



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

**pour la modernisation et la professionnalisation
des services d'aide à domicile du SYNERPA**

2017-2021

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,

Le SYNERPA, Confédération nationale des acteurs privés du parcours de la personne âgée,
dont le siège est situé 164, boulevard du Montparnasse à 75014 Paris
représenté par sa Déléguée générale, **Madame Florence ARNAIZ-MAUME,**

Ci-après désigné « **le SYNERPA** »

- 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 le SYNERPA ;
- Vu les statuts de la Confédération SYNERPA, du Syndicat affilié à la Confédération, SYNERPA Domicile, et la convention de gestion entre ces deux entités ;

Il est décidé et convenu ce qui suit :

PREAMBULE

La Confédération SYNERPA fédère près de 500 services d'aide et de maintien à domicile représentant 12 millions d'heures d'intervention prestées auprès des personnes fragiles et mobilisant plus de 15 000 salariés.

Ces services sont regroupés au sein du SYNERPA Domicile, syndicat créé le 11 juin 2015 et affilié à la confédération SYNERPA.

Dans le cadre du développement de ce syndicat et au regard de la convention de gestion, le SYNERPA souhaite accompagner les adhérents du SYNERPA DOMICILE dans une démarche de structuration, de modernisation et de professionnalisation de ce secteur en pleine mutation.

Dans le contexte de la mise en œuvre de la loi relative à l'adaptation de la société au vieillissement, et du besoin de renforcement des ressources humaines et d'amélioration des systèmes d'information, le SYNERPA et la CNSA ont souhaité définir un programme pour la modernisation et la professionnalisation des services.

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 adhérents au SYNERPA Domicile présenté par le SYNERPA et les modalités de la participation de la CNSA à ce programme.

Le programme présenté par le SYNERPA, pour les adhérents du SYNERPA Domicile, et accepté par la CNSA porte sur les points suivants :

1. Axe 1 : Développement, modernisation des systèmes d'information, de gestion, de télégestion et développement de la télégestion mobile

- Action 1.1 : Labellisation d'un « pool » d'éditeurs de solutions de gestion et/ou de télégestion
- Action 1.2 : Déploiement du dispositif en région et suivi national
- Action 1.3 : Déploiements et adaptations de solutions de gestion labellisées – logiciels métiers
- Action 1.4 : Déploiements et adaptations de solutions de télégestion labellisées – primo-équipement ou amélioration
- Action 1.5 : Déploiements de solutions de télégestion mobile labellisées

2. Axe 2 : Ressources Humaines et sécurisation des parcours professionnels

- Action 2.1 : Création d'un outil syndical « convention collective » pour favoriser la connaissance et l'application de l'ensemble des dispositions
- Action 2.2 : Formation des services à la convention collective et aux thématiques spécifiques des bonnes pratiques professionnelles
- Action 2.3 : Aide à la création d'un observatoire des métiers du secteur de l'aide à domicile auprès des adhérents du SYNERPA Domicile
- Action 2.4 : Formation à la fonction de responsable de SAAD par la VAE et ingénierie de modules complémentaires non-diplômants
- Action 2.5 : Formation des responsables et de l'encadrement intermédiaire des SAAD à la connaissance des différents acteurs du champ médico-social, dans une logique de coordination du parcours de la personne âgée

3. Axe 3 : Prévention des risques professionnels

- Action 3.1 : Adaptation et diffusion au secteur du domicile du référentiel HAPA élaboré par le SYNERPA en partenariat avec l'INRS et la CNAMTS

- Action 3.2. : Formation des SAAD à la prévention des risques professionnels et groupes d'analyse des pratiques professionnelles

4. Axe 4 : Démarche qualité : de l'évaluation interne à la certification de service

- Action 4.1. : Mise en place d'un outil full web pour faciliter l'appropriation des exigences réglementaires liées à la qualité
- Action 4.2. : Accompagnement personnalisé à la réalisation des évaluations internes et à la mise en conformité avec les obligations du cahier des charges national des SAAD
- Action 4.3. : Accompagnement à l'obtention d'une certification de service
- Action 4.4 : Capitalisation des bonnes pratiques

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

Article 2 - Coût du projet et participation de la CNSA

Le coût global des actions s'élève à **sept millions huit cent vingt mille neuf cent quatre-vingt-douze euros (7.820.992 €)**.

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 **trois millions neuf cent dix mille quatre cent quatre-vingt-seize euros (3.910.496 €)**.

Ce coût global se répartit de la manière suivante :

- **première année** : le coût global des actions est de **un million quatre cent dix-neuf mille sept cent quatre-vingt-douze euros (1 419 792€)**. Au titre de cette année, la participation de la CNSA est de 50%, soit un montant total maximum de **sept cent neuf mille huit cent quatre-vingt-seize euros (709 896 €)** ;
- **deuxième année** : le coût global des actions est de **deux millions cent vingt-et-un mille trois cents euros (2 121 300 €)**. Au titre de cette année, la participation de la CNSA est de 50%, soit un montant total maximum d'**un million soixante mille six cent cinquante euros (1 060 550 €)** ;
- **troisième année** : le coût global des actions est de **deux millions cent vingt-et-un mille trois cents euros (2 121 300 €)**. Au titre de cette année, la participation de la CNSA est de 50%, soit un montant total maximum d'**un million soixante mille six cent cinquante euros (1 060 650 €)** ;
- **quatrième année** : le coût global des actions est de **un million soixante-dix-neuf mille trois cents euros (1 079 300 €)**. Au titre de cette année, la participation de la CNSA est de 50%, soit un montant total maximum de **cinq cent trente-neuf mille six cent cinquante euros (539 650 €)** ;
- **cinquième année** : le coût global des actions est de **un million soixante-dix-neuf mille trois cents euros (1 079 300€)**. Au titre de cette année, la participation de la CNSA est de 50%, soit un montant total maximum de **cinq cent trente-neuf mille six cent cinquante euros (539 650 €)**.

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

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

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

- au titre de la première année, un acompte de 50% du montant total de la participation de la CNSA au titre de cet exercice sera effectué au plus tard dans un délai d'un mois à compter de la date de signature de la présente convention ;
- au titre de la première année, un versement complémentaire de 30% du montant total de la participation de la CNSA au titre de cet exercice pourra être effectué au plus tard à la fin du mois suivant la date de réception par la CNSA d'une attestation justifiant de la consommation de l'acompte, et dont le modèle est à solliciter auprès de la CNSA ;
- au titre des années suivantes un acompte de 50% du montant total de la participation de la CNSA au titre de chacun de ces exercices sera effectué au plus tard dans un délai d'un mois à compter de la date de réception de l'attestation d'engagement des actions ;
- au titre des années suivantes, 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, le SYNERPA 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 du SYNERPA, 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 l'organisme 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, la délégation à un tiers de 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, le SYNERPA 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

Le SYNERPA 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).

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

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 du département, sont établis et adressés en deux exemplaires originaux à la Caisse.

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

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

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

Au cas où le contrôle fait apparaître que tout ou partie des sommes versées n'a pas été utilisé ou l'a été à des fins autres que celles mentionnées à l'article 1, ou que l'évolution du projet a entraîné le dépassement du taux de contribution mentionné à l'article 2, la CNSA, procédera au recouvrement des sommes indûment perçues par le SYNERPA dans les douze mois suivants le terme de l'accord-cadre.

Article 6 : Eligibilité, publicité, concurrence et transparence

Eligibilité des dépenses : le SYNERPA 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 : le SYNERPA 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 du SYNERPA (membres du Conseil d'administration du SYNERPA Domicile et du Conseil d'administration Confédéral), assurera le suivi et l'évaluation de la mise en œuvre du programme, et en communiquera les résultats, sur la base d'indicateurs que les membres dudit comité de pilotage auront préalablement définis. Les comptes rendus du comité de pilotage seront transmis à la CNSA.

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

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

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

Ces documents sont à transmettre à la CNSA.

Article 8 - Durée de la convention, avenant et résiliation

La présente convention est conclue pour une durée de 5 ans. Elle pourra, en accord avec les deux parties signataires, faire l'objet d'avenant.

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

Article 9 - Contentieux

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

Fait en trois exemplaires originaux à Paris, le

23 MAI 2017

La Directrice de la CNSA
Geneviève GUEYDAN

La déléguée générale du SYNERPA
Florence ARNAIZ-MAUME

Vu le Contrôleur budgétaire de la CNSA,
Lucien Scotti

Visé le 17-030 du 19 mai 2017

Scotti

ANNEXE n° 1

à l'accord-cadre pour la modernisation et la professionnalisation des services d'aide à domicile du SYNERPA

2017-2021

PROGRAMME D'ACTION

Axe 1 : Développement, modernisation des systèmes d'information, de gestion, de télégestion et développement de la télégestion mobile
--

Contexte global :

Les services d'aide et d'accompagnement à domicile, dans un objectif de recherche d'efficience, doivent disposer tout d'abord de logiciels métiers (action 1.3) sur lesquels peuvent se greffer des systèmes de télégestion (actions 1.4 et 1.5).

