

SERVICES D'AIDE À DOMICILE

« Quarante propositions pour une nouvelle dynamique. »

LIVRE VERT : Rapport synthétisant les propositions émanant des Services d'Aide À Domicile et destinées à l'élaboration d'une nouvelle impulsion du secteur.



Nord
le Département est là →



« Le Département du Nord compte 235 Services d'aide et d'accompagnement à domicile qui, par leur structure juridique, leur lieu d'exercice, leur organisation, mais aussi le nombre de personnes qu'ils suivent sont très différents malgré leurs missions communes.

Il m'importait de pouvoir les rencontrer tous et de leur donner la parole dans un esprit de concertation.

Le présent livre vert en est la traduction avant tout pour les habitants du Nord mais aussi pour alimenter la réflexion sur le soutien aux Saad aussi bien au niveau départemental que national. »

GENEVIÈVE MANNARINO

Vice-présidente du Département du Nord

SOMMAIRE

I. Constats et propositions des SAAD

(retours Printemps des SAAD) **p. 4**

- 1. Qualité des services..... p. 4
- 2. Organisation du travail..... p. 6
- 3. Répondre aux problématiques
d'emploi p. 8
- 4. Diversification de l'activité..... p. 11
- 5. Autres thématiques abordées p. 12

Synthèse des propositionsp. 14

II. Déclinaison des actions p. 16

- 1. Qualité des services.....p. 16
- 2. Organisation du travail.....p. 19
- 3. Répondre aux problématiques
d'emploip. 21
- 4. Diversification de l'activité p. 24
- 5. Autres thématiques abordées p. 25

Synthèse de la réflexion p. 27

- Annexe p. 28
- Remerciements aux contributeurs p. 30

Du 15 mars au 29 mars 2019, se sont tenues huit réunions territoriales intitulées « le printemps des Services d'Aide et d'Accompagnement à Domicile (SAAD) » au cours desquelles plus de deux cents acteurs ont échangé autour des enjeux et perspectives du secteur. Le présent recueil, fruit des différentes concertations, a pour intention de mettre en perspective les problématiques de différentes natures rencontrées par les SAAD.

Le printemps des SAAD, a permis de dégager une nouvelle dynamique issue des expériences locales et prenant en compte les personnes avançant en âge et/ou en situation de handicap.

Chaque SAAD a pu librement s'exprimer. Cette démarche a permis d'esquisser des réflexions et des pistes d'amélioration, en conciliant les contraintes de chaque partie prenante dans leurs diversités. Elle ne se substitue pas aux réformes actuelles et futures du secteur.

LE TEMPS DES DÉFIS

Au premier janvier 2050, la France dénombrera 70 millions d'habitants et une personne sur trois sera âgée de 60 ans ou plus. Cette nouvelle donne, terreau propice à l'éclosion de structures porteuses de projets innovants, constitue un défi sociétal auquel sont confrontés les acteurs déjà actifs. Une prise de conscience de la transformation des prestations et des pratiques des SAAD s'impose à tous.

Les SAAD se caractérisent par une très grande hétérogénéité tant de l'approche économique et juridique qu'en matière de solvabilisation. Celle-ci se décline au niveau :

- Des prises en charge départementales,
- Des statuts des acteurs (structures publiques, associations ou privés commerciaux),
- Des caractéristiques des acteurs (taille, gouvernance et mode d'organisation du travail)

La diversité et l'abondance de situations et d'acteurs engendrent un manque de lisibilité. Cette nouvelle perspective oblige les pouvoirs publics et l'ensemble des professionnels à se mobiliser sur la « redéfinition » du maintien à domicile tout en préservant l'autonomie.

Au niveau national, une loi est programmée à l'automne 2019 pour réformer en profondeur le secteur, avec comme objectif l'homogénéisation de la qualité des prises en charge.



Du terrain vers le régulateur.
Fruit d'une concertation en territoire.

LE PRINTEMPS DES SAAD

Dans une logique d'élaboration partagée, le Département du Nord a écouté les expériences et recommandations des SAAD en cherchant au maximum à libérer la parole. En lien avec ses partenaires institutionnels, bénéficiant d'une analyse des structures représentatives mais également d'un contact direct avec les services du territoire, le présent recueil est la synthèse de ces échanges (I) et un projet de plan d'actions (II).

I. Constats et propositions des SAAD (retours Printemps des SAAD)

Le Département du Nord, menant une politique volontariste axée sur les populations fragilisées a défini quatre axes prioritaires dessinant les contours d'une politique efficace : qualité de service (1), organisation du travail (2), emploi (3) et diversification d'activité (4). Au-delà des quatre thématiques identifiées, l'objectif est de recueillir l'ensemble des idées et des considérations présentées en territoires (5).

1/ QUALITÉ DE SERVICE

Pour parvenir à une qualité dans le service, une harmonie doit s'instaurer entre la personne employée et le bénéficiaire de l'aide.

OBJECTIF : Améliorer la qualité de l'accompagnement

Proposition 1 : Améliorer la coordination des différents acteurs intervenant au domicile

Constats des services : Une connaissance affinée des besoins optimisera le choix des différents intervenants. Le suivi de la personne et un passage de relai de l'information renforceront l'efficacité et l'opportunité du choix du service à rendre.

Propositions des services : Une optimisation au plus près des besoins de la personne, l'émergence et le renforcement du partenariat doivent être prioritaires. Les initiatives locales doivent être confortées. Le développement de « la culture du partenariat » avec les SAAD existants et les autres acteurs intervenant dans le champ de la dépendance (SSIAD, établissements pour personnes âgées et personnes en situation de handicap, hôpitaux, MAIA, etc.), est primordial.

Proposition 2 : Renforcer la fluidité des parcours

Constats des services : Les SAAD ont évoqué également un manque de fluidité dans les

parcours. Le changement de lieu de vie engendre une accélération de la perte d'autonomie. Pour enrayer cette altération, l'entrée en établissement se doit d'être accompagnée au titre du parcours de vie.

Propositions des services : Pour appréhender au mieux ce changement de lieu de vie, les services suggèrent de préparer ce projet en instaurant des relais entre la vie à domicile et l'établissement, dès le début de la relation avec l'usager par le biais : d'accueil temporaire, d'accueil de jour, de répit, d'habitats regroupés, d'habitats inclusifs et de baluchonnage.

Proposition 3 : Mesurer la qualité du service rendu

Constats des services : Les services font part de la nécessité d'un pilotage du secteur par la qualité du service rendu. Au regard des modalités de financement départementales, la concurrence se fait davantage par la qualité. L'absence d'un indicateur départemental est préjudiciable aux services.

Propositions des services : Le Département doit mesurer et analyser le niveau de satisfaction des usagers (exemple de l'utilisation de l'application « NPS » (Net Promoter Score) qui consiste à envoyer un SMS aux usagers ou à un membre de leur famille (pour 690 SMS envoyés-35 € environ). Cette enquête de satisfaction permet une analyse comparative. Celle-ci peut aussi s'adresser aux aidants.

OBJECTIF : Améliorer/simplifier la mise en œuvre des plans d'aide

Proposition 4 : Travailler à la limitation des interventions de courte durée

Constats des services : Les SAAD ont évoqué également les interventions de courte durée qui engendrent une augmentation mécanique des coûts, une baisse de la qualité de prise en charge et une dégradation des conditions de travail.

Les temps d'intervention inférieurs ou égaux à

30 minutes sont insuffisants pour garantir une intervention bienveillante, de qualité et prévenir la maltraitance. Elles contribuent également à accentuer la pénibilité du travail et les risques psycho sociaux pour les professionnels.

Propositions des services : Les services proposent de mettre en place des plans d'aide selon une logique de prestations répondant aux besoins des usagers et non plus selon une logique horaire (type panier de services), de limiter les interventions de courte durée, et de regrouper les interventions.

« Les interventions de courte durée dévalorisent le métier car elles appauvrissent la capacité à créer du lien social »

Un responsable de SAAD

Proposition 5 : Assouplir la mise en œuvre des plans d'aide

Constats des services : Il est souhaitable d'assouplir les démarches administratives, quand il est question de modifications de prestations, sans impact sur le plan d'aide global (modification « semaine type »). Il est également nécessaire d'avoir la possibilité d'adapter, de faire évoluer cette aide en fonction des besoins identifiés lors de la visite au domicile.

Propositions des services : Dans cette perspective d'assouplissement, les services proposent un report d'heures d'un mois sur l'autre si l'ensemble du plan n'est pas consommé (déjà pratiqué à la CARSAT). Ils sollicitent la possibilité d'apporter des modifications du plan d'aide (sans modification sur le nombre global d'heures du plan).

