Accord-cadre CNSA - UNCCAS
relatif à la modernisation des services d'aide à domicile
2015- 2017

Entre, d'une part,

Madame Laurence Rossignol,
Secrétaire d'État chargée de la Famille, des Personnes âgées et de l'Autonomie
auprès de la ministre des Affaires sociales, de la Santé et des Droits des femmes

La Caisse Nationale de Solidarité pour l'Autonomie (CNSA),
établissement public national à caractère administratif
représentée par sa Directrice, Madame Geneviève Gueydan

Et, d'autre part,

L'Union Nationale des Centres Communaux et intercommunaux d'Action Sociale (UNCCAS), association loi 1901, dont le siège social est situé Villat Souchet, 105 Avenue Gambetta, BP 3, 75 960 Paris Cedex 20, (n° SIRET : 78385279100061), désignée ci-après comme «UNCCAS», représentée par Madame Joëlle Martinaux, présidente nationale,

- Vu le Code de l'action sociale et des familles et notamment ses articles L14-10-5 et R. 14-10-49 et suivants,
- Vu les circulaires d'application relatives à la section IV du budget de la CNSA,
- Vu les actions éligibles à la section IV de la CNSA présentées par l'UNCCAS

Il est décidé et convenu ce qui suit :

PREAMBULE

La présente convention est conclue dans le cadre de la politique de soutien à la modernisation, à la structuration et à la professionnalisation des services d'aide et d'accompagnement à domicile des personnes âgées et des personnes handicapées, mise en place par la caisse nationale de solidarité pour l'autonomie, à travers la section IV de son budget consacrée à la promotion des actions innovantes, à la modernisation des services et au renforcement de la professionnalisation des métiers de services en faveur des personnes en perte d'autonomie.

L'UNCCAS, Union Nationale des Centres Communaux et intercommunaux d'Action Sociale, fédère 4 000 CCAS, CIAS et structures intercommunales dotées de compétences sociales, représentant 6 800 communes et 68% de nos concitoyens.

En matière de gestion de services à destination des personnes âgées, l'enquête UNCCAS réalisée en mai 2011[1] montre que :

- 52 %, soit plus d'un sur deux, des CCAS/CIAS gèrent un service à domicile ;
- 25 %, soit 1 sur 4, gèrent un établissement d'accueil/d'hébergement pour personnes âgées.

Dans une approche plus détaillée, cette enquête fait apparaître une diversité en termes d'offre de services :

- 1 154 services de portage de repas
- 1 123 foyers-logements
- 839 services de téléalarme
- 812 services d'aide et d'accompagnement à domicile
- 719 foyers-restaurants
- 467 services de transport adapté
- 370 EHPAD
- 182 services de soins infirmiers à domicile
- 181 services de petits travaux et dépannage à domicile
- 140 accueils de jour
- 46 petites unités de vie

Dans le champ de l'accompagnement, les actions d'animation et de prévention en direction des personnes âgées concernent une très grande partie des adhérents de l'Union (1 198 CCAS/CIAS).

Les actions menées sont diverses : activités intergénérationnelles, clubs d'aînés, sorties culturelles, activités de création et d'expression, ateliers de prévention de la dépendance (ateliers mémoire), ateliers sportifs de type « gymnastique douce », ateliers équilibre et prévention des chutes menés par des psychomotriciennes, diagnostic des risques à domicile, adaptation du logement, etc.

La gestion des services à domicile par les CCAS/CIAS constitue également une réalité importante. L'UNCCAS recense[2] 1 721 adhérents gérant un service d'aide à domicile dont 812 gèrent un service d'aide et d'accompagnement à domicile.

Les principales activités assurées par les services gérés par les CCAS et CIAS constituent les interventions « classiques » des services d'aide à domicile. Ainsi, l'activité dite traditionnellement d'aide ménagère est assurée par la quasi-totalité des services (99 %), ainsi que l'aide aux actes de la vie quotidienne (89 %). Les aides à la mobilité constituent également un domaine d'intervention très fréquent (accompagnement à pieds dans 71 % d'entre eux et véhiculé pour 57 %), ainsi que, pour plus de la moitié des services, le portage de repas et les actions d'assistance administrative (54 % chacun).

Les services gérés par les CCAS/CIAS adhérents à l'UNCCAS effectuent en moyenne 34 000 heures par an, ce qui représente 30,4 millions d'heures à domicile en 2010 auprès d'environ 204 000 bénéficiaires. Plus de la moitié des heures à domicile sont réalisées au titre de l'APA et un quart au titre des caisses de retraite.

Une première convention de partenariat sur la période 2009-2012 a permis à l'UNCCAS de créer et de diffuser de nombreux outils (formations, guides techniques, références méthodologiques, documents types, référentiel d'évaluation internet, site dédié…) dans les champs suivants :

- le renforcement des capacités d'accompagnement du réseau des unions et sections départementales/régionales de l'UNCCAS ;
- le développement des démarches qualité au sein des services d'aide à domicile et le soutien à tout processus permettant une amélioration qualitative de l'offre de services ;
- le développement de politiques de gestion des ressources humaines ;
- la valorisation du secteur de l'aide à domicile ;

[1] Enquête exhaustive recensant les activités, services et établissements portés par les adhérents de l'UNCCAS.
[2] Données issues d'une enquête dédiée aux services d'aide à domicile du réseau UNCCAS publiée en février 2012.

➢ la diffusion et généralisation des bonnes pratiques, en matière de coopération, de démarches qualité/évaluation/certification et de gestion/fonctionnement des SAD, notamment les actions innovantes.

La présente convention s'inscrit pleinement dans les objectifs stratégiques inscrits dans le plan global de développement de l'UNCCAS qui prévoit :

- un recentrage de l'activité de l'Union autour des services apportés à ses adhérents ;
- un soutien renforcé au réseau dans un contexte de réduction des dotations de l'Etat aux collectivités territoriales (réduction qui s'ajoute aux difficultés avérées du secteur de l'aide à domicile) ;
- un accompagnement au renforcement des compétences des acteurs locaux dans un souci d'amélioration continue de la qualité du service rendu aux usagers et de l'efficience de la gestion publique ;
- une attention particulière aux problématiques « Ressources humaines » au sein des CCAS/CIAS ;
- la défense de l'intérêt des CCAS/CIAS et la valorisation des actions qu'ils mettent en œuvre.

Dans le cadre de la présente convention, la volonté de l'UNCCAS est d'accompagner son réseau directement sur le terrain afin de permettre aux services de relever un triple défi :

- maintenir une offre de services dans un contexte financier très tendu ;
- développer l'emploi au sein des services à domicile et améliorer les conditions de travail :
  - les CCAS/CIAS recourent relativement peu aux dispositifs de professionnalisation (apprentissage, tutorat…) ;
  - La moyenne d'âge des aides à domicile au sein du réseau des CCAS/CIAS commande la mise en place de véritables politiques de GPEC (reclassement, risques professionnels…) ;
- garantir une offre de qualité.

L'ensemble des outils produits à l'issue de cette première convention a été diffusé sur les différents supports de communication de l'UNCCAS et notamment mis en ligne sur son site.
Dans le cadre de la nouvelle convention, le site de l'UNCCAS dédié à l'aide domicile - Sadeli –sur lequel ont été diffusés l'ensemble des outils produits dans le cadre de la première convention, sera enrichi par l'apport de quelques outils nouveaux mais aussi et surtout par la capitalisation issue des accompagnements qui seront réalisés auprès des services d'aide à domicile.

Ces objectifs rejoignent les orientations du projet de loi sur l'adaptation de la société au vieillissement, en particulier en ce qu'il promeut l'accompagnement, le renforcement et le développement des SAAD.

Les actions proposées par l'UNCCAS dans le cadre de la présente convention s'articulent par ailleurs avec celles inscrites dans la convention signée en juin 2013 avec l'Agence Nationale des Services à la Personne qui prévoyait deux axes :

- L'appui à l'amélioration de la qualité des services*
- L'appui au développement de l'emploi dans le champ des services à la personne

Cette convention a été renouvelée par la MISAP sur la période 2014/2015 autour de deux objectifs :

- l'accroissement de l'attractivité du secteur
- l'accélération et le développement des services à la personne

Les actions déployées dans le cadre de ce partenariat s'articulent également avec celles inscrites dans la présente convention et les complètent, notamment par la production d'outils en soutien des accompagnements programmés dans les axes de la convention UNCCAS/CNSA :

- accompagnement au reclassement : information/sensibilisation des gestionnaires, production d'une « boîte à outils » du reclassement ;
- encouragement au recours aux stages et à l'apprentissage : production d'un vadémécum du recours à l'apprentissage (éléments réglementaires et pratiques) ;
- élaboration et publication d'un outil de diffusion des pratiques modélisables en matière de services à la personne ;

- enquête sur l'activité des SAP/SAAD gérés par les CCAS/CIAS en complément de l'enquête financée dans le cadre de la précédente convention avec la CNSA sur les personnels et les conditions de travail ;
- modélisation d'un outil de calcul des coûts de revient.

