

# LES CONDITIONS PARTICULIERES

## **Aide à domicile des familles**

**JUIN 2016**



## **Article 1 : L'objet de la convention et les objectifs poursuivis par la subvention « aide à domicile des familles ».**

Elle encadre les modalités d'intervention et de versement de la subvention « aide à domicile des familles ».

L'aide à domicile est un dispositif développé par la branche famille, pour répondre à ses objectifs prioritaires qui sont :

- La création des conditions favorables à l'autonomie, à l'insertion sociale et au retour à l'emploi des personnes et des familles ;
- le soutien à la fonction parentale et la facilitation des relations enfants – parents.

L'aide à domicile est une intervention sociale temporaire et préventive, destinée à aider à la résolution de difficultés ponctuelles. Elle s'exerce à travers des activités d'aide à la vie quotidienne et d'appui à l'éducation des enfants. Les modalités d'action peuvent être individuelles ou collectives.

Elle est dispensée au bénéfice de familles allocataires du régime général qui répondent à l'un des critères de prise en charge Cnaf et font face à un évènement (fait générateur) dont la liste est précisément établie et figure en annexe ci-après, évènement entraînant l'indisponibilité des parents à assumer leur rôle parental et assorti d'une difficulté aggravante ayant des répercussions sur les enfants, sans laquelle l'intervention n'a pas lieu d'être.

Cette intervention peut-être réalisée soit par un technicien de l'intervention sociale et familiale, soit par un auxiliaire de vie sociale (ou un employé à domicile en l'absence de personnel diplômé Deavs)<sup>1</sup> en fonction de la nature de la difficulté rencontrée par la famille. Conformément à l'annexe ci-dessous des présentes conditions de cette convention, il existe deux niveaux d'intervention individuelle :

Niveau 1 : soutien matériel à la cellule familiale (Avs) ;

Niveau 2 : soutien à la parentalité et à l'insertion (Tisf).

La catégorie du professionnel intervenant au domicile des familles ainsi que la durée maximum d'intervention sont définies en fonction de la nature de la difficulté rencontrée par la famille. Par exception, pour les faits générateurs relatifs aux « soins et traitements médicaux ... », la durée maximum est conditionnée par la durée des soins ou traitements (conformément à la grille en annexe ci-après).

Les actions individuelles sont subsidiaires de toutes les aides légales ou extra légales. La famille ne doit pouvoir bénéficier d'aucune aide ou solution alternative.

Les actions collectives sont destinées à répondre à un besoin à caractère socio-éducatif émergeant au sein des familles bénéficiaires de l'aide à domicile, sur un territoire donné et ne trouvant pas de réponse dans les équipements et services existants. Elles visent à réunir des familles confrontées à des problématiques similaires pour les aider à trouver entre elles et avec l'aide de professionnels de l'aide à domicile leurs propres réponses. Les actions collectives doivent être validées par la Caf, au regard de la thématique, du budget et du public de l'aide à domicile des familles.

---

<sup>1</sup> « Diplôme modifié et remplacé par le diplôme d'Etat d'accompagnant éducatif et social (Deaes) ; il s'agit de la fusion des diplômes d'Etat d'auxiliaire de vie sociale (Deavs) et d'aide médico-psychologique (Deamp). (Cf. arrêté et décret n°2016-74 du 29 janvier 2016)»

Les actions en direction des premières grossesses ou premières naissances sont organisées sous forme collective sauf cas particuliers (futures mères isolées ou grossesses pathologiques).

## **Article 2 : Le champ d'application de la subvention « aide à domicile » - Les conditions de conventionnement.**

Sous réserve que la structure réponde aux conditions d'éligibilités, celle-ci doit répondre aux obligations de service public telles qu'énoncées dans le cahier des charges type défini à l'échelon national et respecter les orientations Cnaf telles que définies par C N°2016- 008...

- **L'efficacité de l'intervention sociale au domicile des familles s'appuie sur un partenariat équilibré avec les services d'aide à domicile.**

Celui-ci est défini dans le cadre des conventions départementales associant les acteurs légitimes du secteur que sont les conseils départementaux, les Caf, les caisses de mutualité sociale agricole(Msa), les services d'aide à domicile etc.

- **L'octroi des financements revêt un caractère purement facultatif.**

Comme pour tous les financements émanant du Fonds national d'Action sociale, l'octroi des crédits d'action sociale consacrés à l'aide à domicile est un pouvoir discrétionnaire détenu par les Caf. Son octroi n'a donc pas un caractère automatique.

La possibilité d'attribuer les subventions doit être réalisé au moyen d'éléments objectifs tels que :

- le niveau de couverture des besoins des familles, éventuellement identifiés dans le cadre d'un diagnostic local ;
- la couverture géographique du territoire ;
- le niveau de partenariat développé par la Caf avec son réseau de partenaires.

Ainsi ce principe permet d'adapter la politique locale aux besoins spécifiques de chaque territoire.

En effet, La Caf veille à motiver sur la base de données objectivables toute décision de refus d'octroi de subventions consacrées à l'aide à domicile.

La Caf veille également à ce que, l'octroi des subventions accordées fasse l'objet d'une convention d'objectifs et de financement signée par elle-même et le gestionnaire de la structure concernée c'est-à-dire le gestionnaire du service d'aide à domicile apportant directement le service auprès de la famille.

- **La prestation de service « aide à domicile » peut être octroyée quel que soit le statut juridique du gestionnaire.**

Par conséquent, il peut s'agir d'une collectivité territoriale, une association, une entreprise, une mutuelle.

Concernant plus particulièrement les conditions d'éligibilité des structures du secteur marchand :

Selon l'article 131 de la circulaire n° 1979-037 du 20 mars 1979, seules les réalisations sociales à but non lucratif peuvent prétendre au bénéfice des prestations de service quelle que soit la nature juridique de l'organisme gestionnaire.

En revanche, les gestionnaires ne sont pas autorisés à distribuer des bénéfices.

Ainsi la condition de non lucrativité doit s'entendre comme l'interdiction de la redistribution directe ou indirecte d'excédents d'exploitation, sous quelle que forme que ce soit, à des actionnaires. L'appréciation des activités à but non lucratif doit être appréciée au moyen de deux critères :

- l'interdiction de la redistribution directe ou indirecte d'excédents d'exploitation à des actionnaires, sous quelque forme que ce soit ;
- la tenue d'une comptabilité séparée au titre de l'activité d'aide à domicile : cette exigence garantit l'affectation des excédents au service d'aide à domicile des familles et permet de faire face à de nouveaux besoins ou de financer des projets relevant du champ non lucratif.

Dans la négative, les décisions de refus doivent être nécessairement motivées au vu des conditions d'éligibilités, des exigences de continuité et de qualité de service formalisées en correspondance avec le cahier des charges défini à l'échelon national et des disponibilités de financement.

#### ➤ **Les entreprises gestionnaires peuvent se voir appliquer la taxe sur la valeur ajoutée.**

Les services d'aide et d'accompagnement à domicile gérés par des associations ou des collectivités territoriales, sont exonérés de la Tva (cf .article 261-4-8 du code général des impôts).