Les services ont besoin également de disposer d'une meilleure visibilité de l'offre existante afin qu'elle soit en adéquation avec leurs besoins. (action 1.1) puis d'être accompagnés dans la réflexion et la mise en place de ces solutions tout en échangeant les bonnes pratiques (action 1.2). Cet accompagnement concerne à la fois les situations de de premier équipement et celles conduisant à un saut technologique des services déjà équipés.

Au-delà des logiciels-métiers qui demeurent un préalable, il apparaît aujourd'hui particulièrement nécessaire de développer les systèmes de télégestion, dans l'optique d'une gestion intégrée et donc optimisée d'un point de vue qualitatif et quantitatif. Pour les services déjà équipés, le développement de la télégestion mobile doit être encouragé car, en permettant à l'encadrement intermédiaire d'être plus présent sur le terrain, elle vise à l'amélioration de la qualité des services aux personnes fragiles.

Si beaucoup de services sont déjà équipés de logiciels-métiers et de systèmes de télégestion, certains services n'en sont pas pourvus. Il convient donc de généraliser l'utilisation de la télégestion à l'ensemble des services, après avoir généralisé l'équipement en logiciels-métiers. Cette généralisation doit être réalisée en cohérence avec les attentes des Conseils départementaux notamment en termes de mesure de l'effectivité et de la qualité des interventions.

Au niveau des services, l'objectif est de contribuer à leur pérennisation grâce à des économies d'échelle, tout en facilitant la maîtrise des obligations contractuelles et légales et en améliorant la fluidité et l'efficience de leurs fonctions supports (RH – Gestion administrative). Il s'agit aussi de faciliter les échanges avec les autorités compétentes en veillant à l'interopérabilité des solutions choisies.

L'élaboration d'un cahier des charges commun établi en lien, d'une part, avec les éditeurs sur la base d'accords nationaux et la labellisation de certains d'entre eux et, d'autre part avec les adhérents, servira de base à la proposition et à la mise en place de ces dispositifs dans les structures adhérentes du SYNERPA Domicile. Ces technologies s'intègrent, en effet, parfaitement dans le cadre de la modernisation et la professionnalisation des services à domicile.

Action 1.1 : Labellisation d'un « pool » d'éditeurs de solutions de gestion et/ou de télégestion

Contexte :

Les adhérents du SYNERPA Domicile ont , pour la plupart, mis en place des systèmes d'information et de gestion avec ou sans télégestion, mais qui présentent des périmètres et des fonctionnalités divers.

Il a été constaté ainsi :

- le besoin d'intégrer et/ou de compléter les systèmes existants par de nouvelles fonctionnalités (fiches métiers, gestion des plannings, système qualité, remontées des informations entre les intervenants à domicile et le siège du service etc.) ;
- certaines incompatibilités avec les systèmes de télégestion et/ou les portails de facturation mis en place par les Conseils Départementaux.

SYNERPA Domicile prévoit , d'une part, élaborer un cahier des charges commun avec les éditeurs sur la base d'accords nationaux et, d'autre part, labelliser certains d'entre eux.

Description de l'action :

Pendant toute la durée de la convention, un groupe de travail « SI » sera mis en place, piloté et animé par le salarié du pôle Domicile du SYNERPA qui sera chargé du pilotage de l'axe 1 : il réunira les salariés des structures adhérentes en charge des systèmes d'information. Le groupe de travail aura pour missions :

- d'élaborer un cahier des charges de niveau 1 et de niveau 2, sur des solutions de gestion et de télégestion, intégrées ou non (reprenant l'ensemble des fonctions attendues, et notamment la mobilité) et conformes au standard ESPPADOM
- d'élaborer et de lancer dans la cadre d'une procédure d'appel d'offres ; une sélection, d'éditeurs labellisables qui seront proposés aux instances du SYNERPA Domicile
- d'élaborer un accord-cadre type entre le SYNERPA Domicile et chaque éditeur en vue de sa labellisation ;
- d'élaborer le processus de sélection des projets SI des adhérents éligibles à l'accompagnement prévu aux actions 1.3 à 1.5
- d'exercer un contrôle de la qualité et d'apporter un appui aux SAAD dans leurs relations avec les éditeurs labellisés
- de rencontrer de nouveaux prestataires et de faire éventuellement évoluer le pool d'éditeurs
- d'identifier, tout au long de la convention, des projets transversaux ou de mutualisation
- d'encadrer les trois autres actions de l'axe 1.

En ce qui concerne le cahier des charges, il sera élaboré à partir :

- d'une cartographie des systèmes existants au sein des adhérents du SYNERPA Domicile
- d'une cartographie des systèmes et portails de facturation utilisés par les Conseils Départementaux
- des cadres juridiques et des référentiels nationaux (ESPPADOM)

Pour ce faire, il sera fait appel à un consultant spécialisé.

Objectifs :

- Permettre aux 500 services adhérents, sur toute la durée de la convention et en fonction de leur état d'avancement, d'identifier un panel de solutions informatiques adaptées à leurs besoins flexibles et évolutifs, aux tarifs négociés et de mettre en chantier un projet SI
- Créer un espace d'échanges entre utilisateurs et éditeurs afin d'influer sur les plans de développement des éditeurs en lien avec les besoins des services et les attentes des organismes institutionnels (Conseils Départementaux, ARS, CNSA, etc.)
- Aider les dirigeants à améliorer le pilotage et la gestion de leur structure
- Assurer un suivi optimisé des aides à domicile et de la qualité des prestations (effectivité, continuité)

Résultats attendus :

- Un cahier des charges fonctionnel qui engage les éditeurs
- Une offre de solutions informatiques adaptées aux besoins flexibles et évolutifs des utilisateurs
- Une interopérabilité des systèmes d'information incluant des solutions mobiles

- Une optimisation des coûts pour les services utilisateurs

Moyens mis en œuvre :

- 0,10 ETP de chef de projet de coordination soit 7.500 € par an sur 5 ans (37.500 € au total)
- 20 journées-consultant d'accompagnement à raison de 1.000 € TTC la journée (20.000 € TTC au total)

Indicateurs de résultats :

- Nombre d'éditeurs ayant répondu à l'appel d'offres sur la base d'un cahier des charges réalisé à partir des cartographies
- Pool d'éditeurs labellisés
- Accords-cadres entre le SYNERPA Domicile et les éditeurs labellisés
- Nombre d'adhérents s'étant équipés auprès des éditeurs labellisés et niveau de satisfaction

Indicateurs d'impact :

- Pourcentage de remise obtenue grâce aux accords-cadres
- Bonnes pratiques identifiées et essaimées au sein du réseau des adhérents au SYNERPA Domicile
- Projets transversaux ou de mutualisations témoignant d'une culture commune aux différentes parties prenantes

Macro planning :

Avril à juillet 2017 :

- Réalisation des cartographies : entreprises adhérents/éditeurs existants/portails des CD

Août à décembre 2017 :

- Elaboration du cahier des charges
- Lancement de l'appel d'offres et création du pool d'éditeurs labellisés
- Signature d'accords-cadres nationaux

2018-2021

- Contrôle de la bonne exécution des accords-cadres
- Identification de nouvelles solutions ou de nouveaux prestataires
- Identification et essaimage de bonnes pratiques
- Elaboration ou identification de projets transverses ou mutualisables

Action 1.2 Déploiement du dispositif en région et suivi national

Contexte :

Cette action vise, dans un premier temps, à informer les adhérents localement et, dans un second temps, à assurer le suivi, tout au long de la convention, du déploiement des solutions de gestion et/ou de télégestion labellisées qu'ils auront choisies. Le SYNERPA Domicile organisera à cet effet des réunions en régions.

La mise en œuvre de cette action est un préalable aux actions 1-3 à 1-5.

Description de l'action :

Pendant toute la durée de la convention, le salarié du Pôle Domicile du SYNERPA en charge du pilotage de l'axe 1, organisera des réunions régionales.

Celles-ci auront pour objet, au démarrage de la convention, de présenter localement aux adhérents le pool d'éditeurs labellisés, les accords-cadres nationaux conclus et les modalités pratiques pour élaborer son « projet SI » dans le cadre de la présente convention (primo-équipement ou saut technologique en solution métiers ou intégrant la télégestion).

Les réunions régionales auront ensuite pour objectifs de suivre la mise en œuvre des projets SI, d'identifier des bonnes pratiques et de faire émerger d'éventuels projets transverses et de mutualisation. Les réunions régionales ont pour objectif ultime la création d'une culture SI commune au SYNERPA Domicile et à ses adhérents mais aussi aux adhérents et à leurs partenaires.

