



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.

Résumé

Le groupe de travail "tarification" a réuni 9 représentants des services labellisés pendant un an pour évaluer le coût de mise en œuvre d'une prestation d'aide à domicile répondant aux attentes et aux besoins des personnes handicapées, en prenant comme référence les exigences du label Cap'Handéo.

A partir d'une enquête adressée à tous les services labellisés en décembre 2012, l'étude menée montre que le coût brut d'adaptation de la prestation aux *caractéristiques handicap* est en moyenne compris entre 3 € et 5 € par heure facturée aux personnes handicapées. L'impact net sur le coût de revient varie en moyenne de 1,50 € à 3,50 €, selon le degré d'adaptation du service aux spécificités du handicap avant sa labellisation Cap'Handéo.

Le coût de la prestation, en tenant compte du coût de l'agrément et des *caractéristiques handicap*, oscille entre 22,40 € et 24,40 €.

Remerciements

A l'occasion de la publication de cette étude coordonnée par G. Quercy et P. Rothkegel, Handéo remercie les neufs¹ dirigeants et responsables de service qui ont participé aux travaux du groupe "tarification" et qui, par leur expérience de la gestion des services et leur expertise, ont permis de construire l'enquête et contribué à l'analyse de ses résultats.

Handéo remercie également les équipes des 38 services labellisés qui ont pris le temps de bien comprendre la démarche et ont répondu à l'enquête ; sans leurs précieuses données, il n'aurait pas été possible de conduire ces travaux.

Handéo remercie aussi Marie-Eve JOËL (Professeure d'économie de la santé) pour son amicale (mais néanmoins « vivifiante ») relecture finale de ce rapport : ses critiques constructives mais surtout ses suggestions en terme de prolongements possibles nous ont permis de mieux affûter encore les problématiques émergeant en conclusion de l'étude.

Enfin, Handéo remercie tous ceux qui, de manière formelle ou informelle, ont contribué à la réalisation de ce rapport.

¹ Patrick AGATI, Directeur général, Arcade Assistance (13), Sandrine CHAIX, Présidente, AAPPUI (38), Christophe CHARLES, Directeur général 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), Frank NATAF, Directeur général, ADVITAM Europe, Cathy PRUVOT, Directrice, Liez on (59)

Sommaire

Résumé	3
Remerciements	3
1 - Pourquoi une étude sur le coût des adaptations de la prestation d'aide à domicile aux handicaps ?	6
2 - Méthodologie.....	7
2-1 Vingt-trois critères présentant des exigences supérieures à celles de l'agrément et évaluables financièrement.....	7
2-2 La distinction du coût brut et de l'impact net des caractéristiques handicap	8
2-3 L'heure facturée aux personnes handicapées comme unité de mesure	9
2-4 Une estimation jugée conforme à la réalité par les gestionnaires.....	9
3 - Le profil des services	10
3-1 Les données de 34 services analysées	10
3-2 Un volume d'activité et une répartition hétérogènes handicap/autres publics	10
3-3 Une majorité de services agréés relevant de la convention collective nationale des entreprises de service à la personne, intervenant en milieu urbain et soumise au tarif national de la PCH	11
4- Le coût brut des caractéristiques handicap et l'impact net pour les services labellisés	12
4-1 Un accueil adapté et préparé à l'écoute des personnes en situation de handicap	12
4-2 Des supports de communication adaptés aux différents types de handicap.....	14
4-3 Une évaluation méthodique des besoins permettant de répondre aux attentes des personnes en situation de handicap.....	15
4-4 Un bilan annuel du projet d'intervention.....	18
4-5 La sécurisation des prestations : remplacement et continuité de service	20
4-6 Une adaptation des interventions au projet de vie de la personne : le travail de nuit	21
4-7 Des intervenants sélectionnés, formés et accompagnés.....	22
4-8 Des responsables compétents en matière de handicap	24
4-9 Une formation continue du personnel sur les spécificités liées au handicap	26
4-10 Des temps d'échanges entre les intervenants	27
4-11 Un maillage local handicap favorisé.....	29

4-12 Un suivi régulier de la prestation	29
4-13 Le dispositif collectif d'évaluation de la qualité	30
4-14 Une relation régulière avec les associations du handicap	32
4-15 Le processus de contrôle externe	32
5- Coût brut, impact net et tarification	34
5-1 Les cinq familles de coûts	34
5-1-1 <i>La connaissance et la compréhension des spécificités du handicap</i>	34
5-1-2 <i>Le respect du projet de vie</i>	34
5-1-3 <i>La considération de l'avis de la personne en situation de handicap</i>	35
5-1-4 <i>Les garanties d'une intermédiation approfondie</i>	35
5-1-5 <i>L'accessibilité de l'information</i>	35
5-2 Combien coûte l'adaptation de la prestation aux handicaps ?	37
5-2-1 <i>Le coût brut</i>	37
5-2-2 <i>L'impact net</i>	37
5-3 La traduction tarifaire : un exercice délicat... mais nécessaire	39
5-3-1 <i>Le coût de la prestation d'aide à la personne en situation de handicap</i>	39
5-3-2 <i>Des écueils à éviter dans un contexte économique et budgétaire difficile</i>	40
6- Conclusion	44
Liste des annexes	45

1 - Pourquoi une étude sur le coût des adaptations de la prestation d'aide à domicile aux handicaps ?

La question du "juste prix" de l'aide à la personne en situation de handicap est régulièrement posée par les acteurs du secteur, qu'ils soient prestataires de service, pouvoirs publics, associations, fédérations ou unions nationales du handicap, ou bien par les personnes handicapées elles-mêmes.

Le tarif national de la prestation de compensation du handicap (PCH) est souvent jugé insuffisant² pour limiter le reste à charge des personnes aidées d'une part et couvrir les coûts des services prestataires d'autre part.

Dans ce contexte, Handéo et les services labellisés Cap'Handéo ont souhaité réaliser une première estimation du coût de la qualité, au regard des adaptations qu'ils mettent en œuvre, en allant au-delà des exigences de l'agrément, pour répondre aux attentes et aux besoins des personnes handicapées.

Pour ce faire, Handéo a mis en place et animé de juillet 2012 à septembre 2013, un groupe de travail sur la tarification avec, pour objectifs de :

- évaluer le coût brut³ de l'adaptation de la prestation par les services labellisés,
- identifier la part imputable à chaque *caractéristique handicap*, en référence au référentiel de labellisation Cap'Handéo,
- mesurer l'impact net⁴ de la mise en œuvre de ces caractéristiques sur le coût de revient des services, en tenant compte des adaptations déjà réalisées avant la labellisation.

Les neuf membres⁵ de ce groupe de travail, représentent la diversité des services en termes de volume d'activité tous publics, volume d'activité handicap, forme juridique, convention collective applicable, implantation géographique, ancienneté, organisation, réseau d'appartenance, etc.

Après avoir débattu ensemble des conséquences de la mise en œuvre des caractéristiques du label Cap'Handéo sur leurs coûts de production, à partir de leur expertise, ils ont décidé de réaliser une enquête auprès de l'ensemble des services labellisés. Le présent document restitue la méthode et les résultats de cette enquête et propose une analyse.

² Pour mémoire et à titre de comparaison, le tarif horaire de la PCH est fixé nationalement à 17,59 € depuis avril 2009, la prestation d'aide à domicile auprès de personnes âgées autonomes (GIR 5 et 6) est valorisée à 19,40 € (en semaine) par la caisse nationale d'assurance vieillesse depuis janvier 2013.

³ Coût brut : ensemble des charges induites par la réalisation effective de l'ensemble des *caractéristiques handicap* retenues dans l'étude.

⁴ Impact net = coût brut - charges présentes avant la labellisation Cap'Handéo (un ou plusieurs critères déjà en place avant l'entrée dans la démarche).

⁵ Annexe 1 : composition de la commission de tarification

2 - Méthodologie

2-1 Vingt-trois critères présentant des exigences supérieures à celles de l'agrément et évaluable financièrement

L'absence de référence réglementaire ou normative pour définir la qualité en matière d'aide à la personne en situation de handicap constitue la première difficulté à surmonter. Ce sont donc les *caractéristiques handicap* du référentiel de labellisation Cap'Handéo⁶ qui ont été retenues pour l'étude. Celles-ci, élaborées de manière consensuelles avec l'ensemble des parties prenantes du secteur, ont montré leur pertinence après bientôt trois années d'existence⁷.

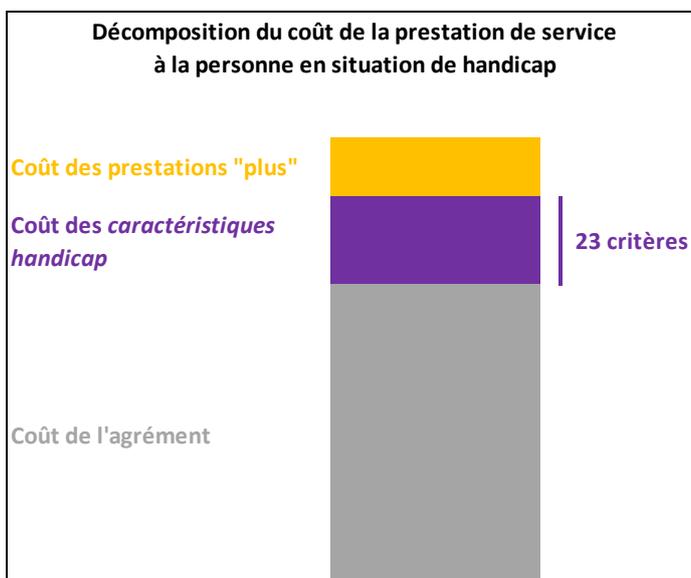
Ainsi, la construction de l'enquête a débuté par le recensement des 47 critères contenus dans les 20 caractéristiques du référentiel de labellisation Cap'Handéo.

Parmi ces critères identifiés, la commission a sélectionné ceux qui :

- posaient un niveau d'exigence supérieur à l'agrément délivré par l'Etat⁸,
- impliquaient des charges quantifiables monétairement.

Avec ce tri, le périmètre des charges retenues exclut tous les coûts qui sont liés à la mise en œuvre de l'agrément des services à la personne. L'estimation se concentre sur les coûts liés à l'adaptation de l'offre de service aux personnes en situation de handicap.

De même, le périmètre des charges imputables aux *caractéristiques handicap* exclut les coûts liés à des niveaux d'exigence plus élevés que ceux du label, du fait de l'initiative du service ou de la volonté du département pour répondre aux demandes des personnes en situation de handicap (ex. : assurer une prestation 24/24 alors que le label exige un minimum d'amplitude de 6h à 23h). L'estimation se limite aux coûts liés à la mise en œuvre des seuls caractéristiques du label.



Graphique 1

Cette sélection a permis d'isoler 23 critères⁹, allant au-delà des exigences de l'agrément et évaluable financièrement.

⁶ Annexe 3 : sommaire du référentiel de labellisation Cap'Handéo, la référence handicapS des services à la personne, version 1, avril 2011, http://www.handéo.fr/component/docman/doc_download/39-referentiel-de-labellisation-caphandéo. Exemple (cf. page 6) : la **caractéristique** dénommée "1. Un accueil adapté et préparé à l'écoute des personnes en situation de handicap" comprend deux **critères** : l'exigence de tutorat des personnels d'accueil et l'exigence de formation.

⁷ Des conseils généraux (Bouches-du-Rhône, Pas-de-Calais, etc.) et ARS (Limousin) reconnaissent la plus-value du label Cap'Handéo et l'intègrent dans leurs politiques sociales en direction des personnes handicapées.

⁸ Arrêté du 26 décembre 2011 fixant le cahier des charges prévu à l'article R. 7232-7 du code du travail (NOR : EFi1127461A) : <http://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000025055006>

⁹ Annexe 2 : liste des 23 critères pris en compte pour l'évaluation

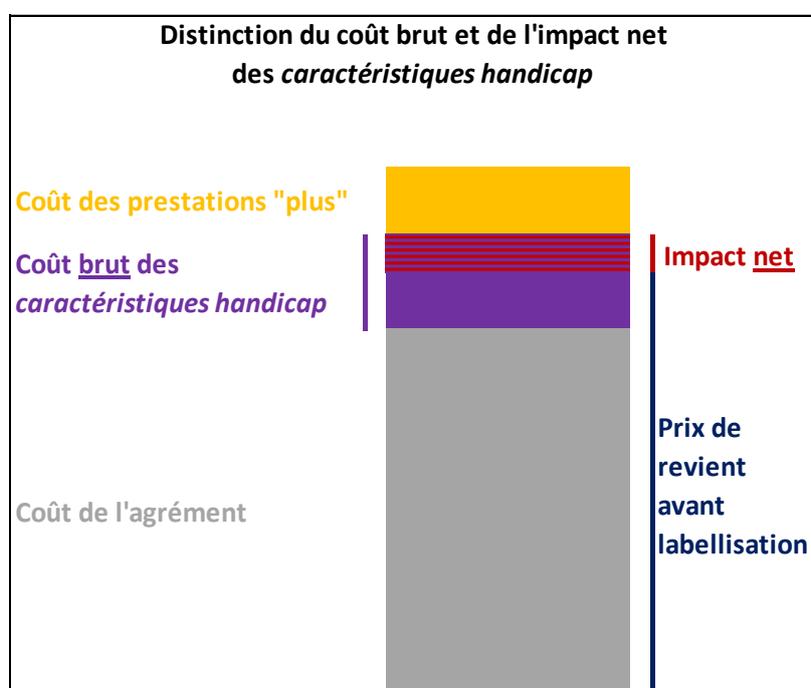
2-2 La distinction du coût brut et de l'impact net des caractéristiques handicap

L'estimation du coût des *caractéristiques handicap*, que nous dénommons **coût brut**, permet de répondre à la question : **combien coûte pour le service, la mise en œuvre des exigences liées aux spécificités des handicaps ?**

Pour estimer le coût brut des 23 critères pris en compte dans l'étude, le groupe de travail a déterminé une règle de calcul unique pour chacun d'eux. Par exception, pour la sécurisation des prestations¹⁰, la communication et la relation à Handéo et aux associations du handicap, il a tenu compte du montant déclaré par chaque service après avoir précisément défini le périmètre des charges à retenir.

Le recueil des données nécessaires à cette estimation a été effectué par questionnaire¹¹ adressé à chaque service labellisé. Les informations reçues ont systématiquement fait l'objet d'une demande de confirmation ou de précisions complémentaires auprès du service pour s'assurer de leur pertinence.

On a toutefois noté que l'estimation du coût brut ne permet pas de répondre à cette seconde question : **quel**



montant le service doit-il ajouter à son prix de revient pour adapter sa prestation aux spécificités des handicaps, compte tenu des caractéristiques handicap qu'il mettait déjà en œuvre ?

Le groupe de travail a donc défini la notion d'**impact net**. Une grille d'auto-évaluation incluse dans le questionnaire, permet au service de dire son niveau de réalisation pour chacun des 23 critères, avant l'entrée dans la démarche de labellisation. L'impact net est obtenu en retranchant du coût brut, la part correspondant à ce qu'il faisait déjà **avant** la labellisation.

Graphique 2

Le détail des informations relatives aux règles de calcul se trouve dans la grille d'évaluation économique du coût brut et de l'impact net¹².

¹⁰ Il s'agit de la télégestion permettant d'être alerté sans délai, en cas d'absence imprévue de l'intervenant.

¹¹ Annexe 4 : questionnaire

¹² Annexe 5 : grille d'évaluation économique du coût brut et de l'impact net des *caractéristiques handicap*

2-3 L'heure facturée aux personnes handicapées comme unité de mesure

Le coût brut et l'impact net ainsi valorisés sont rapportés, pour chaque service, au volume d'heures facturées aux personnes handicapées¹³ (et non pas sur toute l'activité personnes âgées / personnes handicapées). Le choix du coût horaire reste le plus adapté au dispositif actuel de la prestation de compensation du handicap (PCH) tel que la loi du 11 février 2005 et ses décrets d'application l'ont institué, aux pratiques de tarification des conseils généraux et de facturation des services prestataires.

Ce choix méthodologique fait que les résultats sont très sensibles au volume d'activité des services. Ainsi, les plus petits services de notre échantillon sont souvent en phase de développement et leur coût horaire répond à une logique d'investissement qu'il est délicat d'assimiler au fonctionnement ordinaire d'un service dont l'activité est déjà mieux assise. C'est la raison pour laquelle les résultats sont présentés distinctement en trois groupes de services : 10 services réalisant moins de 5.000 heures par an auprès des personnes handicapées, 10 services réalisant entre 5.000 et 13.000 heures et 10 services totalisant plus de 13.000 heures (cf. 3-2).

