

Convention au titre de la section IV du budget de la CNSA
pour la modernisation et la professionnalisation
des services d'aide à domicile et des SPASAD de la Croix-Rouge française

2016-2018

Entre, d'une part,

La Caisse Nationale de Solidarité pour l'Autonomie (CNSA),
Etablissement public national à caractère administratif
dont le siège social est situé 66 avenue du Maine – 75682 PARIS Cedex 14
représentée par sa directrice, **Madame Geneviève GUEYDAN**

Ci-après désignée « **la CNSA** »

Et, d'autre part,

La Croix-Rouge française,
Association Loi 1901 reconnue d'utilité publique
dont le siège social est situé 98 rue Didot - 75014 PARIS
représentée par sa Directrice générale, **Madame Annie BURLLOT-BOURDIL**

Ci-après désignée « **la CRF** »

- 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 la Croix-Rouge française

Il est décidé et convenu ce qui suit :

PREAMBULE

La Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie et la Croix rouge française sont animées d'une volonté commune de modernisation et de professionnalisation des services d'aide à domicile.

La Croix-Rouge française est une association à but non lucratif engagée dans le secteur de la santé, de l'aide à l'autonomie, de l'action sociale et de la formation. Elle rassemble une communauté d'acteurs composée de 56 000 bénévoles et 18 000 salariés. Elle gère plus de 600 établissements pilotés en 7 filières métier : Sanitaire, Domicile, Personnes âgées, Personnes handicapées, Exclusion, Enfance/famille et formation.

Association unique gestionnaire de services d'aide et de soins à domicile, la CRF souhaite poursuivre le partenariat initié avec la CNSA depuis 2006, en vue de la modernisation et de la professionnalisation du secteur de l'aide à domicile, dans la continuité des conventions conclues en 2006, 2010 et 2012, tout en renforçant son programme de modernisation dans une logique de SPASAD, ainsi que le renforcement des aidants.

La filière domicile¹ de la Croix rouge française, Croix rouge domicile (CRd), a été créée en 2003. Dédiée aux activités de prévention, d'aide et de soins à domicile, au maillon du parcours de vie des personnes fragilisées, cette association intégrée à 100% à la CRF comprend :

- 16 services d'aide et d'accompagnement à domicile (SAAD) prestataires départementalisés (dont 3 en SPASAD), 8 SAAD mandataires et 2 services de portage de repas ;
- 3 services polyvalents d'aide et de soins à domicile (SPASAD) ;
- 27 services de soins infirmiers à domicile (SSIAD) (dont 3 en SPASAD), représentant 4 409 places autorisées (3 980 places PA, 184 places PH et 245 places ESA) ;
- 6 services d'hospitalisation à domicile (HAD) et 14 centres de soins infirmiers (CSI), permettant de compléter l'offre de service à domicile.

La plupart des SAAD sont autorisés. Seuls trois d'entre eux ne le sont pas mais nous avons prévu qu'ils remplissent les conditions du cahier des charges des SAAD, prévus par la loi d'adaptation de la société vieillissement pour qu'il le soit.

Le programme de la présente convention de modernisation s'inscrit par ailleurs dans le projet associatif, dans la stratégie 2015 de la CRF et dans les dispositions de la loi d'adaptation de la société au vieillissement, visant à renforcer l'accompagnement à domicile des personnes vulnérables, par des prestations d'aide et de soins répondant aux besoins du territoire de proximité, tout en garantissant un modèle économique viable.

Cette stratégie se décline en trois points :

- poursuivre la professionnalisation et l'amélioration des conditions de travail pour les salariés, afin qu'ils accompagnent toujours mieux les personnes âgées et en situation de handicap à leur domicile ;
- inscrire résolument, en lien avec les ARS et les conseils départementaux, tous les services à domicile de la CRF dans des logiques de travail partenarial avec les autres acteurs de leur territoire². La CRF souhaite que tous ses services à domicile, au terme du déploiement du programme d'actions de la présente convention, aient constitué un SPASAD avec un autre SAAD ou SSIAD comme le prévoit la loi d'adaptation de la société au vieillissement et conformément au cahier des charges relatif à l'expérimentation SPASAD, qu'ils l'aient identifié eux-mêmes, ou que ce soit sur sollicitation de leur ARS et/ou de leur conseil départemental ; il s'agit d'engager tous les services existants dans cette politique. La création de nouveaux services sera également promue en réponse aux appels à projets que pourront lancer les ARS et les conseils départementaux ;
- continuer améliorer l'accompagnement des personnes en situation de handicap ;
- La CRF est ainsi engagée dans les plans de retour à l'équilibre et dans le soutien de la filière domicile.

¹ En aide à domicile, la CRF a réalisé en 2014, près d'1,5 million d'heures d'intervention en mode prestataire (dont 89 % d'heures financées au titre de l'APA et la PCH auprès des publics fragiles), 380 000 heures d'intervention en mode mandataire et a livré environ 60 000 repas à domicile.

² Autres SAAD ou SSIAD, CLIC, réseaux, accueils de jour, professionnels de santé libéraux, bénévoles, services de portage de repas, etc.

Article 1 - Objet de l'accord-cadre

La présente convention a pour objet de définir la nature et le coût des actions à réaliser dans le cadre du programme pour la modernisation et la professionnalisation des services d'aide à domicile et des SPASAD gérés par la CRF et par CRD et les modalités de la participation financière de la CNSA à ce programme.