Proposition 6 : Réinventer le lien entre les équipes évaluatrices et les SAAD

Constats des services : Les SAAD soulignent que la coordination et la coopération entre les acteurs sont essentielles. L'articulation entre les SAAD et les équipes médico-sociales ou pluridisciplinaires doit être accentuée.

Propositions des services : Dans le cadre des révisions de plans, les SAAD souhaitent valoriser auprès des équipes évaluatrices leurs connaissances des besoins des usagers. Cette co-

construction permettra une plus grande efficacité tant pour la structure que pour l'utilisateur.

« Qui mieux que les intervenants connaissent le besoin d'aide de l'utilisateur qui fluctue à travers le temps »

Un Responsable de SAAD
et un Représentant de fédération

Proposition 7 : Permettre une meilleure identification des dispositifs d'adaptation du logement

Constats des services : Selon les SAAD, le manque de logements adaptés ou de mise en place d'aides techniques rend les interventions à domicile difficilement réalisables. Le manque d'équipement adéquat occasionne des accidents du travail et augmente les risques professionnels des intervenants.

Propositions des services : Les services souhaitent une meilleure information et un accompagnement des usagers sur les dispositifs d'aides techniques et d'adaptation du logement mobilisables. Il est nécessaire de renforcer l'information dès la première visite à domicile des équipes médico-sociales ou équipes pluridisciplinaires.

OBJECTIF : Améliorer la qualité de vie au travail

Proposition 8 : Développer la prévention des risques professionnels

Constats des services : Au regard du nombre d'accidents du travail constatés dans le secteur du maintien à domicile, il est nécessaire d'accompagner davantage les équipes.

Propositions des services : Le développement des actions de prévention est indispensable notamment par des interventions de type « ergonomiste » ou « psychologue du travail ». Parallèlement les temps d'échanges sur les pratiques professionnelles et/ou les situations d'intervention complexe sont à généraliser.

Proposition 9 : Reconnaître financièrement les temps de coordination et d'échanges de pratiques

Constats des services : Les temps d'échange et de coordination entre professionnels sont la garantie d'une amélioration de l'accompagnement à domicile. Il est donc nécessaire de valoriser ces temps, qualifiés de non productifs car ne correspondant pas à du temps de présence à domicile.

Propositions des services : Une réflexion sur les modalités de financement permettant le déploiement ou le renforcement de temps consacrés à la coordination, aux retours d'expériences et aux groupes de paroles doit s'engager.

Proposition 10 : Prévenir les interventions à risque

Constats des services : Selon les SAAD, il existe plusieurs types d'interventions pouvant être à risque : auprès de publics très dépendants (atoniques ou alités par exemple), de personnes souffrant de pathologies psychiatriques, et dans un cadre comportant des risques d'agressivité (parentèle en situation d'addiction).

Propositions des services : Une vigilance accrue est à apporter tant en matière de ressources que de soutien dans ce type de prise en charge. L'idée pourrait être d'intervenir en binôme au sein du SAAD ou en coopération entre le SAAD et le SSIAD.

Proposition 11 : Faire un rappel sur les droits et devoirs des usagers

Constats des services : Les SAAD subissent les problématiques de la société : violence, racisme, etc... Pour enrayer ce phénomène, il faut tendre vers la responsabilisation de l'utilisateur et de sa famille. La notion de respect de l'intervenant doit être développée auprès des bénéficiaires.

Propositions des services : Ils préconisent d'informer les usagers et leurs familles à la nécessaire considération à avoir vis-à-vis des professionnels.

« L'aide apportée doit l'être dans le respect de tous »

Un Responsable de SAAD

QUALITÉ DE SERVICE

Améliorer la qualité de l'accompagnement

- Améliorer la coordination des différents acteurs intervenant au domicile
- Renforcer la fluidité des parcours
- Mesurer la qualité du service rendu

Adapter et améliorer la mise en œuvre quotidienne des plans d'aide

- Travailler à l'adéquation de la durée des interventions selon le besoin des usagers
- Assouplir la mise en œuvre des plans d'aide
- Réinventer le lien entre les équipes évaluatrices et les SAAD
- Permettre une meilleure identification des dispositifs d'adaptation du logement

Améliorer la qualité de vie au travail

- Développer la prévention des risques professionnels
- Reconnaître financièrement les temps de coordination et d'échanges de pratiques
- Prévenir les interventions à risque
- Faire un rappel sur les droits et devoirs des usagers

2/ ORGANISATION DU TRAVAIL

Les besoins de prise en charge changent. Le modèle structurel des services doit évoluer en conséquence.

OBJECTIF : Renforcer et accompagner les partenariats

Proposition 12 : Accompagner les rapprochements entre structures

Constats des services : Les rapprochements entre structures peuvent prendre différentes formes : coopération, mutualisation de moyens/de fonctions, fusion, etc. Ces démarches s'avèrent chronophages et peuvent occasionner des difficultés quant aux modalités financières et juridiques, l'ingénierie de projet, la gouvernance, etc.

Propositions des services : Les services relèvent également un besoin d'accompagnement notamment en terme d'ingénierie, de développement de projets, et d'identification des interlocuteurs pouvant répondre aux difficultés techniques.

Proposition 13 : Encourager l'innovation managériale

Constats des services : Les SAAD soulignent qu'il existe une volonté d'impliquer davantage les intervenants dans les réflexions concernant l'organisation même de la structure (rédaction des projets de service, organisation du travail, transmission des savoirs, etc.). L'implication plus marquée des équipes est une source de reconnaissance et de motivation.

Propositions des services : Ils soulignent qu'il faut encourager les managements collaboratifs et participatifs et promouvoir des études de faisabilité sur les évolutions possibles.

Proposition 14 : Développer des moyens techniques partagés

Constats des services : Les services encouragent une simplification de la coordination technique entre les différentes structures intervenantes. La problématique principale porte sur le partage de données concernant l'utilisateur et l'articulation des prestations répondant à ses besoins.

Propositions des services : Les SAAD suggèrent de développer un logiciel de suivi commun aux différents professionnels pour une meilleure coordination des actions et une optimisation du partage des informations.

« Il n'y a pas de frein lié à la concurrence. Nous avons bien compris que l'union fait la force »

Un Responsable de SAAD
adhérent à une charte locale inter-SAAD

OBJECTIF : Développer les modes de gestion agiles

Proposition 15 : Inciter aux réflexions sur l'organisation interne des SAAD

Constats des services : Le modèle économique actuel est fragile. De nouveaux modèles d'organisation interne existent mais leur mise en œuvre est compliquée. Outre les réticences du personnel, l'installation de ces nouveaux modèles demandent du temps, des formations et un accompagnement financier. De plus, une fois le projet de changement d'organisation interne déployé, il est difficile de revenir à l'organisation initiale.

Propositions des services : Ils expriment un besoin d'accompagnement (temps dédié, formations adaptées, leviers financiers), de visibilité sur les modèles existants, d'approfondissement des études relatives à la transposition au sein des structures de maintien à domicile.

Proposition 16 : Accompagner les expérimentations relatives à l'organisation

Constats des services : Les SAAD soulignent que le développement des équipes autonomes est en cours. Il faut partir du postulat que ce mode d'organisation met l'intervenant en position de « pilote » de plus de missions (planification, remplacement, etc.). La mise en œuvre de ce modèle nécessite beaucoup de temps d'accompagnement des équipes et un profond changement culturel à conduire.

Propositions des services : Selon les services, le Département devrait être facilitateur du déploiement de ce modèle par la prise en compte du besoin en terme de conduite du changement, de formations notamment des managers voire d'une aide financière particulière.

« Il y a un réel souhait par rapport aux innovations dans l'organisation du travail, mais il faut travailler en amont sur la transposition au sein des services »

Un Responsable de SAAD

OBJECTIF : Accompagner l'évolution des métiers

Proposition 17 : Soutenir la digitalisation des métiers

Constats des services : Les SAAD précisent que la modernisation des services doit se poursuivre. Le besoin de mobilité et d'informations en temps réel sont essentiels. Les solutions nomades ne sont pas utilisées suffisamment.

Propositions des services : Ils suggèrent de poursuivre l'accompagnement en télégestion, et de soutenir le déploiement d'outils tels que les smartphones pour les intervenants (version plus poussée de la télégestion).

