
Expérimentation des paniers de services



Bilan intermédiaire

30 juin 2015

Les faits marquants de l'expérimentation

2010

2010 - 2011 | Contexte marqué par de nombreux **travaux sur les services d'aide à domicile** (rapport IGAS-IGF, travaux de l'ADF, rapport Poletti...)

2011

2012

Début 2012 | Lancement, par le conseil d'administration de la CNAV, de **travaux sur l'évolution des modalités de tarification des prestations** et sur le contenu de l'offre de services de l'action sociale de la branche retraite

2013

Elaboration d'un **cahier des charges définissant les conditions de mise en œuvre d'une expérimentation sur les paniers de services**, sur la base d'une :

- Co-construction avec le réseau des caisses régionales
- Concertation avec la MSA et le RSI
- Concertation avec les principaux partenaires de l'aide à domicile

Validation **du cahier des charges par le conseil d'administration de la CNAV le 3 avril 2013**

2014

2nd semestre 2013 - 1^{er} trimestre 2014 | **Réalisation des travaux préparatoires** permettant le lancement de l'expérimentation (outils, procédures, conventions types, formations, pilotage ...)

Février 2014 | **Engagement de la première caisse**, Rhône-Alpes, dans l'expérimentation

Avril 2014 | **Attribution du premier panier de services**

Mars – mai 2014 | **Engagement des caisses du Sud-Est, de Bourgogne Franche-Comté et d'Île-de-France** dans la démarche

Octobre 2014 | Lancement du **processus d'évaluation** des paniers de services

2015

Décembre 2014 – juin 2015 | Lancement opérationnel de l'expérimentation dans **8 nouvelles caisses**

Juin 2015 | Publication du premier **bilan intermédiaire** de l'expérimentation alimenté par des entretiens menés auprès de 50 personnes, par des visites terrain conduites en Rhône-Alpes et en Bourgogne Franche-Comté et par l'analyse quantitative des données de production des caisses

Les objectifs et les enjeux des paniers de services



- Apporter une **réponse diversifiée et adaptée** aux besoins des bénéficiaires
- **Accompagner l'évolution des besoins** au fil de la mise en œuvre du plan d'aide
- **Améliorer le système de tarification** des prestations du plan d'aide

Pour les retraités

- Une **interface unique**
- Une **offre de services élargie**
- Une **meilleure réponse à leurs besoins**
- Un **paiement simplifié**

Pour les prestataires

- Une **meilleure reconnaissance du périmètre d'intervention**
- Une **plus grande latitude dans la réalisation des prestations**
- Un **cadre plus favorable à la bonne gestion financière**

Des bénéfices attendus pour chaque acteur du dispositif

Pour les caisses

- Une **plus grande lisibilité des publics**
- Une **réelle diversification des aides**
- Un **engagement financier plus prévisible**

