

## **Convention au titre de la section IV du budget de la CNSA**

pour la modernisation et la professionnalisation des services  
d'aide à domicile opérant sur le territoire de la Métropole de Lyon

**2016-2017**

-----  
**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 Métropole de Lyon,**  
dont le siège est situé 20 rue du Lac - 69003 LYON  
représentée par son Président, **Monsieur Gérard COLLOMB**

Ci-après désigné « **La Métropole de Lyon** »

- 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 du budget de la CNSA présentées par la Métropole de Lyon ;
- Vu la délibération n° 2016-1275 datée du 27 juin 2016 de la Métropole de Lyon, donnant délégation à son président pour la signature du présent accord-cadre;

Il est décidé et convenu ce qui suit :

## PREAMBULE

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

Dans le cadre de la mise en œuvre de l'allocation personnalisée d'autonomie (APA) et de la prestation de compensation du handicap (PCH), l'État, la CNSA et le Département du Rhône avaient initié une démarche commune de modernisation, de structuration et de professionnalisation des services d'aide à domicile.

A sa création en 2015, la Métropole de Lyon s'est positionnée dans la continuité des actions de modernisation et de professionnalisation des services d'aide à domicile déjà entreprises par le Département du Rhône et issues du schéma départemental 2009-2013 dédié aux personnes âgées et personnes en situation de handicap.

Sur le plan démographique, la Métropole compte 1 310 082 habitants, dont 20 % ont plus de 60 ans (264 279). Selon les données de l'INSEE, la population des 75 ans et plus représente 74 611 habitants.

En outre, l'espérance de vie (80,8 ans pour les hommes et 86,4 ans pour les femmes) est supérieure à la moyenne nationale (79,3 ans pour les hommes et 85,5 ans pour les femmes). L'allongement de cette espérance de vie concerne également les personnes en situation de handicap pour lesquelles l'offre de réponses adaptées doit évoluer.

Parallèlement, les personnes âgées et personnes en situation de handicap souhaitent retarder l'entrée en établissement et vivre le plus longtemps possible à domicile. La Métropole concourt au maintien à domicile de 15 584 bénéficiaires de l'APA et 2 944 allocataires de la PCH. Elle verse chaque mois plus de 389 000 heures d'interventions en APA et plus de 287 000 heures d'interventions en PCH.

La Métropole compte 192 services d'aide et d'accompagnement à domicile sur son territoire : 29 ont été autorisés par le Conseil général du Rhône dont 14 tarifés, et 163 services ont été agréés par l'État. Ces services sont en majorité privés pour 122 d'entre eux, 57 sont associatifs et 13 sont publics. Près de 36% de ces services (68 services) adhèrent à des fédérations et réseaux tels que : UNA, ADMR, ADESSADOMICILE, FEDESAP, SAPRA.

Cependant, le secteur de l'aide à domicile est un secteur « en tension », qui se trouve confronté à de multiples changements (apparition de nouveaux publics, émergence de besoins diversifiés, contexte économique tendu, etc.). Certaines structures sont confrontées à des difficultés organisationnelles et financières importantes, et les pratiques de mutualisation y sont peu développées.

Consciente de l'importance des défis démographiques et financiers, la Métropole de Lyon réaffirme sa volonté d'accompagner et soutenir le secteur de l'aide à domicile dans ses efforts de modernisation et d'adaptation aux enjeux de demain. Les actions envisagées sont destinées à améliorer la qualité de la prise en charge des personnes âgées et des personnes en situation de handicap en perte d'autonomie, de faciliter l'accès aux métiers, de soutenir le dispositif de l'accueil familial et d'accompagner les proches aidants.

Afin de mettre en œuvre les politiques considérées, la Métropole de Lyon et la CNSA concluent, pour les années 2016 et 2017, la présente convention, en vue de poursuivre la mise en œuvre d'actions en faveur de la modernisation des services d'aide à domicile et du renforcement de la qualité de la prise en charge des personnes en perte d'autonomie.

## **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 opérant sur le territoire de la Métropole de Lyon et les modalités de la participation financière de la CNSA à ce programme.

