

CAHIER DES CHARGES

Le présent cahier des charges a pour objet de préciser certains points de la convention d'évaluation ⁽¹⁾ à laquelle il est rattaché

1) Déroulement de l'intervention de la structure

Les paragraphes suivants spécifient pour chaque étape de l'intervention de la structure – évaluation, formulation du plan d'actions personnalisé (PAP), valorisation indicative, contribution au suivi – les règles et principes devant être suivis par la structure.

a) Evaluation des besoins

Dans le cadre de la présente convention, l'évaluation des besoins des retraités s'effectue :

- sur la base d'une commande spécifique préalable (bordereau ou autre document équivalent, transmis ou non par voie électronique) adressée par la Caisse à la structure, faisant figurer les données individuelles nécessaires (nom du retraité, âge, tranche de revenus...) à l'intervention de cette dernière
- au moyen du dossier d'évaluation et en suivant les bonnes pratiques définies dans le guide remis par la Caisse à la structure
- dans un délai de 15 jours à compter de la réception de la commande
- à l'issue de l'évaluation, la structure évaluatrice communique au prestataire conventionné les préconisations du plan d'actions personnalisé

b) Formulation du PAP

La formulation du PAP doit respecter les principes suivants :

- elle découle de l'évaluation des besoins et préconise des aides en adéquation avec ceux-ci
- elle tient compte à la fois de l'offre existante de services et des souhaits exprimés par le retraité quant au choix du mode de prise en charge de ses besoins
- elle ne doit pas conduire à des préconisations dont le total dépasserait le montant plafond fixé à l'article 2.2.5 de la circulaire CNAV n° 2007-16 du 2 février 2007, ou dans les circulaires de mise à jour correspondantes

c) Valorisation indicative du PAP

Cette valorisation s'effectue dans les conditions suivantes :

- elle utilise le logiciel dont une copie est remise à la structure par la Caisse
- elle s'effectue au domicile du retraité

(1) Convention sur l'évaluation des besoins des retraités, l'élaboration, la valorisation et le suivi du Plan d'Actions Personnalisé (PAP)

- elle utilise des données dont la prise en compte par le logiciel et la mise à jour sont définies dans des conditions arrêtées conjointement par la Caisse et la structure et formalisées si nécessaire par un avenant à la présente convention

d) Contribution de la structure au suivi

Le Département s'engage à :

- reprendre contact avec le retraité auprès de qui l'évaluation a été effectuée, 2 à 3 mois après la mise en œuvre du plan d'actions personnalisé, pour les situations complexes le nécessitant
- signaler à la Caisse toute information concernant la situation du retraité susceptible d'entraîner la révision du plan d'actions personnalisé ou un réexamen de ses besoins
- mettre en œuvre ses compétences en matière de travail en réseau, afin de faciliter, lorsque cela lui est possible, la mise en œuvre effective auprès du retraité de son plan d'actions personnalisé tel qu'il aura été validé par la Caisse

2) Déroulement du processus de facturation et de paiement des interventions

Les conditions d'échanges de données, y compris dématérialisées, permettant l'envoi, la réception des factures et la mise en paiement, et le versement de la rémunération de la structure sont celles définies en commun par la structure et la Caisse, sous réserve :

- des règles comptables générales, en vigueur au sein de la Caisse, relatives à l'engagement, l'ordonnancement, la liquidation et le paiement des dépenses
- des règles nationales susceptibles d'être définies imposant l'utilisation de procédures ou de systèmes particuliers de paiement

3) Conditions de compétence et de professionnalisme des interventions

Les conditions de compétence et de professionnalisme dans lesquelles la structure effectue ses interventions sont énumérées ci-dessous.

La structure :

- représente la CNAV vis-à-vis des retraités et des partenaires engagés dans le dispositif d'évaluation globale,
- établit une relation de confiance et de dialogue avec le retraité et son entourage familial et social,
- respecte l'intimité des personnes et des familles, leur culture, leur choix de vie, leur espace privé et leurs biens, ainsi que la confidentialité des informations reçues,
- respecte les droits et libertés individuels, conformément à l'article L.311-3 du code de l'action sociale et des familles tel qu'il est susceptible de s'appliquer à l'intervention d'évaluation,
- fait preuve d'une bonne connaissance du contexte local social et médico-social,
- veille à situer les interventions en complémentarité et coordination avec les autres intervenants et dispositifs,

- prend en compte, avec discernement et en fonction de leur pertinence pour la situation d'évaluation, les recommandations de bonnes pratiques professionnelles validées notamment par le Conseil National de l'Evaluation Sociale et Médico-Sociale (CNESMS) créé à l'article L.312-8 du code de l'action sociale et des familles.