Ce programme porte sur les points suivants :

Axe 1 – Structuration et accompagnement au développement des SPASAD

Action 1.1 : coordination de l'aide et des soins en SPASAD

Action 1.2 : consolidation, dans une logique de SPASAD, de la plate-forme domicile et construction d'outils de reporting partagés

Action 1.3 : aide au conventionnement ou à la mise en place de GCSMS dans le cadre des SPASAD

Action 1.4 : développement de projets de vie personnalisés en SPASAD et SAAD

Axe 2 – Prévention des risques professionnels, amélioration des conditions et de la qualité de vie au travail et professionnalisation des ressources humaines

Action 2.1 : amélioration des conditions de travail et prévention des risques professionnels

Action 2.2 : amélioration des conditions et de la qualité de vie au travail

Action 2.3 : accompagnement de la professionnalisation de l'encadrement intermédiaire

Action 2.4 : mise en place de référents « hygiène et conduites à tenir »

Axe 3 - Modernisation des outils de gestion et des systèmes d'information

Action 3.1 : mise en place des outils connectés à domicile

Action 3.2 : renforcement de l'accessibilité des services aux personnes en situation de handicap

Axe 4 - Amélioration de la qualité de l'accompagnement

Action 4.1 : accompagnement de la démarche qualité

Action 4.2 : accompagnement des personnes en situation de handicap

Axe 5 – Suivi, pilotage et évaluation du programme d'actions

Les actions à réaliser sont décrites dans l'annexe n°1, qui fait partie intégrante de la présente convention.

Article 2 - Coût du projet et participation de la CNSA

Le coût global des actions s'élève à 3 499 000 €, trois millions quatre cent quatre-vingt-dix-neuf mille euros.

Pour la réalisation de ce programme, la participation de la CNSA est fixée à hauteur de 1 557 000 € (un million cinq cent cinquante-sept mille euros), soit 44% du coût global des actions.

Ce coût global se répartit de la manière suivante :

- **première année** : le coût global des actions est de 1 288 000 € (un million deux cent quatre-vingt-huit mille euros). Au titre de cette année, la participation de la CNSA est d'un montant total maximum de 585 000 € (cinq cent quatre-vingt-cinq mille euros);

- **deuxième année** : le cout global des actions est de 1 134 000€ (un million cent trente-quatre mille euros). Au titre de cette année, la participation de la CNSA est d'un montant total maximum de 493 000 € (quatre cent quatre-vingt-treize mille euros)
- **troisième année** : le cout global des actions est de 1 077 000 € (un million soixante-dix-sept mille euros). Au titre de cette année, la participation de la CNSA est d'un montant total maximum de 479 000 € (quatre cent soixante-dix-neuf mille euros)

Le montant de la participation de la CNSA est établi sous réserve de la réalisation des opérations dont la programmation financière figure en annexe 2. Cette annexe est une partie intégrante de la présente convention. Le montant définitif de la participation de la CNSA sera calculé en fonction des dépenses effectivement réalisées et justifiées, et dans la limite du niveau prévu de la participation CNSA.

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

Sous réserve de la disponibilité des crédits, la participation de la CNSA sera versée suivant les modalités suivantes :

- au titre de la première année, un acompte de 50% du montant total de la participation de la CNSA au titre de cet exercice sera effectué au plus tard dans un délai d'un mois à compter de la date de signature de la présente convention ;
- au titre de la première année, un versement complémentaire de 30% du montant total de la participation de la CNSA au titre de cet exercice pourra être effectué au plus tard à la fin du mois suivant la date de réception par la CNSA d'une attestation justifiant de la consommation de l'acompte, et dont le modèle est à solliciter auprès de la CNSA ;
- au titre des deuxième et troisième années, un acompte de 50% du montant total de la participation de la CNSA au titre de chacun de ces exercices sera effectué au plus tard dans un délai d'un mois à compter de la date de réception de l'attestation d'engagement des actions ;
- au titre des deuxième et troisième années, un versement complémentaire de 40% du montant total de la participation de la CNSA au titre de chacun de ces exercices pourra être effectué au plus tard à la fin du mois suivant la date de réception par la CNSA d'une attestation justifiant de la consommation de l'acompte, et dont le modèle est à solliciter auprès de la CNSA ;
- au titre de chaque exercice, la CRF transmet, au plus tard le 31 mars de l'année N+1, à la CNSA une attestation d'engagement des actions arrêtée au 31 décembre de l'exercice N. Le modèle de cette attestation est fourni par la CNSA.
- le solde de la participation financière de la CNSA au programme sera versé au plus tard à la fin du mois suivant la réception d'un bilan et d'un compte rendu financier définitifs de la mise en œuvre des actions prévues dans le cadre du programme, ainsi que d'un tableau d'exécution financière des axes réalisés, certifié par un commissaire aux comptes, et faisant apparaître les parts respectives des différents financeurs et les montants prévisionnels et réels par axe et par action. Ces documents, datés et signés par le représentant légal de la CRF, sont adressés en deux exemplaires originaux à la CNSA, au plus tard le 30 juin de l'année suivant le terme de la présente convention.

