

LES MISSIONS DE L'ÉVALUATEUR



Ensemble, les caisses de retraite s'engagent

Dans le cadre de leur politique de coordination et d'harmonisation de l'action sociale, les caisses de retraite mènent des actions pour :

- > rendre lisible la politique d'action sociale de chacun des organismes de protection sociale et de leurs partenaires ;
- > améliorer la qualité et l'équité de traitements des droits des assurés sur l'ensemble du territoire ;
- > apporter une offre coordonnée de services adaptés à la situation des retraités en situation de fragilité ;
- > aider les retraités à bien vivre leur retraite le plus longtemps possible.

Cinq engagements ont été pris :

1. informer les retraités pour anticiper les premiers signes de la perte d'autonomie ;
2. cibler les populations fragilisées et à risques ;
3. encourager les retraités à solliciter une évaluation globale des besoins à domicile (EGBD) dès les premiers signes de fragilité ;
4. faciliter l'accès aux logements adaptés ;
5. simplifier les démarches et développer les partenariats.

L'évaluation globale des besoins à domicile (EGBD) d'un retraité ne se limite pas à la définition d'un plan d'actions mais revêt une dimension globale de sensibilisation et de conseil.

Elle prend en compte l'ensemble des capacités physiologiques et cognitives de la personne, les ressources humaines, techniques et environnementales dont elle dispose. Elle intègre les contraintes liées à son état de santé, l'environnement familial et géographique ainsi que l'accessibilité des services de son secteur.

L'EGBD permet un diagnostic complet de la situation de la personne conformément aux préconisations d'aides susceptibles de concourir aux projets de vie des bénéficiaires.

Elle vise 3 objectifs :

1. aider la personne à formaliser les besoins nécessaires à la mise en œuvre de son projet de vivre mieux chez elle le plus longtemps possible ;
2. établir des préconisations d'actions en réponse aux besoins identifiés, les prioriser et prendre en compte l'offre de service disponible dans l'environnement de la personne ;
3. faciliter la prise de décision de la caisse.



L'EGBD permet d'apporter des informations et des conseils personnalisés et d'établir des préconisations adaptées et des orientations vers les prestataires ou interlocuteurs pour :

- > prévenir la perte d'autonomie ;
- > prévenir l'isolement social ;
- > préserver les conditions de vie ;
- > identifier les risques de précarisation ;
- > favoriser l'accès aux droits et aux soins.

L'EGBD peut être réalisée par des prestataires, des structures évaluatrices interrégimes, des évaluateurs ou travailleurs sociaux de la MSA, des groupements de coopération sociale et médico-sociale (GCSMS) ou des groupements d'intérêt économique (GIE).

Ce guide a pour objet de préciser les missions de l'évaluateur qui intervient dans le cadre des structures conventionnées avec l'Assurance retraite et la MSA. Il détaille les différentes étapes et les éléments clés garants de la réussite de l'intervention.

1. Évaluer les besoins : les 5 étapes de l'intervention de l'évaluateur

Étape 1 : la commande de l'évaluation des besoins

L'évaluation des besoins intervient sur commande de la caisse de retraite. Elle est adressée à la structure via le portail partenairesactionsociale.fr.

Cette commande comporte les données individuelles nécessaires à l'intervention de l'évaluateur : nom du retraité, numéro de téléphone, numéro de sécurité sociale, nature de la demande : première demande ou réexamen (fin de prise en charge), adresse, tranche de revenu, situation familiale.

Cette commande peut comporter des informations sur le caractère d'urgence de la demande et des commentaires éventuels sur la situation personnelle du retraité.

La commande d'une évaluation peut faire suite à :

- > **une première demande** transmise par le retraité ou par un prestataire de service ;
- > **un réexamen** déclenché par la caisse de retraite quelques mois avant l'échéance de la prise en charge précédente ;
- > **une évolution de la situation d'un bénéficiaire** (signalée par lui-même ou son entourage, la structure d'évaluation ou le prestataire de service) justifiant une nouvelle évaluation des besoins.

Dans l'éventualité où la structure évaluatrice recueille en première intention la demande de la personne, elle devra s'assurer au préalable d'une commande par la caisse.