Les entreprises gérant des services d'aide à domicile peuvent également être exonérées de Tva. Cette décision relève des services fiscaux sur la base des modalités fixées par l'article 261-4-8 bis du code général des impôts et l'instruction fiscale 3A-4-07 du 23 avril 2007.

Lorsque ces entreprises sont exonérées de la Tva, la Ps aide à domicile est versée de la même manière qu'à une association ou à une collectivité territoriale.

Toutefois, les services fiscaux peuvent décider – sur la base de l'instruction fiscale précitée – que l'entreprise doit collecter la Tva sur les participations familiales et déduire de la Tva sur les achats.

Dans ce cas, les recettes perçues par les entreprises, sous forme de participations familiales, sont donc diminuées du montant de la part non déductible de taxes. Les opérateurs privés assujettis à la Tva enregistrent donc une charge supplémentaire équivalente au solde de Tva. Afin de garantir une équité de traitement à l'ensemble des opérateurs, il convient de considérer, dans ce cas, que le prix plafond est réputé » hors Tva ».

#### ➤ **Le barème national des participations familiales**

La participation financière des familles est obligatoire et est calculée sur une base horaire en application d'un barème national.

Le barème national des participations familiales a pour finalité de contribuer au traitement équitable des familles. Il est obligatoire depuis 2011, sauf si le barème local est commun à l'ensemble des partenaires financeurs.

Le principe retenu est celui d'un barème modulé en fonction du quotient familial.

Ce nouveau barème actualisé est publié par la Cnaf en début d'année civile.

### ➤ **Les participations familiales et réduction d'impôts**

Les interventions d'aide à domicile permettent aux familles allocataires de bénéficier d'un avantage fiscal sous forme de charges déductibles (cf. article 199 sexdecies du code des impôts).

A ce titre, les services d'aide à domicile et les entreprises autorisées ou réputées autorisées et signataires d'une convention doivent fournir aux familles une attestation fiscale comportant l'ensemble des informations telles que prévues réglementairement (cf. article D7233-4 du code du travail) avec l'identification du service d'aide à domicile, numéro et date du contrat, nom et coordonnées du bénéficiaire, montant acquitté, noms et code de l'intervenant, date et durée de l'intervention.

## **Article 3 : Les engagements du gestionnaire**

### ➤ **Au regard de l'activité du service**

Le gestionnaire s'engage à :

- 1- Respecter les orientations telles que définies par la Cnaf et notamment de répondre aux exigences prévues par voie de cahier des charges annexé à la présente convention.
- 2- Respecter les conditions fixées par la Caf dans leur ensemble et en particulier :
  - les publics prioritaires ;
  - les motifs d'intervention, faits générateurs, conditions d'accès aux interventions et notamment l'existence de la difficulté aggravante et ses répercussions sur les enfants, en l'absence desquelles l'intervention n'a pas lieu d'être ;
  - la subsidiarité du financement de la Caf par rapport aux autres financements ;
  - les montants des subventions allouées.
- 3- Contribuer à couvrir l'ensemble du territoire de la circonscription, par tous moyens permettant dans le même temps la réalisation d'économies de coûts de gestion (exemples : regroupement des associations, une mise en commun des personnels, répartition des interventions en fonction du domicile de l'intervenant désigné).
- 4- Axer les interventions sur l'accompagnement à la fonction parentale dans le cadre d'une intervention sociale nécessitant une qualification spécifique. Etre en capacité de démontrer le bien fondé de

l'intervention d'un travailleur social (Tisf ou Avs)<sup>2</sup> plutôt que d'un emploi familial. Etre en capacité de démontrer le bien fondé du financement demandé à la Caf par rapport à tout autre financeur.

- 5- Respecter des conditions rigoureuses avec en conséquence une réalité proche des indicateurs nationaux quant à :
  - la compétence des intervenants : diplôme, adéquation entre la difficulté et le type de professionnel choisi ;
  - le pourcentage de personnels administratifs et d'encadrement.
- 6- Recueillir les pièces justificatives des interventions telles que listées en annexe ci-après.
- 7- Réaliser ou faire réaliser, dans les conditions spécifiées par la Caf (notamment statut et compétences du professionnel en charge de la fonction diagnostic, document support du diagnostic préalable et de l'évaluation de la situation familiale) : conformément aux exigences inscrites dans le cahier des charges
  - une orientation de la famille à l'issue du premier entretien (téléphonique ou autre) ;
  - un diagnostic au domicile de la famille avant toute intervention de niveau 1 et 2 (après accord de la famille quant à la réalisation de l'intervention précisant notamment l'événement familial entraînant acceptation de l'intervention par le service d'aide à domicile, la difficulté aggravante, l'objectif de l'intervention, les points sur lesquels portera l'évaluation de la situation familiale, la raison du choix) ;
  - une évaluation a posteriori de la situation de la famille à la fin de l'intervention par rapport aux objectifs fixés dans le diagnostic.
- 8- Favoriser l'orientation vers des compétences complémentaires pour la réalisation de cette nouvelle organisation du contexte des interventions.
- 9- En raison du caractère temporaire de l'aide apportée dans le cadre du financement de la Caf, le gestionnaire s'engage à diversifier son public en terme de nombre de familles aidées.
- 10- Appliquer le barème des participations familiales fixé par la Cnaf ou le barème local commun à l'ensemble des financeurs.
- 11- Fournir tous les éléments permettant l'évaluation de l'activité dans les conditions spécifiées par la Caf (notamment indicateurs d'évaluation de l'activité d'aide à domicile financée par la Caf) et son contrôle, a posteriori, par la Caf. Cf Cahier des charges.

### ➤ **Au regard du public**

Le gestionnaire s'engage à offrir un service de qualité, accessible à tous, répondant à leurs besoins et respecter les règles de confidentialité.

---

<sup>2</sup> « Diplôme modifié et remplacé par le diplôme d'Etat d'accompagnant éducatif et social (Deaes) ; il s'agit de la fusion des diplômes d'Etat d'auxiliaire de vie sociale (Deavs) et d'aide médico-psychologique (Deamp). (Cf. arrêté et décret n°2016-74 du 29 janvier 2016)»

Le public visé dans le cadre de l'aide à domicile est constitué de l'ensemble des familles allocataires et en particulier les plus vulnérables d'entre elles (familles nombreuses, familles monoparentales, familles avec de faibles ressources).

Le service d'aide à domicile doit rechercher l'adhésion et la participation de la famille au dispositif.

Le gestionnaire s'engage à :

- inciter les familles à faire valoir leurs droits éventuels à toute prestation ou aide à laquelle elles pourraient prétendre quel que soit l'organisme financeur ou débiteur ;
- orienter vers la Caf les familles pouvant bénéficier d'un accompagnement social personnalisé dans le cadre du soutien aux familles vulnérables.

## **Article 4 : Le mode de calcul de la subvention « aide à domicile des familles »**

### **➤ Le mode de calcul du droit**

La Caf calcule la subvention à attribuer à chaque service d'aide à domicile sur la base :

- des éléments figurant dans le budget prévisionnel du service d'aide à domicile acceptés par la Caf ;
- de l'activité réalisée au cours des trois années précédentes (calculée en Etp) ;
- des prévisions d'activité de l'année considérée.