Au titre de chaque exercice, les crédits alloués sont fongibles entre les actions d'un même axe du programme de la convention.

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

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

Article 4 – Exécution de tout ou partie des actions par un tiers

Le reversement à un tiers, sous forme de subvention, de tout ou partie de la participation de la CNSA est, conformément aux dispositions de l'article 15 du décret-loi du 2 mai 1938 relatif au budget, interdit.

Toutefois, le mandatement d'un tiers pour tout ou partie de l'exécution des actions prévues dans le cadre de la présente convention autorise la délégation des crédits nécessaires aux fins de prise en charge des dépenses considérées. Dans cette hypothèse, la CRF assure la traçabilité de cette opération selon les modalités prévues à l'article 5 de la présente convention.

Article 5 - Modalités de suivi et de contrôle de l'exécution de la convention

La CRF est responsable de la mise en œuvre du programme d'actions prévu par la présente convention ainsi que du contrôle de la réalité de la dépense (contrôle du service fait).

Chaque année, un bilan et un compte rendu financiers intermédiaires des actions réalisées, arrêté au 31 décembre, sont transmis à la Direction de la Compensation de la CNSA au plus tard le 31 mars de l'année suivante. Ces documents, datés et signés par le représentant légal du département, sont établis et adressés en deux exemplaires originaux à la Caisse.

Au terme de la présente convention, la CRF transmet à la CNSA un bilan définitif et un compte rendu financier justifiant de la réalisation des actions prévues au cours des trois années de la convention. Ces documents, datés et signés par le représentant légal de la CRF, sont à adresser en deux exemplaires originaux à la CNSA.

Toute modification ou abandon du projet doit être signalé à la CNSA. L'acceptation de toute modification fera l'objet d'un avenant à la présente convention.

Ainsi, au titre de chaque exercice de la présente convention, la CRF s'engage à :

- produire un document comptable retraçant au niveau national les dépenses et les ressources engagées durant l'année considérée sur les formations cofinancées par la CNSA ;
- établir un tableau d'exécution financière des axes réalisés et faisant apparaître les parts respectives des différents financeurs ainsi que les montants prévisionnels et réels par axe et par action ;
- se soumettre à tout contrôle sur pièces et sur place effectué par la CNSA ou un tiers mandaté par elle ;
- assurer le contrôle de la réalité des dépenses effectuées conformément à la présente convention et à ses objectifs ;
- à conserver les pièces justificatives de ces dépenses jusqu'à la date limite à laquelle sont susceptibles d'intervenir les contrôles, soit trois ans après le dernier paiement effectué par la CNSA ;
- à garantir la traçabilité de l'emploi de la subvention globale de la CNSA.

Au vu de ces différents éléments, la CNSA se réserve, chaque année, le droit de revoir la programmation financière, et, le cas échéant, de proposer un avenant.

Au cas où le contrôle fait 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 le Département dans les douze mois suivants le terme de l'accord-cadre.

La Directrice de la CNSA est responsable du contrôle technique et comptable de la présente convention.

Article 6 : Eligibilité, publicité, concurrence et transparence

Eligibilité des dépenses : la CRF 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, R 14-10-50

Publicité : le financement accordé par la CNSA dans le cadre du projet 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 : la CRF s'engage à respecter, selon les cas, les règles de concurrence et de passation des marchés publics ainsi que les règles de transparence applicables aux subventions publiques.

Article 7 - Suivi de l'application de la convention par un comité de pilotage

Un comité de pilotage, composé notamment de représentants de la CNSA et de la CRF, assurera le suivi et l'évaluation de la mise en œuvre du programme, et en communiquera les résultats, sur la base d'indicateurs que les membres dudit comité de pilotage auront préalablement définis. Les comptes rendus du comité de pilotage seront transmis à la CNSA.

Les membres du comité de pilotage seront tenus d'éviter tout risque d'incohérence entre les actions financées en application de la présente convention et celles prévues dans le cadre du plan de déploiement des réseaux (cf. article 2 ci-dessus) ainsi qu'avec les actions de formation prévues dans le cadre des projets régionaux.

La CRF, au vu des délibérations du comité de pilotage et dans le but d'évaluer les résultats des actions réalisées, tant au plan qualitatif que quantitatif, devra fournir une évaluation au plus tard six mois après l'extinction de la convention. A cette fin, le bilan d'exécution définitif de l'accord-cadre prévu à l'article 3 fera apparaître :

- l'impact des actions,
- la conformité des résultats aux objectifs fixés,
- les prolongements susceptibles d'être apportés à ces actions.

Ces documents sont à transmettre à la CNSA.

Article 8 - Durée de la convention, avenant et résiliation

La présente convention est conclue pour une durée de trois ans. Elle pourra, en accord avec les deux parties signataires, faire l'objet d'avenant.

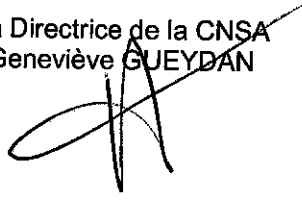
Enfin, en cas de non-respect par l'une ou l'autre des parties, d'un ou plusieurs des engagements contenus dans la présente convention, celle-ci pourra être dénoncée par l'une d'elles. Dans ce cas, cette décision devra être notifiée par lettre recommandée avec accusé de réception et respecter un préavis de trois mois.