Ce programme porte sur les points suivants :

### **Axe 1 - Structurer l'offre de service à domicile**

#### **Axe 2 - Moderniser la gestion des services**

Action 2.1 : poursuite de l'extension de la télégestion

Action 2.2 : soutien et accompagnement des structures en difficulté et appui aux projets de mutualisation

#### **Axe 3 - Faciliter l'accès aux métiers de l'aide à domicile et à la professionnalisation**

Action 3.1 : expérimentation d'un parcours intégré pour une insertion durable dans le secteur de l'aide à domicile

Action 3.2 : mise en place de séances d'analyse de la pratique des intervenants à domicile et d'une permanence téléphonique

#### **Axe 4 - Accompagner et développer l'accueil familial**

Action 4.1 : réalisation de formations (initiale et continue) pour les accueillants familiaux

Action 4.2 : animation d'un groupe de parole pour les accueillants familiaux

Action 4.3 : soutien des relais assistants de vie

#### **Axe 5 - Aider et accompagner les aidants**

Action 5.1 : diagnostic de l'offre et des besoins

Action 5.2 : soutiens aux aidants

#### **Axe 6 - Pilotage, suivi et animation de la convention**

Le détail des actions à réaliser est décrit 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 801 500 € (huit cent un mille cinq cent euros).

Pour la réalisation de ce programme, la participation de la CNSA est fixée à hauteur de 427 750 € (quatre cent vingt-sept mille sept cent cinquante euros), soit 53,37 % du coût global des actions.

Ce coût global se répartit de la manière suivante :

- **première année** : le coût global des actions est de 400 750 € (quatre cent mille sept cent cinquante euros). Au titre de cette année, la participation de la CNSA est d'un montant total maximum de 213 875 € (deux cent treize mille huit cent soixante-quinze euros) ;
- **deuxième année** : le coût global des actions est de 400 750 € (quatre cent mille sept cent cinquante euros). Au titre de cette année, la participation de la CNSA est d'un montant total maximum de 213 875 € (deux cent treize mille huit cent soixante-quinze 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 de la deuxième année, 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 de la deuxième année, 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 Métropole 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, 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 Métropole de Lyon, 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 Métropole de Lyon 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 Métropole de Lyon 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 31 mars de l'année suivante. Ces documents, datés et signés par le représentant légal de la Métropole de Lyon, sont établis et adressés en deux exemplaires originaux à la Caisse.

Au terme de la présente convention, la Métropole de Lyon transmet à la CNSA un bilan définitif et un compte rendu financier justifiant de la réalisation des actions prévues au cours des deux années de la convention. Ces documents, datés et signés par le représentant légal de la Métropole de Lyon, 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 Métropole de Lyon s'engage à :

- produire un document comptable retraçant au niveau de la Métropole 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, en accord avec la Métropole de Lyon, 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 la Métropole de Lyon 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 - Éligibilité, publicité, concurrence et transparence**

**Éligibilité des dépenses** : la Métropole de Lyon 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 Métropole de Lyon 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 des représentants respectifs de la Directrice de la CNSA, de la Métropole de Lyon, de l'Etat, des fédérations des services d'aide à domicile et de représentants d'usagers, 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 veillent à prévenir tout risque d'incohérence entre les actions financées en application de la présente convention et celles prévues dans le cadre du plan de déploiement d'un réseau et/ou des projets régionaux.

La Métropole de Lyon, 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 la convention 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 deux ans. Elle pourra, en accord avec les deux parties signataires, faire l'objet d'avenant.

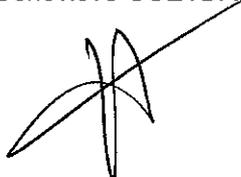
Enfin, en cas de non-respect par l'une ou l'autre des parties, d'un ou plusieurs des engagements contenus dans la présente convention, celle-ci pourra être dénoncée par l'une d'elles. Dans ce cas, cette décision devra être notifiée par lettre recommandée avec accusé de réception et respecter un préavis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

#### **Article 9 - Contentieux**

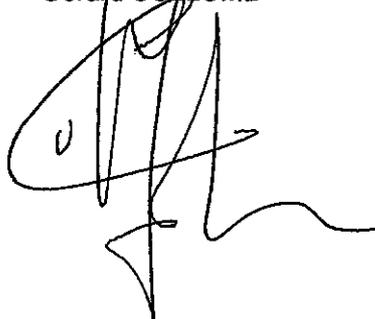
Le Tribunal administratif de Paris est compétent pour connaître des contestations nées de l'application de la présente convention.

