

L'association SYNERGIE

Réseau francophone des professionnels de la gérontologie et du handicap
www.lamaisondelautonomie.com



présente

Comment choisir son service à domicile ?

Aujourd'hui vous êtes une personne souhaitant faire appel à un service à domicile. Cependant il est difficile de s'y retrouver au milieu de toutes ces structures et vocabulaires spécifiques. Ce guide ne vous dira pas qui choisir mais comment faire votre choix, en fonction de critères précis.

Il vous aidera à comprendre ce qu'est un service mandataire, un service prestataire, la différence entre une association, une société commerciale ou une coopérative, etc.

Il vous fera part des avantages et inconvénients de chaque type de service.

Version Mars 2010 - Document non contractuel

Reproduction non autorisée sans accord écrit de l'association « Synergie »
administration@lamaisondelautonomie.com

Définitions

Pour commencer il est important de définir les différents types de contrat et statuts juridiques des services à domicile.

Les types de mode d'intervention

Lorsque vous faites appel à un service il faut que vous commenciez par vous demander si vous souhaitez être employeur ou non. Être employeur a des avantages mais aussi des inconvénients. Si vous souhaitez être employeur vous pouvez le faire en différents modes :

– soit en emploi direct, appelé aussi « le gré à gré ». Vous devez vous occuper du recrutement, de toutes les démarches administratives comme par exemple élaborer le contrat de travail, faire la déclaration à l'URSSAF, etc. Si votre employé est malade ou en congé, vous devez soit trouver un remplaçant soit ne pas bénéficier d'une aide à domicile. Dans ce type de service, c'est l'employé qui fixe généralement le prix de la prestation. Ce qui veut dire que le tarif horaire est très différent entre une personne et une autre. Il est important de parler le même langage : ne pas confondre salaire brut et salaire net. Le salaire brut est le montant du salaire avant déduction des cotisations sociales salariales. Enfin et surtout, vous n'avez aucune garantie sur la qualification de la personne employée. Vous ne pouvez pas arrêter le contrat du jour au lendemain. Il n'y a aucun contrôle par un organisme. Il peut donc y avoir aussi des dérives : l'employé qui gère les finances de la personne âgée, la carte bancaire, les documents administratifs, ou l'employé qui réalise des actes professionnels délicats voire dangereux (prise de médicament, levers, couchers, les toilettes, etc.). Quand un employé intervient de gré à gré chez une personne dépendante nécessitant une prestation 7 jours sur 7, soit l'employeur ne respecte pas la législation et fait travailler son salarié tous les jours, soit l'employeur vulnérable ne peut pas être aidé le week-end.

– soit par l'intermédiaire d'un service à domicile qui s'occupera de la partie administrative. Ce service est alors appelé un service mandataire car vous mandatez le service à domicile. Vous restez l'employeur mais le service à domicile vous facture des frais de gestion. Si votre employé est malade ou en congé, le service mandataire peut, dans la mesure du possible, vous aider à

trouver un remplaçant. Vous restez employeur de cette seconde personne.

Dans les deux cas, vous devez de respecter la législation et donc la convention collective des particuliers employeurs. En cas de non respect, l'employé peut saisir la justice (prud'hommes) contre vous et vice-versa. Ce n'est pas le service mandataire qui ira devant les juges mais vous-même. Si vous êtes hospitalisé, vous devez continuer à payer votre employé, même si elle ne travaille pas chez vous lors de votre hospitalisation (sinon vous devrez payer une prime de licenciement).

– Si vous ne souhaitez pas être employeur vous pouvez faire appel à un service à domicile qui jouera ce rôle : **c'est le service prestataire**. Dans ce mode, les intervenants qui réalisent la prestation sont salariés du service à domicile. Ils interviennent sous la responsabilité et sous l'autorité hiérarchique du dirigeant ou d'un encadrant qui les missionne pour la réalisation de la prestation au domicile des clients. Le service à domicile choisit le ou les salariés qui vont intervenir, élabore le planning des interventions, assure la continuité du service, ...enfin, le service à domicile définit sa politique de recrutement, de gestion du personnel, de formation et d'encadrement des interventions. En cas de maladie ou de congé, le service prestataire est dans l'obligation de vous fournir une autre personne. La personne aidée ne paie que la prestation effectuée. Ce qui veut dire que si vous êtes absent (vacances, hospitalisation), le service est suspendu jusqu'à votre retour. Le service prestataire, garant de la qualité, peut à tout moment faire des contrôles sur la prestation du salarié : respect des heures, bonne tenue vestimentaire, travail bien fait, etc.