Article 1 - <u>Objet de l'accord cadre</u>

Le présent accord cadre a pour objet de définir la nature et le coût des actions à réaliser dans le cadre du programme de modernisation, de structuration et de professionnalisation des services d'aide à domicile et les modalités de la participation de la CNSA à ce programme.
Le programme présenté par l'UNCCAS porte sur les points suivants :

1. Axe 1 : Soutien au recrutement et à l'insertion de nouveaux salariés
    - Action 1.1 : Encourager le recours à l'apprentissage au sein du réseau des CCAS/CIAS
    - Action 1.2 : Encourager les CCAS/CIAS à mettre en place le tutorat au sein de leurs services d'aide à domicile

2. Axe 2 : Modernisation de la gestion des services d'aide à domicile
    - Action 2.1 : Suivre l'utilisation de l'outil de pilotage élaboré par l'UNCCAS
    - Action 2.2 : Promouvoir les bonnes pratiques en termes d'organisation et de gestion des personnels
    - Action 2.3 : Aider le réseau à développer une politique de reclassement des agents
    - Action 2.4. : Eclairer le choix des CCAS/CIAS sur les logiciels de gestion existants
    - Action 2.5 : Accompagner les CCAS/CIAS dans le diagnostic de leurs difficultés financières
    - Action 2.6 : Encourager les démarches de prévention des risques professionnels

3. Axe 3 : Amélioration de l'offre de services et structuration du secteur
    - Action 3.1 : Encourager et accompagner les regroupements au sein du réseau

4. Axe 4 : Professionnalisation des salariés de l'aide à domicile
    - Action 4.1 : Accompagner les aides à domicile dans leurs pratiques professionnelles

5. Axe 5 : Etudes/enquêtes
    - 5.1 : Approfondir les connaissances sur les spécificités du réseau des CCAS/CIAS

6. Axe 6 : Evaluation de la convention

Les actions à réaliser sont décrites dans l'annexe n°1 qui fait partie intégrante du présent accord-cadre.

Article 2 - <u>Coût du projet et participation de la CNSA</u>

Le coût global des actions s'élève à 948 000 € - neuf cent quarante huit mille euros pour les années 2015 à 2017.

Pour la première année, le coût global des actions s'élève à 267 400 € - deux cent soixante sept mille quatre cents euros. .

Au titre de la première année, la CNSA contribue à hauteur de 60 % du coût réel des actions dans la limite d'un montant de 160 440 € - cent soixante mille quatre cent quarante euros.

Pour les deux années suivantes, les montants des engagements de la CNSA, ainsi que leur répartition par actions feront l'objet d'avenants au présent accord-cadre.

Le montant de la participation de la CNSA est établi sous réserve de la réalisation des opérations dont la programmation financière prévisionnelle figure en annexe 2. Le montant définitif de l'aide de la CNSA sera calculé en fonction des dépenses effectivement réalisées et justifiées.

L'UNCCAS s'engage à ne pas affecter les crédits versés par la CNSA au titre du présent accord-cadre au financement d'une même action faisant ou ayant déjà fait l'objet d'un financement au titre de la section IV de son budget à titre individuel, ou dans le cadre d'une convention départementale.

En aucun cas, une action prévue dans le présent accord-cadre et financée par la CNSA ne pourra faire l'objet d'un autre financement de la CNSA dans le cadre d'une demande de financement auprès d'une d'ARS ou d'une convention départementale.

L'UNCCAS s'engage à communiquer cette clause aux adhérents de son réseau bénéficiaires d'un financement au titre du présent accord-cadre.

Afin de permettre à la CNSA de s'assurer du respect de ces dispositions, le compte-rendu financier mentionné à l'article 3 du présent accord-cadre précisera, pour chaque action bénéficiant d'un financement ou d'une prise en charge au titre du présent accord-cadre :

- le budget de l'action,

- la part et le montant des financements revenant à la CNSA, en précisant, si l'action a fait, par ailleurs, l'objet d'un financement auprès de l'ARS délégataire des crédits de la CNSA (section IV) ou d'une convention départementale, la subvention accordée ou versée par la CNSA dans ce cadre, les références et dates des décisions et/ou conventions d'attribution,

- la liste des autres financeurs, les montants versés par eux et la part de ces montants dans le budget global de l'action.

La programmation financière, décrite en annexe 2, fait partie intégrante du présent accord-cadre.

Article 3 - Modalités de versement de l'aide de la CNSA

La contribution de la CNSA mentionnée à l'article 2 pour la première année d'exécution du programme est versée dans les conditions suivantes :

Un acompte de 50 % du montant de la subvention due au titre de la première année de l'accord-cadre sera versé au plus tard à la fin du mois suivant la date de signature.

Le solde sera versé au plus tard à la fin du mois suivant la réception et la validation par la CNSA d'un premier bilan intermédiaire et d'un compte-rendu financier des actions financées au cours de la première année de l'accord dans la limite des dépenses effectivement réalisées. Ces documents datés et signés par le représentant légal de l'UNCCAS sont adressés en deux exemplaires originaux à la CNSA.

Au terme de l'accord-cadre, le solde définitif calculé sur la base des dépenses effectivement réalisées et comptablement justifiées sera versé dans les six mois suivant la réception et la validation par la CNSA d'un bilan définitif et un compte rendu financier justifiant de la réalisation des actions prévues au cours des trois années du présent accord-cadre. Ces documents datés et signés par le représentant légal de l'UNCCAS sont adressés en deux exemplaires originaux à la CNSA.

Le comptable assignataire chargé des paiements est l'agent comptable de la CNSA.

Les sommes seront versées sur le compte de l'UNCCAS référencé par relevé d'identité bancaire ou postal ci-annexé (annexe 3). Tout changement de coordonnées bancaires sera notifié à la CNSA.

Article 4 : Clause de reversement à un tiers - Contrôle du reversement aux structures adhérentes

Compte tenu de la spécificité de ce programme, le reversement de tout ou partie de la présente subvention par l'UNCCAS aux structures adhérentes est autorisée aux fins de prise en charge des dépenses liées à la réalisation du programme agréé. Ce reversement ne pourra se faire que par l'UNCCAS auprès de structures adhérentes à l'UNCCAS, s'engageant formellement à participer à la mise en œuvre des actions. La convention signée entre l'UNCCAS et les structures adhérentes, précisera les conditions de traçabilité de ce versement, telles que prévues à l'article 5 du présent accord-cadre.

L'UNCCAS s'assurera de la bonne utilisation des sommes reversées par la mise en œuvre d'une procédure de contrôle obligeant les structures adhérentes à :

- tenir un état annexe de sa comptabilité, des dépenses et des recettes entrant dans le cadre de cet accord-cadre,

- produire un compte rendu financier annuel, ainsi qu'un compte rendu financier final à la fin de la réalisation des actions,

- conserver toutes les pièces justificatives de l'emploi des sommes et de la réalisation des actions au minimum 3 ans après le dernier paiement effectué par la CNSA,

- transmettre toutes les pièces justificatives de l'emploi des sommes et de la réalisation des actions sur demande de l'UNCCAS ou d'un tiers mandaté par l'UNCCAS ou la CNSA,

- tenir, à tout moment, à disposition de l'UNCCAS ou d'un tiers mandaté par l'UNCCAS ou la CNSA les pièces justificatives de l'emploi des sommes et de la réalisation des actions,

L'UNCCAS procédera chaque année par tirage au sort à des contrôles sur place des pièces justificatives.
Ces contrôles feront l'objet d'un rapport qui sera transmis à la CNSA.
En cas de manquement à ces obligations, l'UNCCAS suspendra le reversement aux structures adhérentes. Elle demandera le remboursement des sommes non justifiées et/ou indument perçues et pourra de plein droit mettre fin à la convention fixant les conditions de mise en œuvre du plan d'actions local par la structure adhérente.

L'UNCCAS sera amenée, à la demande de la CNSA, à rendre compte de l'utilisation par les structures adhérentes des sommes qui leur ont été déléguées.

En cas de reversement aux structures adhérentes, l'UNCCAS produira, à la demande de la CNSA, les conventions attributives de la part de la subvention reversée.

