



Services à la personne en situation de handicap : quels coûts ?

ÉTUDE



octobre 2013

Avec le soutien de





Handéo a été créé en 2007 par des associations, fédérations et unions nationales du handicap, pour permettre aux personnes en situation de handicap vivant à leur domicile de trouver dans leur proximité des services à la personne (SAP) compétents et adaptés, quels que soient la nature de leur handicap, leur lieu de résidence ou leurs ressources. La réflexion sur la formation des intervenants s'inscrit dans la continuité des travaux d'Handéo.

Services à la personne en situation de handicap : quels coûts ?

Le coût de la prestation d'aide à la personne
en situation de handicap vivant à domicile

Sommaire

| | |
|---|-------|
| Annexe 1 : Composition du « Groupe Tarification »..... | p. 04 |
| Annexe 2 : Liste des 23 critères pris en compte pour l'évaluation | p. 05 |
| Annexe 3 : Sommaire du référentiel de labellisation Cap'Handéo | p. 10 |
| Annexe 4 : Questionnaire | p. 11 |
| Annexe 5 : Grille d'évaluation économique du coût et du surcoût des caractéristiques handicap | p. 21 |
| Annexe 6 : Enquête flash sur le prix facturé | p. 27 |

ANNEXES

.....

Annexe 1

Composition du groupe de travail tarification

POUR LES SERVICES LABELLISES :

- Patrick AGATI, Directeur général, Arcade Assistance (13)
- Sandrine CHAIX, Présidente, AAPPUI (38)
- Christophe CHARLES, ADHAP Avignon (84)
- Mathieu DOMAS, Directeur, APAMAD (68)
- Sylvie GAREL, Gérante, AOS Saumur (49)
- Nathalie JARDIN, Directrice, Gain de Temps (78)
- Céline MARTIN, Gérante, D2M Alliance Vie (72)
- Franck NATAF, Gérant, ADVITAM
- Cathy PRUVOT, Directrice, Liez-on (59)

POUR HANDEO :

- Laureline DELSART, Assistante
- Julien PAYNOT, Responsable du label Cap'Handéo
- Guillaume QUERCY, Chargé de mission Observatoire des aides humaines
- Patrick ROTHKEGEL, Directeur général

Annexe 2

Les 23 critères pris en compte pour l'évaluation de l'impact du label

| Réf. | Caractéristique du label | Description du critère | Impact lié au label | Motif de l'impact | Règle d'évaluation de l'impact |
|------|-----------------------------------|--|---------------------|--|--|
| 1.5 | Accueil adapté | Les personnes en charge de l'accueil (téléphonique ou physique) ont suivi une formation basée sur la relation avec la personne en situation de handicap. Le prestataire adapte ces formations selon les prestations proposées et les handicaps pris en charge. | Oui | Ces deux jours ne sont pas inclus dans l'obligation de formation de 6 jours par cycle de 3 ans prévue à la caractéristique 9.1. | Nombre de personnes en charge de l'accueil multiplié par le prix de deux jours de formation et 14 fois le salaire horaire brut moyen majoré du taux moyen de cotisations patronales correspondant aux personnels administratifs et d'accueil du service. Au minimum, il est tenu compte de deux personnes à former pour assurer la continuité du service durant toute l'année. L'évaluation ne tient pas compte d'un éventuel turn over sur trois ans. |
| 1.6 | Accueil adapté | Les personnes formées sont tutorées (intervention en « double » par exemple) durant 2 semaines ; les compétences acquises sont validées à partir d'une grille d'évaluation. | Oui | Le tutorat n'est pas imposé par l'agrément. Il l'est par le label. Cette charge est à 100% pour tous les services la première année, puis en fonction des recrutements sur la fonction accueil par la suite. | 70h de tutorat multiplié par le salaire horaire brut moyen majoré du taux de cotisations patronales correspondant aux personnels administratifs et d'accueil du service et par le nombre d'ETP de personnels en charge de l'accueil divisé par deux (1 tuteur pour deux temps plein). Le coût est lissé sur trois ans, durée du cycle de labellisation, dans la colonne H. Il n'est pas tenu compte d'un éventuel turn over. |
| 2.1 | Supports de communication adaptés | Le prestataire met à la disposition des personnes en situation de handicap un livret d'accueil [...] accessible au minimum sous forme écrite, audio et simplifiée. | Oui | Le livret d'accueil est à adapter aux spécificités du handicap. | Sont prises en compte les charges liées à l'adaptation du livret, sa conception et sa production. Le coût est lissé sur les trois années du cycle de labellisation. |
| 2.2 | Supports de communication adaptés | Le prestataire met à la disposition des personnes en situation de handicap [...] un questionnaire d'enquête de satisfaction accessible au minimum sous forme écrite, audio et simplifiée. | Oui | Le questionnaire de satisfaction est à adapter aux spécificités du handicap. | Sont prises en compte les charges liées à l'adaptation du questionnaire, sa conception et sa production. Sont exclues les charges liées à son traitement et à son analyse car elles relèvent du périmètre de l'agrément \$47. Le coût est lissé sur les trois années du cycle de labellisation. |
| 2.3 | Supports de communication adaptés | La doctrine du comité de suivi du label a élargi l'interprétation du texte du référentiel de labellisation en étendant l'exigence d'adaptation à tous supports d'information et de communication. | Oui | Les autres supports d'information et de communication sont adaptés (web, plaquettes, etc.). | Sont prises en compte les charges d'adaptation, de mise en accessibilité et de réalisation des autres supports adaptés d'information et de communication. |
| 2.4 | Supports de communication adaptés | Le prestataire met à la disposition des personnes en situation de handicap un livret d'accueil et un questionnaire d'enquête de satisfaction accessibles au minimum sous forme écrite, audio et simplifiée. | Oui | Le livret d'accueil et le questionnaire de satisfaction sont à adapter aux spécificités du handicap. Cela suppose une implication interne forte. | Sont prises en compte les charges liées au temps de travail consacré en interne à la rédaction des contenus ainsi qu'aux éventuelles démarches administratives liées à la modification du livret d'accueil. |

| Réf. | Caractéristique du label | Description du critère | Impact lié au label | Motif de l'impact | Règle d'évaluation de l'impact |
|------|-----------------------------------|--|---------------------|--|--|
| 3.1 | Evaluation méthodique des besoins | Le prestataire identifie les besoins de la personne en situation de handicap lors d'une visite à domicile en présence de ce dernier. | Oui | Si l'agrément impose l'obligation de recueillir les besoins de la personne et d'adapter le projet d'intervention à ces besoins, il n'impose aucune modalité particulière pour ce recueil. Le label impose une visite à domicile obligatoire pour tout nouveau client. | Le temps de travail à prendre en compte est forfaitairement retenu à : - 30 minutes de préparation de la visite, - 1 heure sur site, - 30 minutes de déplacement AR. Le temps de rédaction du bilan est pris en compte dans la caractéristique 4. Ces deux heures sont multipliées par le salaire horaire brut majoré du taux de cotisations patronales moyen pour le personnel d'encadrement et de direction et par le nombre de nouveaux clients dans une année. |
| 3.3 | Evaluation méthodique des besoins | Le contrat précise notamment le niveau d'obligation du remplacement d'un intervenant absent ou empêché, établi en accord avec la personne en situation de handicap. | Oui | La modification du contenu du contrat implique une sécurisation juridique. | Le coût de la prestation de conseil éventuel ou de l'analyse juridique réalisée en interne est pris en compte. |
| 3.5 | Evaluation méthodique des besoins | En cas d'indisponibilité non prévue de l'intervenant (accident, maladie, etc.), le prestataire, dès qu'il dispose de l'information, [...] organise le remplacement dans le délai prévu selon les conditions indiquées dans le contrat et ses éventuels avenants. | Oui | Prescription du label conforme à l'esprit de l'agrément (§41) mais le surcoût provient de l'obligation d'un remplacement effectif dans l'heure qui suit la plage d'intervention programmée pour les personnes bénéficiant d'une cotation 4. Ceci implique a minima la mise en place d'une astreinte. | La durée quotidienne de l'astreinte est estimée à 12h sur les 17h de la plage d'intervention; sont exclues les plages durant lesquelles il est moins fréquemment réalisé d'actes essentiels (9-12 et 14h30-17h30). Pour une équipe de 30 intervenants, le nombre d'astreintes est évalué à 2. La règle de rémunération dépend de la convention collective appliquée ou de dispositions plus avantageuses à décrire. Le total est multiplié par 365 jours sans distinction des jours semaine, dimanche et fériés. Le volume est proratisé selon le ratio nombre d'heures soumises à la cotation 4 sur nombre d'heures handicap. |
| 4.2 | Projet d'intervention | Au moins une fois par an, un bilan de l'intervention comportant notamment : implication et participation de la personne en situation de handicap; évolution de la situation de la personne en situation de handicap (préservation de son autonomie, amélioration de son état de santé...); écarts éventuels entre objectifs prévus et objectifs réalisés; suite donnée à l'intervention. | Oui | Le principe est énoncé dans l'agrément mais non sa forme. Les prescriptions du label sont précises sur la forme écrite et le contenu détaillé du bilan annuel, réalisé à domicile. | Même estimation que pour la VAD d'évaluation pour les nouveaux clients (cf. caractéristique 3.1) mais pour les clients présents depuis un an au moins. L'entretien téléphonique prévu entre deux bilans annuels est évalué dans la caractéristique 15 qui le prescrit. |

| Réf. | Caractéristique du label | Description du critère | Impact lié au label | Motif de l'impact | Règle d'évaluation de l'impact |
|------|--|---|---------------------|--|---|
| 5.1 | Sécurisation des prestations | Pour les interventions identifiées dans le contrat comme appartenant à la cotation 4 du niveau d'obligation du remplacement, le prestataire dispose de moyens techniques lui permettant d'être alerté immédiatement si un intervenant ne s'est pas rendu auprès d'une personne en situation de handicap pour effectuer la prestation. | Oui | Les moyens techniques ne sont pas imposés par l'agrément. Le label est plus contraignant. | Amortissement des coûts d'acquisition des logiciels et du matériel, frais de télécommunications associés et de formation des personnels. |
| 6.1 | Adaptation des interventions au projet de vie | Afin de respecter au mieux les attentes des personnes en situation de handicap, le prestataire est en mesure de proposer des plages d'interventions de 6h à 23h, tous les jours de l'année. | Oui | L'agrément prévoit déjà l'intervention sept jours sur sept, dimanches et jours fériés. Le surcoût correspond au travail de nuit (plage de 3 heures par jour). | Les deux principales conventions mettent en avant un repos compensatoire de 5 ou 25% dès lors que le salarié est considéré comme travailleur de nuit. En outre, la convention des entreprises prévoit un repos compensatoire de 10% pour les salariés qui ne sont pas travailleurs de nuit mais interviennent occasionnellement dans des plages nocturnes. Seule cette dernière convention prévoit une majoration salariale en remplacement du repos compensatoire. Pour faciliter l'évaluation économique, le calcul tient compte du statut de travailleur de nuit et applique une majoration salariale en lieu et place du repos compensatoire. Le salaire horaire brut moyen retenu est celui des intervenants diplômés. |
| 7.2 | Intervenants sélectionnés, formés et accompagnés | Le ratio du nombre d'intervenants diplômés sur le nombre total d'intervenants doit être au moins de 50% dans le service ou département des personnes en situation de handicap. | Oui | L'agrément n'impose pas de seuil minimum d'intervenants diplômés. Le label oui, ce qui représente un surcoût. | L'évaluation repose sur la différence de rémunération brute entre un personnel non diplômé et un personnel diplômé de niveau V pour la moitié de l'effectif. |
| 7.5 | Intervenants sélectionnés, formés et accompagnés | Pour le personnel non formé et/ ou non diplômé, l'organisme met en place un accompagnement régulier au cours des 6 premiers mois sous forme d'entretien avec un responsable (au moins 1 fois par semaine) et une première formation sur les spécificités des handicaps. | Oui | La formation est déjà incluse dans surcoût de la caractéristique 9.1. L'entretien hebdomadaire entre le cadre et le nouvel embauché est un surcoût par rapport à l'agrément. | Le temps de l'entretien est estimé à 30 minutes (préparation, réalisation) multiplié par 26 semaines soit une valorisation de 13h en temps payé non facturé pour l'intervenante (salaire horaire brut non diplômé) et temps de travail du responsable majorés du taux de cotisations patronales correspondant, multiplié par le nombre de nouveaux embauchés. |
| 8.1 | Responsables compétents | Les responsables possèdent un diplôme au minimum de niveau 3 dans le secteur social et médico-social (DEES, AS, ...) ou sanitaire (IDE) complété : d'une formation sur les handicaps et/ou une expérience professionnelle de 2 ans minimum dans le secteur du handicap et d'une formation spécifique dans le domaine de la gestion des ressources humaines. | Oui | L'agrément exige un diplôme de niveau IV et le label un diplôme de niveau III. Il existe donc un coût imputable à l'exigence du label. La formation complémentaire exigée entre dans la caractéristique 9.1. | L'estimation est très délicate. Il est proposé de mesurer la différence entre le salaire brut moyen des IAD diplômés de niveau V et les managers directs en principe de niveau III, et d'appliquer la moitié de cette différence au nombre d'encadrant exigé par le label (1 pour 30 IAD). |

