



Convention au titre de la Section IV du budget de la CNSA

pour la modernisation et la professionnalisation
des services d'aide à domicile
Programme « performance 2020 »

CNSA - Fédération du Service aux Particuliers (FESP)

2017-2020

Entre, d'une part,

La Caisse Nationale de Solidarité pour l'Autonomie (CNSA),
Etablissement public national à caractère administratif ;
sise 66 avenue du Maine, 75 682 Paris cedex 14
représentée par sa directrice, Madame Geneviève GUEYDAN,
désignée ci-après comme « la CNSA »,

Et, d'autre part,

La Fédération du Service aux Particuliers (FESP),
Association loi 1901, déclarée à la Préfecture de police n°00176881P
Sise 48 boulevard de la Tour Maubourg, 75 007 Paris
représentée par son Président, Monsieur Maxime AIACH
désignée ci-après comme « la Fédération »,

- Vu les circulaires d'application relatives à la section IV du budget de la CNSA ;
- Vu le Code de l'action sociale et des familles et notamment ses articles L. 14-10-5 et R. 14-10-49 à R. 14-10-52 ;
- Vu les actions éligibles à la section IV de la CNSA présentées par la Fédération du service aux particuliers (FESP).

Il est décidé et convenu ce qui suit :

Préambule

Le présent accord-cadre définit les conditions d'attribution par la CNSA d'une subvention à la FESP pour mettre en œuvre les différentes actions du programme dénommé « performance 2020 » de soutien à la modernisation et à la structuration des services d'aide à domicile, adhérents à la Fédération du service aux particuliers (FESP), et de professionnalisation de leurs salariés.

2

Il fixe également les modalités de suivi des actions mises en œuvre dans le cadre de cette convention et l'évaluation des résultats obtenus.

▪ Présentation de la FESP

La Fédération du service aux particuliers (FESP) est une association loi 1901 qui rassemble des acteurs privés du secteur des services à la personne (Sap). Elle a été créée en avril 2006. Elle regroupe plusieurs entités professionnelles, dont :

- le syndicat des entreprises de service à la personne (SESP) créé en 1996 et initiateur de la FESP : encourage le développement des entreprises (assistance juridique, technique et fiscale) et intervient non seulement sur les activités de soutien à domicile mais aussi la garde d'enfant, le soutien scolaire, le jardinage, etc. ;
- le syndicat des particuliers employeurs (SPE) : représente, renseigne et assiste ses adhérents.

Le collège des « grandes entreprises » rassemble les entreprises qui se sont engagées économiquement de façon significative dans le développement de la profession.

La FESP est représentative des entreprises de Sap, et accueille les différents modes d'activité du secteur : prestataire, mandataire, et de statuts coopérative, associations (DOM), grandes sociétés et l'emploi direct. Elle anime au titre de l'un de ses syndicats membres, le Syndicat des entreprises de service à la personne (SESP¹), et entre autres commissions « métiers », celles directement concernées par le champ d'action de la CNSA :

- « maintien à domicile » ;
- « résidences services »
- « assistance » ;
- « professionnalisation – formation professionnelle » ;
- « juridique – qualité ».

La FESP représente plus de 1 680 structures de services à la personne, couvrant l'ensemble du territoire national – y compris les départements d'Outre-mer (DOM) –, et représentant plus de 50 000 intervenants à domicile en mode prestataire et plus de 30 000 en mode mandataire².

¹ Fondé en 1996.

² Comptage patronal, DGT. Base : 2014.

Parmi ses adhérents, plus de 1 190 structures de service interviennent à domicile, dont près de 600 sur le champ de l'aide à domicile auprès des personnes âgées dépendantes ou en situation de handicap³.

La Fédération a pour mission d'œuvrer en faveur de la qualité de service et la professionnalisation du secteur. Elle s'emploie également à participer à la lutte contre l'économie dissimulée en :

3

- structurant, organisant et développant le secteur en étant l'interlocutrice des pouvoirs publics français et européens, des partenaires sociaux et des autorités publiques centrales et territoriales⁴, en vue de défendre l'intérêt collectif de la profession ;
- étant force de proposition et d'expérimentation auprès des pouvoirs publics sur des programmes structurants et innovants, faisant l'objet de convention de partenariats sur objectifs⁵ ;
- favorisant une approche dynamique de la qualité du service notamment par la promotion auprès des responsables de structures d'aide à domicile des référentiels, normes et certifications reconnus par professionnels et les autorités publiques ;
- agissant en faveur de la professionnalisation des personnels et des dirigeants de structure sur l'ensemble des dispositifs, dont l'apprentissage, la formation initiale et continue, l'e-learning/formation organisée à distance ;
- portant les intérêts économiques de ses adhérents et les accompagnants pour assurer la pérennité de leur développement.

Lors de leur adhésion, les dirigeants de structures signent l'engagement de mettre en œuvre une démarche qualité en faveur des services rendus aux personnes, ainsi que la charte des valeurs du SESP. La FESP recommande la certification des entreprises.

La Fédération anime la structuration des Sap au plus près de ses adhérents et des acteurs locaux concernés par le réseau de ses référents territoriaux, y compris dans les DOM. Cette animation comporte entre autres sujets, la sensibilisation des référents aux conventions programmatiques qu'elle signe avec ses partenaires publics et privés.

Les référents territoriaux sont porteurs des valeurs de qualité, de professionnalisation et de responsabilité promues par la Fédération. Le référent territorial porte les engagements nationaux de la Fédération auprès des adhérents présents sur leur territoire, des relais économiques tels que les chambres consulaires, et des décideurs publics locaux, ainsi que des autres chefs d'entreprise actifs sur le territoire concerné. Il assure également la transmission d'informations du niveau local vers le niveau national.

Article 1.- Objet de l'accord-cadre

³ Dont 345 structures en statuts coopératif. Non comptabilisés : garde d'enfants à domicile, accueil du jeune enfant, soutien scolaire et cours à domicile.

⁴ DGE, DGCS, DGEFP, DGT, conseils départementaux et régionaux, Direccte, ARS, CARSAT, CAF, etc.

⁵ Parmi les conventions signées récemment : FESP/DGE (2014-2017), FESP/ANAH (2013-2016), FESP/ANACT (2014-2016), FESP/Secrétariat d'Etat aux Droits des Femmes (2015-2020), FESP/AGEFIPH (2016-2019).