Article 5 : Modalités de suivi et de contrôle de l'exécution de l'accord-cadre

L'UNCCAS est responsable de la mise en œuvre du programme d'actions prévu au présent accord-cadre, ainsi que du contrôle de la réalité de la dépense (service fait). La Directrice de la CNSA est responsable du contrôle comptable du présent accord-cadre.

En cours d'exécution du présent accord-cadre, l'UNCCAS s'engage à :

- informer régulièrement la CNSA de l'avancement de l'opération. A cet effet, elle s'engage à respecter les échéances relatives à la remonté des justificatifs certifiés de dépenses, ainsi qu'aux autres indicateurs d'objectifs de réalisation et indicateurs prévus au présent accord-cadre.
  Toute modification ou abandon du programme doit être signalé à la CNSA. L'acceptation de toute modification fera l'objet d'un avenant au présent accord-cadre ;

- adresser aussitôt, sur demande qui lui en sera exprimée par la Directrice de la CNSA, tout renseignement concernant, d'une part, l'état d'avancement du programme, et d'autre part, les paiements effectués au titre de l'opération en cause ;

- apporter tous renseignements et données demandés par la CNSA relevant du contrôle de gestion interne que l'UNCCAS a mis en place,

- se soumettre à tout contrôle sur pièces et sur place effectué par la CNSA ou un tiers mandaté par elle ;

- garantir la traçabilité de l'emploi de la subvention globale de la CNSA et à cet effet :
  - inscrire en recettes les crédits correspondant à la subvention allouée,
  - inscrire en dépenses, les dépenses correspondant soit à des subventions à des tiers, soit à des dépenses directes de l'UNCCAS,
  - à obtenir des bénéficiaires des subventions reversées, lorsque l'article 4 du présent accord-cadre le permet, un état détaillé par nature des dépenses réalisées et les pièces justificatives de ces dépenses, ainsi que des autres subventions éventuellement reçues pour les mêmes actions
  - tenir, dans un état annexe de sa comptabilité les dépenses entrant dans le cadre ce cet accord-cadre.

- conserver les pièces justificatives de ces dépenses jusqu'à la date limite à laquelle sont susceptibles d'intervenir les contrôles, soit 3 ans après le dernier paiement effectué par la CNSA.

Au cas où le contrôle ferait apparaître que tout ou partie des sommes versées n'a pas été utilisé ou l'a été à des fins autres que celles mentionnées à l'article 1, ou que l'évolution du projet a entraîné le dépassement du taux de contribution mentionné à l'article 2, la CNSA procédera au recouvrement des sommes indûment perçues par l'UNCCAS.

En outre, l'UNCCAS rendra compte à la CNSA, avant le démarrage effectif des actions, des procédures internes de contrôle financier mises en place au sein du réseau.

L'UNCCAS s'engage à respecter un cadre budgétaire et comptable conforme au règlement 99/01 du 16 février 1999 du comité de la réglementation comptable.

L'UNCCAS transmettra à la CNSA avant le 30 juin de l'année suivant l'exercice d'attribution : les rapports d'activité de son réseau, ses comptes sociaux (bilan, compte de résultat et annexes), les comptes sociaux certifiés par un commissaire aux comptes.

Article 6 : <u>Eligibilité, publicité, concurrence et transparence</u>

Eligibilité des dépenses : l'UNCCAS s'engage à ne prendre en compte au titre du cofinancement de la CNSA que des dépenses conformes aux dispositions des articles du Code de l'action sociale et des familles régissant la section IV du budget de la CNSA, et notamment ses articles L 14-10-5, R 14-10-49 et suivants ainsi que les circulaires d'application.

Publicité : le financement accordé par la CNSA, dans le cadre du projet agréé, doit être porté à la connaissance des bénéficiaires des actions conduites. Quand le financement est utilisé pour la

publication ou la production de documents écrits ou audiovisuels, la participation de la CNSA doit obligatoirement y être mentionnée (logo).

Concurrence et transparence : le bénéficiaire s'engage à respecter, selon les cas, les règles de concurrence et de passation des marchés publics, ainsi que les règles de transparence des subventions publiques.

Article 7 - <u>Suivi de l'application du l'accord-cadre par un comité de pilotage, évaluation</u>

Un comité de pilotage, composé notamment de représentants de la Directrice de la CNSA et du Délégué général de l'UNCCAS se réunira périodiquement, au moins une fois par an, et à la demande de l'une ou l'autre partie. Ce comité pourra associer, d'un commun accord entre les signataires du présent protocole, d'autres acteurs.

Le comité de pilotage examinera l'état d'avancement des actions entreprises par l'UNCCAS, les difficultés rencontrées par l'UNCCAS ou ses adhérents dans la mise en œuvre des plans d'actions, les actions correctrices ou d'accompagnement susceptibles d'être mises en œuvre par l'une ou l'autre partie, y compris au niveau local, et les ajustements nécessaires à apporter pour la bonne réalisation du programme.

L'UNCCAS veillera à l'articulation et la complémentarité des différentes actions du programme avec les actions conduites sur les mêmes thèmes par d'autres institutions, notamment par ou à l'initiative de l'Agence nationale des services à la personne.

Au terme du présent accord-cadre, dans le but d'évaluer les résultats du programme réalisé, tant du point de vue qualitatif que quantitatif, l'UNCCAS devra fournir une évaluation interne, au plus tard dans le délai de six mois suivant la fin des actions, à travers un rapport d'évaluation. Celui-ci fera apparaître :

- la conformité des résultats aux objectifs fixés par phase en annexe pour chaque action,
- l'évaluation qualitative et quantitative de l'action réalisée, par la production des indicateurs d'évaluation par phase justifiant de la bonne réalisation des actions financées,
- l'impact durable de l'action, à travers la production d'indicateurs d'évaluation de l'effet des actions auprès des publics concernés et des professionnels, en lien avec le rapport d'activité de l'UNCCAS,
- les prolongements susceptibles d'être apportés à chacune des actions.

Le compte rendu d'exécution de l'accord-cadre, prévu à l'article 3, comprend les éléments nécessaires à l'évaluation.

Chaque année, il sera fait état de l'avancement des travaux à travers une information sur les indicateurs.

Les documents sont à produire en deux exemplaires à la CNSA.

Article 8 - <u>Durée et déroulement de l'accord-cadre</u>

Le présent accord-cadre est conclu pour une durée de trois ans à compter du 1er janvier 2015. Il fera l'objet d'avenants pour faire évoluer le dispositif existant ou intégrer de nouvelles clauses administratives ou financières.

L'UNCCAS tiendra informé la Directrice de la CNSA de tout changement dans le déroulement de l'accord-cadre. L'UNCCAS informera la CNSA de toute modification de son mode d'organisation de nature à affecter sa mise en œuvre.

Toute demande de modification des dispositions du présent accord-cadre fera l'objet d'une lettre recommandée avec accusé de réception, dans le délai conventionnel. Dans tous les cas, un avenant au présent accord-cadre, conclu dans les mêmes formes, précisera les éléments modifiés de l'accord, sans que ceux-ci puissent conduire à remettre en cause les objectifs généraux découlant de l'article 1.

Article 9 - Résiliation de l'accord-cadre

Le présent accord-cadre sera résilié :

1. sur décision de la CNSA en cas d'inexécution ou de modification substantielle et en cas de retard significatif des conditions d'exécution de l'accord par l'UNCCAS sans l'autorisation écrite de la CNSA. Celle-ci peut respectivement exiger le reversement de tout ou partie des sommes déjà versées au titre du présent accord-cadre, diminuer ou suspendre le montant de la subvention, après examen des justificatifs présentés par l'UNCCAS et avoir préalablement entendu ses représentants. La CNSA en informe l'UNCCAS par lettre recommandée avec accusé de réception.

2. à l'initiative de l'UNCCAS sous réserve de motiver sa décision et de respecter un délai de préavis de trois mois, délai qui pourra être réduit avec l'accord de la CNSA. Dans ce cas, la CNSA procédera à la révision du montant de la subvention, en tenant compte des actions réalisées.

Article 10 – Contentieux

Le Tribunal administratif de Paris est compétent pour connaître des contestations nées de l'application du présent accord-cadre.

