Accord-cadre
pour la modernisation et la professionnalisation des services d'aide à domicile dans le département du Morbihan

2012-2015

Entre, d'une part,

La caisse nationale de solidarité pour l'autonomie (CNSA),
établissement public national à caractère administratif
dont le siège social est situé 66 avenue du Maine – 75182 PARIS CEDEX
désigné ci-après comme « la CNSA »
représentée par son Directeur, Monsieur Luc Allaire

Et, d'autre part,

Le Département du Morbihan
dont le siège est situé 2 rue de Saint-Tropez – 56000 VANNES,
désigné ci-après comme « le Département »,
représenté par son Président, Monsieur François Goulard

- Vu le code de l'action sociale et des familles et notamment ses articles L. 14-10-5 et R. 14-10-49 et suivants ;
- Vu les circulaires d'application relatives à la section IV du budget de la CNSA ;
- Vu la loi n° 2000-321 du 12 avril 2000 relative aux droits des citoyens dans leurs relations avec les administrations en notamment son article 10 ;
- Vu le décret n° 2006-887 du 17 juillet 2006 relatif à la publication par voie électronique des subventions versées aux associations de droit français et aux fondations reconnues d'utilité publique ;
- Vu les schémas départementaux de l'organisation sociale et médico-sociale relatif aux personnes âgées adopté par le Conseil général le 18 janvier 2011 et relatif aux personnes handicapées adopté par le Conseil général le 19 novembre 2008 ;
- Vu la délibération du Conseil général du Morbihan en date du 27 juin 2012, adoptant et autorisant le Président du Conseil général à signer la présente convention

Il est décidé et convenu ce qui suit :

PREAMBULE

Au titre de ses compétences légales, le Département du Morbihan conduit d'importantes politiques de solidarité et d'action sociale, parmi lesquelles l'action en faveur des personnes âgées et des personnes handicapées tient une place primordiale et grandissante.

Le Département du Morbihan mène en particulier depuis 2008 une action spécifique en faveur de la structuration et de la modernisation du maintien à domicile par l'accompagnement de projets s'inscrivant dans cette démarche.

Dans une perspective d'accompagnement des parcours de vie des aînés, le schéma gérontologique 2011-2015 soutient en particulier le développement sur chaque territoire, d'une offre de service de proximité et financièrement accessible.

Dans son orientation VI, le schéma départemental en faveur des personnes en situation de handicap 2008-2012, a également réaffirmé cette orientation du Département en faveur du maintien à domicile.

Ces priorités départementales concordent avec les actions relevant de la section IV du budget de la CNSA en faveur du soutien à la modernisation et à la professionnalisation de l'aide à domicile.

Le présent accord-cadre poursuit la démarche de soutien à la structuration de l'offre de service à domicile engagée en 2009, au titre de la convention signée le 19 novembre 2009 entre l'Etat, la CNSA et le Département du Morbihan pour la période 2009-2011. Ce dispositif a notamment permis le soutien au regroupement de services autour d'entités de gestion consolidant des interventions sur des territoires étendus. La nécessité de ce soutien demeure toutefois d'actualité dans la mesure où la majeure partie de l'offre de service reste assurée par des structures de taille modeste (- 20 000 heures par an) éprouvant fréquemment de réelles difficultés à s'adapter à l'évolution des besoins des personnes.

Le présent accord-cadre développe également fortement le soutien à l'adaptation des outils de gestion de l'aide à domicile, engagé en 2009, dans son projet de généralisation d'outils de télégestion dans les services prestataires et la mise en place d'un dispositif de télétransmission financeur-prestataire.

Il porte également sur l'accompagnement aux actions de développement de la qualité de l'offre de service, par le soutien des services dans leur démarche d'évaluation interne, dans la mise en œuvre d'actions innovantes et en faveur de la qualification des personnels du maintien à domicile.

Le présent accord-cadre vise à promouvoir au travers des actions identifiées :
- la constitution d'un cadre de référence pour le soutien des porteurs de projets,
- une dynamique de structuration territorialement cohérente, de modernisation de l'offre de service à domicile et de promotion de la qualité des services,
- la diffusion de solutions adaptables à l'ensemble des territoires et des acteurs du maintien à domicile à partir des actions menées sur un territoire gérontologique expérimental.

Article 1 - Objet de l'accord-cadre

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

Axe 1 : l'organisation territoriale et le renforcement de l'offre de service :
- Action 1.1 : accompagner l'étude de l'opportunité et de la faisabilité des projets de regroupement,
- Action 1.2 : accompagner le démarrage des regroupements de services.