Objectifs :

- Présenter, en régions, aux 500 services adhérents le pool d'éditeurs labellisés et les accords-cadres nationaux conclus avec eux
- Présenter la méthodologie d'accompagnement des projets SI
- Faciliter le choix des dirigeants des structures adhérentes

Résultats attendus :

- L'ensemble des adhérents du SYNERPA Domicile doit disposer de l'information :
 - o sur le pool d'éditeurs de solutions de gestion et/ou de télégestion labellisés
 - o sur les accords-cadres nationaux dont ils peuvent bénéficier
 - o et sur le processus d'éligibilité de leurs projets SI (gestion et/ou télégestion)
- Créer une dynamique, locale et nationale, autour des projets SI afin de construire une culture commune et de partager des bonnes pratiques.

Moyens :

- 0,20 ETP de chef de projet de coordination et suivi sur 5 ans : 15.000 € par an (75.000 € au total)
- Déploiement et suivi du dispositif sur le territoire : 21 réunions « SI » sur 4 ans (début 4^{ème} trimestre 2017). Coût forfaitaire par réunion : 3.000 € TTC par réunion dont 1.500 € TTC de frais logistiques (location salle, repas) et 1.500 € TTC pour l'animation par un consultant spécialisé (63.000 € TTC au total pour 21 réunions)

Indicateurs de résultats :

- Nombre de réunions régionales organisées
- Ratio nombre de participants / nombre de services adhérents

Indicateurs d'impact :

- Nombre de demandes d'accompagnement d'un projet « SI »
- Nombre de chantiers « SI » ouverts

Macro planning :

- A partir d'octobre 2017 : 3 réunions
- 2018 : 6 réunions
- 2019 : 6 réunions
- 2020 : 3 réunions
- 2021 : 3 réunions

Action 1.3 Déploiement et adaptation de solutions de gestion labellisées – logiciels métiers

Contexte :

Certains services adhérents du SYNERPA Domicile ne disposent pas de logiciel métier ce qui engendre un surcroît de travail administratif important, et génère des difficultés de traçabilité avec un impact négatif sur la qualité des prestations rendues et la continuité de services pourtant indispensable notamment en direction des publics fragiles.

D'autres services adhérents disposent déjà de logiciels-métiers qu'ils souhaitent faire évoluer ou remplacer afin :

- d'optimiser la gestion des services et donc de réduire les coûts (notamment dans la gestion des plannings et l'optimisation des tournées)
- d'améliorer la traçabilité des interventions au domicile et ce dans un objectif d'amélioration de la qualité des prestations rendues.

Description de l'action :

Après avoir labellisé les éditeurs de solutions de gestion, conclu des accords-cadres nationaux (action 1.1) et après avoir présenté le dispositif aux adhérents, notamment au cours de réunions régionales (action 1.2), la présente action a pour but de sélectionner et d'accompagner les projets SI de 170 adhérents du SYNERPA Domicile qui visent à la mise en place de solutions métiers (primo-équipement ou saut technologique). Les solutions de télégestion font l'objet des actions suivantes (1.4 et 1.5). L'accompagnement comprend la formation des utilisateurs de la solution labellisée choisie (dirigeants, personnel administratif, responsables de secteur, intervenants). La sélection des projets SI éligibles et le suivi de leur mise en œuvre est assuré par un salarié du Pôle Domicile du SYNERPA.

Objectifs :

- Généraliser les logiciels métiers
- Faciliter le choix des dirigeants des entreprises
- Accompagner les structures dans l'optimisation de leur gestion (planning, facturation, paye) et de leur efficience
- Développer l'interactivité entre les intervenants au domicile et les responsables de secteur

Résultats attendus :

- Mettre en place des outils de pilotage et de suivi de l'activité
- Améliorer l'organisation administrative des structures
- Optimiser les déplacements des intervenants à domicile
- Améliorer la gestion des personnels et la qualité des interventions

Moyens :

- 0,10 ETP de chef de projet de coordination et suivi sur 5 ans : 7.500 €/an (37.500 € au total)
- Déploiement et acquisition des licences de solutions-métiers par les adhérents ou adaptation des SI existants : 170 structures équipées sur la base d'un forfait global maximum de 10.500 € TTC (1.785.000 € TTC au total)
- Mission d'accompagnement des structures par l'éditeur labellisé choisi (paramétrage, accompagnements et formation des utilisateurs) : 4 jours maximum par structure (170) sur la base de 800 €/jour (544.000 € TTC au total)

Indicateurs de résultats :

- Nombre de structures adhérentes équipées de solutions-métiers pour la première fois
- Nombre de structures adhérentes équipées de solutions-métiers modernisées ou renouvelées avec saut technologique
- Nombre d'utilisateurs formés par catégorie

Indicateurs d'impact :

- Enquête de satisfaction auprès des responsables de SAAD équipés
- Evaluation des formations par les stagiaires

Macro planning :

- 2017-2019 : 40 structures équipées par an
- 2020-2021 : 25 structures équipées par an

Action 1.4 Déploiements et adaptations de solutions de télégestion labellisées – primo-équipement ou amélioration

Contexte :

Si la plupart des entreprises adhérentes sont équipées de solutions informatiques de télégestion, certaines n'en sont pas pourvues. Il convient d'en assurer la généralisation à l'ensemble des services. Il en est de même pour accompagner, soit les nouveaux adhérents, soit les services nouvellement créés. La labellisation des éditeurs va permettre aux adhérents du SYNERPA Domicile d'éviter les erreurs de choix.

Description de l'action :

Après avoir labellisé les éditeurs de solutions de télégestion, conclu des accords-cadres nationaux (action 1.1), présenté le dispositif aux adhérents, notamment au cours de réunions régionales (action 1.2) et après avoir accompagné ou tout en accompagnant des projets SI d'équipement en solutions-métiers (action 1.3), la présente action a pour but de sélectionner et d'accompagner les projets SI de 100 adhérents du SYNERPA Domicile qui souhaitent mettre en place de solutions de télégestion (primo-équipement ou amélioration de l'équipement actuel). Les solutions de télégestion mobile font l'objet de l'action suivante.

L'accompagnement comprend la formation des utilisateurs de la solution labellisée choisie (dirigeants, personnel administratif, responsables de secteur, intervenants). La sélection des projets d'équipement en solutions de télégestion non-mobile éligibles et le suivi de leur mise en œuvre est assuré par un salarié du Pôle Domicile du SYNERPA.

Objectifs :

- Faciliter le choix des dirigeants des entreprises et généraliser la télégestion
- Accompagner les structures dans l'optimisation de leur gestion et de leur efficacité
- Développer l'interactivité entre les intervenants au domicile et les responsables de secteur

Résultats attendus :

- Mettre en place des outils de pilotages et de suivi de l'activité
- Améliorer l'organisation administrative des structures
- Optimiser les déplacements des intervenants à domicile
- Améliorer la gestion des personnels et la qualité des interventions

Moyens :

- 0,10 ETP de chef de projet de coordination et suivi sur 5 ans : 7.500 €/an (37.500 € au total)
- Déploiement et acquisition des licences de télégestion par les adhérents : 100 structures équipées sur la base d'un forfait global maximum de 8.300 € TTC (830.000 € TTC au total)
- Mission d'accompagnement des structures par l'éditeur labellisé choisi (paramétrage, accompagnements et formation des utilisateurs) : 3,5 jours maximum par structure sur la base de 800 € TTC/jour (280.000 € TTC au total)

Indicateurs de résultats :

- Nombre de structures adhérentes équipées de solutions de télégestion (non-mobiles) pour la première fois (primo-équipement)
- Nombre de structures adhérentes ayant amélioré ou adapté leurs solutions de télégestion existantes (non-mobiles)
- Nombre d'utilisateurs formés par catégorie

Indicateurs d'impact :

- Enquête de satisfaction auprès des responsables de SAAD équipés
- Evaluation des formations par les stagiaires

Macro planning :

- 2017 : 20 structures équipées
- 2018 : 30 structures équipées
- 2019 : 30 structures équipées
- 2020-2021 : 10 structures équipées par an

Action 1.5 Déploiements de solutions de télégestion mobile labellisées

Contexte :

Pour les services déjà équipés de solutions-métiers et de solutions de télégestion (parfois intégrées) l'objectif est de franchir une nouvelle étape en évoluant vers des solutions de télégestion mobile

Il en est de même pour accompagner, soit les nouveaux adhérents, soit les services nouvellement créés qui voudraient s'équiper directement des solutions les plus évoluées.

La labellisation des éditeurs va permettre aux adhérents du SYNERPA Domicile de faciliter le choix des solutions informatiques.

Description de l'action :

Dans le prolongement des actions 1.1 à 1.3, la présente action a pour but de sélectionner et d'accompagner les projets SI de 140 adhérents du SYNERPA Domicile portant sur la mise en place de solutions de télégestion mobile.

L'accompagnement comprend la formation des utilisateurs de la solution labellisée choisie (dirigeants, personnel administratif, responsables de secteur, intervenants).