Fait en trois exemplaires originaux,

A Paris, Le

La Secrétaire d'État chargée de la Famille,
des Personnes âgées et de l'Autonomie
auprès de la ministre des Affaires sociales,
de la Santé et des Droits des femmes

Madame Laurence Rossignol,

La Présidente de l'UNCCAS

Joëlle Martinaux

La Directrice de la CNSA

Geneviève Gueydan

Vu,
Le Contrôleur budgétaire de la CNSA, Philippe KASPI

ANNEXE n° 1

à l'accord-cadre CNSA - UNCCAS
relatif à la modernisation des services d'aide à domicile
pour les années 2015 à 2017

PROGRAMME D'ACTION

Axe 1 Soutien au recrutement et à l'insertion de nouveaux salariés

Action 1.1 : Encourager le recours à l'apprentissage au sein du réseau des CCAS/CIAS

✓ Contexte :

Les CCAS/CIAS sont habilités à conclure des contrats d'apprentissage, même s'ils n'ont pas d'obligation d'embauche au terme de ces contrats. Dans le secteur des services à la personne, l'enjeu est de taille : la formation des intervenants conditionne la qualité de la prise en charge des bénéficiaires. En outre, la tranche d'âge actuelle des aides à domicile est de 40-50 ans. Au besoin de professionnalisation s'ajoute donc la problématique, pour les années à venir, du recrutement de personnels.
Promouvoir l'apprentissage dans ce secteur, c'est susciter l'intérêt des jeunes pour les métiers à domicile et leur permettre d'acquérir des compétences et savoir-faire nécessaires à la prise en charge des plus fragiles.
Selon les résultats de l'enquête « aide à domicile » de février 2012, le recours aux contrats d'apprentissage dans le réseau des CCAS/CIAS reste très marginal (6% seulement des gestionnaires de services déclarent en avoir signé un ou plusieurs au cours des trois dernières années précédant l'enquête).
Si les CCAS/CIAS gestionnaires hésitent à recourir à ce type de contrat, c'est essentiellement parce que le dispositif semble peu connu et qu'il souffre d'une image négative marquée par la complexité de gestion et la lourdeur administrative. Ce frein mérite d'être levé, pour plusieurs raisons :

- Le statut des agents sociaux territoriaux (aide à domicile et/ou aide soignante) autorise le recrutement direct sans concours, pour les agents 2ème classe
- La démarche a le mérite de promouvoir une politique économique et sociale au service des jeunes sur le territoire de la commune
- La démarche permet de lutter contre la pénurie de personnel et le manque de qualification professionnelle dont souffre le secteur de l'aide à domicile
- La démarche permet de recruter des agents habitués au fonctionnement du service
- La démarche permet de valoriser les maîtres d'apprentissage (aides à domicile du service, titulaires du DEAVS) en ce qu'elle implique la transmission de savoirs.

Dans le cadre de la convention signée en août 2014 avec la MISAP, il est prévu la réalisation et la diffusion d'un vadémécum du recours à l'apprentissage et au tutorat. Ce document rassemblera à la fois des éléments relatifs au cadre réglementaire, des outils pratiques et des illustrations/témoignages collectés auprès de CCAS y ayant déjà eu recours.
Les accompagnements prévus au terme de la présente convocation ont vocation à compléter ce vadémécum par la capitalisation des expérimentations réalisées, lesquelles permettront de modéliser les pratiques et de produire des recommandations afin d'inciter d'autres gestionnaires à s'inscrire dans des dispositifs de professionnalisation.

✓ Description de l'action :

Accompagner les CCAS/CIAS gestionnaires de services qui le souhaitent, dans la dynamique de l'apprentissage.

L'accompagnement proposé qui doit permettre une mise en œuvre opérationnelle du vadémécum réalisé dans le cadre de la convention UNCCAS/MISAP portera sur :

- la réalisation préalable d'une étude de faisabilité permettant de vérifier en amont que les CCAS participant à cette action, au regard de ses contraintes particulières, pourra accueillir dans de bonnes conditions la mission d'accompagnement et la mener à son terme ;
- le processus de recrutement du ou des apprentis (définition du poste de travail et du profil de l'apprenti, réflexion sur l'allocation des moyens, recherche de la formation adéquate, sélection des candidats…) ;
- la mise en œuvre du ou des contrats d'apprentissage.

✓ Objectifs :
Inciter les CCAS/CIAS à recourir davantage aux contrats d'apprentissage dans une dynamique de professionnalisation et de création d'emplois.

✓ Résultats attendus :
Réaliser 9 accompagnements de CCAS gestionnaires de services à domicile (SAAD, SPASAD) dans la mise en œuvre et le suivi de contrats d'apprentissage au sein de leurs services.

✓ Moyens :
L'accompagnement des CCAS/CIAS volontaires sera réalisé par l'UNCCAS, appuyée par un consultant sélectionné au niveau national.

Il sera formalisé par une convention tripartite entre le CCAS/CIAS concerné, l'UNCCAS et le consultant, laquelle reprendra dans son contenu les éléments définis dans le cadre de la proposition d'intervention faite par le consultant et avalisés par le CCAS/CIAS concerné.

La convention d'accompagnement prévoira un reste à charge pour le CCAS porteur du projet.

✓ Indicateurs de résultats :
Le consultant communiquera à l'UNCCAS, pour chaque accompagnement réalisé, les documents construits et procèdera à un bilan quantitatif et qualitatif. Par ailleurs, l'UNCCAS remettra à la CNSA, en fin de convention, un bilan global des accompagnements réalisés, identifiant les freins, leviers, clés de réussite du recours à l'apprentissage ainsi que des recommandations basées sur les pratiques observées et les éléments collectés lors des accompagnements.
Les résultats feront également l'objet d'une diffusion auprès de l'ensemble des CCAS/CIAS gestionnaires de services à domicile.

✓ Indicateurs d'impact :
Nombre de contrats d'apprentissage formalisés / embauches réalisées au terme de l'accompagnement.
Incitation des autres CCAS gestionnaires à recourir à l'apprentissage (évaluation via enquête flash ou dans le cadre de l'enquête prévue à l'axe 4).

✓ Macro planning (année de démarrage) :
La sélection du consultant sera réalisée début 2015 et l'UNCCAS envisage la mise en œuvre effective de 9 accompagnements sur la durée de la convention, à raison de 3 par année (2015/2016/2017).

Action 1.2 : Encourager les CCAS/CIAS à mettre en place le tutorat au sein de leurs services d'aide à domicile

✓ Contexte :

Les CCAS/CIAS sont peu investis dans les dispositifs de professionnalisation, notamment via la mobilisation des salariés en place comme référents des personnels nouvellement recrutés.

Dans le secteur des services à la personne, l'enjeu est de taille : la formation des intervenants conditionne la qualité de la prise en charge des bénéficiaires et permet également d'impulser une « fidélisation » des nouveaux personnels et de les inciter à rester dans une structure qui a accompagné leur prise de fonction, de surcroît dans le cadre de métiers difficiles et exigeants.

Le tutorat permet en outre une véritable reconnaissance et une valorisation des agents en poste et participe donc également à l'amélioration de l'image du secteur.

Dans le cadre de la convention signée en août 2014 avec la MISAP, il est prévu la réalisation et la diffusion d'un vadémécum du recours à l'apprentissage et au tutorat. Ce document rassemblera à la fois des éléments relatifs au cadre réglementaire, des outils pratiques et des illustrations/témoignages collectés auprès de CCAS y ayant déjà eu recours.

Les accompagnements prévus au terme de la présente convocation ont vocation à compléter ce vadémécum par la capitalisation des expérimentations réalisées, lesquelles permettront de modéliser les pratiques et de produire des recommandations afin d'inciter d'autres gestionnaires à s'inscrire dans des dispositifs de professionnalisation.

✓ Description de l'action :

Accompagner les CCAS/CIAS gestionnaires de services qui le souhaitent dans la mise en place du tutorat.

L'accompagnement proposé portera sur :

- La réalisation préalable d'une étude de faisabilité permettant de vérifier en amont que le CCAS, au regard de ses contraintes particulières, pourra accueillir dans de bonnes conditions la mission d'accompagnement et la mener à son terme
- Le processus de mise en place du tutorat (définition du poste du profil du tuteur, explicitation de la mission, accompagnement du service au choix…)
- La mise en œuvre effective du tutorat, suivi, définition des modalités d'évaluation…

✓ Objectifs :

Inciter les CCAS/CIAS à développer le recours au tutorat dans une dynamique de professionnalisation et de création d'emplois.

✓ Résultats attendus :

Réaliser 3 accompagnements de CCAS gestionnaires de services à domicile (SAAD, SPASAD) dans la désignation et l'accompagnement de tuteurs au sein de leurs services.

✓ Moyens :

L'accompagnement des CCAS/CIAS volontaires sera réalisé par l'UNCCAS, appuyée par un consultant sélectionné au niveau national.

Il sera formalisé par une convention tripartite entre le CCAS/CIAS concerné, l'UNCCAS et le consultant, laquelle reprendra dans son contenu les éléments définis dans le cadre de la proposition d'intervention faite par le consultant et avalisés par le CCAS/CIAS concerné.

La convention d'accompagnement prévoira un reste à charge pour le CCAS porteur du projet.