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 de la Fédération et les modalités de la participation financière de la CNSA à ce programme :

- la nature et le coût des actions à réaliser dans le cadre du programme de modernisation et de professionnalisation des services d'aide à domicile ;
- les modalités de la participation financière de la CNSA au programme.

Ce programme porte sur les points suivants :

- **Axe 1 : Développer la performance par la télégestion et la téléphonie**
 - Action 1.1.- Développer la performance qualitative par la télégestion et la téléphonie ;
 - Action 1.2.- Mise en œuvre de système de progiciels de gestion intégrée (PGI), de télégestion et de téléphonie au sein des structures.
- **Axe 2 : Professionnaliser les équipes : de l'intervenant au dirigeant**
 - Action 2.1.- Plan d'actions en faveur de l'alternance dans l'aide à domicile ;
 - Action 2.2.- Structuration du tutorat adapté à l'aide à domicile ;
 - Action 2.3.- Actualisation des compétences des dirigeants en structure d'aide à domicile ;
 - Action 2.4.- sensibilisation et accompagnement à la prise en compte de la prévention des risques professionnels ;
 - Action 2.5.- Achèvement de l'expérimentation de la prise en compte de la dimension psycho-sociale dans les sessions de formation certifiantes ;
 - Action 2.6.- Accompagnement à la prise en main d'outils technologiques par les encadrants.
- **Axe 3 : Structuration de l'offre : améliorer la qualité et collaborer**
 - Action 3.1.- Accompagnement de l'évolution des métiers de l'aide à domicile en environnement connecté
 - Action 3.2.- Développement des groupements d'employeurs dans les départements d'Outre-Mer.
 - Action 3.3.- Inclusion de la qualité dans les démarches de développement.
- **Axe 4 : Pilotage des axes et des actions, méthodologie et moyens humains**
 - Action 4.1.- Pilotage des axes et des actions.
 - Action 4.2.- Modernisation de la gouvernance de la fédération et développement d'outils de capitalisation.

La mise en œuvre opérationnelle des actions est décrite dans l'annexe 1.

Article 2.- Coût du projet et participation de la CNSA

Le coût global des actions s'élève à neuf millions d'euros (9 000 000 €) pour les années 2017 à 2020 incluses.

Pour la réalisation de ce programme, la participation de la CNSA est fixée à hauteur de 50 % du coût global des actions, soit un montant de quatre millions cinq cent mille euros (4,5 millions d'euros).

Le coût global du programme se répartit de la manière suivante :

- **première année** : le coût global des actions est de deux millions vingt-huit mille huit cent cinquante-deux euros (2 028 852 €). Au titre de cette année, la participation de la CNSA est de 50 %, soit un montant total maximum d'un million quatorze mille quatre cent vingt-six euros (1 014 426 €) ;
- **deuxième année** : le coût global des actions est de deux millions six cent quatre-vingt-deux mille deux cent vingt-quatre euros (2 682 224 €). Au titre de cette année, la participation de la CNSA est de 50 %, soit un montant total maximum d'un million trois cent quarante et un mille cent douze euros (1 341 112 €) ;
- **troisième année** : le coût global des actions est de deux millions huit cent quatre-vingt-dix-neuf mille deux cent vingt-quatre euros (2 899 224 €). Au titre de cette année, la participation de la CNSA est de 50 %, soit un montant total maximum d'un million quatre cent quarante-neuf mille six cent douze euros (1 449 612€) ;
- **quatrième année** : le coût global des actions est d'un million trois cent quatre-vingt-neuf mille sept cent euros (1 389 700 €). Au titre de cette année, la participation de la CNSA est de 50 %, soit un montant total maximum de six cent quatre-vingt-quatorze mille huit cent cinquante euros (694 850 €).

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 intégrée à 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.

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 démarche de financement auprès d'une ARS ou d'une convention départementale.

La FESP s'engage à diffuser cet accord-cadre à ses adhérents exprimant le souhait de s'inscrire dans les dispositifs afférents.

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, troisième et quatrième années, un acompte de 50 % du montant total annuel 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, troisième et quatrième années, un versement complémentaire de 40 % du montant total annuel 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 FESP 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 FESP, 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 sont versées sur le compte de l'association référencée par relevé d'identité bancaire ou postal ci-annexé (annexe 3). Tout changement de coordonnées bancaires est 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 FESP 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 FESP 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 financier intermédiaires des actions réalisées, arrêté au 31 décembre, sont transmis à la Direction de la Compensation de la CNSA au plus tard le 30 juin de l'année suivante. Ces documents, datés et signés par le représentant légal de la FESP, sont établis et adressés en deux exemplaires originaux à la Caisse.

Au terme de la présente convention, la FESP transmet à la CNSA un bilan définitif et un compte rendu financier justifiant de la réalisation des actions prévues au cours des quatre années de la convention. Ces documents, datés et signés par le représentant légal de la FESP, 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 fédération 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 ;
- 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 ;
- 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, en accord avec la fédération, la programmation financière et, le cas échéant, de proposer un avenant.

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 la fédération dans les douze mois suivants le terme de la convention.

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

8

Article 6.- Eligibilité, publicité, concurrence et transparence

Eligibilité des dépenses : la fédération 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 fédération 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 de la présente convention est mis en place. Il est composé notamment de la directrice de la CNSA et du directeur général de la FESP. Il 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 de la présente convention, d'autres acteurs.

Le comité de pilotage examinera l'état d'avancement des actions entreprises par la FESP, les difficultés rencontrées par la Fédération ou ses adhérents dans la mise en œuvre des plans d'action, 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 par les services de l'Etat, et les ajustements nécessaires à apporter pour la bonne réalisation du programme.

Au terme de la présente convention, dans le but d'évaluer les résultats du programme réalisé, tant du point de vue qualitatif que quantitatif, la FESP 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 ;
- l'évaluation quantitative et qualitative des actions réalisées 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 ;

- les prolongements susceptibles d'être apportés à chacune des actions.

Le compte rendu d'exécution de la convention comprend les éléments nécessaires à l'évaluation.

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

Les documents seront transmis à la CNSA en deux exemplaires.

Article 8.- Durée de la convention, avenant et résiliation

La présente convention est conclue pour une durée de quatre ans. Elle peut, 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 peut être dénoncée par l'une d'elles. Dans ce cas, cette décision doit être notifiée par lettre recommandée avec accusé de réception et respecter un préavis de trois mois.