Parallèlement à la commande d'évaluation, un courrier est envoyé par la caisse de retraite au retraité afin de l'informer de la visite prochaine d'un évaluateur à son domicile.

Étape 2 : la prise de rendez-vous avec le retraité pour la visite d'évaluation

À réception de la commande et dans le cadre de l'organisation de son activité, la structure évaluatrice ou le service social prend rendez-vous avec le retraité pour réaliser l'évaluation de ses besoins à domicile.

R Commandations en cas d'impossibilité de prise de rendez-vous :

- > si après 3 appels sur une période d'une semaine, aucun rendez-vous n'a pu être pris, l'évaluateur envoie un courrier à la personne concernée lui demandant de contacter la structure d'évaluation ou le service social. Sans réponse de sa part dans un délai de 15 jours, le dossier est classé « sans suite » par l'évaluateur via le portail partenairesactionsociale.fr. Il en est de même si le retraité décline 3 propositions de rendez-vous;
- > si le retraité informe la structure d'évaluation qu'il n'est pas disponible pendant plus de 15 jours, le dossier est également classé sans suite et la caisse de retraite doit en être informée. Une commande d'évaluation pourra être renouvelée ultérieurement.

Les messages à délivrer au retraité lors de la prise de rendez-vous doivent être clairs et porter essentiellement sur les points suivants :

- > l'identification de la structure évaluatrice ou du service social et de l'évaluateur qui fera la visite à domicile (raison sociale de la structure, numéro de téléphone, nom et prénom de l'évaluateur);
- > l'identification de la caisse de retraite au nom de laquelle l'évaluation est réalisée (nom de l'organisme : Carsat, Assurance retraite Île-de-France, MSA, CGSS, CNRACL, Fonction Publique, etc.);
- > le motif du rendez-vous, c'est-à-dire l'évaluation de l'ensemble des besoins du retraité en vue de lui apporter une réponse adaptée (conseils et mise en place de services) pour bien vieillir à domicile;
- > le lieu (domicile du retraité), la date, l'horaire et la durée approximative du rendez-vous;
- > la possibilité pour le retraité de se faire accompagner ce jour-là, d'un membre de sa famille ou d'un proche.

Dans le cas d'un réexamen, la situation du bénéficiaire peut avoir évolué et ne plus nécessiter une prise en charge de la caisse de retraite au titre d'un plan d'aides. Aussi, lors de la prise de rendez-vous, la structure d'évaluation ou le service social doit vérifier que le bénéficiaire reste éligible et s'assurer qu'il souhaite continuer à bénéficier de la prise en charge de la caisse.

La structure s'informe également, avec tact, des éventuelles évolutions de la situation du retraité (veuvage, entrée du conjoint en maison de retraite, etc.) et lui demande de préparer les documents administratifs nécessaires à l'actualisation de ses ressources (dernier avis d'imposition).

Étape 3 : la réalisation de l'évaluation à domicile

1. L'arrivée au domicile

Lors de sa visite d'évaluation, afin d'attester qu'il est habilité à se rendre chez le retraité, l'évaluateur doit se munir de sa lettre de mission ou de sa carte professionnelle (si cette modalité a été proposée à la structure au moment du conventionnement). Il est également invité à se présenter et à formuler, de façon simple et claire, l'objet de sa visite et à préciser le rôle de la caisse de retraite dans le dispositif.

Après ces présentations d'usage, l'évaluateur énonce le déroulé de l'entretien :

1. il doit procéder dans un premier temps à l'évaluation des fragilités et des besoins du retraité, sous forme d'entretien et de visite du logement ;
2. il préconise, si nécessaire, un plan d'aides accompagné quand cela est possible de sa valorisation (estimation chiffrée), en prenant soin de proposer des aides diversifiées et adaptées. Il informe également le retraité des démarches à effectuer pour la mise en œuvre du plan d'aides ;
3. il est ensuite chargé de diffuser des conseils sur le bien-vieillir en remettant, des brochures adaptées, en conseillant le bénéficiaire sur l'aménagement de son logement et sur les actions de prévention auxquelles prendre part.