✓ Indicateurs de résultats :

Le consultant communiquera à l'UNCCAS, pour chaque accompagnement réalisé, les documents construits et procèdera à un bilan quantitatif et qualitatif. Par ailleurs, l'UNCCAS remettra à la CNSA, en fin de convention, un bilan global des accompagnements réalisés, identifiant les freins, leviers, clés de

réussite du recours au tutorat, compilant des éléments méthodologiques et des recommandations issus des accompagnements réalisés. Ce bilan fera l'objet d'une diffusion auprès de l'ensemble des CCAS/CIAS gestionnaires de services à domicile.

✓ Indicateurs d'impact :
Nombre de salariés exerçant la fonction de tuteur postérieurement (période à définir) à l'action
Nombre de salariés accompagnés en tutorat postérieurement (période à définir) à l'action
Incitation des autres CCAS gestionnaires à recourir au tutorat (évaluation via une enquête flash ou dans le cadre de l'enquête prévue à l'axe 4)

✓ Macro planning (année de démarrage) :
La sélection du consultant sera réalisée début 2015 et l'UNCCAS envisage la mise en œuvre effective de 3 accompagnements sur la première année pleine de la convention (2015).

Axe 2 Modernisation de la gestion des services d'aide à domicile

Action 2.1 : Suivre l'utilisation de l'outil de pilotage élaboré par l'UNCCAS

✓ Contexte :

Les services à domicile autorisés ont l'obligation de mener une évaluation interne à intervalles réguliers (article L312-8 du code de l'action sociale et des familles). Les services à domicile agréés en sont dispensés uniquement s'ils justifient qu'ils respectent les dispositions du cahier des charges de l'agrément. Autrement dit, ils doivent mener des contrôles internes réguliers pour le vérifier. L'ensemble des services d'aide à domicile publics peut donc être, directement ou indirectement, intéressé par le processus d'évaluation interne.

Le réseau est en attente d'appui et d'outils permettant d'accompagner le processus de suivi et d'amélioration de la qualité des prestations apportées.

Les demandes en ce sens auprès de la mission « services aux adhérents » s'étant multipliées, l'UNCCAS, avec le soutien de la CNSA, a, dans le cadre de la précédente convention, réalisé un référentiel d'évaluation interne, diffusé en format papier, puis adapté sous format informatique afin d'en rendre l'usage plus opérationnel et d'en faire un véritable outil de pilotage au quotidien.

Ce référentiel est le fruit des échanges entre un consultant et des professionnels de terrain. Il a été testé, évalué et ajusté avant sa diffusion au sein de notre réseau.

Cet outil est composé de 4 grandes rubriques :

- Environnement
- Pilotage
- Ressources
- Réalisation

Une rubrique spécifique pour la **gestion des incidents** a été introduite pour permettre aux adhérents d'accroître leur réactivité vis à vis de ces derniers et d'en obtenir une traçabilité. La **gestion des impressions** permet quant à elle d'accéder à la liste de l'ensemble des actions d'amélioration enregistrées dans l'outil.

Il s'agit désormais d'adapter l'outil dans ses fonctionnalités à partir des retours faits par les utilisateurs afin d'exploiter les données saisies par les CCAS via cet outil pour analyser les forces et faiblesses de notre réseau.

✓ Description de l'action :

Evaluer l'utilisation par les adhérents de la version informatisée du référentiel d'auto-évaluation interne des services d'aide à domicile publics et produire une synthèse des données renseignées par les CCAS/CIAS via l'outil.

✓ Objectifs :

- Evaluer les forces et faiblesses du réseau des CCAS/CIAS gestionnaires de services à domicile
- Enrichir les fonctionnalités du référentiel d'évaluation interne dans sa version informatisée
- Déployer l'outil dans le réseau et inciter à son utilisation le plus grand nombre de gestionnaires
- Analyser les données recueillies pour dégager des pistes de progrès et concevoir des réponses adaptées (fiches techniques, formations, processus…).

✓ Résultats attendus :

Recenser de manière anonyme les incidents enregistrés sur l'outil permettra à l'UNCCAS de mieux connaitre les difficultés de son réseau en termes de démarche qualité et d'adapter son message et ses outils en fonction de celles-ci.

✓ Moyens :

L'UNCCAS mettra en œuvre les actions suivantes :

- évaluation des retours des CCAS/CIAS utilisateurs de l'outil informatisé et mise à jour de l'outil en fonction des retours formulés ;
- incitation du réseau à recourir au référentiel (campagne de communication dans les différents supports de l'UNCCAS (mensuel, lettres d'information, site), valorisation de l'utilité de l'outil via des témoignages de CCAS utilisateurs…) ;
- recueil et analyse des données enregistrées
- élaboration d'un document-synthèse recensant notamment le taux d'utilisation de la page-outil, les actions d'amélioration et les différents types d'incidents enregistrés dans l'outil par les adhérents.

✓ Indicateurs de résultats :

L'UNCCAS remettra à la CNSA un document reprenant les modifications effectuées sur l'outil à la demande des adhérents, ainsi qu'un document-synthèse recensant notamment le taux de fréquentation de la page-outil, les forces et faiblesses du réseau en matière de qualité des services et les propositions d'actions d'amélioration à mettre en œuvre.

✓ Indicateurs d'impact :

Taux de CCAS ayant utilisé le référentiel au terme des 3 années de convention.
Mesure de l'évolution effective de la qualité de service au travers des données enregistrées dans l'outil.

✓ Macro planning :

L'amélioration de l'outil dans sa version numérique (volet fonctionnel) sera réalisée en 2015, en parallèle de la mise à jour/révision de son contenu au travers de la convention MISAP.
Une phase de déploiement/communication sera réalisée fin 2015.
La compilation et la consolidation des forces et faiblesses, ainsi que les recommandations d'actions à engager seront réalisées en 2016 et 2017 pour être intégrées au rapport final.

L'incitation des CCAS/CIAS gestionnaires à utiliser le référentiel informatisé se fera de façon régulière au cours des trois années (communication via le site UNCCAS, le magazine Actes, les lettres d'information, relais par les unions départementales de CCAS, etc.).

Action 2.2 : Promouvoir les bonnes pratiques en termes d'organisation et de gestion des personnels

✓ Contexte :
Dans le cadre des appels à expériences (prévus dans le cadre des précédentes conventions avec l'ANSP et la CNSA), l'UNCCAS a pu recevoir diverses initiatives de CCAS/CIAS ciblées sur l'organisation du service et la gestion/soutien du personnel : groupes d'échange de pratiques/ateliers convivialité, soutien psychologique y compris aux personnels encadrant, organisation de transmissions ciblées, mise en place d'une équipe mobile de remplacement…

Ces démarches qui permettent aux personnels d'exercer dans des conditions satisfaisantes méritent d'être valorisées, dans la mesure où elles participent à la qualité de l'accompagnement.

En outre, ce recensement et cette diffusion complètent et s'articulent avec les outils GRH/GPEC construits dans le cadre de la précédente convention ainsi qu'avec le guide des pratiques managériales et constituent ainsi une batterie cohérente d'outils au service des gestionnaires sur le champ de l'organisation et de la gestion du service d'aide à domicile.

✓ Description de l'action :
Valoriser les bonnes pratiques mises en œuvre dans le réseau des CCAS/CIAS en termes d'organisation / gestion de personnel après validation par un comité de personnalités qualifiées

✓ Objectifs :
- Recenser les pratiques « inspirantes » au sein du réseau des gestionnaires publics de services à domicile (SAAD, SPASAD)
- Constituer un comité de personnalités qualifiées en charge de valider les bonnes pratiques
- Elaboration d'un recueil de bonnes pratiques, diffusion auprès des gestionnaires (envois par mél et mise en ligne sur le site SADELI) et essaimage

✓ Résultats attendus :
Identifier, valider et diffuser les bonnes pratiques en matière d'organisation des services et de gestion de personnels afin de sensibiliser l'ensemble des gestionnaires et les inciter à reproduire ces pratiques.
Analyser, évaluer et modéliser en vue d'un essaimage.

✓ Moyens :
L'UNCCAS mettra en œuvre les actions suivantes :
- constitution d'un comité de personnalités qualifiées
- organisation de l'appel au recensement au sein du réseau des CCAS/CIAS gestionnaires
- soumission des actions remontées au comité pour validation des bonnes pratiques
- compilation sous forme de guide des bonnes pratiques repérées au sein du réseau
- analyse/évaluation/modélisation de /5 pratiques en vue d'un essaimage

✓ Indicateurs de résultats :
Rédaction/validation d'un guide des bonnes pratiques du réseau
L'UNCCAS mettra en ligne sur son site internet le guide des bonnes pratiques du réseau, ainsi que les 5 fiches de modélisation.