Axe 2 : la simplification et la modernisation de la gestion de l'aide à domicile :
- Action 2.1 : accompagner la modernisation en recrutant un chargé de projet,
- Action 2.2 : planifier la mise en œuvre de la télégestion avec les services prestataires,
- Action 2.3 : créer une plateforme de télétransmission département-prestataires,
- Action 2.4 : déployer la télégestion dans les services prestataires.

Axe 3 : l'accompagnement au développement de la qualité de l'offre de service à domicile :
- Action 3.1 : soutenir l'expérimentation d'actions innovantes,
- Action 3.2 : initier la démarche d'évaluation interne des services d'aide à domicile,
- Action 3.3 : soutenir les personnels de l'aide à domicile.

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

Le présent accord-cadre vaut décision d'agrément, au sens de l'article L. 14-10-5 du code de l'action sociale et des familles, du programme visé ci-dessus.

Dans la limite des crédits disponibles, l'admission au bénéfice du présent accord-cadre peut être prononcée au regard des critères cumulatifs suivants :
- éligibilité du ou des porteurs du projet,
- éligibilité du projet au programme exposé dans le présent accord-cadre,
- adéquation du projet aux objectifs du programme exposé dans le présent accord-cadre, sous réserve des dispositions légales et règlementaires relatives à la section IV du budget de la CNSA,
- adéquation du projet aux objectifs des schémas départementaux.

Article 2 - Coût du projet et participation de la CNSA

Le coût global des actions s'élève à **998 000 €** (neuf cent quatre dix huit mille euros) pour les années 2012 à 2015.

Pour la première année, le coût global des actions s'élève à **138 000** (cent trente huit mille euros) **€**.

Au titre de la première année, la CNSA contribue à hauteur de 49,8 % du coût des actions dans la limite d'un montant de **69 000** (soixante neuf mille) **€**.

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

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

Pour l'ensemble des actions décrites à l'article 1 et à l'annexe 1 du présent accord-cadre, les crédits dédiés aux programmes de modernisation des grands réseaux nationaux seront mobilisés en priorité par les associations adhérentes. Tout risque de redondance ou d'incohérence devra être levé entre les actions financées au titre du présent accord-cadre et celles prévues dans le cadre des plans de modernisation de ces réseaux.

De même, les actions de formations éventuellement prévues au titre du présent accord-cadre seront élaborées en coordination avec les programmes régionaux de formation issus notamment des accords cadre avec les OPCA.

A cet effet, le département devra vérifier que l'aide de la CNSA prévue au présent accord-cadre n'aboutit pas à cofinancer des projets qui bénéficient d'une participation de la CNSA au titre d'une convention nationale.

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

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

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

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

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

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

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

Les sommes seront versées sur le compte de 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 - Clause de reversement à un tiers

Le reversement de tout ou partie de la présente subvention est autorisé aux fins de prise en charge des dépenses liées à la réalisation de l'accord-cadre et exclusivement au bénéfice des personnes mentionnées à l'article R14-10-49.

En cas de reversement à un tiers le département devra produire à l'appui de ses demandes de versement la délibération de l'assemblée départementale attributive de la subvention.

En outre le département assurera la traçabilité de ce versement selon les modalités prévues à l'article 5.

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

Le Département est responsable de la mise en œuvre du programme d'actions prévu à au présent accord-cadre ainsi que du contrôle de la réalité de la dépense (contrôle du service fait).
Le Directeur de la CNSA est responsable du contrôle technique et comptable du présent accord-cadre.

En cours d'exécution du présent accord-cadre, le Département s'engage à :

- informer régulièrement la CNSA de l'avancement de l'opération. A cet effet, il s'engage à respecter les échéances relatives à la remontée des justificatifs certifiés de dépenses ainsi qu'aux autres indicateurs d'objectifs de réalisation et indicateurs prévus au présent accord-cadre.
  Toute modification ou abandon du projet doit être signalé à la CNSA. L'acceptation de toute modification fera l'objet d'un avenant au présent accord-cadre ;
- adresser aussitôt, sur demande qui lui en sera exprimée par le Directeur de la CNSA tout renseignement concernant d'une part, l'état d'avancement du programme, et d'autre part les paiements effectués au titre de l'opération en cause ;
- à se soumettre à tout contrôle sur pièces et sur place effectué par la CNSA ou un tiers mandaté par elle ;
- à assurer le contrôle de la réalité des dépenses effectuées conformément au présent accord-cadre et à ses objectifs.
- à garantir la traçabilité de l'emploi de la subvention globale de la CNSA et à cet effet :
  - à inscrire en recettes les crédits correspondants à la subvention allouée
  - à inscrire en dépenses par nature ou par fonction les dépenses correspondant soit à des subventions à des tiers, soit à des dépenses directes de la collectivité
  - à obtenir des bénéficiaires des subventions reversées lorsque l'article 4 du présent accord-cadre le permet, un état détaillé par nature des dépenses réalisées et les pièces justificatives de ces dépenses ainsi que des autres subventions éventuellement reçues pour les mêmes actions
  - à tenir, dans un état annexe de sa comptabilité les dépenses entrant dans le cadre de cette convention