| Réf. | Caractéristique du label | Description du critère | Impact lié au label | Motif de l'impact | Règle d'évaluation de l'impact |
|------|---|--|---------------------|---|--|
| 9.1 | Formation continue sur les spécificités du handicap | Chaque personnel encadrant ou intervenant auprès de personnes en situation de handicap doit avoir suivi au minimum 6 jours de formation par cycle triennal (cycle de la labellisation) sur les spécificités liés aux handicaps. | Oui | Cette exigence de formation dédiée au handicap va au-delà des formations plus ordinairement proposées dans les services à la personne. | Le surcoût correspond à 6 jours de formation multiplié par le coût moyen TTC d'une journée et en ajoutant le produit de 42h de salaire horaire brut moyen pondéré par le nombre de salariés de chaque catégorie majoré par le taux de cotisations patronales correspondant. Le coût horaire tient compte d'un lissage sur les trois ans du cycle de labellisation. |
| 10.1 | Temps d'échanges entre les intervenants | Le prestataire organise au moins 8 réunions annuelles avec l'ensemble des intervenants qui travaillent auprès des personnes en situation de handicap autour de différentes thématiques. Les thèmes abordés seront communiqués aux intervenants au préalable. | Oui | Ces réunions d'équipe ne sont pas prévues dans l'agrément. En outre, elles doivent porter sur le handicap et s'ajoutent donc aux éventuelles réunions d'équipes déjà en place mais non dédiées. | Réunion de deux heures avec un temps de préparation d'une heure. Le résultat est obtenu à partir de la multiplication par 16 du salaire horaire brut moyen pondéré (diplômé/non diplômé) des intervenantes à domicile majoré du taux de cotisations patronales correspondant et par le nombre d'intervenantes auprès de personnes en situation de handicap, et la multiplication par 24 du salaire horaire brut moyen du personnel d'encadrement et de direction et par le nombre de personnels d'encadrement et de direction dédiés aux personnes en situation de handicap. Taux de présence de 75% des intervenants. |
| 10.2 | Temps d'échanges entre les intervenants | Des temps de réunion sont consacrés à l'analyse de la pratique (en intra ou en inter structures), animées par un spécialiste externe (psychologue, superviseur, travailleur social, ...) habilité à pratiquer cette discipline. | Oui | L'agrément incite au partage des bonnes pratiques mais ne prescrit pas la mise en place de groupes d'analyse des pratiques alors que le label l'impose. | La liberté est laissée aux services pour paramétrer leur groupe d'analyse des pratiques. Le coût total déclaré sera reporté dans la colonne G. Toutefois, la valorisation du dispositif mis en place par le PRL HandRôme Services soit : une réunion de deux heures tous les mois avec les personnels volontaires (ratio de 1/4 retenu), est calculé en colonne H en tenant compte de la rémunération d'un psychologue rémunéré à partir du salaire horaire brut moyen de direction et d'encadrement. |
| 13.1 | Maillage local handicap favorisé | Le prestataire agit localement en organisant et/ou en participant à au moins une manifestation départementale ou régionale annuelle traitant des questions de Handicaps (réunions, colloques, groupes de travail sur les Handicaps,...). | Oui | L'obligation d'organiser ou de participer à au moins un événement lié au handicap constitue un surcoût. | Elle est forfaitairement estimée à 4h de personnel d'encadrement et de direction dans la colonne H. Dans la colonne G apparaît le montant estimé par le service. |
| 15.1 | Suivi régulier de la prestation | Le prestataire met en place un dispositif de suivi individualisé des prestations en lien avec la personne en situation de handicap, l'intervenant et les services administratifs du prestataire afin de savoir si la prestation délivrée correspond aux attentes de la personne. Ce suivi est assuré par un responsable au moyen d'une visite à domicile ou d'un entretien téléphonique. Il est réalisé à la fin de la première semaine d'intervention (équivalent à 5 jours) puis tous les trois mois durant la première année (avec au moins 2 visites au domicile), .../... | Oui | L'obligation de suivi de la prestation pour les nouveaux clients en situation de handicap excède l'obligation de bilan annuel prévue par l'agrément. | L'évaluation est faite en additionnant le coût de deux VAD (cf. caractéristique 3.1) et de trois entretiens téléphoniques estimés à 45 minutes chacun (15 minutes de préparation/rédaction et 30 minutes de dialogue) par un encadrant. Au total, ce sont 6,25 heures multipliées par le salaire horaire brut moyen du personnel d'encadrement et de direction majoré du taux de cotisations patronales correspondant et par le nombre de nouveaux clients dans l'année. |

| Réf. | Caractéristique du label | Description du critère | Impact lié au label | Motif de l'impact | Règle d'évaluation de l'impact |
|------|---------------------------------|--|---------------------|--|---|
| 15.2 | Suivi régulier de la prestation | .../... puis tous les 6 mois les années suivantes avec au minimum de 1 visite au domicile. Cette fréquence peut être augmentée en fonction de l'évolution des besoins de la personne. | Oui | Ce contact entre deux évaluations constitue une obligation supérieure à celle de l'agrément. La visite à domicile de bilan annuel est considérée comme répondant à l'obligation de VAD évoquée dans cette caractéristique. | L'estimation est faite pour un entretien téléphonique et les temps de préparation et de rédaction, d'une durée de 45 minutes pour chaque client en situation de handicap (hors nouveaux clients inclus dans le 15.1). |
| 18.1 | GLUPSH | Le prestataire constitue et réunit au moins 2 fois par an un Groupement Local d'Usagers et de Personnes en situation de Handicap (voire famille et/ou représentant légal) (GLUPSH) volontaires en présence du responsable de service, un cadre intermédiaire (responsable de secteur par exemple) et un membre du Pôle Ressources Local Handéo (lorsqu'il existe). | Oui | L'agrément ne prévoit pas la réunion des usagers. | L'évaluation est forfaitaire pour deux heures de réunion, avec une heure de préparation et un forfait pour les coûts annexes (boissons, etc.) de 2€ par client, deux fois par an, avec valorisation du temps de travail du personnel de direction et d'encadrement. |
| 19.1 | Relation Handéo | Le prestataire est en contact avec le Pôle Ressources Local Handéo (s'il existe) ou Handéo national au minimum 1 fois tous les trimestres. | Oui | | Le périmètre des charges retenues sont celles relatives au temps de travail et aux déplacements liés aux contacts/réunions avec le pôle ressources local Handéo ou l'équipe du siège national de Handéo. |

Sommaire du référentiel de labellisation Cap'Handéo



RÉFÉRENTIEL DE LABELLISATION



SOMMAIRE

| | |
|--|--|
| Chapitre I : OBJET ET DOMAINE D'APPLICATION | |
| I.1 OBJET | |
| I.2 DOMAINE D'APPLICATION | |
| Chapitre II : CONTEXTE | |
| II.1 PRESENTATION D'HANDÉO | |
| Chapitre III : CARACTERISTIQUES ET MOYENS MIS EN ŒUVRE | |
| III.1 SOMMAIRE DES CARACTERISTIQUES..... | |
| III.2 DETAIL DE CHAQUE CARACTERISTIQUE ET MOYENS MIS EN ŒUVRE | |
| III.2.1 Adaptation et organisation du service..... | |
| III.2.2 La formation des professionnels..... | |
| III.2.3 Les liens entre le SAP et les acteurs locaux du handicap | |
| III.2.4 Evaluation et amélioration des prestations et de la satisfaction de la personne en situation de handicap..... | |
| III.2.5 Relations entre le prestataire et Handéo | |
| Chapitre IV : GLOSSAIRE ET LEXIQUE | |
| IV.1 GLOSSAIRE | |
| IV.2 LEXIQUE | |
| CHAPITRE V : LES METHODES D'ATTRIBUTION ET DE SURVEILLANCE DU LABEL | |
| V.1 CONDITIONS D'ATTRIBUTION DU LABEL..... | |
| V.1.1 Instruction du dossier de demande..... | |
| V.1.2 Réalisation de l'audit de labellisation : | |
| V.1.3 Décision d'Handéo relative à l'attribution du label : | |
| V.2 SURVEILLANCE DU LABEL | |
| V.2.1 Réalisation du contrôle de surveillance : | |
| V.2.2 Décision d'Handéo relative au maintien du label : | |
| Chapitre VI : ANNEXES | |
| VI.1 Composition du comité de rédaction du référentiel..... | |
| VI.2 Composition du comité de relecture du référentiel..... | |
| VI.3 Composition du Conseil d'administration Handéo | |

Annexe 4

Questionnaire sur l'impact du label

Enquête nationale sur le coût du référentiel de labellisation Cap'Handéo proposée par la commission tarification réunissant 9 services agréés et autorisés, labellisés Cap'Handéo

L'enquête nationale sur le coût du contenu du référentiel de labellisation Cap'Handéo est initiée par la commission tarification qui réunit des organismes agréés et autorisés de services à la personne, labellisés Cap'Handéo.

La commission tarification a été mise en place à la demande des membres du club des labellisés. Elle s'est déjà réunie à quatre reprises depuis juillet 2012.

L'enquête a pour objectif de valoriser l'engagement des services labellisés. **Les données fournies par chaque service labellisé permettront de mesurer l'impact du label sur le coût de l'heure d'intervention auprès de personnes en situation de handicap.** Ce coût est entendu comme l'addition de toutes les charges induites par le label et qui ne sont pas déjà intégrées au périmètre de l'agrément servant de référence.

L'enquête est adressée à l'ensemble des services labellisés. Les données recueillies seront traitées statistiquement et **anonymisées**. La qualité des réponses conditionnera la solidité des résultats obtenus et leur crédibilité. **La synthèse de ce travail vous sera restituée. Elle sera présentée aux fédérations et une communication en direction des pouvoirs publics sera élaborée par la commission.**

Le fichier excel comprend trois onglets, en plus de celui-ci :

- un **questionnaire "coût"**,
- un **questionnaire "surcoût"**,
- une **grille de tarification** qui estime le coût du label pour le service en fonction des données déclarées.

Les **deux onglets questionnaire** (en vert et bleu au bas de cette feuille) sont à remplir. Il vous suffit de renseigner les données sollicitées dans les cases prévues à cet effet. Certaines cases font l'objet d'une liste de choix restreints; dans ces cas, il convient de cliquer sur la flèche bleue qui apparaît à droite de la case puis de sélectionner votre réponse.