La sélection des projets d'équipement en solutions de télégestion mobile éligibles et le suivi de leur mise en œuvre est assuré par un salarié du Pôle Domicile du SYNERPA.

Objectifs :

- Généraliser la télégestion et développer les solutions mobiles
- Faciliter le choix des dirigeants des entreprises
- Accompagner les structures dans l'optimisation de leur gestion et de leur efficience
- Développer l'interactivité entre les intervenants au domicile et les responsables de secteur

Résultats attendus :

- Mettre en place des outils de pilotage et de suivi de l'activité
- Améliorer l'organisation administrative des structures
- Optimiser les déplacements des intervenants à domicile
- Améliorer la gestion des personnels et la qualité des interventions en favorisant la mobilité de l'encadrement intermédiaire

Moyens :

- 0,10 ETP de chef de projet de coordination et suivi sur 5 ans : 7.500 €/an (37.500 € au total)
- Déploiement et acquisition des licences de télégestion par les adhérents : 140 structures équipées sur la base d'un forfait global maximum de 8.300 € TTC (1.162.000 € TTC au total)
- Mission d'accompagnement des structures par l'éditeur labellisé choisi (paramétrage, accompagnements et formation des utilisateurs) : 1 jour maximum par structure sur la base de 800 € TTC/jour (112.000 € TTC au total)

Indicateurs de résultats :

- Nombre de structures adhérentes équipées de solutions de télégestion mobile
- Nombre d'utilisateurs formés par catégorie

Indicateurs d'impact :

- Enquête de satisfaction auprès des responsables de SAAD équipés
- Evaluation des formations par les stagiaires

Macro planning :

- 2017 : 20 structures équipées
- 2018-2019 : 50 structures équipées par an
- 2020-2021 : 10 structures équipées par an

		2017	2018	2019	2020	2021	TOTAL
	Intitulé	Total	Total	Total	Total	Total	GENERAL
Axe 1	Systèmes d'informations						
Action 1.1	Labellisation "pool d'éditeurs"						
	Chef de projet	7 500	7 500	7 500	7 500	7 500	37 500
	Consultant	20 000					20 000
Action 1.2	Déploiement en région						
	Organisation des réunions	9 000	18 000	18 000	9 000	9 000	63 000
	Chef de projet	15 000	15 000	15 000	15 000	15 000	75 000
Action 1.3	Déploiement et adaptation des SI métiers						
	Acquisition licences	420 000	420 000	420 000	262 500	262 500	1 785 000
	Accompagnement structures	128 000	128 000	128 000	80 000	80 000	544 000
	Chef de projet	7 500	7 500	7 500	7 500	7 500	37 500
Action 1.4	Déploiement et adaptation télégestion 1.0						
	Acquisition licences	166 000	249 000	249 000	83 000	83 000	830 000
	Accompagnement structures	56 000	84 000	84 000	28 000	28 000	280 000
	Chef de projet	7 500	7 500	7 500	7 500	7 500	37 500
Action 1.5	Déploiement télégestion mobile						
	Acquisition licences	166 000	415 000	415 000	83 000	83 000	1 162 000
	Accompagnement structures	16 000	40 000	40 000	8 000	8 000	112 000
	Chef de projet	7 500	7 500	7 500	7 500	7 500	37 500
Total		1 026 000	1 399 000	1 399 000	598 500	598 500	5 021 000

Axe 2 : Ressources humaines et sécurisation des parcours professionnels

Contexte global :

Dans le contexte de vieillissement de la population, la professionnalisation du secteur de l'aide à domicile est plus que jamais un enjeu incontournable pour l'accompagnement de nos aînés.

Véritable outil de gestion des ressources humaines et de professionnalisation du secteur, l'appropriation pleine et entière de la convention collective par les entreprises du secteur nécessite de mettre à la disposition des acteurs du secteur un outil d'aide à la mise en oeuvre de ces dispositions et de former les gestionnaires à son application dans les entreprises.

Mais répondre aux besoins de recrutement de demain nécessite aussi de nourrir le dialogue social par une étude annuelle et évolutive des politiques de ressources humaines dans le secteur à travers la publication d'un rapport secteur sectoriel sur les points clés des ressources humaines afin de pouvoir établir les chiffres essentiels des adhérents du SYNERPA Domicile.

Par ailleurs, avec le passage dans le champ de l'autorisation et l'application de l'ensemble des dispositions du CASF, les services adhérents sont soumis aux obligations en matière de qualification des dirigeants.

Le SYNERPA souhaite donc accompagner les adhérents du SYNERPA Domicile dans cette démarche de qualification des dirigeants et des responsables de services, notamment dans le cadre de la VAE.

Action 2.1 : Création d'un outil pour accompagner la mise en œuvre la convention collective

Contexte :

Les entreprises de services à domicile appliquent depuis le 1er novembre 2014 la Convention collective nationale des services à la personne (CCN SAP). Cette convention collective pose le cadre des relations contractuelles, du dialogue social au sein de la branche, du statut professionnel, du contrat de travail, du recours au temps partiel, droits et obligations des salariés et de l'entreprise. Elle traite également de la prévention des risques professionnels

Afin de permettre sa mise en œuvre au quotidien, la Confédération SYNERPA et son Syndicat affilié, SYNERPA Domicile, s'engagent à concevoir un outil d'aide à l'application pour ses adhérents.

Description de l'action :

- Elaboration, en accès full web, d'un document de présentation et d'appropriation de la convention collective par les adhérents à SYNERPA Domicile
- Intégration dans l'outil de différents commentaires sur l'interprétation des dispositions de la convention
- Actualisation en temps réel de l'outil pour faciliter l'appropriation des évolutions de la convention collective par les adhérents

Objectifs :

- Soutenir la professionnalisation du secteur
- Atténuer les risques de conflits prud'homaux au sein des entreprises par une application harmonieuse des dispositions de la convention collective
- Accroître l'efficacité du fonctionnement courant des structures

Résultats attendus :

- Harmonisation des pratiques ressources humaines des adhérents au SYNERPA Domicile
- Professionnalisation de la fonction de gestion des ressources humaines

Moyens, nature de la dépense :

Phase 1 : rédaction et élaboration de l'outil

- avril à juillet 2017 : retranscription des dispositions de la convention collective des Services à la Personne et des accords de Branche, analyse des liens utiles entre les différents articles pour alerter les utilisateurs sur les obligations légales, assurer la conformité de la transposition de la version papier vers la version full web
- Développement de l'outil Full Web : 16.289 €

Phase 2 : Diffusion et mise à jour des textes en fonction de leur évolution août 2017 - 2021

- Rédaction et conception d'un guide destiné à l'appropriation et à l'actualisation de la convention collective
- Actualisation de l'outil Web : 2.500 € par an pendant 4 ans (10.000 €)

Chef de projet, salarié du Pôle Social du SYNERPA :

- 1 ETP d'avril à décembre 2017, soit 48.000 €
- 0,4 ETP de 2018 à 2021, soit 25.000 € par an (100.000 € au total)

Indicateurs de résultats :

- Réalisation de l'outil, dans sa version Web dans les 5 mois suivants la signature de la convention
- Diffusion auprès des services à domicile par communication multicanale (envoi d'emailing, site internet et réunion de formation)
- Actualisation en temps réel de la convention collective dans sa version full Web

Indicateurs d'impacts :

- Nombre de services à domicile adhérents et non adhérents utilisant l'outil en version full Web
- Nombre de renouvellement annuel des abonnements
- Périodicité de l'actualisation de l'outil.

Macro planning :

- Août 2017 à décembre 2017 : 600 exemplaires à raison de 2 exemplaires pour 300 structures
- 2018 : 600 exemplaires actualisés plus 100 exemplaires
- 2019 : 700 exemplaires actualisés plus 100 exemplaires
- 2020 : 800 exemplaires actualisés plus 100 exemplaires
- 2021 : 900 exemplaires actualisés plus 100 exemplaires

Action 2.2 : Formation des services à la convention collective et aux thématiques spécifiques des bonnes pratiques professionnelles

Contexte :

Les entreprises de services à la personne doivent gérer au quotidien la relation de travail avec l'ensemble des professionnels intervenants auprès des bénéficiaires des services. Cette gestion de la relation du travail revêt un enjeu capital pour la professionnalisation du secteur, la qualité des prestations délivrées auprès des bénéficiaires et la pérennité des entreprises. Cette gestion de la relation travail s'inscrit dans la bonne application et interprétation des dispositions de la convention collective nationale des services à la personne qui connaît, au fil des évolutions législatives, de la jurisprudence et du dialogue social, de nombreuses adaptations qui nécessitent d'être comprises et appliquées par les opérateurs de services à la personne.

Description de l'action :

- Proposer des sessions de formation par journée ou demi-journée, pour compléter l'offre d'accompagnement aux adhérents dans l'application de la CCNSAP mise en œuvre via l'outil d'aide à l'application et la connaissance des évolutions de la convention collective par ses adhérents si ceux-ci ne peuvent se le faire financer par leur OPCA.

