) reste le diplôme de référence et est délivré à l'issue d'une formation théorique et de stage pratique.

La mention complémentaire Aide à domicile est un diplôme de L'Éducation Nationale équivalent au DEAVS et accessible en formation initiale et continue. Le titre professionnel Assistant de vie aux familles est un diplôme également apprécié. Ces trois diplômes sont aussi accessibles par la Validation des Acquis de l'Expérience (VAE).

Les métiers des services à la personne réunissent l'ensemble des activités contribuant à simplifier votre vie quotidienne.

Avant toute chose il faut noter qu'on distingue principalement : l'aide aux actes simples de la vie quotidienne et l'aide à la personne.

■ Aide aux actes simples de la vie quotidienne

- Ménage, repassage.
- Collecte et livraison du linge repassé.
- Jardinage.
- Petit bricolage.
- Surveillance et maintenance de résidence.

- Préparation des repas et commissions.
- Livraison de repas.
- Livraison de courses.

■ Aide à la personne

- Garde-malade.
- Assistance aux Personnes Âgées ou dépendantes.
- Aide à la mobilité et transport.
- Assistance aux personnes handicapées.
- Transport/accompagnement des Personnes Âgées dépendantes et handicapées.
- Conduite du véhicule personnel.
- Soins esthétiques.
- Soins et promenade d'animaux de compagnie.
- Téléassistance ou visio-assistance.

LES AGRÉMENTS

L'intérêt est de faire appel à un organisme agréé.

■ Qu'est-ce qu'un organisme agréé ?

C'est une entreprise, une association ou un établissement public délivrant des services à la personne qui a obtenu un agrément. L'agrément est une décision préfectorale permettant à l'organisme de bénéficier d'avantages fiscaux et sociaux.

Lors de la délivrance de l'agrément, l'État s'assure que l'organisme dispose des moyens humains, techniques et financiers propres à délivrer les prestations de services.

Il existe deux formes d'agrément :

- L'agrément simple est facultatif mais c'est un gage de sérieux.
- L'agrément qualité est plus exigeant, il est obligatoire pour les organismes qui s'adressent aux publics fragiles, tels que les enfants de moins de 3 ans, les Personnes Âgées de 60 ans et plus et les personnes handicapées.

L'agrément qualité étant obligatoire et nécessitant le respect strict d'un cahier des charges, il est une garantie pour l'usager...

■ L'agrément qualité, un gage de sérieux et de sécurité

L'arrêté du 24 novembre 2005 fixant le cahier des charges relatif à l'agrément qualité énonce un certain nombre d'obligations que doivent respecter les postulants. Ces obligations garantissent aux usagers un service de qualité.

■ L'Usager au cœur des préoccupations

L'organisation d'un accueil de qualité : accueil physique, accueil téléphonique, mise à disposition de documentation sur l'offre de services, tarifs, financements potentiels...

L'offre de services doit être claire et qualitative et déboucher sur l'établissement d'un contrat écrit avec le client précisant la durée, le rythme, le type, le coût de la prestation, etc.

Un livret d'accueil doit être remis à chaque client.

L'organisme agréé doit mettre en place un suivi et une évaluation des interventions : contrôles internes réguliers, enquête au moins annuelle auprès des clients sur la qualité des interventions, bilan qualitatif et quantitatif annuel envoyé au préfet...

■ Le recrutement des intervenants

L'organisme agréé doit s'assurer des aptitudes des candidats à exercer les emplois proposés lors des recrutements.

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

LES MODES D'INTERVENTION : ÊTRE EMPLOYEUR OU PAS ?

Avant d'opter pour un mode d'intervention, vous devez vous interroger sur le degré d'implication que vous souhaitez avoir. Voulez-vous recruter vous-même la personne qui interviendra chez vous ? Désirez-vous traiter directement avec elle ? Souhaitez-vous être seulement accompagné pour le recrutement et les démarches administratives ? Ou, au contraire, préférez-vous être déchargée de toutes formalités et n'avoir aucune responsabilité vis-à-vis de l'intervenant ?