Proposition 18 : Construire des formations plus adaptées aux évolutions de la prise en charge

Constats des services : Les SAAD précisent que les intervenants sont de plus en plus confrontés à des prises en charge sollicitant des savoirs/savoir-faire/savoirs-être nouveaux (pluri pathologies, handicaps, pathologies psychiques, psychiatriques, prévention de la maltraitance, accompagnement à la fin de vie, utilisation des aides techniques, etc.).

Propositions des services : Ils proposent une montée en compétences des intervenants, et une nécessaire adéquation des formations aux nouveaux besoins des usagers. Celle-ci s'avère aujourd'hui indispensable.

ORGANISATION DU TRAVAIL

Renforcer et accompagner les partenariats

- Accompagner les rapprochements entre structures
- Encourager l'innovation managériale
- Développer des moyens techniques partagés

Développer les modes de gestion agiles

- Inciter aux réflexions sur l'organisation interne des SAAD
- Accompagner les expérimentations relatives à l'organisation

Accompagner l'évolution des métiers

- Soutenir la digitalisation des métiers
- Construire des formations plus adaptées aux évolutions de la prise en charge

3/ RÉPONDRE AUX PROBLÉMATIQUES D'EMPLOI

Les SAAD rencontrent des difficultés accrues de recrutement et d'accompagnement durant l'emploi. Limiter ou endiguer ces problématiques permettrait de lever le risque de rupture de prise en charge à domicile.

OBJECTIF : Lever les freins à l'emploi

Proposition 19 : Renforcer les interactions avec les services en charge dans l'insertion professionnelle et l'emploi

Constats des services : Différents dispositifs existent pour lever les difficultés liées à une prise ou reprise d'emploi. Des accompagnements financiers sont possibles pour la garde d'enfants, le permis, l'essence et/ou l'acquisition de véhicule. Cependant ces dispositifs ne sont pas toujours connus, ni par les demandeurs d'emploi, ni par les partenaires (Région, Département, Pôle Emploi).

Propositions des services : Une plus grande visibilité des dispositifs existants doit être assurée par les différents partenaires intervenant sur le champ de l'insertion et de l'emploi. Les dispositifs doivent portés à la connaissance des SAAD en amont des procédures de recrutement.

Proposition 20 : Développer la notion de parcours professionnel et ouvrir un champ de perspectives

Constats des services : Au regard des profils des salariés entrants (étude nouveaux entrants dans les Services d'Aide à la Personne (SAP) du C2RP portant sur la Région Hauts-de-France), il est nécessaire d'accompagner les reconversions et de faire connaître les évolutions possibles dès l'entrée dans le secteur des services à la personne.

Propositions des services : Les passerelles entre le domicile et les établissements et celles entre les secteurs social, médico-social et sanitaire sont à développer.

Proposition 21 : Soutenir le développement des Groupements d'Employeurs pour l'Insertion et la Qualification (GEIQ)

Constats des services : Les services soulignent que les problématiques liées au recrutement sont importantes. Un GEIQ est un collectif d'entreprises,

piloté par ses adhérents, qui organise des parcours d'insertion et de qualification (de 6 à 24 mois) pour les publics éloignés de l'emploi. À l'issue du parcours et d'un éventuel accompagnement social, le salarié est mis à disposition de l'entreprise adhérente ou embauché directement dans l'entreprise.

Propositions des services : Les SAAD proposent de faciliter la création et le développement de GEIQ sur le Département.

OBJECTIF : Travailler sur le contenu des formations

Proposition 22 : Revoir les formations relatives aux compétences indispensables et les formations techniques

Constats des services : Selon les SAAD, il manque un certain nombre de formations très ciblées. Par exemple, les formations relatives au ménage/repassage ou à la manipulation de produits d'hygiène manquent. Ces formations sont spécifiques aux métiers du domicile. Il est également essentiel de faire un focus de formation sur les compétences douces (soft skills) nécessaires aux interventions à domicile. Il manque également des formations plus techniques et des formations au numérique. Par exemple des formations aux aides techniques existantes et à leur manipulation, des formations sur la réalisation de toilette au lit.

Propositions des services : Le plan de formation initial est à réécrire en fonction des attentes du secteur. Il faut développer les interactions avec les centres d'entraînement internes des structures et inclure davantage les notions de savoir-être dans les formations. La création de modules spécifiques dans les plans de formation (initiale et professionnelle) est, également, une piste à approfondir.

Proposition 23 : Développer les formations in situ

Constats des services : Les SAAD mesurent un décalage entre les formations théoriques prodiguées et la réalité des missions au domicile des usagers. Cette inadéquation met les salariés entrants en difficultés et peut, rapidement après la prise de poste, créer des ruptures de parcours professionnel.

Propositions des services : Il est suggéré de compléter la formation théorique par des périodes

de formations pratiques plus longues permettant d'éviter le décrochage des nouveaux salariés (actions de formation en situation de travail-AFEST, formations intégrées au travail- FIT).

OBJECTIF : Travailler au maintien dans l'emploi

Proposition 24 : Lever les difficultés rencontrées durant l'emploi

Constats des services : L'intervention de personnes vulnérables auprès d'un public lui-même vulnérable n'est pas aisée. Si l'insertion dans l'emploi fait l'objet de dispositifs particuliers, des dispositifs doivent également être envisagés durant l'emploi.

Propositions des services : Les dispositifs d'accompagnement de remise à l'emploi doivent également être poursuivis durant l'emploi (mode de garde, mobilité, avance de salaire, etc.)

Proposition 25 : Développer une approche « groupement d'employeurs »

Constats des services : La majorité des contrats de travail du secteur de l'aide à domicile est à temps partiel. Pour améliorer les conditions de travail des salariés, il est possible d'adopter une vision multi-employeurs des contrats de travail. Plusieurs contrats de travail auprès de plusieurs employeurs permettent d'avoir des temps de travail plus conséquents et donc une meilleure rémunération. Par ailleurs ce processus permet également de pallier les difficultés de recrutement du secteur.

Proposition des services : Les réseaux de « groupement d'employeurs » sont un outil à explorer.

Proposition 26 : Réfléchir au modèle de société coopérative et participative (SCOP)

Constats des services : Dans une SCOP, les salariés sont les associés majoritaires. Les profits sont partagés de manière équitable : sous forme de participation et d'intéressement pour l'ensemble des salariés, de dividendes pour les associés et de réserves pour l'entreprise.

Proposition des services : Au vu de cette redistribution des gains, avantageuse pour l'employé, certains SAAD proposent le déploiement de SCOP dans le secteur de l'aide à domicile.

« Intégrer oui, mais les métiers sont spécifiques, il faut aussi accompagner dans l'emploi. »

Un Responsable de SAAD

OBJECTIF : Développer et accompagner le tutorat

Proposition 27 : Prendre en charge le coût du parcours tutoré

Constats des services : Le tutorat permet un accompagnement à la prise de poste. L'accueil d'un stagiaire demeure compliqué tant dans la planification que dans la valorisation du temps dédié à l'accompagnement.

Proposition des services : Une prise en charge financière institutionnelle des coûts relatifs au tutorat est souhaitée.

Proposition 28 : Instaurer des formations de tuteur

Constats des services : Les tuteurs doivent être formés à l'accueil de stagiaires afin de renforcer l'efficacité du parcours « accompagné ». Pour une efficacité optimale, le tuteur doit prendre conscience de ses propres savoirs et savoir-faire, mettre des mots sur son expérience, bien communiquer, accompagner, etc.

Proposition des services : Les SAAD souhaitent que soit développée une formation spécifique aux fonctions de tuteur dans le secteur du maintien à domicile.

« Les métiers de l'aide à domicile sont mal perçus. Pourtant ces métiers de passion gagnent à être connus »

Un Responsable de SAAD

OBJECTIF : Renforcer l'attractivité des métiers

Proposition 29 : Mettre en œuvre une communication ciblée et valorisante favorisant les « passerelles » formations/emploi

Constats des services : Les métiers du domicile sont assez méconnus et souvent réduits aux seules missions d'entretien du logement. Il est également nécessaire d'adapter le mode d'interaction entre les formations (initiales ou professionnelles) et l'emploi.

Proposition des services : Il est nécessaire de communiquer et de faire connaître les différentes missions pouvant être réalisées au domicile. Cette communication doit toucher les différents publics cibles : les lycéens, les partenaires du champ de l'emploi et de l'insertion, les demandeurs d'emploi, les allocataires du RSA, etc. Les SAAD soulignent, également, que les approches aux métiers du domicile, déjà éprouvées, doivent être reformatées, pour mieux correspondre aux enjeux actuels. Une meilleure communication sur les métiers du domicile pourrait permettre de renforcer la portée de ces événements.