Fait en trois exemplaires originaux à Paris, le - 1 AOUT 2016

La Directrice de la CNSA  
Geneviève GUEYDAN



Le Président de la Métropole de Lyon  
Gérard COLLOMB



Vu le Contrôleur budgétaire de la CNSA  
Lucien SCOTTI

visa n° 16-070 du 26 juillet 2016



## ANNEXE n°1

à la convention pour la modernisation et la professionnalisation des services d'aide à domicile opérant sur le territoire de la Métropole de Lyon

### PROGRAMME D'ACTION

#### Axe 1 - Structurer l'offre de service sur le territoire

Contexte : créée en 2015, la Métropole de Lyon constitue un nouvel espace de mise en œuvre des politiques d'accompagnement des personnes âgées et des personnes en situation de handicap. La réalisation d'actions pertinentes en faveur de la modernisation et de la professionnalisation de ses 192 SAAD requiert une connaissance fine des ressources et des besoins du territoire.

Description de l'action : réalisation d'un diagnostic des SAAD pour disposer d'une meilleure connaissance de l'offre de service d'aide à domicile sur le territoire de la Métropole de Lyon (activité, coûts, GPEC, couverture géographique, structuration), et dans un second temps, établir les recommandations opérationnelles destinées à renforcer les services dans leur capacité à s'adapter à la demande.

Ce diagnostic pourra permettre ainsi à la Métropole de renforcer le pilotage de la politique d'appui à la structuration de cette offre de service ; établissement de profils-types de SAAD selon leur structure et leur activité ; identification des besoins des SAAD selon leurs profils.

Objectifs : orienter l'offre de services proposée par les structures d'aide à domicile en réponse aux besoins de la population en perte d'autonomie, notamment à travers des appels à projets pour l'expérimentation de services innovants ; repérer les zones blanches et les besoins spécifiques, et y apporter une réponse dans le cadre des CPOM avec les SAAD ; identifier les facteurs de consolidation de l'équilibre économique des services concernés ; structurer l'offre de services : mieux appréhender la couverture des besoins, accompagner le développement, anticiper les évolutions du secteur et prévenir les défaillances des structures ; connaître les besoins d'emploi et anticiper l'évolution des métiers et des qualifications ; anticiper sur le territoire les services à garantir à la population au regard des évolutions démographiques et économiques.

Moyens, nature de la dépense : le coût de cette action est de 100 000 €. Il couvre le financement du marché de prestation de service nécessaire à la réalisation de l'action.

Indicateurs de résultats : réalisation d'un rapport établissant un diagnostic précis de l'offre de services d'aide à domicile sur le territoire de la Métropole et formulant des préconisations pour une meilleure mise en œuvre de la politique de modernisation et de professionnalisation des SAAD opérant sur le territoire de la Métropole de Lyon.

Indicateurs d'impact : prise en compte des préconisations du diagnostic pour une meilleure orientation des actions de modernisation et de professionnalisation des SAAD (à partir de 2017).

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

#### Axe 2 - Moderniser la gestion des services d'aide à domicile

##### Action 2.1 : poursuite de l'extension de la télégestion

Contexte : dès 2003, le Département du Rhône a fait le choix d'une solution de télégestion, pour le suivi et le paiement des heures d'aide à domicile accomplies dans le cadre de l'APA, puis, dès 2012, pour celles accomplies dans le cadre de la PCH.

La Métropole de Lyon choisit de poursuivre cette action, avec un développement du volume des interventions et du périmètre fonctionnel de la dématérialisation (interopérabilité, expérimentation de solution mobile, projet de services en ligne pour les bénéficiaires).

Description de l'action : poursuite de la généralisation de la télégestion au-delà des 53 services actuellement concernés, pour toucher l'ensemble des 192 SAAD opérant sur le territoire de la Métropole de Lyon ; favorisation d'une plus grande interopérabilité avec d'autres systèmes de télégestion ; expérimentation sur deux SAAD d'une solution mobile ; mise en œuvre d'un projet de services en ligne pour les bénéficiaires (consultation des droits, de la consommation et de la facturation).

Objectifs : poursuivre le développement de l'usage de la télégestion à l'ensemble des services d'aide à domicile, en insistant notamment sur le respect du standard ESPPADOM, l'interopérabilité et la mise en place de processus d'alertes. L'objectif de couverture est de 35,7 % à 50 % des bénéficiaires de la Métropole entre 2015 et 2017.