Deux solutions s'offrent à vous :

■ Emplois Directs (gré à gré) :

soit vous décidez d'embaucher par vous-même, et vous faites l'économie des frais de gestion liés à un contrat avec une structure.

Vous recrutez, par petite annonce ou autre, la personne qui semble convenir aux futures missions qui lui seront confiées ; et lorsque celle-ci travaillera pour vous, vous serez son employeur et elle sera votre salarié. Vous pourrez, soit établir un contrat de travail et la rémunérer par virement, chèque, etc.

et chaque mois vous lui remettrez une fiche de paye. Vous serez redevables de charges sociales (mêmes droits, mêmes devoirs que tout employeur). Soit vous choisirez de la payer par Chèque Emploi Service Universel (CESU), une formule simplifiée qui vous libère de l'obligation du bulletin de paye mensuel (mais attention : qui ne vous exonère pas toutefois de payer des charges sociales !...).

N.B. : Vous trouverez toutes les informations sur le Chèque Emploi Service Universel (CESU) sur le Site Internet : www.cesu.urssaf.fr

■ **Mandataire/Prestataire :**

soit, pour vous aider à recruter la personne compétente, vous envisagez de passer par une structure spécialisée (association, entreprise, établissement public). Deux formules s'offrent à vous : mandataire ou prestataire ?

Le tableau page suivante vous aidera à comprendre ce qui différencie ces deux modes d'intervention, en sachant que la principale question est finalement celle-ci : **serais-je employeur ou non de la personne qui va intervenir chez moi ?**

FORMULE MANDATAIRE

JE SUIS EMPLOYEUR

C'est l'utilisateur du service (le particulier, vous...) qui est employeur du personnel et en assume la responsabilité. **Attention : l'employeur est ici la personne aidée et non l'entourage.**

Le service mandataire :

- Vous aide dans la recherche de votre futur salarié.
- Vous aide à la rédaction du contrat de travail.
- Vous assiste dans les démarches administratives relatives à l'embauche d'un salarié.
- Vous aide à l'établissement des bulletins de Salaire.
- Vous aide dans la gestion administrative des congés payés, de la maladie et éventuellement lors de procédures de licenciement...

Le service mandataire assure la continuité des interventions.

C'est la convention collective nationale des salariés du particulier employeur qui s'applique.

LES PLUS

- Vous êtes recruteur et vous choisissez la personne qui interviendra chez vous (parmi les candidats proposés par la structure).
- Le coût total est moins élevé pour un même nombre d'heures d'intervention (si beaucoup d'heures).
Coût total = Salaires & Charges + Frais de gestion.
- Exonérations fiscales dans le cadre de la loi 2005 sur les services à la personne.

LES MOINS

- Vous avez la responsabilité d'employeur de votre salarié avec ses inconvénients (pouvoir disciplinaire, licenciements, etc.).
- Service difficile à mettre en place pour des interventions ponctuelles ou occasionnelles.
- Si vous êtes hospitalisé, l'intervenant voit son salaire maintenu, à votre charge (sauf si assurance).

FORMULE PRESTATAIRE

JE NE SUIS **PAS** EMPLOYEUR

C'est la formule la plus simple pour l'utilisateur.

La structure est employeur du personnel qu'elle met à votre disposition. Vous êtes utilisateur, un client.

La personne bénéficie d'une prestation de service

LES PLUS 

- Simplicité, interventions « clé en main »...
- Suspension de l'intervention facilitée (sans frais), par exemple si vous devez être hospitalisé.
- Continuité de service, des interventions.
- Pas de risque lié à la fonction d'employeur (Prud'hommes...).
- Personnel de la structure formé.
- Étude de vos besoins au domicile et recherche des possibilités de financement, avec devis obligatoire.
- Paiement sur présentation de facture, lorsque la prestation est effectuée.
- Règlement possible par C.E.S.U pré financé, Chèque Emploi Service Universel.
- Exonérations fiscales dans le cadre de la loi 2005 sur les services à la personne.