Le budget prévisionnel du service d'aide à domicile doit concerner exclusivement l'activité financée par la Caf dans le cadre de l'aide à domicile. Dans le cas contraire, le budget sera rapporté au prorata des heures concernant l'aide à domicile relevant de la compétence de la Caf.

Ces éléments concourent à la fixation du prix de revient local à la « fonction » et du nombre d'équivalents temps plein (Etp) retenu pour chaque niveau ou catégorie de professionnel d'intervention.

Le prix de revient annuel à la « fonction » est négocié localement. Il représente le coût d'un équivalent temps plein de Tisf ou d'Avs<sup>3</sup> et des charges nécessaires à l'accomplissement de son activité à domicile.

Le nombre d'Etp correspondant à chaque niveau ou catégorie de professionnel d'intervention est défini en divisant :

- 1) le nombre annuel moyen d'heures d'intervention au domicile des familles, relevant de la compétence de la Caf dans le domaine de l'aide à domicile des familles, réalisées au cours des trois dernières années (N-2, N-3, N-4) et modulé en fonction des prévisions d'activité de l'année considérée présentées par l'association et du budget disponible,
- 2) respectivement par 1300 heures pour les Tisf (fonction niveau 2), 1400 heures pour les Avs (fonction niveau 1).(3)

Le montant annuel prévisionnel du prix de revient local de chaque fonction s'établit ainsi :

---

<sup>3</sup> « Diplôme modifié et remplacé par le diplôme d'Etat d'accompagnant éducatif et social (Deaes) ; il s'agit de la fusion des diplômes d'Etat d'auxiliaire de vie sociale (Deavs) et d'aide médico-psychologique (Deamp). (Cf. arrêté et décret n°2016-74 du 29 janvier 2016)»



Total des charges retenues par la Caf pour les interventions relevant de sa compétence <sup>(4)</sup>, par type d'intervenant (technicien de l'intervention sociale et familiale ou auxiliaire de vie sociale)

---

Nombre d'équivalent(s) temps plein (Etp) correspondant à chaque niveau ou catégorie de professionnel d'intervention retenu par la Caf (tisf ou Avs) pour les interventions en direction des familles (à l'exclusion des autres publics)

Le montant de la subvention maximum revenant à chaque service d'aide à domicile résulte de la multiplication du montant du prix de revient annuel local de chaque fonction obtenu selon le mode de calcul ci-dessus, par le nombre d'équivalent(s) temps plein retenu par la Caf pour chaque service d'aide à domicile. En cas de prix de revient unique départemental par fonction celui-ci correspond à la moyenne des prix de revient des services d'aide à domicile et tenant compte du nombre d'heures respectives de chacune.

Le montant global du prix de revient par fonction est financé :

1. par les participations financières des familles (montant prévisionnel égal à la moyenne des participations familiales des trois dernières années par Etp et par niveau),
2. par prélèvement sur la dotation de prestation de service, sur la dotation nationale « Aide à domicile » <sup>(5)</sup> et en complément sur la dotation propre de la Caf.

La prestation de service annuelle relative à chaque fonction est égale à 30% du prix de revient local correspondant dans la limite du prix plafond fixé par la Cnaf. Ce prix plafond est revalorisé chaque année en fonction de l'évolution du coût de la vie et de l'évolution des salaires et varie selon le type d'intervention et selon le type de professionnel.

➤ **Le calcul de la subvention définitive**

S'agissant d'un financement à la fonction, le prix de revient local annuel prévisionnel accepté par la Caf est applicable pour l'exercice considéré et est donc calculé pour chaque exercice concerné par la présente convention.

La subvention annuelle définitive est calculée sur la base de ce prix de revient, modulée en fonction de l'activité réelle de l'année considérée calculée en Etp comme suit, après déduction de la participation financière des familles par Etp réalisé et dans la limite des Etp acceptés par la Caf en prévisionnel.

Le nombre définitif d'Etp correspondant à chaque niveau ou catégorie de professionnel d'intervention est calculé pour chaque catégorie de fonction, en divisant :

- le nombre d'heures réalisées au domicile des familles par type de fonction dans la limite du nombre prévisionnel accepté par la Caf,
- par le nombre d'heures de travail au domicile équivalant à la fonction considérée (1300 ou 1400 heures respectivement pour les fonctions de niveau 2 ou de niveau 1)

---

<sup>4</sup> Interventions en direction des familles allocataires répondant aux conditions définies par la Caf à l'exclusion des autres publics : personnes âgées, handicapées ou dépendantes et des familles dont la situation relève de la compétence d'autres institutions.

<sup>2</sup> Les Caf des Dom ne peuvent pas bénéficier de la dotation « nationale aide à domicile ». Les cas « maladie » sont de la compétence des Cgss.



	et le temps de travail des personnes intervenant dans la structure et détaillant le nombre d'Etp intervenant en direction des familles « Caf ».	
Eléments financiers	Budget prévisionnel de la première année de la convention	
Activité	Pour la première année de la convention, nombres prévisionnels : <ul style="list-style-type: none"> <li>• d'Etp par fonction,</li> <li>• d'heures d'intervention,</li> <li>• de familles aidées.</li> </ul>	
Vérification assujettissement à la TVA	Si gestionnaire « entreprise » Attestation Cerfa CA3 relative à l'assujettissement à la TVA	Si gestionnaire « entreprise » Attestation Cerfa CA3 relative à l'assujettissement à la TVA

### Les pièces justificatives relatives au gestionnaire nécessaires au paiement

Nature de l'élément justifié	Pour chaque année (N) de la convention : justificatifs nécessaires au paiement d'une avance / acompte	Pour chaque année (N) de la convention : justificatifs nécessaires au paiement sans avance – acompte / régularisation
Eléments financiers	Budget prévisionnel de l'année N (mentionnant la nature des interventions (TISF / AVS)).	
Activité	Nombres prévisionnels : <ul style="list-style-type: none"> <li>• d'Etp par fonction,</li> <li>• d'heures d'intervention,</li> <li>• de familles aidées.</li> </ul>	Nombres réels : <ul style="list-style-type: none"> <li>• d'Etp par fonction,</li> <li>• d'heures d'intervention,</li> <li>• de familles aidées.</li> </ul>
Vérification assujettissement à la TVA	Si gestionnaire « entreprise » : Attestation Cerfa CA3 relative à l'assujettissement à la TVA	Si gestionnaire « entreprise » : Attestation Cerfa CA3 relative à l'assujettissement à la TVA

### Les pièces justificatives nécessaires au suivi de l'activité

<b>Nature de l'élément justifié</b>	
Activité	Une ou plusieurs attestation(s) infra-annuelle(s) relative(s) au fonctionnement de l'année N comportant le nombre : <ul style="list-style-type: none"><li>• d'Etp par fonction,</li><li>• d'heures d'intervention,</li><li>• de familles aidées.</li></ul>
	Bilan de l'activité globale et de l'activité « AAD Caf »
Personnel	Organigramme du personnel précisant les compétences, les qualifications et le temps de travail des personnes intervenant dans la structure et détaillant le nombre d'Etp intervenant en direction des familles « Caf ».
Eléments financiers	Compte de résultat de l'exercice précédent.