Moyens, nature de la dépense : le coût de cette action est de 144 000 €. Il couvre : le déploiement de la solution de télégestion ; l'acquisition de solutions mobiles par les SAAD ; l'interfaçage entre logiciels métiers et plateforme métropolitaine, conformément au standard ESPPADOM ; les nécessaires évolutions de la plateforme métropolitaine ; la formation des personnels des SAAD au dispositif.

Afin de se mettre en conformité avec les critères de la CNSA, les coûts liés au paiement des redevances pour la télégestion ne sont plus intégrés à la présente convention

Indicateurs de résultats : nombre de SAAD et nombre d'intervenants utilisateurs de la plateforme de télégestion (entre cinq et dix SAAD accompagnés par an) ; évolution du nombre de bénéficiaires APA et PCH relevant de la télégestion (entre 1000 et 2000 nouveaux bénéficiaires chaque année) ; nombre de SAAD utilisateurs d'une solution mobile (entre deux et quatre SAAD accompagnés par an) ; nombre de séances de formation (entre dix et quinze séances de formation par an).

Indicateurs d'impact : baisse du taux des corrections d'interventions manuelles (gain d'efficience de la structure) ; amélioration de la prise en charge des personnes (révision de plan par exemple) par des alertes ; plus grande transparence entre les 3 parties prenantes (bénéficiaire, SAAD, Métropole) par le partage et l'accès à la même information sur les prestations.

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

## **Action 2.2 : soutien et accompagnement des structures en difficulté et appui aux projets de mutualisation**

Contexte : un certain nombre des SAAD<sup>1</sup> opérant sur le territoire de la Métropole rencontrent des difficultés, d'ordre administratif, organisationnel et bien souvent financier. Les résultats du diagnostic territorial pourront être utilisés afin de déterminer une ou plusieurs tailles critiques de services, viables et répondant aux exigences d'une prise en charge de qualité.

La Métropole souhaite inciter les services à prendre conscience de la nécessité de mutualiser certaines fonctions support lorsqu'ils sont en difficulté, voire de se regrouper entre services pour assurer leur viabilité financière.

Description de l'action : rationalisation de la gestion administrative et financière des SAAD, notamment les plus petites ; mise en place d'actions d'accompagnement individuel et d'ingénieries collectives ouvertes aux services d'aide associatifs dans le cadre du Dispositif Local d'Accompagnement ; mise en place d'accompagnements collectifs sous forme d'ateliers, ouverts à tous les SAAD ; soutien aux démarches visant à la mise en place de plateformes de mutualisation.

<sup>1</sup> Il s'agit le plus souvent de petites structures, qui réalisent un volume d'heures d'intervention qui ne leur permet pas d'atteindre un seuil de rentabilité économique. Sur les 192 SAAD implantés sur le territoire de la Métropole, 163 réalisent un volume d'heures APA et PCH inférieur à 35 000 h par an, 26 réalisent une activité comprise entre 35 000 et 50 000 h par an, et l'activité de 3 d'entre eux dépasse 100 000 heures.

Objectifs : améliorer la qualité de prise en charge des personnes en perte d'autonomie, comme le prévoit la loi d'adaptation de la société au vieillissement ; contribuer à l'amélioration, la rationalisation de la gestion et la consolidation des structures en favorisant la mutualisation ; promouvoir, sensibiliser les structures en difficulté à l'importance d'une ouverture vers les partenaires du secteur (fédérations, autres SAAD, etc.) pour viabiliser leur situation financière, les inciter à travailler en réseau pour partager des problématiques, voire expérimenter des outils, procédures et projets communs ; éviter l'éparpillement et optimiser la répartition de l'offre de services sur le territoire de la Métropole en réponse aux besoins.

Moyens, nature de la dépense : le coût de cette action est de 124 000 €. Il couvre les frais afférents à : les accompagnements individuels et collectifs dans le cadre du Dispositif Local d'Accompagnement pour les associations et dans un cadre partenarial à définir pour les entreprises privées lucratives ; l'accompagnement à la mise en œuvre de mutualisation de moyens supports ; l'aide à la mise en place de plateformes mutualisées.

Indicateurs de résultats : nombre de structures ayant bénéficié d'un accompagnement individuel (2 ou 3 par année) ; nombre de structures ayant bénéficié d'un accompagnement collectif (4 ou 5 par année) ; mise en œuvre opérationnelle de mutualisations de fonctions supports entre structures.