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

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

Article 6 : Eligibilité, publicité, concurrence et transparence

Eligibilité des dépenses : Le Département 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 agréé, doit être porté à la connaissance des bénéficiaires des actions conduites. Quand le financement est utilisé pour la publication ou la production de documents écrits ou audiovisuels, la participation de la CNSA doit obligatoirement y être mentionnée (logo).

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

Article 7 - Suivi de l'application de l'accord-cadre par un comité de pilotage, évaluation

Un comité de pilotage composé notamment de représentants du Département du Morbihan, des services déconcentrés de l'Etat et de la CNSA assurera l'évaluation, le suivi et communiquera les résultats du programme d'actions, sur la base d'indicateurs que ses membres 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 département, 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 suivant la fin des actions. 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.

Les documents seront transmis à la CNSA.

Article 8 - Durée et déroulement de l'accord-cadre

Le présent accord-cadre est conclu pour une durée partant du 1er novembre 2012 au 31 décembre 2015. Il pourra faire l'objet d'avenants pour faire évoluer le dispositif existant ou intégrer de nouvelles clauses administratives ou financières.

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

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

Article 9 - Résiliation de l'accord-cadre

Le présent accord-cadre sera résilié :

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

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

Article 10 – Contentieux

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

Fait en trois exemplaires originaux,

à Vannes le 26 NOV. 2012

Le Président du Conseil général

François GOULARD

Le Directeur de la CNSA

Luc ALLAIRE

Vu,
Le Contrôleur financier de la CNSA, Bertrand GAUDIN

le 22/11/2012
n° 12-122

ANNEXE n° 1

à l'accord-cadre pour la modernisation et la professionnalisation des services d'aide à domicile dans le département du Morbihan

2012-2015

PROGRAMME D'ACTION

Contexte local :

Le département connait une forte évolution de sa population en âge de retraite ainsi que du nombre d'octogénaires. Cette évolution se poursuivra au cours des dix prochaines années et se concentrera en particulier sur les secteurs urbains et périurbains de Vannes et de Lorient.

Cette évolution pose de façon accrue la question de l'adaptation de l'offre de service à l'évolution quantitative et qualitative des besoins en matière de maintien à domicile.

Le Département et les acteurs du maintien à domicile sont engagés depuis plusieurs années dans l'amélioration des réponses aux attentes des personnes âgées en perte d'autonomie et des personnes handicapées à domicile. Des faiblesses persistent toutefois, aux plans de la structuration territoriale de l'offre, de l'organisation et de la professionnalisation des services, qui brident la qualité et l'efficience de l'accompagnement des publics dépendants. Cette offre se caractérise par sa diversité mais également par ses fragilités :

Une offre de service prestataire diversifiée :

En 2011, 121 services prestataires à domicile ont réalisé dans le département plus de 2,1 millions d'heures d'intervention en faveur des personnes âgées ou handicapées.

Cette offre de service est assurée par 50 services publics (CCAS, CIAS, SIVU), 46 associations autorisées, dont 39 fédérées par l'ADMR, 6 associations et 19 entreprises de services à la personne agréées.

La couverture territoriale par l'offre de service de maintien à domicile varie selon les secteurs géographiques :

- sur un axe nord-sud :
    - au sud un secteur côtier et urbanisé, densément peuplé et où se concentrent les 2/3 de la population âgée de plus de 60 ans, disposant d'une offre de service diversifiée constituée de services gérés par des collectivités ou établissement publics locaux, d'associations et d'entreprises de services à la personne d'implantation plus récente ;
    - au nord, un secteur rural moins peuplé, secteur le plus vieillissant du département, disposant d'une offre de service moins abondante, essentiellement portée par des associations ou par les collectivités ou établissement publics locaux.
- sur un axe est-ouest :
    - à l'est, une offre de service essentiellement organisée par les associations ;
    - à l'ouest une offre de service portée majoritairement par les collectivités ou établissement publics locaux.

- Diagnostic local :

Une offre de service prestataire qui reste à consolider et à moderniser :

L'offre de service a engagé sa structuration entre 2008 et 2011. Toutefois, 62 des 96 services publics ou associatifs autorisés et tarifés du département réalisent moins de 20 000 heures d'intervention prestataire en 2011. Parmi ceux-ci, 39 services effectuent moins de 12 000 heures d'intervention prestataire par an, 18 services moins de 6 000 heures.