Il est déconseillé pour une personne fragile, dépendante ou désorientée d'être employeur. Il est alors fortement souhaitable de choisir le service prestataire.

Statuts juridiques des services à domicile

Une association : C'est une convention par laquelle deux ou plusieurs personnes mettent en commun d'une façon permanente leurs connaissances ou leur activité dans un but autre que de partager les bénéfices.

Avantage : il peut y avoir un réseau de bénévoles qui peuvent être chargé de rendre visite gratuitement dans le cadre du maintien du lien social.

Inconvénient : certains dossiers peuvent être traités (planning, du recrutement, des contrats de travail) par des bénévoles, non qualifiés non formés. Le manque de bénévoles peut aussi être préjudiciable au bon fonctionnement de l'association.



Une association n'est pas obligatoirement moins chère qu'une coopérative ou société commerciale. En outre, une association n'a pas forcément un fonctionnement démocratique : rien n'interdit à un président d'association d'être nommé à vie !!

Une coopérative : C'est un ensemble de personnes volontairement réunies pour satisfaire leurs aspirations et besoins économiques sociaux et culturels communs au moyen d'une entreprise dont la propriété est collective et où le pouvoir est exercé démocratiquement. La coopérative poursuit obligatoirement un intérêt collectif présentant un caractère d'utilité sociale. L'autre nom utilisé pour la coopérative est « Société Coopérative d'Intérêt Collectif » (SCIC).

Avantage : Son fonctionnement est démocratique : 1 personne = 1 voix. Une coopérative est reconnue d'utilité sociale par le Préfet. Si vous le souhaitez, sous certaines conditions, il vous est possible de prendre part à l'assemblée générale de la coopérative et de faire connaître votre avis sur l'orientation politique et économique de la coopérative.

Inconvénient : Une coopérative se situe entre une association et une société commerciale. Son existence est récente. Il y a donc peu de coopératives en France.

Une société commerciale : La société est instituée par deux ou plusieurs personnes qui conviennent par un contrat d'affecter à une entreprise commune des biens ou leur industrie en vue de partager le bénéfice ou de profiter de l'économie qui pourra en résulter.

Avantage : les gérants de société commerciale ont fait un emprunt à titre personnel pour créer cette société. Ils sont donc motivés pour veiller à ce que le client soit satisfait.

Inconvénient : La société commerciale est à but lucratif comme son nom l'indique. Il est important de connaître le parcours professionnel et l'éthique des dirigeants.



Il faut savoir que l'association, la coopérative et la société commerciale sont des entreprises !

Les agréments, autorisations et certifications

Pour pouvoir intervenir en tant que services à la personne pour une personne âgée de 60 ans et plus ou handicapée il faut que la structure ait **OBLIGATOIREMENT** un agrément qualité ou une autorisation. C'est donc la première chose à demander !

Qu'est ce qu'un agrément ?

Un agrément est un arrêté préfectoral délivré par une autorité unique : le préfet du département où se situe le siège social du service à domicile. Il est valable pour cinq ans et est renouvelable.

Il existe deux agréments :

– **un agrément simple** : L'agrément simple est facultatif, mais son obtention permet d'ouvrir droit à des avantages fiscaux et sociaux aux clients. Cet agrément est délivré aux services à domicile faisant du ménage, repassage, jardinage, bricolage, préparation des repas à domicile, etc. L'agrément simple est valable sur l'ensemble du territoire national (DOM et Métropole).



Le service à domicile agréé simple n'a nullement le droit de faire de l'aide à la toilette, l'aide au lever, l'aide au coucher et tout ce qui concerne directement à la personne. Pour résumer, dès que l'intervenant à domicile touche le corps de la personne, il faut l'agrément qualité.

– **un agrément qualité** : Ce dernier est délivré aux services à domicile s'occupant aussi des enfants de moins de 3 ans et/ou des personnes âgées de 60 ans et + dépendantes et/ou des personnes handicapées. L'agrément qualité est valable dans les départements mentionnés sur l'arrêté (départements pour lesquels l'avis du président du conseil général a été sollicité par le préfet).



Si vous êtes non dépendant, vous pouvez faire appel à un service à domicile ayant uniquement l'agrément simple, mais le jour où vous serez âgé, dépendant ou handicapé, et si vous souhaitez une aide à la toilette, au lever, au coucher ou tout autre service concernant directement la personne, vous serez dans l'obligation de changer pour un service à domicile ayant l'agrément qualité.