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

### **Axe 3 - Faciliter l'accès aux métiers de l'aide à domicile et à la professionnalisation**

#### **Action 3.1 : expérimentation d'un parcours intégré pour une insertion durable dans le secteur de l'aide à domicile**

Contexte et description de l'action : le secteur de l'aide à domicile souffre d'un déficit d'attractivité, notamment en raison de la pénibilité du métier et de l'absence de perspectives d'évolution professionnelle associées à cet emploi. Depuis plusieurs années, de nombreux demandeurs d'emploi, dont les bénéficiaires du RSA, sont orientés vers le secteur de l'aide à domicile, identifié comme un secteur porteur pour leur insertion professionnelle. Néanmoins, il a pu être constaté qu'un certain nombre de « mauvaises orientations » conduisaient à des échecs douloureux pour les personnes et sources de difficultés pour les SAAD et leurs bénéficiaires.

La Métropole de Lyon souhaite favoriser l'attractivité et la revalorisation sociale des métiers de l'aide à domicile et proposera un parcours professionnalisant à un public bénéficiaire du RSA. Par ailleurs, consciente de la pénibilité des conditions de travail des intervenants à domicile et afin de réduire les risques de souffrance au travail, la Métropole de Lyon proposera aux salariés des SAAD des groupes de soutien et d'analyse de la pratique.

Objectifs : favoriser l'attractivité et la revalorisation sociale des métiers de l'aide à domicile ; consolider et modéliser des parcours d'insertion professionnelle dans les métiers d'aide à la personne pour un public bénéficiaire du RSA ; faciliter l'identification et l'acquisition des prérequis relatifs à l'environnement du métier d'aide à la personne ; permettre l'acquisition d'un premier niveau de qualification ou d'une qualification supplémentaire en vue d'une évolution professionnelle vers un environnement professionnel réglementé.

Moyens, nature de la dépense : le coût de cette action est de 100 000 €. Il couvre : la prise en charge annuelle, dans le cas où l'OPCA ne le prend pas à sa charge, d'un co-financement POE des 20 candidats annuels pour une semaine d'immersion et deux semaines de tutorat ; la coordination et le suivi des actions ; le financement de prestations de coaching ; -la conception/élaboration d'outils ressources (guide, fiches).

Indicateurs de résultats : nombre de personnes mobilisées sur les différentes étapes (information collective, immersion en entreprise, POE ou POEC, contrat de professionnalisation) ; nombre d'apprenants ayant validé leur contrat de professionnalisation ; nombre et typologie des emplois à l'issue du parcours.

Indicateurs d'impact : bilan qualitatif de l'ensemble des parties prenantes (forces- faiblesses).

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

### **Action 3.2 : mise en place de séances d'analyse de la pratique des intervenants à domicile et d'une permanence téléphonique**

Contexte et description de l'action : les situations de travail rencontrées par les intervenants à domicile, souvent isolés, nécessitent une grande autonomie pour les professionnels. Ces salariés sont régulièrement confrontés à des situations professionnelles stressantes, pouvant entraîner une usure professionnelle, des risques de violence, voire de maltraitance.

L'analyse de la pratique contribue à soutenir les professionnels au quotidien dans leurs missions et par-delà, à renforcer la qualité de la prise en charge au domicile des personnes vulnérables et prévenir les risques de maltraitance.

Des groupes d'analyse de la pratique, mêlant des professionnels de diverses structures, proposent, dans un lieu neutre, de libérer la parole. Au-delà, il s'agit de faciliter l'accès à une culture commune entre professionnels du secteur de l'aide au domicile des personnes en perte d'autonomie.

Objectifs : renforcer les compétences professionnelles des intervenants à domicile ; améliorer la prise en charge des personnes vulnérables ; réduire les risques de souffrance au travail.

Moyens, nature de la dépense : le coût de cette action est de 120 000 €. Il couvre : l'expérimentation d'un groupe de soutien et d'analyse de la pratique, encadré par un psychologue expérimenté, pour un groupe de 10 à 15 intervenants à domicile, sur un rythme mensuel, d'une durée de 2h30, pendant 1 an ; l'expérimentation d'un dispositif d'écoute et de soutien psychologique pour les salariés de l'aide à domicile sous forme d'un numéro vert gratuit, permettant à chaque salarié, de façon anonyme, de dialoguer par téléphone avec un psychologue pour aborder toute problématique d'ordre professionnel ou personnel.