La "**grille de tarification**" ne doit pas être modifiée. Cette dernière vous informe des charges retenues pour évaluer le coût du label et les modalités de calcul définies pour chaque caractéristique par la commission. Elle vous fournit également une estimation du coût et du surcoût du label pour votre service. **Attention : il ne s'agit que d'une estimation du coût et du surcoût. Votre avis sur cette estimation est sollicité en fin de questionnaire. Il vous est demandé de ne pas communiquer à son propos avant la validation définitive des travaux.**

En cas de problème dans l'exploitation du questionnaire, vous pouvez adresser vos questions à guillaume.quercy@handeo.fr ou le contacter par téléphone au 01.43.12.19.29.

QUESTIONNAIRE SUR LE COUT BRUT DU LABEL

Enquête nationale sur le coût de mise en œuvre référentiel de labellisation Cap'Handéo

Définition de la personne en situation de handicap :

Une personne est considérée comme relevant du handicap dès lors que sa situation de handicap s'est manifestée avant l'âge de 60 ans. Lorsque cette condition est remplie, peu importe l'âge de la personne aujourd'hui.

Le handicap est défini par la loi comme « toute limitation d'activité ou restriction de participation à la vie en société subie dans son environnement par une personne en raison d'une altération substantielle, durable ou définitive d'une ou plusieurs fonctions physiques, sensorielles, mentales, cognitives ou psychiques, d'un polyhandicap ou d'un trouble de santé invalidant . »

Il s'agit principalement de tous les bénéficiaires de la prestation de compensation du handicap (PCH), de l'allocation compensatrice pour tierce personne (ACTP), de l'allocation d'éducation de l'enfant handicapé (AEEH), de la majoration pour tierce personne (MTP) d'une pension d'invalidité, ou de l'aide sociale légale servie par les conseils généraux au titre de l'aide ménagère (AM). Cette définition exclut les bénéficiaires de l'APA.

Les cases sont de couleurs différentes selon que les données attendues concernent :

L'ensemble de l'activité du service

L'activité handicap (périmètre labellisation Cap'Handéo)

L'un ou l'autre selon les données disponibles

IDENTIFICATION

- | | | |
|--|---|--------------------|
| 1. Raison sociale de l'organisme gestionnaire du service agréé ou autorisé : | <input style="width: 100%;" type="text"/> | |
| 2. Forme juridique de l'organisme gestionnaire : | <input style="width: 100%;" type="text"/> | (liste déroulante) |
| 3. Organisme mono-activité : | <input style="width: 100%;" type="text"/> | (liste déroulante) |
| 4. Dénomination du service agréé ou autorisé : | <input style="width: 100%;" type="text"/> | |
| 5. Franchiseur (le cas échéant) : | <input style="width: 100%;" type="text"/> | |
| 6. Régime de l'agrément ou de l'autorisation : | <input style="width: 100%;" type="text"/> | (liste déroulante) |
| 7. Adhésion à une fédération d'employeurs (le cas échéant) : | <input style="width: 100%;" type="text"/> | (liste déroulante) |
| 8. Convention collective applicable : | <input style="width: 100%;" type="text"/> | |
| 9. Zone d'intervention : | <input style="width: 100%;" type="text"/> | (liste déroulante) |
| 10. Année de démarrage de l'activité handicap (indépendamment du label) | <input style="width: 100%;" type="text"/> | |

ACTIVITE

- | | | |
|--|--|-----------------------|
| 11. Préciser l'année de référence des données d'activité | <input style="width: 100%;" type="text" value="2012"/> | (liste déroulante) |
| 12. Nombre <u>annuel</u> d'heures facturées (volume d'activité) : | | |
| 12.1 tous publics confondus, <u>y compris</u> personnes en situation de handicap | <input style="width: 100%;" type="text"/> | en heures facturées |
| 12.2 exclusivement auprès des personnes en situation de handicap | <input style="width: 100%;" type="text"/> | en heures facturées |
| 12.3 exclusivement auprès des personnes en situation de handicap bénéficiant de la "cotation 4" pour les remplacements | <input style="width: 100%;" type="text"/> | en heures facturées |
| 13. Nombre <u>annuel</u> d'heures facturées pendant les plages de <u>travail de nuit</u> : | | |
| 13.1 tous publics, <u>y compris</u> en situation de handicap | <input style="width: 100%;" type="text"/> | en heures facturées |
| 13.2 exclusivement auprès des personnes en situation de handicap | <input style="width: 100%;" type="text"/> | en heures facturées |
| 14. Nombre de clients différents accompagnés <u>dans l'année</u> (flux) : | | |
| 14.1 tous publics confondus, <u>y compris</u> personnes en situation de handicap | <input style="width: 100%;" type="text"/> | en nombre d'individus |
| 14.2 exclusivement les personnes en situation de handicap | <input style="width: 100%;" type="text"/> | en nombre d'individus |
| 14.3 parmi les personnes en situation de handicap, nombre de "cotation 4" pour les remplacements | <input style="width: 100%;" type="text"/> | en nombre d'individus |
| 15. Nombre de <u>nouveaux clients en situation de handicap</u> entrés dans l'année : | <input style="width: 100%;" type="text"/> | en nombre d'individus |
| 16. Nombre de clients dans la file active <u>au 31/12</u> (stock) : | | |
| 16.1 tous publics confondus, <u>y compris</u> personnes en situation de handicap | <input style="width: 100%;" type="text"/> | en nombre d'individus |
| 16.2 exclusivement les personnes en situation de handicap | <input style="width: 100%;" type="text"/> | en nombre d'individus |
| 16.3 exclusivement les personnes en situation de handicap bénéficiant de la "cotation 4" pour les remplacements | <input style="width: 100%;" type="text"/> | en nombre d'individus |

RESSOURCES HUMAINES

16. Taux moyen de cotisations patronales (inclus taxe sur les salaires) du service :

| | | |
|---|----------------------|----------------------|
| 16.1 pour les intervenants à domicile | <input type="text"/> | en % du salaire brut |
| 16.2 pour le personnel de management direct des intervenants à domicile | <input type="text"/> | en % du salaire brut |
| 16.3 pour le personnel administratif et d'accueil (non cadre) | <input type="text"/> | en % du salaire brut |
| 16.4 pour le personnel administratif (cadre) | <input type="text"/> | en % du salaire brut |

17. Nombre de salariés intervenant au domicile dans l'année :

| | | |
|---|----------------------|-----------------------|
| 17.1 ensemble de l'effectif pour le service, <u>y compris</u> auprès de personnes handicapées | <input type="text"/> | en nombre d'individus |
| | <input type="text"/> | en nombre d'ETP |
| 17.2 auprès de personnes en situation de handicap | <input type="text"/> | en nombre d'individus |
| | <input type="text"/> | en nombre d'ETP |

18. Nombre de personnels administratifs et d'accueil :

| | | |
|---|----------------------|-----------------------|
| 18.1 dédiés à l'accueil téléphonique et physique | <input type="text"/> | en nombre d'individus |
| | <input type="text"/> | en nombre d'ETP |
| 18.2 dédiés aux tâches administratives (non cadres) | <input type="text"/> | en nombre d'individus |
| | <input type="text"/> | en nombre d'ETP |
| 18.3 dédiés aux tâches administratives (cadres) | <input type="text"/> | en nombre d'individus |
| | <input type="text"/> | en nombre d'ETP |

19. Nombre d'encadrants d'équipe (management direct des intervenants à domicile) :

| | | |
|--|----------------------|-----------------------|
| 19.1 pour l'ensemble du service, <u>y compris</u> pour les personnes handicapées | <input type="text"/> | en nombre d'individus |
| | <input type="text"/> | en nombre d'ETP |
| 19.2 pour les salariés intervenant auprès des personnes en situation de handicap | <input type="text"/> | en nombre d'individus |
| | <input type="text"/> | en nombre d'ETP |

20. Nombre de salariés intervenant au domicile des personnes handicapées :

| | | |
|---|----------------------|-----------------------|
| 20.1 non diplômés et avec moins de trois ans d'expérience dans le domaine sanitaire, médico-social ou social (hors personnels en cours de formation ou de VAE pour diplôme de niveau V) | <input type="text"/> | en nombre d'individus |
| | <input type="text"/> | en nombre d'ETP |
| 20.2 non diplômés avec 3 ans d'expérience dans le domaine sanitaire, médico-social ou social, ou en cours de formation ou de VAE pour un titre de niveau V | <input type="text"/> | en nombre d'individus |
| | <input type="text"/> | en nombre d'ETP |
| 20.3 diplômés de niveau V (hors DEAVS) | <input type="text"/> | en nombre d'individus |
| | <input type="text"/> | en nombre d'ETP |
| 20.4 diplômés du DEAVS, CAFAD, mention complémentaire aide à domicile, DEAS | <input type="text"/> | en nombre d'individus |
| | <input type="text"/> | en nombre d'ETP |
| 20.5 diplômés du DETISF ou du certificat de travailleuse familiale | <input type="text"/> | en nombre d'individus |
| | <input type="text"/> | en nombre d'ETP |

21. Nombre de nouveaux salariés recrutés dans l'année pour intervenir auprès des personnes en situation de handicap :

| | | |
|-------------------------------------|----------------------|-----------------------|
| 21.1 recrutement externe (embauche) | <input type="text"/> | en nombre d'individus |
| 21.2 recrutement interne (mobilité) | <input type="text"/> | en nombre d'individus |

22. Rémunération horaire brute moyenne (hors charges patronales) :

| | | |
|---|----------------------|----------|
| 22.1 des intervenants à domicile non diplômés ou en cours de formation et de VAE (20.1, 20.2) | <input type="text"/> | en euros |
| 22.2 des intervenants à domicile diplômés (20.3, 20.4 et 20.5) | <input type="text"/> | en euros |
| 22.4 des personnels de management direct des intervenants à domicile (19.2) | <input type="text"/> | en euros |
| 22.3 des personnels administratifs et d'accueil (non cadres) (18.1 et 18.2) | <input type="text"/> | en euros |
| 22.4 des personnes administratifs (cadres) (18.3) | <input type="text"/> | en euros |

23. Modalités de rémunération des astreintes :

| | | |
|--|----------------------|--------------------|
| 23.1 si autres dispositions plus avantageuses, les décrire dans cette case (taille de texte illimitée) | <input type="text"/> | (liste déroulante) |
|--|----------------------|--------------------|

| | | |
|--|----------------------|--------------------|
| 24. Plage horaire considérée comme travail de nuit : | <input type="text"/> | (liste déroulante) |
| 25. Nombre de salariés considérés comme travailleurs de nuit au sens de la loi ou de la convention collective, intervenant effectivement auprès de personnes en situation de handicap | <input type="text"/> | nombre d'individus |
| 26. Rémunération des heures travaillées pendant les plages de nuit : | <input type="text"/> | (liste déroulante) |
| 26.1 si autres dispositions plus avantageuses, les décrire dans cette case (taille de texte illimitée) | <input type="text"/> | |
| 27. Coût pédagogique moyen facturé par les organismes de formation pour <u>une journée</u> de formation <u>pour un salarié</u> , déployée dans le cadre du label, constaté au cours de l'année (TTC) : | <input type="text"/> | en euros |
| 28. Coût total <u>annuel</u> du fonctionnement du groupe d'analyse des pratiques (salaires, charges, prestations...) pour les personnels intervenant auprès de personnes en situation de handicap : | <input type="text"/> | en euros |
| 28.1 vous pouvez préciser les modalités d'organisation de ces groupes (rémunération d'un psychologue, périodicité et durée des réunions, nombre de présents, etc.) : | <input type="text"/> | |