L'offre de service reste donc caractérisée par la prééminence de services de petite taille intervenant sur des territoires réduits, à organiser autour de territoires d'intervention cohérents et de proximité.

Pour la plupart, les services d'aide à domicile du département ne sont pas dotés d'outils de gestion qui permettraient d'améliorer l'organisation de leurs interventions.

Le taux moyen de qualification du personnel d'intervention (diplômes de niveau IV – TADVF, DEAVS) dans les services du département est en progression. Situé en moyenne à 20% en 2009, il s'élevait en 2011 à 36 %. Le recours à des formes d'emploi précaires demeure néanmoins important, en particulier dans les services publics.

Pour ces raisons structurelles et organisationnelles, un nombre important de services éprouve des difficultés à assurer la continuité et l'adaptation des interventions aux attentes des publics dépendants ou souhaitant une prise en charge plus personnalisée.

- Besoins à satisfaire sur le territoire :

Améliorer l'organisation territoriale et renforcer l'offre de maintien à domicile pour faire face à l'évolution des besoins, tout en préservant l'accessibilité aux services et aux prestations (coûts, proximité)

Simplifier moderniser et sécuriser les échanges bénéficiaires-prestataires-département.

Accompagner les acteurs de l'aide à domicile dans le développement de leur offre de service.

Certaines des actions programmées feront l'objet en 2012 d'une expérimentation spécifique menée par le Département avec les élus et les acteurs locaux du territoire intercommunal de Pontivy Communauté, dans le cadre d'une démarche d'accompagnement globale de développement de l'offre d'aide au maintien à domicile :
- étude de la faisabilité et de l'opportunité des projets de regroupement,
- initiation de la démarche d'évaluation interne des services d'aide à domicile,
- soutien aux personnels de l'aide à domicile.

Présentation détaillée du programme d'action :

Axe 1 : soutenir l'organisation territoriale et le renforcement de l'offre de service :

Objectif stratégique : optimiser et améliorer la réponse d'aide à domicile, en organisant et en consolidant l'offre de service prestataire sur des territoires intercommunaux pertinents. Faire émerger des pôles de gestion de l'aide à domicile, par le regroupement prioritaire des services réalisant moins de 20 000 heures d'intervention par an. Faire diminuer sensiblement le nombre de services de moins de 12 000 heures.

Action 1.1 : accompagner l'étude de l'opportunité et de la faisabilité des projets de regroupement :

Contexte : forte représentativité des services prestataires avec une faible activité, éprouvant des difficultés à professionnaliser leurs personnels (qualification, temps de travail ...), à assurer la continuité de leurs interventions, à se doter d'un encadrement formé à la gestion du maintien à domicile et outils de gestion adaptés (soutien des personnels, gestion des remplacements et des plannings, télégestion ...) et à proposer un accompagnement adapté à l'accroissement de la perte d'autonomie.

Offre de service : situation actuelle :

Activité Annuelle :	*Nombre de services de la state de moins de 20 000 heures*				*plus de 20 000*	*Ensemble (1)*
	Moins de 6 000	6 000 à 12 000	12 000 à 20 000	*6 000 à 20 000*		
Associatifs	3	8	19	*30*	*16*	*46*
Publics	15	13	4	*32*	*18*	*50*
ensemble	18	21	23	*62*	*34*	*96*

(1) : Services publics et associatifs autorisés

Activité des services : situation actuelle (2011) :

Activité Annuelle :	*Nombre de services de la state de moins de 20 000 heures*				*plus de 20 000*	*Ensemble (1)*
	Moins de 6 000	6 000 à 12 000	12 000 à 20 000	*6 000 à 20 000*		
Associatifs	9 044	73 942	306 211	389 197	580 769	969 966
Publics	55 590	109 389	59 150	224 129	822 445	1 046 574
ensemble	64 634	183 331	365 361	613 326	1 403 214	2 016 540

(2) : Services publics et associatifs autorisés

En particulier, les services publics de la strate 6 000-20 000 heures interviennent généralement sur le territoire d'une seule commune et ne parviennent pas pour la plupart à s'adapter à l'évolution des besoins (organiser la continuité des prises en charges, former les personnels à la prise en charge de personnes plus dépendantes ...), à moderniser et à améliorer la gestion de leur organisation.