2. L'évaluation des fragilités et des besoins du retraité pour son maintien à domicile

L'évaluation constitue le moment essentiel pour apprécier la situation générale et la fragilité de la personne pour lui proposer des réponses couvrant ses différents besoins. Pour ce faire, l'évaluateur s'appuie sur le support interrégimes d'évaluation et les outils complémentaires que la caisse met à sa disposition (livrets de prévention, etc.).

L'évaluation permet de définir le groupe iso ressources (GIR établi à partir de la grille Aggir) et de calculer un score de fragilité (grille Fragire).

La situation des personnes avec lesquelles vit le demandeur devra également être prise en compte.

À cette fin, 6 phases peuvent être identifiées :

1. La définition du GIR du demandeur au moyen de la grille Aggir, en vue de la préconisation éventuelle d'un plan d'aides

La grille Aggir est un outil permettant d'évaluer le niveau de dépendance ou d'autonomie de la personne âgée dans l'accomplissement des actes de la vie quotidienne (toilette, habillage, alimentation, transferts, déplacements à l'extérieur, communication à distance, cohérence et orientation) par le calcul du GIR.

Elle permet de classer les personnes en 6 groupes, du GIR 1 à 6. Les groupes 5

et 6 sont constitués des personnes les plus autonomes dans la vie quotidienne et les actes de la vie courante.

Si l'évaluation montre que le retraité ne relève pas des GIR 5 et 6 :

- > l'évaluateur doit l'informer clairement des démarches à effectuer auprès du conseil départemental compétent pour sa demande d'allocation personnalisée d'autonomie (APA). Son rôle est notamment d'informer le retraité du lieu où il peut retirer un dossier de demande ;
- > en cas d'accord particulier entre la caisse de retraite et le conseil départemental, l'évaluateur peut aller plus loin dans l'accompagnement du demandeur auprès des services compétents et proposer un plan d'aide.

2. L'évaluation des fragilités (la grille Fragire)

La grille Fragire est un outil interrégimes d'évaluation des retraités autonomes (GIR 5 et 6), complémentaire à la grille Aggir, qui permet de mieux détecter les personnes susceptibles de présenter un risque de perte d'autonomie, d'identifier les risques de perte d'autonomie et de calculer un score de fragilité. En réponse aux besoins identifiés, elle permet de préciser les orientations d'une prise en charge adaptée. Elle s'appuie sur la prise en compte de l'observation des conditions de vie et le ressenti de la personne âgée. Pour les personnes les plus fragilisées (score élevé), une attention particulière devra être portée sur la coordination des acteurs du champ social, médico-social et médical. Les items de la grille Fragire sont intégrés dans le support interrégimes et renseignés par l'évaluateur au fil de l'eau, lors du déroulement de l'entretien d'évaluation, et le score de fragilité est calculé automatiquement à la fin de l'évaluation.

3. L'observation des conditions de vie, de l'environnement et du cadre de vie du retraité

Afin de s'assurer de l'adaptation du logement, l'évaluateur procède à une visite des pièces de vie et observe la mobilité et les déplacements de la personne, les seules déclarations du retraité n'étant pas suffisantes. Cette visite se fait avec l'accord du retraité et dans le respect de sa vie privée.

À cette occasion, l'évaluateur doit conseiller les personnes retraitées pour prévenir les chutes et les accidents domestiques. En outre, s'il estime que le logement pose des problèmes d'accessibilité, de sécurité ou que certaines pièces n'offrent pas les conditions de confort ou d'adaptation minimales, plusieurs types de préconisations peuvent être faits : aides techniques ou signalement de besoin en travaux d'adaptation.

Au-delà de la préconisation d'un plan d'aides si nécessaire, l'évaluateur a un rôle important de sensibilisation et de conseil.

Si le retraité refuse la visite de son logement, l'évaluateur le mentionne dans son dossier (aucune aide s'agissant de l'habitat et du cadre de vie ne pourra alors être proposée suite à cette évaluation).

4. L'élaboration concertée d'un plan d'actions avec le bénéficiaire

Le plan d'aides découle de l'évaluation des besoins et préconise les aides adéquates prévues par l'offre des services d'action sociale des caisses de retraite au niveau régional (présentée en annexe).