Article 9 - Contentieux

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

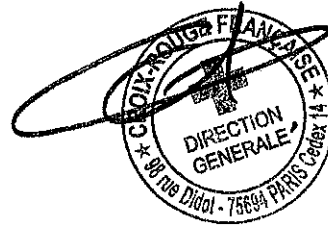
Fait en trois exemplaires originaux à Paris, le 10 juin 2016

La Directrice de la CNSA
Geneviève GUEYDAN




04 JUIL. 2016

La Directrice Générale de la CRF
Annie BURLOT BOURDIL



Vu le Contrôleur budgétaire de la CNSA
Lucien SCOTTI

*visa n° 16-059
du 1^{er} juillet 2016*



ANNEXE n° 1

à la convention pour la modernisation et la professionnalisation des services d'aide à domicile et des SPASAD de la Croix-Rouge française

PROGRAMME D' ACTIONS

Axe 1 – Structuration et accompagnement au développement des SPASAD

Action 1.1 : coordination de l'aide et des soins en SPASAD

Contexte : la CRF s'est inscrite de longue date dans l'expérimentation des SPASAD, avec d'ores et déjà 3 SPASAD autorisés représentant 1 400 personnes accompagnées et 232 salariés et 11 pôles aide et soins³ représentant en plus 3 800 personnes accompagnées et 630 salariés. Elle souhaite poursuivre cette dynamique, dans le cadre de la nouvelle expérimentation prévue par loi d'adaptation de la société au vieillissement. La CRF souhaite inscrire cette action dans son programme d'actions avec la CNSA. Elle ne sollicitera pas des crédits de même nature et pour les mêmes actions auprès des ARS.

Description de l'action : poursuite des démarches engagées auprès des ARS et des conseils départementaux pour faire reconnaître les 11 pôles aide et soins de la CRF en SPASAD conformément au cahier des charges de la nouvelle expérimentation SPASAD ; accompagnement des 15 autres SAAD dans la formalisation de partenariats avec des SSIAD et dans leurs discussions avec les ARS et les conseils départementaux pour être reconnus en tant que SPASAD ; mobilisation des directeurs et responsables de secteur qui travaillent déjà dans des pôles domicile regroupant aide et soins, afin qu'ils diffusent localement le modèle aide et soins de la CRF auprès des autres acteurs ; animation d'un groupe de travail afin de poursuivre le travail de la CRF sur la mise en place de pôles aide et soins ; mise à jour et création d'outils d'accompagnement (enquête de satisfaction, contrat, livret d'accueil, outils de coordination interne et externe) ; expérimentation, par 2 SPASAD de la CRF, d'un outil⁴ de repérage de la fragilité des personnes âgées et de leurs aidants à domicile.

Objectifs : poursuivre la consolidation des SPASAD existants répondant au cahier des charges ; obtenir l'homologation (par les ARS et les conseils départementaux) des pôles aide et soins déjà existants ; partager ce modèle avec les partenaires des « pôles aide et soins » de la CRF, dans un souci de partage des bonnes pratiques professionnelles et de diffusion plus rapide des SPASAD ; mieux repérer la fragilité des personnes âgées et de leurs aidants.

Moyens, nature de la dépense : le coût global de cette action est de 135 000 €. Il couvre : l'accompagnement des SAAD vers la constitution en SPASAD et leur reconnaissance par les autorités de contrôle et de tarification (0,1 ETP de délégué national) ; l'animation d'un groupe de travail (3 réunions par an, pour un groupe de 12 personnes environ) ; Il s'agit de mobiliser les acteurs concernés (des directeurs, des responsables de secteur et des acteurs locaux) pour faire connaître le modèle « aide et soins » de la CRF sur les territoires et répondre aux sollicitations des ARS et conseils départementaux ; réalisation d'un support de valorisation des bonnes pratiques professionnelles et de l'organisation aide et soins en pôles ; 0,20 ETP de chargé de mission.

Indicateur de résultats : nombre d'établissements ayant obtenu l'autorisation d'expérimentation SPASAD ; nombre d'outils partagés réalisés.

Indicateurs d'impact : enquêtes de satisfaction des bénéficiaires.

Macro planning : démarrage en 2016 et déploiement sur la durée de la convention.

³ Sans être autorisés, ces pôles fonctionnent déjà comme des SPASAD

⁴ Cet outil est en cours de construction par l'ANESM.

Action 1.2 : aide au conventionnement ou à la mise en place de GCSMS dans le cadre des SPASAD

Contexte : la loi d'adaptation de la société au vieillissement donne, en son article 34, une impulsion nouvelle à l'expérimentation de SPASAD. L'engagement de la CRF dans cette voie est ancien, avec, notamment, ses 3 SPASAD déjà autorisés et ses 11 pôles aide et soins qui fonctionnent déjà comme des SPASAD, et pour lesquels des démarches ont été engagées auprès des ARS et des conseils départementaux en vue de leur homologation en SPASAD.

Description de l'action : encouragement de tous les services à domicile qui ne sont pas encore engagés dans une logique de SPASAD, soit 17 établissements, à se rapprocher d'un partenaire local SSIAD pour en constituer un rapidement par voie conventionnelle ou par la constitution d'un GCSMS, avec l'apport d'un soutien juridique. La CRF a privilégié un financement national et ne demandera pas d'autres financements directement auprès des ARS ou des conseils départementaux pour la mise en œuvre de cette action.