Pour les évaluateurs

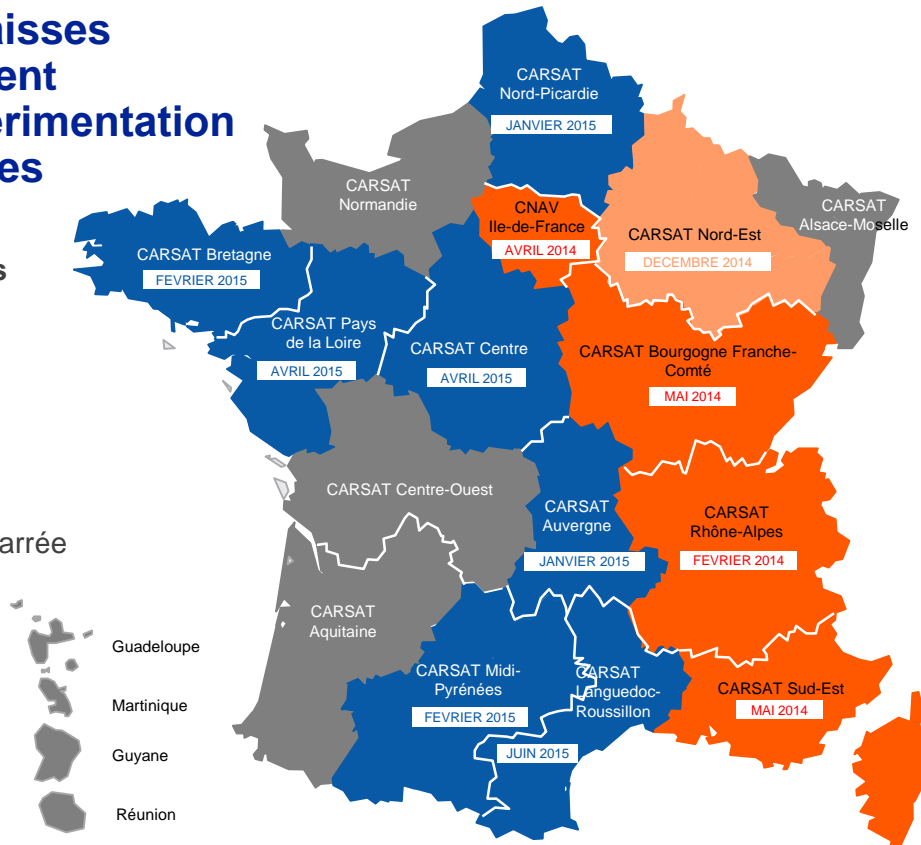
- Une **consolidation du positionnement**
- Une **facilitation du suivi des bénéficiaires**
- Une **mise en relation facilitée des acteurs**

Des caisses fortement engagées dans la démarche

Au 30 juin 2015, 12 caisses sont opérationnellement engagées dans l'expérimentation des paniers de services

Date d'engagement des caisses dans la démarche

- 1^{er} semestre 2014
- 2^{ème} semestre 2014
- 1^{er} semestre 2015
- Expérimentation non démarrée



Au 30 juin 2015

Nombre de demandes reçues

3285

Nombre d'évaluations commandées

2543

Nombre de paniers de services accordés*

852

* Des dossiers pour lesquels des évaluations ont été commandées restent en cours d'instruction

Diversité des territoires de l'expérimentation

Sur la base des territoires sélectionnés par les caisses engagées au 30 juin 2015 dans la démarche



Territoires urbains

41%



Territoires ruraux

41%

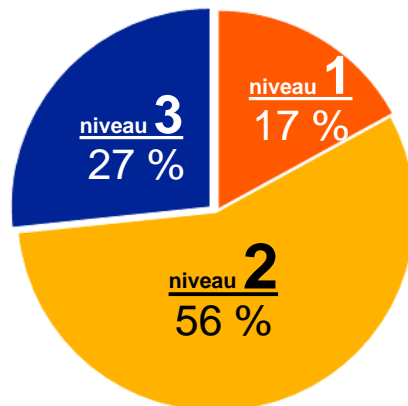


Territoires mixtes

18%

Répartition des paniers de services par niveau

Sur la base des paniers attribués au 30 juin 2015



Des prestataires pivots représentatifs de la variété des acteurs du secteur

Ensemble des profils de prestataires sélectionnés par les caisses engagées au 30 juin 2015 dans le dispositif



Structures associatives



Entreprises



Centres communaux d'action sociale

Certains prestataires pivots, quel que soit leur statut juridique, sont rattachés à une fédération nationale

La mise



Bénéficiaires

Bonne **perception globale**

Simplicité liée à la présence d'un interlocuteur unique par dossier

Appréciation hétérogène de la mensualisation

Difficulté de mise en œuvre de la **diversification**



Prestataires

Fortes **implication et volonté de coopérer**

Sensibilisation accrue des prestataires à la question de la **prévention**

Crainte des **prestataires n-1** de perdre en **visibilité**



Evaluateurs

Une **articulation facilitée** avec les autres acteurs du dispositif

Des **contacts plus nombreux** à l'issue de l'évaluation avec le retraité

Une perception positive de la **grille FRAGIRE**

Prévention, diversification et coordination au cœur du dispositif

Ce bilan intermédiaire identifie trois des principaux bénéficiaires des paniers de services.