Lors de l'évaluation réalisée pour un réexamen, une attention particulière doit être portée à la vérification de la bonne adéquation de la prise en charge antérieure et de l'effectivité de la mise en œuvre des prestations. Le cas échéant, il doit préciser les actions refusées par le retraité. Cette étape est importante pour justifier l'évolution ou le maintien de la prise en charge.

Compte tenu de ces éléments, le support interrégimes d'évaluation doit être renseigné de manière exhaustive en précisant que le plan d'aides préconisé doit tenir compte à la fois de l'offre de services existante et des souhaits exprimés par le retraité quant au mode de prise en charge de ses besoins.

NB : *La structure évaluatrice ne peut pour la même personne produire une EGBD et assurer les services qu'elle préconise.*

Clauses de confidentialité

La structure évaluatrice s'engage à tenir confidentielles toutes les informations relatives à l'activité des caisses de retraite et aux données personnelles du bénéficiaire d'une EGBD (Cf. la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés) et à ne les utiliser ou à ne les communiquer à quiconque, sauf stricte nécessité, directement ou indirectement.

Le prestataire s'engage à respecter la confidentialité et à la faire respecter par son personnel et par les sous-traitants éventuels.

5. La valorisation indicative du plan d'aides au domicile du retraité et la mise à jour des ressources

Avant de valoriser le plan d'aides, l'évaluateur relève pour transmission à la caisse de retraite les changements non détectés lors de la prise de rendez-vous (bénéficiaire d'une APA à compter de telle date, demande d'APA en cours, refus d'APA, changement de situation familiale, etc.).

Il note également le revenu brut global et les revenus complémentaires.

Une fois le plan d'aides élaboré, l'évaluateur procède, lorsque cela est possible, à sa valorisation, c'est-à-dire à l'estimation chiffrée du coût global du plan d'aides en distinguant la part qui sera prise en charge par la caisse du reste à payer par le retraité.

Cette valorisation s'effectue en tenant compte des conditions financières fixées par la caisse.

Ces éléments sont expliqués au retraité. Pour appuyer son propos, l'évaluateur lui remet ainsi une fiche personnalisée reprenant la proposition de plan d'aides et décrivant, pour chaque service proposé, le mode de paiement qui sera retenu par la caisse (tiers payant, forfait ou remboursement sur facture), ainsi que les démarches à effectuer pour sa mise en œuvre.

L'évaluateur doit indiquer au retraité que la caisse de retraite se réserve le droit d'attribuer ou non les services préconisés par l'évaluateur. Le retraité devra donc attendre la notification de son plan d'aides, qui seule vaudra engagement de la caisse pour le financement des services proposés. Cette notification lui indiquera clairement les éléments suivants :

- > la nature des services retenus dans le plan d'aides ;
- > le coût total estimé des services retenus du plan d'aides ;
- > le taux de prise en charge par la caisse calculé en fonction des ressources du retraité et le barème plan d'aides / heures d'accompagnement et de prévention à domicile ;
- > le montant maximum de l'aide financière de la caisse pour la durée du plan d'aides.

6. La clôture de la visite d'évaluation

À l'issue de l'entretien, l'évaluateur remet au retraité les brochures et plaquettes d'offre de services en matière d'action sociale et de prévention de sa caisse de retraite.

Il informe le demandeur sur la suite de la procédure (étapes, acteurs, délais), qu'il s'agisse de la mise en place du plan d'aides (principaux aspects du plan d'aides préconisé ainsi que les implications financières associées, date d'effet, et lorsque cela est possible, transmission des coordonnées des prestataires de service choisis) ou du dispositif d'aménagement de l'habitat et du cadre de vie.

Puis il fait signer au retraité le support interrégimes d'évaluation ou l'attestation de visite.

Au-delà des prestations préconisées dans le cadre du plan d'aides, l'évaluateur a pour rôle de signaler au retraité :

- > les offres de service disponibles sur son secteur ;

- > toute autre offre de prévention dont il a connaissance et en rapport avec les besoins du retraité (ateliers de prévention, centres d'examens de santé, vie sociale, accès aux droits et aux soins, etc.).
- > Pour ce faire, il laisse au retraité toute information dont il pourrait avoir besoin :
- > la plaquette des offres de service de sa caisse de retraite ;
- > des livrets de prévention sur le bien-vieillir ;
- > des informations pratiques sur les prestataires et sur les actions collectives ;
- > des adresses de sites internet notamment : pourbienvieillir.fr.