## Annexe des présentes conditions particulières

### Liste des activités pouvant être accomplies par un(e) Technicien(e) de l'intervention sociale et familiale au domicile des familles <sup>6</sup>

- **Réalisation des actes de la vie quotidienne**

Réaliser en suppléance les actes ordinaires de la vie quotidienne

- Savoir réaliser les achats alimentaires
- Savoir élaborer des menus dans le respect des équilibres nutritionnels, des cultures et habitudes de vie, de l'âge ou de l'état de santé
- Savoir entretenir le cadre de vie
- Savoir entretenir le linge et les vêtements
- Savoir prévenir et corriger les effets liés au manque d'hygiène
- Savoir agir pour la préservation de la santé

Contribuer au respect de l'hygiène

- Prévenir les accidents domestiques
- Repérer les sources d'insalubrité et proposer des solutions préventives et les mettre en œuvre

Favoriser la sécurité des personnes aidées

- Contribuer à l'aménagement de l'espace dans un but de confort et de sécurité
- Maîtriser les pratiques d'aide à la mobilité des personnes et leur approche ergonomique

- **Transmission des savoirs et des techniques nécessaires à l'autonomie des personnes dans leur vie quotidienne.**

Mettre en œuvre un programme progressif d'apprentissage

- Savoir mobiliser les potentialités de la personne et valoriser ses acquis
- Savoir mettre en œuvre une intervention éducative en utilisant des méthodes et des techniques pédagogiques adaptées
- Savoir transmettre à la personne la capacité d'évaluer elle-même ses réussites et ses besoins

Favoriser l'appropriation des actes du quotidien et du cadre de vie

- Permettre aux personnes d'intégrer la dimension sociale de l'habitat et du cadre de vie
- Faire des propositions de personnalisation de l'habitat
- Proposer des solutions pour l'aménagement et l'équipement du logement ou sa réorganisation

Conseiller sur la gestion du budget quotidien

- Connaître les principes de base de la gestion d'un budget quotidien
- Conseiller sur les achats courants
- Identifier les situations à risque de surendettement

<sup>6</sup> Extrait du référentiel professionnel publié par arrêté ministériel du 25 avril 2006 relatif au diplôme d'Etat de technicien de l'intervention sociale et familiale (Bulletin officiel n° 2006-5 du ministère de la Santé du 15 juin 2006)

- **Contribution au développement de la dynamique familiale**

Aider et soutenir la fonction parentale

- Connaître les grandes orientations des politiques familiales et de la politique de l'enfance
- Etre en capacité d'informer les membres du groupe familial sur leurs droits et devoirs vis à vis des enfants et de la société
- Informer les enfants sur leurs droits et leurs devoirs
- Repérer les potentialités et les capacités du groupe familial et savoir s'appuyer sur les personnes ressources au sein de la famille
- Permettre aux parents de favoriser le développement global de l'enfant et de l'adolescent
- Connaître les besoins du nourrisson, de l'enfant et de l'adolescent
- Apprendre aux parents à prendre soin du nourrisson
- Repérer les signes de carence ou de retard dans le développement des enfants et des adolescents
- Participer à l'éducation et à la socialisation de l'enfant ou de l'adolescent
- Proposer des activités propres au développement de l'enfant
- Repérer les difficultés scolaires des enfants et participer au soutien scolaire

Accompagner la cellule familiale dans des situations de modification importante de la vie

- Repérer les conséquences d'une nouvelle situation familiale pour chacun des membres de la famille
- Proposer à la famille des modalités d'action adaptées à la nouvelle situation
- Accompagner les différents membres de la famille dans leur recherche d'un nouvel équilibre de vie
- Repérer les difficultés que peut rencontrer la cellule familiale lors de l'arrivée d'un enfant au foyer
- Participer à l'accompagnement des personnes en fin de vie et soutenir les autres membres du foyer dans la période qui suit le décès
- Aider la cellule familiale à envisager et préparer la période qui suit le décès

Favoriser les situations de bien - traitance et agir dans les situations de maltraitance

- Connaître les grandes orientations des politiques en matière de majeurs protégés et de protection de l'enfance
- Alerter sur les mesures de protection juridique des personnes vulnérables
- Connaître les dispositifs de lutte contre la maltraitance
- Repérer les dynamiques intra- familiales, alerter sur les situations de violence familiale ou de maltraitance et mettre en lien avec les institutions concourant à la protection de l'enfance ou des adultes

- **Accompagnement social vers l'insertion**

Informier et orienter vers des services adaptés

- Connaître les droits et les libertés fondamentales des personnes
- Rappeler (et donner des repères) sur les lois et les règles sociales permettant à la personne ou au groupe de s'y inscrire en tant que citoyen
- Connaître les équipements et les services de proximité auxquels les personnes peuvent faire appel
- Connaître les prestations et aides financières éventuelles et les conditions générales de leur utilisation

Accompagner les personnes dans leurs démarches

- Contribuer à l'émergence, à l'élaboration et au suivi de projets personnels ou professionnels
- Identifier les critères inhérents à la faisabilité du projet des personnes

- **Conduite du projet d'aide à la personne**

Participer à la conception et à la mise en œuvre d'actions collectives

- Savoir repérer une problématique commune à un groupe et la traduire en projet d'action
- Savoir participer à l'élaboration ou initier des actions collectives
- Connaître les techniques d'organisation et d'animation de groupe
- Savoir mobiliser les personnes
- Savoir évaluer une action collective

- **communication professionnelle et travail en réseau**

Assurer une médiation

- Connaître les principes généraux de la communication interpersonnelle
- Identifier les modes de communication des relations familiales, intergénérationnelles et des relations interculturelles
- Faciliter l'expression et les échanges entre personnes et entre personnes et institutions

S'inscrire dans un travail d'équipe

- Savoir utiliser les techniques de gestion des conflits
- Pouvoir participer à l'élaboration du projet d'établissement ou de service
- Connaître les grandes orientations de l'action sociale
- Savoir prendre en compte les évolutions des problèmes sociaux
- Pouvoir participer à la politique d'amélioration de la qualité engagée par l'établissement ou le service

Développer des actions en partenariat et en réseau

- S'avoit prendre et passer le relais à d'autres partenaires, même en urgence
- Connaître les dynamiques institutionnelles
- Identifier les partenaires à solliciter et faire le lien avec son établissement ou service
- Pouvoir travailler au sein d'une équipe pluridisciplinaire

<p><b>Liste des activités pouvant être accomplies par un(e) auxiliaire de vie sociale<sup>7</sup> au domicile des familles</b></p>
--

- **Accompagnement et aide aux personnes dans les activités ordinaires de la vie quotidienne**

- aider à la réalisation ou réaliser des achats alimentaires
- participer à l'élaboration des menus, aider à la réalisation ou réaliser des repas équilibrés conformes aux éventuels régimes prescrits
- aider à la réalisation ou réaliser l'entretien courant du linge et des vêtements, du logement
- aider à la réalisation ou réaliser le nettoyage des surfaces et du matériel
- aider ou effectuer l'aménagement de l'espace dans un but de confort et de sécurité