Pour cette même raison, trois statistiques¹⁴ seront systématiquement présentées :

- o la **moyenne** des coûts bruts et impacts nets qui donne un ordre de grandeur, à un instant t de développement;
- o leur **moyenne pondérée** par l'activité handicap qui tient compte de l'amortissement des coûts de développement dans le temps;
- o la **médiane** qui fournit une idée de la distribution des résultats en réduisant les effets des valeurs extrêmes.

Il convient de se rapporter au 5-3 pour prendre connaissance de quelques écueils à éviter dans la manipulation des résultats de la présente étude d'impact.

2-4 Une estimation jugée conforme à la réalité par les gestionnaires

Le questionnaire fait apparaître en fin de document le montant du coût brut et de l'impact net, en fonction des données renseignées par le service. Ce dernier a pu émettre une opinion sur l'estimation, en choisissant l'une des trois réponses suivantes : sous-estimée / conforme / surestimée, par rapport à ce qu'il évalue lui-même, avec sa propre méthode.

Ainsi, 57% des services l'ont jugé conforme, 20% sous-estimée et 10% surestimée (13% n'ont pas répondu à la question).

¹³ Définition retenue dans l'enquête et introduite dans le questionnaire : "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."

¹⁴ **Moyenne** : la moyenne d'un ensemble de valeurs est égale à la somme de ces valeurs divisée par leur nombre. **Moyenne pondérée** : la moyenne pondérée consiste à faire la moyenne de valeurs (le coût brut horaire par exemple) affectés d'un coefficient propre à chacune d'entre elles (le volume d'heures facturées aux personnes handicapées dans notre cas). **Médiane** : la médiane est la valeur qui se trouve au centre d'une distribution ordonnée de valeurs, de telle sorte qu'il existe autant de valeurs inférieures à elle que supérieures, dans l'ensemble considéré.

3 - Le profil des services

3-1 Les données de 34 services analysées

34 questionnaires correspondant à 38 services labellisés ont été traités¹⁵, soit un taux de réponse de 50,7%. Ce taux s'explique compte tenu du délai accordé pour répondre (1 mois), de la période de l'enquête (mi-décembre à mi-janvier), de la longueur et de la complexité du questionnaire.

Après contrôle des données renseignées et dialogue avec les services ayant répondu, 88% des questionnaires ont été validés et intégrés à l'étude, correspondant à 34 services labellisés.

3-2 Un volume d'activité et une répartition hétérogènes handicap/autres publics

La moitié des services réalise moins de 41.000 heures d'intervention chaque année auprès de l'ensemble de leurs clients ou usagers, et trois-quarts d'entre eux moins de 83.000 heures. Le quart des plus petits services réalise moins de 26.000 heures.

S'agissant d'activité auprès des personnes handicapées, la moitié des services assure moins de 9.400 heures et les trois-quarts moins de 15.300 heures par an. Le quart des services réalisant le moins d'heures auprès de personnes en situation de handicap, facture moins de 4.000 heures par an ; ces services ont débuté l'activité auprès des personnes handicapées en 2012, alors que trois-quarts des services ont une activité handicap avant 2009.

La part de l'activité handicap dans l'ensemble de l'activité des services varie de 5% à 100%. En moyenne, le handicap représente 24% de l'activité des services, la moitié d'entre eux ayant un taux supérieur à 19%¹⁶.

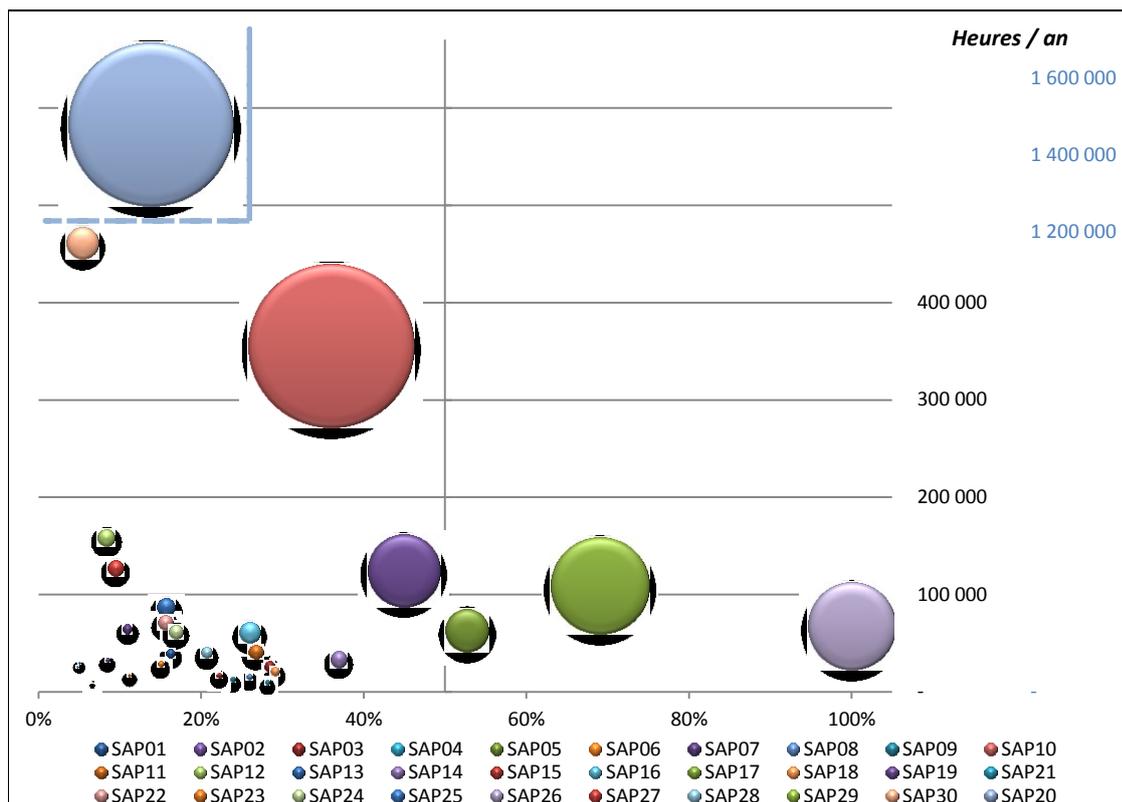
Dans le graphique n°3, nous avons représenté ces trois données :

- l'axe vertical correspond à **l'activité tous publics confondus**, y compris handicap, exprimé en heures par an; plus la bulle est haute, plus le volume d'activité est grand ;
- l'axe horizontal reprend **le pourcentage des heures handicap dans l'ensemble de l'activité du service**; plus la bulle est située à droite, plus le service est spécialisé dans le handicap ;
- le diamètre de la bulle représente **le volume d'heures handicap**; plus la bulle est large, plus le service facture d'heures aux personnes en situation de handicap.

¹⁵ Deux organismes gestionnaires ont rempli un seul questionnaire pour leurs trois services labellisés respectifs, ce qui explique les deux chiffres.

¹⁶ En 2011, l'assistance aux personnes handicapées représentait 3,7% des heures réalisées par les services prestataires en France (4% pour les associations, 3% pour les entreprises commerciales), in Ould Younes S. (2013), « Les services à la personne en 2011 : une baisse globale de l'activité et de l'emploi », *Dares Analyses* n° 025, avril.

Répartition des services par volumes d'activités



Graphique 3

Lecture : le SAP 10 réalise 356 000 heures par an dont 36% auprès de personnes handicapées soit, 128 000 heures.

Les trois groupes évoqués en 2-2 comprennent les services suivants :

- Groupe A (moins de 5.000 heures handicap) : SAP 2, 4, 6, 8, 9, 15, 21, 23, 25, 29
- Groupe B (de 5.000 à 13.000 heures handicap) : SAP 1, 3, 7, 11, 14, 18, 22, 24, 27, 28
- Groupe C (plus de 13.000 heures handicap) : SAP 5, 10, 12, 13, 16, 17, 19, 20, 26, 30

3-3 Une majorité de services agréés relevant de la convention collective nationale des entreprises de service à la personne, intervenant en milieu urbain et soumise au tarif national de la PCH

Parmi les services, 20% sont autorisés par le conseil général et 80% sont agréés par l'Etat¹⁷. Pour 60% des services, la PCH est versée par le département à hauteur du tarif national¹⁸.

Les services relèvent à 63%, de la convention collective nationale des entreprises de service à la personne, et à 37% de la convention collective de la branche de l'accompagnement, de l'aide, des soins et des services à domicile. Rapporté à l'activité (coûts moyens pondérés), 27 % des heures sont réalisées sous statut commercial et 73 % sous statut associatif.

Ils interviennent majoritairement ou exclusivement en milieu urbain dans 56% des cas. A l'inverse, aucun service n'intervient majoritairement ou exclusivement en milieu rural. 43% des services ont une activité réalisée de façon égale en milieu rural et urbain.

¹⁷ Certaines activités de services à la personne relèvent à la fois du champ des établissements et services sociaux et médico-sociaux régis par les dispositions du code de l'action sociale et des familles et soumis à l'autorisation prévue par ce même code et du champ des organismes agréés de services à la personne régis par le code du travail. Il s'agit principalement de l'assistance ou l'aide aux personnes âgées, aux personnes handicapées et aux familles fragilisées. Source : document d'instruction DGCIS - n°1-2012 du 26 avril 2012, BO MINEFI n°45 mars-avril 2012, http://circulaires.legifrance.gouv.fr/pdf/2012/07/cir_35457.pdf.

¹⁸ 17,59 € depuis le 1er avril 2009

4- Le coût brut des caractéristiques handicap et l'impact net pour les services labellisés

Les résultats pour les trois groupes de gestionnaires sont présentés par caractéristique, ce qui offre au lecteur la possibilité de rapprocher directement le texte du référentiel de labellisation des résultats de l'étude.

Cette présentation détaillée reprend pour chaque caractéristique :

- la description des critères pris en compte,
- les facteurs intégrés dans l'évaluation du coût brut et de l'impact net,
- les statistiques les plus significatives,
- le cas échéant, un éclairage pour interpréter les résultats.

4-1 Un accueil adapté et préparé à l'écoute des personnes en situation de handicap

Cette première caractéristique du référentiel de labellisation comprend deux critères :

- l'obligation de formation des personnes en charge de l'accueil physique et téléphonique,
- la mise en place d'un tutorat de ces personnels par un intervenant extérieur ou un responsable ayant suivi une formation au tutorat, pendant deux semaines.

L'évaluation de l'obligation de formation inclut la prise en compte des coûts pédagogiques et des coûts salariaux (salaire brut, congés payés et cotisations patronales) des stagiaires pour deux jours de formation de chaque salarié assurant une fonction d'accueil téléphonique ou physique. Celle du tutorat tient compte de la rémunération complète d'un tuteur pour deux salariés en charge de l'accueil, intervenant pendant 70 heures.

Coût brut horaire	Services facturants moins de 5.000 heures par an	Services facturants entre 5.000 et 13.000 heures par an	Services facturants plus de 13.000 heures par an	Ensemble des services
Médiane	0,21 €	0,07 €	0,02 €	0,08 €
Moyenne	0,29 €	0,09 €	0,05 €	0,14 €
Moyenne pondérée	0,22 €	0,08 €	0,03 €	0,04 €

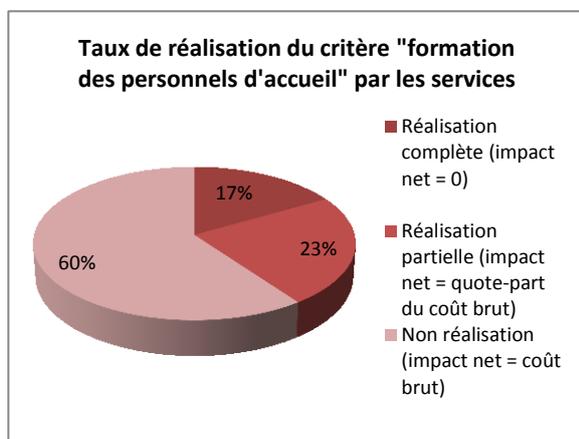
Lecture : La moitié des services facturants plus de 13.000 heures aux personnes handicapées par an présente un coût brut horaire inférieur à 2 centimes. En moyenne, cette caractéristique a un coût brut horaire de 5 centimes pour ces services. Pondéré par l'activité de chaque service, le coût brut horaire moyen de cette caractéristique pour ces mêmes services est de 3 centimes.

Eclairage n°1 : certaines formes d'organisation de l'accueil sont plus coûteuses que d'autres pour cette caractéristique. C'est ainsi le cas de celles qui, pour un même temps minimum d'ouverture de l'accueil fixé à 35 heures hebdomadaire dans le label et à volume d'activité handicap égal, font intervenir plus de salariés différents pour répondre au téléphone ou accueillir les personnes physiquement.

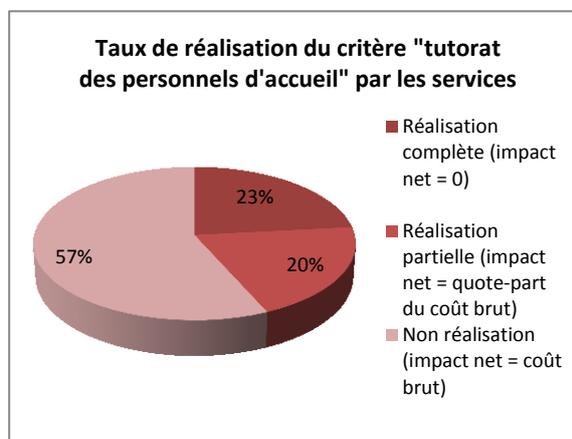
Eclairage n°2 : les services les moins spécialisés, c'est-à-dire ceux dont l'activité handicap représente une part faible de l'activité handicap, ont les coûts bruts les plus élevés pour l'accueil. Ils sont en effet conduits à former l'ensemble de leur personnel d'accueil susceptible d'être en contact direct avec une personne handicapée.

➤ Le coût brut horaire moyen, pondéré par l'activité handicap de chaque service, est de 4 centimes. Il se classe au 14ème rang des caractéristiques les plus coûteuses.

Ce coût horaire brut constitue ainsi l'impact net pour près de 43% des services qui ne répondaient à aucun des deux critères de la caractéristique avant leur entrée dans la démarche de labellisation. En revanche, l'impact net est nul pour 10% des services qui respectaient ces deux exigences auparavant. Les 47% restant ont un impact net correspondant en moyenne à 70% du coût brut.



Graphique 4



Graphique 5

Impact net horaire	Services facturant moins de 5.000 heures par an	Services facturant entre 5.000 et 13.000 heures par an	Services facturant plus de 13.000 heures par an	Ensemble des services
Médiane	0,15 €	0,06 €	0,02 €	0,05 €
Moyenne	0,15 €	0,06 €	0,03 €	0,08 €
Moyenne pondérée	0,13 €	0,06 €	0,02 €	0,03 €

Lecture : La moitié des services facturant entre 5.000 et 13.000 heures aux personnes handicapées par an présente un impact net horaire inférieur à 6 centimes. En moyenne, cette caractéristique a un impact net horaire de 6 centimes pour ces services. Pondéré par l'activité de chaque service, l'impact net horaire moyen de cette caractéristique pour ces mêmes services est de 6 centimes.

➤ **L'impact net horaire moyen pondéré est de 3 centimes. Cette caractéristique se classe au 13ème rang des impacts nets les plus forts.**

4-2 Des supports de communication adaptés aux différents types de handicap

Cette seconde caractéristique du référentiel comprend deux critères évalués séparément :

- l'existence d'un livret d'accueil adapté,
- l'utilisation d'un questionnaire de satisfaction adapté.

En tenant compte des pratiques des services et pour approcher au plus juste l'estimation des charges induites par le label, un critère complémentaire a été ajouté :

- la possibilité de proposer tout autre support adapté d'information ou de communication.

L'évaluation de l'ensemble de ces coûts est réalisée à partir de montants déclarés par les services pour chacun des postes de dépense suivants : les coûts d'adaptation des supports (audio-description, traduction braille, écriture en langage simplifié, etc.), les coûts de production de ces supports (impression des livrets et des questionnaires adaptés, architecture technique d'un site internet adapté, etc.) et, le cas échéant, le temps passé en interne pour travailler à l'adaptation de ces supports. La somme de ces charges est prise en compte une fois par cycle de labellisation (3 ans). Elle est amortie sur trois ans. Par conséquent, un tiers de cette dépense totale est intégrée au coût brut horaire annuel.