Objectifs : accompagner tous les services à domicile de la CRF à conventionner ou à constituer un GCSMS avec un SSIAD partenaire pour se faire reconnaître SPASAD par les ARS et conseils départementaux.

Moyens, nature de la dépense : le coût total de cette action est de 20 000 €. Il couvre : la fourniture d'une aide juridique à la contractualisation ou à la constitution de GCSMS (0,10 ETP de juriste) ; l'élaboration d'un support écrit d'aide à la mise en place d'un GCSMS ; le suivi par un juriste du siège de la CRF.

Indicateur de résultats : nombre de SPASAD constitués (par voie contractuelle et par GCSMS) ; taux de couverture de SPASAD par rapport au nombre de SAAD.

Indicateurs d'impact : évolution du taux de satisfaction des personnes accompagnées (enquêtes/questionnaires).

Macro planning : démarrage en 2016 et poursuite sur 2017.

Action 1.3 : consolidation, dans une logique de SPASAD, de la plate-forme domicile et construction d'outils de reporting partagés

Contexte : cette action s'inscrit dans le prolongement de l'action 5.1 de la précédente convention. Tous les SAAD de la CRF sont aujourd'hui bien engagés dans la logique de régionalisation impulsée par ladite convention, autour de quatre grands pôles/axes, en particulier pour la paie et la facturation.

Description de l'action : poursuite de la structuration des pôles domicile constitué d'un SAAD et d'un SSIAD CRF en les inscrivant dans une logique de SPASAD et en renforçant les outils de reporting.

Objectifs : consolider les quatre plateformes existantes (Nord-Ouest, Rhône-Alpes, Sud Est et Ile-de-France) ; développer l'offre de services et regrouper les fonctions communes, dès lors que le regroupement est pertinent au regard du territoire, afin d'optimiser leurs performances économiques et spécialiser les professionnels sur les processus de facturation, de suivi des réclamations clients, de paie, etc.

Moyens, nature de la dépense : le coût total de cette action est de 390 000 €. Il couvre : le conseil en organisation (15 jours/H sur les trois années) ; la coordination sur les quatre régions (0,5 ETP de chargé de mission) ; la création et le suivi des outils de reporting (0,5 ETP de contrôleur de gestion métier).

Indicateur de résultats : amélioration de la modélisation d'une cible d'organisation en plateforme ; évolution du volume d'activité moyen des services.

Indicateurs d'impact : évolution du nombre d'heures réalisées et du nombre de personnes accompagnées en SPASAD ; amélioration de la situation économique des SAAD ; évolution du taux de satisfaction globale des clients et des professionnels

Macro planning : démarrage en 2016 et déploiement sur la durée de la convention.

Action 1.4 : développement de projets de vie personnalisés en SPASAD et SAAD

Contexte : la loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale prévoit la mise en place de projets de vie personnalisés dans les établissements et services.

Description de l'action : réunion d'un groupe de travail, composé de directeurs, responsables de secteur et de responsables qualité, pour construire le support du projet de vie personnalisé, en faisant évoluer les outils existants⁵ et le plan d'aide, pour mieux intégrer les besoins de coordination, internes et avec les partenaires du territoire, en vue de répondre aux besoins globaux exprimés par la personne.

Objectifs : faciliter l'élaboration de projets de vie personnalisés en SPASAD et SAAD ; réaliser une meilleure coordination avec les partenaires extérieurs ; optimiser les ressources disponibles sur le territoire⁶.

Moyens, nature de la dépense : le coût total de cette action est de 60 000 €. Il couvre : les frais d'organisation d'une journée de travail pour chacun des six référents qualité régional ; 0,10 ETP de chargé de mission national pour coordonner l'action ; 0,10 ETP de juriste ; les temps de réunion pour un groupe de travail de 12 personnes (3 réunions d'une journée en 2016 puis 3 réunions en 2017).

Indicateur de résultats : nombre de projets de vie personnalisés mis en place.

Indicateurs d'impact : amélioration de la qualité des soins et de l'accompagnement des bénéficiaires.

Macro planning : démarrage en 2016 et poursuite/achèvement en 2017.

Axe 2 – Prévention des risques professionnels, amélioration des conditions et de la qualité de vie au travail et professionnalisation des ressources humaines

Action 2.1 : amélioration des conditions de travail et prévention des risques professionnels

Contexte : les salariés du secteur de l'aide à domicile sont des salariés dont le niveau de qualification et la lourdeur des tâches réalisées quotidiennement justifient de prévenir les risques professionnels et d'améliorer les conditions de travail.

Description de l'action : organisation d'interventions d'ergothérapeutes en situation de travail en valorisant les interventions en binômes aide et soins (par exemple loirs du transfert des personnes) ; mise en place d'ateliers de sensibilisation sur les gestes et postures avec la formalisation de préconisations sur un support préventif.

Objectifs : prévenir les risques professionnels, en particulier les troubles musculo squelettiques.

Moyens, nature de la dépense : le coût de cette action est de 330 000 €. Il couvre : les interventions d'ergothérapeutes (33 interventions, à raison de 111 par an sur tous les établissements) ; la mise en place de 30 ateliers de sensibilisation (animés par des ergothérapeutes) ; l'élaboration d'un support de prévention formulant des préconisations et recommandations.