Article 9.- Modalités de révision des dispositions de la présente convention

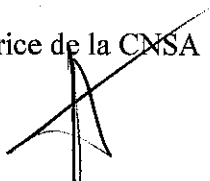
Toute demande de modification des dispositions de la présente convention doit faire l'objet d'une lettre recommandée avec accusé de réception, dans le délai conventionnel. Dans tous les cas, un avenant à la présente convention précisera les modifications effectuées sans que celles-ci puissent remettre en cause les objectifs généraux précisés aux articles 1 et 2.

Article 10.- Contentieux

Le Tribunal administratif de Paris est compétent pour connaître des contestations nées de l'application de la présente convention.

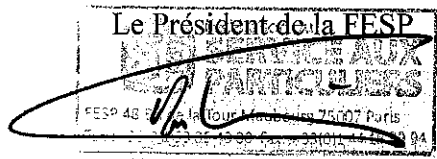
Fait en trois exemplaires originaux à Paris, le 25 JUIL. 2017

La Directrice de la CNSA



Mme Geneviève GUEYDAN

Le Président de la FESP



M. Maxime AIACH

Vu le Contrôleur budgétaire de la CNSA, M. Lucien SCOTTI

visa n° 17-069 du 21 juillet 2017



ANNEXE 1
à la convention au titre de la Section IV du budget de la CNSA
pour la modernisation et la professionnalisation
des services d'aide à domicile
CNSA / FESP

Description des actions
et modalités de leur mise en œuvre

La mise en œuvre du présent programme « PERFORMANCE 2020 » vise, par la modernisation des procédures et les recours aux outils technologiques adaptés à l'évolution des technologies et à celle des attentes des publics aidés à :

- l'amélioration de l'efficacité de la gestion des structures d'aide à domicile ;
- l'amélioration de la qualité des services ;
- la montée en compétence des intervenants et des dirigeants.

Le programme de la présente convention s'articule autour des trois axes suivants déclinés en actions.

Axe 1 : Développer la performance par la télégestion et la téléphonie

Action 1.1.- Appropriation et mise en œuvre de systèmes de progiciels de gestion intégrés (PGI)⁶, de télégestion et de téléphonie au sein des structures

Contexte

Le savoir-faire des dirigeants et intervenants à domicile mérite d'être renforcé pour assurer une bonne appréhension de l'implémentation de systèmes d'information dans le process de gestion du service.

Afin de faciliter l'accès de tous à ces outils désormais indispensables à la bonne gestion de la structure et des ressources humaines, mais aussi dans une recherche de simplification des relations avec les partenaires publics ou privés tels que les collectivités territoriales et les organismes mutualistes, l'accompagnement à leur mise en œuvre est nécessaire.

⁶ Ou ERP.

La montée en compétence de l'ensemble des professionnels de l'aide à domicile en termes de connaissance et d'appropriation des outils est nécessaire pour la bonne réalisation de leur métier, tant au sein de l'entreprise qu'au domicile des personnes aidées.

Description de l'action

Cette action est mise en œuvre selon les modalités suivantes :

- collecte et analyse des expériences par les commissions « métiers » de la Fédération⁷ ;
- formation des personnels administratifs de la fédération dans le cadre de l'accompagnement des adhérents inscrits dans le programme.

Pour ces raisons, l'appropriation de l'environnement technique des PGI nécessite un accompagnement :

- pour établir l'état des lieux des évolutions des solutions existantes accompagnées de transmission de savoirs via l'organisation de réunions professionnelles collectives spécifiques aux PGI ;
- par la collecte d'information de type « enquête de satisfaction » auprès des adhérents engagés dans l'équipement de leur structure.

Objectifs :

- favoriser l'égalité d'accès aux systèmes de modernisation quels que soient le régime d'exercice (prestataire, mandataire) ou la taille de la structure ;
- accompagner l'implémentation des solutions technologiques au sein des structures.

Livrables :

- synthèse des remontées d'information des commissions « métiers » ;
- évaluation annuelle du nombre de structures engagées dans l'action, de l'état d'avancement des installations d'équipement, des éventuelles difficultés rencontrées (appropriation, gestion, conflits technologiques ou de process), etc.

Budget : mobilisation d'une enveloppe financière de 35 K€ :

Calendrier : démarrage au second semestre 2017. Déploiement sur la durée de la convention.

Action 1.2.- Mise en œuvre de systèmes de progiciels de gestion intégrés (PGI)⁸, de télégestion et de téléphonie au sein des structures : participation au financement de l'équipement à terme de 280 structures⁹.

Contexte

⁷ Commission « maintien à domicile », commission « résidences services », commission « numérisap » ; commission « formation professionnelle ».

⁸ Ou ERP.

⁹ Pour tout ou partie des systèmes cités.

De nombreuses structures, souvent jeunes, ne disposent pas des équipements adaptés qui doivent contribuer à une amélioration du service rendu. Ce besoin est doublé d'un enjeu de formation des professionnels.

Description de l'action

Pour ces raisons, l'appropriation de l'environnement technique des PGI nécessite un accompagnement :

- au soutien à l'acquisition et l'implémentation des outils au sein des structures ;
- déploiement progressif d'équipement en télégestion / téléphonie des structures adhérentes de la fédération, conforme au référentiel (ESPPADOM) et interopérables avec leurs dispositifs de télétransmission / télégestion en cohérence avec la stratégie des départements ;
- à la rédaction et édition du livret pédagogique d'accompagnement au déploiement de ces technologies ;
- à la formation des dirigeants et/ou responsables SI des structures en vue de l'appropriation des outils de télégestion et de téléphonie ;
- à la formation des intervenants des SAAD ;
- À réalisation d'un bilan quantitatif et qualitatif auprès des adhérents engagés dans l'équipement de leur structure.

Objectifs :

- équiper les entreprises ;
- former les professionnels ;
- évaluation et analyse de l'impact.

Livrables :

- équipement des structures ;
- mise à jour d'équipement existant au sein de structures ;
- livret pédagogique d'accompagnement ;
- feuilles d'émargement des sessions de formation d'appropriation ;
- questionnaire d'évaluation auprès des adhérents équipés.