- **Accompagnement et aide aux personnes dans les activités de la vie sociale et relationnelles**

- Participer au développement et/ou au rétablissement et /ou au maintien de l'équilibre psychologique
- Stimuler les relations sociales
- Accompagner dans les activités de loisirs et de la vie sociale
- Aider à la gestion des documents familiaux et aux démarches administratives

<sup>7</sup> Diplôme modifié et remplacé par le diplôme d'Etat d'accompagnant éducatif et social (Deaes) ; il s'agit de la fusion des diplômes d'Etat d'auxiliaire de vie sociale (Deavs) et d'aide médico-psychologique (Deamp). (Cf. arrêté et décret n°2016-74 du 29 janvier 2016)

## **Liste des activités pouvant être accomplies par un Accompagnant éducatif et social<sup>8</sup> au domicile des familles**

### • **Contexte de l'intervention**

- Réaliser une intervention sociale au quotidien visant à compenser les conséquences d'un handicap, quelles qu'en soient l'origine ou la nature.
- Prendre en compte les difficultés liées à l'âge, à la maladie, ou au mode de vie ou les conséquences d'une situation sociale de vulnérabilité, pour permettre à la personne d'être actrice de son projet de vie
- Accompagner les personnes tant dans les actes essentiels de ce quotidien que dans les activités de vie sociale, scolaire et de loisirs
- Veiller à l'acquisition, la préservation ou à la restauration de l'autonomie d'enfants, d'adolescents, d'adultes, de personnes vieillissantes ou de familles, et les accompagner dans leur vie sociale et relationnelle

Les interventions d'aides et d'accompagnement contribuent à l'épanouissement de la personne à son domicile.

Dans le cadre de ses missions, en lien avec une équipe et sous la responsabilité d'un professionnel encadrant ou référent :

- Participer à l'élaboration et la mise en œuvre d'un accompagnement adapté à la situation de la personne, de ses besoins, de ses attentes, de ses droits et libertés
- Etablir une relation attentive de proximité, en fonction des capacités potentialités de la personne dans toutes ses dimensions (physiques, physiologiques, cognitives, psychologiques, psychiques, relationnelles et sociales)
- Soutenir et favoriser la communication et l'expression de la personne qu'elle soit verbale ou non verbale
- Participer à son bien-être physique et psychologique dans les différentes étapes de sa vie
- Contribuer à la prévention de la rupture et/ou à la réactivation du lien social
- Selon le contexte, intervenir au sein d'une équipe pluriprofessionnelle et inscrire son action dans le cadre du projet institutionnel et du projet personnalisé d'accompagnement, en lien avec les familles et les aidants.

L'Aes transmet et rend compte de ses observations et de ses actions afin d'assurer la cohérence et la continuité de l'accompagnement et de l'aide proposée. Dans ce cadre, il évalue régulièrement son intervention et la réajuste en fonction de l'évolution de la situation de la personne.

### • **Accompagnement de la vie à domicile**

L'accompagnant éducatif et social contribue à la qualité de vie de la personne, au développement ou au maintien de ses capacités à vivre à son domicile. Il intervient auprès de personnes âgées, handicapées, ou auprès de familles. Il veille au respect de leurs droits et libertés et de leurs choix de vie dans leur espace privé.

---

<sup>8</sup> Extrait de l'arrêté du 29 janvier 2016 relatif à la formation conduisant au diplôme d'Etat d'accompagnant éducatif et social



## Tableau des faits générateurs

Fait générateur	Pièces justificatives	Conditions administratives de prise en charge	Durée et volume horaire de l'intervention	
			Niveau 1	Niveau 2
<p><b>Grossesse</b></p> <p><u>En cas de première grossesse</u> : l'attente d'un ou plusieurs premiers enfants (pas d'autre enfant au foyer) nécessite une nouvelle organisation.</p> <p><u>Dans le cas de grossesse survenant dans un foyer déjà composé d'enfant(s)</u> : l'attente d'un ou plusieurs enfants empêche temporairement les parents de prendre en charge le ou les autres enfants dont l'un, au moins, a moins de 12 ans.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Certificat médical de grossesse ;</li> <li>- Livret de famille ou tout document prouvant l'âge et la charge des enfants déjà présents au foyer ;</li> </ul> <p>à défaut attestation Caf (issue de la rubrique mon compte du Caf.fr) mentionnant les éléments demandés : grossesse, âge des enfants quotient familial.</p>	<p>La grossesse d'une mère isolée doit obligatoirement faire l'objet d'une information à la Caf en vue d'une offre globale de service. La communication de cette information doit avoir fait l'objet d'un accord de la famille en préalable à son envoi à la Caf.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <u>Conditions liées aux demandeurs</u> Attendre son 1<sup>er</sup> enfant ou avoir un enfant de moins de 12 ans.</li> <li>➤ <u>Conditions liées à la demande</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La demande est formulée après la déclaration de grossesse à la Caf ; après avoir déposé une déclaration de situation à la Caf, entre le 5<sup>ème</sup> mois de grossesse et avant la naissance du ou des enfants ;</li> <li>- Intervention envisageable sauf indication d'accompagnement ;</li> <li>- La demande ne relève pas de la protection de l'enfance, de la Pmi ou de l'Ase (articles L. 2112-2 du code de la santé publique, L. 222-1 à 3 du Casf).</li> </ul> </li> <li>➤ <u>Conditions liées à la réalisation de l'intervention</u> L'action sera réalisée sous la forme collective ou sous forme individuelle (notamment pour les grossesses pathologiques et futures mères particulièrement fragilisées (isolées, en situation de handicap ou mineures)).</li> </ul> <p>Cette intervention peut s'intégrer dans des partenariats locaux (type PRADO mis en place par la CPAM).</p>	<p>100 h sur 6 mois non renouvelables</p>	<p>La durée maximum de l'intervention est limitée à 6 mois non renouvelable</p>