Coût brut horaire	Services facturants moins de 5.000 heures par an	Services facturants entre 5.000 et 13.000 heures par an	Services facturants plus de 13.000 heures par an	Ensemble des services
Médiane	0,50 €	0,08 €	0,04 €	0,10 €
Moyenne	0,63 €	0,16 €	0,11 €	0,30 €
Moyenne pondérée	0,44 €	0,17 €	0,05 €	0,08 €

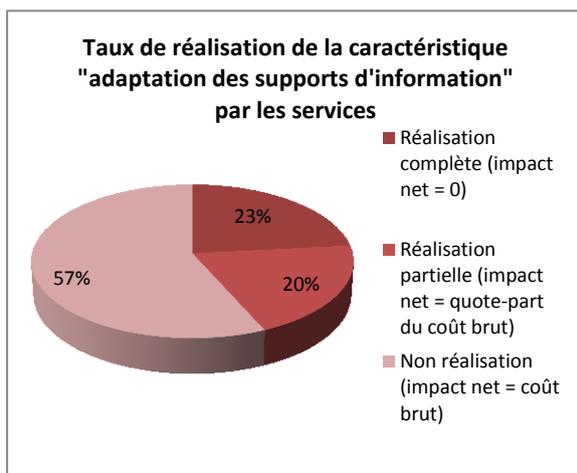
Lecture : La moitié des services facturants plus de 13.000 heures aux personnes handicapées par an présente un coût brut horaire inférieur à 4 centimes. En moyenne, cette caractéristique a un coût brut horaire de 11 centimes pour ces services. Pondéré par l'activité de chaque service, le coût brut horaire moyen de cette caractéristique pour ces mêmes services est de 5 centimes.

Eclairage n°3 : les services les plus polyvalents, c'est-à-dire ceux qui compensent des situations de handicap de nature différente (handicap moteur, handicap mental, handicap psychique, handicap sensoriel, polyhandicap, maladies invalidantes, etc.) ont besoin d'un plus grand nombre d'adaptations dont les coûts peuvent se cumuler.

Eclairage n°4 : les services qui ont des objectifs de développement soutenu de l'offre aux personnes handicapées peuvent engager plus de dépenses dans ce domaine, soit par la qualité des supports utilisés, soit par leur quantité.

Eclairage n°5 : les écarts de coûts dépendent du degré d'externalisation d'une part et de mutualisation d'autre part. Dans le premier cas, les services qui font appel à une agence spécialisée auront plus de charges que ceux qui font le choix d'une production en interne, même si, pour ces derniers, les temps de travail ont été valorisés. Dans le second cas, le service bénéficie de l'appui d'une tête de réseau ou d'un franchiseur qui réalise l'adaptation des supports une fois pour l'ensemble de ses services et réduit ainsi la charge pour chaque structure.

➤ **Le coût brut horaire moyen pondéré est de 8 centimes. Il se classe au 10ème rang des caractéristiques les plus coûteuses.**



Graphique 6

Parmi les services, 7% avaient d'ores et déjà des supports adaptés avant l'entrée dans la démarche de labellisation, et 27% n'en avaient pas du tout. Les deux-tiers d'entre eux réalisaient partiellement l'exigence d'adaptation de la communication, en moyenne à hauteur de 33%.

Impact net horaire	Services facturant moins de 5.000 heures par an	Services facturant entre 5.000 et 13.000 heures par an	Services facturant plus de 13.000 heures par an	Ensemble des services
Médiane	0,24 €	0,03 €	0,02 €	0,03 €
Moyenne	0,37 €	0,10 €	0,06 €	0,18 €
Moyenne pondérée	0,31 €	0,11 €	0,03 €	0,05 €

Lecture : La moitié des services facturant entre 5.000 et 13.000 heures aux personnes handicapées par an présente un impact net horaire inférieur à 3 centimes. En moyenne, cette caractéristique a un impact net horaire de 10 centimes pour ces services. Pondéré par l'activité de chaque service, l'impact net horaire moyen de cette caractéristique pour ces mêmes services est de 11 centimes.

➤ **L'impact net horaire moyen pondéré est de 5 centimes. Cette caractéristique se classe au 10ème rang des impacts nets les plus forts.**

4-3 Une évaluation méthodique des besoins permettant de répondre aux attentes des personnes en situation de handicap

Cette troisième caractéristique du label comporte trois critères :

- la visite à domicile obligatoire pour évaluer les besoins de tout nouveau client,
- la sécurisation juridique des contrats de prestation incluant l'engagement d'un délai pour le remplacement d'un intervenant à domicile absent,
- la mise en œuvre effective du remplacement dans l'heure pour les clients bénéficiant d'une cotation 4¹⁹.

¹⁹ Dans le référentiel de labellisation, il est indiqué que "le **niveau d'obligation du remplacement** d'un intervenant absent ou empêché, [est] établi en accord avec la personne en situation de handicap, selon la cotation suivante :

0 : Pas de remplacement (la personne ne souhaite pas d'autres interlocuteurs)

1 : Remplacement dans la semaine

2 : Remplacement dans la journée

3 : Remplacement dans la demi-journée

4 : Remplacement dans l'heure qui suit l'horaire initialement prévue."

Le coût de la visite à domicile correspond à deux heures de travail d'un responsable d'équipe. Ce coût inclut le déplacement et le temps passé au domicile, ainsi que tous les autres temps de travail qui ne seraient pas mobilisés si l'évaluation des besoins était réalisée à distance par téléphone. La sécurisation juridique des contrats est estimée à partir des montants déclarés par les services ayant eu recours, en interne ou en externe, à une expertise.

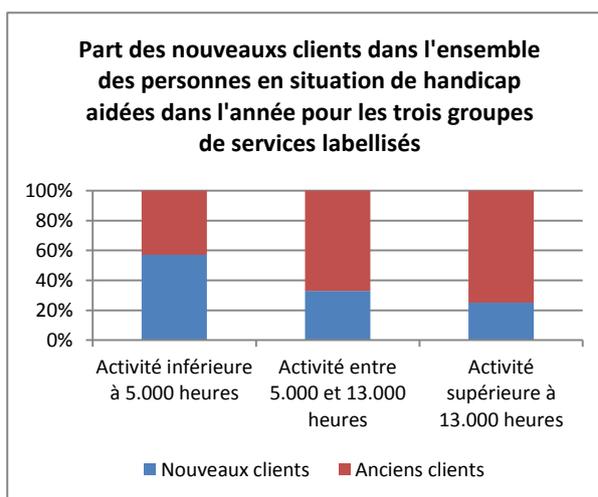
L'obligation de remplacement effectif dans l'heure qui suit celle de l'intervention prévue, en cas de salarié absent ou empêché, est estimée en utilisant la mise en place d'une astreinte comme organisation de référence. Il a été retenu la mise en place d'une astreinte pour 15 intervenants à domicile auprès de personnes handicapées, pour deux plages horaires totalisant 12 heures quotidiennes sur les 17 heures de l'amplitude de service prescrite par le label. Ce volume total d'heures d'astreinte a été proratisé aux seules heures réalisées auprès des personnes dont le contrat comprend une cotation 4 pour le remplacement.

Coût brut horaire	Services facturants moins de 5.000 heures par an	Services facturants entre 5.000 et 13.000 heures par an	Services facturants plus de 13.000 heures par an	Ensemble des services
Médiane	0,33 €	0,57 €	0,39 €	0,41 €
Moyenne	0,66 €	0,46 €	0,42 €	0,51 €
Moyenne pondérée	0,61 €	0,49 €	0,38 €	0,40 €

LECTURE : La moitié des services facturants plus de 13.000 heures aux personnes handicapées par an présente un coût brut horaire inférieur à 39 centimes. En moyenne, cette caractéristique a un coût brut horaire de 42 centimes pour ces services. Pondéré par l'activité de chaque service, le coût brut horaire moyen de cette caractéristique pour ces mêmes services est de 38 centimes.

La mise en œuvre effective de l'astreinte pour assurer le remplacement dans l'heure compose 91% du coût brut de l'ensemble de la caractéristique, soit un coût brut moyen pondéré de 34 centimes. Le coût brut moyen pondéré de la sécurisation juridique des contrats est de 2 centimes et celui de l'évaluation à domicile des besoins des nouveaux clients est de 4 centimes.

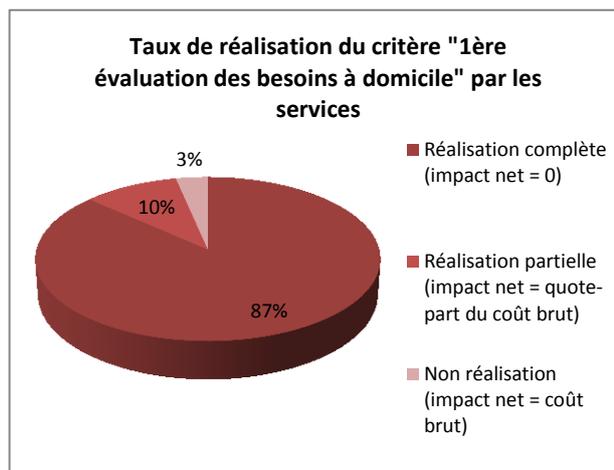
Eclairage n°6 : l'obligation d'une visite à domicile pour évaluer les besoins de tout nouveau client a un coût croissant en fonction de la part de nouveaux clients dans l'ensemble des personnes aidées dans l'année; elle impacte plus les services à fort développement. **Dans l'ensemble, cette part de nouveaux clients est en moyenne de 38%.** Sur les 30 gestionnaires, un seul ne déclare aucun nouveau client en situation de handicap dans l'année étudiée. Les trois-quarts des services recensent plus de 24%, la moitié plus de 28% et un quart plus de 49%.



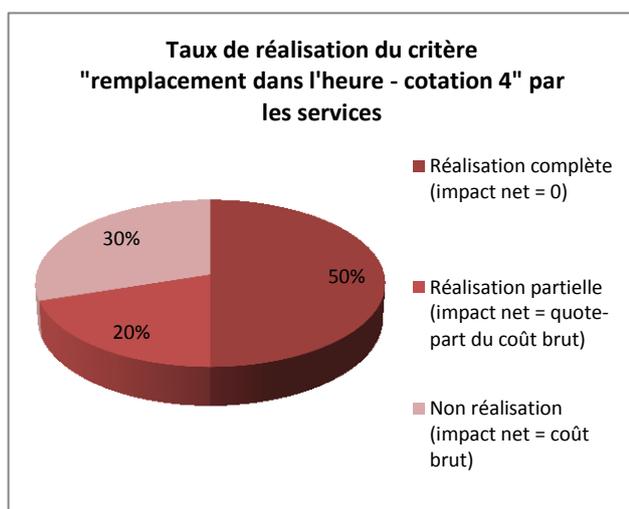
Graphique 7

➤ Le coût brut horaire moyen pondéré est de 40 centimes. Il se classe au 4ème rang des caractéristiques les plus coûteuses.

Neuf services sur dix évaluaient à domicile les besoins de leurs nouveaux clients, avant leur entrée dans la démarche de labellisation. Ce critère a globalement un impact net nul pour les services labellisés.



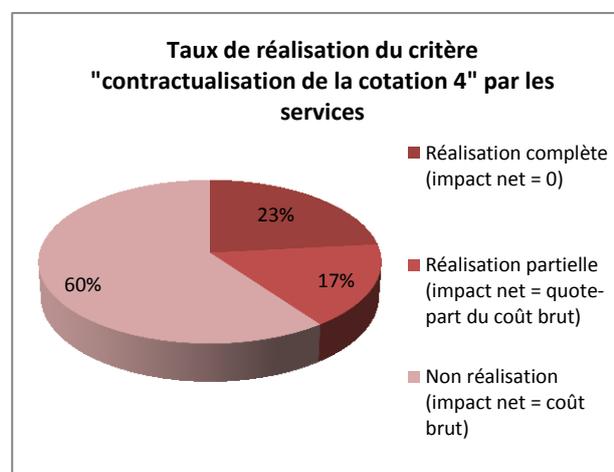
Graphique 8



Graphique 9

La moitié des services mettait en œuvre le remplacement dans l'heure (cotation 4) indépendamment du label. 20% des services le faisaient partiellement et 30% des services ne le faisaient pas du tout.

Ce remplacement était inclus dans le contrat de prestation pour 23% des services et ne l'était jamais dans 60% des services, avant le processus de labellisation.



Graphique 10

Impact net horaire	Services facturants moins de 5.000 heures par an	Services facturants entre 5.000 et 13.000 heures par an	Services facturants plus de 13.000 heures par an	Ensemble des services
Médiane	0,01 €	0,06 €	0,02 €	0,01 €
Moyenne	0,22 €	0,24 €	0,20 €	0,22 €
Moyenne pondérée	0,19 €	0,28 €	0,09 €	0,12 €

Lecture : La moitié des services facturants entre 5.000 et 13.000 heures aux personnes handicapées par an présente un impact net horaire inférieur à 6 centimes. En moyenne, cette caractéristique a un impact net horaire de 24 centimes pour ces services. Pondéré par l'activité de chaque service, l'impact net horaire moyen de cette caractéristique pour ces mêmes services est de 28 centimes.

Eclairage n°7 : les services qui ont plus fréquemment contractualisé une cotation 4 avec leurs clients présentent les coûts bruts les plus importants pour cette caractéristique, et à l'inverse, ceux qui en subissent les impacts nets le plus faible. Cette observation étaye l'hypothèse selon laquelle la connaissance de cette offre par les clients augmente la demande et donc le nombre d'entre eux y ayant recours effectivement. Ces services se trouvent en plus grand nombre dans le deuxième groupe de gestionnaires facturants entre 5.000 et 13.000 heures par an aux personnes en situation de handicap.

➤ **L'impact net horaire moyen pondéré est de 12 centimes. Cette caractéristique se classe au 5ème rang des impacts nets les plus forts.**

4-4 Un bilan annuel du projet d'intervention

Cette quatrième caractéristique comprend un seul critère :

- un bilan annuel de l'intervention, associant la personne handicapée et impliquant une visite à domicile.

L'évaluation économique est réalisée sur la même base que la visite à domicile destinée à évaluer les besoins des nouveaux clients en situation de handicap (cf. 4-3 supra).

Coût brut horaire	Services facturants moins de 5.000 heures par an	Services facturants entre 5.000 et 13.000 heures par an	Services facturants plus de 13.000 heures par an	Ensemble des services
Médiane	0,04 €	0,06 €	0,07 €	0,06 €
Moyenne	0,04 €	0,06 €	0,09 €	0,06 €
Moyenne pondérée	0,04 €	0,06 €	0,09 €	0,09 €

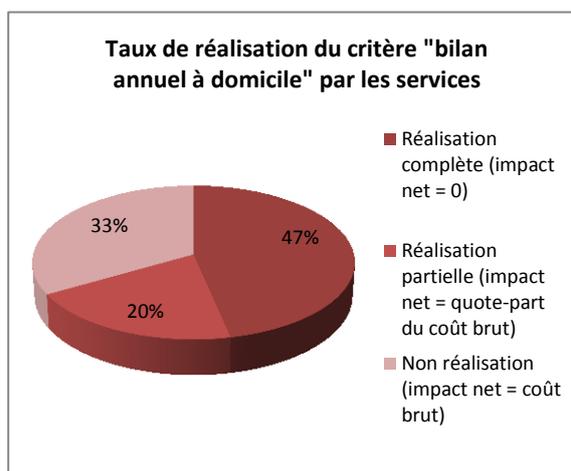
Lecture : La moitié des services facturants plus de 13.000 heures aux personnes handicapées par an présente un coût brut horaire inférieur à 7 centimes. En moyenne, cette caractéristique a un coût brut horaire de 9 centimes pour ces services. Pondéré par l'activité de chaque service, le coût brut horaire moyen de cette caractéristique pour ces mêmes services est de 9 centimes.

Eclairage n°8 : les services qui ont l'activité handicap la plus élevée sont aussi ceux qui ont le nombre de clients ayant une ancienneté supérieure à un an le plus grand. Proportionnellement à leur volume d'activité handicap, ils réalisent plus de visites à domicile pour le bilan annuel et ont par conséquent un coût brut horaire également supérieur. A contrario, les deux services ayant débuté leur activité handicap en 2012 présentent un coût brut égal à zéro : ils n'ont, au moment de l'enquête, aucun client ayant une ancienneté supérieure à un an.

Eclairage n°9 : les services qui ont le nombre moyen d'heures facturées par personne handicapée aidée le plus élevé, présentent des coûts bruts horaires plus faibles.

➤ Le coût brut horaire moyen pondéré est de 9 centimes. Il se classe au 9ème rang des caractéristiques les plus coûteuses.