Enfin, l'évaluateur laisse les coordonnées de la structure d'évaluation au retraité pour qu'il puisse le contacter en cas de besoin. D'une manière générale, il s'engage à être un interlocuteur en cas de difficultés de mise en place et en particulier dans le cas des publics particulièrement fragilisés.

Étape 4 : la transmission du plan d'aides à la caisse

Le dossier d'évaluation complété est transmis à la caisse de retraite via le portail partenairesactionssociale.fr.

L'interrégime met aussi à disposition de chaque structure d'évaluation des outils permettant la saisie de l'évaluation sur ordinateur portable au domicile du retraité sans connexion internet. Sa transmission à la caisse peut ensuite être réalisée via le portail partenairesactionssociale.fr, sans nouvelle saisie.

Cette transmission doit intervenir dans le cadre des délais globaux de traitement déterminés par la convention conclue entre la caisse et la structure d'évaluation.

À réception de l'évaluation, la caisse analyse le dossier et formalise sa décision par notification d'accord ou de rejet à l'attention du retraité.

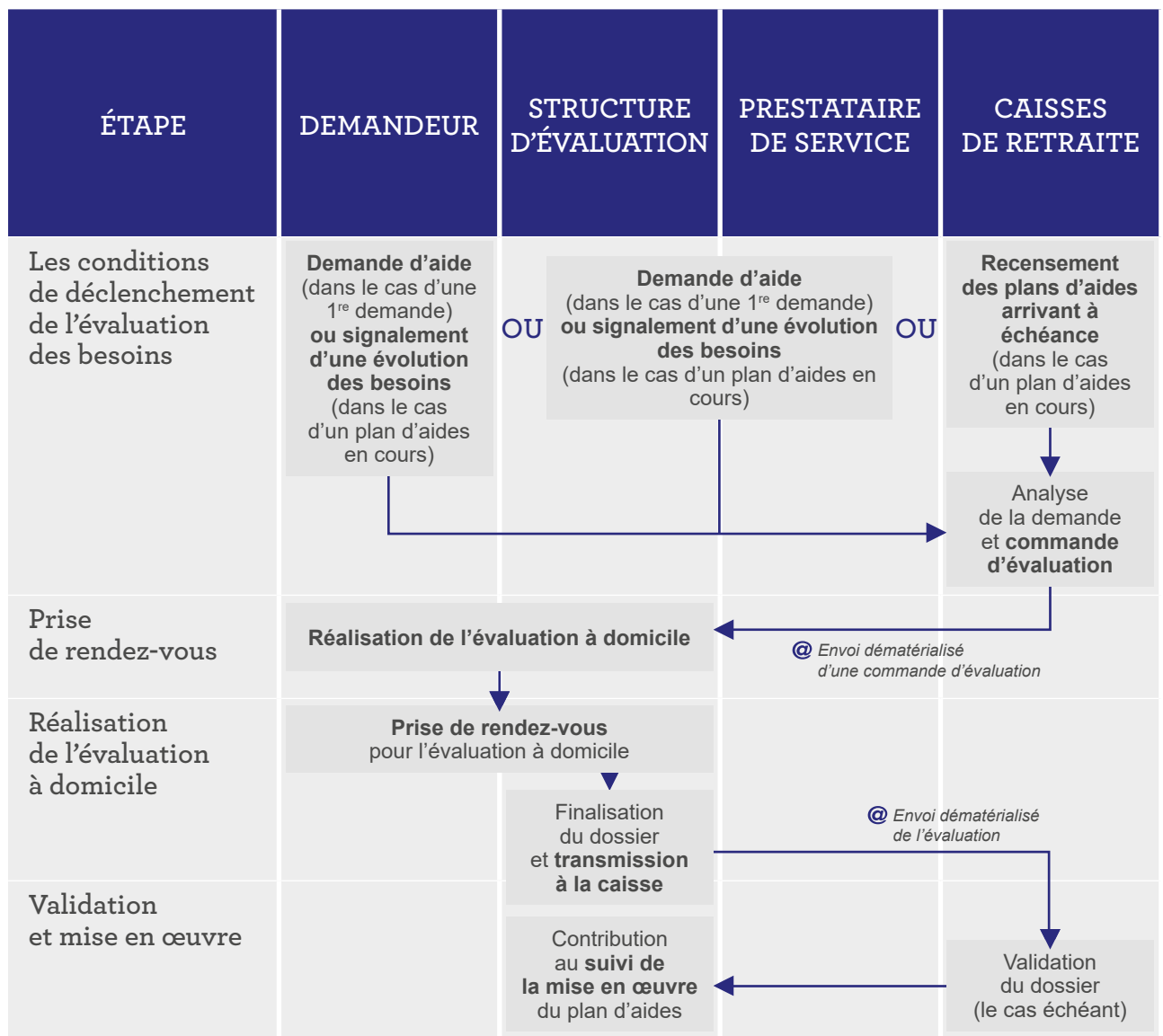
Étape 5 : le suivi de la mise en œuvre du plan d'aides