<p><b>Naissance ou adoption</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Livret de famille ou, à défaut, extrait d'acte de naissance ;</li> <li>- Document concernant l'adoption d'un enfant ;</li> </ul> <p>à défaut: attestation Caf mentionnant la charge de cet enfant</p>	<p>➤ <u>Conditions liées aux demandeurs</u></p> <p>Accueillir le premier enfant ou avoir un enfant de moins de 12 ans.</p> <p>➤ <u>Conditions liées à la demande</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La demande est formulée entre la naissance et le 5<sup>ème</sup> mois de l'enfant né ;</li> <li>- La demande ne relève pas de la protection de l'enfance, de la Pmi ou de l'Ase (articles L. 2112-2 du code de la santé publique, L. 222-1 à 3 du Casf).</li> </ul> <p>Cette intervention peut s'intégrer dans des partenariats locaux (type PRADO mis en place par la CPAM).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lorsqu'il s'agit d'un premier enfant, au vu de la finalité de l'intervention, il convient d'étudier en priorité la possibilité d'intervention d'une Tisf ;</li> <li>- 100 heures par enfant né (et par exception et sur accord de la Caf, possibilité de prolonger de 100 heures supplémentaires si, après la naissance multiple, la famille a, au moins, la charge de 3 enfants de moins de 12 ans).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- L'action sera réalisée de préférence sous forme d'action collective.</li> <li>- 6 mois par enfant né (et par exception et sur accord de la Caf, possibilité de prolonger de 6 mois supplémentaires si, après la naissance multiple, la famille a, au moins, la charge de 3 enfants de moins de 12 ans).</li> </ul>
<p><b>Famille nombreuse</b></p>	<p>Livret de famille ou tout autre document prouvant la charge effective et permanente des trois enfants au foyer (ex. attestation Caf mentionnant la charge et l'âge du ou des autres enfants du foyer)</p>	<p>➤ <u>Conditions liées aux demandeurs</u></p> <p>Avoir trois enfants, dont deux au moins ont moins de 12 ans ;</p> <p>➤ <u>Conditions liées à la demande</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le caractère récent de l'évènement ou de la difficulté aggravante doit être précisé dans le diagnostic ;</li> <li>- La demande est formulée <i>dans les 3 mois</i> qui suivent la difficulté aggravante.</li> </ul>	<p>100 h sur 6 mois non renouvelables</p>	<p>6 mois</p>

<p align="center"><b>Famille recomposée</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Livrets de famille pour l'âge, le nombre et la charge des enfants ;</li> <li>- Déclaration de changement de situation adressée à la Caf ;</li> </ul> <p>à défaut attestation Caf pour la recomposition familiale, le nombre, l'âge et la charge des enfants du foyer.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <u>Conditions liées aux demandeurs</u></li> </ul> <p>Le nouveau foyer doit être composé d'au moins 4 enfants de moins de 16 ans ;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <u>Conditions liées à la demande</u></li> </ul> <p>La demande est formulée dans les 3 mois qui suivent la recomposition familiale.</p>	<p align="center">100 h sur 6 mois non renouvelables</p>	<p align="center">6 mois</p>
<p align="center"><b>Décès d'un enfant</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Certificat de décès ;</li> </ul> <p>à défaut attestation Caf mentionnant la charge et l'âge du ou des autres enfants du foyer.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Le décès d'un enfant doit obligatoirement faire l'objet d'une information à la Caf en vue d'une offre globale de service ;</li> <li>- Le foyer est composé d'au moins un enfant de moins de 16 ans ;</li> <li>- La demande est formulée dans les 6 mois qui suivent le décès.</li> </ul>	<p align="center">100 h sur 6 mois non renouvelables</p>	<p align="center">6 mois</p>

<p><b>Rupture familiale</b> (séparation, incarcération, décès d'un parent)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Extrait du jugement de séparation ou de divorce ;</li> <li>- Livret de famille ;</li> <li>- Attestation sur l'honneur de cessation de vie commune ;</li> <li>- Bulletin d'incarcération ;</li> </ul> <p>à défaut attestation Caf pour l'isolement, la charge et l'âge du ou des autres enfants à charge du foyer.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Le foyer est composé d'au moins un enfant de moins de 16 ans ;</li> <li>- La demande est formulée dans les 3 mois qui suivent le fait générateur.</li> <li>- Pour les cas de décès d'un parent, la demande est formulée dans les 6 mois qui suivent le décès.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 100 h sur 6 mois non renouvelables ;</li> <li>- en cas de décès d'un parent, l'intervention pourra être réalisée en l'absence du parent dans la limite de 10 % de la durée totale de l'intervention</li> </ul>	<p>6 mois</p>
<p><b>Accompagnement d'un monoparent vers l'insertion</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Projet personnalisé d'accès à l'emploi ;</li> <li>- Contrat d'engagements réciproques en matière d'insertion professionnelle ;</li> <li>- Contrat d'engagements réciproques en matière d'insertion sociale et professionnelle ;</li> <li>- Tout document formalisant la démarche d'insertion et l'accompagnement social</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Un parent isolé, titulaire d'un minima social, bénéficie d'un accompagnement social à la reprise d'emploi ou la formation professionnelle et doit mettre en place une nouvelle organisation matérielle ;</li> <li>- La demande est formulée dans les 3 mois qui entourent la démarche d'insertion.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 100 h sur 6 mois non renouvelables ;</li> <li>- L'intervention pourra être réalisée en l'absence du parent au foyer au-delà de la limite de 10 % de la durée totale de l'intervention, cependant dans ce cas le dossier devra être étudié par la Caf au cas par cas (notamment en cas d'absence temporaire de mode de garde avec une solution alternative prochaine attestée :ex attestation d'entrée en crèche mentionnant la date d'entrée).</li> </ul>	<p>6 mois</p>

<p><b>Soins ou traitements médicaux de courte durée d'un parent ou d'un enfant</b> (à l'hôpital ou à domicile) avec réduction significative des capacités physiques</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Certificat médical ou d'hospitalisation ;</li> <li>- Livret de famille ou tout document attestant de la charge d'enfants dont un, au moins, a moins de 16 ans ou attestation Caf pour la charge et l'âge du ou des enfants à charge du foyer.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Le foyer est composé d'au moins un enfant de moins de 16 ans ;</li> <li>- La demande est formulée dans <i>les 3 mois</i> qui suivent la date du certificat médical et au cours de sa période de validité.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Durée maximum d'intervention de 80 heures renouvelables (après accord de la Caf) dans la limite de 200 heures ;</li> <li>- En cas d'hospitalisation d'un parent, l'intervention devra être réalisée en présence d'un parent au foyer, ou, dans la limite de 10 % de la durée totale de l'intervention, en dehors de la présence des parents.</li> </ul>	<p>Durée maximum d'intervention de 80 heures renouvelables (après accord de la Caf) dans la limite de 200 heures.</p>
<p><b>Soins ou traitements médicaux de longue durée d'un parent ou d'un enfant</b> (à l'hôpital ou à domicile) avec réduction significative des capacités physiques</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Certificat médical ou d'hospitalisation précisant la période d'hospitalisation ou attestation Caf mentionnant un droit à l'AJPP ou l'AAEH (si enfant malade) ou attestation ALD (si parent malade);</li> <li>- Livret de famille ou tout document attestant de la charge d'enfants dont un, au moins, a moins de 16 ans ou attestation Caf pour la charge et l'âge du ou des enfants à charge du foyer.</li> </ul>	<p>La demande est formulée dans les 3 mois qui suivent la date du certificat médical et au cours de sa période de validité.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Durée maximum d'intervention de 250 heures renouvelables (après accord de la Caf) pour 250 heures complémentaires maximum, utilisables en une ou plusieurs fois ;</li> <li>- En cas d'hospitalisation d'un parent, l'intervention devra être réalisée en présence d'un parent au foyer, ou, dans la limite de 10 % de la durée totale de l'intervention, en dehors de la présence des parents.</li> </ul>	<p>Durée maximum d'intervention de 250 heures renouvelables (après accord de la Caf) pour 250 heures complémentaires maximum, utilisables en une ou plusieurs fois</p>

## Cahier des charges des services d'aide à domicile auprès des familles allocataires

Ce cahier des charges a vocation à préciser les exigences de qualité d'un service d'aide à domicile qui souhaite bénéficier des financements de la branche Famille. Il complète les orientations de la Branche Famille et notamment la C n°2016- 008

Il doit être annexé à la convention que le service d'aide à domicile est tenu de conclure avec la Caf pour bénéficier de ses subventions.