Près de la moitié des services effectuaient ce bilan annuel à domicile avant leur labellisation. Un service sur cinq le pratiquait également de façon occasionnelle. Un service sur trois a mis en œuvre ce bilan annuel à domicile pour obtenir le label.



Graphique 11

Impact net horaire	Services facturant moins de 5.000 heures par an	Services facturant entre 5.000 et 13.000 heures par an	Services facturant plus de 13.000 heures par an	Ensemble des services
Médiane	0,00 €	0,01 €	0,03 €	0,01 €
Moyenne	0,02 €	0,02 €	0,04 €	0,02 €
Moyenne pondérée	0,02 €	0,02 €	0,03 €	0,03 €

Lecture : La moitié des services facturant entre 5.000 et 13.000 heures aux personnes handicapées par an présente un impact net horaire inférieur à 1 centime. En moyenne, cette caractéristique a un impact net horaire de 2 centimes pour ces services. Pondéré par l'activité de chaque service, l'impact net horaire moyen de cette caractéristique pour ces mêmes services est de 2 centimes.

➤ L'impact net horaire moyen pondéré est de 3 centimes. Il se classe au 12ème rang des impacts nets les plus forts.

4-5 La sécurisation des prestations : remplacement et continuité de service

Cette cinquième caractéristique recouvre un critère unique :

- o la mise en place d'outils techniques assurant l'effectivité de l'obligation contractuelle d'un remplacement dans l'heure d'un intervenant à domicile exceptionnellement absent.

L'évaluation est réalisée en prenant la télégestion comme outil de référence. En effet, pour remplacer, encore faut-il savoir en temps réel que l'intervenant n'est pas présent au domicile à l'heure prévue. Pour l'évaluation économique du coût brut strictement imputable aux exigences du référentiel de labellisation, les charges liées au fonctionnement de la télégestion, et le cas échéant à l'amortissement d'investissements, ont été proratisés au seul volume d'activité cotation 4.

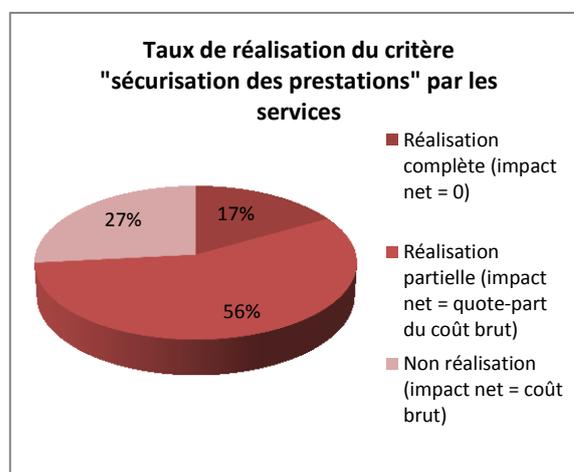
Parmi les services, 8 n'ont pas pu répondre à cette question car ils sont en cours d'acquisition d'un tel outil. Cette situation est fréquente lorsque le département s'apprête à choisir un système d'information unique pour l'ensemble des services prestataires de son territoire. Dans ces quelques cas, les services ont mis en place une procédure instaurant un échange par SMS au moment de l'arrivée et du départ de l'intervenant du domicile d'une personne bénéficiant contractuellement de la cotation 4 pour les remplacements, ou un service de téléassistance renvoyant l'appel de la personne vers le service. Ils ont été exclus des statistiques de cette caractéristique.

Coût brut horaire	Services facturant moins de 5.000 heures par an	Services facturant entre 5.000 et 13.000 heures par an	Services facturant plus de 13.000 heures par an	Ensemble des services
Médiane	0,23 €	0,32 €	0,18 €	0,21 €
Moyenne	0,34 €	0,61 €	0,21 €	0,39 €
Moyenne pondérée	0,23 €	0,54 €	0,13 €	0,18 €

Lecture : La moitié des services facturant plus de 13.000 heures aux personnes handicapées par an présente un coût brut horaire inférieur à 18 centimes. En moyenne, cette caractéristique a un coût brut horaire de 21 centimes pour ces services. Pondéré par l'activité de chaque service, le coût brut horaire moyen de cette caractéristique pour ces mêmes services est de 13 centimes.

➤ Le coût brut horaire moyen pondéré est de 18 centimes. Il se classe au 6ème rang des caractéristiques les plus coûteuses.

Sur les 22 services utilisant la télégestion au moment de l'enquête, 5 étaient dans cette situation avant l'entrée dans la démarche de labellisation et 17 d'entre eux (77%) s'en sont doté ou en ont amélioré l'usage pour les personnes en situation de handicap au moment du processus de labellisation.



Graphique 12

Impact net horaire	Services facturants moins de 5.000 heures par an	Services facturants entre 5.000 et 13.000 heures par an	Services facturants plus de 13.000 heures par an	Ensemble des services
Médiane	0,16 €	0,11 €	0,16 €	0,13 €
Moyenne	0,13 €	0,43 €	0,12 €	0,25 €
Moyenne pondérée	0,08 €	0,43 €	0,08 €	0,12 €

Lecture : La moitié des services facturants entre 5.000 et 13.000 heures aux personnes handicapées par an présente un impact net horaire inférieur à 11 centimes. En moyenne, cette caractéristique a un impact net horaire de 43 centimes pour ces services. Pondéré par l'activité de chaque service, l'impact net horaire moyen de cette caractéristique pour ces mêmes services est de 43 centimes.

➤ **L'impact net horaire moyen pondéré est de 12 centimes. Il se classe au 4ème rang des impacts nets les plus forts.**

4-6 Une adaptation des interventions au projet de vie de la personne : le travail de nuit

Cette sixième caractéristique porte sur :

- l'exigence d'un service rendu de 6h du matin à 23h.

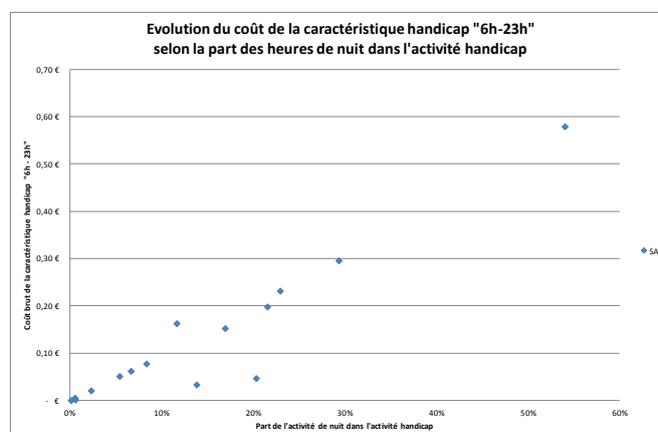
L'évaluation a consisté à prendre en compte le surcoût du travail de nuit pour les interventions réalisées entre 6 et 7 heures du matin, 21 et 23 heures le soir. Selon la convention collective applicable, les rémunérations brutes ont été majorées de 5% (CCB associations²⁰) ou de 25% (CCN entreprises de SAP²¹). Les services qui n'ont pas d'activité de nuit ont été exclus des statistiques.

Coût brut horaire	Services facturants moins de 5.000 heures par an	Services facturants entre 5.000 et 13.000 heures par an	Services facturants plus de 13.000 heures par an	Ensemble des services
Médiane	0,06 €	0,15 €	0,21 €	0,12 €
Moyenne	0,06 €	0,15 €	0,16 €	0,16 €
Moyenne pondérée	0,01 €	0,07 €	0,06 €	0,06 €

Lecture : La moitié des services facturants plus de 13.000 heures aux personnes handicapées par an présente un coût brut horaire inférieur à 21 centimes. En moyenne, cette caractéristique a un coût brut horaire de 16 centimes pour ces services. Pondéré par l'activité de chaque service, le coût brut horaire moyen de cette caractéristique pour ces mêmes services est de 6 centimes.

Eclairage n°10 : 60% des services ne déclarent pas d'activité sur les plages horaires du travail de nuit. Lorsque cette activité est réalisée en mode mandataire, elle n'apparaît pas dans l'enquête qui, comme le label, ne couvre que les services prestataires.

Graphique 13



²⁰ Titre V, Chapitre 2. Le travail de nuit, article 32, pages 100 à 103

²¹ Chapitre 2, Section 2, j. Travail de nuit, 2. Modalités de compensation et d'indemnisation, pages 24 et 25

Eclairage n°11 : lorsque le service effectue des heures sur les plages de nuit en mode prestataire, le volume de ces heures représente de 0,1% à 54% de son activité handicap. Pour la moitié des services concernés, cette part est supérieure à 10%. Plus ce taux est élevé, plus le coût de la caractéristique est lui-même élevé comme le montre le graphique n°13. Ainsi, lorsque la part de la nuit progresse de 1% dans l'activité handicap, le coût brut par heure handicap progresse de 1,42 centimes. Si l'on rapporte le coût de cette *caractéristique handicap* sur le seul volume d'heures réalisées la nuit auprès de personnes handicapées, le coût horaire moyen est alors de 80 centimes (un peu plus de 20 centimes pour les associations et autour de 1 € pour les entreprises commerciales).

➤ **Le coût brut horaire moyen pondéré est de 6 centimes. Il se classe au 12ème rang des caractéristiques les plus coûteuses.**

Parmi les 12 services ayant une activité effective sur les heures de travail de nuit en mode prestataire, les trois-quarts présentaient déjà cette activité avant l'entrée dans la démarche de labellisation. Ainsi seul un quart de ces services présente un impact net non nul.

Impact net horaire	Services facturant moins de 5.000 heures par an	Services facturant entre 5.000 et 13.000 heures par an	Services facturant plus de 13.000 heures par an	Ensemble des services
Médiane	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Moyenne	0,00 €	0,03 €	0,16 €	0,08 €
Moyenne pondérée	0,00 €	0,02 €	0,03 €	0,02 €

Lecture : La moitié des services facturant entre 5.000 et 13.000 heures aux personnes handicapées par an présente un impact net horaire nul. En moyenne, cette caractéristique a un impact net horaire de 3 centimes pour ces services. Pondéré par l'activité de chaque service, l'impact net horaire moyen de cette caractéristique pour ces mêmes services est de 2 centimes.

➤ **L'impact net horaire moyen pondéré est de 2 centimes. Il se classe au 14ème rang des impacts nets les plus forts.**

4-7 Des intervenants sélectionnés, formés et accompagnés

Cette septième caractéristique comprend deux critères :

- un taux de personnels intervenant à domicile diplômés²² de 50% au minimum,
- un entretien hebdomadaire entre un responsable et l'intervenant à domicile depuis sa prise de poste et pendant les 6 premiers mois d'intervention auprès de personnes handicapées.

L'évaluation du coût de l'exigence en diplômes est faite à partir de l'écart de rémunération constaté dans chaque service entre un salarié diplômé et un salarié non diplômé, pour la moitié de l'effectif d'intervenants à domicile auprès de personnes handicapées.

Le temps consacré à l'entretien hebdomadaire est défini à hauteur de 30 minutes pendant 13 semaines; sa valorisation repose sur les salaires bruts chargés d'un responsable et d'un intervenant à domicile.

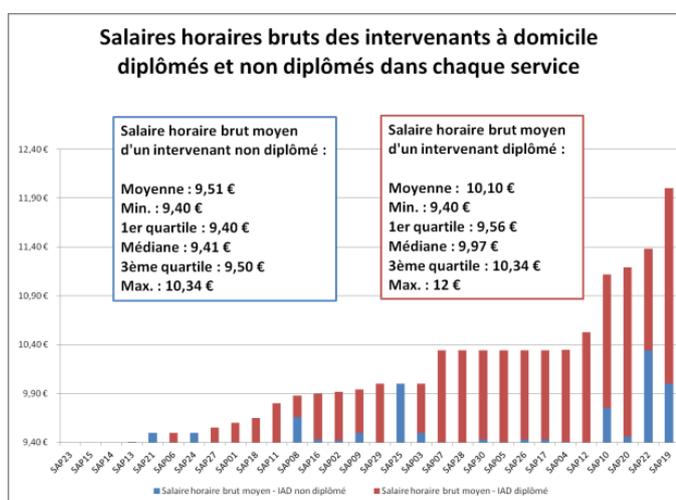
²² Voir la liste des 18 certifications professionnelles de niveau V et 9 certifications professionnelles de niveau IV dans le secteur des services à la personne, in *Quelles formations pour les professionnels de l'intervention à domicile auprès des personnes en situation de handicap?*, Rapport final, Comité national de réflexion Handéo - Handidactique, Février 2013, http://www.handéo.fr/component/docman/doc_download/158-rapport-final-formation

Coût brut horaire	Services facturant moins de 5.000 heures par an	Services facturant entre 5.000 et 13.000 heures par an	Services facturant plus de 13.000 heures par an	Ensemble des services
Médiane	0,72 €	0,58 €	0,66 €	0,64 €
Moyenne	1,03 €	0,72 €	0,67 €	0,81 €
Moyenne pondérée	0,78 €	0,70 €	0,81 €	0,79 €

Lecture : La moitié des services facturant plus de 13.000 heures aux personnes handicapées par an présente un coût brut horaire inférieur à 66 centimes. En moyenne, cette caractéristique a un coût brut horaire de 67 centimes pour ces services. Pondéré par l'activité de chaque service, le coût brut horaire moyen de cette caractéristique pour ces mêmes services est de 81 centimes.

Au sein de la caractéristique, le critère de 50% d'intervenants diplômés a un coût brut moyen pondéré de 50 centimes et l'entretien hebdomadaire pour les nouveaux salariés de 29 centimes.

Eclairage n°11 : l'écart de rémunération brute entre intervenant diplômé ou non, en moyenne de 0,59 € par heure payée, est le premier facteur de variation pour le critère des 50% de diplômés. 7 services (23%) n'ont pas de coût brut lié à l'exigence des 50% de diplômés parce que les niveaux moyens de rémunération des intervenants diplômés et non diplômés sont égaux; en outre leurs niveaux de rémunération sont égaux au SMIC ou très légèrement supérieurs sans dépasser le salaire moyen des intervenants non diplômés.

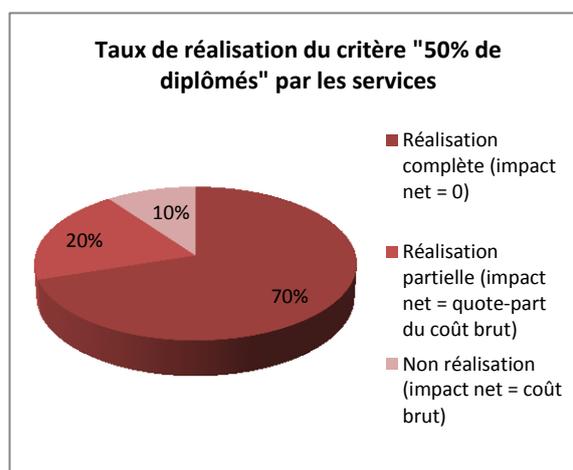


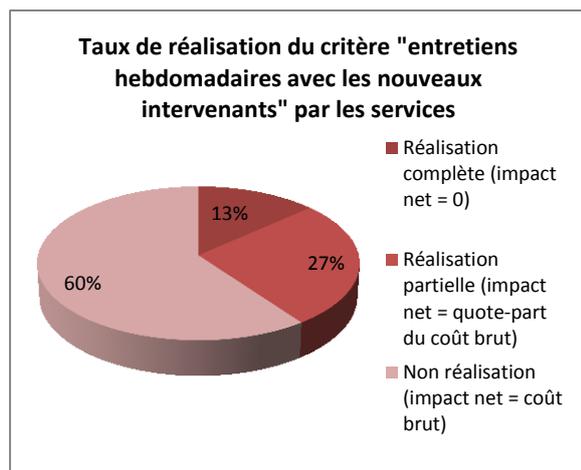
Eclairage n°12 : moins il y a d'intervenants pour un même nombre d'heures facturées, plus le coût horaire de l'exigence en diplômés est faible, et inversement.

Eclairage n°13 : plus le turn over des salariés est important, plus le coût brut horaire des entretiens hebdomadaires est lui-même élevé.

➤ **Le coût brut horaire moyen pondéré est de 79 centimes. Il se classe au 1er rang des caractéristiques les plus coûteuses.**

70% des services avaient déjà un minimum de 50% d'intervenants diplômés avant l'entrée dans le processus de labellisation. Pour les 30% restant, l'impact net moyen pondéré pour ce critère est de 2 centimes.





L'exigence d'entretiens hebdomadaires pendant six mois pour les salariés qui commencent à intervenir auprès de personnes en situation de handicap, est mise en œuvre dans le cadre de la démarche de labellisation pour 23 services. En moyenne, l'impact net de ce deuxième critère est de 23 centimes.