LES MOINS 

- Vous n'avez pas toujours le choix de l'intervenant.
- Ce n'est pas obligatoirement toujours la même personne qui intervient.

LES AIDES FINANCIÈRES ET LES DÉMARCHES À EFFECTUER : QUI PEUT VOUS ORIENTER ?

■ Les aides financières

Différentes aides peuvent contribuer au financement de l'aide à domicile selon votre situation.

■ L'allocation personnalisée d'autonomie (APA)

L'APA est une prestation destinée aux personnes de plus de 60 ans qui connaissent une perte de leur autonomie physique et/ou psychique (classées dans les catégories 1 à 4 de la grille AGGIR) et qui nécessite une aide extérieure pour accomplir les actes de la vie quotidienne. Cette prestation relève de la compétence du département, c'est-à-dire du Conseil Général.

■ L'aide à domicile au titre de l'aide sociale départementale

Elle est attribuée aux Personnes Âgées de plus de 60 ans peu ou pas dépendantes (classées dans les catégories 5 et 6 de la grille AGGIR), sous conditions de ressources par rapport à un plafond légal d'attribution. Lorsque les ressources sont supérieures au plafond, elle peut être prise en charge au titre de l'aide ménagère à domicile par les caisses de retraite (CRAM, MSA...)

■ L'aide ménagère à domicile prise en charge par les caisses de retraite

L'aide ménagère à domicile est une prestation de votre caisse de retraite (CRAM, MSA...) La participation horaire du bénéficiaire est déterminée selon le barème de ressources adopté chaque année par la Caisse Nationale d'Assurance Vieillesse (CNAV).

■ L'allocation de garde à domicile (AGD)

Elle est attribuée par votre caisse de retraite (CRAM, MSA...) pour faire face à des situations urgentes, temporaires et/ou imprévues : sortie d'hospitalisation, absence momentanée de l'entourage familial, maladie, dépendance chronique, physique ou psychique. Elle consiste en la prise en charge de frais de garde de la Personne Âgée, titulaire d'une retraite ou d'une pension de reversion.

■ Aide au retour à domicile après hospitalisation

« Accompagnement de la sortie d'hospitalisation » ou « Aide au retour à domicile après hospitalisation » sont des prestations de votre caisse de retraite (CRAM, MSA...). Elles sont attribuées aux retraités, hospitalisés ayant un projet de retour à domicile ou sortis d'un établissement de santé (dans la limite de 10 jours) et présentant un pronostic de récupération.

■ Le Fonds d'action sociale des caisses de retraite complémentaires et mutuelles

Les caisses de retraite ou les mutuelles disposent d'un fonds d'action sociale des caisses de retraite que vous pouvez solliciter dans certains cas (maladie, accident, sortie d'hôpital...).

Attention ! Le montant de ces aides est calculé après évaluation de vos besoins, en fonction de vos revenus ou des revenus de votre foyer, sur la base d'un barème.

Il est également important de préciser qu'en fonction de votre situation et des prises en charge qui sont possibles, vous aurez à vous adresser à des organismes précis. Certaines structures vont vous informer à la fois sur vos droits, les services à domicile proches de votre lieu de vie, et les démarches à accomplir. Il vaut donc mieux vous orienter en priorité vers elles.

Le CLIC, le service social de la CRAM, le service social de votre commune, ou le Centre Communal d'Action Sociale (CCAS), le CODERPA (Comité Départemental des Retraités et des Personnes Âgées)... seront ainsi vos interlocuteurs privilégiés.

Enfin, pour l'attribution des aides comme l'APA ou les aides des caisses de retraite, des professionnels spécialisés se rendront à votre domicile pour évaluer votre degré d'autonomie, recenser vos besoins et établir avec vous votre « plan d'aide ». Leur objectif est que l'aide qui vous sera apportée corresponde le mieux à vos besoins, à vos priorités.

LE CESU ET LES INCITATIONS FISCALES

Vous pouvez payer tous les services à la personne en **Chèque Emploi Service Universel (CESU) préfinancé**, que vous passiez par un organisme agréé ou que vous employiez directement un salarié. Les CESU peuvent vous être donnés par votre mutuelle ou votre caisse de retraite...