Le dispositif d'aide à domicile des familles constitue un outil d'intervention des Caf auprès des familles vulnérables confrontées à des difficultés temporaires.

La finalité de l'intervention d'aide à domicile, individuelle ou collective, est de renforcer l'autonomie des familles, momentanément affectées par un événement spécifique. Le maintien de l'autonomie est rendu possible par l'intervention à leur domicile de personnels qualifiés sous forme d'aide matérielle, éducative et/ou sociale :

- les Techniciens d'intervention sociale et familiale (Tisf) ;
- les Auxiliaires de la vie sociale (Avs) <sup>9</sup>.

En préservant l'équilibre des relations familiales, ces interventions participent à la prévention des difficultés familiales ou sociales : à ce titre, elles constituent un levier essentiel en matière de soutien à la parentalité et à l'insertion.

La répercussion sur l'enfant des problématiques identifiées est déterminante pour définir la possibilité d'une intervention par la branche Famille.

Toute demande de subvention doit être adressée à la Caf du département d'intervention.

Le financement est octroyé sur une base facultative, dans le cadre d'un budget contraint dont chaque Caf doit assurer l'équilibre. Il est basé sur un prix de revient calculé à la fonction. Le financement à la fonction s'entend d'un financement au poste, incluant un objectif de familles aidées, négocié par niveau d'intervention (par type de professionnel) étant entendu que chaque niveau prend en compte le temps passé (heures) dans la famille et les dépenses nécessaires à l'organisation de l'activité et acceptées par la Caf auxquelles s'ajoutent les dépenses afférentes au diagnostic et à l'évaluation.

- A chaque évolution des orientations de la Cnaf, un échange entre partenaires aura lieu.
- A chaque renouvellement d'une convention ou a minima annuellement, une concertation entre le service d'aide et d'accompagnement à domicile et la Caf aura lieu afin mener une évaluation de l'activité du service d'aide et d'accompagnement à domicile auprès des familles.
- Cette évaluation du dispositif conventionnel portera a minima sur les éléments suivants :
- Le profil des familles suivies : nombre de familles ayant déjà bénéficié d'une ou plusieurs interventions sur une période de 3 ans, les différents faits générateurs représentés, les durées moyennes d'accompagnement, les types d'interventions concernées (Tisf ou Avs), la proportion des familles nombreuses, monoparentales par rapport au total des familles aidées ;
- La qualité du service rendu aux familles (cf. point 7) ;

---

<sup>9</sup> Diplôme modifié et remplacé par le diplôme d'Etat d'accompagnant éducatif et social (Deaes) ; il s'agit de la fusion des diplômes d'Etat d'auxiliaire de vie sociale (Deavs) et d'aide médico-psychologique (Deamp). (Cf. arrêté et décret n°2016-74 du 29 janvier 2016)

Et tout autre élément que les parties jugeront utiles d'étudier.

## **1. Le caractère non-lucratif**

Le pré requis de non lucrativité interdit la redistribution directe ou indirecte de bénéfice, sous quelque forme que ce soit, à des actionnaires.

Il permet la réalisation d'excédents d'exploitation. Les excédents réalisés, voire temporairement accumulés, doivent nécessairement être affectés à des besoins entrant dans le champ du service d'aide à domicile.

Le caractère non-lucratif du service d'aide à domicile implique pour les organismes relevant du secteur marchand de tenir une comptabilité séparée pour cette activité.

## **2. Les critères d'éligibilité**

Pour bénéficier des financements de la Caf, le service d'aide et d'accompagnement à domicile, quel que soit son statut, associatif, entreprise ou organisme public doit :

- être titulaire d'une autorisation délivrée par le président du conseil départemental ou réputé être autorisé conformément à l'article 48 de la Loi relative à l'adaptation de la société au vieillissement (n° 2015-1776 du 28 décembre 2015), III° ;
- signer la convention avec la Caf et fournir les pièces justificatives prévues par celle-ci (cf. §4) ;
- appliquer les orientations de la Cnaf conformément à la Circulaire Cnaf N°2016-008 ;
- Satisfaire aux obligations posées par le présent cahier des charges, à savoir :
  - s'engager à ne pas redistribuer des excédents d'exploitation ;
  - appliquer le barème national des participations familiales de la Cnaf en vigueur ;
  - proposer une activité sociale à but non lucratif ;
  - garantir l'accès du service à tout public, et en particulier aux familles confrontées à un évènement fragilisant ;
  - développer les partenariats locaux ;
  - respecter les obligations définies par la Caf, en coordination avec les partenaires (collectivités locales...) en matière de couverture du territoire ;
  - garantir la continuité des interventions ;
  - mettre en place un dispositif d'évaluation sur la qualité de service rendu aux familles ;
  - utiliser le système de recueil des données d'activité mis à disposition par la Cnaf et, le cas échéant, transmettre les statistiques annuelles.

Le détail de ces obligations est précisé ci-après.

### **3. Les conditions d'exercice des structures**

La création, la transformation ou l'extension des établissements et services mentionnés au 16° de l'article L. 312-1 du code de l'action sociale et des familles est soumise à autorisation (cf. Loi n° 2015-1776 relative à l'adaptation de la société au vieillissement du 28 décembre 2015).

### **4. Le public bénéficiaire de l'aide au domicile**

Sont concernées l'ensemble des familles allocataires du régime général ayant un ou des enfants à charge mais plus spécifiquement les plus fragilisées et donc les plus vulnérables conformément aux orientations nationales.

### **5. Le déroulement de l'intervention**

Les interventions s'organisent conformément à la Circulaire Cnaf n° 2016-008 ;  
Les interventions d'aide au domicile des familles financées par la Caf restent complémentaires et subsidiaires. Elles sont envisagées en l'absence de toute autre possibilité d'aide familiale, de voisinage ou de structure. Les décisions d'intervention d'aide au domicile des familles doivent tenir compte à la fois de la situation de la famille et des dispositifs des autres acteurs locaux de l'action sociale.

Les interventions se déroulent en trois phases :

- un diagnostic de la situation de la famille mené à domicile par un professionnel formé nommé à cet effet, conformément à la circulaire Cnaf 2016-008 et distinct de celui en charge des interventions. Il définit le besoin de la famille et l'oriente vers le service le plus adéquat pour y répondre ;
- la signature d'un devis et d'un contrat entre la famille et le service d'aide et d'accompagnement à domicile quel que soit le niveau d'intervention (Avs ou Tisf) ;
- l'intervention réalisée par un(e) Tisf ou un(e) Avs limité dans le temps qui a pour objectif d'accompagner la famille confrontée à un évènement fragilisant afin qu'elle s'adapte à ses nouvelles conditions de vie, retrouve son autonomie, en favorisant le maintien d'un environnement favorable au développement et à l'épanouissement des enfants ;
- l'évaluation de la situation de la famille à l'issue de l'intervention, de préférence par le professionnel ayant réalisé le diagnostic, en aucun cas par le professionnel qui a réalisé l'intervention.

