



ENTREPRISE SOCIALE POUR L'HABITAT

Association

Anjou Domicile

Convention de partenariat Label Habitat Senior Service et Handicap

Entre, d'une part :

L'association Anjou Domicile
1, rue Maurice Pasquier
49100 ANGERS

Représentée par Madame **Christiane LEBEAU** en qualité de Présidente

d'autre part :

Le Toit Angevin
7, rue de Beauval
BP 70155
49001 ANGERS Cedex 01

Représentée par Monsieur **Eric LAMOULEN** en qualité de Directeur Général

Il est convenu ce qui suit :

Le Toit Angevin a souhaité apporter à son action une dimension supplémentaire en y intégrant la notion de service aux personnes âgées et handicapées à domicile. A ce titre, le Toit Angevin a ainsi intégré le projet Equal « Label Habitat Senior Service » qui comprend quatre volets : environnement de service, accessibilité des abords, adaptabilité des logements, services aux locataires. Sur ce dernier volet, le Toit Angevin n'ayant pas de compétences particulières, a décidé de se rapprocher de la plate-forme de service à domicile du Maine-et-Loire : l'association Anjou Domicile, pour l'organisation des services d'aide à domicile dont les habitants pourraient avoir besoin.

Anjou Domicile a choisi de s'investir dans le dispositif « Habitat Senior Services et Handicap » mis en place par le Toit Angevin afin de contribuer à sa réussite par l'apport de son expérience de l'information des personnes et son expertise sur le secteur des services à domicile.

Ce dispositif contribue au maintien des personnes âgées et handicapées à leur domicile en privilégiant le lien social et le respect de leur dignité. Il va dans le sens des objectifs poursuivis par Anjou Domicile : amélioration de la qualité de vie des particuliers et le développement de services à domicile de qualité.

Article 1 : Objet de la convention de partenariat

Le présent accord vient définir les engagements des deux partenaires pour la mise en œuvre du dispositif qui les unit sur les communes de ????, où sont présents les logements labélisés ou équipés.

Article 2 : Rôle respectif des partenaires

Anjou Domicile :

Anjou Domicile met au service des bénéficiaires du dispositif « Habitat Senior Services » ses compétences d'information sur les services à domicile et de coordination pour la mise en place de prestations de services aux personnes avec les structures de son réseau compétentes pour répondre au mieux aux besoins des habitants (locataires et accédants à la propriété).

Anjou Domicile assure que les prestataires de son réseau sont référencés selon une procédure spécifique. Les prestataires possèdent notamment l'agrément préfectoral « service aux personnes », simple et/ou qualité (selon le type de services proposés), ainsi que, pour certaines d'entre elles, l'Autorisation délivrée par le Conseil Général.

Anjou Domicile est en mesure de répondre aux appels des locataires résidant sur le département du Maine-et-Loire.

Anjou Domicile assurera le suivi des prestations réalisées par les structures missionnées par ses soins (suivi avec le prestataire missionné).

Afin d'assurer le succès de la démarche, Anjou Domicile s'engage à :

a/ Informer les salariés du Toit Angevin

Anjou Domicile se charge d'animer une réunion d'information pour les salariés du Toit Angevin (Gardiens, responsables d'agence, responsables adjoints d'agence, personnel du service maintenance du patrimoine, agents d'accompagnement social et conseillers sociaux, chargés de location et hôtesse d'accueil...)

Cette réunion serait consacrée à :

- ⇒ Présentation d'Anjou Domicile
- ⇒ Que sont les services aux personnes ?
 - Généralités (modalité d'accès, financement possibles)
 - Liste des services accessibles
 - Deux services spécifiques :
 - Chèque Domicile Liberté
 - Téléassistance
- ⇒ Rôle d'Anjou Domicile, dans le dispositif « Habitat Senior Services »
- ⇒ Rôle du personnel, dans ce dispositif

b/ Informer les prestataires référencés

Anjou Domicile se charge de l'expédition des courriers rédigés par le Toit Angevin à destination des prestataires du réseau d'Anjou Domicile expliquant la démarche du projet et la nature du partenariat.