RÉPONDRE AUX PROBLÉMATIQUES D'EMPLOI

- Lever les freins à l'emploi
- Renforcer les interactions avec les services en charge de l'insertion professionnelle et l'emploi
- Développer la notion de parcours professionnel et ouvrir des perspectives
- Soutenir le développement des Groupements d'Employeurs pour l'Insertion et la Qualification (GEIQ)

Travailler sur le contenu des formations

- Revoir les formations relatives aux compétences indispensables et les formations techniques
- Développer les formations in situ

Travailler au maintien dans l'emploi

- Lever les difficultés rencontrées durant l'emploi
- Développer une approche « groupement d'employeurs »
- Réfléchir au modèle de société coopérative et participative (SCOP)

Développer et accompagner le tutorat

- Prendre en charge le coût du parcours tutoré
- Instaurer des formations de tuteur

Renforcer l'attractivité des métiers

- Mettre en œuvre une communication ciblée et valorisante favorisant les « passerelles » formations/emploi

« Les SAAD doivent diversifier leur activité. Ils doivent diversifier leur champ d'intervention en ne restant pas un service spécialisé »

Un Responsable de SAAD

4/ DIVERSIFICATION DE L'ACTIVITÉ

Le modèle économique des services doit évoluer en fonction des opportunités du secteur. Les métiers de demain s'inventent aujourd'hui.

OBJECTIF : Accompagner le développement des Services Polyvalents d'Aide et de Soins À Domicile (SPASAD)

Proposition 30 : Intensifier le dispositif SPASAD

Constats des services : Au cours du parcours de santé des usagers, il y a des difficultés à coordonner les interventions du SSIAD (service de soins infirmiers à domicile) et du SAAD. Dans le cadre du SPASAD, la prise en charge est globale, elle répond à des besoins plus larges et permet le développement de la notion de parcours. Toutefois les difficultés ont d'ores et déjà été identifiées et doivent être levées (Interface des systèmes d'information, coordination SAAD/SSIAD et pérennisation du poste rattaché à cette fonction de coordination)

Proposition des services : Le déploiement des SPASAD sur le territoire départemental doit être poursuivi, à raison d'au minima un par territoire. La mise en œuvre d'actions permettant d'accompagner les projets de SPASAD et le financement d'un poste de coordinateur pendant la montée en charge de l'activité sont souhaitées.

OBJECTIF : Développer une offre complémentaire

Proposition 31 : Soutenir la garde itinérante

Constats des services : Il existe un risque d'abandon des SAAD du dispositif de garde itinérante. D'abord parce qu'il faut définir le modèle économique le plus adéquat pour « porter » cette activité. Ensuite parce que la solvabilisation des interventions de la garde itinérante doit être réévaluée.

Proposition des services : Un suivi particulier de la garde itinérante et une révision des modalités de financement de celle-ci sont attendus.

Proposition 32 : Favoriser le développement de l'offre de répit

Constats des services : Il existe d'ores et déjà une offre de répit orientée sur le public âgé, celle-ci reste encore à développer. Cependant, le pendant de cette offre n'est, à ce jour, pas déployée sur le public en situation de handicap.

Proposition des services : Les SAAD souhaitent accentuer le développement de l'offre de répit auprès du public âgé et des aidants notamment par la généralisation de la désignation d'un aidant indispensable dans les plans d'aide. Ils demandent également la construction d'une offre de répit pour le public en situation de handicap.

Proposition 33 : Développer la mise en œuvre des actions de prévention de la perte d'autonomie

Constats des services : Les appels à projet, portant sur les actions de prévention de la perte d'autonomie, pourraient être davantage investis. Le développement de ces projets demande du temps notamment en ingénierie de projet. Le système de tarification horaire n'incite pas les SAAD au retour à l'autonomie, bien au contraire.

Proposition des services : Les services souhaitent que la communication sur les appels à projet soit renforcée et que l'ingénierie de projet

soit accompagnée pour intensifier le nombre d'actions de prévention. Le retour à l'autonomie doit également être mieux valorisé y compris financièrement.

OBJECTIF : Favoriser la diversification sur d'autres champs d'intervention

Proposition 34 : S'ouvrir sur les interventions de services à la personne

Constats des services : Les besoins des usagers évoluent. Une recherche de diversification permet de mieux répondre aux différents besoins des usagers. Par exemple, une personne dépendante peut aussi avoir besoin d'entretenir son jardin.

Proposition des services : Le secteur de l'aide à domicile doit s'ouvrir davantage sur le champ, plus large, des services à la personne, notamment pour répondre aux nouveaux besoins (numérique, maintien du lien social, activités de loisirs).

Proposition 35 : Développer des pôles d'activité

Constats des services : Les SAAD sont majoritairement mono activité. Afin d'enrichir encore la notion de parcours intégré, il peut être envisagé de créer d'autres types de prises en charge en interne. Par ailleurs, il n'existe pas aujourd'hui de structures portant spécifiquement les missions de coordination.

Proposition des services : Les SAAD préconisent de développer en interne des activités de types services d'accompagnement à la vie sociale (SAVS), services d'accompagnement médico-social pour adultes handicapés (SAMSAH), de consolider un projet de plateformes de services (intégrant des missions de coordination, d'articulation au sein d'un collectif), de créer davantage de garages solidaires, d'investir les missions d'insertion par l'activité économique.

DIVERSIFICATION DE L'ACTIVITÉ

Accompagner le développement des Services Polyvalent d'Aide et de Soins À Domicile (SPASAD)

- Intensifier le dispositif SPASAD

Développer une offre complémentaire

- Soutenir la garde itinérante
- Favoriser le développement de l'offre de répit
- Développer la mise en œuvre des actions de prévention de la perte d'autonomie

Favoriser la diversification sur d'autres champs d'intervention

- S'ouvrir sur les interventions de services à la personne
- Développer des pôles d'activité

5/ AUTRES THÉMATIQUES ABORDÉES

Outre les quatre axes thématiques définis dans le cadre du Printemps des SAAD, les échanges en séance ont également porté sur d'autres thèmes.

OBJECTIF : expérimenter d'autres modalités de solvabilisation

Proposition 36 : Anticiper les évolutions tarifaires

Constats des services : Le talon horaire n'est plus adapté aux nouveaux modes de gestion des SAAD. La T2A (tarification à l'activité) permet de réfléchir davantage en terme de prestations, ce qui simplifie la communication, la définition, la couverture des besoins et la facturation. La T2A répond aux problématiques ciblées en terme de qualité de service, d'emploi, d'organisation du travail et de diversification d'activité.

Proposition des services : Une expérimentation de mise en œuvre de la tarification à l'activité sur quelques services volontaires est souhaitée.

Proposition 37 : Soutenir la solvabilisation des interventions réalisées dans le cadre de la prestation de compensation du handicap (PCH)

Constats des services : Le niveau de financement n'est pas suffisant au regard de la complexité des plans à mettre en œuvre et ne permet pas la reconnaissance des qualifications nécessaires à une prise en charge spécifique. Il existe un déphasage entre les interventions réalisées auprès des personnes âgées et celles réalisées auprès des personnes en situation de handicap. Cette modalité de financement engage la survie des SAAD qui prestent majoritairement auprès des bénéficiaires de la PCH ce qui fait courir un risque de rupture de prise en charge.

Proposition des services : Les services demandent l'augmentation du montant de prise en charge départementale sur les prestations de PCH et l'obtention d'une tarification tenant compte de la technicité et de la fréquence des interventions. La mise en œuvre de deux niveaux de financement PCH initialement prévus dans la délibération départementale de mai 2017 répond à cette logique.

Proposition 38 : Étudier les évolutions du différentiel facturable à l'utilisateur dans le cadre de l'APA

Constats des services : Le profil des usagers pris en charge au titre de l'APA est hétérogène. Certains renoncent à certaines prestations faute de pouvoir payer le différentiel, voire le ticket modérateur. D'autres ont une capacité contributive plus forte.

Proposition des services : Le dé plafonnement du différentiel et son adaptation en fonction de la capacité contributive des usagers bénéficiaires de l'APA peuvent être une base de réflexion.

OBJECTIF : Fluidifier l'échange d'informations entre le Département et les SAAD

Proposition 39 : Optimiser la gestion des dossiers APA et PCH

Constats des services : Des retards sont constatés sur l'instruction des plans d'aide ou de compensation, le renouvellement ou les modifications de plans. Ces retards mettent en difficulté la gestion des structures et l'organisation de la prise en charge.