Indicateurs de résultats : nombre de participants aux séances d'analyse de la pratique ; appels téléphoniques sur le numéro vert d'écoute et de soutien ;

Indicateurs d'impact : taux de satisfaction des participants aux séances ; typologie des questions et problématiques soulevées lors des entretiens téléphoniques.

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

## **Axe 4 - Accompagner et développer l'accueil familial**

### **Action 4.1 : réalisation de formations (initiale et continue) pour les accueillants familiaux**

Contexte : la formation initiale et continue des accueillants familiaux est dorénavant mieux cadrée par l'adoption de la loi relative à l'adaptation de la société au vieillissement qui modifie les obligations de la Métropole.

Les accueillants familiaux doivent avoir suivi une formation initiale ainsi qu'une initiation aux gestes de secourisme avant le premier accueil et doivent s'engager à suivre une formation continue. Ces formations doivent être organisées par le président du conseil départemental.

Les objectifs, le contenu, la durée et les modalités de mise en œuvre de la formation initiale et continue doivent être définis par décret. Ce décret devra préciser les dispenses de formation qui peuvent être accordées si l'accueillant familial justifie d'une formation antérieure équivalente.

Le département prend en charge, lorsqu'il n'est pas assuré, l'accueil des personnes dont l'état de handicap ou de perte d'autonomie le nécessite, durant les temps de formation obligatoire des accueillants.

Description de l'action : proposition d'un programme de formation continue conforme aux décrets d'application de la loi d'adaptation de la société au vieillissement. 6 participants sont attendus lors de chacune des 3 sessions de formation continue ; mise en place, en cas de nécessité, de solutions de remplacement pour les accueillants familiaux participant aux formations.

Objectifs : mettre en œuvre des actions de formation auprès des accueillants familiaux.

Moyens, nature de la dépense : le coût de cette action est de 34 000 €. Il couvre : la mission de formation à un prestataire spécialisé dans le domaine médico-social ; les frais de déplacement et d'hébergement ; l'indemnité couvrant le salaire du remplaçant de l'accueillant familial.

Indicateurs de résultats : nombre d'accueillants à former au titre de la formation initiale ; nombre d'accueillants à former au titre de la formation continue.

Indicateurs d'impact : évolution de la professionnalisation des accueillants familiaux et meilleure prise en charge des accueillis.

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

#### **Action 4.2 : animation d'un groupe de parole pour les accueillants familiaux**

Contexte et description de l'action : l'accueillant familial exerce son métier à domicile et peut être exposé à différentes difficultés : risque d'isolement, de fragilisation, de ruptures affectives, de déstabilisation professionnelle et familiale, d'épuisement psychique et/ou physique. Face à cette situation, la Métropole de Lyon met en place, dans le cadre de la professionnalisation des accueillants familiaux, un groupe de parole.

Lieu d'échange et de soutien, le groupe de parole peut permettre de rompre l'isolement et constituer une véritable aide face à des problématiques qu'il est difficile d'aborder avec son entourage. Il permet de sortir du sentiment d'isolement qui peut naître face à une souffrance qui peut paraître invivable. L'action consiste à proposer 10 séances par an pour ce groupe de parole, chaque séance d'une durée de 2h30.

Objectifs : permettre aux accueillants d'exprimer les sentiments générés par la situation d'aide au quotidien et de parler de leurs pratiques professionnelles ; favoriser une prise de recul par rapport aux émotions ressenties dans le cadre professionnel à partir de situations concrètes, afin de permettre la bonne compréhension de celles-ci ; approfondir la compréhension de thématiques essentielles pour la fonction d'accueil des personnes âgées et/ou des personnes handicapées ; faciliter les liens entre accueillants de manière à favoriser la constitution de réseaux à activer en cas de dépannage ou de remplacement.

Moyens, nature de la dépense : le coût de cette action est de 8 000 €. Il couvre : le financement (marché public) des sessions du groupe de parole animées par un prestataire ; la prise en charge des frais de déplacement des accueillants.

Indicateurs de résultats : nombre d'accueillants participants au groupe de parole ; régularité de la participation au groupe de parole ; nombre de défections ; nombre de nouveaux accueillants ayant rejoint le groupe en cours d'année.

Indicateurs d'impact : retours des accueillants suite à leur participation au groupe de parole.