Indicateur de résultats : nombre d'interventions d'ergothérapeutes en situation de travail ; nombre d'ateliers de sensibilisation organisés ; production d'un support de prévention

⁵ Fiches d'évaluation des attentes et des besoins et le plan d'aide.

⁶ Pour ce qui concerne, notamment : le portage de repas, l'intervention complémentaire des bénévoles de la CRF ou d'autres associations (visites de courtoisie, haltes répit détente Alzheimer), l'accueil de jour (CRF ou autre gestionnaire), le dispositif Monalisa, les ateliers de prévention collective.

Indicateurs d'impact : observation d'une baisse des accidents du travail.

Macro planning : démarrage en 2016 et déploiement sur la durée de la convention.

Action 2.2 : amélioration des conditions et de la qualité de vie au travail

Contexte : les salariés du domicile exercent un métier qui, malgré les partenariats et les interventions à plusieurs professionnels, en particulier en SPASAD, demeure un métier isolé où l'intervenant se retrouve souvent dans une relation singulière avec la personne accompagnée.

Description de l'action : mise en place de groupes d'analyse des bonnes pratiques professionnelles et de groupes de parole dans tous les SSAD CRF (soit 49 SAAD, 28 établissements et 21 antennes), à raison d'une séance de 2h tous les deux mois (4/an) et réunissant entre 10 et 12 salariés volontaires. Chaque groupe sera animé par un psychologue dans le cadre d'un contrat de prestation de services.

Objectifs : lutter contre l'isolement des salariés du domicile et d'améliorer les pratiques professionnelles.

Moyens, nature de la dépense : le coût total de cette action est de 294 000 €. Il couvre : l'organisation des groupes d'analyse des bonnes pratiques et des groupes de parole ; les frais liés aux interventions du psychologue.

Indicateur de résultats : nombre de réunions des groupes d'analyse des bonnes pratiques et de groupes de parole organisées ; nombre de salariés ayant participé à ces réunions.

Indicateurs d'impact : enquêtes sur la satisfaction des salariés ; enquêtes sur la satisfaction des bénéficiaires.

Macro planning : démarrage en 2016 et déploiement sur la durée de la convention.

Action 2.3 : accompagnement de la professionnalisation de l'encadrement intermédiaire

Contexte : la CRF souhaite continuer à professionnaliser son encadrement intermédiaire, en particulier les responsables de secteur pour qu'ils travaillent encore plus avec leurs partenaires locaux et s'engagent dans la voie des SPASAD expérimentaux.

Description de l'action : réalisation d'une cartographie des territoires, permettant à l'encadrement intermédiaire, soit 50 responsables de secteur, de mieux connaître les enjeux locaux et les partenaires potentiels (autres SAAD, SSIAD, SPASAD, CLIC, établissements sanitaires, professionnels de santé libéraux), en vue d'une optimisation du travail en réseau et d'une harmonisation des pratiques professionnelles ; rénovation du cadre d'emploi de l'encadrement intermédiaire, en particulier des responsables de secteur, en vue d'une adaptation des profils recrutés aux besoins du poste, notamment en matière de travail partenarial et de gestion des situations managériales.

Objectifs : accompagner l'encadrement intermédiaire dans l'évolution de ses fonctions en adéquation avec les cahiers de charges SAAD et l'expérimentation SPASAD.

Moyens, nature de la dépense : le coût total de cette action est de 670 000 €. Il couvre : la réalisation d'une cartographie des territoires d'intervention (0,20 ETP de chargé de mission) ; la mise en place d'un accompagnement individualisé de l'encadrement intermédiaire (3 jours d'accompagnement/an/responsable de secteur à 1 500 €/jour), pour un développement des partenariats locaux⁷.

⁷ Identification de ces partenaires (cartographie et annuaire), accompagnement dans les prises de contacts, accompagnement pour la réalisation et le suivi des conventions de partenariat.

Indicateur de résultats : harmonisation des pratiques (création de fiches métiers); nombre d'encadrants intermédiaires ayant bénéficié d'un accompagnement individuel pour développer des partenariats locaux ; nombre de partenariats locaux noués.

Indicateurs d'impact : adaptation de l'encadrement intermédiaire aux évolutions du secteur de l'aide à domicile.

Macro planning : démarrage en 2016 et déploiement sur la durée de la convention.

Action 2.4 : mise en place de référents « hygiène et conduites à tenir »

Contexte : cette action s'inscrit dans la continuité du programme de la convention précédente, qui a permis de sensibiliser les intervenantes à domicile sur l'importance de l'hygiène et des soins, ainsi que de proposer des protocoles des conduites à tenir. Il s'agit maintenant de s'assurer que les bonnes pratiques en la matière perdurent, et de mettre à jour les protocoles. Pour cela, la CRF souhaite mettre en place un tuteur référent par grande région.

Description de l'action : mise à jour les protocoles⁸ des conduites à tenir, qui datent de 2011 ; mise en place d'un tuteur référent par grande région pour le suivi de l'application de ces protocoles ; organisation d'une journée plénière annuelle nationale des référents hygiène et soins.

Objectifs : harmoniser les pratiques sur les conduites à tenir face à des situations en matière d'hygiène à domicile.