Graphique 15

Impact net horaire	Services facturant moins de 5.000 heures par an	Services facturant entre 5.000 et 13.000 heures par an	Services facturant plus de 13.000 heures par an	Ensemble des services
Médiane	0,26 €	0,21 €	0,18 €	0,22 €
Moyenne	0,64 €	0,27 €	0,20 €	0,37 €
Moyenne pondérée	1,94 €	0,28 €	0,25 €	0,26 €

Lecture : La moitié des services facturant entre 5.000 et 13.000 heures aux personnes handicapées par an présente un impact net horaire inférieur à 21 centimes. En moyenne, cette caractéristique a un impact net horaire de 27 centimes pour ces services. Pondéré par l'activité de chaque service, l'impact net horaire moyen de cette caractéristique pour ces mêmes services est de 28 centimes.

➤ **L'impact net horaire moyen pondéré est de 26 centimes. Il se classe au 2ème rang des impacts nets les plus forts.**

4-8 Des responsables compétents en matière de handicap

Cette huitième caractéristique concerne le critère suivant :

- des responsables diplômés de niveau III.

Comme pour le seuil de 50% d'intervenants diplômés examiné précédemment, l'évaluation a consisté à effectuer le produit de l'écart de rémunération entre un diplômé de niveau IV et les responsables des services labellisés diplômés de niveau III, par le nombre d'encadrants exigé par le label (1 pour 30 intervenants).

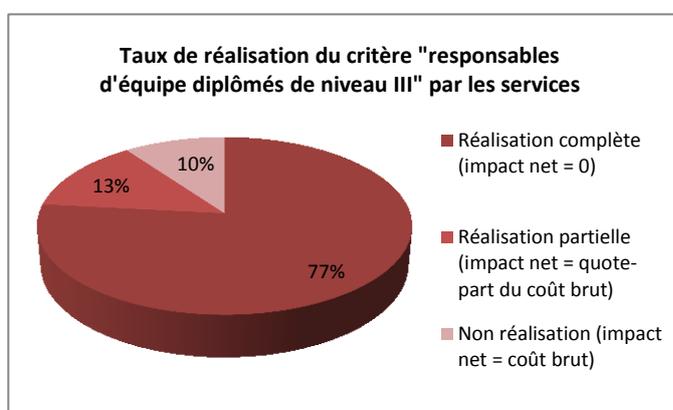
Coût brut horaire	Services facturant moins de 5.000 heures par an	Services facturant entre 5.000 et 13.000 heures par an	Services facturant plus de 13.000 heures par an	Ensemble des services
Médiane	0,69 €	0,27 €	0,29 €	0,31 €
Moyenne	0,66 €	0,39 €	0,30 €	0,45 €
Moyenne pondérée	1,68 €	0,39 €	0,30 €	0,33 €

Lecture : La moitié des services facturant plus de 13.000 heures aux personnes handicapées par an présente un coût brut horaire inférieur à 29 centimes. En moyenne, cette caractéristique a un coût brut horaire de 30 centimes pour ces services. Pondéré par l'activité de chaque service, le coût brut horaire moyen de cette caractéristique pour ces mêmes services est de 30 centimes.

Eclairage n°14 : selon l'organisation du service, le personnel encadrant les équipes d'intervenants peut avoir des rémunérations sensiblement différentes. Ainsi, la rémunération d'un directeur de service ou d'un gérant dans un service de taille moyenne ou petite qui encadre directement les équipes, est souvent supérieure à la rémunération d'un responsable de secteur qui assure ces mêmes tâches dans une structure de taille plus importante; les premiers sont donc plus impactés par l'exigence de qualification en terme économique que les seconds.

Eclairage n°15 : plus il y a d'intervenants pour un volume d'heures facturées identique, plus il doit y avoir d'encadrants pour lesquels l'exigence d'un diplôme de niveau III s'applique et, par conséquent, plus le coût brut horaire de cette exigence est élevé.

➤ Le coût brut horaire moyen pondéré est de 33 centimes. Il se classe au 5ème rang des caractéristiques les plus coûteuses.



23 services (77%) disposaient déjà d'un responsable diplômé de niveau III pour encadrer 30 intervenants au maximum, avant d'entrer dans la démarche de labellisation. A l'inverse, 23% des services ont dû faire monter en qualification leur encadrement d'équipe. Pour ces derniers, l'impact net moyen a été de 0,32 € par heure d'activité handicap.

Graphique 16

Impact net horaire	Services facturant moins de 5.000 heures par an	Services facturant entre 5.000 et 13.000 heures par an	Services facturant plus de 13.000 heures par an	Ensemble des services
Médiane	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Moyenne	0,06 €	0,15 €	0,02 €	0,08 €
Moyenne pondérée	0,08 €	0,12 €	0,03 €	0,04 €

Lecture : La moitié des services facturant entre 5.000 et 13.000 heures aux personnes handicapées par an présente un impact net horaire nul. En moyenne, cette caractéristique a un impact net horaire de 15 centimes pour ces services. Pondéré par l'activité de chaque service, l'impact net horaire moyen de cette caractéristique pour ces mêmes services est de 12 centimes.

➤ L'impact net horaire moyen pondéré est de 4 centimes. Il se classe au 11ème rang des impacts nets les plus forts.

4-9 Une formation continue du personnel sur les spécificités liées au handicap

Cette neuvième caractéristique concerne un critère :

- o la formation de 6 jours minimum par cycle de labellisation (3 ans) pour les intervenants à domicile auprès de personnes handicapées et leurs responsables.

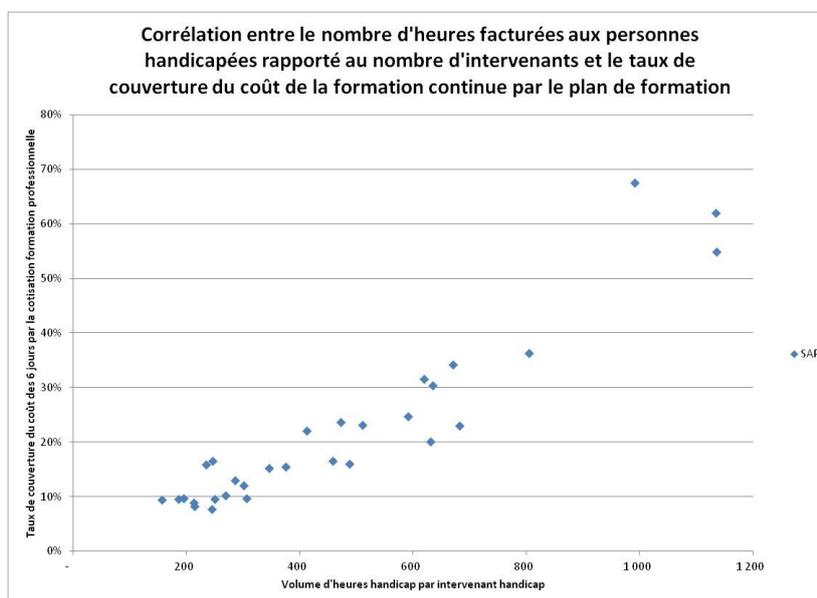
L'enquête a permis d'identifier que le coût pédagogique médian d'une journée de formation pour un stagiaire s'élevait à 180 €. Ce montant a été retenu pour évaluer le coût pédagogique de cette caractéristique pour chaque service. Il a par ailleurs été tenu compte des rémunérations et charges afférentes des stagiaires. Le montant des cotisations de la formation professionnelle, rapporté à la part d'activité handicap dans l'ensemble de l'activité du service, a été déduit de ces charges (jusqu'à 1,60 % de la masse salariale pour la CCN selon l'effectif de l'entreprise, et 2,04% pour la CCB) car elles ne sont pas dues aux spécificités du handicap et qu'elles servent in fine au financement d'actions du plan de formation.

Coût brut horaire	Services facturants moins de 5.000 heures par an	Services facturants entre 5.000 et 13.000 heures par an	Services facturants plus de 13.000 heures par an	Ensemble des services
Médiane	2,19 €	1,51 €	0,59 €	1,24 €
Moyenne	2,14 €	1,68 €	0,71 €	1,51 €
Moyenne pondérée	1,87 €	1,66 €	0,52 €	0,71 €

Lecture : La moitié des services facturants plus de 13.000 heures aux personnes handicapées par an présente un coût brut horaire inférieur à 59 centimes. En moyenne, cette caractéristique a un coût brut horaire de 71 centimes pour ces services. Pondéré par l'activité de chaque service, le coût brut horaire moyen de cette caractéristique pour ces mêmes services est de 52 centimes.

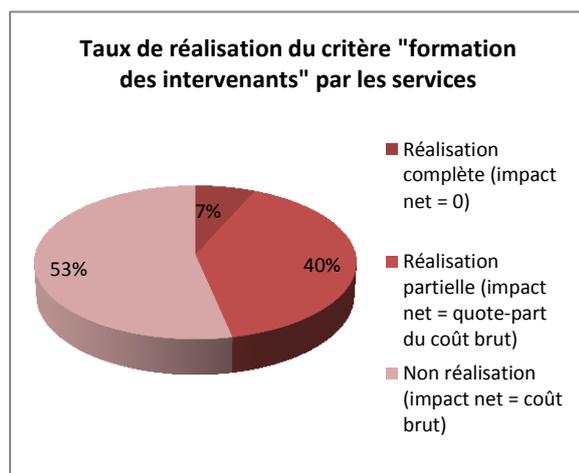
Eclairage n°15 : le coût brut horaire de cette caractéristique augmente très substantiellement dès lors qu'en moyenne, les intervenants réalisent moins d'un quart temps auprès de personnes handicapées.

Eclairage n°16 : le rapport entre le montant des cotisations de formation professionnelle et le coût brut de la formation induit par le label est inférieur à 24% pour trois-quarts des services.



Graphique 17

- Le coût brut horaire moyen pondéré est de 71 centimes. Il se classe au 2ème rang des caractéristiques les plus coûteuses.



2 services (7%) supportaient déjà ces coûts de formation spécifique avant leur labellisation et 12 (40%) autres services les supportaient partiellement. Plus d'un service sur deux a un impact net égal au coût brut.

Graphique 18

Impact net horaire	Services facturant moins de 5.000 heures par an	Services facturant entre 5.000 et 13.000 heures par an	Services facturant plus de 13.000 heures par an	Ensemble des services
Médiane	1,87 €	1,31 €	0,29 €	1,06 €
Moyenne	1,88 €	1,21 €	0,54 €	1,21 €
Moyenne pondérée	1,73 €	1,25 €	0,35 €	0,51 €

Lecture : La moitié des services facturant entre 5.000 et 13.000 heures aux personnes handicapées par an présente un impact net horaire supérieur à 1,31 €. En moyenne, cette caractéristique a un impact net horaire de 1,21 € pour ces services. Pondéré par l'activité de chaque service, l'impact net horaire moyen de cette caractéristique pour ces mêmes services est de 1,25 €.

➤ **L'impact net horaire moyen pondéré est de 51 centimes. Il se classe au 1er rang des impacts nets les plus forts.**

4-10 Des temps d'échanges entre les intervenants

Cette dixième caractéristique comprend deux critères :

- l'obligation de huit réunions d'équipe par an,
- la mise en place d'un dispositif d'analyse des pratiques professionnelles.

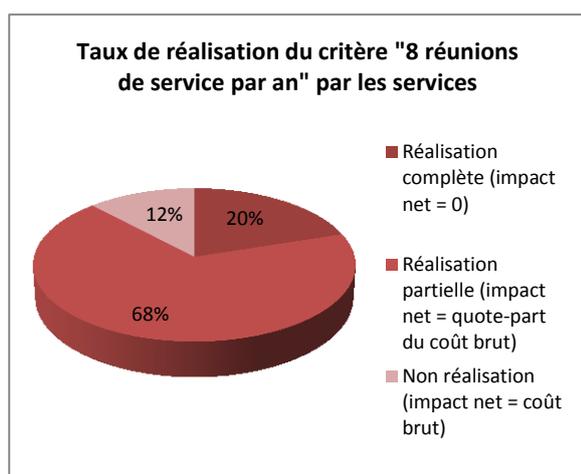
Le volume total d'heures d'échanges exigé par le label est estimé au maximum à 16 heures par an pour les réunions de service et à 24 heures pour l'analyse des pratiques. Dans le premier cas, sont pris en compte les rémunérations des intervenants et des responsables, en tenant compte d'un taux de présence de 75% ; au-delà des 16 heures d'échange, il est tenu compte de 8 heures de préparation par les responsables. Dans le second cas, un taux de participation de 25% est pris en compte, ainsi que la rémunération d'un intervenant extérieur spécialisé dans l'analyse des pratiques professionnelles.

Coût brut horaire	Services facturants moins de 5.000 heures par an	Services facturants entre 5.000 et 13.000 heures par an	Services facturants plus de 13.000 heures par an	Ensemble des services
Médiane	1,32 €	0,78 €	0,40 €	0,76 €
Moyenne	1,31 €	0,91 €	0,49 €	0,91 €
Moyenne pondérée	1,14 €	0,90 €	0,40 €	0,49 €

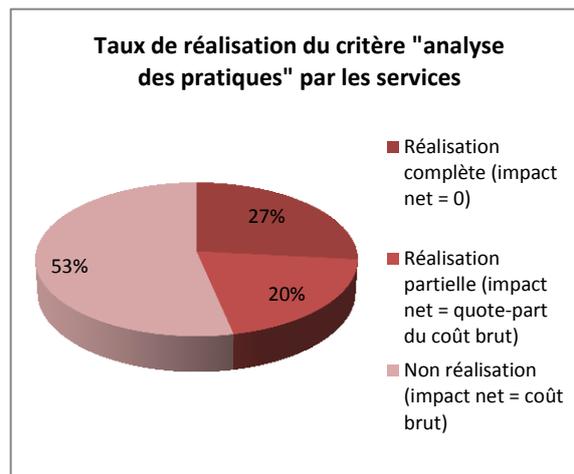
Lecture : La moitié des services facturants plus de 13.000 heures aux personnes handicapées par an présente un coût brut horaire inférieur à 40 centimes. En moyenne, cette caractéristique a un coût brut horaire de 49 centimes pour ces services. Pondéré par l'activité de chaque service, le coût brut horaire moyen de cette caractéristique pour ces mêmes services est de 40 centimes.

➤ Le coût brut horaire moyen pondéré est de 49 centimes. Il se classe au 3ème rang des caractéristiques les plus coûteuses.

Pour l'ensemble de la caractéristique, 10% des services n'ont aucun impact net dû à la mise en œuvre du label, les deux critères étant remplis avant l'entrée dans le processus de labellisation. A l'inverse, 90% des services ont mis en place les réunions de service et/ou un dispositif d'analyse des pratiques pour obtenir le label.



Graphique 20



Graphique 19

Impact net horaire	Services facturants moins de 5.000 heures par an	Services facturants entre 5.000 et 13.000 heures par an	Services facturants plus de 13.000 heures par an	Ensemble des services
Médiane	1,10 €	0,58 €	0,15 €	0,49 €
Moyenne	1,03 €	0,57 €	0,26 €	0,62 €
Moyenne pondérée	0,94 €	0,60 €	0,17 €	0,25 €

Lecture : La moitié des services facturants entre 5.000 et 13.000 heures aux personnes handicapées par an présente un impact net horaire supérieur à 0,58 €. En moyenne, cette caractéristique a un impact net horaire de 0,57 € pour ces services. Pondéré par l'activité de chaque service, l'impact net horaire moyen de cette caractéristique pour ces mêmes services est de 60 centimes.

➤ L'impact net horaire moyen pondéré est de 25 centimes. Il se classe au 3ème rang des impacts nets les plus forts.

4-11 Un maillage local handicap favorisé

La onzième caractéristique impose un critère :

- o l'organisation ou la participation à au moins une manifestation départementale ou régionale par an sur le thème du handicap.

L'évaluation repose sur quatre heures de travail du personnel de direction et d'encadrement.

Coût brut horaire	Services facturants moins de 5.000 heures par an	Services facturants entre 5.000 et 13.000 heures par an	Services facturants plus de 13.000 heures par an	Ensemble des services
Médiane	0,03 €	0,01 €	0,00 €	0,01 €
Moyenne	0,04 €	0,01 €	0,00 €	0,02 €
Moyenne pondérée	0,03 €	0,01 €	0,00 €	0,00 €

Lecture : La moitié des services facturants plus de 13.000 heures aux personnes handicapées par an présente un coût brut horaire nul. En moyenne, cette caractéristique a un coût brut horaire nul pour ces services. Pondéré par l'activité de chaque service, le coût brut horaire moyen de cette caractéristique pour ces mêmes services est nul.