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

#### **Action 4.3 : soutien des relais assistants de vie**

Contexte et description de l'action : les relais assistants de vie sont un dispositif ayant bénéficié du soutien de la CNSA dans le cadre d'une convention signée pour 2010-2012 avec IPERIA, organisme de formation continue de la Fédération des Particuliers Employeurs de France (FEPEM), et relative à

l'accompagnement des assistants de vie qui travaillent au domicile de leur employeur en étant leur salarié<sup>2</sup>.

La Métropole de Lyon prévoit d'organiser ces relais par cycle de 5 séances d'une durée de 3 heures (8 à 10 participants par cycle), chaque cycle s'étendant sur un trimestre. Les séances sont animées par un formateur professionnel de l'École de Santé Sociale du Sud Est (ESSSE).

Objectifs : soutenir le dispositif des relais assistants de vie ; contribuer au renforcement des compétences professionnelles des intervenants à domicile en gré à gré ; valoriser les métiers de l'aide à domicile.

Moyens, nature de la dépense : pas de coût ; mise à disposition gratuite de locaux, pas de financement fléché dans la convention CNSA, mais l'intérêt de l'action justifie son identification dans la présente convention.

Indicateurs de résultats : nombre de participants aux relais salariés ; nombre de participants aidants.

Indicateurs d'impact : remise des « passeports formation » à l'issue du relais.

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

## **Axe 5 - Aider et accompagner les aidants**

### **Action 5.1 : diagnostic de l'offre et des besoins des aidants de personnes âgées en perte d'autonomie et personnes en situation de handicap.**

Contexte et description de l'action : réaliser un diagnostic territorial des besoins des proches aidants et de l'offre actuelle de soutien aux aidants est une nécessité. Le dispositif de la conférence des financeurs de la perte d'autonomie servira de cadre à la définition d'une stratégie de soutien aux proches aidants de personnes âgées en perte d'autonomie sur le territoire de la Métropole de Lyon, acteurs indispensables du maintien à domicile. Ce diagnostic territorial de l'offre et des besoins permettra de proposer des actions pertinentes et cohérentes à l'échelle du territoire métropolitain en réponse aux besoins repérés par les aidants quel que soit la pathologie ou le handicap de la personne aidée.

Objectifs : recenser les proches aidants de personnes âgées en perte d'autonomie et de personnes en situation de handicap sur le territoire de la Métropole de Lyon ; déterminer les usages et les besoins des proches aidants ; recenser les dispositifs de soutien aux proches aidants existants ; proposer des recommandations pour améliorer l'offre existante de soutien aux proches aidants ; identifier des pistes de dispositifs pouvant compléter l'offre existante de soutien aux proches aidants ; orienter et adapter la stratégie de soutien aux aidants à définir par la conférence des financeurs s'agissant des aidants de personnes âgées en perte d'autonomie, construire une stratégie cohérente et complémentaire dédiée aux aidants de personnes en situation de handicap.

Moyens, nature de la dépense : le coût de cette action est de 60 000 €. Il couvre la prise en charge de la prestation de services (marché public) pour la réalisation du diagnostic.

Indicateurs de résultats : un rapport accompagné d'une cartographie de la population des proches aidants ; un rapport d'étude présentant l'offre existante et sa répartition sur le territoire ; une étude des usages et des besoins se concluant par la production d'un rapport précisant des pistes de réponses à des besoins actuellement non couverts ; des axes stratégiques identifiés dans un mémoire produit à l'issue des groupes de travail thématiques.

---

<sup>2</sup> Ces relais sont destinés aux aides à domicile et auxiliaires de vie, employés par des personnes âgées dépendantes et des personnes en situation de handicap. Ces relais visent à renforcer leur professionnalisation en favorisant la mise en œuvre d'espaces d'échanges sur les expériences et le métier des assistants de vie qui apportent un soutien professionnel aux aidants familiaux. Espaces d'échanges gratuits pour le salarié et l'employeur, ces relais sont entièrement financés dans le cadre de la formation continue (OPCA Agefos PME). 23 départements ont implanté des relais assistants de vie. Le dispositif s'adresse également aux aidants familiaux (1 à 2 par groupe).

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

### **Action 5.2 : soutien aux aidants**

Contexte et description de l'action : la Métropole de Lyon a identifié que le besoin de soutien individuel ponctuel chez les aidants de personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer et de pathologies apparentées était particulièrement important, notamment en situation de crise ou de difficultés aiguës. Un partenariat établi avec France Alzheimer Rhône a permis de mettre en place ce soutien.