Si vous employez directement quelqu'un à domicile, vous pouvez aussi utiliser le **CESU Déclaratif**. Il vous permettra de déclarer votre salarié et de faire établir ses bulletins de paie en toute simplicité.

Avec les services à la personne, vous pouvez également bénéficier d'une réduction d'impôt de 50 % des sommes dépensées.

Si vous êtes imposable, vous bénéficiez d'une réduction d'impôt de 50 % des sommes versées pour les services à la personne, dans la limite de 6 000 €, soit une dépense réelle de 12 000 €/an maximum. Ce plafond peut être relevé en fonction de votre âge, de votre situation familiale, de votre handicap ou du nombre d'enfants à charge.

Si vous n'êtes pas imposable, vous pouvez bénéficier d'un crédit d'impôt de 50 % des sommes versées en services à la personne, si vous êtes une personne ou un ménage actif.



3

Les acteurs du soin à domicile et de la coordination

LES ACTEURS DU SOIN

Il est important de préciser que les services à la personne ne comprennent pas les actes de soins réalisés sur prescription médicale.

Si votre état de santé nécessite ce type d'actes techniques exigeant une qualification médicale ou paramédicale, vous devez vous adresser, sur les conseils de votre médecin, aux professionnels de santé (kinésithérapeute, infirmier libéral...) ou aux services spécialisés adaptés (Service de Soins Infirmiers à Domicile, Hospitalisation À domicile...).

Si votre médecin prescrit une toilette médicalisée, elle doit être réalisée par les services infirmiers (infirmiers libéraux, Services de Soins Infirmiers à Domicile...). Dans tous les autres cas, il s'agit d'une « aide à la toilette », qui peut être réalisée par l'aide à domicile.

De même, si votre médecin précise sur votre ordonnance que la prise de vos médicaments nécessite l'aide d'un auxiliaire médical, dans ce cas, seule une infirmière peut vous aider à prendre vos médicaments.

Si plusieurs personnes interviennent à domicile (infirmière, auxiliaire de vie, aide ménagère, kinésithérapeute...) un minimum d'organisation et une bonne coordination vont être nécessaires.

LES ACTEURS DE LA COORDINATION

La coordination s'avérera également indispensable si votre état de santé nécessite une adaptation fréquente des aides.

Lorsque vous n'assurez pas cette coordination vous-même, il faut vous assurer qu'une personne autour de vous peut le faire, comme un proche ou encore un professionnel (par exemple du CLIC). Le service d'aide à domicile et le Service de Soins Infirmiers À Domicile peuvent aussi assurer ce rôle.

Une bonne communication sera la clé d'une bonne coordination car il est important que les interventions des différents professionnels respectent votre rythme de vie.

CONCLUSION

Pour compléter votre information, il est important de préciser que les services d'aide à domicile agréés et/ou autorisés sont soumis à des contrôles de la part des services de l'État représenté par le préfet du département et de la part des conseils généraux.



En outre, dans le cadre de la commission de travail thématique « Maintien à domicile et vie sociale » mise en place et animée par le CLIC Métropole Nord-Ouest, les structures d'aide à domicile intervenant sur le territoire du CLIC, ont élaboré un « *Guide de bonne conduite* » dans lequel elles ont déterminé les valeurs et les principes sur lesquels elles souhaitent s'engager pour garantir une qualité constante de leurs prestations et assurer la satisfaction des usagers.

Enfin, le CLIC Métropole Nord-Ouest a élaboré un guide « pratique » en gérontologie qu'il réactualise constamment.

CONCLUSION

Ce document vous permettra de mieux cibler les structures ou services qui pourraient correspondre à vos besoins. Il vous permettra également de mieux appréhender le rôle et les missions du CLIC.

Nous tenons particulièrement à remercier le Conseil Général du Nord, la CRAM Nord-Picardie, la MSA du Nord, le SIVOM Alliance Nord-Ouest et la commune de La Madeleine (principaux financeurs du CLIC) sans qui la réalisation de ce document n'aurait pu être possible.