Offre de service : situation attendue à l'issue de l'action :

Activité Annuelle :	*Nombre de services de la state de moins de 20 000 heures*				*plus de 20 000*	*Ensemble (1)*
	Moins de 6 000	6 000 à 12 000	12 000 à 20 000	*6 000 à 20 000*		
Associatifs	0	6	17	23	18	41
Publics	3	4	2	9	26	35
ensemble	3	10	19	32	44	76

(1) : Services publics et associatifs autorisés

Suite aux regroupements le nombre de gestionnaires tarifés passerait de 58 actuellement à 43.

Description de l'action : apporter à des gestionnaires de services un soutien pour l'évaluation de l'inopportunité, et une aide à la décision en vue de la création d'un service consolidé par regroupement, en mesure d'apporter une réponse à la fois de qualité et prépondérante au plan quantitatif, sur un territoire pertinent.

Objectifs : aider les services, réalisant au moins 75% de leur activité auprès des personnes âgées dépendantes ou de personnes handicapées, au titre notamment de l'APA, de la PCH et de l'aide sociale départementale, à s'engager dans des projets de regroupements.

Résultats attendus : diminution du nombre de services réalisant moins de 20 000 heures d'intervention par an. Constitution de pôles de gestion de l'aide à domicile renforcés.

Moyens, nature des dépenses : deux modalités possibles :
• recrutement d'un chargé de projet pour le pilotage d'une étude préalable au regroupement de services :
- durée maximum de la période aidée : trois mois
- montant maximum de l'aide pour trois mois : 10 000 €
• recours à un conseil extérieur pour l'accompagnement à l'étude préalable au regroupement de services :
- 10 demi-journées d'accompagnement maximum
- 700 € par demi-journée d'accompagnement

Indicateurs de résultats : production d'un rapport d'étude de l'action préconisant la poursuite de la démarche de regroupement ou son abandon.

Indicateurs d'impact : nombre de regroupement de services réalisés à l'issue des études de faisabilité financées.

Macro planning :

Années	2012	2013	2014	2015	2012-2015
Nombre d'études	2	2	1	1	6
Nombre de regroupements	1	1	2	1	5

Action 1.2 : accompagner le démarrage des regroupements de services :

Contexte (problématiques à l'origine de l'action) : idem action 1 .1

Description de l'action : apporter un soutien au démarrage des services d'aide à domicile consolidés par regroupement, en mesure d'apporter une réponse prépondérante au plan quantitatif et de qualité sur un territoire pertinent.

Objectifs : aider les services, réalisant au moins 75 % de leur activité auprès des personnes âgées dépendantes ou de personnes handicapées, au titre notamment de l'APA, de la PCH et de l'aide sociale départementale, au cours de la période de démarrage du service regroupé nouvellement créé.

Résultats attendus : diminution du nombre de services réalisant moins de 20 000 heures d'intervention par an. Constitution de pôles de gestion de l'aide à domicile renforcés.

Moyens, nature des dépenses :
- recrutement d'un chargé de projet pour le démarrage du regroupement de services :
- durée maximum de la période aidée : six mois
- montant maximum de l'aide pour six mois : 20 000 €

Indicateurs de résultats : production d'un rapport d'étude de l'action.

Indicateurs d'impact :
- évolution du nombre de services réalisant plus de 20 000 heures d'intervention 2012-2015,
- évolution du nombre moyen d'heures d'intervention par service heures d'intervention 2012-2015.

Nombre de services réalisant moins de 20 000 heures :

2008	2011	Attendu 2015
77	62	32

Nombre moyen d'heures par service :

2008	2011	Attendu 2015
16 954	21 453	30 000 (*)

(*) : 2 250 000 heures / 76 services

Macro planning :

Années	2012	2013	2014	2015	2012-2015
Nombre de regroupements	1	1	2	1	5

Axe 2 : simplifier et moderniser la gestion de l'aide à domicile :

Objectif stratégique : fiabiliser et faciliter la gestion de l'aide à domicile, par la simplification des échanges services-bénéficiaires-département par le déploiement d'outils de gestion modernisés : CESU préfinancé, télégestion, télétransmission.

Une étude commanditée par le département du Morbihan a mis en évidence l'intérêt du CESU préfinancé pour le service des aides individuelles aux bénéficiaires de la PCH et de l'APA en emploi direct. Sa mise en œuvre est prévue en 2013.

Cette étude a également permis d'identifier l'opportunité de la création d'une plateforme départementale de télétransmission permettant l'échange de données entre les services d'aide à domicile et le département financeur et du développement d'outils de télégestion dans les services d'aide à domicile pour la gestion des interventions prestataires APA et aide ménagère au titre de l'aide sociale.

Six services sont actuellement équipés de la télégestion dans le département. La fédération ADMR du Morbihan teste actuellement dans une association pilote le déploiement en 2012-2013 de cet outil à l'ensemble des associations qu'elle fédère.