Anjou Domicile s'engage à mettre en place une information sur l'ensemble du dispositif auprès de structures qu'elle référence afin de mettre en place la procédure spécifique.

c/ Informer les habitants et coordonner les demandes de services à la personne

① Appels des locataires à Anjou Domicile

⇒ Prise en compte de l'appel d'un habitant

Ecoute

Prise en compte du besoin

Information sur les services à domicile et les possibilités proposées (financement, prestations complémentaires...)

Reformulation et indications des démarches à suivre.
Enregistrement de l'appel

⇒ Prise en compte du besoin

Anjou Domicile missionne un prestataire qui aura 48h pour contacter l'habitant et envisager une rencontre à domicile.

⇒ Suivi des prestations

Anjou Domicile s'assurera que le prestataire missionné a bien donné suite à la mission confiée. Le prestataire devra confirmer la mission en indiquant à la plate-forme la date de l'entretien à domicile, préalable à la mise en place de la prestation et devra confirmer la date de la première intervention.

Un même habitant peut appeler plusieurs fois pour la mise en place de différentes prestations ou pour obtenir des informations diverses sur les services à la personne. La procédure restera identique. Chaque appel sera comptabilisé.

② Appels d'Anjou Domicile vers les habitants

Anjou Domicile se charge de contacter chaque nouvel habitant (grâce à une liste fournie et régulièrement mise à jour par le Toit Angevin) pour leur expliquer que la plate-forme est à leur service et déjà envisage avec eux la mise en place d'un rendez-vous avec un prestataire.

Ces appels seront comptabilisés.

d/ Suivre et évaluer le dispositif

① Bilan et suivi

Anjou Domicile effectuera un bilan annuel (arrêté au 31/12 de chaque année, et fourni dans les deux mois qui suivent) auprès du Toit Angevin des appels reçus et des solutions proposées.

Une rencontre de bilan annuelle sera mise en place afin de faire le point et d'ajuster ensemble le dispositif si le besoin s'en faisait sentir.

② Information sur les tarifs des prestations

Anjou Domicile s'engage à communiquer une fois par an les tarifs indicatifs (hors prise en charge par un tiers) pratiqués par les structures de son réseau.

e/ Prestations complémentaires

① Vigilance

Anjou Domicile, en lien avec les prestataires de services à domicile, sera particulièrement vigilant quant au niveau de dépendance des personnes accueillies dans les habitats labellisés, afin d'alerter le Toit Angevin d'un état de dépendance trop avancé, incompatible avec les normes du logement et mettant en danger le bénéficiaire du service.

② Réunions d'amélioration continue des habitats et séminaires

Anjou Domicile contribue, par la mobilisation de son réseau et de ses partenaires, à l'organisation de réunions rassemblant des professionnels du social intervenant auprès des publics fragiles. Ces réunions contribuent à la prise en compte des améliorations à apporter aux logements labellisés dans une démarche d'amélioration continue des logements. Ces réunions sont animées par le Toit Angevin et co-animées par Anjou Domicile.

Ce partage d'expérience pourra aboutir à la mise en place de séminaires à destination des personnels du Toit Angevin afin qu'il y ait une meilleure prise en compte des publics occupant les logements labellisés.

③ Participation à la labellisation des habitats

Anjou Domicile contribue à l'évaluation des habitats afin de valider l'homologation des logements dans le cadre du Label Habitat Senior Services, pour ce faire Anjou Domicile mobilisera une structure partenaire (CLIC, par exemple) afin de participer aux différentes visites des différents locaux.