Budget : mobilisation d'une enveloppe financière de 4,818 M€ pour :

- l'acquisition des « solutions métiers » : 270 structures x 12 000 € = 3,24 M€ ;
- la formation des dirigeants et encadrants : 270 structures x 1 jour x 1 200 € = 0,324 M€ ;

- la formation d'un panel minimum de 5 550 intervenants¹⁰ : 370 sessions de 15 personnes d'une journée x 1 200 € = 0,444 M€ ;
- les missions d'accompagnement des 270 structures x 3 jours x 1 000 € = 0,81 M€
 - o amont : analyse de l'existant et des besoins techniques ;
 - o installation : migration des données, vérification ;
 - o suivi : collecte et analyse d'informations sur les constats, expériences et éventuelles difficultés rencontrées (enquête de satisfaction).

13

Calendrier : démarrage au second semestre 2017. Déploiement sur la durée de la convention.

Axe 2 : Professionnaliser les équipes : de l'intervenant au dirigeant

En partenariat avec les acteurs du service public de l'emploi¹¹, la FESP coordonne les actions de professionnalisation des intervenants à domicile, des encadrants et des managers en vue de leur appropriation des outils afférents à la présente convention.

Action 2.1.- Plan d'actions en faveur de l'alternance dans l'aide à domicile

Contexte

Les enjeux de la professionnalisation dans le secteur de l'aide à domicile restent prégnants et nécessitent une action forte et renouvelée. Pilote de son plan national de développement de l'alternance (PNDA) dans les SAP, la FESP souhaite désormais engager la deuxième phase du plan en mettant l'accent sur l'aide à domicile handicap et dépendance.

Description des actions

Cette ambition est portée par huit mesures :

- organisation de soixante-cinq sessions de parcours de formation pour 1 000 apprenants par la voie de l'alternance, sous forme de contrats en alternance de 12 à 24 mois ;
- animation de quatre réunions nationales des organismes de formation et CFA, membres du groupe technique alternance (GTA), délivrant des contenus pédagogiques spécifiques à l'aide à domicile¹², les financements de droits commun étant également mobilisés ;
- réaliser le tour de France FESP : « aide à domicile : mon métier, ma formation, ma Région ! » auprès de quatorze conseils régionaux et collectivités territoriales d'outre-mer, en faveur de l'adaptation de l'offre de formation à l'évolution des besoins sur les territoires avec l'objectif d'un maillage national participant à la lutte contre les inégalités territoriales d'accès aux différents métiers, avec pour support la constitution de la « carte interactive territoriale des formations aux métiers d'aide à domicile » ;

¹⁰ Evaluation : 20 salariés en moyenne par structure.

¹¹ Dont Pôle Emploi, les missions locales, Cap Emploi, etc.

¹² Notamment les titres, certificats et diplômes : ADVF, DEAES, MCAD, RS, Bac +, etc.

- création du « kit Culture Domicile » de présentation des outils de l'alternance¹³ et diffusion auprès des décideurs adhérents de la FESP et sans expérience en la matière ;
- création des « fiches métiers et compétence de l'aide à domicile » afin d'informer et sensibiliser les jeunes, les prescripteurs et les familles aux métiers de l'aide à domicile, à leur environnement légal, réglementaire, social et technologique ;
- rédaction et diffusion guide des formations aux métiers de l'aide à domicile », présentant notamment les soixante-cinq diplômes et titres du secteur, les ministères certificateurs et autorités publiques concernées, etc. ;
- production et diffusion de vidéos présentant les dix témoignages représentatifs du potentiel des parcours professionnels mettant en valeur la formation, l'Alternance, les compétences, l'expérience et les correspondances entre les métiers ;
- actualisation de la version de 2002 du protocole de l'Alternance et transcription en version numérique téléchargeable (diffusion sur le site Internet de la FESP et ses partenaires concernés).

14

Objectifs :

- développer l'alternance dans l'aide à domicile : formation de 1 000 jeunes apprenants par la voie de l'alternance ;
- sécuriser l'accompagnement de ces apprenants par la mise en place de tutorat dans les structures accueillants ces apprenants.
- promouvoir l'accès aux métiers de l'aide à domicile par la voie de l'alternance lors d'événement « grands publics » de type Salon, tables rondes, forum des métiers etc.

Livrables :

- copie des dossiers de candidature donnant lieu à des ouvertures de sessions de formation ;
- compte-rendu des quatre réunions nationales du « groupement technique de l'alternance » pour les métiers de l'aide à domicile, réunissant les représentants des organismes de formation et CFA concernés par l'aide à domicile, en présence du représentant de la DGE et des partenaires de la fédération dont l'OPCA, Agefiph, Pôle Emploi et la CNSA ;
- compte rendu de réunion des rencontres avec les services « apprentissage » des Régions ;
- conception, réalisation et diffusion carte interactive des formations aux métiers de l'aide à domicile par la voie de l'alternance ;
- publication du « kit Culture Domicile » comportant la présentation des outils de l'alternance en aide à domicile tels que des modèles de contrats, de planning, de gestion des coûts, de conventions de formation, de grilles d'évaluation, de carnets de liaisons, etc. ;

¹³ Fiches pratiques sur les formations, les métiers, les dispositifs d'aide (POE, contrat pro, contrat d'apprentissage, CAE), etc.

- publication du « guide des formations aux métiers de l'aide à domicile », présentant notamment les soixante-cinq diplômes et titres du secteur, les ministères certificateurs et autorités publiques concernées, etc. ;
- écriture et production des vidéos « témoignages » des chefs d'entreprise et diffusion lors des salons professionnels¹⁴ ;
- mise en ligne téléchargeable du protocole actualisé de l'Alternance en matière de formation aux métiers de l'aide à domicile ;
- coordination des besoins des adhérents en matière d'alternance auprès des services territoriaux prescripteurs de l'emploi¹⁵ pour favoriser l'orientation de demandeurs d'emploi vers l'alternance aux métiers de l'aide à domicile ; formation par un consultant de quarante développeurs en alternance ;
- intervention d'un consultant auprès d'un minimum de 100 SAAD en faveur de l'alternance (présentation des aides et avantages, des modèles économiques, etc.) ;
- création, mise en ligne et promotion de la carte interactive des formations en alternance aux métiers de l'aide à domicile ;
- développement et animation éditoriale de la rubrique « alternance en aide à domicile » sur la plateforme partenariale.

15

Budget : mobilisation d'une enveloppe financière de 0,466 M€.