### **6. Les dispositions relatives à la qualité des personnels exerçant auprès des familles**

Les personnels intervenant auprès des familles sont pleinement rattachés juridiquement en qualité de salariés au service d'aide et d'accompagnement à domicile (législation du travail, sécurité sociale, congés payés, déplacements ...).



Tout accident ou maladie pouvant affecter les salariés du service d'aide et d'accompagnement à domicile pendant la durée de l'intervention relève ainsi de la responsabilité du service d'aide et d'accompagnement à domicile.

Le gestionnaire s'engage à :

- employer un personnel qualifié correspondant aux interventions :
  - Niveau 1 : Auxiliaire de vie sociale <sup>10</sup>;
  - Niveau 2 : Technicien de l'intervention sociale et familiale ;
- Employer un personnel encadrant les intervenants titulaire d'une certification professionnelle de niveau III inscrite au répertoire national des certifications professionnelles, dans les secteurs sanitaire, médico-social, social ;
- assurer le maintien des compétences et la formation du personnel intervenant, encadrant et dirigeant ;
- transmettre à la Caf l'organisation du personnel du service d'aide et d'accompagnement à domicile prévisionnelle et réelle précisant les compétences, les qualifications et le temps de travail des personnes intervenant dans la structure ainsi que le nombre d'ETP ;
- s'assurer de la formation du personnel et l'adapter au regard des problématiques des personnes bénéficiaires du service d'aide et d'accompagnement à domicile (périnatalité, décès d'un enfant, relation parent-enfant...);
- mettre en place une politique d'accompagnement du personnel : soutien accru et encadrement des intervenants ;
- établir un plan de formation proposant les thématiques telles que : prévention de la maltraitance, problématiques de santé au travail, respect de la déontologie, du secret professionnel, évaluation des risques professionnels ;
- mettre à disposition les indicateurs relatifs au personnel : personnels administratifs (10%), taux d'absentéisme.

---

<sup>10</sup> Diplôme modifié et remplacé par le diplôme d'Etat d'accompagnant éducatif et social (Deaes) ; il s'agit de la fusion des diplômes d'Etat d'auxiliaire de vie sociale (Deavs) et d'aide médico-psychologique (Deamp). (Cf. arrêté et décret n°2016-74 du 29 janvier 2016)

## 7. L'organisation du service

### ➤ Le respect de la confidentialité

Le service d'aide et d'accompagnement à domicile, ainsi que l'ensemble de son personnel, est tenu au secret professionnel et à l'obligation de confidentialité (article L.311-3 du code de l'action sociale et des familles et article 226-13 du code pénal) pour ce qui concerne les faits, informations de toute nature, études, documents, supports d'information, fichiers informatiques ou non, et décisions dont il a connaissance au cours de l'exécution de la présente convention de subventionnement, sans préjudice des lois et règlements en vigueur y dérogeant. Il s'interdit notamment toutes communications écrites ou verbales sur ces sujets, ainsi que toute remise de documents à des tiers, sans l'accord de la Caf ou de la famille, selon les cas.

Cette obligation de secret professionnel s'applique au service d'aide et d'accompagnement à domicile même après l'exécution de la convention de subventionnement.

Ce principe de confidentialité peut être levé partiellement à l'égard des seules autorités administratives et judiciaires en stricte application des dispositions légales relatives aux informations préoccupantes (cf. article L.226-2-1 et L. 226-2-2 du code de l'action sociale et des familles sur la transmission des informations préoccupantes).

### ➤ La qualité des relations avec les familles

Le gestionnaire s'engage à fournir toute information de nature à éclairer la famille sur les prestations qu'il propose et les modalités de mise en œuvre et les tarifs pratiqués.

L'intervention doit tenir compte de la situation familiale avant d'être mise en œuvre.

Il doit mettre en place un accueil du public : permanence téléphonique, accueil physique, accessibilité géographique, visibilité.

Le gestionnaire s'engage à fournir à la famille :

- Un livret d'accueil ;
- Le règlement du fonctionnement du service ;
- Un devis et une facture détaillés ;
- Un contrat individuel.

Un contrat individuel, signé entre la famille et le service d'aide et d'accompagnement à domicile, définit les objectifs et la nature de la prise en charge ou de l'accompagnement dans le respect des principes déontologiques et éthiques, des recommandations de bonnes pratiques professionnelles et du projet de service. Il détaille la liste et la nature des prestations offertes ainsi que le reste à charge supporté par les familles. Un contrat type est annexé à la Circulaire Cnaf (annexe3) précisant les éléments devant figurer a minima dans les contrats signés entre la famille et le service d'aide et d'accompagnement à domicile.

La mise en place d'une intervention d'aide à domicile exclut tout frais annexe : frais de dossier ou cotisation, une facturation de la prestation non-exécutée du fait du service d'aide et d'accompagnement à domicile. De même aucun frais supplémentaire ne sera facturé en cas de remplacement de l'intervenant. Le prélèvement automatique comme unique mode de paiement est considéré comme abusif.

Le gestionnaire s'engage à informer la famille de la nécessité de mise à jour du dossier allocataire.

### ➤ La qualité du service rendu aux familles

Le service d'aide et d'accompagnement à domicile s'engage à s'inscrire dans une démarche qualité.

- La continuité de l'intervention :

Le service d'aide et d'accompagnement à domicile s'engage à assurer la continuité de l'intervention Il est recommandé que l'intervention soit toujours réalisée par la même personne ou le même binôme (si la situation le nécessite).

En cas d'absence ou de départ de l'intervenant, le service d'aide et d'accompagnement à domicile doit impérativement, et dans les meilleurs délais, en aviser la famille et prendre toutes les dispositions nécessaires pour permettre la bonne exécution de l'intervention.

Pour garantir la continuité de l'intervention auprès de la famille, le professionnel absent doit être remplacé par un professionnel de niveau au moins équivalent.

Le service d'aide et d'accompagnement à domicile veillera également :

- à la continuité de l'accueil physique et téléphonique ;
- au suivi des interventions par un professionnel encadrant ;
- à la mise en place d'un projet de service global intégrant l'activité financée par la Caf ;
- à la mesure de la satisfaction des bénéficiaires (questionnaire de satisfaction annuel...) ;
- à la mise en place d'un traitement des réclamations et des litiges et d'actions correctives ;
- à l'enregistrement des motifs de refus d'intervention.

## 8. Les dispositions relatives à l'inscription du service dans le territoire pour une coordination des actions

Le service d'aide et d'accompagnement à domicile s'engage à agir en coordination et concertation avec les dispositifs locaux mis en place par les acteurs légitimes du secteur que sont les conseils départementaux, Caisse primaire d'assurance maladie, Mutualité sociale agricole, associations... afin d'assurer une prise en charge adaptée, à réorienter si nécessaire le public, notamment vers les services de la Caf en vue d'une offre globale de service dans le cadre du soutien aux familles vulnérables.