④ Information et centre ressource

Anjou Domicile est compétent sur les services à domicile. Aussi, pour des demandes d'information sur d'autres thématiques sociales ou médicales (information sur les établissements accueillant les personnes dépendantes, recherche d'un médecin ou d'un kinésithérapeute, des demandes d'aide au financement de différentes prestations sociales...) Anjou Domicile se veut être un relais en orientant les personnes vers des structures compétentes comme les CLIC, la CPAM « solutions services », les assistantes sociales de Circonscriptions, CCAS, MDPH, associations de défense des consommateurs, Maison de la Justice et des Droits... Les appels reçus concernant ce type de demande seront comptabilisés.

⑤ Suivi qualité des prestations

Anjou Domicile, sur commande du Toit Angevin, peut réaliser des appels spécifiques en direction des habitants ayant été en contact avec Anjou Domicile pour obtenir des informations ou mettre en place une prestation à leur domicile. Ces appels peuvent être l'occasion de s'assurer que le service mis en place à leur domicile leur convient.

Le Toit Angevin

Afin de contribuer à la réussite du dispositif, le Toit Angevin s'engage à :

a/ Promouvoir le dispositif auprès des habitants et des salariés du Toit Angevin

① Le Toit Angevin élabore, en concertation avec Anjou Domicile, un document à insérer dans le livret d'accueil remis à chaque habitant lors de son entrée dans un appartement « Habitat Senior Services ». Ce document précisera ce qu'est Anjou Domicile et les services proposés par la plate-forme. Ainsi chaque habitant disposera des informations et des coordonnées d'Anjou Domicile, à tout moment, à son domicile.

Le Toit Angevin annoncera lors de l'installation des locataires dans leur nouveau logement que la plate-forme prendra contact avec eux, mais qu'ils peuvent anticiper cet appel si leurs besoins sont immédiats.

② Le Toit Angevin organise une réunion à destination de ses salariés, co-animée par Anjou Domicile, afin de les informer sur le dispositif, le partenariat, le secteur des services à domicile, les différents services accessibles...

b/ Faire état du partenariat qui unit Anjou Domicile au Toit Angevin auprès des prestataires de services à domicile

Le Toit rédige un courrier à destination des prestataires du réseau d'Anjou Domicile expliquant la démarche du projet et la nature du partenariat.

c/ Fournir des listes à jour des habitants concernés par le dispositif

Le Toit Angevin fournit les noms, prénoms, adresses et numéro de téléphone de l'ensemble des habitants concernés par le dispositif (Label Habitat Senior Services et Handicap) à Anjou Domicile afin que la plate-forme puisse réaliser les appels en direction des primo-entrants pour les informer des possibilités qui leurs sont offertes.

d/ Suivre et évaluer le dispositif

Le Toit Angevin peut mettre en place un questionnaire de satisfaction des services rendus par la plate-forme, à destination de ses habitants. Il communique les résultats à Anjou Domicile afin de contribuer à l'amélioration du dispositif.

Le Toit Angevin participe à la réunion de suivi annuel.

e/ Inviter à participer à la visite d'homologation des habitats

Le Toit Angevin indique suffisamment à l'avance les dates de visite des logements afin qu'Anjou Domicile puisse y participer et que la plate-forme puisse solliciter une structure partenaire de son réseau pour s'y rendre également.

f/ Réunions d'amélioration continue des habitats et séminaires

Ces réunions sont à l'initiative du Toit Angevin qui les anime.

g/ Rémunérer les services de la plate-forme Anjou Domicile

Le Toit Angevin rémunère les services d'Anjou Domicile comme indiqué à l'Article 3.

Article 3 : Engagement financier

Il est prévu la rémunération suivante pour la plate-forme :

① Information des salariés

Réunion salariés du Toit Angevin (*2h d'intervention dans les locaux du Toit Angevin*) :

380€ TTC

(Facturé par la plate-forme à la signature de l'accord partenarial)

② Suivi et bilan

Réalisation d'un bilan annuel et réunion de suivi :

500 € TTC / an (hors coût d'investissement ou de développement éventuel pour la mise en place d'une solution intranet). Ce tarif comprend la fourniture de données chiffrées et nominatives, une fois par an, ainsi que la participation d'Anjou Domicile à une réunion afin de faire le point sur le dispositif et d'éventuellement l'ajuster.