Répartie comme suit :

- création de sessions de formation supplémentaires par alternance de deux jours auprès de vingt structures (SAAD) chaque année, pour atteindre le flux annuel de 1 000 apprenants à échéance 2020 : 2 jours x 65 sessions x 1 000 € = 130 K€ ;
- organisation de quatre réunions nationales du groupe technique alternance (GTA) : 12 K€ ;
- tour de France alternance « aide à domicile : mon métier, ma formation, ma Région ! » : organisation des rencontres annuelles avec les services apprentissage des régions = 5 x 1 000 € x 3 = 15 K€ ;
- documents pédagogiques destinés à la sensibilisation pour l'alternance : création du kit « culture domicile » : 10 K€ ; création des douze fiches métiers : 12 K€ ; rédaction et diffusion du guide des formations : 25 K€ ; production et diffusion de dix vidéos : 10 x 3 K€ = 30 K€ ; actualisation de la version du protocole de l'alternance : 5 K€.
- promotion de l'alternance auprès de cinquante services territoriaux prescripteurs de l'emploi en aide à domicile : 50 x 1 000 € = 50 K€ ;
- sessions de formation par un consultant de vingt développeurs en alternance : 20 x 1 500 = 30 K€ ;

¹⁴ Dont : Salon SAP, Salon de la franchise, Paris Pour l'Emploi, Forums des métiers en région.

¹⁵ Missions locales, Cap Emploi, Pôle Emploi, associations d'insertion, etc.

- intervention auprès d'un minimum de 100 SAAD d'un consultant en faveur de l'alternance : 1 100 € x = 110 K€ ;
- création, mise en ligne et promotion de la carte interactive des formations en alternance aux métiers de l'aide à domicile : 17 K€ ;
- développement et animation éditoriale de la rubrique « alternance en aide à domicile » sur la plateforme partenariale : 20 K€.

Calendrier : démarrage au dernier semestre 2017. Déploiement sur la durée de la convention.

Action 2.2.- Structuration du tutorat adapté à l'aide à domicile

Contexte

La particularité du lieu de travail de l'aide apportée à une personne à son domicile est une contrainte qui demande des aménagements d'accompagnement pour assurer la sécurité, à la fois de la personne aidée et de l'intervenant à domicile. Compétent mais encore inexpérimenté au cadre de la vie privée que constitue le domicile au sein duquel il va travailler, l'apprenant doit pouvoir compter sur la présence professionnelle et bienveillante d'un tuteur pendant le premier mois de mise en œuvre du contrat de travail. Cette réalité trouve aujourd'hui des réponses disparates qui méritent une analyse globale afin d'en tirer le cadre des bonnes pratiques. Cette analyse pourrait constituer un corpus évalué et porté par la CNSA.

Description de l'action :

Cette ambition est portée par cinq mesures :

- rédaction spécifique au secteur de l'aide à domicile du contenu de la formation des tuteurs et maîtres d'apprentissage ;
- formation de tuteurs aux problématiques du handicap en situation de travail ;
- mobilisation du groupe technique alternance (GTA) de la FESP auprès des professionnels de la formation pour sensibiliser les organismes de formation au déploiement des formations des tuteurs et maîtres d'apprentissage ;
- rédaction du cahier des charges permettant le référencement des organismes de formation en capacité d'accueillir des jeunes en Alternance et de délivrer un enseignement qualifiant aux métiers de l'aide à domicile, par la mobilisation du GTA de la FESP ;
- accompagnement financier au déploiement du tutorat, à raison d'une prime moyenne de 1 000 €/jeune suivi, par contrat d'une durée supérieure ou égale à douze mois. Ce financement est lié à l'intervention d'un tuteur en doublon pendant un mois cumulé (coût horaire de la personne tutorée pour l'employeur, multiplié par le nombre d'heures travaillées par le tuteur en doublon avec l'apprenant, soit 140 heures x 13 € = 1 820 € au maximum).

Objectif :

- rendre accessible aux structures, quelle que soit leur taille, le recours au tutorat par un soutien financier au coût du tuteur et/ou maître de stage.

Livrables :

- recherche du contenu et du cadre spécifiques à un « tutorat adapté aux handicaps » et publication de l'ingénierie de formation afférente ;
- compte rendu et feuilles d'émergence des réunions du groupe technique alternance (GTA).

Budget : mobilisation d'une enveloppe financière de 1 M€ :

- prime tutorale : 1 000 € / contrat x 1 000 apprenants = 1 M€

Calendrier : démarrage au dernier semestre 2017. Déploiement sur la durée de la convention.

Action 2.3.- Actualisation des compétences des dirigeants en structure d'aide à domicile

Contexte

La loi relative à l'adaptation au vieillissement et son cahier des charges du 22 avril 2016 impactent la professionnalisation des nouveaux créateurs et instaurent une exigence de qualification pour les dirigeants de structure d'aide et d'accompagnement à domicile en imposant un niveau II, voire un niveau I pour les créateurs.

Description de l'action :

Cette ambition est portée par deux mesures :

- formation continue : appropriation par les dirigeants et encadrants de structure d'aide à domicile des approches qualitatives (projet de service notamment) de la loi ASV ; les dirigeants salariés seront formés dans le cadre de leur plan de formation en bénéficiant d'un financement OCPA, les gérants non-salariés, qui nécessitent un parcours de formation bénéficient de cette action. Ils sont estimés à soixante-quinze personnes ;
- formation certifiante : accompagnement à la montée en compétence des dirigeants en réponse aux exigences du cahier des charges national (niveau I) des SAAD. Les dirigeants salariés seront formés dans le cadre de leur plan de formation en bénéficiant d'un financement OCPA, les gérants non-salariés, qui nécessitent un parcours de formation bénéficient de cette action. Ils sont estimés à quarante personnes.

Objectif : accompagnement de 40 dirigeants de structures à leur montée en compétences.

Livrables :

- attestations de formations pour quarante (40) personnes ;
- synthèse des résultats.

Budget : mobilisation d'une enveloppe financière de 0,980 M€ dont :

- formation : 350 heures x 40 personnes x 50 € = 0,700 K€ ;
- salaires : 350 heures x 40 personnes x 20 €¹⁶ = 0,280 K€.

Calendrier : démarrage au premier semestre 2018. Déploiement sur la durée de la convention.