Par ailleurs :

- il est interdit aux intervenants, professionnels de l'évaluation, de recevoir des bénéficiaires auprès desquels ils interviennent toute délégation de pouvoir sur les avoirs, biens ou droits, toute donation, tout dépôt de fonds, de bijoux ou valeurs

- la structure contribue à la prévention de la maltraitance

- la structure s'assure de la bonne compréhension par ses intervenants du protocole d'évaluation (consignes, tâches à accomplir....)

- les professionnels de l'évaluation sont soutenus et accompagnés dans leur pratique professionnelle par différents moyens tels que la formation, les réunions d'échange de pratiques, les entretiens individuels (2).....

- la structure met en place des contrôles internes réguliers (3)

- les professionnels de l'évaluation doivent être titulaires d'un diplôme, certificat ou titre délivré par l'Etat ou homologué ou inscrit au répertoire national des certifications professionnelles, attestant de leurs compétences dans le secteur concerné et au niveau d'intervention souhaité, qui implique des capacités d'encadrement et de coordination ; à défaut ils doivent disposer d'une expérience professionnelle significative dans le secteur concerné et au niveau souhaité, et bénéficier d'actions de formation ou d'accompagnement à la validation des acquis de l'expérience, dans une perspective de formation qualifiante, ou s'appuyer sur des garanties de compétences professionnelles équivalentes (4)

- Le personnel d'encadrement de la structure justifie de compétences managériales qui lui permettent d'assurer son fonctionnement dans le respect du présent cahier des charges, de coordonner les interventions et de développer le travail en réseau.

Les prescriptions de ce cahier des charges constituent des références qualitatives que la structure met en œuvre, selon ses propres choix d'organisation. Il lui appartient de définir et de mettre en œuvre les modalités d'organisation, d'encadrement et de coordination des interventions de façon à être en mesure d'assurer une prestation de qualité.

(2) L'organisme en charge de l'évaluation assure les conditions de travail optimales pour permettre la bonne réalisation des tâches imparties pour la mission d'évaluation notamment, grâce à la mise à disposition des moyens matériels utiles et de locaux répondant aux exigences de discrétion, de confidentialité et d'éthique. Les conditions d'accueil doivent être adaptées, connues et reconnues par les utilisateurs : identification du personnel en contact avec la personne retraitée, respect des horaires d'ouverture, permanence téléphonique, enregistrement de chaque contact.

La structure s'engage à informer la Direction de l'Action Sociale d'Ile-de-France (DASIF) de tout mouvement de personnel générant un dysfonctionnement et du plan de redressement mis en place.

(3) L'organisme met en place un certain nombre d'outils dans sa gestion quotidienne, en plus des outils spécifiques utilisés au moment de l'évaluation, notamment par la tenue d'un tableau de bord sur les évaluations réalisées et les suites données.

Une démarche d'amélioration continue de la qualité comporte différents types d'action : traitement des réclamations, enquête de satisfaction périodique auprès des personnes prises en charge.

Enfin, le nom du référent à contacter en cas de difficultés est clairement indiqué à la personne retraitée.

(4) Une fiche signalétique des évaluateurs doit être adressée à la CNAV préalablement à tout changement dans l'équipe des évaluateurs de la structure (modèle joint à la convention).

La DASIF se réserve la possibilité de récuser tout recrutement non conforme au cahier des charges.

4) Conditions particulières

Le nombre moyen d'évaluations sur ces quatre secteurs d'intervention est estimé à 990 dossiers en année pleine :

- La Maison Départementale des Solidarités de Meaux :
280 commandes d'évaluation
- La Maison Départementale des Solidarités de Coulommiers :
250 commandes d'évaluation
- La Maison départementale des Solidarités de Mitry Mory :
240 commandes d'évaluation
- La Maison départementale des Solidarités de Tournan en Brie :
220 commandes d'évaluation