Toute l'équipe du CLIC Métropole Nord-Ouest se tient dans tous les cas à votre entière disposition pour vous apporter écoute, aide et conseil...

Marie-Gérard MAILLIET

Présidente de l'association
CLIC Métropole Nord-Ouest

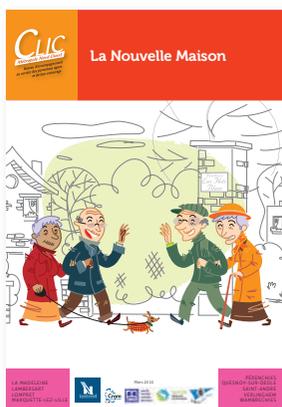
Olivier MILOWSKI

Directeur de l'association
CLIC Métropole Nord-Ouest

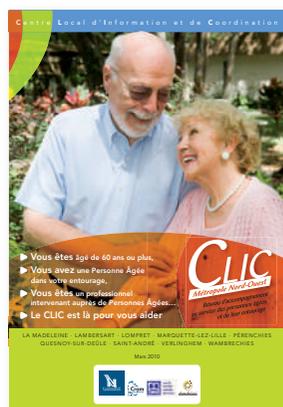
À noter que le CLIC Métropole Nord-ouest a réalisé d'autres guides qui peuvent également vous être utiles :



Le Guide
de l'accompagnant
(une aide aux Aidants)



Le Guide de l'entrée
en institution intitulé
« La Nouvelle Maison »



Le Guide « pratique »
en gérontologie

LE CLIC : TOUTES LES RÉPONSES EN UN SEUL LIEU

Le Centre Local d'Information et de Coordination est un lieu d'accueil, de proximité et d'écoute qui met à disposition de multiples services et aides. Il facilite l'accès de tous à l'information et organise des moments privilégiés de discussion et de réflexion.

En concertation avec les professionnels et l'entourage, cette structure propose également un accompagnement individualisé et un suivi de chaque situation.

LES MISSIONS DU CLIC MÉTROPOLÉ NORD-OUEST

Les missions du CLIC Métropole Nord-Ouest sont les suivantes :

- Informer les Personnes Âgées, leur entourage et les professionnels du territoire.
- Orienter la personne dans un dispositif d'offre de prestations.
- Évaluer les besoins, en tenant compte des désirs, des préférences et de l'environnement de la personne.
- Mettre en place un projet d'accompagnement, en lien avec les acteurs de terrain.
- Assurer le suivi et l'adaptation de ce projet.
- Apporter une réponse aux aidants et contribuer à une mission d'observation et de mise en évidence des besoins du territoire.

CONCRÈTEMENT

L'équipe du CLIC est à votre service du Lundi au Vendredi, de 9 heures à 12 heures et de 14 heures à 18 heures.

Une permanence téléphonique est également assurée aux heures d'ouverture (répondeur en dehors des heures d'ouverture).

Les services du CLIC sont gratuits et accessibles à tous sans considération de revenus, ni de critères de santé ou de dépendance.



**Le CLIC Métropole Nord-Ouest vous accueille
du lundi au vendredi de 9 h à 12 h
et de 14 h à 18 h.**

Une permanence téléphonique
est également assurée aux heures d'ouverture
(répondeur en dehors des heures d'ouverture).

Les services du CLIC sont gratuits et accessibles à tous
sans considération de revenus, ni de critères de santé
ou de dépendance.

Contact

CLIC Métropole Nord-Ouest
100, rue du Général Leclerc
59350 Saint-André

Tél. 03.20.51.60.83

E-mail :

clicmetropolenordouest@orange.fr

Site Internet :

www.clicmetropolenordouest.fr



Textes de Nathalie Mathis, « ALIXCOM » et Olivier Milowski, « CLIC Métropole Nord-Ouest »

Une équipe à votre service :

Olivier MILOWSKI, Directeur

Karine MARICAU, Coordinatrice Gériatologique

Marie-Claire VANDERHAEGEN, Assistante de Coordination