✓ Indicateurs d'impact :
Statistiques de consultation et de téléchargement du guide via le site UNCCAS.
Nombre de reprises des pratiques modélisées

✓ Macro planning :
Le recensement des bonnes pratiques se fera en 2015/2016. La validation et la diffusion en 2016/2017.
L'analyse, l'évaluation et la modélisation de 5 pratiques « inspirantes » seront réalisées sur les années 2016 et 2017.

Action 2.3 : Aider le réseau à développer une politique de reclassement des agents

Contexte :
Les services gérés par les CCAS/CIAS employaient en 2010 près de 30 000 aides à domicile. Plus de la moitié des gestionnaires déplore une pénurie d'agents sociaux territoriaux entraînant des difficultés de recrutement. Les résultats de l'enquête « aide à domicile » de février 2012 ont montré une moyenne d'âge des aides à domicile située aux alentours de 45 ans.

Parallèlement, les métiers liés à l'accompagnement à domicile présentent une pénibilité importante qui engendre un « épuisement prématuré ». Sur ces métiers, on assiste à un turn-over du personnel important, à un taux élevé d'absentéisme récurrent et/ou de longue durée notamment lié à des troubles musculo-squelettiques et psycho-sociaux.

Le reclassement du personnel, même s'il est envisagé, est difficile à mettre en œuvre pour cette catégorie d'agents.

Il s'agit là d'une des demandes les plus importantes de notre réseau. La problématique de reclassement est réelle, pour des agents qui effectuent un travail à forte pénibilité et sont donc plus souvent sujets aux arrêts de travail et maladie.

Un véritable travail de réflexion est à engager au niveau local entre les différents acteurs concernés. Par ailleurs la Fédération Nationale des Centres de Gestion s'est également saisie de la problématique afin de solliciter une évolution du statut de la Fonction publique territoriale.

Les accompagnements programmés dans le cadre de la présente convention s'articuleront par ailleurs avec les actions réalisées dans le cadre de la convention UNCCAS/MISAP 2014/2015 : information et sensibilisation des gestionnaires aux enjeux du reclassement et de la reconversion, élaboration et diffusion d'une « boîte à outils » (grille d'entretien, procédure de reclassement, inventaire des postes possibles, etc.).

Description de l'action :
Accompagner les CCAS gestionnaires de services à domicile à mettre en place une véritable politique de reclassement des agents.
L'accompagnement proposé portera sur :

- la réalisation préalable d'une étude de faisabilité permettant de vérifier en amont que les CCAS participant à l'action, au regard de ses contraintes particulières, pourront accueillir dans de bonnes conditions la mission d'accompagnement et la mener à son terme ;
- le diagnostic de la situation existante ;
- l'élaboration d'un plan d'action personnalisé au service ;
- la mise en œuvre du plan d'actions pour le reclassement des agents.

✓ Objectifs :
Inciter les CCAS/CIAS à engager une véritable réflexion et à mettre en œuvre des actions en matière de reclassement des agents inaptes aux fonctions d'aide à domicile.

✓ Résultats attendus :
Réaliser sur la durée de la convention 12 accompagnements de CCAS/CIAS gestionnaires de services à domicile dans la mise en œuvre de politiques de reclassement des agents.

Réaliser un document de synthèse des accompagnements réalisés (constats, freins, leviers, recommandations…)

✓ Moyens :
Le reclassement est une problématique très complexe, qui implique des processus longs. Le résultat de ces processus de reconversion et reclassement nous semble directement lié :

- au statut du reclassé, la sécurisation de l'agent étant essentielle pour l'engager dans ce parcours ;
- à la dynamique qui se créée sur le territoire pour créer des passerelles "emploi et formation" propices au reclassement ;

- aux dispositifs pour financer ces parcours de reconversion (formation tout au long de la vie) et de reclassement (intégrer le parcours de reclassement veut dire être accompagné individuellement et ou collectivement et a forcément des coûts directs ou des coûts cachés).

Le programme d'actions nécessite ainsi, en préalable au déploiement des accompagnements, un travail préparatoire avec différentes instances : les centres de gestion, le CNFPT, des représentants de la FPT pour un travail d'ingénierie permettant de sécuriser les statuts et d'assurer les financements des parcours de reconversion et de reclassement.

L'accompagnement des CCAS/CIAS volontaires sera réalisé ensuite par l'UNCCAS, appuyée par un consultant sélectionné au niveau national. Il sera formalisé par une convention tripartite entre le CCAS/CIAS concerné, l'UNCCAS et le consultant, laquelle reprendra dans son contenu les éléments définis dans le cadre de la proposition d'intervention faite par le consultant et avalisés par le CCAS/CIAS concerné. La convention d'accompagnement prévoira un reste à charge pour le CCAS porteur du projet.

L'UNCCAS engagera en parallèle des échanges réguliers avec un ou des acteur(s) de la fonction publique territoriale pour suivre les accompagnements et rédiger, à l'issue de la convention, un document de synthèse (constats/recommandations…) sur le reclassement dans la fonction publique territoriale.

✓ Indicateurs de résultats :
Le consultant communiquera à l'UNCCAS, pour chaque accompagnement réalisé, les documents construits et procèdera à un bilan quantitatif et qualitatif. Par ailleurs, l'UNCCAS remettra à la CNSA, en fin de convention, un bilan global des accompagnements réalisés.

Les résultats feront également l'objet d'une diffusion auprès de l'ensemble des CCAS/CIAS gestionnaires de services à domicile.

L'UNCCAS remettra à la CNSA un exemplaire du document de synthèse rédigé avec un ou des acteur(s) de la fonction publique territoriale

✓ Indicateurs d'impact :
Nombre de reclassements mis en œuvre au terme de l'accompagnement.
Nombre de CCAS gestionnaires engageant une réflexion et/ou des actions en matière de reclassement des aides à domicile (évaluation via enquête flash ou dans le cadre de l'enquête prévue à l'axe 4).
Taux d'absentéisme dans les CCAS
Turn-over dans les CCAS

✓ Macro planning (année de démarrage) :
La sélection du consultant sera réalisée début 2015 et l'UNCCAS envisage la mise en œuvre effective de 12 accompagnements sur la durée de la convention, à raison de 6 par an pour les années 2016 et 2017, l'année 2015 étant consacrée au travail préparatoire.

Action 2.4. : Eclairer le choix des CCAS/CIAS sur les logiciels de gestion existants

✓ Contexte :
Beaucoup de nos adhérents sollicitent la mission « services aux adhérents » pour disposer d'un comparatif sur les différents logiciels de gestion existants associant l'ensemble des composantes de la gestion du service : gestion des plannings, facturation, gestion des dossiers des bénéficiaires, télégestion... Cette demande a également été remontée par notre consultant en charge des accompagnements aux regroupements.

✓ Description de l'action :
Réaliser un cahier des charges pour la sélection d'un logiciel de gestion par les CCAS/CIAS gestionnaires de services à domicile (SAAD, SPASAD)***.***

✓ Objectifs :
Aider les CCAS à identifier et définir leurs besoins en termes de logiciel de gestion du service.
Eclairer le choix des CCAS/CIAS en matière de logiciel de gestion dans le cadre de la passation d'un marché public.

✓ Résultats attendus :
Disposer d'un cahier des charges intégrant l'ensemble des fonctionnalités (gestion des plannings, facturation, gestion des dossiers des bénéficiaires...) et des standards d'échanges de données, dont le standard ESPPADOM, selon la typologie du service, permettant au CCAS gestionnaire d'un service d'aide à domicile d'identifier ses besoins en matière de logiciel de gestion et d'engager une consultation en vue de la sélection d'un prestataire.
Ce travail s'articulera avec les expérimentations d'ESPPADOM menées en 2014 dans 3 départements et le déploiement prévu dans 3 autres départements en 2015.

La diffusion du cahier des charges sera accompagnée d'une fiche technique rappelant les grands principes de la consultation à engager pour l'achat d'un logiciel de gestion (seuils, procédures, formalisation, etc.).

✓ Moyens :
L'UNCCAS mettra en œuvre les actions suivantes :

- constitution d'un groupe de travail composé de CCAS/CIAS gestionnaires de services à domicile
- recensement, par le groupe de travail constitué, des attentes en termes de logiciel
- élaboration, par le groupe de travail constitué, d'un cahier des charges pour le choix d'un logiciel de gestion, sur la base des outils existants et notamment l'outil ESPPADOM
- validation auprès de quelques CCAS/CIAS volontaires de la pertinence du cahier des charges
- diffusion auprès du réseau du cahier des charges ainsi validé

✓ Indicateurs de résultats :
L'UNCCAS remettra à la CNSA un exemplaire du cahier des charges élaboré.