Qu'est ce qu'une autorisation ?

Si l'agrément est délivré par le préfet, l'autorisation est délivrée par le président du conseil général. Un service à domicile est dit « autorisé » si le projet est compatible avec les objectifs et répond aux besoins sociaux et médico-sociaux fixés par le schéma d'organisation sociale et médico-sociale dont il relève. Le conseil général détermine annuellement par négociation budgétaire avec le service à domicile un tarif horaire. Pour résumer : un service à domicile agréé décide seul du tarif (tout en respectant la législation en vigueur sur les augmentations de tarif), un service à domicile autorisé négocie avec le conseil général le tarif.



L'autorisation vaut agrément qualité pour le département où elle a été demandée.

Qu'est ce que la certification ?

La certification est une façon de démontrer que la structure, certifiée par un label (NF; qualicert, Qualisap), est engagée de façon continue dans une démarche qualité (indicateurs de suivi de l'activité, mesures d'améliorations, écoute client). Le fait de maintenir ce label dans le temps montre que la structure détentrice, qui est auditée par l'organisation qui fournit le label (AFNOR, SGS et Bureau Veritas), fournit une qualité constante de service, d'un niveau au moins égal au référentiel et que sa documentation est en

conformité avec son mode de fonctionnement. Ces audits sont exécutés annuellement et permettent d'assurer une constance du service fourni ainsi que des minimas précisés dans un référentiel, lié à l'activité du prestataire et le suivi de réalisation des actions d'amélioration identifiées dans les audits précédents.

Dans les services aux personnes, cette démarche est parallèle aux agréments simple et qualité auxquels elle ne se substitue pas. La réglementation a prévu de renouveler les agréments de manière plus simple aux services apportant la preuve d'une certification valide au moment du renouvellement quinquennal. A ne pas oublier, cette démarche est coûteuse pour le certifié qui apporte une garantie sur la constance, l'amélioration du service et des pratiques en lien avec un standard de travail.

Un service non certifié peut fournir une meilleure qualité de service, y compris dans la durée. Le label est un indicateur de qualité, non pas une preuve d'un service de qualité supérieure. Les autres éléments du documents restent à vérifier dans le cadre de la recherche d'un service. La seule garantie complémentaire du label est que ce qui vous est promis dans la documentation et le contrat saura être délivré par le prestataire.



Le cahier des charges

Chaque service à domicile agréé qualité se doit de respecter intégralement le cahier des charges stipulé dans l'arrêté du 24 novembre 2005 relatif à l'agrément qualité prévu au premier alinéa de l'article L, 129-1 du code du travail.

C'est une obligation !

Nous allons donc vous citer les obligations que vous, en tant que client, pouvez facilement vérifier... c'est une liste de conditions non exhaustive mais qui vous permettra de commencer à faire le tri entre « le bon grain et l'ivraie ».

En remplissant le tableau ci-après vous pourrez rapidement vous faire une idée du service à domicile qui vous intéresse. À vous aussi de décider ce qui vous semble important ou non dans cette liste ...

Le service à domicile doit	oui/non
Offrir un accueil physique cohérent avec son offre de service et donc adapté pour accueillir des personnes à mobilité réduite. Si le local est à l'étage d'un bâtiment sans ascenseur, ou avec 2 ou 3 marches sans rampe d'accès, le service à domicile n'est nullement accessible et ne respecte donc pas l'une des premières conditions du cahier des charges !	
Assurer un accueil téléphonique au minimum 5 jours sur 7 sur une plage horaire de 7 heures par jour. On parle ici d'accueil ! Le répondeur continuellement en fonction n'est pas digne d'un service à domicile.	
Mettre à disposition du public une documentation écrite, à jour, complète et précise sur son offre de service, sur les tarifs des prestations proposées, les financements potentiels et les démarches à effectuer ainsi que sur les recours possibles en cas de litige.	
Afficher les tarifs dans le lieu d'accueil au public.	
Se donner les moyens de répondre aux situations d'urgence. Le service à domicile peut-il être joint le week-end ou la nuit ? Y a-t-il un numéro de téléphone d'astreinte ? Que faire si le service à domicile doit intervenir en urgence chez votre parente âgée ? Qui pouvez-vous contacter ?	
Présenter un devis gratuit pour toute prestation dont le prix mensuel est égal ou supérieur à 100 euros TTC ou pour tout bénéficiaire qui le demande.	
Laisser un exemplaire de contrat type avec le devis.	
Attendre 7 jours avant toute intervention. Si le service à domicile vient chez vous pour faire signer un contrat vous disposez d'un droit de rétractation de 7 jours à partir du jour de la signature du contrat.	
Vous fournir une attestation fiscale annuelle.	
Pouvoir intervenir les samedis, dimanches et jours fériés si besoin.	
Pouvoir remplacer le personnel en cas d'absence de l'employé, y compris durant les congés annuels.	