DONNEES FINANCIERES

| | | |
|---|-----------------------------------|--------------------|
| 29. Préciser l'année de référence des données financières | <input type="text" value="2012"/> | (liste déroulante) |
| 30. Chiffre d'affaires annuel H.T. (vente de prestations de service) : | | |
| 29.1 pour l'ensemble du service, <u>y compris</u> activité handicap | <input type="text"/> | en euros |
| 29.2 pour l'activité handicap seulement (si donnée disponible) | <input type="text"/> | en euros |
| 31. Charges d'exploitation annuelles : | | |
| 31.1 pour l'ensemble du service, <u>y compris</u> activité handicap | <input type="text"/> | en euros |
| 31.2 pour l'activité handicap seulement (si donnée disponible) | <input type="text"/> | en euros |
| 32. Tarif appliqué par le Conseil général pour la PCH à votre service : | <input type="text"/> | en euros |
| 32.1 Commentaire éventuel | <input type="text"/> | |
| 33. Résultat brut d'exploitation : | | |
| 33.1 pour l'ensemble du service, <u>y compris</u> activité handicap | <input type="text"/> | en euros |
| 33.2 pour l'activité handicap seulement (si donnée disponible) | <input type="text"/> | en euros |

COMMUNICATION

Inscrire les coûts réels ou prévisionnels si les adaptations sont en cours de réalisation.

| | | |
|---|----------------------|--------------|
| 34. Coût d'adaptation et de mise en accessibilité du livret d'accueil (si recours à un prestataire) : | | |
| 34.1 audiodescription | <input type="text"/> | en euros TTC |
| 34.2 autres (mise en page lisible, pictogrammes, langage simplifié, etc.) | <input type="text"/> | en euros TTC |
| 35. Coût <u>total</u> d'impression du livret d'accueil adapté : | <input type="text"/> | en euros TTC |
| 36. Nombre d'exemplaires édités du livret d'accueil adapté : | <input type="text"/> | en unité |
| 37. Coût d'adaptation et de mise en accessibilité du questionnaire de satisfaction : | | |
| 37.1 audiodescription | <input type="text"/> | en euros TTC |
| 37.2 autres (mise en page lisible, pictogrammes, langage simplifié, etc.) | <input type="text"/> | en euros TTC |
| 38. Coût <u>total</u> d'impression du questionnaire de satisfaction adapté : | <input type="text"/> | en euros TTC |
| 39. Nombre d'exemplaires édités du questionnaire de satisfaction adapté : | <input type="text"/> | en unité |
| 40. Coût d'adaptation et de mise en accessibilité des autres supports d'information et de communication (plaquettes, site web, etc.) : | | |
| 40.1 audiodescription | <input type="text"/> | en euros TTC |
| 40.2 autres (mise en page lisible, pictogrammes, langage simplifié, etc.) | <input type="text"/> | en euros TTC |
| 41. Coût <u>total</u> de réalisation des autres supports d'information et de communication (plaquettes, site web, etc.), hors coût d'adaptation et de mise en accessibilité : | <input type="text"/> | en euros TTC |
| 42. Estimation du temps consacré par les équipes de management, administratives et de direction à la mise en conformité des supports de communication aux prescriptions du cahier des charges de Cap'Handéo (en heures) : | <input type="text"/> | en heures |

TELEGESTION

Inscrire les coûts réels ou prévisionnels si les adaptations sont en cours de réalisation.

43. Les coûts de télégestion ci-dessous concernent : (liste déroulante)
44. Amortissement annuel du coût d'acquisition du système de télégestion (licence, matériel le cas échéant) : en euros
45. Frais annuels de fonctionnement (abonnement, prestations de services, etc.) du système de télégestion : en euros
46. Editeur de la solution logiciel retenue pour la télégestion (APOLOGIC - DOMATEL, ProgiSAP - MobileSAP, Medicys, Domiphone, Auguste, etc.) :
47. Amortissement annuel du coût d'acquisition de l'application mobile (licence, matériel le cas échéant) : en euros
48. Frais annuels de fonctionnement (abonnement, prestations de services, etc.) du de l'application mobile : en euros
49. Editeur de la solution logiciel retenue pour l'application mobile (Penbase, Prylos, Alliacom, swing mobility etc.) :
50. Coût annuel des télécommunications liées à l'exploitation de la télégestion : en euros
51. Opérateur mobile retenu (SFR, Orange, etc.) :
52. Coûts liés à la formation du personnel (coût de la formation, rémunérations pour les temps payés non facturés, etc.) : en euros
53. La télégestion fait-elle l'objet d'un financement public : (liste déroulante)
54. Quel est le montant total annuel restant effectivement à la charge du service (tous coûts confondus) : en euros

RELATIONS HANDEO

55. Existe-t-il un pôle ressource local Handéo dans votre département : (liste déroulante)
56. Coût éventuel de l'accompagnement à la labellisation (prestation de service, conseil, temps de travail interne pour rédaction des procédures, etc.) : en euros
57. Evaluation des temps de travail mobilisés pour le lien régulier avec Handéo (en heures) : en heures
58. Evaluation des coûts annuels de déplacement pour le lien régulier avec Handéo : en euros
59. Surcoût éventuel lié à la sécurisation juridique du contrat de prestation (valorisation juriste en interne ou prestation de conseil externe) (en euros) : en euros

Estimation du coût horaire des obligations du label, rapporté à la seule activité handicap : #DIV/0! Coût estimé

Estimation du surcoût horaire compte tenu des degrés de réalisation que vous avez déclarés avant l'entrée dans le processus de labellisation : #DIV/0! Surcoût estimé

60. Quel est votre avis sur le coût estimé du label pour votre service : (liste déroulante)
61. Quel est votre avis sur le surcoût estimé du label pour votre service : (liste déroulante)

Vous pouvez utiliser le cadre ci-dessous pour faire part de précisions ou de commentaires permettant de s'assurer de la fiabilité des données renseignées :

QUESTIONNAIRE SUR L'IMPACT NET DU LABEL

Evaluation du surcoût horaire consécutif à la mise en œuvre des caractéristiques du label, compte-tenu des caractéristiques déjà réalisées avant l'entrée dans la démarche de labellisation

Le tableau ci-dessous reprend les 22 éléments contenus dans les 20 caractéristiques du référentiel de labellisation Cap'Handéo, pour lesquels la commission tarification a estimé qu'il existait des charges à valoriser dans le coût de revient du label.

Pour chacun de ces éléments, il vous est demandé d'estimer le niveau de réalisation que vous atteigniez avant d'entrée dans la démarche de labellisation. Pour cela, vous disposez d'une liste déroulante dans **la colonne G**, reprenant les notions de l'autodiagnostic : Fait intégralement / Fait partiellement / Non fait.

- Lorsque l'élément était fait intégralement avant l'entrée dans la démarche de labellisation, son coût ne sera pas pris en compte pour évaluer le surcoût de la labellisation pour votre service (réalisation à 100%).
- Lorsque l'élément n'était pas fait avant l'entrée dans la démarche de labellisation, son coût sera totalement pris en compte dans le surcoût (réalisation à 0%).
- Enfin, lorsque l'élément était réalisé partiellement, vous devez entrer **un taux de réalisation** avant l'entrée dans la démarche de labellisation, dans **la colonne H**. Ce taux servira à intégrer une partie du coût seulement dans le surcoût.

| Réf. | Caractéristique du cahier des charges du label Cap'Handéo | Description de la nature du process à assurer (texte du référentiel) | Surcoût par rapport à l'agrément (référence) | Motif de prise en compte ou non du surcoût éventuel par la commission tarification | Périmètre des charges retenues et éléments pris en compte dans la fonction de calcul par la commission de tarification | Autodiagnostic avant l'entrée dans le processus de labellisation | Pourcentage de réalisation avant l'entrée dans le processus de labellisation |
|------|---|--|--|--|--|--|--|
| 1.5 | Accueil adapté | Les personnes en charge de l'accueil (téléphonique ou physique) ont suivi une formation basée sur la relation avec la personne en situation de handicap. Le prestataire adapte ces formations selon les prestations proposées et les handicaps pris en charge. | Oui | Ces deux jours ne sont pas inclus dans l'obligation de formation de 6 jours par cycle de 3 ans prévue à la caractéristique 9.1. | Nombre de personnes en charge de l'accueil multiplié par le prix de deux jours de formation et 14 fois le salaire horaire brut moyen majoré du taux moyen de cotisations patronales correspondant aux personnels administratifs et d'accueil du service. Au minimum, il est tenu compte de deux personnes à former pour assurer la continuité du service durant toute l'année. L'évaluation ne tient pas compte d'un éventuel turn over sur trois ans. | Non fait | 0% |
| 1.6 | Accueil adapté | Les personnes formées sont tutorées (intervention en « double » par exemple) durant 2 semaines ; les compétences acquises sont validées à partir d'une grille d'évaluation. | Oui | Le tutorat n'est pas imposé par l'agrément. Il l'est par le label. Cette charge est à 100% pour tous les services la première année, puis en fonction des recrutements sur la fonction accueil par la suite. | 70h de tutorat multiplié par le salaire horaire brut moyen majoré du taux de cotisations patronales correspondant aux personnels administratifs et d'accueil du service et par le nombre d'ETP de personnels en charge de l'accueil divisé par deux (1 tuteur pour deux temps plein). Le coût est lissé sur trois ans, durée du cycle de labellisation, dans la colonne H. Il n'est pas tenu compte d'un éventuel turn over. | Non fait | 0% |

| | | | | | | | |
|-----|-----------------------------------|--|-----|---|---|----------|----|
| 2.1 | Supports de communication adaptés | Le prestataire met à la disposition des personnes en situation de handicap un livret d'accueil [...] accessible au minimum sous forme écrite, audio et simplifiée. | Oui | Le livret d'accueil est à adapter aux spécificités du handicap. | Sont prises en compte les charges liées à l'adaptation du livret, sa conception et sa production. Le coût est lissé sur les trois années du cycle de labellisation. | Non fait | 0% |
| 2.2 | Supports de communication adaptés | Le prestataire met à la disposition des personnes en situation de handicap [...] un questionnaire d'enquête de satisfaction accessible au minimum sous forme écrite, audio et simplifiée. | Oui | Le questionnaire de satisfaction est à adapter aux spécificités du handicap. | Sont prises en compte les charges liées à l'adaptation du questionnaire, sa conception et sa production. Sont exclues les charges liées à son traitement et à son analyse car elles relèvent du périmètre de l'agrément \$47. Le coût est lissé sur les trois années du cycle de labellisation. | Non fait | 0% |
| 2.3 | Supports de communication adaptés | La doctrine du comité de suivi du label a élargi l'interprétation du texte du référentiel de labellisation en étendant l'exigence d'adaptation à tous supports d'information et de communication. | Oui | Les autres supports d'information et de communication sont adaptés (web, plaquettes, etc.). | Sont prises en compte les charges d'adaptation, de mise en accessibilité et de réalisation des autres supports adaptés d'information et de communication. | Non fait | 0% |
| 2.4 | Supports de communication adaptés | Le prestataire met à la disposition des personnes en situation de handicap un livret d'accueil et un questionnaire d'enquête de satisfaction accessibles au minimum sous forme écrite, audio et simplifiée. | Oui | Le livret d'accueil et le questionnaire de satisfaction sont à adapter aux spécificités du handicap. Cela implique une implication interne forte. | Sont prises en compte les charges liées au temps de travail consacré en interne à la rédaction des contenus ainsi qu'aux éventuels démarches administratives liées à la modification du livret d'accueil. | Non fait | 0% |
| 3.1 | Evaluation méthodique des besoins | Le prestataire identifie les besoins de la personne en situation de handicap lors d'une visite à domicile en présence de ce dernier. | Oui | Si l'agrément impose l'obligation de recueillir les besoins de la personne et d'adapter le projet d'intervention à ces besoins, il n'impose aucune modalité particulière pour ce recueil. Le label impose une visite à domicile obligatoire pour tout nouveau client. | Le temps de travail à prendre en compte est forfaitairement retenu à : - 30 minutes de préparation de la visite, - 1 heure sur site, - 30 minutes de déplacement AR. Le temps de rédaction du bilan est pris en compte dans la caractéristique 4. Ces deux heures sont multipliées par le salaire horaire brut majoré du taux de cotisations patronales moyen pour le personnel d'encadrement et de direction et par le nombre de nouveaux clients dans une année. | Non fait | 0% |
| 3.3 | Evaluation méthodique des besoins | Le contrat précise notamment le niveau d'obligation du remplacement d'un intervenant absent ou empêché, établi en accord avec la personne en situation de handicap. | Oui | La modification du contenu du contrat implique une sécurisation juridique. | Le coût de la prestation de conseil éventuel ou de l'analyse juridique réalisée en interne est pris en compte. | Non fait | 0% |
| 3.5 | Evaluation méthodique des besoins | En cas d'indisponibilité non prévue de l'intervenant (accident, maladie, etc.), le prestataire, dès qu'il dispose de l'information, [...] organise le remplacement dans le délai prévu selon les conditions indiquées dans le contrat et ses éventuels avenants. | Oui | Prescription du label conforme à l'esprit de l'agrément (\$41) mais le surcoût provient de l'obligation d'un remplacement effectif dans l'heure qui suit la plage d'intervention programmée pour les personnes bénéficiant d'une cotation 4. Ceci implique a minima la mise en place d'une astreinte. | La durée quotidienne de l'astreinte est estimée à 12h sur les 17h de la plage d'intervention; sont exclues les plages durant lesquelles il est moins fréquemment réalisé d'actes essentiels (9-12 et 14h30-17h30). Pour une équipe de 30 intervenants, le nombre d'astreintes est évalué à 2. La règle de rémunération dépend de la convention collective appliquée ou de dispositions plus avantageuses à décrire. Le total est multiplié par 365 jours sans distinction des jours semaine, dimanche et fériés. Le volume est proratisé selon le ratio nombre d'heures soumises à la cotation 4 sur nombre d'heures handicap. | Non fait | 0% |