➤ Le coût brut horaire moyen pondéré est nul. Il se classe au 15ème et dernier rang des caractéristiques les plus coûteuses.

4-12 Un suivi régulier de la prestation

La douzième caractéristique comprend deux critères :

- o un contact avec la personne 5 jours ouvrés après la première intervention auprès des nouveaux clients, puis tous les trois mois pendant la première année, sous la forme d'un entretien téléphonique ou d'une visite à domicile;
- o un contact tous les 6 mois avec les autres clients, sous la forme d'un entretien téléphonique ou d'une visite à domicile.

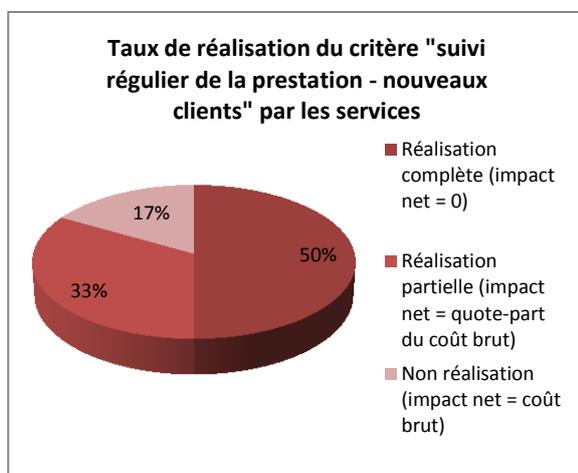
Ces deux critères complètent la visite à domicile qui précède l'intervention et sert à la première évaluation des besoins pour les nouveaux clients (cf. 4-3), et la visite à domicile effectuée une fois par an pour le bilan annuel (cf. 4-4). L'ensemble est estimé à 6,25 heures de travail des responsables d'équipe par an pour chaque nouveau client (deux visites à domicile et trois entretiens téléphoniques) et à 45 minutes pour les autres usagers (un entretien téléphonique).

Coût brut horaire	Services facturants moins de 5.000 heures par an	Services facturants entre 5.000 et 13.000 heures par an	Services facturants plus de 13.000 heures par an	Ensemble des services
Médiane	0,29 €	0,11 €	0,10 €	0,13 €
Moyenne	0,27 €	0,11 €	0,15 €	0,18 €
Moyenne pondérée	0,28 €	0,11 €	0,15 €	0,15 €

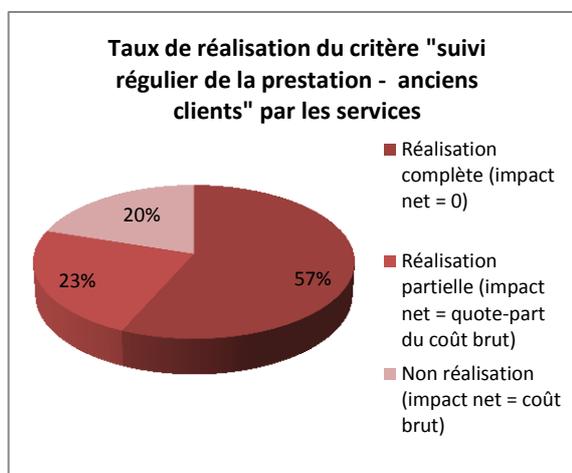
Lecture : La moitié des services facturants plus de 13.000 heures aux personnes handicapées par an présente un coût brut horaire supérieur à 10 centimes. En moyenne, cette caractéristique a un coût brut horaire de 15 centimes pour ces services. Pondéré par l'activité de chaque service, le coût brut horaire moyen de cette caractéristique pour ces mêmes services est de 15 centimes.

➤ Le coût brut horaire moyen pondéré est de 15 centimes. Il se classe au 7ème rang des caractéristiques les plus coûteuses.

50% des services remplissaient les deux critères de suivi avant d'entrer dans la démarche de labellisation et présentent donc un impact net nul.



Graphique 22



Graphique 21

Impact net horaire	Services facturant moins de 5.000 heures par an	Services facturant entre 5.000 et 13.000 heures par an	Services facturant plus de 13.000 heures par an	Ensemble des services
Médiane	0,13 €	0,00 €	0,03 €	0,01 €
Moyenne	0,16 €	0,02 €	0,07 €	0,09 €
Moyenne pondérée	0,18 €	0,03 €	0,08 €	0,08 €

Lecture : La moitié des services facturant entre 5.000 et 13.000 heures aux personnes handicapées par an présente un impact net horaire nul. En moyenne, cette caractéristique a un impact net horaire de 2 centimes pour ces services. Pondéré par l'activité de chaque service, l'impact net horaire moyen de cette caractéristique pour ces mêmes services est de 3 centimes.

➤ **L'impact net horaire moyen pondéré est de 8 centimes. Il se classe au 7ème rang des impacts nets les plus forts.**

4-13 Le dispositif collectif d'évaluation de la qualité

La treizième caractéristique correspond à un critère :

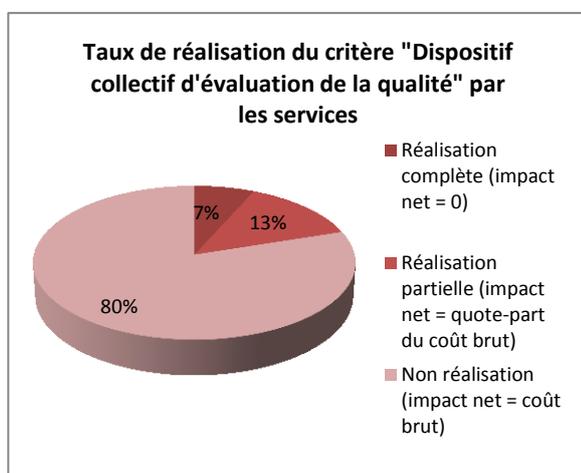
- la réunion les utilisateurs du service au sein de groupements locaux, le cas échéant en interservices, deux fois par an.

L'évaluation de ce critère se fonde sur le temps de travail des responsables et du personnel de direction pour préparer et animer les réunions des groupements locaux d'utilisateurs, soit deux fois deux heures de réunion et une heure de préparation. Il est ajouté deux euros de frais annexes par client en situation de handicap.

Coût brut horaire	Services facturants moins de 5.000 heures par an	Services facturants entre 5.000 et 13.000 heures par an	Services facturants plus de 13.000 heures par an	Ensemble des services
Médiane	0,06 €	0,03 €	0,04 €	0,04 €
Moyenne	0,06 €	0,04 €	0,06 €	0,05 €
Moyenne pondérée	0,05 €	0,03 €	0,08 €	0,07 €

Lecture : La moitié des services facturants plus de 13.000 heures aux personnes handicapées par an présente un coût brut horaire supérieur à 4 centimes. En moyenne, cette caractéristique a un coût brut horaire de 6 centimes pour ces services. Pondéré par l'activité de chaque service, le coût brut horaire moyen de cette caractéristique pour ces mêmes services est de 8 centimes.

➤ **Le coût brut horaire moyen pondéré est de 7 centimes. Il se classe au 11ème rang des caractéristiques les plus coûteuses.**



2 services mettaient en œuvre des conseils de la vie sociale avant l'entrée dans la démarche de labellisation. 4 autres services consultaient les usagers sous une forme approchante mais moins régulièrement. 24 services n'avaient pas de dispositif équivalent au groupement local d'utilisateurs.

Graphique 23

Impact net horaire	Services facturants moins de 5.000 heures par an	Services facturants entre 5.000 et 13.000 heures par an	Services facturants plus de 13.000 heures par an	Ensemble des services
Médiane	0,05 €	0,03 €	0,04 €	0,04 €
Moyenne	0,06 €	0,03 €	0,05 €	0,05 €
Moyenne pondérée	0,05 €	0,03 €	0,07 €	0,07 €

Lecture : La moitié des services facturants entre 5.000 et 13.000 heures aux personnes handicapées par an présente un impact net horaire nul. En moyenne, cette caractéristique a un impact net horaire de 2 centimes pour ces services. Pondéré par l'activité de chaque service, l'impact net horaire moyen de cette caractéristique pour ces mêmes services est de 3 centimes.

➤ **L'impact net horaire moyen pondéré est de 7 centimes. Il se classe au 8ème rang des impacts nets les plus forts.**

4-14 Une relation régulière avec les associations du handicap

Cette quatorzième caractéristique correspond à un critère :

- l'entretien d'un lien régulier avec le pôle ressource local de Handéo ou l'enseigne nationale.

L'estimation a été laissée à la libre appréciation des services, exprimée en heures de travail et valorisée avec la rémunération brute horaire chargée des responsables et personnels de direction.

Coût brut horaire	Services facturants moins de 5.000 heures par an	Services facturants entre 5.000 et 13.000 heures par an	Services facturants plus de 13.000 heures par an	Ensemble des services
Médiane	0,47 €	0,28 €	0,04 €	0,15 €
Moyenne	0,67 €	0,31 €	0,06 €	0,35 €
Moyenne pondérée	0,65 €	0,26 €	0,06 €	0,10 €

Lecture : La moitié des services facturants plus de 13.000 heures aux personnes handicapées par an présente un coût brut horaire supérieur à 4 centimes. En moyenne, cette caractéristique a un coût brut horaire de 6 centimes pour ces services. Pondéré par l'activité de chaque service, le coût brut horaire moyen de cette caractéristique pour ces mêmes services est de 6 centimes.

➤ Le coût brut horaire moyen pondéré est de 10 centimes. Il se classe au 8ème rang des caractéristiques les plus coûteuses.

4-15 Le processus de contrôle externe

La quinzième et dernière caractéristique prise en compte dans l'étude n'est pas explicitement présente dans le référentiel de labellisation. Elle intègre trois critères induisant des charges liées au processus de contrôle externe :

- la préparation de l'audit,
- la réalisation de l'audit,
- le droit d'usage du label.

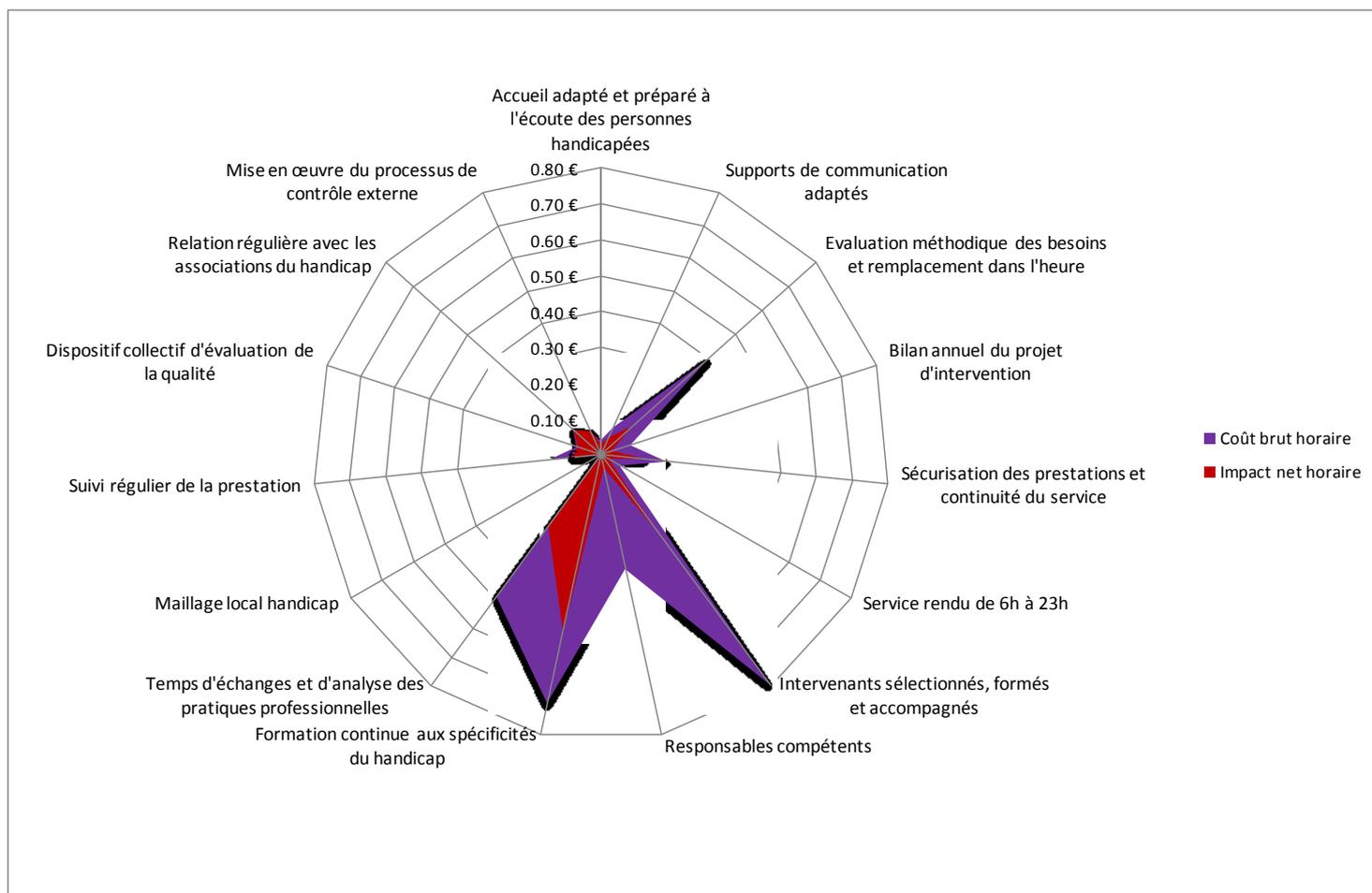
Le socle commun d'évaluation à tous les services est composé de 1.400 € d'audit pour le cycle de labellisation de 3 ans et 500 € par an de droit d'usage. S'y ajoute les coûts de prestation d'accompagnement externe le cas échéant, et liés à la valorisation des temps de travail interne mobilisés pour mettre les procédures en conformité avec le référentiel de labellisation et ainsi réaliser la montée en gamme attendue de la prestation.

Coût brut horaire	Services facturants moins de 5.000 heures par an	Services facturants entre 5.000 et 13.000 heures par an	Services facturants plus de 13.000 heures par an	Ensemble des services
Médiane	0,47 €	0,14 €	0,05 €	0,14 €
Moyenne	0,84 €	0,23 €	0,05 €	0,38 €
Moyenne pondérée	0,54 €	0,23 €	0,03 €	0,07 €

Lecture : La moitié des services facturants plus de 13.000 heures aux personnes handicapées par an présente un coût brut horaire supérieur à 5 centimes. En moyenne, cette caractéristique a un coût brut horaire de 5 centimes pour ces services. Pondéré par l'activité de chaque service, le coût brut horaire moyen de cette caractéristique pour ces mêmes services est de 3 centimes.

➤ Le coût brut horaire moyen pondéré est de 7 centimes. Il se classe au 13ème rang des caractéristiques les plus coûteuses.

Eclairage n° 15 : pour 12 services (40%), le coût correspond exactement au prix de l'audit et au droit d'usage. Les services qui se trouvent entre 11 et 34 centimes sont principalement ceux qui ont eu recours à des services extérieurs pour les accompagner dans la démarche (cabinet conseil par exemple).



Graphique 24 – Coût brut et impact net horaire des caractéristiques handicap (moyenne pondérée)

5- Coût brut, impact net et tarification

Pour simplifier la lecture des données, nous identifions cinq familles de caractéristiques définies à partir de leur poids dans le coût brut et l'impact net des *caractéristiques handicap*²³, et de leur finalité du point de vue de la personne en situation de handicap. C'est à partir de ces cinq familles que nous approchons ensuite une fourchette pour l'évaluation du coût brut et de l'impact net totaux. Enfin, nous traiterons des écueils à éviter pour transposer les résultats de cette étude dans le processus de tarification.

5-1 Les cinq familles de coûts

L'étude, caractéristique par caractéristique, du coût brut horaire et de l'impact net horaire de l'adaptation de la prestation aux spécificités des handicaps, dessine cinq familles de caractéristiques du point de vue de la personne handicapée :

- o *La connaissance et la compréhension des spécificités du handicap*
- o *Le respect du projet de vie*
- o *La considération de l'avis de la personne en situation de handicap*
- o *Les garanties d'une intermédiation approfondie*
- o *L'accessibilité à l'information*

5-1-1 La connaissance et la compréhension des spécificités du handicap

La première famille de caractéristiques rassemble la formation continue aux spécificités du handicap, les temps d'échanges et d'analyse des pratiques professionnelles, l'exigence de qualification des intervenants à domicile. Ces caractéristiques cumulent les coûts les plus forts.