L'élaboration du plan d'aides ne marque pas la fin de la mission de la structure évaluatrice, celle-ci ayant pour responsabilité sa bonne mise en œuvre.

La structure d'évaluation s'engage ainsi à faciliter la mise en œuvre du plan d'aides tel qu'il aura été défini par la caisse. Si nécessaire, elle reprend contact avec le retraité et signale à la caisse tout changement dans sa situation susceptible d'entraîner la révision du plan d'aides ou un réexamen de ses besoins.

Schéma synthétique de traitement d'un plan d'aides

Le schéma suivant récapitule les différentes phases de l'intervention de l'évaluateur, en amont et en aval de la mise en œuvre d'un plan.



À noter :

- > sauf cas exceptionnel, les premières demandes d'aides ne sont pas initiées par les structures évaluatrices;
- > la prise de rendez-vous pour l'évaluation à domicile doit se faire par la structure (évaluateur ou responsable de la structure, en fonction des modes d'organisation retenus).

2. Accompagner les retraités

Le rôle d'accompagnement, de sensibilisation et de conseil de l'évaluateur

L'évaluation des besoins revêt une dimension globale. Elle doit ainsi permettre, si nécessaire, de sensibiliser le retraité à la prévention des risques et aux actions à mener pour préserver son autonomie et favoriser le bien-vieillir.

1. La prévention des risques existant dans le domicile et des risques inhérents au vieillissement (fatigue, problème de mobilité, etc.)

L'évaluateur joue un rôle de conseil, après sa visite du logement et ses échanges avec le retraité, il peut préconiser :

- > des mesures simples de sécurisation des gestes quotidiens, telles que le réglage de l'éclairage, le réaménagement d'une pièce, l'enlèvement de tapis dans les zones de circulation, la pose de tapis antidérapants dans les sanitaires ou la cuisine par exemple ;
- > l'installation d'aides techniques comme des barres d'appui, des rehausseurs de WC, des sièges de douche ou de baignoire, des rampes ou main courantes, etc. ; s'il estime que le logement n'offre pas les conditions requises permettant le maintien ou le retour à domicile et qu'il nécessite des travaux d'amélioration (en termes de prévention ou de précarité énergétique), il doit faire un signalement auprès de la caisse de retraite, avec l'accord du retraité.

2. L'information sur le bien-vieillir et les actions collectives de prévention

L'évaluation constitue un temps d'échange qui doit permettre à l'évaluateur de sensibiliser le retraité sur l'ensemble des actions à mener pour maintenir son autonomie, que ces actions fassent ou non l'objet d'un financement éventuel de la part de la caisse de retraite. Il s'agit également de sensibiliser le retraité sur les comportements et pratiques à avoir pour favoriser le bien-vieillir. Ainsi, l'évaluateur peut aborder les thématiques de la nutrition, de l'activité physique, du sommeil, du suivi médical, etc. Dans le même esprit, l'évaluateur doit inciter la personne à prendre part à des actions collectives proposées à proximité par la caisse de retraite, notamment destinées à favoriser le lien social.

La connaissance de l'offre de services

Afin de préconiser des services adaptés et diversifiés lors de l'entretien d'évaluation, chaque évaluateur vérifie qu'il a à sa disposition toutes les informations nécessaires concernant l'offre de services locale.