Objectifs :

- Proposer une offre de formation en adéquation avec les besoins propres au secteur des entreprises de services à domicile sur la fonction RH
- Consolider les compétences des adhérents sur des thématiques spécifiques de bonnes pratiques professionnelles (contrat de travail, gestion des plannings et respect des temps de repos...)
- Permettre une actualisation régulière des connaissances et compétences des adhérents sur la fonction Ressources Humaines au regard de l'évolution de la législation et de la réglementation.

Résultats attendus :

- Sécuriser les structures dans la gestion de leurs relations de travail à travers une meilleure connaissance de la législation du droit du travail et de la CCN SAP
- Harmoniser les pratiques RH au sein du réseau des adhérents à SYNERPA Domicile
- Renforcer l'efficacité du fonctionnement courant des structures

Moyens, nature de la dépense :

- 0,2 ETP d'ingénierie de formation, d'organisation des formations et d'élaboration des supports de formations sur 5 ans : 15.000 € par an (75.000 € au total)
- Organisation de 21 sessions de formation incluant la participation d'un Cabinet d'avocat à l'animation des sessions de formation.
- Coût par session : 3.000€ TTC comprenant 1.500€ TTC de logistique (location salle, repas) et 1.500€ TTC d'animation par le cabinet d'avocat (63.000€ TTC au total)

Indicateurs de résultats :

- Réalisation de session de formations sur les dispositions de la CCNSAP et sur certaines dispositions spécifiques (contrat de travail, gestion du temps de travail, prévention des risques professionnels...).
- Nombre de formations dispensées et nombre d'inscrits aux formations

Indicateurs d'impacts :

- Diminution du turn over,
- Evolution de l'indicateur moyen de l'ancienneté des intervenants
- Meilleure gestion des relations sociales et diminution des conflits sociaux
- Diminution des contentieux prud'homaux

Macro-planning :

- Avril à juillet 2017 : recherche d'un cabinet d'avocat, élaboration des modules de formation, communication de la nouvelle offre aux adhérents
- Août 2017 à décembre 2017 : 3 sessions de formation
- 2018 et 2019 : 6 sessions par an
- 2020 et 2021 : 3 sessions par an

Action 2.3 : Aide à la création d'un observatoire des métiers du secteur de l'aide à domicile auprès des adhérents du SYNERPA Domicile

Contexte :

Le secteur de l'aide à domicile devrait connaître, compte tenu du vieillissement de la population dans les années à venir un fort développement qui va engendrer de nombreux besoins en recrutement.

Or, de nombreux opérateurs sont d'ores et déjà confrontés sur les territoires à des difficultés de recrutement en raison d'un nombre insuffisant de personnes formées aux métiers de la branche.

La ré-ingénierie des diplômes, et tout particulièrement celui d'accompagnant éducatif et social (AES) est de nature à faciliter les évolutions de carrières dans les métiers du Grand âge, et notamment entre le secteur de l'aide à domicile et celui des Etablissements d'Hébergement pour Personnes âgées.

Aussi, afin de mesurer la professionnalisation du secteur, d'identifier avec le Service public de l'emploi (SPE) les besoins en recrutement des opérateurs et d'anticiper, en étroite relation avec les conseils régionaux et les besoins en formation, il est nécessaire de soutenir la création d'un observatoire des métiers du secteur.

Description de l'action :

- Impulser la création d'un observatoire des métiers de l'aide à domicile qui analysera annuellement l'évolution de la professionnalisation du secteur et des besoins en recrutement. Nombre de salariés en CDI, en CDD, temps partiel, temps complet, taux d'absentéisme, turnover, nombre de salariés formés, estimation des besoins en recrutement dans les années à venir sont quelques exemples des données nécessaires pour connaître l'évolution des métiers du secteur et mettre en place une véritable politique nationale et locale de gestion prévisionnelle des emplois et des compétences.
- Le soutien de la CNSA à la création de cet observatoire et à la production des premières informations pendant la durée de la convention, permettra de proposer et d'ouvrir l'outil à l'ensemble des acteurs de la Branche et de réunir les cofinancements nécessaires à sa pérennisation au-delà de la convention.
- La CNSA sera destinataire des données statistiques issues de cet observatoire.

Objectifs :

- Mesurer et anticiper l'évolution de l'emploi dans le secteur, de sa professionnalisation et des besoins en recrutement et en formation en lien avec le SPE, les Conseils Régionaux et l'OPCA
- Valoriser et faire connaître les métiers du Grand âge auprès du Grand public
- Appuyer les demandes des représentants locaux de SYNERPA Domicile sur les besoins en formation initiale auprès des Conseils Régionaux

Résultats attendus :

- Disposer d'une source d'information pluriannuelle sur l'évolution des métiers dans le secteur de l'aide à domicile
- Disposer d'un outil d'analyse des politiques ressources humaines dans le secteur de l'aide à domicile

Moyens, nature de la dépense :

Chef de projet, salarié du Pôle Social du SYNERPA :

- 0,5 ETP d'avril à décembre 2017, soit 23.000 €
- 0,1 ETP de 2018 à 2021, soit 7.500 € par an (30.000 € au total)

Pour l'élaboration du questionnaire en lien avec des experts du secteur au cours de la première année, l'animation et le suivi des travaux pour le développement d'un outil WEB, la compilation et l'analyse des données

Outil full web :

- Création de l'outil full WEB : 16.289 € TTC
- Maintenance et adaptation annuelle de l'outil full web : 2.500 € TTC/an (10.000 € TTC au total)

Communication :

- Diffusion d'une plaquette sur les données sociales du secteur : 7.500 € TTC en 2017
- Mise à jour et conception du maquettage annuel pendant 4 ans : 3.000 € TTC par an (12.000 € TTC au total)
- Participation à des salons permettant de promouvoir les métiers de la Branche : 1 salon en Province (3.000 € TTC) et 1 salon à Paris (6.000 € TTC) par an, pendant 5 ans, soit 9.000 € par an (45.000 € TTC au total).

Indicateurs de résultats :

- Réalisation d'un outil de collectes de données en ligne
- Taux de réponse annuel des adhérents à l'enquête-sociale
- Publication d'un rapport social annuel à partir de l'exploitation régulière des données

Indicateurs d'impact :

- Valorisation de la professionnalisation du secteur
- Prise en compte des besoins de formation en professionnel du secteur de l'aide à domicile dans les schémas régionaux de formation
- Valorisation des métiers du Grand âge auprès du Grand public

Macro-planning :

- Avril à décembre 2017 : élaboration du questionnaire (3 réunions d'un groupe de travail ad hoc), élaboration d'un outil full web de collecte des données, campagne de collecte des données, analyses et exploitation, première communication sur les données sociales clés du secteur
- Années 2, 3, 4 et 5 : évolution du questionnaire, campagne de collecte des données, exploitation et analyse dans le temps, communication sur les données clés du secteur, promotion du secteur et de l'observatoire auprès des partenaires

Action 2.4 : Formation à la fonction de responsable de SAAD par la VAE et ingénierie de modules complémentaires non-diplômants dans la mesure où cette action n'est pas financée par l'OPCA

Contexte :

Les services d'aide et d'accompagnement à domicile (SAAD) anciennement agréés intervenant auprès de publics fragiles sont soumis à de nouvelles obligations depuis l'entrée en vigueur de la loi d'adaptation de la société au vieillissement. Le respect des dispositions du cahier des charges national des services d'aide et d'accompagnement à domicile publié par décret n°2016-502 du 22 avril 2016, prévoit notamment que les responsables d'agence doivent être titulaires d'un diplôme de niveau I ou II selon leurs conditions d'exercice. Aussi, les dirigeants de SAAD anciennement agréés disposent d'un délai compris entre 10 ans (pour ceux qui disposent d'une expérience dans le secteur) et 13 ans (pour les autres) pour satisfaire à la condition de diplôme.

Cette obligation intervient dans un contexte où les fonds mutualisés des employeurs liés au plan de formation ont été réduits depuis la réforme de 2014.

C'est pourquoi, il apparaît essentiel que le SYNERPA Domicile puisse accompagner ses adhérents à la formation de leurs responsables. La VAE permettra à des salariés en poste de faire reconnaître leur expérience et satisfaire ainsi aux exigences légales. Cette action ne sera mise en œuvre qu'à titre subsidiaire s'il advenait que l'OPCA ne puisse pas la prendre en charge.

Par ailleurs, au-delà d'une formation diplômante répondant aux exigences réglementaires, les responsables de SAAD peuvent avoir besoin de modules complémentaires de formations qualifiantes : l'action du SYNERPA, pour les adhérents du SYNERPA Domicile, consistera alors à recueillir les besoins et à réaliser une ingénierie dédiée de modules de formations complémentaires qui seront ensuite sous-traités à un organisme de formation.