Proposition des services : Permettre le dépôt des demandes d'APA et de PCH en ligne et dupliquer la procédure pour les modifications de plans serait un gain de temps et d'efficacité.

Proposition 40 : Identifier un interlocuteur départemental privilégié pour chaque SAAD

Constats des services : Les services soulignent les difficultés d'identification du bon interlocuteur départemental concernant notamment les prises en charge (instruction) et les paiements.

Proposition des services : Ils proposent qu'un interlocuteur par SAAD soit désigné, afin de permettre des temps de régulations et des temps de rencontres.

AUTRES THÉMATIQUES ABORDÉES

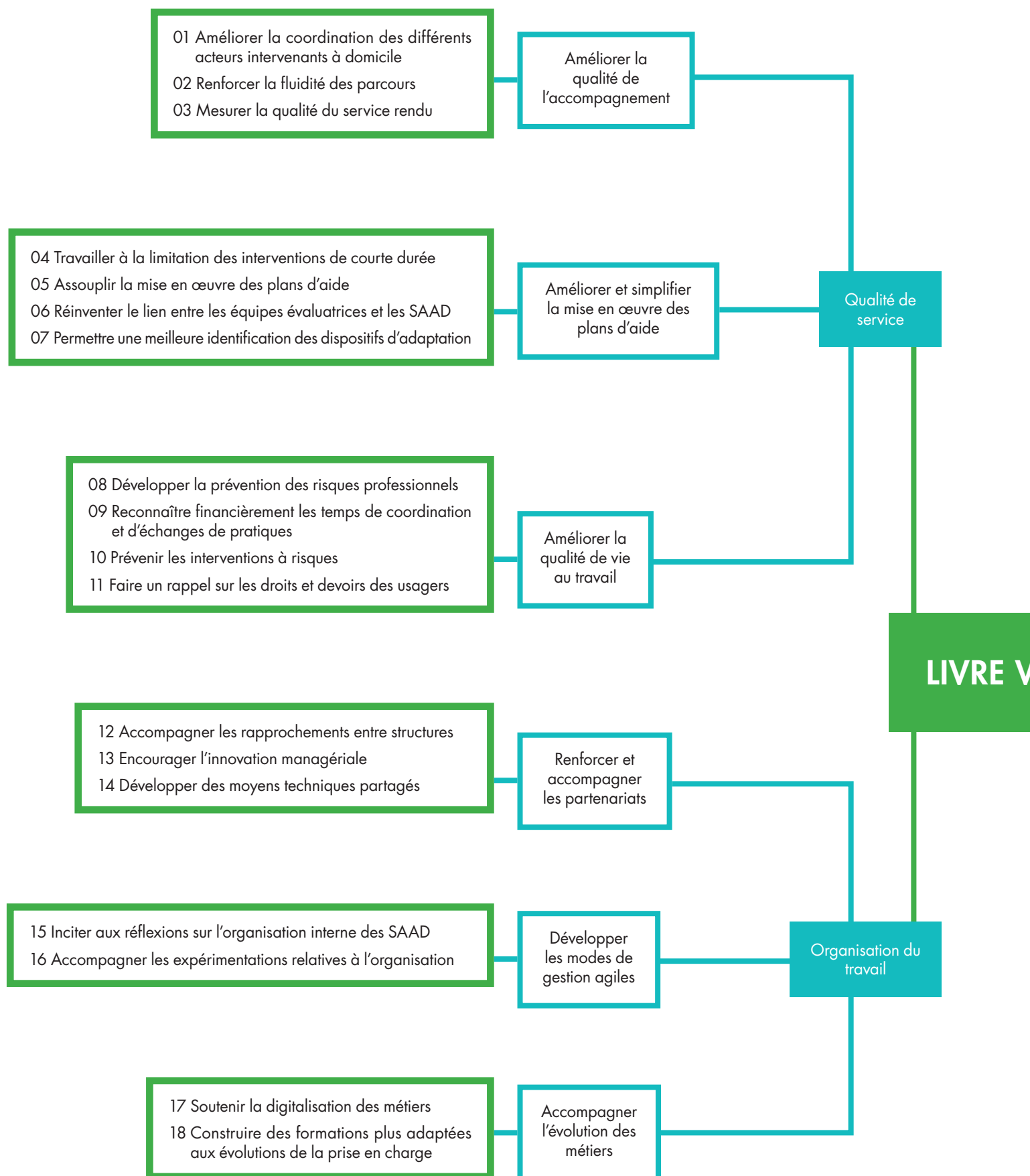
Expérimenter d'autres modalités de solvabilisation

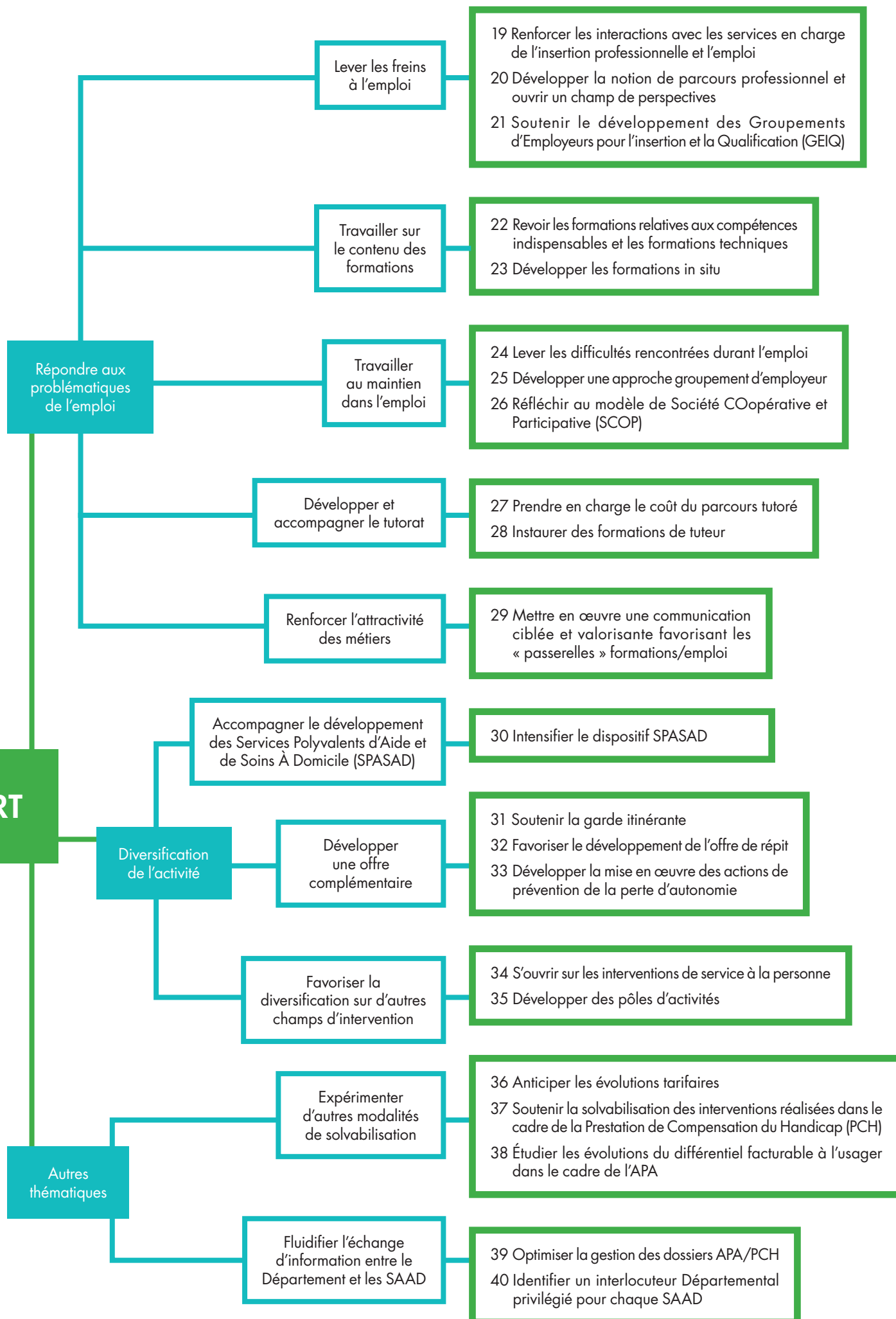
- Anticiper les évolutions tarifaires
- Soutenir la solvabilisation des interventions réalisées dans le cadre de la prestation de compensation du handicap (PCH)
- Étudier les évolutions du différentiel facturable à l'utilisateur dans le cadre de l'APA

Fluidifier les échanges d'informations entre le Département et les SAAD

- Optimiser la gestion des dossiers APA et PCH
- Identifier un interlocuteur départemental privilégié pour chaque SAAD

SYNTHÈSE DES PROPOSITIONS





II. Déclinaison des actions

Cette feuille de route ne saurait être exhaustive. Elle illustre cependant le nécessaire renforcement de la coordination des partenaires travaillant sur le champ du maintien à domicile et l'amélioration de la connaissance des actions de chacun.