Elles ont une finalité commune : garantir à la personne la connaissance et la compréhension des spécificités de sa situation de handicap par les salariés du service intervenant auprès d'elle, dans l'objectif de la préservation maximale de son autonomie au quotidien et de la meilleure compensation possible de ses incapacités.

L'atteinte de cet objectif implique un volume d'heures non consacré à l'activité à domicile, estimé à 1,8% d'un équivalent temps plein (ETP) d'aide à domicile en moyenne (2,5% lorsqu'il s'agit d'un salarié qui intervient pour la première fois auprès de personnes handicapées). De plus, elle nécessite des personnels diplômés dont la rémunération est, dans les services étudiés, 6% supérieure à celle des employés à domicile non diplômés.

- **Coût brut horaire : 2,00 €**
- **Impact net horaire : 1,02 €**

5-1-2 Le respect du projet de vie

La seconde famille de caractéristiques réunit l'évaluation méthodique des besoins et la mise en œuvre du remplacement dans l'heure, l'exigence de qualification des encadrants et le service rendu de 6h à 23h. Ces caractéristiques cumulent les coûts bruts parmi les plus forts, mais ont un impact net plus réduit que la famille précédente.

La finalité de cet ensemble d'exigences est de tendre vers une organisation de service respectueuse du projet de vie de la personne handicapée, et de concourir ainsi à la constitution d'une société inclusive.

²³ Dans l'ensemble du 5, le coût brut horaire et l'impact net horaire sont présentés sous la forme de la moyenne constatée dans l'ensemble des services, pondérée par l'activité handicap de chacun d'eux.

L'exigence d'une qualification de niveau III des responsables par exemple, représente une majoration des rémunérations brutes de l'ordre de 8,5% par rapport à des professionnels de niveau IV, dans les services étudiés.

- **Coût brut horaire : 0,79 €**
- **Impact net horaire : 0,18 €**

5-1-3 La considération de l'avis de la personne en situation de handicap

La troisième famille regroupe le suivi régulier, le bilan annuel, la sécurisation de la prestation et la continuité de service, et un dispositif d'évaluation collective de la qualité de la prestation²⁴. Ces caractéristiques ne présentent pas de coûts bruts individuellement majeurs, mais elles constituent un ensemble homogène dont l'impact net horaire est le second plus important.

Dans cet ensemble de caractéristiques, l'objectif visé est la qualité du service rendu et la satisfaction de la personne. Pour cela, outre l'utilisation d'outils techniques renforçant le dispositif de contrôle interne du service, l'avis de la personne accompagnée est placé au cœur du dispositif de management de la qualité. Cette orientation se matérialise par des contacts individualisés réguliers et la mise en place d'un dispositif d'évaluation collective de la qualité impliquant les utilisateurs, l'équivalent des conseils de vie sociale.

Pour la plupart des services étudiés, c'est la démarche de labellisation qui a conduit à la mise en œuvre ou au net renforcement de cette famille de caractéristiques.

- **Coût brut horaire : 0,49 €**
- **Impact net horaire : 0,30 €**

5-1-4 Les garanties d'une intermédiation approfondie

La troisième famille de caractéristiques comprend la relation régulière à Handéo et les coûts induits par le processus de labellisation lui-même. Sans présenter des coûts particulièrement élevés au regard des autres, ces exigences ont un impact net égal au coût brut. Ce n'est pas surprenant dans la mesure où le lien régulier à Handéo, tout comme les coûts liés à la démarche de labellisation elle-même, n'existent pas avant l'entrée dans le label.

L'intermédiation assurée par Handéo recouvre trois dimensions, il s'agit de :

- garantir à la personne handicapée un panier de services adapté et adaptable à sa demande et à ses besoins;
 - recevoir et de traiter les éventuelles réclamations directement ou, lorsqu'il existe, via le pôle ressource local qui peut assurer une médiation entre le client et le service labellisé;
 - mettre en lien les services d'aide à la personne et les acteurs locaux du handicap.
- **Coût brut horaire : 0,17 €**
 - **Impact net horaire : 0,17 €**

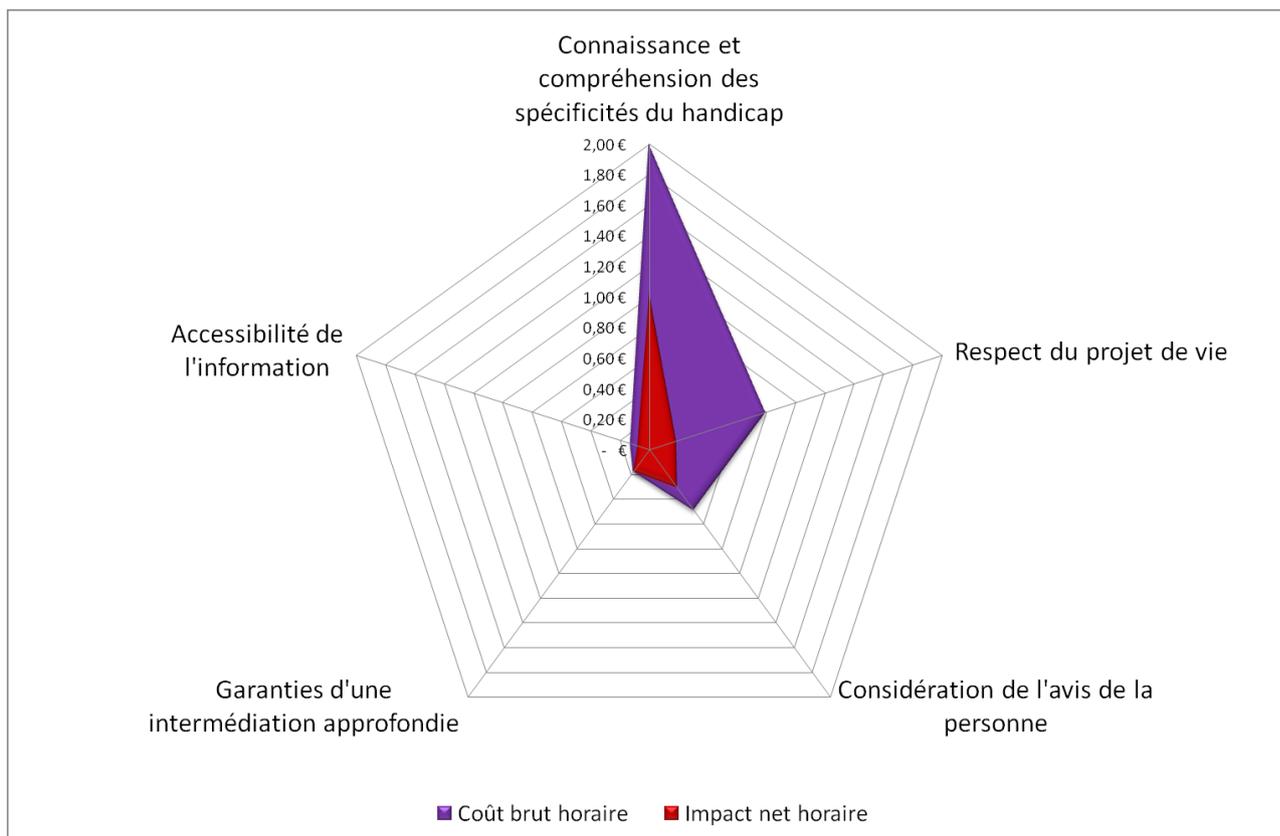
5-1-5 L'accessibilité de l'information

Cette dernière famille regroupe l'accueil adapté, les supports de communication adaptés et la participation au maillage médico-social (se faire connaître auprès des autres acteurs du handicap, savoir orienter les personnes) dont les coûts bruts et impacts nets sont souvent parmi les plus faibles.

²⁴ Le Groupement Local d'Utilisateurs Personnes en Situation de Handicap (GLUPSH) dans le référentiel de labellisation.

Elle vise à fournir à la personne handicapée une information sous une forme adaptée à ses éventuelles difficultés de communication, susceptible de faciliter son parcours de santé. Le développement d'une capacité d'orientation vers les acteurs du territoire les plus pertinents pour répondre aux besoins des personnes en situation de handicap implique une participation active à la vie du réseau médico-social du territoire.

- **Coût moyen horaire : 0,13 €**
- **Impact net horaire : 0,08 €**



Graphique 25 - Coût brut et impact net des 5 familles de *caractéristiques handicap* (moyenne pondérée)

5-2 Combien coûte l'adaptation de la prestation aux handicaps ?

Les acteurs attendent quelques données simples pour se repérer et le cas échéant, agir. Nous proposons une synthèse agrégeant les données pour l'ensemble des services, en tenant compte de leur activité handicap et en envisageant des fourchettes de coûts bruts et d'impacts nets.

5-2-1 Le coût brut

Un service sur deux présente un coût brut horaire supérieur à 5,20 €. La distribution des coûts bruts montre qu'ils diminuent avec la croissance de l'activité handicap. Ainsi, un service sur deux dont l'activité handicap dépasse 13.000 heures par an, a un coût brut horaire lié aux adaptations aux handicaps inférieur à 3,31€.

Coût brut horaire	Services facturant moins de 5.000 heures par an	Services facturant entre 5.000 et 13.000 heures par an	Services facturant plus de 13.000 heures par an	Ensemble des services
Médiane	8,77 €	5,41 €	3,31 €	5,20 €
Moyenne	8,87 €	5,73 €	3,43 €	6,01 €
Moyenne pondérée	7,58 €	5,69 €	3,09 €	3,57 €

Lecture : La moitié des services facturant plus de 13.000 heures aux personnes handicapées par an présente un coût brut horaire total supérieur à 3,31 €. En moyenne, le label a un coût brut horaire de 3,43 € pour ces services. Pondéré par l'activité de chaque service, le coût brut horaire moyen du label pour ces mêmes services est de 3,09 €.

La moyenne pondérée par l'activité handicap du coût brut tient compte des effets du développement dans le temps.

➤ **Le coût brut est de 3,57 € par heure.**

5-2-2 L'impact net

L'impact net des adaptations aux spécificités du handicap, pour la moitié de l'ensemble des services étudiés, est supérieur à 3,43 €. Parmi eux, la moitié des services réalisant une activité handicap supérieure à 13.000 heures, ont un impact net inférieur à 1,62 €.

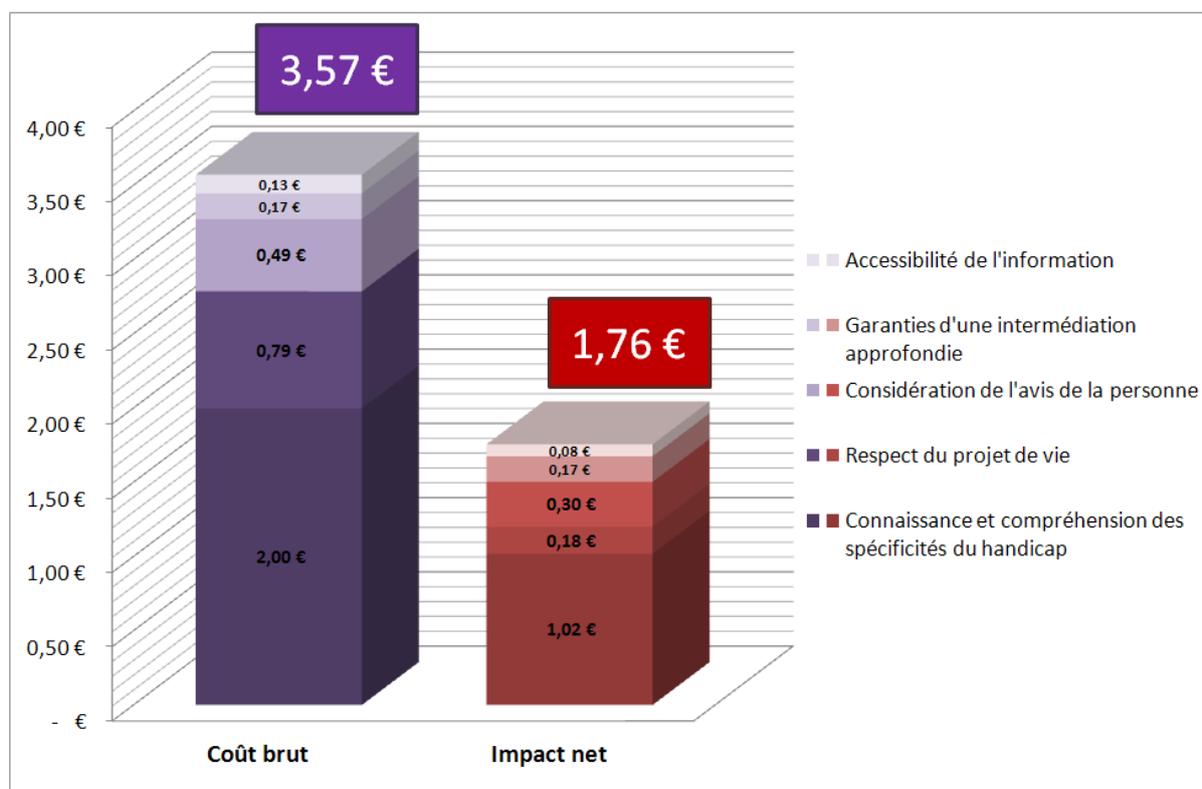
Impact net horaire	Services facturant moins de 5.000 heures par an	Services facturant entre 5.000 et 13.000 heures par an	Services facturant plus de 13.000 heures par an	Ensemble des services
Médiane	6,25 €	3,43 €	1,62 €	3,43 €
Moyenne	6,20 €	3,57 €	1,80 €	3,86 €
Moyenne pondérée	5,49 €	3,73 €	1,31 €	1,76 €

Lecture : La moitié des services facturant entre 5.000 et 13.000 heures aux personnes handicapées par an présente un impact net horaire total supérieur à 3,43€. En moyenne, le label a un impact net horaire de 3,57 € pour ces services. Pondéré par l'activité de chaque service, l'impact net horaire moyen du label pour ces mêmes services est de 3,73 €.

L'impact net donne une idée de l'effort moyen à consentir pour répondre à l'ensemble des exigences retenues pour l'étude.

➤ **L'impact net est de 1,76 € par heure.**

Le graphique ci-dessous synthétise les données correspondant aux moyennes pondérées du coût brut et de l'impact net pour chaque famille de *caractéristiques handicap*.



Graphique 26 - Décomposition du coût brut et l'impact net par famille de *caractéristiques handicap* (moyenne pondérée)

5-3 La traduction tarifaire : un exercice délicat... mais nécessaire

Le contexte économique et budgétaire n'est pas propice à une étude de coûts, dès lors que celle-ci met en évidence un écart entre le coût de la qualité de la prestation et le niveau de solvabilisation de l'utilisateur.

En effet, les risques liés à cet écart sont de deux natures : un risque d'inégalité d'accès au service pour les personnes en situation de handicap d'une part, un risque économique pour les organismes gestionnaires d'autre part. Et dans tous les cas, elles appellent deux types de réponses alternatives : un accroissement de la solvabilisation de la demande ou bien l'acceptation d'une impossibilité de qualité pour tous.

Compte tenu de l'enjeu social et sociétal, il est apparu utile aux membres du groupe de travail de prolonger leurs travaux en utilisant les résultats de l'étude pour estimer un "juste" prix de la prestation d'aide à la personne en situation de handicap. Face à la complexité de l'exercice, il a semblé nécessaire d'en énoncer les limites et d'appeler l'attention sur les écueils d'interprétation à éviter²⁵.

5-3-1 Le coût de la prestation d'aide à la personne en situation de handicap

L'étude elle-même ne permet pas d'évaluer le coût de l'agrément. Pour palier ce manque, nous avons écarté le tarif national PCH et retenu le tarif de la CNAV comme référence²⁶. Celui-ci, supérieur au tarif PCH, demeure inférieur aux prix effectivement pratiqués par les services.

Une enquête "flash" conduite auprès des services labellisés²⁷ a en effet montré que la différence entre le prix de vente d'une heure d'aide humaine et le tarif national de la PCH était en moyenne de 3,34 € en semaine et de 7,80 € les dimanche et jours fériés. Cette somme est le plus souvent un reste à charge pour la personne en situation de handicap, sauf lorsque ce différentiel est financé par le département pour un service autorisé. Elle ne tient pas compte des frais de déplacement, quand ils sont facturés en plus du prix horaire ; l'écart moyen en semaine est de 3,49 € pour les services qui incluent ses frais dans leur tarif.