18

Action 2.4.- Sensibilisation et accompagnement à la prise en compte de la prévention des risques professionnels

Contexte

Le secteur de l'aide à domicile présente un taux important de salariés souffrants de troubles musculo-squelettiques¹⁷, il convient de prévenir les risques professionnels et ainsi d'améliorer les conditions de travail. Par ailleurs les fonds consacrés par l'OPCA à ces problématiques ne répondent que partiellement aux besoins en particulier pour les structures de moins de dix équivalents temps plein.

Les chiffres préoccupants sur la sinistralité de ce secteur dépassent très largement celui du bâtiment en termes d'accidents du travail et de maladies professionnelles pour le secteur des services à la personne et plus particulièrement sur le volet « aide à domicile ». Il est nécessaire d'amplifier les actions existantes afin renforcer la prise de conscience et l'appropriation des outils et de la culture de prévention des risques professionnels et de qualité de vie au travail.

Description de l'action

Cette ambition est portée par trois mesures :

- lancement d'un appel d'offres national de formation à la prévention des risques professionnels afin de déterminer l'opérateur labellisé par l'Institut national de la recherche et de la sécurité (INRS) le plus qualifié et pertinent sur cette problématique particulièrement technique ;
- organisation de deux cents sessions de formation sur l'ensemble du territoire au bénéfice des intervenants à domicile ;
- remise par l'INRS des certificats de prévention secours » (CPS), en tant qu'attestations de formations, pour les salariés formés.

La FESP met en œuvre un suivi semestriel de cette action à l'aide de la commission « formation professionnelle ».

Objectif : formation de 1 000 intervenants à domicile, sachant que l'OPCA selon le bilan 2015 a formé 844 intervenants.

Livrables :

- sélection des organismes formateurs répondant aux exigences de l'INRS ;
- compte-rendu des sessions de suivi semestriel de la commission « formation professionnelle » de la FESP ;

¹⁶ Forfait : 2 500 € (salaire mensuel moyen d'un dirigeant en France) divisé par 151,67 h (taux légal du travail) = 13 €.

¹⁷ Accidents de travail année 2014.

- feuilles d'émargement à la remise des CPS et synthèse des résultats dont le taux de réussite, comprenant également l'apposition de l'acronyme « CNSA ».

Budget : mobilisation d'une enveloppe financière de 0,588 M€ :

- organisation des sessions : 15 € par heure x 1 000 salariés x 21 heures = 315 000 € ;
- prise en charge des salaires : 13 € par heure x 1 000 salariés x 21 heures = 273 000 €.

19

Calendrier : démarrage au dernier semestre 2017. Déploiement sur la durée de la convention.

Action 2.5.- Achèvement de l'expérimentation de la prise en compte de la dimension psycho-sociale dans les sessions de formation certifiantes¹⁸

Contexte

La FESP accompagne en ingénierie le développement d'actions de formation innovantes sur le territoire, notamment en accompagnement à la fin de vie et en accompagnement des situations de dépendance et de handicap avec pour objectif d'étoffer l'offre de formation par la prise en compte des réalités psycho-sociales actuellement manquante pour le secteur de l'aide à domicile.

Ces formations dédiées au « prendre soin au domicile » ont la particularité de rester ouvertes à la dimension psycho-sociale de la personne accompagnée.

L'extension de cette expérimentation développée en région PACA apparaît utile compte tenu des évolutions apportées par la loi ASV, (évaluation multidimensionnelle de la personne).

Description de l'action

Cette ambition est portée par une mesure :

- déploiement de deux formations sur la prise en compte psycho-sociale dans l'accompagnement dépendance handicap.

Objectif : formations expérimentales de vingt-quatre intervenants à domicile aux compétences et savoir-faire des auxiliaires « dépendances handicap » (ADH) dans deux régions autres que PACA.

Livrables :

- rédaction et diffusion d'un appel à candidatures auprès d'organismes de formation spécialisés ;
- attestations de participation des salariés aux sessions de formations ;
- communication sur le site de la FESP et auprès des adhérents de la synthèse des résultats comportant le taux de réussite à la certification.

Budget : mobilisation d'une enveloppe financière de 161 448 € pour des sessions de formation de 217 heures par parcours, pour 24 personnes. Enveloppe répartie comme suit :

- prise en charge des coûts pédagogiques :

¹⁸ Inscrites au Registre national des compétences professionnelles (RNCP) ou relevant du cahier des charges de l'expérimentation en PACA.

18 € par heure x 217 heures x 24 stagiaires = 93 744 €

- prise en charge des salaires des intervenants à domicile
13 € par heure x 217 heures x 24 stagiaires = 67 704 €

Calendrier : démarrage second semestre 2018.

20

Action 2.6.- Accompagnement à la prise en main d'outils technologiques par les encadrants

Contexte

Vivre à domicile est un choix de vie, notamment pour les personnes âgées en perte d'autonomie ou personne en situation de handicap. Un logement adapté à la situation de ces personnes devient une nécessité pour éviter une dégradation de l'état de santé. Lorsque des professionnels interviennent auprès de ces personnes, un habitat adapté peut également permettre de prévenir des risques professionnels

Dans le cadre de la mise en œuvre de la loi ASV (conférence des financeurs, actions de prévention dont la prévention des chutes par exemple, financement d'aides techniques, évaluation multidimensionnelle par les EMS APA), la FESP identifie le besoin d'élaborer un référentiel de formation pour former les équipes encadrantes (dirigeants, responsables de secteur, responsables d'assurance qualité, etc.) qui seront ainsi capables de repérer des situations à risques pour mobiliser des ressources en capacité d'apporter une réponse adaptée.

Description de l'action

La FESP a pour projet de réaliser des expérimentations de formation des encadrants pour sensibiliser les intervenants à domicile aux aides techniques. Il s'agit de faire en sorte que les encadrants soient capables d'identifier les besoins des personnes âgées et/ou handicapées au sein de leur domicile. Les encadrants doivent également être en capacité d'accompagner et de sécuriser le travail des auxiliaires de vie dans leur prise en main d'aides techniques.

Cette ambition est portée par deux mesures :

- rédaction et diffusion du référentiel de formation (cycle de 14 heures de formation) : temps d'ingénierie et promotion auprès des professionnels adhérents de la fédération ;
- mise en situation réelle du référentiel par des sessions d'expérimentation auprès des encadrants, via des formations animées par des experts.