Le dispositif favorise le développement de nouveaux services, en lien avec les attentes exprimées sur les territoires, cherche à anticiper les besoins des retraités et à y apporter des réponses appropriées, accroît, enfin, les interactions entre les différentes parties-prenantes véritablement structurées autour du retraité.



Une action portée par une dynamique de prévention de la perte d'autonomie

L'un des grands enjeux du dispositif des paniers de services est de :

- Favoriser la mise en œuvre de nouvelles actions de prévention
- Permettre un meilleur suivi des actions d'ores et déjà menées mais non objectivées à ce stade

Pour ce faire, les caisses, en concertation, avec leurs partenaires, définissent et mettent en œuvre un certain nombre d'initiatives :

- Brochures et documentations formalisées à l'attention de différents publics : des structures prestataires, des personnels intervenant au domicile des retraités, des bénéficiaires eux-mêmes et de leur entourage
- Organisation d'ateliers collectifs ou individuels sur différentes thématiques (équilibre, mémoire, nutrition, habitat, etc.)
- Suivi du cursus de formations des prestataires à domicile, voire organisation de formations complémentaires
- Mise en place de prestations d'accompagnement et d'écoute personnalisées des bénéficiaires (par téléphone par exemple)

Enfin, les caisses ont à faire face au défi majeur de la prévention, qui est celui de son acceptation, par l'ensemble des parties-prenantes et, au premier chef, par les bénéficiaires et leur famille.

Exemple de grille de suivi des actions de prévention ►

Électricité		Conseils	
→ Eclairage adapté à la personne et à ses activités.....	<input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non	→ Réduire ou augmenter la puissance des ampoules	→ Éviter les rallonges et les multi-prises
→ Interrupteurs visibles et accessibles.....	<input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non	→ Mettre des interrupteurs de couleur ou des interrupteurs avec témoin lumineux	→ Tenir compte des recommandations au niveau des ampérages électriques
→ Branchement des appareils électriques conforme.....	<input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non		
Aménagement - Disposition			
→ Ma cuisinière gaz est installée en toute sécurité.....	<input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non	→ Revoir le branchement au gaz	→ Réorganiser en rangeant les produits ménagers dans un espace dédié
→ Mes produits ménagers ne côtoient pas les produits alimentaires.....	<input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non		
Sols			
→ Revêtement de sol adapté et non glissant.....	<input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non	→ Fixer devant l'évier un tapis antidérapant	→ Envisager la réfection du sol s'il est en très mauvais état



Diversifier

Un élargissement de l'offre de prestations proposée au retraité

Le cahier des charges des paniers de services prévoyait une structuration des prestations de services en 5 familles :

- Aide à la vie quotidienne
- Maintien du lien social
- Vie quotidienne et sécurité
- Information et conseils en prévention
- Mise en œuvre des paniers

Au sein de ces familles, il distinguait les prestations « non dérogeables » des prestations « dérogeables » et laissait la possibilité aux caisses d'enrichir leur thésaurus de prestations.

Plus d'un an après le lancement de l'expérimentation, on constate que :

- L'ensemble des prestations non dérogeables ont été mises en œuvre par toutes les caisses
- Chaque territoire a globalement consolidé son offre, en généralisant certaines prestations (transport accompagné, aide à la préparation des repas, par exemple)
- De nouvelles prestations ont vu le jour dans certaines régions : des prestations de mieux-être, de soutien psychologique ou d'organisation de moments conviviaux, par exemple.

Les échanges continus menés entre les caisses, les évaluateurs et les prestataires contribuent à faire vivre les thésaurus régionaux et à toujours mieux les mettre en regard des besoins identifiés.



Coordonner

Un dispositif encourageant la co-construction et les échanges entre les parties-prenantes

Les paniers de services ont renforcé la nécessité pour les caisses, les prestataires et les évaluateurs de travailler ensemble et de réfléchir conjointement aux aides de demain.