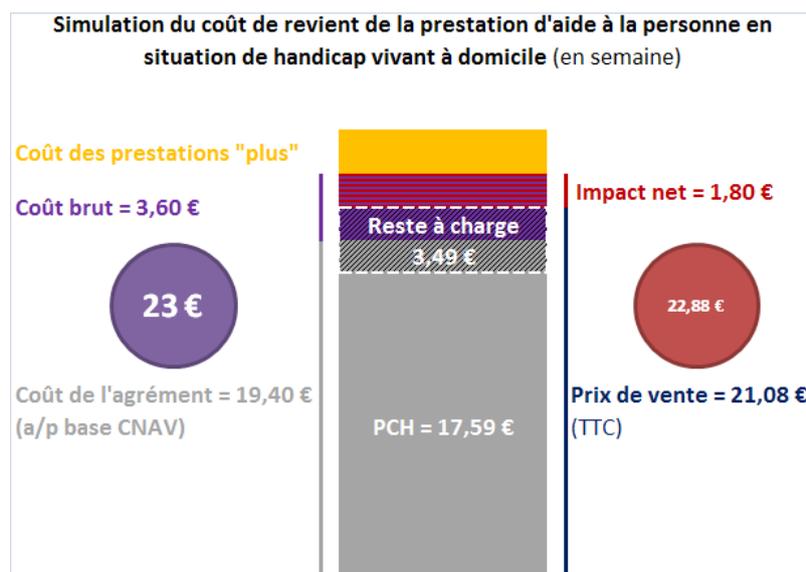
L'enquête révèle un prix moyen horaire de 21,08 € en semaine (frais de déplacements inclus). Le tarif CNAV se situe à mi-chemin entre le tarif de la PCH et ce prix de vente de la prestation ; le prendre comme référence revient à répartir le reste à charge des personnes handicapées entre la couverture du coût de l'agrément et celui des *caractéristiques handicap*.

Comme nous l'avons vu précédemment, la notion de coût brut renvoie à des charges qu'il faut pouvoir intégralement retrouver dans le prix ou le tarif de la prestation. L'impact net correspond à l'augmentation souhaitable du prix ou du tarif pour couvrir le coût brut. Ce sont les deux conditions pour consolider sur le plan financier, les efforts réalisés par les gestionnaires pour offrir des prestations correspondant aux attentes des personnes handicapées.

²⁵ Pour une lecture rapide et une compréhension claire des enjeux liés à la tarification, voir l'exemple de l'APA traité dans l'article d'Agnès Gramain et Jingyue Xing, « Tarification publique et normalisation des processus de production dans le secteur de l'aide à domicile pour les personnes âgées », *Revue française des affaires sociales*, 2012/2 n° 2-3, p. 218-243 (<http://www.cairn.info/revue-francaise-des-affaires-sociales-2012-2-page-218.htm>)

²⁶ « Le tarif de la CNAV avait lui-même, à l'origine de sa fixation, été basé sur une étude analytique des coûts supportés par les services d'aide à domicile. Par la suite, il a, au fil des années, été indexé sur le taux évolution des accords salariaux conclus dans le cadre de la convention collective nationale de 1983 », in V. Guillermo, J. Voisin, M. Laroque, D. Lacaze, « Synthèse 2010 de la gestion de l'APA », IGAS, avril 2010.

²⁷ Annexe 6 : enquête flash sur le prix de vente de la prestation d'aide à domicile réalisée le 18 avril 2013 à l'occasion de la réunion du club des labellisés à Paris. 46 réponses dont 25 avaient également participé à l'enquête sur laquelle s'appuie cette étude.



Ainsi, le coût moyen de la prestation auprès de personnes handicapées peut être estimé à environ 23 € en semaine, en ajoutant les 3,60 € au titre du coût brut des charges liées à l'adaptation au handicap, aux 19,40 € du tarif de semaine de la CNAV. On parvient quasiment au même résultat en additionnant l'impact net moyen de 1,80 € au prix de vente moyen de la prestation de 21,08 € (TTC), soit 22,88 €.

Graphique 27

Ce coût moyen ne tient pas compte des prestations allant au-delà des exigences du label Cap'Handéo (intervention en doublon, prestation 24h /24, etc.), ni des facteurs influençant le tarif ou le prix ordinairement, c'est-à-dire les frais de déplacement, la composition des effectifs salariés (ancienneté, âge, etc.) ou encore la répartition de l'activité entre jours de semaine d'une part et dimanche et jours fériés d'autre part.

Attention : il s'agit de moyennes pondérées qui ne peuvent pas s'appliquer uniformément à tous les services labellisés. Elles donnent un ordre de grandeur : la mise en œuvre d'une réponse adaptée et compétente aux personnes handicapées ne coûte pas quelques centimes, mais quelques euros.

5-3-2 Des écueils à éviter dans un contexte économique et budgétaire difficile

La production de moyennes a toujours tendance à faire disparaître la complexité des réalités qu'elles agrègent. Le secteur des services d'aide à la personne en situation de handicap à domicile n'échappe pas à cette règle. C'est pourquoi il nous semble important de terminer cette étude en rappelant quelques-unes des *chasse-trappes* qui jalonnent le parcours du lecteur et pourraient le conduire à des conclusions trop rapides voire erronées.

- ✓ **Ajouter le coût brut des caractéristiques handicap (3,60€) au tarif de la PCH n'est pas pertinent car le coût de l'agrément reste indéterminé.**

Le tarif national de la PCH n'a pas évolué depuis avril 2009. Il est inférieur d'environ 2 euros au tarif national de la Caisse Nationale d'Assurance Vieillesse (CNAV) pour l'aide-ménagère auprès des personnes âgées autonomes. S'il est probable que la PCH ne couvre pas le coût de l'agrément, il est certain qu'elle ne comprend pas celui des *caractéristiques handicap*, sauf à considérer que l'aide à la toilette d'une personne en situation de handicap coûte moins chère que le lavage des vitres de jeunes retraités actifs.

L'enquête "flash" déjà citée, a montré que seulement un service sur cinq facturait effectivement sa prestation au tarif national de la PCH. Et parmi cette minorité de services, les deux-tiers facturent en plus des frais de déplacements. Pour le tiers restant, des pratiques locales de facturation et de contrôle assimilent le plan d'aide PCH à une enveloppe financière (comme pour l'APA), sans tenir compte du nombre d'heures effectivement réalisées. Dans ce dernier cas, notons que le réajustement (à la hausse) du tarif horaire, couplé à un contrôle des heures réellement effectuées, serait probablement sans surcoût pour les acteurs concernés, à périmètre de qualité constant.

Eclairage sur le processus de paiement de la prestation de compensation du handicap (PCH)

La décision de la CDAPH

La commission des droits et de l'autonomie des personnes handicapées (CDAPH) décide un nombre d'heures mensuelles qui sont notifiées à la personne concernée par la maison départementale des personnes handicapées (MDPH). C'est la seule mention ayant force de droit dans la décision, ni le montant en euros, ni la répartition par type d'aidants ne sont opposables.

Admettons que la commission décide d'accorder 50 heures par mois.

La facturation du service agréé

Le service agréé facture sa prestation de telle façon qu'elle couvre son prix de revient. Ce dernier étant supérieur à la participation de la PCH, la différence constitue le reste à charge de la personne handicapée.

Retenons un prix de revient à 23 €.

Le paiement du conseil général

Le conseil général paie la PCH en tenant compte de deux facteurs : le volume d'heures décidé par la CDAPH qui constitue le volume plafond d'heures au-delà duquel la PCH ne peut plus être mobilisée, et la qualité du ou des aidants effectivement intervenus auprès de la personne handicapée qui ouvrent droit à des tarifs différents de pris en charge.

En principe, si la personne utilise 45 heures au lieu des 50 accordées, la PCH versée doit être égale à 45 fois le tarif horaire de la PCH correspondant au type d'aidant (17,59 € pour un service agréé). Ainsi dans cet exemple, la personne devrait s'acquitter de 243,45 € selon le calcul suivant : (Prix de vente-tarif horaire PCH) X nombre d'heures prestées.

En pratique, des conseils généraux réalisent le contrôle d'effectivité sur les montants facturés par le service d'aide à la personne mais non sur le volume d'heures prestées. En reprenant notre exemple, la personne verserait au service 1035 € (Prix de vente X nombre d'heures prestées) et recevrait 879,50 € au titre de la PCH (volume d'heures accordé par la CDAPH X tarif national PCH), soit un reste à charge de 155,50 €.

Dans les deux cas, la personne est incitée à réduire l'aide dont elle a besoin, si elle n'est pas en capacité de supporter le reste à charge.

Une pratique en trompe l'œil

Dans plusieurs cas signalés, des pratiques locales de facturation et de contrôle résolvent l'équation : reste à charge nul et couverture du prix de revient réel, en tenant compte d'heures non prestées.

Ex : le service facture 50h X 17,59 € = 885,50 € / 38,5 h (réalisées) = 23 € / h.

A nouveau, et plus encore, la contrainte économique amène à réduire l'aide dont le besoin a pourtant été reconnu par l'équipe pluridisciplinaire de la MDPH. Face à ces trois situations, il est légitime d'interroger l'effectivité du droit à compensation s'agissant des aides humaines.

Dans tous les cas, le montant actuel de la PCH de 17,59 € ne correspond pas au coût réellement supporté par la personne en situation de handicap. Elle ne peut donc pas servir de référence pour estimer le coût moyen d'une prestation adaptée aux besoins d'une personne handicapée.

- ✓ **Ajouter l'impact net des caractéristiques handicap (1,80 €) au prix actuel du service n'est pas suffisant car le montant facturé ne traduit que partiellement la réalité du coût de la prestation.**

L'enquête flash montre un prix moyen facturé de 21,08 € par heure en semaine, frais de déplacements inclus. Ce prix ne comprend pas toutes les charges valorisées dans la grille d'évaluation du coût brut et de l'impact net.

Par exemple, c'est le cas lorsque le dirigeant mobilise un temps de travail largement supérieur à celui qui lui est effectivement rémunéré au lieu de s'adjoindre les compétences d'un collaborateur supplémentaire, ou lorsqu'il développe des stratégies de formation des personnels qui nécessitent la mobilisation de financements croisés incertains, ou encore lorsqu'ils « courent » après les aides à l'emploi. Cette liste n'est pas exhaustive.

Dans tous ces cas, des coûts ne sont pas valorisés dans le prix de vente mais sont, par construction, pris en compte dans l'évaluation du coût brut et de l'impact net des *caractéristiques handicap* (ex. : nous valorisons la formation de deux personnes pour assurer l'accueil téléphonique et physique 35 h par semaine, 5 jours sur 7 alors qu'en pratique, le gérant assure seul cet accueil ; certains coût de formation font l'objet de subventions dédiées et dont le coût n'est pas intégré dans le prix de vente).

Dans ces situations, l'impact net déterminé à l'aide de la grille d'évaluation utilisée pour l'étude ne peut pas être mécaniquement ajouté au prix ou au tarif actuel, **sans une analyse préalable précise** de l'ensemble des facteurs de coûts de l'organisme pour respecter les exigences de l'agrément.

- ✓ **L'heure handicap comme unité de mesure majore le coût pour les services à tarif unique (ou mutualisé).**

Le prix moyen facturé de 21,08 € résulte d'un ensemble de prix horaires pratiqués qui peuvent être soit spécifiques aux personnes handicapées, soit les mêmes pour tous publics.

Or, lorsque le service agréé (ou le département si c'est un service autorisé) fait le choix d'un prix identique pour l'ensemble des clients du service (sans distinction des personnes handicapées), une partie du coût brut des *caractéristiques handicap* est payée, du fait de la mutualisation, par les clients qui bénéficient de prestations moins onéreuses (qualification moindre des aidants professionnels, besoin de temps d'échanges réduit, etc.). Cette remarque ne s'applique pas lorsque le service décide de mettre en œuvre les critères du label Cap'Handéo pour l'ensemble de ses clients. Pour ces services, la grille d'évaluation utilisée dans l'étude reste valable pour l'identification des charges induites par l'adaptation aux handicaps. Mais ces charges sont à rapporter à l'ensemble de l'activité horaire du service et non seulement aux heures réalisées auprès de personnes en situation de handicap. Autrement dit, le coût brut et l'impact net horaires seront à minorer.

- ✓ **Le tarif de la prestation peut être inférieur ou supérieur à 23 € car les facteurs de coût sont variables d'un service à l'autre.**

Deux éléments complémentaires justifient que des services présentent des coûts (et donc des prix ou des tarifs) différents de ceux présentés de façon synthétique dans l'étude :

- le coût brut et l'impact net ne concernent que les critères inclus dans le référentiel de labellisation Cap'Handéo. Ils n'incluent donc pas les conséquences financières de critères qui lui seraient externes. Nous avons pris les exemples de la prestation 24/24h ou des doublons d'intervenants pour illustrer ce cas de figure. C'est souvent le cas des services autorisés auxquels les départements peuvent assigner des missions particulières. Ce peut aussi être le cas de services agréés qui choisissent de développer des prestations ciblées pour des publics particuliers (ex. : accompagnement de l'autisme).
- les facteurs constitutifs des coûts de fonctionnement des services prestataires (dispersion des interventions dans l'espace, ancienneté des salariés, volume d'activité, etc.) sont générateurs de variation entre les services et, pour un service donné, entre deux exercices selon le turn over de la clientèle et du personnel.

Autrement dit, il existe une marge de variation autour des moyennes obtenues, en fonction des singularités de chaque service.

Il convient donc de considérer que l'ensemble des résultats de l'étude livre des ordres de grandeur et fournit des repères pour appréhender plus justement, le coût de la prestation d'aide à la personne en situation de handicap à domicile.

6- Conclusion

Nos travaux mettent en évidence **un coût brut des caractéristiques handicap compris entre 3 et 5 € de l'heure²⁸**. Lorsqu'ils respectent certaines de ces caractéristiques, avant l'entrée dans la démarche de labellisation, les services labellisés ont à amortir **un impact net compris entre 1,50 et 3,50 € de l'heure²⁹**.

L'étude ne porte **ni** sur le coût des exigences de l'agrément, **ni** sur celui de prestations qui répondent à des exigences autres que celles figurant dans le référentiel (ex. intervention 24h sur 24, en doublon ou fractionnée, etc.). Elle se concentre sur le coût brut des *caractéristiques handicap* et leur impact net pour les services³⁰.

Toutefois, en faisant l'hypothèse que le coût de l'agrément correspond au tarif CNAV (19,40€ TTC), **le coût de la prestation d'aide à la personne en situation de handicap à domicile peut-être estimé dans une fourchette comprise entre 22,40 € et 24,40 €³¹**.

La question de la participation de la solidarité nationale et / ou d'autres formes de solvabilisation à la prise en charge du coût de la qualité est ainsi posée. Le coût de mise en œuvre d'une prestation adaptée aux spécificités du handicap, est à présent déterminé ; la grille que nous avons élaborée à travers cette étude constitue un outil permettant de l'estimer pour chaque service prestataire. **Il reste à connaître le coût de l'agrément en identifiant les exigences qu'il contient et leur impact sur les charges.**

Par ailleurs, les travaux et expérimentations en cours sur l'évolution de la tarification³² inciteront demain à envisager **une nouvelle étude orientée sur le coût par personne accompagnée, en fonction notamment des difficultés de la personne dans la réalisation des actes essentiels de la vie quotidienne et sa participation à la vie sociale**. Elle nécessitera le croisement des données financières des services labellisés avec les données médicales ou fonctionnelles des personnes, collectées par exemple à l'aide du guide d'évaluation multidimensionnelle utilisé par les MDPH.

L'objectif à terme est de parvenir à rémunérer correctement les services et à mettre en place un mode de solvabilisation permettant aux personnes en situation de handicap de bénéficier des prestations dont elles ont besoin, sans avoir des restes à charge, le plus souvent insupportables pour elles.

Le respect de leur projet de vie en dépend.

²⁸ Coût moyen pondéré à 3,60€ - Voir tableau en 5-2-1.

²⁹ Coût moyen pondéré à 1,80 € - Voir tableau en 5-2-2.

³⁰ Rappel des définitions : voir notes n°3 et 4 supra.

³¹ Coût moyen pondéré à 23 € en semaine – voir 5-3-1

³² Arrêté du 30 août 2012 fixant le cahier des charges des expérimentations relatives aux modalités de tarification des services d'aide et d'accompagnement à domicile et le contenu du contrat pluriannuel d'objectifs et de moyens mentionné au 1° du I de l'article 150 de la loi du 28 décembre 2011 de finances pour 2012 (NOR : AFSA1220129A) : <http://legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000026393409>

Liste des annexes

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

Ces annexes sont disponibles sur simple demande à contact@handeo.fr.

Notes

A series of horizontal dotted lines for taking notes, spanning the width of the page.



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