Description de l'action :

- Réalisation d'un état des lieux des besoins en formation diplômante des responsables de SAAD
- Création d'un guide sur les obligations d'obtention de diplôme pour les responsables de SAAD proposant la formation via le dispositif de VAE (comprenant des bonnes pratiques pour la réussite de la VAE, l'évaluation des modules, les équivalences possibles pour obtenir un diplôme de niveau II ou I)
- Recueil des besoins en formations qualifiantes complémentaires et ingénierie dédiée de modules de formation

Objectifs :

- Permettre aux responsables de SAAD de satisfaire à la condition de diplôme dans les temps impartis par la réglementation
- Professionnaliser la fonction de responsable de SAAD et favoriser l'adaptation et l'évolution professionnelle
- Favoriser l'intégration de la formation des encadrants dans les priorités de la branche, financées par l'OPCA

Résultats attendus :

- Permettre aux responsables de SAAD de satisfaire à la condition de diplôme dans les temps impartis par la réglementation
- Professionnaliser la fonction de responsable de SAAD et favoriser l'évolution professionnelle

Moyens :

Chef de projet, salarié du Pôle Social du SYNERPA :

- 0,2 ETP d'avril à décembre 2017, pour l'élaboration et envoi du questionnaire, la compilation des données et la rédaction du guide méthodologique : 10.000 € en 2017
- 0,2 ETP par an pendant 4 ans, pour le recueil des besoins en formations complémentaires non-diplômantes et l'ingénierie de formation : 15.000 € par an (60.000 € au total)

Indicateurs de résultats :

- Nombre de structures adhérentes dont les responsables de SAAD entrent dans la démarche VAE
- Nombre de responsables de SAAD ayant obtenu un diplôme de niveau I ou II par le dispositif de VAE pendant la durée de la convention
- Nombre de modules complémentaires ayant fait l'objet d'une ingénierie dédiée de formation

Indicateurs d'impact :

- Valorisation de la professionnalisation des dirigeants du secteur
- Prise en compte des besoins en formation complémentaire adaptée
- Amélioration de la qualité de la gestion globale et des capacités de réponses aux besoins du territoire

Macro planning :

- Avril à décembre 2017 : création et administration du questionnaire état des lieux et rédaction du guide méthodologique
- Années 2, 3, 4 et 5 : recueil des besoins en formations complémentaires qualifiantes et ingénierie dédiée de formation

Action 2.5 : Formation des responsables et de l'encadrement intermédiaire des SAAD à la connaissance des différents acteurs du champ médico-social, dans une logique de coordination du parcours de la personne âgée

Contexte :

L'activité des services d'aide et d'accompagnement à domicile doit s'intégrer dans une filière plus large visant à fluidifier le parcours de la personne fragile. Celle-ci voit d'ailleurs souvent de nombreux professionnels se succéder à son domicile au cours de la journée ou de la semaine, sans qu'une véritable coordination n'existe. Pourtant, cette coordination serait d'une utilité évidente pour la personne fragile, mais aussi pour les adhérents au SYNERPA Domicile. Elle suppose, dans un premier temps, de connaître son environnement, les différents acteurs et dispositifs existants (notamment dans le champ médicosocial), le rôle respectif de chacun. Elle suppose dans un second temps, d'échanger des bonnes pratiques sur la création d'écosystèmes pertinents en interaction autour et avec la personne fragile et ses proches.

Description de l'action :

Dans la mesure où cette action n'est pas financée par l'OPCA, le SYNERPA souhaite former les responsables de SAAD adhérents au SYNERPA Domicile et l'encadrement intermédiaire à améliorer leur connaissance des acteurs locaux (notamment dans le champ médicosocial) afin d'être en capacité de nouer des partenariats permettant de mieux coordonner et fluidifier le parcours de la personne fragile (MAIA, CLIC, PAERPA, réseaux de soin, HAD, EHPAD, Conseil départemental, ARS, caisse de retraite, mutuelles, etc).

Objectifs :

- Former les responsables et de l'encadrement intermédiaire à travailler avec le réseau médico-social. Etre en capacité de nouer des partenariats en vue d'une plus grande coordination et fluidification du parcours de la personne âgée
- Echanger des bonnes pratiques et concevoir des actions expérimentales multi-partenariales

Résultats attendus :

- Développer et fluidifier le parcours de la personne âgée ou handicapée
- Favoriser la complémentarité entre les acteurs du parcours de la personne fragile

Moyens :

Chef de projet, salarié du Pôle Formation du SYNERPA

- 0,10 ETP de chef de projet « ingénierie de formation » pour concevoir la formation puis collecte des bonnes pratiques locales sur 4 ans (année 2 à 5) : 7.500 € par an (37.500 € au total)

Conception d'une formation « à l'amélioration de la connaissance des acteurs locaux du champ médicosocial à destination des responsables ou de l'encadrement intermédiaires des SAAD »,

adhérents au SYNERPA Domicile. Collecte, au cours des formations, des bonnes pratiques pouvant être capitalisées et essaimées.

Formation

- Prise en charge de la formation de 140 salariés des SAAD adhérents au SYNERPA Domicile, d'une durée de 35 heures dispensée sur une période de 5 jours : 1.750 € TTC par salarié formé (245.000 € TTC au total)

Indicateurs de résultat :

- Programmes des formations conçues
- Nombre de stagiaires formés par catégorie

Indicateurs d'impacts :

- Nombre de projets multi-partenariaux conçus
- Bonnes pratiques identifiées

Macro-planning :

- Année 2017 : conception et promotion de la formation
- Années 2018-2019 : 50 salariés formés par an
- Années 2020 à 2021 : 20 salariés formés par an

		2017	2018	2019	2020	2021	TOTAL
	Intitulé	Total	Total	Total	Total	Total	GENERAL
Axe 2							
Action 2.1	Outil CCSAP						
	chef de projet	48 000	25 000	25 000	25 000	25 000	148 000
	outil Web	16 289	2 500	2 500	2 500	2 500	26 289
Action 2.2	Formation CCSAP						
	Chef de projet	15 000	15 000	15 000	15 000	15 000	75 000
	Réunions	9 000	18 000	18 000	9 000	9 000	63 000
Action 2.3	Observatoire métiers						
	Chef de projet	23 000	7 500	7 500	7 500	7 500	53 000
	Outil Web	16 289	2 500	2 500	2 500	2 500	26 289
	Rapport données soc.	7 500	3 000	3 000	3 000	3 000	19 500
	Participation salons	9 000	9 000	9 000	9 000	9 000	45 000
Action 2.4	VAE Directeur						
	Chef de projet	10 000	15 000	15 000	15 000	15 000	70 000
Action 2.5	Formation Connaissance des acteurs						
	Coût formation		87 500	87 500	35 000	35 000	245 000
	Chef de projet	7 500	7 500	7 500	7 500	7 500	37 500
Total		161 578	192 500	192 500	131 000	131 000	808 578

Axe 3 : Prévention des risques professionnels

Contexte Global :

Le secteur de l'aide à domicile est identifié par la CNAMTS comme un secteur en tension en matière de risques professionnels.

La prévention des risques professionnels est enjeu majeur pour valoriser et rendre attractif ce secteur en plein essor.

L'élaboration d'un référentiel de formation sur la prévention des risques professionnels spécifique à l'aide à domicile permettrait aux adhérents du SYNERPA Domicile d'entrer dans une véritable démarche globale de prévention des risques, enjeu clé de la professionnalisation et de la qualité de vie au travail donc de l'attractivité.

Action 3.1 : Adaptation et diffusion au secteur du domicile du référentiel HAPA élaboré par le SYNERPA en partenariat avec l'INRS et la CNAMTS

Contexte :

Le SYNERPA a développé un référentiel de formation en faveur de la prévention des risques professionnels en partenariat avec l'INRS et la CNAMTS pour ses adhérents EHPAD. Le dispositif HAPA (hébergement accompagnement de la personne âgée) est aujourd'hui reconnu au niveau de l'ensemble des CARSAT pour les professionnels intervenant en hébergement.

La prévention des risques est essentielle dans le secteur de l'aide à domicile. Aussi, le SYNERPA souhaite, pour les adhérents du SYNERPA Domicile, adapter le référentiel aux spécificités des acteurs du domicile.

Description de l'action :

Afin d'adapter ce référentiel pour les services d'aide à domicile, un Groupe de travail « Adaptation du référentiel HAPA aux SAAD » sera créé. Outre le salarié du Pôle Social du SYNERPA chargé du pilotage, il sera composé de représentants de l'INRS et de la CNAMTS, ainsi que de salariés compétents de services adhérents au SYNERPA Domicile.

Le groupe de travail aura pour mission de réaliser auprès des adhérents du SYNERPA Domicile et, plus largement sur étude documentaire, un audit des risques professionnels les plus fréquents. Le groupe de travail devra proposer des axes d'amélioration et adapter le référentiel HAPA pour les SAAD.