✓ Indicateurs d'impact :
Nombre de CCAS gestionnaires ayant effectivement utilisé le cahier des charges élaboré par l'UNCCAS et évaluation du degré de satisfaction au regard du logiciel acquis.

✓ Macro planning :
Elaboration du cahier des charges en année 1 (2015), expérimentation/validation en année 2 ainsi que diffusion au sein du réseau.

Action 2.5 : Accompagner les CCAS/CIAS dans le diagnostic de leurs difficultés financières

✓ Contexte :
Face aux difficultés financières éprouvées, des adhérents se tournent vers l'UNCCAS pour demander à disposer d'une aide au diagnostic du fonctionnement de leur service d'aide à domicile et au repérage des actions d'amélioration à conduire pour accroître leur efficience.

✓ Description de l'action :
Accompagner les CCAS/CIAS gestionnaires de services à domicile dans l'analyse des difficultés financières de leur service et le repérage des pistes d'amélioration possibles.

L'action consistera en l'élaboration d'un outil d'auto-diagnostic des difficultés financières du service d'aide à domicile. Cet outil fera ensuite l'objet d'une expérimentation in situ auprès de 5 CCAS gestionnaires et sera éventuellement modifié/ajusté avant diffusion auprès de l'ensemble des gestionnaires.

Ce travail s'articulera avec l'une des actions de la convention UNCCAS/MISAP 2014/2015 consistant en l'élaboration d'un outil de calcul des coûts de revient du service.

✓ Objectifs :
Connaître plus précisément les éléments déterminants des difficultés financières que peuvent connaître certains services, aider les gestionnaires à mettre en place des mesures correctives et modéliser ces données pour les diffuser dans l'ensemble du réseau.

✓ Résultats attendus :
Elaborer, expérimenter et diffuser l'outil d'auto-diagnostic.
Analyse des données collectées via l'outil.

✓ Moyens :
Mise en place d'un groupe de travail en vue de l'élaboration, à partir de la contribution de CCAS gestionnaires et avec l'appui d'un consultant/expert, d'un outil d'auto diagnostic des difficultés financières du service. Cet outil s'articulera avec l'outil d'identification des coûts réels du service élaboré dans le cadre de la convention avec la MISAP.

L'outil sera ensuite testé auprès de 5 CCAS gestionnaires, accompagnés par le consultant/expert.

✓ Indicateurs de résultats :
Mise en ligne de l'outil d'auto-diagnostic.

✓ Indicateurs d'impact :
Nombre de CCAS ayant eu recours à l'outil.

✓ Macro planning :
Réunion du groupe de travail et élaboration de l'outil en 2015, expérimentation/correction auprès de 5 CCAS en 2016 et diffusion en 2016.

Sur l'année 2017, les données renseignées par les CCAS seront analysées en vue de dégager les principaux facteurs explicatifs et de formuler des recommandations (auprès des gestionnaires, des pouvoirs publics, etc.)

Action 2.6 : Encourager les démarches de prévention des risques professionnels

✓ Contexte :
Les services gérés par les CCAS/CIAS emploient près de 30 000 aides à domicile et plus de la moitié des gestionnaires déplore une pénurie d'agents sociaux territoriaux entraînant des difficultés de recrutement.

Parallèlement, les métiers liés à l'accompagnement à domicile présentent une pénibilité importante qui engendre un « épuisement prématuré ». Sur ces métiers, on assiste à un turn-over du personnel important, à un taux élevé d'absentéisme récurrent et/ou de longue durée notamment lié à des troubles musculo-squelettiques et psycho-sociaux.

Dans le cadre de la mise en œuvre de l'obligation prévue par le code du travail (article L4121-1), une politique de prévention doit être une réponse au risque d'augmentation des arrêts de travail.

✓ Description de l'action :
Accompagner les CCAS/CIAS gestionnaires de services à domicile (SAAD, SPASAD) qui le souhaitent, dans la démarche d'élaboration (ou d'amélioration) de leur document unique d'évaluation des risques professionnels
L'accompagnement proposé portera sur :

- La réalisation préalable d'une étude de faisabilité permettant de vérifier en amont que le CCAS, au regard de ses contraintes particulières, pourra accueillir dans de bonnes conditions la mission d'accompagnement et la mener à son terme
- L'engagement du processus participatif pour le repérage des risques
- L'élaboration (ou mise à jour) du document unique
- La mise en œuvre du document unique

A l'issue des accompagnements, l'UNCCAS mettra en place un groupe de travail regroupant plusieurs gestionnaires, accompagnés du consultant/expert, afin d'élaborer un guide méthodologique pour la réalisation du DUERP (document unique d'évaluation des risques professionnels) ainsi qu'un modèle de document unique qui seront diffusés aux gestionnaires du réseau UNCCAS.

✓ Objectifs :
Inciter les CCAS/CIAS à engager une véritable réflexion en matière d'évaluation et de prévention des risques psycho-sociaux au sein de leurs services d'aide à domicile et à rédiger le document unique afférent.

✓ Résultats attendus :
Réaliser 9 accompagnements sur la durée de la convention.
Elaborer et diffuser un guide méthodologique accompagné d'un modèle de document unique.

✓ Moyens :
L'accompagnement des CCAS/CIAS volontaires sera réalisé par l'UNCCAS, appuyée par un consultant sélectionné au niveau national. Il sera formalisé par une convention tripartite entre le CCAS/CIAS concerné, l'UNCCAS et le consultant, laquelle reprendra dans son contenu les éléments définis dans le cadre de la proposition d'intervention faite par le consultant et avalisés par le CCAS/CIAS concerné. La convention d'accompagnement prévoira un reste à charge pour le CCAS porteur du projet.

✓ Indicateurs de résultats :
Le consultant communiquera à l'UNCCAS, pour chaque accompagnement réalisé, les documents construits et procèdera à un bilan quantitatif et qualitatif. Par ailleurs, l'UNCCAS procèdera, en fin de convention, à un bilan global des accompagnements réalisés. Sera également réalisé un fascicule d'élaboration du document unique, diffusé à l'ensemble des gestionnaires et mise en ligne sur le site dédié SADELI.

✓ Indicateurs d'impact :
Nombre de documents uniques effectivement élaborés au terme des accompagnements.

Nombre de CCAS gestionnaires mettant en œuvre une réflexion et/ou des actions en matière d'évaluation et de prévention des risques psycho-sociaux (évaluation via enquête flash ou dans le cadre de l'enquête prévue à l'axe 4).

✓ Macro planning (année de démarrage) :

La sélection du consultant sera réalisée début 2015 et l'UNCCAS envisage la mise en oeuvre effective de 9 accompagnements sur la durée de la convention, à raison de 3 par année sur les années 2015, 2016 et 2017.

Le fascicule sera réalisé et diffusé en 2017.

Axe 3 Amélioration de l'offre de services et structuration du secteur

Action 3.1 : Encourager et accompagner les regroupements au sein du réseau

✓ Contexte :

La démarche d'accompagnement aux regroupement prévue dans le cadre de la première convention avec la CNSA a permis de mettre au jour des difficultés, tant règlementaires que pratiques.
Si le GCSMS montre aujourd'hui ses limites, il nous semble important de pouvoir continuer à encourager le réseau dans la démarche de coopération. Nous avons à ce jour, accompagné 10 projets et nous avons des demandes d'accompagnement en attente.
Poursuivre la démarche d'accompagnement, tout en réalisant une veille sur les difficultés rencontrées par les adhérents permettra un suivi dynamique des démarches de coopération et permettra, tant à la CNSA qu'à la DGCS, de disposer de retours permettant de justifier une demande d'ajustement des politiques et textes nationaux.

Dans le prolongement de la première convention, il est convenu avec la CNSA que les projets de regroupement éligibles à l'accompagnement pourront prendre des formes variées : groupements de coopération sociale et médico-sociale, centre intercommunal d'action sociale…

✓ Description de l'action :
Réaliser une veille sur les difficultés du réseau en termes de regroupement
Accompagner les CCAS/CIAS gestionnaires de services qui le souhaitent, dans leur projet de regroupement entre eux (CIAS) ou avec d'autres acteurs du secteur (GCSMS)
L'accompagnement proposé portera sur:

- La réalisation préalable d'une étude de faisabilité permettant de vérifier en amont que le CCAS, au regard de ses contraintes particulières, pourra accueillir dans de bonnes conditions la mission d'accompagnement et la mener à son terme
- L'étude de différentes formules juridiques de regroupement
- L'accompagnement à la formalisation du regroupement

✓Objectifs :
La première convention a permis l'accompagnement de 10 projets. D'autres initiatives se sont engagées, en dehors de la convention. L'UNCCAS souhaite réaliser une veille et un suivi de ces groupements (difficultés, évolutions, attentes…) et accompagner de nouvelles initiatives afin de consolider les résultats obtenus et de poursuivre le mouvement de structuration du réseau des gestionnaires de services à domicile.