Un accompagnement à la généralisation de la télégestion dans les services pourra être mené à partir de fin 2012.

La réussite des actions de modernisation de la gestion de l'aide à domicile nécessite de se doter de moyens humains dédiés (action 2.1). Le recrutement à compter de 2013 d'un chargé de mission pour le pilotage, la coordination et l'accompagnement au changement dans les démarches de mise en place du CESU, de la télégestion et de la télétransmission est intégrée au programme.

Action 2.1 : recrutement d'un chargé de projet modernisation :

Contexte : la programmation de la mise en œuvre du CESU préfinancé, de la télégestion et de la plate-forme de télétransmission est constituée d'un ensemble d'actions complexes, nécessitant un pilotage et une coordination spécifique.

La réussite de ces opérations dans les délais prévus au programme, requiert de mobiliser des moyens humains identifiés, dédiés au pilotage de ces opérations, à l'information des bénéficiaires, à la coordination avec les services d'aide à domicile et à leur accompagnement au changement.

Description de l'action : recrutement d'un chargé de projet sur la période d'installation et de déploiement de ces nouveaux outils et procédures.

Objectifs : permettre la réussite des actions CESU, télégestion, télétransmission, en lien avec les services.

Résultats attendus : réussir la mise en œuvre du CESU, de la télégestion et de la télétransmission.

Moyens, nature des dépenses : recrutement d'un chargé de projet pendant la période de déploiement des projets, de 2013 au 1er semestre 2015.

Indicateurs de résultats : mise en exploitation finale des dispositifs CESU, télégestion, télétransmission.

Indicateurs d'impact : optimisation des moyens dédiés à la gestion et à l'exploitation de l'aide à domicile.

Macro planning :

2013	2014	1er semestre 2015
Pilotage CESU	Pilotage télégestion - télétransmission	

Action 2.2 : étude pour la mise en œuvre de la télégestion avec les services prestataires :

Contexte : les échanges et le traitement de l'information, de la mise en place des plans d'aide à la transmission de la facturation au département sont exécutés manuellement. Peu de services ont par ailleurs actuellement recours à la télégestion des interventions.

La gestion dématérialisée du recueil des informations, de sa transmission et de son traitement constitue une perspective majeure pour la modernisation des services et de la gestion de l'aide à domicile.

A l'issue d'une étude sur la mise en œuvre du CESU, commanditée par le département et accomplie au cours du 1er trimestre 2012, l'intérêt de la création d'une plateforme d'échange entre les services prestataires et le département et du développement de la télégestion des interventions dans les services prestataires s'est dégagé, en vue de fiabiliser, simplifier et rationaliser la gestion de l'ensemble des échanges.

Description de l'action : étude pour le déploiement de la télégestion des interventions APA prestataires et aide ménagère au titre de l'aide sociale et pour la création d'une plateforme d'échanges avec les services prestataires.

Objectifs : planifier et optimiser la mise en œuvre du projet.

Résultats attendus :
- planification du développement de la télégestion-télétransmission,
- élaboration du cahier des charges (cahier des clauses techniques particulières),
- assistance à l'analyse des offres.

Moyens, nature des dépenses : recours à l'assistance d'un prestataire de service pour l'aide à la planification et à la décision.

Indicateurs de résultats : réalisation de l'étude.

Indicateurs d'impact : cadrage de la mise en œuvre de la télégestion et de la télétransmission avec les services prestataires.

Macro planning :

<table>
<tr><th colspan="2">3ème trimestre 2012</th><th colspan="2">4ème trimestre 2012</th></tr>
<tr><td rowspan="2">Phase 1 : planification et DCE</td><td>ETAPES :
- planification
- élaboration / validation cahier des charges
- lancement de la consultation</td><td rowspan="2">Phase 2 : analyse des offres et choix</td><td>ETAPES :
- analyse des offres
- choix du prestataire</td></tr>
<tr><td>LIVRABLES :
- plan de mise en œuvre
- CCTP de la consultation</td><td>LIVRABLES :
- Rapport d'analyse des offres</td></tr>
</table>

Action 2.3 : créer une plate-forme de télégestion-télétransmission département-prestataires :

Contexte : l'acheminement et le traitement manuel des échanges entre le département financeur et les services prestataires, pour la communication des plans d'aide et leur adaptation dans le temps, de la facturation des prestations et du traitement de celle-ci par le département, entraine des délais et des coûts de gestion importants, sans permettre de garantir la totale fiabilité des échanges.