| | | | | | | | |
|-----|--|--|-----|--|---|----------|----|
| 4.2 | Projet d'intervention | Au moins une fois par an, un bilan de l'intervention comportant notamment : implication et participation de la personne en situation de handicap; évolution de la situation de la personne en situation de handicap (préservation de son autonomie, amélioration de son état de santé...); écarts éventuels entre objectifs prévus et objectifs réalisés; suite donnée à l'intervention. | Oui | Le principe est énoncé dans l'agrément mais non sa forme. Les prescriptions du label sont précises sur la forme écrite et le contenu détaillé du bilan annuel, réalisé à domicile. | Même estimation que pour la VAD d'évaluation pour les nouveaux clients (cf. caractéristique 3.1) mais pour les clients présents depuis un an au moins. L'entretien téléphonique prévu entre deux bilans annuels est évalué dans la caractéristique 15 qui le prescrit. | Non fait | 0% |
| 5.1 | Sécurisation des prestations | Pour les interventions identifiées dans le contrat comme appartenant à la cotation 4 du niveau d'obligation du remplacement, le prestataire dispose de moyens techniques lui permettant d'être alerté immédiatement si un intervenant ne s'est pas rendu auprès d'une personne en situation de handicap pour effectuer la prestation. | Oui | Les moyens techniques ne sont pas imposés par l'agrément. Le label est plus contraignant. | Amortissement des coûts d'acquisition des logiciels et du matériel, frais de télécommunications associés et de formation des personnels. | Non fait | 0% |
| 6.1 | Adaptation des interventions au projet de vie | Afin de respecter au mieux les attentes des personnes en situation de handicap, le prestataire est en mesure de proposer des plages d'interventions de 6h à 23h, tous les jours de l'année. | Oui | L'agrément prévoit déjà l'intervention sept jours sur sept, dimanches et jours fériés. Le surcoût correspond au travail de nuit (plage de 3 heures par jour). | Les deux principales conventions mettent en avant un repos compensatoire de 5 ou 25% dès lors que le salarié est considéré comme travailleur de nuit. En outre, la convention des entreprises prévoit un repos compensatoire de 10% pour les salariés qui ne sont pas travailleurs de nuit mais interviennent occasionnellement dans des plages nocturnes. Seule cette dernière convention prévoit une majoration salariale en remplacement du repos compensatoire. Pour faciliter l'évaluation économique, le calcul tient compte du statut de travailleur de nuit et applique une majoration salariale en lieu et place du repos compensatoire. Le salaire horaire brut moyen retenu est celui des intervenants diplômés. | Non fait | 0% |
| 7.2 | Intervenants sélectionnés, formés et accompagnés | Le ratio du nombre d'intervenants diplômés sur le nombre total d'intervenants doit être au moins de 50% dans le service ou département des personnes en situation de handicap. <i>Ex. : si vous aviez 25% d'intervenants diplômés auprès de personnes handicapées avant l'entrée dans la démarche de labellisation, votre taux de réalisation de la caractéristique était de 50%; si vous aviez 50% de personnels diplômés, votre taux de réalisation était de 100%.</i> | Oui | L'agrément n'impose pas de seuil minimum d'intervenants diplômés. Le label oui, ce qui représente un surcoût. | L'évaluation repose sur la différence de rémunération brute entre un personnel non diplômé et un personnel diplômé de niveau V pour la moitié de l'effectif. | Non fait | 0% |
| 7.5 | Intervenants sélectionnés, formés et accompagnés | Pour le personnel non formé et/ ou non diplômé, l'organisme met en place un accompagnement régulier au cours des 6 premiers mois sous forme d'entretien avec un responsable (au moins 1 fois par semaine) et une première formation sur les spécificités des handicaps. | Oui | La formation est déjà incluse dans surcoût de la caractéristique 9.1. L'entretien hebdomadaire entre le cadre et le nouvel embauché est un surcoût par rapport à l'agrément. | Le temps de l'entretien est estimé à 30 minutes (préparation, réalisation) multiplié par 26 semaines soit une valorisation de 13h en temps payé non facturé pour l'intervenante (salaire horaire brut non diplômé) et temps de travail du responsable majorés du taux de cotisations patronales correspondant, multiplié par le nombre de nouveaux embauchés. | Non fait | 0% |

| | | | | | | | |
|------|---|---|-----|--|--|----------|----|
| 8.1 | Responsables compétents | Les responsables possèdent un diplôme au minimum de niveau 3 dans le secteur social et médico-social (DEES, AS, ...) ou sanitaire (IDE) complété : d'une formation sur les handicaps et/ou une expérience professionnelle de 2 ans minimum dans le secteur du handicap et d'une formation spécifique dans le domaine de la gestion des ressources humaines. | Oui | L'agrément exige un diplôme de niveau IV et le label un diplôme de niveau III. Il existe donc un coût imputable à l'exigence du label. La formation complémentaire exigée entre dans la caractéristique 9.1. | L'estimation est très délicate. Il est proposé de mesurer la différence entre le salaire brut moyen des IAD diplômés de niveau V et les managers directs en principe de niveau III, et d'appliquer la moitié de cette différence au nombre d'encadrant exigé par le label (1 pour 30 IAD). | Non fait | 0% |
| 9.1 | Formation continue sur les spécificités du handicap | Chaque personnel encadrant ou intervenant auprès de personnes en situation de handicap doit avoir suivi au minimum 6 jours de formation par cycle triennal (cycle de la labellisation) sur les spécificités liés aux handicaps. | Oui | Cette exigence de formation dédiée au handicap va au-delà des formations plus ordinairement proposées dans les services à la personne. | Le surcoût correspond à 6 jours de formation multiplié par le coût moyen TTC d'une journée et en ajoutant le produit de 42h de salaire horaire brut moyen pondéré par le nombre de salariés de chaque catégorie majoré par le taux de cotisations patronales correspondant. Le coût horaire tient compte d'un lissage sur les trois ans du cycle de labellisation. | Non fait | 0% |
| 10.1 | Temps d'échanges entre les intervenants | Le prestataire organise au moins 8 réunions annuelles avec l'ensemble des intervenants qui travaillent auprès des personnes en situation de handicap autour de différentes thématiques. Les thèmes abordés seront communiqués aux intervenants au préalable. | Oui | Ces réunions d'équipe ne sont pas prévues dans l'agrément. En outre, elles doivent porter sur le handicap et s'ajoutent donc aux éventuelles réunions d'équipes déjà en place mais non dédiées. | Réunion de deux heures avec un temps de préparation d'une heure. Le résultat est obtenu à partir de la multiplication par 16 du salaire horaire brut moyen pondéré (diplômé/non diplômé) des intervenantes à domicile majoré du taux de cotisations patronales correspondant et par le nombre d'intervenantes auprès de personnes en situation de handicap, et la multiplication par 24 du salaire horaire brut moyen du personnel d'encadrement et de direction et par le nombre de personnels d'encadrement et de direction dédiés aux personnes en situation de handicap. Taux de présence de 75% des intervenants. | Non fait | 0% |
| 10.2 | Temps d'échanges entre les intervenants | Des temps de réunion sont consacrés à l'analyse de la pratique (en intra ou en inter structures), animées par un spécialiste externe (psychologue, superviseur, travailleur social, ...) habilité à pratiquer cette discipline. | Oui | L'agrément incite au partage des bonnes pratiques mais ne prescrit pas la mise en place de groupes d'analyse des pratiques alors que le label l'impose. | La liberté est laissée aux services pour paramétrer leur groupe d'analyse des pratiques. Le coût total déclaré sera reporté dans la colonne G. Toutefois, la valorisation du dispositif mis en place par le PRL Handrôme Services soit : une réunion de deux heures tous les mois avec les personnels volontaires (ratio de 1/4 retenu), est calculé en colonne H en tenant compte de la rémunération d'un psychologue rémunéré à partir du salaire horaire brut moyen de direction et d'encadrement. | Non fait | 0% |

| | | | | | | | |
|------|----------------------------------|--|-----|--|--|----------|----|
| 13.1 | Maillage local handicap favorisé | Le prestataire agit localement en organisant et/ou en participant à au moins une manifestation départementale ou régionale annuelle traitant des questions de Handicaps (réunions, colloques, groupes de travail sur les Handicaps,...). | Oui | L'obligation d'organiser ou de participer à au moins un événement lié au handicap constitue un surcoût. | Elle est forfaitairement estimée à 4h de personnel d'encadrement et de direction dans la colonne H. Dans la colonne G apparaît le montant estimé par le service. | Non fait | 0% |
| 15.1 | Suivi régulier de la prestation | Le prestataire met en place un dispositif de suivi individualisé des prestations en lien avec la personne en situation de handicap, l'intervenant et les services administratifs du prestataire afin de savoir si la prestation délivrée correspond aux attentes de la personne. Ce suivi est assuré par un responsable au moyen d'une visite à domicile ou d'un entretien téléphonique. Il est réalisé à la fin de la première semaine d'intervention (équivalant à 5 jours) puis tous les trois mois durant la première année (avec au moins 2 visites au domicile), .../... | Oui | L'obligation de suivi de la prestation pour les nouveaux clients en situation de handicap excède l'obligation de bilan annuel prévue par l'agrément. | L'évaluation est faite en additionnant le coût de deux VAD (cf. caractéristique 3.1) et de trois entretiens téléphoniques estimés à 45 minutes chacun (15 minutes de préparation/rédaction et 30 minutes de dialogue) par un encadrant. Au total, ce sont 6,25 heures multipliées par le salaire horaire brut moyen du personnel d'encadrement et de direction majoré du taux de cotisations patronales correspondant et par le nombre de nouveaux clients dans l'année. | Non fait | 0% |
| 15.2 | Suivi régulier de la prestation | .../... puis tous les 6 mois les années suivantes avec au minimum de 1 visite au domicile. Cette fréquence peut être augmentée en fonction de l'évolution des besoins de la personne. | Oui | Ce contact entre deux évaluations constitue une obligation supérieure à celle de l'agrément. La visite à domicile de bilan annuel est considérée comme répondant à l'obligation de VAD évoquée dans cette caractéristique. | L'estimation est faite pour un entretien téléphonique et les temps de préparation et de rédaction, d'une durée de 45 minutes pour chaque client en situation de handicap (hors nouveaux clients inclus dans le 15.1). | Non fait | 0% |
| 18.1 | GLUPSH | Le prestataire constitue et réunit au moins 2 fois par an un Groupement Local d'Usagers et de Personnes en situation de Handicap (voire famille et/ou représentant légal) (GLUPSH) volontaires en présence du responsable de service, un cadre intermédiaire (responsable de secteur par exemple) et un membre du Pôle Ressources Local Handéo (lorsqu'il existe). | Oui | L'agrément ne prévoit pas la réunion des usagers. | L'évaluation est forfaitaire pour deux heures de réunion, avec une heure de préparation et un forfait pour les coûts annexes (boissons, etc.) de 2€ par client, deux fois par an, avec valorisation du temps de travail du personnel de direction et d'encadrement. | Non fait | 0% |
| 19.1 | Relation Handéo | Le prestataire est en contact avec le Pôle Ressources Local Handéo (s'il existe) ou Handéo national au minimum 1 fois tous les trimestres. | Oui | | Le périmètre des charges retenues sont celles relatives au temps de travail et aux déplacements liés aux contacts/réunions avec le pôle ressources local Handéo ou l'équipe du siège national de Handéo. | Non fait | 0% |