✓ Résultats attendus :
Réaliser sur la durée de la convention 6 accompagnements et élaborer un tableau de bord de suivi des groupements existants (difficultés, évolutions, attentes, freins…)

✓ Moyens :
L'accompagnement des CCAS/CIAS volontaires sera réalisé par l'UNCCAS, appuyée par un consultant sélectionné au niveau national. Il sera formalisé par une convention tripartite entre le CCAS/CIAS concerné, l'UNCCAS et le consultant, laquelle reprendra dans son contenu les éléments définis dans le cadre de la proposition d'intervention faite par le consultant et avalisés par le CCAS/CIAS concerné. La convention d'accompagnement prévoira un reste à charge pour le CCAS porteur du projet. En parallèle, l'UNCCAS réalisera une veille sur les difficultés liées au regroupement.
L'UNCCAS élaborera un tableau de bord et de suivi des groupements au sein du réseau.

✓ Indicateurs de résultats :
Le consultant communiquera à l'UNCCAS, pour chaque accompagnement réalisé, les documents construits et procèdera à un bilan quantitatif et qualitatif. Par ailleurs, l'UNCCAS réalisera, en fin de convention, un rapport d'étude, de diagnostic et de propositions sur les difficultés rencontrées, freins, etc. et moyens d'y remédier, intégrant les éléments issus des accompagnements réalisés. Ce document contiendra des préconisations pour l'amélioration du cadre législatif / règlementaire.

✓ Indicateurs d'impact :

Nombre de regroupements effectivement constitués (accompagnés via la convention ou créés en dehors) à l'issue de la convention pluriannuelle.

Incitation des autres CCAS gestionnaires à mettre en œuvre une réflexion et/ou des actions en matière de regroupement et de coopération (évaluation via enquête flash).

✓ Macro planning :

La sélection du consultant sera réalisée début 2015 et l'UNCCAS envisage la mise en oeuvre effective de 6 accompagnements sur la durée de la convention, à raison de 2 par année, de 2015 à 2017.

Axe 4 : Professionnalisation des salariés de l'aide à domicile

4.1 : Accompagnement des pratiques des aides à domicile du réseau des CCAS/CIAS

✓ Contexte :
Les services gérés par les CCAS/CIAS emploient près de 30 000 aides à domicile. Les métiers liés à l'accompagnement à domicile présentent une pénibilité importante qui engendre un « épuisement prématuré ». Sur ces métiers, on assiste à un turn-over du personnel important, à un taux élevé d'absentéisme récurrent et/ou de longue durée. Par ailleurs, les agents sont confrontés à des situations complexes engendrant un stress et une souffrance au travail dont ils ne peuvent faire état du fait du secret professionnel. Enfin, la concertation autour des pratiques professionnelles permet un enrichissement personnel utile à l'exercice de ces métiers.
Il s'agit donc d'accompagner les services à domicile dans la mise en place, voire la pérennisation, de groupes d'échange de pratiques à destination des aides à domicile.

✓ Description de l'action :
Mise en place et animation de groupes d'échange de pratiques à destination des aides à domicile des CCAS/CIAS.

✓ Objectifs :
Sensibiliser les CCAS/CIAS à l'accompagnement des pratiques professionnelles.

✓ Résultats attendus :
Nous proposons de mettre en place ces groupes d'échange de pratiques dans 9 services d'aide à domicile sur la durée de la convention, avec une animation à engager sur 6 mois (soit 1 séance/mois pour chaque service)

✓ Moyens :
La sélection des services et la mise en place des groupes d'échange de pratiques seront réalisées par l'UNCCAS.
L'animation sera réalisée par une consultante, formée à l'analyse des pratiques et à la psychologie du travail avec une bonne connaissance du métier d'aide à domicile et des spécificités des CCAS.

Le service d'aide à domicile souhaitant bénéficier de cet accompagnement aux pratiques devra s'engager sur la pérennité de la mise en place de ce groupe d'échange de pratiques sur une durée de 12 mois.

✓ Indicateurs de résultats :
Le consultant remettra à l'UNCCAS un bilan par site du processus.
Par ailleurs, l'UNCCAS réalisera une fiche technique relative à la mise en place des groupes d'échange de pratiques, valorisant la démarche, auprès de l'ensemble des CCAS gestionnaires de services à domicile.

✓ Indicateurs d'impact :
Une évaluation qualitative auprès des groupes d'échange de pratiques sera réalisée par l'UNCCAS. Une synthèse sera remise à la CNSA.

✓ Macro planning (année de démarrage) :
La sélection du consultant sera réalisée début 2015 et l'UNCCAS envisage la mise en oeuvre effective des 9 groupes d'échange de pratiques sur la durée de la convention, à raison de 2 la première année (2015), 4 la seconde (2016) et 3 la dernière (2017).

Axe 5 : Etudes/Enquêtes

Action 5.1 : Approfondir les connaissances sur les spécificités du réseau des CCAS/CIAS

✓ Contexte :
Cette deuxième enquête interne permettrait de compléter les résultats de l'enquête UNCCAS 2012, en ciblant les questions sur les aides à domicile du réseau.

En effet, la première enquête, réalisée dans le cadre de la précédente convention, a permis de dresser un panorama large de l'activité (répartition prestataire/mandataire, nombre d'heures, répartition entre les différents financeurs, types d'activités, effectifs des services d'aide à domicile, formation des agents…) du réseau et des problématiques rencontrées (baisse d'activité, difficultés financières, difficultés de recrutement…).

Il nous semble important de pouvoir mieux appréhender les conditions de travail des aides à domicile du réseau et de leurs encadrants, en cohérence avec les actions engagées au titre de l'axe 2 qui constitue l'axe majeur de la convention, et dans la mesure où, au titre des principaux domaines de préoccupations de nos adhérents, figurent les risques professionnels et le recrutement.

En outre, cette analyse approfondie sur les personnels complètera l'analyse inscrite dans la convention UNCCAS/MISAP 2014/2015 qui portera, elle, sur les activités réalisées par les services d'aide à domicile de notre réseau ainsi que sur une actualisation des données relatives aux difficultés financières rencontrées par les gestionnaires.

Le questionnaire d'enquête sera réalisé début 2015. Les données seront collectées, analysées et diffusées en 2015.

✓ Description de l'action :
Réaliser une enquête sur les aides à domicile du réseau

✓ Objectifs :
Approfondir les connaissances sur la réalité de l'emploi d'aide à domicile au sein des services gérés par les CCAS, en termes de conditions de travail, de modalités d'organisation et de fonctionnement, etc. afin d'éclairer les actions que l'UNCCAS pourra engager à l'avenir en appui de son réseau.

✓ Résultats attendus :
Edition d'un rapport d'enquête quantitative et qualitative.

✓ Moyens :
L'UNCCAS mettra en œuvre les actions suivantes :

- constitution d'un groupe de travail composé notamment de CCAS/CIAS gestionnaires de services pour la définition des items de l'enquête.
- conduite d'une enquête avec, notamment, comme thèmes d'analyse : le recrutement, les risques professionnels, la formation (en lien avec les données de l'enquête ANSP et celle de la Fondation Médéric Alzheimer) ;
- analyse des données, enrichie par le groupe de travail
- mise en forme et diffusion des résultats auprès du réseau.

✓ Indicateurs de résultats :
L'UNCCAS remettra à la CNSA un exemplaire de l'enquête conduite auprès de son réseau.

✓ Macro planning :
L'enquête sera élaborée début 2015, diffusée et exploitée en 2015. Les résultats seront présentés sous forme d'un numéro de la collection « Enquêtes et observations sociales » qui sera diffusé à l'ensemble des adhérents ainsi qu'aux partenaires de l'UNCCAS (institutions, réseaux associatifs, conseils généraux, etc.).

Axe 6 : Evaluation de la convention et des actions réalisées

Au terme de la présente convention, dans le but d'évaluer les résultats des actions réalisées, tant du point de vue qualitatif que quantitatif, l'UNCCAS devra fournir une évaluation externe au plus tard dans le délai de six mois suivant la transmission du bilan d'exécution. Le cahier des charges de cette évaluation sera validé par la CNSA ainsi que le prestataire qui sera retenu pour sa réalisation.

Le rapport d'évaluation sera joint au bilan final de réalisation de la convention adressé à l'issue des trois années pleines d'exécution de la convention, 2015, 2016 et 2017.