Le service à domicile doit	oui/non
Fournir l'identité de l'intervenant à domicile. (Vous le présenter <i>de visu</i> avant l'intervention est un plus, mais non obligatoire).	
Permettre à l'intervenant à domicile de vous présenter un badge ou un signe distinctif lors de son arrivée chez vous.	
Vous transmettre les heures d'intervention (planning) ...et les respecter ! Le planning peut être donné par téléphone mais l'envoyer par courrier postal est un plus non négligeable pour une personne âgée.	
Vous faire connaître des changements d'horaires d'intervention.	
Vous donner l'identité et les coordonnées du référent administratif qui s'occupe de votre dossier pour que vous puissiez le joindre facilement.	
Faire une évaluation au moins une fois par an. Il est indispensable que le référent administratif vienne chez vous pour faire une évaluation, connaisse votre cadre de vie, pour vous conseiller sur la prestation adéquate, qu'il connaisse vos habitudes, ce qu'il faut faire ou non, et que vous le connaissiez pour qu'une relation de confiance s'installe entre vous.	
Laisser au domicile un cahier (ou classeur) de liaison permettant aux intervenants de communiquer entre eux et vous permettre, en tant que client, de laisser un message aux intervenants si vous n'êtes pas présent lors de l'intervention.	
Vous donner la liste des personnes qualifiées prévue à l'article L 311-5 du code de l'action sociale et des familles. Cette liste doit se trouver obligatoirement dans le livret d'accueil. Ce dernier devra vous être remis obligatoirement dès la signature du contrat. *	
Faire des contrôles chez vous en venant par exemple à l'improviste lors des interventions pour savoir si l'intervenant arrive à l'heure ou fait correctement son travail.	
Enquêter une fois par an sur la qualité de la prestation ou vous donner la possibilité de vous exprimer librement et sereinement en mettant un Conseil de Vie Social en place ou équivalent. **	

* Certains services à domicile donnent les noms du président ou du directeur comme personnes qualifiées. Ce n'est pas légal ! Les personnes qualifiées, nommées par le préfet et le président du conseil général, sont chargées de régler les conflits possibles entre le service à domicile et vous.

* * nous ne sommes guère favorable au principe de bulletin ou enquête de satisfaction à remplir par la personne aidée. Les questions sont parfois confuses et souvent, si ce n'est toujours, remplies par l'intervenant à domicilec'est pourquoi un conseil (conseil de vie sociale) réunissant les représentants des personnes aidées et de leur famille est un principe intéressant. Cela est beaucoup plus constructif !

Nous vous le rappelons : ce ne sont que quelques pistes pour vous faire une idée sur la qualité de prestation du service à domicile !

Vous pouvez aussi faire appel à des **organismes neutres** appelés « Centres Locaux d'Information et de Coordination » (CLIC) pour demander la liste des services à domicile. Leur mission première est de vous informer. En aucune façon ces organismes ne pourront décider pour vous. Ils ne pourront pas et ne devront pas répondre à la question : « quel est le meilleur service à domicile ? » Il est impossible de répondre à cette question. Chaque personne a ses exigences, qui sont différentes de celles de son voisin.

Vous êtes citoyen à part entière et donc libre et apte à prendre une décision.

Bien évidemment, nous vous invitons aussi à contacter votre mairie, les services du conseil général, l'assistante sociale de votre quartier, etc.

Ce petit guide est à destination des particuliers souhaitant s'informer sur les services à domicile.

Il a été élaboré sous le patronage de l'association « Synergie », réseau francophone des professionnels de la gérontologie et du handicap.

Nous remercions

la Fédération des Établissements Privés des Services A la Personne
(FEPSAP)



www.fepsap.fr

pour ses connaissances techniques qui ont permis la rédaction de ce présent guide.

Ce guide vous est offert par