Le déploiement en termes de formation au référentiel sera organisé selon les modalités suivantes :

- Labellisation par le SYNERPA d'organismes de formation seront labellisés
- Information des adhérents du SYNERPA DOMICILE sur l'existence du référentiel et la liste des organismes labellisés :
 - réalisation d'une brochure en partenariat avec l'INRS et la CNAMTS
 - organisation de réunions d'information régionales
 -
- Négociation avec les OPCA concernés pour le financement des formations à cette action de prévention des risques professionnels dans les SAAD.

Objectifs :

- Professionnaliser du secteur et le rendre plus attractif
- Engager les SAAD dans une démarche de prévention
- Sensibiliser les OPCA sur une action prioritaire
- Développer des bonnes pratiques harmonieuses et cohérentes pour l'ensemble des adhérents
- Réduire les risques professionnels dans les SAAD

Résultats attendus :

- Diffusion et harmonisation des bonnes pratiques dans un livrable « référentiel » pour tous les adhérents
- Mise en place d'outils de pilotages et de suivi des risques professionnels

- Amélioration de l'organisation administrative des structures
- Engagement des OPCA dans la démarche par une inscription en orientation prioritaire financée comme telle
- Amélioration de la formation des professionnels, coordinateur, responsable d'agence, intervenants à domicile
- Amélioration de la gestion des personnels par la sécurisation des pratiques professionnelles
- Amélioration de la qualité des interventions au domicile de personnes fragiles

Moyens :

Chef de projet, salarié du Pôle Social du SYNERPA

- 0,5 ETP de chef de projet « ingénierie de formation » pour concevoir la formation avec la CNAMTS et l'INRS : 28.125 € en 2017 (démarrage en avril 2017)
- 0,10 ETP de coordination et de suivi sur 4 ans : 7.500 € par an (37.500 € au total)

Pilotage du groupe de travail ; ingénierie de formation ; labellisation d'organismes de formation ; réalisation d'une brochure de présentation du dispositif ; sensibilisation des OPCA ; organisation de réunions d'information en régions ; déploiement des formations et suivi.

Groupe de travail

- 1 réunion par mois avec la CNAMTS et l'INRS, mise à disposition d'une salle au SYNERPA pour 1 groupe de travail mensuel en 2017 : 7.500 €

Audit des SAAD et étude documentaire en vue de l'adaptation du référentiel de formation pour les SAAD.

Brochure et réunions régionales :

- Réalisation d'une brochure et édition à 1.500 exemplaires : 2.000 € TTC
- Déploiement et suivi du dispositif sur le territoire au moyen de 5 réunions par an pendant 4 ans : coût forfaitaire par réunion 1.500 € TTC (30.000 € TTC au total)

Indicateurs de résultats :

- Audit et étude documentaire préalable
- Référentiel de formation réalisé
- Brochure réalisée
- Nombre de réunions avec les OPCA
- Nombre de réunions d'information mises en œuvre
- Nombre de formations organisées

Indicateurs d'impact :

- Baisse du taux d'accidentalité dans le secteur
- Baisse de l'absentéisme
- Baisse du turn over
- Stabilisation des cotisations AT/MP

Macro planning :

- Avril à juillet 2017 :
Prise de contact avec l'INRS et la CNAMTS
Création du groupe de travail composé d'un panel d'adhérents du SYNERPA Domicile
Réflexion sur l'adaptation du dispositif HAPA
- Août à décembre 2017 :
Audit des structures, étude documentaire, élaboration du référentiel, labellisation des organismes de formation et réalisation de la brochure.
- 2018 à 2021 :
5 réunions régionales par an

Action 3.2 : Formation des SAAD à la prévention des risques professionnels et groupes d'analyse des pratiques professionnelles

Contexte :

La prévention des risques professionnels dans les services d'aide à domicile est une priorité, encadrée réglementairement par l'obligation d'élaborer un document unique d'évaluation des risques (DUER, cf. art R.4121-1 du Code du travail) et de le réviser chaque année.

Pour autant, les OPCA ne financent pas toujours des actions de prévention des risques professionnels. Or, les structures ont besoin d'un accompagnement financier pour les aider à entrer et progresser dans la démarche.

Quand un financement n'est pas apporté par l'OPCA, cette action tend à soutenir l'effort des adhérents du SYNERPA Domicile pour prévenir les risques professionnels en étant formés par les organismes labellisés dans le cadre de l'action précédente.

De plus, la prévention des risques professionnels doit être entendue comme une démarche globale, concernant tous les salariés, y compris les salariés administratifs. Les groupes d'analyse de pratiques permettent à tous de participer à la gestion de la prévention des risques professionnels dans le service. Afin de déployer la prévention des risques professionnels auprès des intervenants à domicile, le SYNERPA souhaite accompagner les adhérents du SYNERPA Domicile formés par la prise en charge des temps de remplacement nécessaires pour assurer la continuité du service lorsque les intervenants à domicile participent aux groupes d'analyse.

Description de l'action :

Après avoir adapté le référentiel HAPA du SYNERPA conçu pour la prévention des risques professionnels dans les EHPA, aux SAAD adhérents au SYNERPA Domicile, puis après avoir labellisé des organismes de formation et après avoir informé les adhérents du SYNERPA Domicile par brochure et réunions régionales (action 3.1), la présente action consiste à « former des formateurs » dans la mesure où cette action n'est pas financée par l'OPCA, afin de déployer le dispositif au sein des SAAD.

Dans un premier temps, l'action consiste donc à former un dirigeant et un « animateur-prévention » par SAAD, afin qu'ils soient en capacité, dans un second temps, d'animer des groupes d'analyse des pratiques professionnelles au sein de leur structure.

Objectifs :

- Former 2 personnes par SAAD à la prévention des risques professionnels : responsable du service et 1 animateur-prévention
- Prendre en charge des groupes d'analyse des pratiques professionnelles à raison d'une demi-journée par intervenant à domicile en permettant le remplacement pour éviter toute rupture de la continuité de service
- Diffuser auprès des intervenants à domicile les bonnes pratiques en matière de prévention des risques professionnels

Résultats attendus :

- Sensibilisation des adhérents à la prévention des risques professionnels
- Dynamisation de la politique de prévention des risques professionnels au-delà de la rédaction du DUER
- Déploiement du dispositif au sein du réseau des adhérents
- Création d'une culture commune

Moyens :

- Formation externe pour 140 SAAD sur une durée de 4 ans, à raison de 2 personnes par SAAD : coût unitaire de 2.150 € dont 350 € pour un dirigeant et 1.800 € pour un animateur prévention (301.000 € au total)
- Organisation, par les dirigeants et animateurs-prévention formés de groupes d'analyses des pratiques professionnelles au sein de 140 SAAD adhérents au SYNERPA Domicile, en prenant en charge le coût du remplacement de l'intervenant à domicile pour éviter toute rupture de la continuité de service sur la base d'une demi-journée de remplacement : coût unitaire de 2.250 € maximum par SAAD avec un effectif moyen de 50 salariés (315.000 €)

Indicateurs de résultats :

- Nombre de sessions de formation organisées et nombre de participants par catégorie
- Nombre de groupe d'analyse de pratiques organisés

Indicateurs d'impact :

- Amélioration de la qualité des DUER
- Baisse du taux d'accidentalité dans le secteur
- Baisse de l'absentéisme
- Baisse du turn over
- Stabilisation des cotisations AT/MP

Macro planning :

- 2018 à 2021 :
35 structures formées et 35 réunions d'un groupe d'analyse des pratiques professionnelles
« Prévention des risques » par an

		2017	2018	2019	2020	2021	TOTAL
	Intitulé	Total	Total	Total	Total	Total	GENERAL
Axe 3							
Action 3.1	Adaptation HAPA						
	Chef de projet	28 125	7 500	7 500	7 500	7 500	58 125
	Salle de réunion	7 500					7 500
	Brochure	2 000					2 000
	Réunion régionales		7 500	7 500	7 500	7 500	30 000
Action 3.2	Formation Prévention						
	Formation		75 250	75 250	75 250	75 250	301 000
	Groupes analyse		78 750	78 750	78 750	78 750	315 000

Axe 4 : Démarche qualité : de l'évaluation interne à la certification de service

Contexte global

Le passage au régime de l'autorisation, telle que défini par la loi du 28 décembre 2015, des services anciennement agréés impacte les modalités de mise en œuvre des démarches qualité dans ces services à domicile.

En effet, d'une logique de certification (établie à partir de référentiels reconnus par la COFRAC) de services valant évaluation externe dans le cadre du régime de l'agrément, les services vont initier des nouvelles démarches d'évaluations internes de leurs pratiques qui prépareront les évaluations externes nécessaires pour le renouvellement de leur autorisation.

De plus, le nouveau cahier des charges national définissant les conditions techniques minimales d'organisation et de fonctionnement des SAAD prévoit l'obligation pour les services de procéder à des contrôles annuels sur son application par la mise en œuvre de la charte nationale qualité.