Description de l'action : création par le département d'une plate-forme d'échanges dématérialisés visant à rationnaliser, fiabiliser et simplifier la gestion de l'APA et de l'aide ménagère en mode prestataire entre le département et les services d'aide à domicile en référence à la norme d'échanges ESPPADOM en cours d'élaboration.

Objectifs : améliorer la mise en œuvre des prestations et simplifier la gestion des relations entre le département financeur et les services prestataires :
- en raccourcissant les délais et en fiabilisant la transmission des plans d'aide aux services prestataires, pour un respect accru des préconisations et une plus grande réactivité de mise en œuvre,
- en simplifiant et en raccourcissant les délais la transmission par les services et le traitement par le département de la facturation.

Résultats attendus :
- rationalisation et fiabilisation des échanges,
- gain de temps de gestion pour les services et le département,
- suppression des échanges papiers (plans d'aide, états de facturation ...),
- établissement de tableaux de bord statistiques et de suivi de consommation des plans d'aide,
- amélioration du contrôle d'effectivité des aides,
- amélioration de la trésorerie des services

Moyens, nature des dépenses :
- création et installation de la plate-forme de télégestion-télétransmission,
- équipement des services d'aide à domicile : interface technique avec le système de gestion du département,
- adaptation des procédures et des outils de gestion,

Indicateurs de résultats : taux de réalisation de l'action.

Indicateurs d'impact :
- nombre de services utilisant la plate-forme,
- volume d'intervention traité via la plate-forme.

Macro planning :

<table>
<tr><th colspan="2">2013</th><th>2014</th><th>2015</th></tr>
<tr><td>implantation</td><td colspan="3">Mise en exploitation progressive</td></tr>
<tr><td>- Installation plate-forme de télétransmission
- adaptation des outils
- assistance à la mise en production</td><td>Démarrage : services pilotes représentant 25 % de l'activité totale</td><td>déploiement</td><td>Fin du déploiement</td></tr>
</table>

Action 2.4 : déployer la télégestion dans les services prestataires :

Contexte : le département règle les interventions d'APA en mode prestataire et d'aide ménagère au titre de l'aide sociale sur présentation des factures des services. Tout en permettant de rationaliser la gestion des services (organisation des plannings, génération de la facturation et de la paie ...), la télégestion permet également l'amélioration du contrôle d'effectivité des prestations.

Description de l'action : accompagner les services prestataires en vue de la généralisation de la télégestion permettant un meilleur suivi des interventions.

Objectifs : améliorer la prestation aux usagers et fiabiliser le suivi et la gestion des plans d'aide, par l'optimisation et la simplification de la gestion des prestations et du contrôle du service fait.

Résultats attendus :
- transparence du relevé d'interventions et connaissance en temps réel des interventions réalisées,
- rationalisation des coûts de gestion :
    - gain sur la gestion administrative,
    - dématérialisation des factures,
    - simplification de la paie…,
- plus grande réactivité dans l'organisation des plannings d'intervention,
- suivi qualitatif de la mise en œuvre des plans d'aide,
- production de statistiques et d'indicateurs.

Moyens, nature des dépenses : déploiement des outils de télégestion dans les services prestataires présentant un volume d'activité significatif.

Indicateurs de résultats : taux de réalisation de l'action.

Indicateurs d'impact :
- baisse des coûts de gestion des services prestataires,
- rationalisation des déplacements,
- baisse des coûts de gestion de la facturation par le département.

Macro planning

2012	2013	2014	2015
	Télégestion ADMR		
	Généralisation télégestion		

Axe 3 : accompagner le développement de la qualité de l'offre de service à domicile :

Objectif stratégique : améliorer la pertinence et la qualité des réponses des acteurs territoriaux de l'aide au maintien à domicile, par le soutien aux actions innovantes, au déploiement de plateformes d'information et de coordination, aux démarches d'évaluation interne des services d'aide à domicile et aux actions en faveur de la professionnalisation des personnels.

Action 3.1 : soutenir l'expérimentation d'actions innovantes :

Contexte : afin d'améliorer oui d'enrichir leur offre de prestation, un soutien est apporté aux services réalisant plus de 20 000 heures d'intervention par an ou à des ensembles de structures accédant collectivement à ce volume d'activité, pour l'expérimentation d'actions innovantes.

Le caractère innovant de l'action sera apprécié au regard des besoins du territoire dans lequel elle s'inscrit, à la qualité de la réponse qu'elle entend apporter et à son potentiel d'implantation à d'autres territoires.

Description de l'action : aide au démarrage dans le cadre de l'expérimentation d'une action innovante.

Objectifs : faciliter l'expérimentation de réponses nouvelles non présentes sur le territoire du service ou du groupement de services.

Moyens, nature des dépenses : selon évaluation des projets présentés par les structures éligibles.