Moyens, nature de la dépense : le coût total de cette action est de 99 000 €. Il couvre : l'organisation et l'animation d'un groupe de travail (3 réunions de 12 personnes soit 18 000 €/an) par une infirmière hygiéniste (3000€/an) pour mettre à jour et compléter les protocoles ; l'organisation et l'animation d'un groupe de tuteurs référents par grandes régions (12 régions pour la CRF) et de réunions de travail (2 réunions de travail/an, soit 12 000€/an).

Indicateur de résultats : nombre de référents régionaux identifiés ; nombre de réunions (locales et nationales) organisées.

Indicateurs d'impact : maintien de la qualité en hygiène.

Macro planning : démarrage en 2016 et déploiement sur la durée de la convention.

Axe 3 - Modernisation des outils de gestion et des systèmes d'information

Action 3.1 : mise en place des outils connectés à domicile

Contexte : la convention précédente CNSA/CRF a permis un accompagnement à la mise en œuvre d'un système d'information performant et partagé dans le cadre des SPASAD. Cette action consiste à poursuivre cet accompagnement et à répondre au cahier des charges de l'expérimentation SPASAD qui demande à ce qu'«un système d'information sécurisé permettant notamment le partage des plannings d'intervention et le suivi des projets individualisés d'aide et d'accompagnement et de soins » soit mis en place.

Description de l'action : installation d'outils connectés à domicile ; sollicitation d'un appui de la CNSA pour une aide au démarrage⁹, ainsi qu'une aide pour le financement du coût du logiciel.

⁸ Ces protocoles portent sur les thématiques suivantes : hygiène des mains, aide à l'hygiène corporelle, tenue vestimentaire de l'intervenant, précautions standards, entretien du matériel et du domicile, hygiène des véhicules, exposition au sang, gale, clostridium difficile, toilettes des personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer). A la suite d'audits internes, de nouvelles thématiques ont été identifiées : déshydratation, chutes, conduite à tenir en cas de décès à domicile, douleur, escarres, prévention de la grippe.

⁹ Achat des téléphones et paramétrage national, garant de la qualité d'accompagnement, et équipement de vignettes au domicile.

Objectifs : permettre une consultation partagée des plannings ; favoriser un partage des points de vigilance.

Moyens, nature de la dépense : le coût total de cette action est de 555 000 €. Pour la CNSA, la participation ne recouvre que le financement d'une aide au démarrage¹⁰ et au paramétrage national ; l'équipement des vignettes au domicile ; l'aide pour l'acquisition du logiciel (200 000 € la première année, puis 30 000 € les deux années suivantes).

Indicateur de résultats : nombre d'intervenants équipés.

Indicateurs d'impact : optimisation de l'intervention à domicile.

Macro planning : démarrage en 2016 et déploiement sur la durée de la convention.

Action 3.2 : renforcement de l'accessibilité des services aux personnes en situation de handicap

Contexte : grâce au programme de la précédente convention, la CRF a pu mener des actions pour accompagner tous ses SAAD et SPASAD à se doter d'outils de communication favorisant une meilleure accessibilité des services de la CRF aux personnes en situation de handicap, soit environ 5% des publics aidés à domicile, ou encore 1 250 personnes environ. La présente action vise à poursuivre cette logique.

Description de l'action : adaptation des outils d'information à destination des personnes accompagnées, tels que les livrets d'accueil, règlement de fonctionnement, charte des droits et des libertés de la personne accueillie ; retranscription de ces outils sous forme audio (supports USB et numérique sur tablettes et le site internet établissement de la Croix-Rouge française) ; reformulation de certains éléments à l'aide de la méthode « Facile A Lire et à Comprendre » (FALC), qui impacte la police, les couleurs, les termes utilisés et l'organisation des mots et phrases.

Objectifs : favoriser la compréhension de documents clés, indispensables pour une bonne information sur les prestations et sur les droits des bénéficiaires, mais souvent longs et fastidieux à comprendre, en cohérence avec le référentiel du label Cap Handéo.

Moyens, nature de la dépense : le coût total de cette action est de 322 000 €. Il couvre uniquement le contenu des livrets, le suivi et la coordination des actions à mener (0,10 ETP de chargé de mission). L'achat de tablettes destinées à être mises à dispositions des personnes accompagnées (une tablette par personne, soit 1250 tablettes), pour l'écoute et la lecture des supports de communication reste à la charge de la CRF¹¹.

Indicateur de résultats : accessibilité à 100% de tous les documents de communication des SAAD et SPASAD CRF et CRD pour les personnes en situation de handicap.

Indicateurs d'impact : évolution du taux de satisfaction des personnes en situation de handicap (enquêtes/questionnaires).

Macro planning : démarrage en 2016 et déploiement sur la durée de la convention.

¹⁰ 200 000 € la première année, 30 000€/an les deux années suivantes. Pour le paramétrage : 20 000€ la première année, puis 3 000€ les années suivantes. Pour les vignettes : 30 000€ la première année, puis 4 500 € pour les années suivantes.

¹¹ Cette tablette sera mise à disposition par la CRF et pourra également être utilisée pour la transmission des informations des différents intervenants (Croix-Rouge et non Croix-Rouge) à leur domicile.