Aussi, le SYNERPA entend, pour les adhérents du SYNERPA Domicile :

- mettre en place un outil full web pour faciliter l'appropriation des exigences réglementaires liées à la qualité
- accompagner ses adhérents dans les démarches d'évaluation interne et externe.
- accompagner ses adhérents à l'obtention d'une certification de service.

Action 4.1 : Mise en place d'un outil full web pour faciliter l'appropriation des exigences réglementaires liées à la qualité

Contexte :

Les services d'aide et d'accompagnement à domicile anciennement agréés sont soumis à des obligations nouvelles:

- La réalisation d'une évaluation interne et la communication tous les 5 ans des résultats de celles-ci au Conseil Départemental
- la mise en place du projet de service pour le SAAD.

Jusqu'à la publication de la loi ASV du 28 décembre 2015, les services ex-agréés n'étaient pas concernés par l'évaluation interne, même s'ils réalisaient déjà des évaluations externes (y compris en étant certifiés). Or, les services d'aide et d'accompagnement à domicile ne disposent généralement pas en interne des ressources suffisantes pour mener à bien ces différentes démarches.

C'est pourquoi, il apparaît essentiel que le SYNERPA puisse accompagner les adhérents du SYNERPA Domicile afin de mettre à leur disposition des outils d'évaluation prenant en compte l'ensemble des dispositions réglementaires, recommandations et charte applicables.

Description de l'action :

- Mise en place d'un comité d'experts interne au SYNERPA Domicile pour créer, valider les nouveaux outils et supports qualité
- Création d'un outil full web d'aide à l'appropriation des démarches : tutoriels, référentiels qualité, planning de suivi du plan qualité, organisation des équipes...
- Elaboration d'un rapport d'évaluation interne type en lien avec l'ANESM
- Organisation en région de « cellules qualité » afin de faciliter la diffusion de l'outil full web, les échanges entre responsables des SAAD et le partage d'expérience. Pour l'animation en région, il sera fait appel à un cabinet extérieur.

Objectifs :

- Faciliter l'appropriation des démarches qualité
- Répondre aux nouvelles obligations issues de la loi du 2 janvier 2002 et du cahier des charges des SAAD défini par le décret du 22 avril 2016
- Professionnalisation du secteur

Résultats attendus :

- Déploiement des démarches qualité
- Amélioration continue de la qualité d'accompagnement des bénéficiaires
- Faciliter l'appropriation des démarches d'évaluation

Moyens mis en œuvre :

- 0,3 ETP de chef de projet chargé de l'animation et du suivi des travaux du comité d'experts national sur 5 ans et des relations avec l'éditeur de l'outil full web : 22.500 € par an (112.500 € au total)
- Création de l'outil full WEB : 16.289 € TTC + maintenance et adaptation annuelle : 2.500 € par an (26.289 € au total)
- Organisation en régions de « cellules qualité » (début 4^{ème} trimestre 2017) : 2.700 € TTC par réunion dont 1.500 € TTC de frais logistiques (location salle, repas) et 1.200 € TTC pour l'animation par un cabinet extérieur (54.000 € TTC au total pour 20 réunions)

Indicateurs de résultats :

- Nombre de participants aux réunions d'information
- Nombre d'utilisateurs de l'outil Web

Indicateurs d'impact

- Formalisation des démarches qualité

Macro planning :

- 2017 : mise en place du comité d'experts, création de l'outil full web et organisation de 4 réunions en région
- 2018 à 2021 : 4 réunions d'animation en région par an

Action 4.2 : Accompagnement personnalisé à la réalisation des évaluations internes et à la mise en conformité avec les obligations du cahier des charges national des SAAD

Contexte :

Avec la loi ASV, les services d'aide et d'accompagnement à domicile anciennement agréés, doivent réaliser une évaluation interne dans les 5 ans suivant la date de délivrance l' autorisation (date du dernier agrément) et une évaluation externe tous les 7 ans. Une mesure transitoire est prévue pour les services agréés en 2011 et en 2012.

Ils doivent, de plus, mettre en œuvre les obligations inscrites dans le décret n° 2016-502 du 22 avril 2016 relatif au cahier des charges national des SAAD, d'où la nécessité d'un accompagnement renforcé (et plus particulièrement la mise en œuvre du projet de service).

La présente action vise donc à accompagner les services dans cette démarche en leur permettant de bénéficier d'un appui extérieur.

Description de l'action :

- Accompagner 140 SAAD sur 5 ans dans la réalisation de leurs évaluations internes et dans la mise en conformité avec les obligations du cahier des charges national des SAAD, grâce à l'aide d'un organisme extérieur.

Objectifs :

- Faciliter l'élaboration et l'appropriation des outils réglementaires et la réalisation des évaluations
- Répondre aux obligations issues du cahier des charges des SAAD défini par le décret du 22 avril 2016 (en particulier le projet de service)
- Professionnalisation du secteur

Résultats attendus :

- Faciliter la réalisation et le déploiement des évaluations
- Amélioration continue de la qualité d'accompagnement des bénéficiaires

Moyens mis en œuvre :

- 0,10 ETP de chef de projet de coordination et de suivi sur 5 ans : 7.500 € par an (soit 37.500 € au total)
- Appui d'un cabinet extérieur sous la forme de 4 journées d'accompagnement par SAAD (2 jours pour l'évaluation interne et 2 jours pour les outils réglementaires) à raison de 1.000 € TTC par journée, soit 4.000 € par service ; lorsque le service fait partie d'un groupe national ou d'une enseigne-franchise, la somme allouée peut être affectée au financement d'un responsable qualité, salarié du siège (560.000 € TTC au total).
- Cette action ne prend pas en charge le coût de la réalisation d'une évaluation externe

Indicateurs de résultats :

- Nombre de services ayant réalisé une évaluation interne

Indicateurs d'impact :

- Formalisation des démarches qualité et des démarches d'évaluation
- Nombre de services ayant réalisé une évaluation externe

Macro planning :

- 2017 : 20 services accompagnés
- 2018 à 2019 : 40 services accompagnés par an
- 2020 à 2021 : 20 services accompagnés par an

Action 4.3 : Accompagnement à l'obtention d'une certification de service

Contexte :

Depuis la loi ASV, l'ensemble des services d'aide et d'accompagnement à domicile doivent satisfaire à l'obligation d'évaluation externe.

Néanmoins, une équivalence partielle est possible entre l'évaluation externe et certaines procédures de certification.

Ainsi, beaucoup d'adhérents du SYNERPA Domicile souhaitent s'engager dans une démarche d'amélioration de leurs pratiques et de leur organisation par la certification de service et être accompagné pour cela dans leurs démarches auprès des organismes certificateurs suivants:

- AFNOR (NF X50-056)
- Qualicert (SGS)
- Cap Handéo (label devenu certification de service)

Description de l'action :

- Permettre à 90 SAAD de se préparer à l'obtention d'une certification de service par l'accompagnement d'un cabinet extérieur. L'action ira jusqu'à l'audit à blanc et l'accompagnement aux mesures correctives.
- Chaque SAAD bénéficiera d'un accompagnement individualisé de 5 journées-consultant.

Objectif :

- Permettre aux SAAD qui le souhaitent d'obtenir une certification de service

Résultats attendus :

- Création d'une dynamique d'amélioration continue de la qualité allant au-delà des exigences réglementaires
- Amélioration de la qualité d'accompagnement des publics fragiles
- Obtention d'une certification de service

Moyens mis en œuvre :

- 0,10 ETP de chef de projet de coordination et de suivi sur 5 ans : 7.500 € par an (soit 37.500 € au total)
- 5 journées-consultant d'accompagnement à la certification par SAAD, pour 90 SAAD, à raison de 1.000 € TTC par journée (450.000 € TTC au total)

Indicateurs de résultats :

- Nombre de SAAD accompagnés
- Nombre de SAAD accompagnés ayant obtenu une certification de service

Indicateurs d'impact :

- Amélioration des processus de production
- Amélioration de la satisfaction-client
- Augmentation de l'activité

Macro planning :

- 2017 : 10 services accompagnés
- 2018 à 2019 : 30 services accompagnés par an
- 2020 à 2021 : 10 services accompagnés par an

Action 4.4 : Capitalisation des bonnes pratiques

Contexte :

Afin de contribuer à la connaissance et la structuration du secteur de l'aide à domicile, le SYNERPA 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 qu'il lui semble devoir être promues.

Description de l'action

1°/ Capitaliser les pratiques dans les territoires départementaux

- Capitaliser les pratiques de contractualisation (CPOM) avec les conseils départementaux : SYNERPA fournira une synthèse des différentes pratiques de contractualisation
- Communiquer les pratiques efficientes au sein du réseau d'adhérents SYNERPA en termes d'organisation et de qualité du service rendu

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

Le SYNERPA apportera un appui aux adhérents du SYNERPA Domicile :

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

Budget

Pas de financement complémentaire