Indicateurs de résultats : nombre d'actions innovantes soutenues.

Indicateurs d'impact : nombre d'actions innovantes soutenues ayant donné lieu à la pérennisation d'une offre de service ou à son exportation sur d'autres territoires.

Macro planning :

2012	2013	2014	2015
Une action	Deux actions	Une action	Une action
Soutien aux actions innovantes			

Action 3.2 : initier la démarche d'évaluation interne des services d'aide à domicile :

Contexte : les services autorisés sont soumis à l'obligation spécifique d'évaluation interne destinée à vérifier la pertinence des moyens qu'ils mettent en œuvre pour la réalisation de leur projet de service.

Autorisés pour la plupart avant juillet 2007 les services concernés ont obligation, en vertu des dispositions dérogatoires introduites par la loi n° 2011-302 du 22 mars 2011, de présenter les résultats d'une évaluation interne et d'une évaluation externe respectivement trois ans et un an avant le renouvellement de leur autorisation.

Au-delà de cette obligation légale, la démarche d'évaluation, a vocation à être menée en continu par les services. Elle doit permettre aux services de s'interroger sur leurs pratiques, l'impact de leur action dans une perspective d'amélioration continue de la qualité de leurs prestations.

Description de l'action : accompagner les services concernés par l'évaluation interne, dans la mise en œuvre de cette démarche. Elaborer un référentiel partagé d'évaluation interne.

Objectifs : sensibiliser les services à l'importance de cette démarche sur le plan du développement de la qualité de leur offre et créer une dynamique autour de la question de l'amélioration continue du service.

Résultats attendus : Disposer d'un référentiel d'évaluation à l'issue d'une réflexion collégiale menée avec plusieurs services.

Moyens, nature des dépenses : animation de demi-journées d'information de travail à l'élaboration d'un référentiel et d'accompagnement en direction de groupes de services, par des consultants intervenant auprès des responsables de services.

Indicateurs de résultats : nombre de sessions organisées.

Indicateurs d'impact : nombre de services touchés par cette action. Disposer d'un référentiel diffusable à l'ensemble des services.

Macro planning :

2012	2013	2014	2015
5 demi-journées	5 demi-journées	5 demi-journées	6 demi-journées
accompagnement à la démarche d'évaluation interne			

Action 3.3 : soutenir les personnels de l'aide à domicile :

Contexte : la professionnalisation des personnels de l'aide à domicile est soutenue depuis 2002 dans le cadre de la convention de qualification financée par l'Etat, la CNSA, la région, les quatre départements bretons et les fédérations employeurs du secteur. Depuis sa création, le dispositif a permis de faire progresser de manière patente le niveau de qualification dans les services par l'accès au DEAVS et au titre ADVF et intègre depuis 2009 la formation des personnels d'encadrement.

Au-delà de la formation diplômante ou certifiante, l'amélioration et adaptation des pratiques professionnelles ainsi que le soutien aux intervenants, concourent au développement de la capacité professionnelle des personnels et à l'amélioration des conditions d'intervention, notamment auprès des publics les plus dépendants ou désorientés.

Description de l'action : soutien aux structures réalisant plus de 20 000 heures d'intervention par an ou à des ensembles de structures atteignant collectivement ce volume d'activité, pour la réalisation d'actions de formation de courte durée, pour l'adaptation aux emplois, la mise à jour des pratiques ou l'organisation de sessions psychologique, groupes de parole, groupes d'analyse de pratiques en direction notamment des personnels confrontés aux publics les plus dépendants, désorientés ou en fin de vie.

Objectifs : aider les structures à impliquer leurs personnels dans des sessions de formation d'adaptation à l'emploi, de prévention ou de réflexion sur leurs pratiques professionnelles. Permettre aux services de proposer à leurs salariés des actions complémentaires ou préalables à l'entrée en formation diplômante ou certifiante. Susciter l'intérêt des personnels intervenants pour l'amélioration de leurs pratiques professionnelles.

Résultats attendus :
- amélioration de la qualité des interventions,
- prévention de l'épuisement des intervenants,
- implication des salariés,
- création de dynamiques de territoires.

Moyens, nature des dépenses : soutien au financement des coûts pédagogiques et d'organisation.

Indicateurs de résultats : nombre d'action de formation ou de soutien organisées. Nombre de salariés concernés par ces actions.

Indicateurs d'impact : mesure des effets de la formation ou de la session de soutien suivie auprès des salariés, par la communication par les services au Département, d'un questionnaire réalisé à l'issue de l'action et à trois mois.

Macro planning :

2012	2013	2014	2015
9 actions	9 actions	9 actions	6 actions