Concrètement, pour favoriser ces échanges :

- Les caisses ont toutes mis en place des réunions d'avancement régulières rassemblant l'ensemble des partenaires et visant à faire le point sur le dispositif en tant que tel, les éventuels ajustements à y apporter et les difficultés opérationnelles rencontrées au fil de l'eau
- Des outils dédiés ont été consacrés au dispositif : mise en place d'adresses électroniques dédiées au dispositif et concentrant l'ensemble des échanges liés au paniers de services, mise en place du Carnet de liaison (outil développé par la caisse Bourgogne Franche-Comté et facilitant le suivi des paniers de services par l'ensemble des entités impliquées), etc.
- Enfin, au fil de l'eau, structures d'évaluation et prestataires pivots se contactent très régulièrement sur les différents dossiers qu'ils partagent

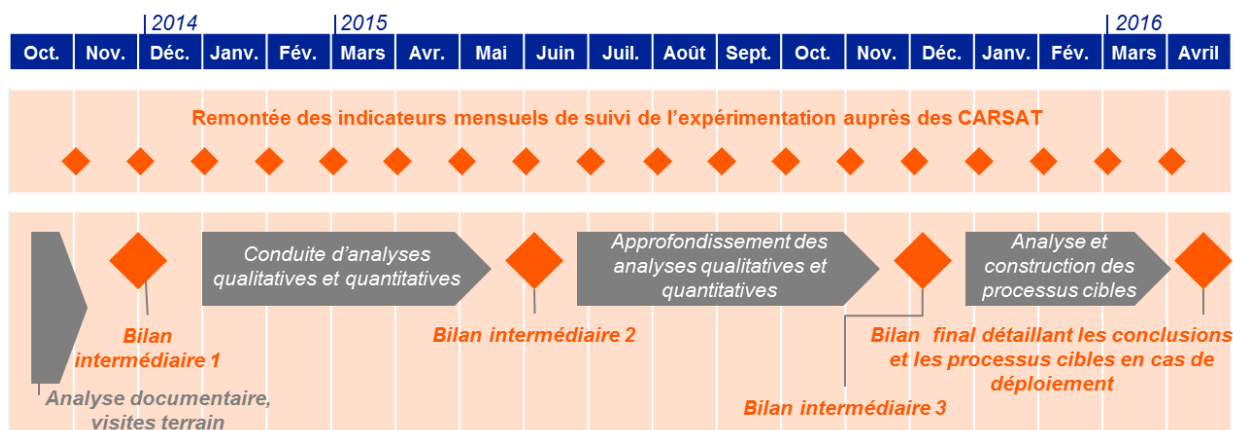
Les paniers de services, en étant organisés autour du bénéficiaire, ont conduit tous les acteurs à pleinement s'articuler entre eux, et ce, au bénéfice du retraité. Il en résulte une véritable dynamique d'échange et de collaboration, perçue très positivement par chaque partenaire du dispositif.

La démarche d'évaluation engagée par la CNAV

La direction nationale de l'action sociale a engagé une démarche d'évaluation à la fois qualitative et quantitative de l'expérimentation des paniers de services. Cette évaluation, prévue pour durer jusqu'en avril 2016, analyse les résultats des paniers de services au regard des objectifs qui leur ont été conférés. Elle est structurée autour de deux chantiers :

- D'une part, assurer le suivi quantitatif de la montée en charge du dispositif en réalisant un reporting mensuel de l'avancement des caisses
- D'autre part, réaliser des bilans semestriels et final de l'expérimentation, de manière à étayer les décisions concernant les modalités de poursuite, adaptation, généralisation des paniers de services

Le calendrier de l'évaluation



Cette évaluation entend écouter la voix de tous les acteurs impliqués dans cette démarche, afin d'en dresser le bilan le plus complet et le plus objectif.

Ainsi, au 30 juin 2015 :

- Plus de 50 personnes, parties-prenantes des paniers de services (personnels des caisses, évaluateurs, prestataires pivots et n-1 et bénéficiaires), ont été interrogés
- Deux visites, en Bourgogne Franche-Comté et Rhône-Alpes, ont été réalisées afin d'identifier, sur le terrain, les plus-values et les limites du dispositif
- Toutes les caisses ont été réunies tous les deux mois pour dresser des points d'étape réguliers de l'expérimentation



Direction nationale de l'action sociale
direction-nationale-action-sociale@cnav.fr