1/ QUALITÉ DE SERVICE

OBJECTIF : Améliorer la qualité de l'accompagnement.

Proposition 1 : Améliorer la coordination des différents acteurs intervenant au domicile

●○○ Actions **mises en place** :

- Renforcer le lien entre les CLIC - relais autonomie (pour leur mission de coordination individuelle), les PAERPA et les MAIA
- Création des Commissions territoriales réunissant les acteurs de l'autonomie

●●○ Actions **à développer** :

- Associer les SAAD aux Plateformes territoriales d'appui (PTA) de l'ARS [1-1]
- Travailler à une meilleure connaissance des dispositifs existants en renforçant les partenariats opérationnels avec les autres organismes impliqués dans la dépendance (CARSAT, Région, DIRECCTE, MEL, intercommunalités, CCAS, etc.) [1-2]
- Participer à l'actualisation des annuaires des partenaires agissant dans le domaine de la gérontologie (géronto-guides) et du handicap [1-3]
- Diffuser largement les bases de données actualisées en continu (hôpitaux, mairies, etc.) [1-4]

- Mettre en cohérence et en convergence les actions menées sur le terrain via les Commissions Territoriales de l'Autonomie afin d'impulser une dynamique [1-5]

Proposition 2 : Renforcer la fluidité des parcours

●○○ Actions **mises en place** :

- Mieux faire connaître et sécuriser pour l'usager le panel de mode d'interventions existants notamment les mandataires et l'emploi direct (convention FEPEM/Edenred/Département)
- Développer l'information et l'analyse des nouvelles solutions d'accueil (habitat regroupé, maisonnées, etc...)
- Mise en valeur de l'offre de répit dans le magazine Le Nord (avril 2019)

●●○ Actions **à développer** :

- Proposer selon les besoins et les capacités des personnes, la mixité des plans (combiner des interventions en mode prestataire et en mode emploi direct) [2-1]
- Valoriser le recours à l'accueil temporaire, l'accueil de jour et au répit en renforçant la visibilité de l'offre de services [2-2]

●●● Action **à créer** :

- Instaurer une souplesse entre les hospitalisations et les retours au domicile notamment par un suivi partagé entre les services et l'établissement, l'échange d'information permettant une meilleure réactivité et une préparation aux passages des changements de situation (protocole CARSAT/MSA/Conseil Départemental, APA et PCH Urgence) [2-3]

Proposition 3 : Mesurer la qualité du service rendu

●○○ Actions **mises en place** :

- Appliquer l'obligation réglementaire portant sur la réalisation et l'analyse d'enquêtes de satisfaction (Loi 2002-2)

- Expérimenter la présentation des résultats de l'enquête de satisfaction en réunion de service des SAAD (valorisation de l'implication des intervenants)
- Améliorer la gestion départementale des plaintes, signalements et informations préoccupantes

●●○ Action à développer :

- Généraliser les contrôles relatifs aux autorisations par le Département (Loi 2002-2, CASF) [3-1]

●●● Actions à créer :

- Réaliser des enquêtes de satisfaction départementales [3-2]
- Développer des critères d'alerte de dysfonctionnement [3-3]
- Déterminer un indicateur de satisfaction départemental et le communiquer sur le portail dédié du département et/ou le portail national [3-4]

OBJECTIF : Adapter et améliorer la mise en œuvre quotidienne des plans d'aide

Proposition 4 : Travailler à l'adéquation de la durée des interventions selon le besoin des usagers

●●○ Action mise en place :

- Analyser l'adéquation des interventions de courte durée au regard des besoins de l'utilisateur

●●○ Actions à développer :

- Proposer des outils d'aide à la décision de la durée des interventions à destination des évaluateurs de type indice de complexité, tenant compte des éléments permanents et temporaires présents dans l'environnement des personnes [4-1]
- Harmoniser le référentiel des prestations en lien avec l'ensemble des acteurs de l'autonomie (Action prévue au Protocole CARSAT/MSA, et avec la MDPH) [4-2]

Proposition 5 : Assouplir la mise en œuvre des plans d'aide

●●○ Action mise en place :

- Échanger sur plusieurs formalisations possibles

du plan d'aide

●●○ Actions à développer :

- Supprimer la révision administrative du plan d'aide lorsqu'il s'agit de redéfinir la répartition des heures allouées au bénéficiaire de l'APA (dans le respect du volume alloué aux interventions vie courante et geste à la personne) [5-1]
- Déterminer un volume d'heures mensuel et les besoins en intervention détectés, et laisser le soin aux services d'aide à domicile de proposer une semaine type [5-2]
- Rédiger les notifications selon la méthode FALC (Facile à lire et à comprendre) [5-3]

●●● Action à créer :

- Autoriser la mise à disposition auprès des SAAD d'un panier d'heures de réserve (gestes à la personne) [5-4]

Proposition 6 : Réinventer le lien entre les équipes évaluatrices et les SAAD

●●○ Action mise en place :

- Conforter les pratiques de coordination mises en place en territoire

●●○ Action à développer :

- Expérimenter le travail en commun entre les pôles autonomie et les SAAD sur le suivi des réclamations des usagers [6-1]

●●● Action à créer :

- Mettre en place dans chaque territoire, une instance technique institutionnelle réunissant régulièrement les responsables de secteur des SAAD et les évaluateurs Médico-Sociaux (EMS) des pôles autonomie [6-2]

Proposition 7 : Permettre une meilleure identification des dispositifs d'adaptation du logement

●●○ Actions mises en place :

- Communiquer sur les dispositifs d'aide à l'adaptation existants en territoires (ANAH, MDPH, CARSAT, MSA, Département) à destination de l'utilisateur
- Organiser un événement portant sur les nouvelles technologies d'adaptation du logement en y associant les SAAD (Salon Autonomic)

●●● Actions à développer :

- Développer des actions de sensibilisation et d'information sur l'adaptation de l'habitat en communiquant sur les dispositifs existants (Protocole CARSAT/Département) [7-1]
- Collaborer autour de l'émergence des innovations permettant le maintien à domicile (Protocole CARSAT/Département) [7-2]
- Expérimenter l'Engagement Commun pour le Logement et l'Autonomie sur le Territoire pour mieux adapter le territoire au vieillissement (ECLAT 2019-22 sur le territoire de Roubaix) [7-3]

●●● Actions à créer :

- Créer et diffuser une plaquette d'information reprenant les différents dispositifs d'adaptation existants [7-4]
- Intégrer les innovations de la Silver économie (avec l'appui du Pôle VIVA Lab de la CARSAT/MSA en Région) [7-5]
- Faire de la Fondation du Nord un levier pour l'économie du Grand Âge [7-6]

OBJECTIF : Améliorer la qualité de vie au travail

Proposition 8 : Développer la prévention des risques professionnels

●●● Actions mises en place :

- Participer aux travaux de l'Association Régionale pour l'Amélioration des Conditions de Travail (ARACT), de la CARSAT et de la DIRECCTE concernant le personnel employé par les SAAD
- Prioriser le secteur des services à la personne au sein du Plan Régional de Santé au Travail 2016-2020 (PRST 3)

●●● Actions à développer :

- Identifier les actions mises en œuvre par les SAAD, la CARSAT et l'ARACT pour l'amélioration des conditions de travail du personnel [8-1]
- Identifier l'ensemble des partenaires développant des actions de prévention à destination des employés des SAAD [8-2]
- Etoffer et diffuser le livret « fiches de bonnes pratiques écrites par et pour les intervenants à domicile » [8-3]

●●● Actions à créer :