Objectif : expérimenter la formation auprès de trente encadrants de l'aide à domicile à la prise en main d'aides techniques à domicile.

Livrables :

- cahier des charges du référentiel d'activité ;
- synthèse des résultats de l'expérimentation auprès des encadrants.

Budget : mobilisation d'une enveloppe financière de 56 K€.

- construction ingénierie référentiel : 28 000 € ;
- expérimentation : 28 000 €.

Calendrier : démarrage au second semestre 2017. Déploiement sur la durée de la convention.

Axe 3 : Structuration de l'offre : améliorer la qualité et collaborer

Action 3.1.- Accompagnement de l'évolution des métiers de l'aide à domicile en environnement connecté

21

Contexte

L'équipement des domiciles des personnes âgées, de matériels connectés, collecteurs et diffuseurs de données personnelles, réinterroge les modes de réalisation des métiers, les responsabilités des différents professionnels des services intervenant auprès de la personne aidée, ainsi que les conditions d'articulation entre les acteurs du service et ceux du soin¹⁹.

Mal connus ou mal maîtrisés, ces outils/objets connectés peuvent être facteurs de risques pour les personnes et les intervenants. Des expérimentations territoriales, notamment sous forme de living lab dédiés aux micro-filières Sap dans un contexte de domicile connecté auprès des personnes âgées dépendantes en milieu à faible densité de population, mobilise la FESP, comme cela est le cas par exemple à Nogent-le-Rotrou, en partenariat avec le Pays-du-Perche, ou encore sur le territoire de la métropole orléanaise. L'accompagnement de ce type d'initiatives participe de l'accès de tous à un environnement maîtrisé du numérique associé à l'aide à domicile.

La sensibilisation des professionnels de l'aide à domicile aux aides techniques et aux nouvelles technologies contribue à améliorer l'accès aux équipements et aides techniques en lien avec les dispositions de la loi ASV ainsi que les réflexions nationales sur la silver économie.

Description de l'action

Cette ambition est portée par deux mesures :

- accompagnement de la FESP dans le cadre d'expérimentations territoriales, par le financement du recours à un consultant spécialisé sur une base de trente (30) jours d'animation et de transmission de connaissances au sein du comité de pilotage ;
- analyse des prises en compte des situations de travail au sein de living lab, suivi et évaluation.

Objectif: prise en compte des réalités des métiers de l'aide à domicile dans le cadre d'expérimentations territoriales.

Livrables :

- compte-rendu des réunions du comité de pilotage de l'expérimentation ;
- évaluation de l'expérimentation sous l'angle des acquis, impacts et éventuelles difficultés rencontrées dans la mise en œuvre ;

¹⁹ Cf. notamment, *Pour une filière des services à la personne en environnement numérique*, livre blanc Fesp, 2015.

- rédaction et diffusion d'un ouvrage présentant les enseignements et les bonnes pratiques issus de l'expérimentation auprès des adhérents de la Fesp et de ses partenaires institutionnels.

Budget : mobilisation d'une enveloppe financière de 50 K€

- coût du consultant : 1 000 € / jour x 30 = 30 K€
- rédaction de l'ouvrage et autres supports de communication (livre, power point, articles de presse, annexes) = 20 K€

Calendrier : démarrage au second semestre 2017.

Echéance : décembre 2018.

Action 3.2.- Développement des groupements d'employeurs dans les départements d'outre-mer

Contexte

La technicité des politiques publiques relatives à la prise en compte des situations de handicap dans le monde du travail et dans l'insertion professionnelle nécessite une connaissance partagée par l'ensemble des intervenants auprès des entreprises de l'aide à domicile. La structuration des acteurs entrepreneuriaux de l'aide à domicile est l'un des axes majeurs du plan SAPOM 2015-2016 développé par la Fesp. La création dans le cadre d'un plan inscrit dans la convention de partenariat 2015-2016 FESP-DGE, a permis de faire émerger des besoins spécifiques en matière de prise en compte du handicap dans les DOM.

Il convient de répondre à ces besoins repérés par des actions concrètes et ciblées de pédagogie en faveur du handicap au travail tant auprès des porteurs de projets de structure qu'auprès des référents territoriaux de métropole et des DOM de la FESP.

Description de l'action

Cette ambition est portée par trois mesures :

- ingénierie d'accompagnement à la création du groupement d'employeurs Sap de la Martinique dédié à l'aide à domicile sous la forme d'un parcours d'accès à l'emploi, avec la mutualisation de compétences et de missions : ressources humaines, comptabilité, intervenants à domicile, centralisation des serveurs et systèmes d'information.

Le parcours s'effectue en alternances dite « dégressive » organisant un relai progressif des temps d'apprentissage et de mise en situation réelle de travail.

- organisation de trois sessions de formation des adhérents ultramarins de la FESP²⁰.

Objectif : création du groupement d'employeurs d'aide à domicile en outre-mer. Mutualisation de fonctions supports

Livrables :

- comptes rendus de réunion de préfiguration avec les partenaires publics ultramarins²¹ ;

²⁰ Guadeloupe, Guyane, La Réunion, Martinique, Mayotte.

- contenu des sessions d'information des porteurs de projet suivis par l'incubateur Sap de l'île de La Réunion et attestations de participation aux sessions ;
- feuilles d'émargement et compte-rendu des réunions d'information et des sessions de formation avec les adhérents ultramarins.

23

Budget : mobilisation d'une enveloppe financière de 84 K€, correspondant à la mutualisation et la mise en œuvre de la coopération entre SAAD ; aux temps de montage juridique, l'organisation des réunions de travail et du coût de déplacement

Calendrier : démarrage au premier semestre 2018. Déploiement sur la durée de la convention.

Action 3.3.- Inclusion de la qualité dans les démarches de développement

Contexte

La généralisation du régime de l'autorisation fait obligation aux SAAD précédemment agréés de produire une évaluation externe pour obtenir la reconduction ou le renouvellement de leur autorisation tous les 7 ans.

Le décret n° 2017-705 du 2 mai 2017 relatif aux évaluations des activités et de la qualité des services d'aide et d'accompagnement à domicile a étendu le régime des équivalences entre l'évaluation externe et les certifications, jusqu'alors requis pour renouveler l'agrément, au renouvellement d'autorisation.