(Facturé par la plate-forme chaque année écoulée).

③ Information des habitants

Forfaits gestion des appels :

Ces forfaits comprennent la prise en compte des besoins des habitants et les réponses formulées par téléphone, le missionnement éventuel d'un prestataire (selon le besoin exprimé) et le suivi avec le prestataire.

Ces forfaits prennent en compte aussi bien les appels provenant des habitants que les appels d'Anjou Domicile en direction des habitants.

« Forfait de base 100 appels » :

Forfait de 1 800 € TTC pour un maximum de 100 appels reçus ou sortants de la plate-forme quelle que soit la durée pour atteindre ces 100 appels. Ce forfait sera scindé en 2 tranches de 50 appels.

(La première tranche de 50 appels (soit 900 €) sera facturée par la plate-forme à la signature de la présente convention, la seconde tranche (soit 900 €) sera facturée dès le 51^{ème} appel reçu ou sortant de la plate-forme).

« Forfait complémentaire » par tranche de 30 appels :

Au-delà des 100 premiers appels :

Forfait de 540 € TTC pour un maximum de 30 appels supplémentaires reçus ou sortants de la plate-forme.

(Facturé par la plate-forme dès que les 30 appels seront atteints).

④ Suivi qualité des prestations

Les appels spécifiques aux habitants, réalisés sur demande du Toit Angevin, avec remise des résultats sur le suivi de la qualité des prestations mises en place à domicile :

10€ TTC / appel

Ces appels spécifiques feront l'objet d'un avenant à l'accord partenarial.

⑤ Réunions d'amélioration continue des habitats et participation à la validation de la labellisation des habitats

Mobilisation de professionnels sur les questions de l'amélioration de l'habitat et la prise en compte des besoins des personnes âgées.

Participation d'Anjou Domicile aux réunions animées par le Toit Angevin et visites de validation des logements labélisés.

50€/ heure de réunion ou d'intervention.

(Facturé par la plate-forme en fin de chaque année).

⑥ Organisation de séminaire

Les réunions précédemment citées, sur l'amélioration constante de l'habitat, pourront aboutir à la mise en place de séminaires à destination des personnels du Toit Angevin afin qu'il y ait une meilleure prise en compte des publics occupant les logements labélisés.

Les modalités d'organisation de telles manifestations par Anjou Domicile ainsi que la prise en charge financière de ce type d'événement fera l'objet d'un avenant à l'accord partenarial liant Le Toit Angevin à Anjou Domicile.

Article 4 : Durée de la convention – renouvellement

Le présent accord est conclu pour une durée d'un an, renouvelable par tacite reconduction.

Article 6 : Modalités de modifications de la présente convention

Il pourra être envisagé de revenir sur ces modalités de facturation et modes de calcul de la rémunération de la plate-forme, à l'issue d'une période de 3 mois de fonctionnement du service puis à 6 mois, afin d'ajuster le dispositif au plus près de la réalité.

Article 5 : Résiliation de la convention

Avec accord des deux partenaires, la présente convention pourra être résiliée avant son terme.

En cas de non respect des engagements, la présente convention pourra être résiliée de plein droit par l'une ou l'autre des parties, à l'expiration d'un délai de deux mois à compter de la date d'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception, valant mise en demeure, et restée sans appel.

Article 7 : Dispositions générales et juridiction

En cas de désaccord sur l'exécution de la présente convention, il est convenu entre les parties de recourir à un arbitre désigné d'un commun accord. En cas de désaccord, tout litige relatif à l'interprétation ou à l'exécution de la convention sera de la compétence du Tribunal d'Instance d'Angers.

Fait en 2 exemplaires, à Angers

Le

Le Toit Angevin
Eric Lamoulen, Directeur Général

Anjou Domicile
Christiane Lebeau, Présidente