Axe 4 - Amélioration de la qualité de l'accompagnement

Action 4.1 : accompagnement de la démarche qualité

Contexte : la précédente convention a permis l'accompagnement à la mise en œuvre de la démarche qualité au sein des SAAD et SPASAD de la filière domicile de la CRF. Une nouvelle génération de documents nationaux a été créée ou révisée¹², pour réussir la certification AFNOR, et un espace informatique collaboratif¹³ a été mis en service en début d'année 2011.

Description de l'action : poursuite de la démarche de certification, notamment auprès des établissements de CRd ; renforcement des audits internes, en accordant une attention toute particulière à la démarche qualité en SPASAD conformément au cahier des charges relatif aux expérimentations pour les bénéficiaires et leurs proches aidants ; maintien de la mise à jour du fonds documentaire et son utilisation par les services.

Objectifs : maintenir le bon niveau qualitatif des services à domicile de la CRF ; permettre aux services sous CRd de se rapprocher de ce niveau de qualité ; développer une attention particulière à la démarche qualité en SPASAD conformément au cahier des charges relatif aux expérimentations.

Moyens, nature de la dépense : le coût total de cette action est de 540 000 €. Il couvre : les frais liés au recrutement d'un chargé de mission national (0,25 ETP, pour suivre la démarche de certification AFNOR, produire les documents nécessaires au déploiement de l'action et mettre à jour l'outil en ligne) ; la mobilisation des ressources qualité régionales sur le fonds documentaire (recensement des besoins d'évolutions des trames, audit d'utilisation) et les audits internes, avec une attention particulière sur les SPASAD.

Indicateur de résultats : certification de tous les services CRF (et CRd) ; nombre d'audits internes en SAAD et SPASAD.

Indicateurs d'impact : évolution du taux de satisfaction des clients.

Macro planning : démarrage en 2016 et déploiement sur la durée de la convention.

Action 4.2 : accompagnement des personnes en situation de handicap

Contexte : soucieuse de proposer une offre d'accompagnement de qualité aux personnes en situation de handicap, la Croix-Rouge française a commencé à développer et améliorer ses partenariats opérationnels auprès des réseaux du secteur du handicap afin de développer cette activité. La CRF a rejoint le réseau Handéo en 2014. A ce jour, un établissement a été labellisé.

Description de l'action : poursuite de la mise en œuvre du partenariat national avec Handéo, notamment sa déclinaison en régions ; adaptation des prestations proposées par la CRF, pour obtenir la labellisation d'autres services, à travers notamment le développement des compétences des intervenants et la conduite du changement dans les services.

Objectifs : encourager et accompagner la démarche de labellisation auprès d'autres pôles domicile de la CRF ; améliorer, qualitativement et quantitativement, l'accompagnement des personnes en situation de handicaps ; proposer une offre de services diversifiée auprès de toute personne en situation de perte d'autonomie ; renforcer au niveau national, à travers des partenariats à la fois institutionnels et opérationnels, le positionnement de la CRF sur la problématique du handicap.

Cette action ne prévoit pas les formations CAP Handéo, qui sont prises en charge dans le cadre du plan de formation national de la CRF.

¹² Exemples de trames nationales : document d'évaluation des attentes et des besoins, livret d'accueil, contrats de prestations, fiche réclamations.

¹³ Cet espace collaboratif comprend l'ensemble des trames nationales validées de la filière domicile (fonds documentaire national) et permettra également le stockage des fonds documentaires spécifiques aux établissements (un fonds documentaire par région Croix-Rouge).

Moyens, nature de la dépense : le coût total de cette action est de 84 000 €. Il couvre : l'accompagnement de deux services nouveaux par an (prise en charge des groupes de supervision) ; 0,25 ETP de chargé de mission au niveau national pour coordonner l'action.

Indicateur de résultats : obtention de la labellisation ; nombre de services proposant des prestations dans le cadre du partenariat ; nombre de personnes handicapées accompagnées ; nombre d'heures réalisées auprès de personnes handicapées.

Indicateurs d'impact : amélioration du niveau de de satisfaction des personnes en situation de handicap et des salariés intervenant auprès de ce public.

Macro planning : démarrage en 2016 et déploiement sur la durée de la convention.

Axe 5 – Suivi, pilotage et évaluation du programme d'actions

Contexte et description de l'action : afin de s'assurer de la bonne réalisation des 3 axes précédemment décrits, il semble impératif de prévoir l'accompagnement de ces différentes actions.

Objectifs : assurer un suivi et un pilotage du déploiement du programme des actions, à travers des référents dédiés.

Moyens, nature de la dépense : le coût de cette action, intégré aux autres axes de la présente convention est de 179 220 €. Il couvre : les coûts afférents aux services de 2,30 ETP : chargé de mission national (1,50 ETP), juriste (0,20 ETP), délégué national (0.10 ETP) et contrôleur de gestion métier (0,50 ETP).

Indicateurs de résultat et d'impact : taux de consommation des crédits de la convention ; réalisation des actions et prestations considérées ; réalisation des bilans annuels et des fiches de suivi de la réalisation des actions ;

Macro planning : démarrage en 2016 et déploiement sur la durée de la convention.

ANNEXE n°1

à la convention pour la modernisation et la professionnalisation des services d'aide à domicile et des SPASAD de la Croix-Rouge française
PROGRAMMATION FINANCIERE