L'appui aux aidants se fait dans le cadre d'entretiens personnalisés avec un psychologue clinicien diplômé et ayant bénéficié de la formation dispensée par l'association au niveau national. Ces entretiens ponctuels permettent notamment une évaluation et une éventuelle orientation de premier niveau vers des actions collectives, notamment des groupes de parole et des formations. Au vu des bilans positifs des années précédentes, il est établi que cette action répond à un réel besoin.

L'action est maintenue cette année afin de ne pas interrompre la dynamique et de permettre la préparation d'une éventuelle évolution s'appuyant sur la stratégie retenue dans le cadre de la conférence des financeurs s'agissant de l'accompagnement des proches aidants. Son principe et son organisation seront ré-interrogés lors de la prochaine convention au regard des résultats du diagnostic territorial et de la pertinence des réponses à développer compte-tenu de l'offre et des besoins recensés<sup>3</sup>.

Objectifs : soutenir les aidants en situation de crise ponctuelle dans la prise en charge de son proche ; préciser avec l'aidant dans un échange personnalisé, ses besoins, ses attentes, ses demandes d'appui ou d'accompagnement ; orienter l'aidant vers des dispositifs collectifs ; garantir une aide efficiente aux personnes malades ; prévenir les conflits ou les difficultés, trouver les solutions adaptées quand elles sont apparues ; favoriser le maintien à domicile de la personne malade le plus longtemps possible et dans les meilleures conditions.

Moyens, nature de la dépense : le coût de cette action est de 30 000 €. Il couvre la prise en charge d'actions individuelles (entretiens personnalisés) de soutien aux aidants, à raison de 312 entretiens individuels par an. Une convention sera conclue entre la Métropole de Lyon et France Alzheimer Rhône pour définir le montant de la subvention annuelle allouée et les modalités de mise en œuvre de l'action financée sous le pilotage du service d'aide aux aidants de la Métropole.

Indicateurs de résultats : nombre d'aidants suivis ; nombre d'entretiens par personne et fréquence moyenne ; nombre de suivis ayant permis des orientations de personnes aidées.

Indicateurs d'impact : satisfaction des aidants suivis ; suivi des préconisations délivrées aux aidants.

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

---

<sup>3</sup> France Alzheimer Rhône propose des actions collectives sur le territoire de la Métropole, non financées au titre de la présente convention. En complément de ces actions collectives, l'association porte un dispositif d'actions individuelles à destination des proches aidants (non financées au titre de l'accord-cadre CNSA-France Alzheimer 2016-2018). La Métropole de Lyon, par le biais d'une convention avec France Alzheimer Rhône définit les modalités de mise en œuvre de cette action et contribue au déploiement des actions de soutien aux aidants.

## **Axe 6 - Pilotage, suivi et animation de la convention**

Contexte et description de l'action : afin de s'assurer de la bonne réalisation des axes précédemment décrits, il semble impératif de prévoir l'accompagnement des différentes actions envisagées. Aussi, l'article 7 de la convention CNSA prévoit la constitution d'un comité de pilotage composé de représentants de la Métropole de Lyon, de représentants de l'Etat, des fédérations des services d'aide à domicile, des représentants d'usagers.

La mise en place de ce comité et le suivi de la convention nécessitent la mise à disposition de personnel dédié. De plus, la mise en œuvre de la convention s'articule fortement avec les axes stratégiques de la politique métropolitaine dans le domaine du maintien à domicile des personnes âgées dépendantes et des personnes en situation de handicap.

Objectifs : assurer le suivi de la convention (mise en place du comité de pilotage, suivi des actions de la convention, bilans et transmission à la CNSA) ; accompagnement ou mise en œuvre des actions de la convention ; pilotage et animation des acteurs ; permettre une mise en œuvre efficiente de la convention.

Moyens, nature de la dépense : le coût de cette action est de 81 500 €. Il couvre la prise en charge d'un ETP cadre A (40 750 € par an).

Indicateurs de résultats : taux de consommation des crédits de la convention, rédaction du bilan annuel et des fiches de suivi de la réalisation des actions.

Indicateurs d'impact : pourcentage de réussite sur la base des indicateurs mis en place par le comité de pilotage.

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