- Favoriser et développer les temps d'échanges sur les pratiques professionnelles, éventuellement en présence de professionnels spécialisés en psychologie du travail [8-4]
- Être représenté au Comité Régional d'Orientation des Conditions de Travail (COREOCT) [8-5]
- Participer au Comités Techniques Régionaux (pilotage ARS) portant sur la qualité de vie au travail (pour le moment réservé aux établissements médico-sociaux et sanitaires) et intégrer les SAAD dans la stratégie nationale « Prendre soin de ceux qui nous soignent » mise en œuvre par le Ministère de la Santé et des Solidarités, stratégie déclinée au niveau régional [8-6]

Proposition 9 : Valoriser financièrement les temps de coordination et d'échanges de pratiques

●●● Action mise en place :

- Créer un temps d'écoute et d'échanges lors des réunions d'équipes permettant de partager les pratiques et les difficultés rencontrées par certains SAAD

●●● Action à développer :

- Inclure des temps dédiés à la coordination et à l'échange de pratiques dans les modalités de financement départementales via la convention avec la CNSA (Titre IV : expérimenter les nouvelles formes d'organisation) [9-1]

●●● Action à créer :

- Rapprocher le mode de financement actuel de celui du dispositif OSCAR (CARSAT - 2019) afin de permettre la prise en compte des temps de coordination [9-2]

Proposition 10 : Prévenir les interventions à risque

●●● Action mise en place :

- Travailler au repérage des situations à risque par les SAAD

●●● Actions à développer :

- Mettre en place l'intervention en binôme (soit en interne du SAAD, soit SAAD/SSIAD) [10-1]
- Renforcer la formalisation des situations à risque au sein des SAAD [10-2]

●●● Actions à créer :

- Expérimenter la méthodologie proposée dans le guide « Promouvoir le bien-être au travail et la bientraitance dans l'accompagnement à domicile par l'analyse éthique de la pratique professionnelle » au sein des SAAD [10-3]

Proposition 11 : Faire un rappel sur les droits et devoirs des usagers

●○○ Actions mises en place :

- Afficher et transmettre la charte des droits et libertés de la personne (article L.311-4 du CASF)
- Assurer le traitement des réclamations, des situations de maltraitance par le gestionnaire du SAAD
- Piloter les données relatives aux réclamations au sein des services départementaux

●○○ Action à développer :

- Inscrire les principes éthiques (droits et devoirs) dans les livrets d'accueil des salariés et des usagers [11-1]

●●● Actions à créer :

- Créer un observatoire départemental de signalements pour les professionnels [11-2]
- Communiquer davantage auprès des usagers et de leur famille sur le respect à avoir vis-à-vis des professionnels [11-3]
- Créer une charte du bénéficiaire [11-4]

2/ ORGANISATION DU TRAVAIL

OBJECTIF : Renforcer et accompagner les partenariats

Proposition 12 : Accompagner les rapprochements entre structures

●○○ Actions mises en place :

- Financer les études de faisabilité, l'assistance technique pour la conduite de projets de rapprochements et les dépenses d'ingénierie (Convention titre IV CNSA/ Département)

- Favoriser les initiatives de rapprochement inter-structures (48% de SAAD déclarent mettre en place des partenariats plus ou moins formalisés)
- Développer les réseaux de conventionnement permettant d'organiser un parcours d'accompagnement centré sur les besoins de la personne

●○○ Actions à développer :

- Finaliser l'Observatoire des structures afin de disposer d'une veille sur le secteur des SAAD [12-1]
- Contribuer aux rapprochements inter-structures via la future convention titre IV CNSA/ Département [12-2]

●●● Actions à créer :

- Activer le réseau collaboratif de structures (SAAD, fédérations) pour assurer la réussite des projets en cours d'étude (capitalisation sur les projets fructueux et conseils stratégiques, opérationnels et juridiques) [12-3]
- Constituer un réseau d'experts pour assurer une veille technique pour répondre aux questions. (interne et externe au Département) [12-4]
- Informer les services sur les opportunités de rapprochement [12-5]

Proposition 13 : Encourager l'innovation managériale

●○○ Action mise en place :

- Co-construire des projets et des outils internes en vue de proposer des alternatives managériales

●○○ Actions à développer :

- Intensifier les actions d'innovation managériale des structures dans le cadre de la future convention titre IV CNSA/Département notamment par une compensation financière aux temps de formations [13-1]
- Communiquer sur ces modèles de management [13-2]

●●● Actions à créer :

- Identifier les différentes formes possibles de managements collaboratifs ou participatifs [13-3]
- Compléter les formations des managers en lien avec la Région [13-4]

Proposition 14 : Développer des moyens techniques partagés

●○○ Actions mises en place :

- Contribuer au développement d'outils internes partagés
- Financer l'échange des moyens techniques

●○○ Actions à développer :

- Repérer les projets locaux déjà mis en œuvre [14-1]

●●● Actions à créer :

- Création d'une plateforme sécurisée d'échanges de données (notamment la création d'un agenda intervention inter-SAAD via application commune) [14-2]
- Création d'un système partagé entre institutions et financeurs [14-3]

OBJECTIF : Développer des modes de gestions agiles

Proposition 15 : Inciter aux réflexions sur l'organisation interne des SAAD

●○○ Actions mises en place :

- Soutenir les dispositifs locaux d'accompagnement (DLA) Nord Actif et les dispositifs d'Appui aux Structures de l'Economie Sociale et Solidaire (DASESS) Nord Actif
- Soutenir financièrement les SAAD dans leurs réorganisations (Fonds de Restructuration de l'Aide à Domicile)

●○○ Actions à développer :

- Impliquer davantage les intervenants dans l'amélioration du fonctionnement des SAAD via une communication directe avec la gouvernance de la structure (retour d'expérience sur l'organisation ou les conditions de travail) [15-1]
- Former et accompagner au changement via la

future convention CNSA / Département titre IV [15-2]

●●● Action à créer :

- Développer les réflexions sur l'accompagnement des SAAD vers de nouveaux modèles d'organisation au sein du contrat de Branches GENERATION S en lien avec la Région [15-3]

Proposition 16 : Accompagner les expérimentations relatives à l'organisation

●○○ Action mise en place :

- Expérimenter les équipes autonomes (Projet Interreg des 2 Mers conduite par trois structures)

●○○ Actions à développer :

- Identifier les bonnes pratiques [16-1]
- S'inscrire dans l'appel à projets MUTECO 2019 de la DIRECCTE (Appui aux démarches des filières, branches ou entreprises souhaitant anticiper les mutations économiques, le développement de l'emploi et des compétences) [16-2]

●●● Actions à créer :

- Participer à l'accompagnement du renouvellement des modes d'organisation par une expérimentation du contrat de Branches GENERATION S [16-3]
- Inscrire cet axe dans la future convention titre IV CNSA/Département [16-4]

OBJECTIF : Accompagner l'évolution des métiers.

Proposition 17 : Soutenir la digitalisation des métiers

●○○ Actions mises en place :

- Aider au déploiement de la télégestion (Convention CNSA titre IV/Département 2016-2018)
- Aider au financement de la digitalisation des métiers (Fonds de Restructuration de l'Aide à Domicile)

●○○ Actions à développer :

- S'inscrire dans la démarche de la CARSAT sur

l'évolution des métiers des services à domicile [17-1]

- Poursuivre le soutien au déploiement de la télégestion via la future convention titre IV CNSA [17-2]

●●● Actions à créer :

- Accompagner le personnel des SAAD en vue de l'appropriation de l'impact des nouvelles technologies sur leurs métiers [17-3]
- Soutenir le développement des solutions nomades [17-4]

Proposition 18 : Construire des formations plus adaptées aux évolutions de la prise en charge

●○○ Actions mises en place :

- Mettre en place des actions de formation spécifiques : bientraitance, accompagnement des personnes en situation de handicap, etc... (via la future Convention CNSA titre IV/ Département)

●○○ Actions à développer :

- Repérer les besoins de formations spécifiques devant renforcer les formations initiales ou professionnelles (en lien avec la Région) [18-1]
- Renforcer l'interaction avec le Campus des Métiers et des Qualifications Autonomie-Longévité-Santé (Commission « Offre et Parcours de formation ») - Travaux sur la lisibilité du parcours de formation [18-2]

●●● Action à créer :

- Co-construire des formations en fonction des besoins émis par les professionnels via le contrat de Branches GENERATION S [18-3]

3/ RÉPONDRE AUX PROBLÉMATIQUES D'EMPLOI

OBJECTIF : Lever les freins à l'emploi.