Annexe 5

Grille d'évaluation économique du coût brut et de l'impact net des caractéristiques handicap

| Réf. | Caractéristique du cahier des charges du label Cap'Handéo | Description de la nature du process à assurer | Surcoût par rapport à l'agrément (référence) | Motif de prise en compte ou non du surcoût éventuel par la commission tarification | Périmètre des charges retenues et éléments pris en compte dans la fonction de calcul par la commission de tarification | Estimation du coût de fonctionnement du label pour le service | | | | Estimation du surcoût lié la mise en œuvre du label | | | | |
|--------------------------|---|--|--|--|--|---|--|--|--|---|---|---------------------------------------|-------------------------------------|--|
| | | | | | | Charge totale brute | Amortissement sur le cycle de labellisation ou proratisation à l'activité handicap | Coût horaire rapporté à l'ensemble de l'activité | Coût horaire rapporté à la seule activité handicap | Charge totale brute | Amortissement sur le cycle de labellisation ou proratisation à l'ensemble | Surcoût horaire rapporté à l'ensemble | Surcoût horaire rapporté à la seule | |
| 1.1 | Accueil adapté | L'accueil téléphonique du public est adapté à la personne en situation de handicap et assuré au minimum 5 jours sur 7 sur une plage horaire de 7 heures minimum. | Non | \$6 agrément | | | | | | | | | | |
| 1.2 | Accueil adapté | Lorsque la personne en situation de handicap communique avec le prestataire par courriel ou par l'intermédiaire du site internet, le service lui envoie un accusé réception dans la demi-journée ouvrée par le même canal de communication. | Non | Il s'agit d'un simple accusé de réception sans contrainte liée au week-end et sans traitement au fond immédiat. | | | | | | | | | | |
| 1.3 | Accueil adapté | En cas d'appel pendant les horaires d'ouverture, pour une intervention dans un court délai (dans la journée ou dans la semaine), le prestataire confirme immédiatement sa possibilité d'intervenir dans le délais ou ré-adresse vers un autre prestataire. | Non | \$8 agrément | | | | | | | | | | |
| 1.4 | Accueil adapté | En dehors des horaires d'ouverture, le prestataire met en place une astreinte téléphonique ou un répondeur renvoyant vers un autre service en capacité de répondre à l'appel. | Non | \$42 agrément | | | | | | | | | | |
| 1.5 | Accueil adapté | Les personnes en charge de l'accueil (téléphonique ou physique) ont suivi une formation basée sur la relation avec la personne en situation de handicap. Le prestataire adapte ces formations selon les prestations proposées et les handicaps pris en charge. | Oui | Ces deux jours ne sont pas inclus dans l'obligation de formation de 6 jours par cycle de 3 ans prévue à la caractéristique 9.1. | Nombre de personnes en charge de l'accueil multiplié par le prix de deux jours de formation et 14 fois le salaire horaire brut moyen majoré du taux moyen de cotisations patronales correspondant aux personnels administratifs et d'accueil du service. Au minimum, il est tenu compte de deux personnes à former pour assurer la continuité du service durant toute l'année. L'évaluation ne tient pas compte d'un éventuel turn over sur trois ans. | - € | - € | #DIV/0! | #DIV/0! | - € | - € | #DIV/0! | #DIV/0! | |
| 1.6 | Accueil adapté | Les personnes formées sont tutorées (intervention en « double » par exemple) durant 2 semaines ; les compétences acquises sont validées à partir d'une grille d'évaluation. | Oui | Le tutorat n'est pas imposé par l'agrément. Il l'est par le label. Cette charge est à 100% pour tous les services la première année, puis en fonction des recrutements sur la fonction accueil par la suite. | 70h de tutorat multiplié par le salaire horaire brut moyen majoré du taux de cotisations patronales correspondant aux personnels administratifs et d'accueil du service et par le nombre d'ETP de personnels en charge de l'accueil divisé par deux (1 tuteur pour deux temps plein). Le coût est lissé sur trois ans, durée du cycle de labellisation, dans la colonne H. Il n'est pas tenu compte d'un éventuel turn over. | - € | - € | #DIV/0! | #DIV/0! | - € | - € | #DIV/0! | #DIV/0! | |
| 1.7 | Accueil adapté | Les lieux d'accueil sont adaptés pour permettre de recevoir les personnes en situation de handicap, ou le prestataire est en capacité de proposer une solution alternative adaptée à chaque type de handicap. | Non | \$5 agrément | | | | | | | | | | |
| 1. Accueil adapté | | | | | | - € | - € | #DIV/0! | #DIV/0! | - € | - € | #DIV/0! | #DIV/0! | |

| | | | | | | | | | | | | | |
|---|-----------------------------------|--|-----|---|--|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| 2.1 | Supports de communication adaptés | Le prestataire met à la disposition des personnes en situation de handicap un livret d'accueil [...] accessible au minimum sous forme écrite, audio et simplifiée. | Oui | Le livret d'accueil est à adapter aux spécificités du handicap. | Sont pris en compte les charges liées à l'adaptation du livret, sa conception et sa production. Le coût est lissé sur les trois années du cycle de labellisation. | - € | - € | #DIV/0! | #DIV/0! | - € | - € | #DIV/0! | #DIV/0! |
| 2.2 | Supports de communication adaptés | Le prestataire met à la disposition des personnes en situation de handicap [...] un questionnaire d'enquête de satisfaction accessible au minimum sous forme écrite, audio et simplifiée. | Oui | Le questionnaire de satisfaction est à adapter aux spécificités du handicap. | Sont pris en compte les charges liées à l'adaptation du questionnaire, sa conception et sa production. Sont exclues les charges liées à son traitement et à son analyse car elles relèvent du périmètre de l'agrément S47. Le coût est lissé sur les trois années du cycle de labellisation. | - € | - € | #DIV/0! | #DIV/0! | - € | - € | #DIV/0! | #DIV/0! |
| 2.3 | Supports de communication adaptés | La doctrine du comité de suivi du label a élargi l'interprétation du texte du référentiel de labellisation en étendant l'exigence d'adaptation à tous supports d'information et de communication. | Oui | Les autres supports d'information et de communication sont adaptés (web, plaquettes, etc.). | Sont pris en compte les charges d'adaptation, de mise en accessibilité et de réalisation des autres supports adaptés d'information et de communication. | - € | - € | #DIV/0! | #DIV/0! | - € | - € | #DIV/0! | #DIV/0! |
| 2.4 | Supports de communication adaptés | Le prestataire met à la disposition des personnes en situation de handicap un livret d'accueil et un questionnaire d'enquête de satisfaction accessibles au minimum sous forme écrite, audio et simplifiée. | Oui | Le livret d'accueil et le questionnaire de satisfaction sont à adapter aux spécificités du handicap. Cela implique une implication interne forte. | Sont pris en compte les charges liées au temps de travail consacré en interne à la rédaction des contenus ainsi qu'aux éventuels démarches administratives liées à la modification du livret d'accueil. Le temps est valorisé au coût moyen pondéré des rémunérations brutes horaires chargées du management direct et des personnes administratifs cadres. | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! |
| 2. Supports de communication adaptés | | | | | | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! |
| 3.1 | Evaluation méthodique des besoins | Le prestataire identifie les besoins de la personne en situation de handicap lors d'une visite à domicile en présence de ce dernier. | Oui | Si l'agrément impose l'obligation de recueillir les besoins de la personne et d'adapter le projet d'intervention à ces besoins, il n'impose aucune modalité particulière pour ce recueil. Le label impose une visite à domicile obligatoire pour tout nouveau client. | Le temps de travail à prendre en compte est forfaitairement retenu à : - 30 minutes de préparation de la visite, - 1 heure sur site, - 30 minutes de déplacement AR. Le temps de rédaction du bilan est pris en compte dans la caractéristique 4. Ces deux heures sont multipliées par le salaire horaire brut majoré du taux de cotisations patronales moyen pour le personnel de management direct des équipes et par le nombre de nouveaux clients dans une année. | - € | | #DIV/0! | #DIV/0! | - € | - € | #DIV/0! | #DIV/0! |
| 3.2 | Evaluation méthodique des besoins | Le recueil de ses souhaits prend en compte les éléments liés : aux capacités de la personne en situation de handicap, au niveau d'autonomie, au contexte et à son environnement (familles, cohabitant, lieu d'habitation, ...), à l'organisation de la prestation (horaires, modalités,...) en fonction des « habitudes de vie » et des obligations scolaires et/ou professionnelles des personnes en situation de handicap, à la coordination avec les autres intervenants à domicile. Le prestataire indique également à l'occasion de cette évaluation la personne du service à contacter en cas d'urgence (ex. : en cas de « crise » de la personne en situation de handicap). | Non | \$8 à \$11 agrément | | | | | | | | | |
| 3.3 | Evaluation méthodique des besoins | Le contrat précise notamment le niveau d'obligation du remplacement d'un intervenant absent ou empêché, établi en accord avec la personne en situation de handicap. | Oui | La modification du contenu du contrat implique une sécurisation juridique. | Le coût de la prestation de conseil éventuel ou de l'analyse juridique réalisée en interne est pris en compte. | - € | - € | #DIV/0! | #DIV/0! | - € | - € | #DIV/0! | #DIV/0! |
| 3.4 | Evaluation méthodique des besoins | En cas d'indisponibilité non prévue de l'intervenant (accident, maladie, etc.), le prestataire, dès qu'il dispose de l'information, avertit la personne en situation de handicap. | Non | \$39 à \$42 agrément | | | | | | | | | |
| 3.5 | Evaluation méthodique des besoins | En cas d'indisponibilité non prévue de l'intervenant (accident, maladie, etc.), le prestataire, dès qu'il dispose de l'information, [...] organise le remplacement dans le délai prévu selon les conditions indiquées dans le contrat et ses éventuels avenants. | Oui | Prescription du label conforme à l'esprit de l'agrément (\$41) mais le surcoût provient de l'obligation d'un remplacement effectif dans l'heure qui suit la plage d'intervention programmée pour les personnes bénéficiant d'une cotation 4. Ceci implique a minima la mise en place d'une astreinte. | La durée quotidienne de l'astreinte est estimée à 12h sur les 17h de la plage d'intervention; sont exclues les plages durant lesquelles il est moins fréquemment réalisé d'actes essentiels (9-12 et 14h30-17h30). Pour une équipe de 30 intervenants, le nombre d'astreintes est évalué à 2. La règle de rémunération dépend de la convention collective appliquée ou de dispositions plus avantageuses à décrire. Le total est multiplié par 365 jours. Le volume est proratisé selon le ratio nombre d'heures soumises à la cotation 4 sur nombre d'heures handicap. | #DIV/0! | | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | - € | #DIV/0! | #DIV/0! |
| 3. Evaluation méthodique des besoins | | | | | | #DIV/0! | - € | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | - € | #DIV/0! | #DIV/0! |

| | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|--|-----|--|--|------------|------------|----------------|----------------|------------|------------|----------------|----------------|
| 4.1 | Projet d'intervention | Au terme de l'évaluation initiale, un projet d'intervention écrit est établi comportant : objectifs de l'intervention, moyens nécessaires à l'atteinte des objectifs, organisation des interventions (étapes et actions prévues par rapport à la spécificité du handicap). Ce document est annexé au contrat. | Non | \$9 agrément | | | | | | | | | |
| 4.2 | Projet d'intervention | Au moins une fois par an, un bilan de l'intervention comportant notamment : implication et participation de la personne en situation de handicap; évolution de la situation de la personne en situation de handicap (préservation de son autonomie, amélioration de son état de santé...); écarts éventuels entre objectifs prévus et objectifs réalisés; suite donnée à l'intervention. | Oui | Le principe est énoncé dans l'agrément mais non sa forme. Les prescriptions du label sont précises sur la forme écrite et le contenu détaillé du bilan annuel, réalisé à domicile. | Même estimation que pour la VAD d'évaluation pour les nouveaux clients (cf. caractéristique 3.1) mais pour les clients présents depuis un an au moins. L'entretien téléphonique prévu entre deux bilans annuels est évalué dans la caractéristique 15 qui le prescrit. | - € | | #DIV/0! | #DIV/0! | - € | - € | #DIV/0! | #DIV/0! |
| 4.3 | Projet d'intervention | Les modalités d'élaboration du projet d'intervention et d'accompagnement sont décrites dans une procédure (professionnels concernés, éventuels partenaires sollicités, implication de la personne en situation de handicap, méthode de rédaction et suivi du projet, outil de liaison, calendrier...). | Non | La commission a estimé que ce temps n'était pas imputable au label mais conforme au temps normalement consacré aux processus de gestion. | | | | | | | | | |
| 4. Projet d'intervention | | | | | | - € | - € | #DIV/0! | #DIV/0! | - € | - € | #DIV/0! | #DIV/0! |
| 5.1 | Sécurisation des prestations | Pour les interventions identifiées dans le contrat comme appartenant à la cotation 4 du niveau d'obligation du remplacement, le prestataire dispose de moyens techniques lui permettant d'être alerté immédiatement si un intervenant ne s'est pas rendu auprès d'une personne en situation de handicap pour effectuer la prestation. | Oui | Les moyens techniques ne sont pas imposés par l'agrément. Le label est plus contraignant. | Amortissement des coûts d'acquisition des logiciels et du matériel, frais de télécommunications associés et de formation des personnels. Dans la colonne G figure la donnée renseignée par le service. Dans la colonne H figure le même montant si le coût indiqué correspond au périmètre d'activité handicap, ou une somme proratisée à l'activité handicap dans le cas contraire. | - € | - € | #DIV/0! | #DIV/0! | - € | - € | #DIV/0! | #DIV/0! |
| 5. Sécurisation des prestations | | | | | | - € | - € | #DIV/0! | #DIV/0! | - € | - € | #DIV/0! | #DIV/0! |
| 6.1 | Adaptation des interventions au projet de vie | Afin de respecter au mieux les attentes des personnes en situation de handicap, le prestataire est en mesure de proposer des plages d'interventions de 6h à 23h, tous les jours de l'année. | Oui | L'agrément prévoit déjà l'intervention sept jours sur sept, dimanches et jours fériés. Le surcoût correspond au travail de nuit (plage de 3 heures par jour). | Les deux principales conventions mettent en avant un repos compensatoire de 5 ou 25% dès lors que le salarié est considéré comme travailleur de nuit. En outre, la convention des entreprises prévoit un repos compensatoire de 10% pour les salariés qui ne sont pas travailleurs de nuit mais interviennent occasionnellement dans des plages nocturnes. Seule cette dernière convention prévoit une majoration salariale en remplacement du repos compensatoire. Pour faciliter l'évaluation économique, le calcul ne tient pas compte du statut de travailleur de nuit et applique une majoration salariale en lieu et place du repos compensatoire. Le salaire horaire brut moyen retenu est celui des intervenants diplômés. Le total est divisé par 3 pour tenir compte du fait que seules 3 heures sur les 9 de la plage de nuit sont imposées par le label (colonne H). | - € | - € | #DIV/0! | #DIV/0! | - € | - € | #DIV/0! | #DIV/0! |
| 6.2 | Adaptation des interventions au projet de vie | Sur l'ensemble de la plage d'intervention, une personne en situation de handicap doit pouvoir contacter un cadre du service, via un numéro de téléphone qui lui est fourni. | Non | \$42 agrément | | | | | | | | | |
| 6.3 | Adaptation des interventions au projet de vie | Cette amplitude horaire d'intervention est indiquée sur tous les supports d'information à disposition de la personne en situation de handicap. | Non | \$7 agrément et inclus dans caractéristique 2 | | | | | | | | | |
| 6. Adaptation des interventions au projet de vie | | | | | | - € | - € | #DIV/0! | #DIV/0! | - € | - € | #DIV/0! | #DIV/0! |

| | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|-----|--|--|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| 7.1 | Intervenants sélectionnés, formés et accompagnés | Les intervenants possèdent, ou sont en cours d'obtention via la Validation des Acquis d'Expérience (VAE) notamment, d'un diplôme de niveau 5 au minimum (DEAP, DEAVS, AMP, ...) dans le secteur social, médico-social ou sanitaire. | Non | \$30 agrément | | | | | | | | | |
| 7.2 | Intervenants sélectionnés, formés et accompagnés | Le ratio du nombre d'intervenants diplômés sur le nombre total d'intervenants doit être au moins de 50% dans le service ou département des personnes en situation de handicap. | Oui | L'agrément n'impose pas de seuil minimum d'intervenants diplômés. Le label oui, ce qui représente un surcoût. | L'évaluation repose sur la différence de rémunération brute entre un personnel non diplômé et un personnel diplômé de niveau V pour la moitié de l'effectif. Seule la moitié de ce montant est retenu comme lié au label car le taux de 25% d'intervenants diplômés est le plus couramment admis dans les SAP; le résultat pris en compte apparaît en colonne H. | - € | - € | #DIV/0! | #DIV/0! | - € | - € | #DIV/0! | #DIV/0! |
| 7.3 | Intervenants sélectionnés, formés et accompagnés | Pour tous les recrutements (internes ou externes), quelle que soit la nature du handicap prise en charge, un premier entretien est réalisé afin de sensibiliser les candidats à leur future mission et de collecter leurs premières impressions. | Non | \$31 agrément | | | | | | | | | |
| 7.4 | Intervenants sélectionnés, formés et accompagnés | Les personnes embauchées, outre les conditions de certifications et de formations professionnelles prévues dans la réglementation de l'agrément qualité, doivent avoir suivi un dispositif d'adaptation en fonction des différents handicaps accompagnés. Ce dispositif comporte notamment des formations spécifiques à chaque type de handicaps concernés (hors domaine médical) et des formations tutorées (intervention en « double », par exemples) ; avec validation des compétences acquises. | Non | La formation est déjà incluse dans surcoût de la caractéristique 9.1. | | | | | | | | | |
| 7.5 | Intervenants sélectionnés, formés et accompagnés | Pour le personnel non formé et/ou non diplômé, l'organisme met en place un accompagnement régulier au cours des 6 premiers mois sous forme d'entretien avec un responsable (au moins 1 fois par semaine) et une première formation sur les spécificités des handicaps. | Oui | La formation est déjà incluse dans surcoût de la caractéristique 9.1. L'entretien hebdomadaire entre le cadre et le nouvel embauché est un surcoût par rapport à l'agrément. | Le temps de l'entretien est estimé à 30 minutes (préparation, réalisation) multiplié par 26 semaines soit une valorisation de 13h en temps payé non facturé pour l'intervenante (salaire horaire brut non diplômé) et temps de travail du responsable majorés du taux de cotisations patronales correspondant, multiplié par le nombre de nouveaux embauchés. | #DIV/0! | | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | - € | #DIV/0! | #DIV/0! |
| 7. Intervenants sélectionnés, formés et accompagnés | | | | | | #DIV/0! | - € | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | - € | #DIV/0! | #DIV/0! |
| 8.1 | Responsables compétents | Les responsables possèdent un diplôme au minimum de niveau 3 dans le secteur social et médico-social (DEES, AS, ...) ou sanitaire (IDE) complété : d'une formation sur les handicaps et/ou une expérience professionnelle de 2 ans minimum dans le secteur du handicap et d'une formation spécifique dans le domaine de la gestion des ressources humaines. | Oui | L'agrément exige un diplôme de niveau IV et le label un diplôme de niveau III. Il existe donc un coût imputable à l'exigence du label. La formation complémentaire exigée entre dans la caractéristique 9.1. | L'estimation est très délicate. Il est proposé de mesurer la différence entre le salaire brut moyen des IAD diplômés de niveau V et le personnel de management direct, en principe de niveau III. La moitié de cette différence est multipliée par le nombre d'encadrants auprès de PSH imposé par le label (1 pour 30 intervenants). | - € | | #DIV/0! | #DIV/0! | - € | - € | #DIV/0! | #DIV/0! |
| 8.2 | Responsables compétents | Le prestataire dispose d'au moins un responsable pour 30 intervenants maximum dans le secteur du handicap. | Non | Cette caractéristique n'a jamais présenté de difficulté dans les services audités, s'agissant d'un taux rapporté aux intervenants auprès de personnes en situation de handicap. | | | | | | | | | |
| 8. Responsables compétents | | | | | | - € | | #DIV/0! | #DIV/0! | - € | | #DIV/0! | #DIV/0! |
| 9.1 | Formation continue sur les spécificités du handicap | Chaque personnel encadrant ou intervenant auprès de personnes en situation de handicap doit avoir suivi au minimum 6 jours de formation par cycle triennal (cycle de la labellisation) sur les spécificités liés aux handicaps. | Oui | Cette exigence de formation dédiée au handicap va au-delà des formations plus ordinairement proposées dans les services à la personne. | Le surcoût correspond à 6 jours de formation multiplié par le coût moyen TTC d'une journée et en ajoutant le produit de 42h de salaire horaire brut moyen pondéré par le nombre de salariés de chaque catégorie (IAD et management) majoré par le taux de cotisations patronales correspondant. Le coût horaire tient compte d'un lissage sur les trois ans du cycle de labellisation. | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! |
| 9.2 | Formation continue sur les spécificités du handicap | A la suite du contrôle de la prestation prévue à la caractéristique 15, un bilan des acquis de formation est réalisé et formalisé. Ce bilan est étudié lors de l'entretien individuel annuel. | Non | Simple prescriptions visant à guider l'entretien annuel. | | | | | | | | | |
| 9. Formation continue sur les spécificités du handicap | | | | | | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! |