Ainsi, les équivalences pour obtenir l'évaluation externe pour le renouvellement des autorisations sont donc possible à l'aide de la valorisation des certifications et normes SGS-Qualicert, AFNOR et Handéo. Cela renforce la capacité et la volonté des SAP à s'engager dans ce type de démarche qualité.

Description de l'action

Cette action mobilise les outils suivants :

- animation au sein de la FESP d'une cellule « certification » incluant des adhérents représentatifs et les représentants de certificateurs présents sur le champ de l'aide à domicile, sur un cycle de travail de six réunions ;
- réalisation d'étude comparative des différents critères des certifications et normes existantes, suivie de la rédaction d'un guide récapitulatif ;
- sensibilisation des publics par l'organisation de prises de parole d'adhérents et de partenaires concernés lors d'événements professionnels.

Objectif :

- mettre à niveau qualitatif trente structures de type TPE-PME ;
- accompagner les structures par l'animation et la publication d'un ouvrage définissant les problématiques de qualité et de certification liées à l'aide à domicile.

Livrables :

²¹ Dieccte, Collectivité territoriale de Martinique (CTM), CCI, ARVISE, etc.

- compte rendu et feuilles d'émargement des réunions de la cellule « certification » ;
- publication auprès des adhérents des problématiques de qualité et de certification liées à l'aide à domicile ;
- tableau comparatif des certifications et normes et diffusion auprès des adhérents.

24

Budget : mobilisation d'une enveloppe financière de 47 K€.

Coûts liés à la publication de l'ouvrage, trente (30) jours de consultants (1 jour par structure).

Calendrier : démarrage au premier semestre 2018. Déploiement sur la durée de la convention.

Axe 4 : pilotage des axes et des actions, méthodologie et moyens humains

Action 4.1.- Pilotage des axes et des actions

Description de l'action

L'objectif de l'axe 4 et notamment de l'action 4.1 est de pouvoir assurer le suivi et l'évaluation qualitative et quantitative de la présente convention au cours des quatre années d'effectivité. Au regard des différents axes et actions de la convention, il paraît essentiel de pouvoir assurer une présentation globale de cette dernière aux adhérents de la FESP. Cette action porte essentiellement sur l'accompagnement à la mise en œuvre de la convention, son suivi, son évaluation et son bilan.

Objectifs

- assurer un suivi et une évaluation efficiente de la convention ;
- sécuriser le suivi et les modalités de contrôles de l'exécution de la laite convention ;
- disposer d'outils de pilotage lisibles et partagés ;
- accompagner les adhérents à l'appropriation de la convention : communication, contractualisation, suivi des engagements.

Résultats attendus

- suivi et bilan de la convention facilités ;
- respect du planning conventionnel.

Moyens : mobilisation de 2.6 ETP sur les quatre années de la convention avec les moyens liés à la mise en œuvre des actions : 700 000 € sur les quatre ans, soit :

- année 1 : 2 ETP soit 130 000 € avec les moyens de mise en œuvre des actions (déplacements, logistique) ;
- année 2 : 3 ETP soit 210 000 € avec les moyens de mise en œuvre des actions (déplacements, logistique) ;

- année 3 : 3 ETP soit 210 000 € avec les moyens de mise en œuvre des actions (déplacements, logistique) ;
- année 4 : 2,5 ETP soit 150 000 € avec les moyens de mise en œuvre des actions (déplacements, logistique).

Indicateurs de résultats (évaluent la réalisation effective de l'action)

Taux de réalisation par action

Indicateurs d'atteinte des objectifs

Indicateurs d'impact (évaluent les effets de l'action au regard des résultats attendus)

Bilan intermédiaire quantitatif et qualitatif

Macro planning (année de démarrage)

- Année 1 : recrutement, accompagnement à la mise en œuvre, suivi et bilan intermédiaire
- Année 2 : accompagnement à la mise en œuvre, suivi et bilan intermédiaire
- Année 3 : accompagnement à la mise en œuvre, suivi et bilan intermédiaire
- Année 4 : accompagnement à la mise en œuvre, suivi et bilan final

Action 4.2- Modernisation de la gouvernance de la fédération et développement d'outils de capitalisation

Contexte

La technicité des outils et de l'environnement numérique associés aux métiers de l'aide à domicile est complexe. Pour professionnaliser la gouvernance de la fédération et faire remonter les besoins des services au niveau national, il convient de définir le besoin d'outiller la fédération par un système d'information, puis de former l'équipe administrative de la FESP.

Afin de contribuer à la connaissance et la structuration du secteur de l'aide à domicile, la FESP communiquera à la CNSA des données de synthèse sur ses adhérents ainsi que les bonnes pratiques identifiées, notamment en termes de qualité de service et d'organisation de ses structures adhérentes qui lui semblent devoir être promues.

Description de l'action

Cette action s'appuie sur deux mesures :

- évaluation et définition du besoin sur la gouvernance de la fédération pour connaître plus finement les activités des adhérents de son réseau
- l'équipement de la fédération en outils numériques associés à la réalisation d'une capitalisation des services d'aide à domicile ;
- des sessions de formation dédiées.

Pour contribuer à cela, la FESP s'engage à :

1°/ Capitaliser les pratiques dans les territoires départementaux :

- capitaliser les pratiques de contractualisation (CPOM) avec les conseils départementaux : la FESP fournira une synthèse des différentes pratiques de contractualisation ;
- communiquer les pratiques efficaces au sein du réseau d'adhérents de la FESP en termes d'organisation et de qualité du service rendu.

26

2°/ Communiquer des données de pilotage :

Ces données de pilotage des adhérents (portant notamment sur l'activité, la qualité, la modernisation, la gestion des ressources humaines, la prévention des risques) seront définies conjointement avec la CNSA.

3°/ Animation et appui au réseau :

La FESP apportera un appui aux adhérents :

- en vue de la conclusion de CPOM avec les conseils départementaux ;
- en assurant la diffusion de pratiques efficaces en termes d'organisation et de qualité du service rendu.

Objectif :

- moderniser la gouvernance de la fédération
- la mise à niveau technique des outils fédéraux ;

Livrables :

- étude de définition du besoin de gouvernance
- plan d'action pour équiper la fédération d'outils
- factures des équipements ; feuilles d'émargement.

Budget : mobilisation d'une enveloppe financière de quatorze mille cinq cent cinquante-deux euros (14 552 K€).

- équipements : 12 552€
- formation : 2 000 €

Calendrier : démarrage au dernier semestre 2017.