1. Les prestataires conventionnés

L'évaluateur s'assure de disposer de la dernière version du recensement des prestataires conventionnés avec la caisse de retraite et compétents sur sa zone d'intervention. L'évaluateur doit ainsi communiquer au retraité la liste intégrale des prestataires conventionnés afin que le libre choix s'exerce pleinement. Pour la MSA, l'attribution de financement fait impérativement l'objet d'un conventionnement avec les prestataires.

2. Les prestataires non conventionnés

L'évaluateur doit également recenser les prestataires non-conventionnés par la caisse de retraite, susceptibles de réaliser les prestations du plan d'aides dans sa zone d'intervention et en informe la caisse. À cette fin, il peut se rapprocher des lieux de coordination et d'information locaux (centres locaux d'information et de coordination, etc.).

3. Les actions de prévention

L'évaluateur se tient informé des actions de prévention organisées sur sa zone d'intervention par la caisse ou par tout autre organisme agréé par elle. Il incite la personne évaluée à y prendre part, en lui remettant, lorsque cela est possible, des indications pratiques :

- > coordonnées d'un promoteur local et/ou du CCAS ;
- > plaquettes d'information ;
- > coordonnées des sites de prévention : pourbienvieillir.fr, mangerbouger.fr, ancv.fr, centredeprevention.com, anccllic.fr

De son côté, la caisse de retraite contribue à la connaissance des actions de prévention sur le territoire couvert par la structure d'évaluation.

Formation des évaluateurs

Les caisses proposent pour accompagner les agents évaluateurs dans leur mission des dispositifs de formation et mettent à disposition un kit pédagogique comprenant des outils méthodologiques et pratiques d'information, de communication sur les offres de services existantes pour chacune des caisses de retraite.

Le suivi des préconisations du plan d'aides par les structures évaluatrices ou le service social

1. La contribution au suivi de la mise en œuvre

L'entretien initial d'évaluation permet de déterminer les modalités du suivi.

Sont à privilégier, au niveau du délai de réalisation du suivi et du mode de contact :

- > les personnes ayant des situations « à risque » (fragilité importante, préconisations multiples, dégradation prévisible de l'état de santé, etc.);
- > les personnes isolées ;
- > les premières demandes ;
- > lorsqu'il s'agit d'un réexamen, les personnes auxquelles on préconise une autre aide que la prestation d'aide à domicile.

En lien avec la personne évaluée ou sa famille, il appartient à l'évaluateur de déterminer et de hiérarchiser le mode de suivi :

- > une simple mise en relation avec les partenaires dans le respect du libre choix ;
- > un entretien téléphonique avec la personne pour les premières demandes, dans les premiers mois de la mise en œuvre du plan ;
- > une visite à domicile pour les personnes fragilisées dont les modalités pratiques et financières doivent être définies en lien avec la caisse.

2. L'information de la caisse régionale en cas de changement de situation

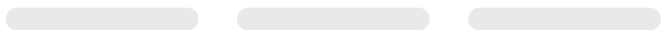
Dans le cadre du suivi qu'elles réalisent au cours d'un plan d'aides, les structures évaluatrices informent la caisse de retraite des changements de situation du retraité pour des motifs administratifs et sociaux :

- > déménagement avec mention de la nouvelle adresse et date d'effectivité ;
- > hospitalisation avec précision de la date de sortie et information sur les prestations mises en place éventuellement avant l'hospitalisation ;
- > bénéficiaire APA avec précision de la date d'admission ;
- > dégradation subite de l'état de santé du retraité ;

-
- > perte d'autonomie / maladie du conjoint d'un proche ou de l'aidant ;
 - > départ ou décès du conjoint avec date du décès ;
 - > décès du retraité, avec date du décès.

Ce signalement est réalisé par la transmission d'une fiche « alerte » à la caisse. Selon les cas, la caisse peut ainsi faire évoluer le plan en fonction des nouveaux besoins du retraité, voire commander une nouvelle évaluation auprès de la structure pour déterminer les adaptations nécessaires.







Le label “Pour bien vieillir” permet d’identifier les actions de prévention proposées par les caisses de retraite.

● partenairesactionsociale.fr