| | | | | | | | | | | | | | |
|---|--|--|-----|---|--|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| 10.1 | Temps d'échanges entre les intervenants | Le prestataire organise au moins 8 réunions annuelles avec l'ensemble des intervenants qui travaillent auprès des personnes en situation de handicap autour de différentes thématiques. Les thèmes abordés seront communiqués aux intervenants au préalable. | Oui | Ces réunions d'équipe ne sont pas prévues dans l'agrément. En outre, elles doivent porter sur le handicap et s'ajoutent donc aux éventuelles réunions d'équipes déjà en place mais non dédiées. | Réunion de deux heures avec un temps de préparation d'une heure. Le résultat est obtenu à partir de la multiplication par 16 du salaire horaire brut moyen pondéré (diplômé/non diplômé) des intervenantes à domicile majoré du taux de cotisations patronales correspondant et par le nombre d'intervenantes auprès de personnes en situation de handicap, et la multiplication par 24 du salaire horaire brut moyen du personnel d'encadrement et de direction et par le nombre de personnels d'encadrement et de direction dédiés aux personnes en situation de handicap. Taux de présence de 75% des intervenants. | #DIV/0! | | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | - € | #DIV/0! | #DIV/0! |
| 10.2 | Temps d'échanges entre les intervenants | Des temps de réunion sont consacrés à l'analyse de la pratique (en intra ou en inter structures), animées par un spécialiste externe (psychologue, superviseur, travailleur social, ...) habilité à pratiquer cette discipline. | Oui | L'agrément incite au partage des bonnes pratiques mais ne prescrit pas la mise en place de groupes d'analyse des pratiques alors que le label l'impose. | La liberté est laissée aux services pour paramétrer leur groupe d'analyse des pratiques. Le coût total déclaré sera reporté dans la colonne G. Toutefois, la valorisation du dispositif mis en place par le PRL Handrôme Services soit : une réunion de deux heures tous les mois avec les personnels volontaires (ratio de 1/4 retenu), est calculé en colonne H en tenant compte de la rémunération d'un psychologue rémunéré à partir du salaire horaire brut moyen de direction et d'encadrement. | - € | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | - € | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! |
| 10.3 | Temps d'échanges entre les intervenants | Afin de préparer ces réunions un registre d'échanges est mis à disposition des intervenants sur lequel sont notés des éventuels dysfonctionnements observés au cours des interventions ou toutes les « bonnes pratiques » à partager. | Non | | | | | | | | | | |
| 10. Temps d'échanges entre les intervenants | | | | | | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! |
| 11.1 | Evaluation des risques professionnels | Le prestataire sensibilise les intervenants sur l'évaluation des risques existants lors des interventions, en leur remettant des fiches techniques propres à chaque type de handicap accompagné (fiches conseils, fiches de procédure, protocole de vigilance,...). | Non | Cette prescription s'inscrit dans les obligations de prévention des risques professionnels. | | | | | | | | | |
| 11. Evaluation des risques professionnels | | | | | | - € | - € | - € | - € | - € | - € | - € | - € |
| 12.1 | Contexte social et médico-social | Le prestataire établit une convention de partenariat avec les organismes du secteur liés aux handicaps (notamment via le Pôle Ressources Local Handéo (lorsqu'il existe). Cette convention peut concerner de l'aide et du conseil, de la formation, de l'animation de réunion, la mise à disposition de locaux équipés pour l'accueil de certains handicaps (cf. caractéristique 1 – accueil physique), etc. Dans le cas où les acteurs locaux refusent de signer une telle convention, le prestataire doit fournir la preuve de sa demande. | Non | Il s'agit d'actions à conduire indépendamment du label. | | | | | | | | | |
| 12. Contexte social et médico-social | | | | | | - € | - € | - € | - € | - € | - € | - € | - € |
| 13.1 | Maillage local handicap favorisé | Le prestataire agit localement en organisant et/ou en participant à au moins une manifestation départementale ou régionale annuelle traitant des questions de Handicaps (réunions, colloques, groupes de travail sur les Handicaps,...). | Oui | L'obligation d'organiser ou de participer à au moins un événement lié au handicap constitue un surcoût. | Elle est forfaitairement estimée à 4h de personnel de management et administratif cadre pondéré. | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! |
| 13. Maillage local handicap favorisé | | | | | | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! |
| 14.1 | Coordination entre prestataires labellisés | Le prestataire met à disposition, au domicile de la personne en situation de handicap, un outil de liaison. | Non | \$20 agrément | | | | | | | | | |
| 14. Coordination entre prestataires labellisés | | | | | | | | | | | | | |

| | | | | | | | | | | | | | |
|---|--------------------------------------|--|-----|--|---|-------------------|-----------------|----------------|----------------|-------------------|-----------------|----------------|----------------|
| 15.1 | Suivi régulier de la prestation | Le prestataire met en place un dispositif de suivi individualisé des prestations en lien avec la personne en situation de handicap, l'intervenant et les services administratifs du prestataire afin de savoir si la prestation délivrée correspond aux attentes de la personne. Ce suivi est assuré par un responsable au moyen d'une visite à domicile ou d'un entretien téléphonique. Il est réalisé à la fin de la première semaine d'intervention (équivalent à 5 jours) puis tous les trois mois durant la première année (avec au moins 2 visites au domicile), .../... | Oui | L'obligation de suivi de la prestation pour les nouveaux clients en situation de handicap excède l'obligation de bilan annuel prévue par l'agrément. | L'évaluation est faite en additionnant le coût de deux VAD (cf. caractéristique 3.1) et de trois entretiens téléphoniques estimés à 45 minutes chacun (15 minutes de préparation/rédaction et 30 minutes de dialogue) par un encadrant. Au total, ce sont 6,25 heures multipliées par le salaire horaire brut moyen du personnel de management direct majoré du taux de cotisations patronales correspondant et par le nombre de nouveaux clients dans l'année. | - € | | #DIV/0! | #DIV/0! | - € | - € | #DIV/0! | #DIV/0! |
| 15.2 | Suivi régulier de la prestation | .../... puis tous les 6 mois les années suivantes avec au minimum de 1 visite au domicile. Cette fréquence peut être augmentée en fonction de l'évolution des besoins de la personne. | Oui | Ce contact entre deux évaluations constitue une obligation supérieure à celle de l'agrément. La visite à domicile de bilan annuel est considérée comme répondant à l'obligation de VAD évoquée dans cette caractéristique. | L'estimation est faite pour un entretien téléphonique et les temps de préparation et de rédaction, d'une durée de 45 minutes pour chaque client en situation de handicap (hors nouveaux clients inclus dans le 15.1). | - € | | #DIV/0! | #DIV/0! | - € | - € | #DIV/0! | #DIV/0! |
| 15.3 | Suivi régulier de la prestation | Les remarques formulées à l'occasion de ces contrôles font l'objet si nécessaire d'un plan d'action en identifiant les parties prenantes. La vérification de l'efficacité des actions correctives est alors réalisée au moins 1 fois par mois par un responsable. | Non | Inclus dans le contrôle interne ordinaire. | | | | | | | | | |
| 15. Suivi régulier de la prestation | | | | | | - € | - € | #DIV/0! | #DIV/0! | - € | - € | #DIV/0! | #DIV/0! |
| 16.1 | Traitement efficace des réclamations | Suite à la réception d'une réclamation (par téléphone, courrier, courriel), le prestataire accuse réception sous 24 heures ouvrées par le même canal de communication. Le prestataire apporte ensuite une réponse effective dans les 7 jours ouvrés par courrier ou courriel. Une analyse des réclamations est réalisée au moins une fois par an, afin d'en identifier la récurrence et les actions correctives à mettre en oeuvre. | Non | Préconisation conforme aux pratiques de management de la qualité. | | | | | | | | | |
| 16. Traitement efficace des réclamations | | | | | | - € | - € | #DIV/0! | #DIV/0! | - € | - € | #DIV/0! | #DIV/0! |
| 17.1 | Satisfaction | Afin d'évaluer le niveau de qualité de ses prestations, le prestataire réalise au minimum une fois par an un bilan de satisfaction auprès de l'ensemble de ses clients en situation de handicap. | Non | \$47 agrément | | | | | | | | | |
| 17. Satisfaction | | | | | | - € | - € | - € | - € | - € | - € | - € | - € |
| 18.1 | GLUPSH | Le prestataire constitue et réunit au moins 2 fois par an un Groupement Local d'Usagers et de Personnes en situation de Handicap (voire famille et/ou représentant légal) (GLUPSH) volontaires en présence du responsable de service, un cadre intermédiaire (responsable de secteur par exemple) et un membre du Pôle Ressources Local Handéo (lorsqu'il existe). | Oui | L'agrément ne prévoit pas la réunion des usagers. | L'évaluation est forfaitaire pour deux heures de réunion, avec une heure de préparation et un forfait pour les coûts annexes (boissons, etc.) de 2€ par client, deux fois par an, avec valorisation du temps de travail du personnel de direction et d'encadrement. | - € | | #DIV/0! | #DIV/0! | - € | - € | #DIV/0! | #DIV/0! |
| 18. GLUPSH | | | | | | - € | - € | #DIV/0! | #DIV/0! | - € | - € | #DIV/0! | #DIV/0! |
| 19.1 | Relation Handéo | Le prestataire est en contact avec le Pôle Ressources Local Handéo (s'il existe) ou Handéo national au minimum 1 fois tous les trimestres. | Oui | | Le périmètre des charges retenues sont celles relatives au temps de travail et aux déplacements liés aux contacts/réunions avec le pôle ressources local Handéo ou l'équipe du siège national de Handéo. | #DIV/0! | | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | - € | #DIV/0! | #DIV/0! |
| 19. Relation Handéo | | | | | | #DIV/0! | - € | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | - € | #DIV/0! | #DIV/0! |
| 20.1 | Recours en cas de difficultés | En cas de difficultés liée au non respect de critères figurant dans le référentiel, entre le prestataire et la personne en situation de handicap, le numéro d'appel Handéo national est mis à la disposition des 2 parties et affiché en agence. | Non | | | | | | | | | | |
| 20. Recours en cas de difficultés | | | | | | | | | | | | | |
| 21.1 | Mise en œuvre du label | Coûts hors référentiel mais induits par sa mise en œuvre. | Oui | | Le périmètre des charges retenues sont celles liées au temps passé en interne pour la rédaction des outils, procédures et réunions pour l'organisation du service, et au coût d'éventuelles prestations de service (conseil, etc.). | 2 200,00 € | 733,33 € | #DIV/0! | #DIV/0! | 2 200,00 € | 733,33 € | #DIV/0! | #DIV/0! |
| 21. Mise en œuvre du label | | | | | | 2 200,00 € | 733,33 € | #DIV/0! | #DIV/0! | 2 200,00 € | 733,33 € | #DIV/0! | #DIV/0! |
| TOTAL DES COUTS IMPUTABLES AU LABEL CAP'HANDEO | | | | | | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! |

Annexe 6

Enquête flash sur le prix de vente de l'heure de SAP



CONSULTATION FLASH DES SERVICES LABELISES CAP'HANDEO Dans le cadre de l'enquête du Groupe Tarification



Le groupe de travail « tarification » a besoin d'une estimation du reste à charge des personnes en situation de handicap **pour renforcer son argumentation concernant le coût du label Cap'Handéo.**



Merci de prendre quelques minutes de votre temps pour répondre (de façon anonyme si vous le souhaitez) à ces questions et de nous remettre ce document avant la fin de cette journée.

1. Quel est le montant horaire de la prise en charge du Conseil Général au titre de la PCH pour votre service ?

.....

2. Quel est votre prix de vente (TTC) pour faire une « toilette » auprès de personnes en situation de handicap :

a. Heure en semaine :

b. Heure les dimanches et jours fériés :

c. Heure de nuit :

3. Dans ce prix, incluez-vous les frais de déplacements des salariés ?

.....

Si non, quel montant supplémentaire facturez-vous ?

NOM DE LA STRUCTURE



handéo

Membres fondateurs & associés



Fédération des APAJH
au service de la personne en situation de handicap



mutuelle
intégrance
L'esprit de solidarité



UNAFTC



Unapei



trisoémie
FRANCE

afsep
association française des sclérosés en plaques



14, rue de la Tombe Issoire • 75 014 Paris

Tél. : 01 43 12 19 29 • Fax : 01 43 12 52 96

contact@handeo.fr • www.handeo.fr

Retrouvez-nous également sur