Proposition 19 : Renforcer les interactions entre les services en charge de l'insertion professionnelle et l'emploi

●○○ Actions mises en place :

- Informer les différents partenaires œuvrant dans le recrutement et le retour à l'emploi (Région, Pôle Emploi, DIRECCTE, plateformes d'insertion, etc.)
- Déployer des dispositifs d'aide au retour à l'emploi (garde d'enfants, permis de conduire, etc.)
- Déployer les Contrats Initiative Emploi (CIE) au sein des SAAD
- Participer à l'organisation de GOME (groupe opérationnel de mise à l'emploi) sectoriel dédié aux SAAD

●○○ Actions à développer :

- Renforcer l'information sur les lieux d'accueil des demandeurs d'emploi, allocataires du RSA, étudiants, etc. [19-1]
- Développer sur chaque plateforme insertion et emploi une offre de service en direction des SAAD du territoire : information sur les CIE, recensement des besoins en recrutement immédiat et à moyen terme, mise en ligne d'offres de recrutement via la plateforme NordEmploi, présélection de candidats en lien avec le Pôle emploi, etc. [19-2]
- Désigner dans chaque territoire (8) et au niveau départemental un référent spécialisé et dédié aux SAAD [19-3]

●●● Actions à créer :

- Communiquer sur l'ensemble des aides existantes quel que soit le financeur [19-4]
- Lancer une grande campagne de valorisation des métiers de l'aide à la personne afin d'améliorer l'image et l'attractivité des métiers du domicile auprès des acteurs agissant pour l'insertion et l'emploi [19-5]

Proposition 20 : Développer la notion de parcours professionnel et ouvrir des perspectives

●○○ Action mise en place :

- Initier localement des parcours intégrés dans les organismes gestionnaires apportant différentes offres de prise en charge à l'utilisateur (exemple des CCAS avec EHPAD, SAAD, etc.)

●○○ Action à développer :

- S'appuyer sur le dispositif Proch'Orientation

de la Région (réseau d'« Ambassadeurs des métiers ») [20-1]

●●● **Action à créer :**

- Accentuer le décroisement des parcours professionnels entre le domicile et l'établissement [20-2]

Proposition 21 : Soutenir le développement des Groupements d'Employeurs pour l'Insertion et la Qualification (GEIQ)

●○○ **Action mise en place :**

- Soutenir l'initiative portée par les DIRECCTE et les Régions en France

●●○ **Action à développer :**

- Soutenir la démarche initiée en Sambre Avesnois GEIQ services à la personne Hauts-de-France [21-1]

●●● **Action à créer :**

- Mettre en place une politique volontariste d'études d'opportunité et de faisabilité de GEIQ services à la personne sur la base de l'existant (lien DIRECCTE/Région) [21-2]

OBJECTIF : Travailler sur le contenu des formations

Proposition 22 : Revoir les formations relatives aux compétences indispensables et les formations techniques

●○○ **Actions mises en place :**

- Contribuer au développement des centres de formations internes aux SAAD
- Développer une Interaction avec le Campus des Métiers et des Qualifications Autonomie, Longévité, Santé

●●○ **Actions à développer :**

- Améliorer la connaissance du plan régional de formation [22-1]
- Améliorer la communication sur le travail réalisé dans les centres de formations internes aux SAAD [22-2]

●●● **Actions à créer :**

- Enrichir les formations de compétences « douces » (soft skills) et de préparation aux spécificités des métiers du domicile (gestion du stress, etc...) [22-3]
- Inclure davantage la notion de savoir-être dans les formations [22-4]
- Renforcer l'acquisition de compétences clés (axe 2 du Contrat de Branches GÉNÉRATION S) [22-5]
- Développer une formation spécifique aux dispositifs d'adaptation du logement (aides techniques, adaptation du logement) [22-6]
- S'assurer de l'adéquation entre les formations techniques existantes et l'évolution des besoins des usagers (en lien avec la Région) [22-7]

Proposition 23 : Développer les formations in situ

●○○ **Actions mises en place :**

- Appuyer les Initiatives locales notamment « Job rotation » associant des CCAS, pôle emploi, le CNFPT et l'AFPA
- Développer des formations de mise en situation s'appuyant sur les centres d'entraînement internes des structures

●●○ **Actions à développer :**

- Généraliser les immersions lors de remplacements ponctuels qui permettraient également de répondre aux problématiques de remplacement sur des périodes complexes (période estivale notamment) [23-1]
- Développer les formations de mises en situation en utilisant les centres d'entraînement internes existants au sein de certaines structures [23-2]

●●● **Actions à créer :**

- S'appuyer sur les nouveaux modes d'apprentissage : casques de réalité virtuelle (financement Région), formations à distance, etc. [23-3]
- Compléter l'offre de formation par des innovations pédagogiques (Mise en œuvre de l'axe 3 du Contrat de Branches GÉNÉRATION S) [23-4]

OBJECTIF : Travailler au maintien dans l'emploi

Proposition 24 : Lever les difficultés rencontrées durant l'emploi

●○○ Action mise en place :

- Soutenir les initiatives en territoire permettant le maintien dans l'emploi (notamment les avances sur salaire, les chèques mobilités, etc.)

●●○ Action à développer :

- Renforcer la communication sur les dispositifs mobilisables [24-1]

●●● Action à créer :

- Maintenir certains dispositifs d'aides dont bénéficie le demandeur d'emploi pendant la phase d'intégration consécutive à la prise de fonction [24-2]

Proposition 25 : Développer une approche « groupement d'employeurs »

●○○ Actions mises en place :

- Créer des agences coopératives de travail temporaire pour le secteur non lucratif dans le département (MEDICOOP en lien avec l'URIOPSS Haut de France : 2)
- Accentuer la collaboration locale inter-SAAD

●●○ Action à développer :

- Soutenir le recours aux contrats multi-employeurs (partenariat entre certaines structures permettant aux intervenants de compléter le nombre d'heures de leur contrat) [25-1]

●●● Actions à créer :

- Communiquer davantage sur le modèle par la signature d'une convention partenariale entre les groupements d'employeurs existants et le Département [25-2]
- Réfléchir à une expérimentation d'une plateforme collaborative (axe à intégrer à la future convention titre IV CNSA/Département) [25-3]

Proposition 26 : Réfléchir au modèle de société coopérative et participative (SCOP)

●●○ Action à développer :

- Établir le bilan du modèle SCOP [26-1]

●●● Action à créer :

- Communiquer sur ce modèle [26-2]

OBJECTIF : Développer et accompagner le tutorat

Proposition 27 : Prendre en charge le coût du parcours tutoré

●○○ Action mise en place :

- Accompagner le tutorat déjà mis en œuvre dans certaines structures

●●○ Action à développer :

- Réaliser le bilan des expériences réussies en territoire en soulignant les leviers de réussite du dispositif et en identifiant les freins à son développement [27-1]

●●● Action à créer :

- Inscrire un axe « tutorat » dans la future convention titre IV CNSA/ Département [27-2]

Proposition 28 : Instaurer des formations de tuteur

●○○ Action mise en place :

- Identifier le besoin en tuteur

●●○ Action à développer :

- Valoriser l'expérience des salariés ayant déjà réalisé des fonctions de tuteur [28-1]

●●● Action à créer :

- Participer à la mise en place de formation pour professionnaliser le rôle du tuteur [28-2]

OBJECTIF : Renforcer l'attractivité des métiers

Proposition 29 : Mettre en œuvre une communication ciblée et valorisante favorisant les « passerelles » formations/emploi

●○○ Actions mises en place :

- Soutenir les nombreuses initiatives locales mises en œuvre (job dating, forums, etc.)
- Favoriser les échanges Écoles-Entreprises (collèges, lycées)

●●○ Actions à développer :

- Intervenir dans les écoles, lycées, organismes de formation et jurys [29-1]
- Créer des événements de communication (Événements DEFI S en lien avec le Contrat de Branches GENERATION S : Programmation Novembre 2019) [29-2]

●●● Actions à créer :

- Moderniser la communication pour améliorer l'image des métiers [29-3]
- Intégrer la Commission « Attractivité des métiers » du Campus des métiers et des qualifications et faire émerger un axe communication en son sein [29-4]
- Communiquer sur différents supports (campagne de publicité radiophonique, presse écrite, flyer, etc.) à différentes échelles (locale et départementale) [29-5]
- Inclure une communication ciblée sur les passerelles formations/emploi au sein des différents événements programmés [29-6]

4/ DIVERSIFICATION DE L'ACTIVITÉ

OBJECTIF : Accompagner le développement des Services Polyvalents d'Aide et de Soins À Domicile (SPASAD)

Proposition 30 : Intensifier le dispositif SPASAD

●○○ Actions mises en place :

- Déployer l'expérimentation nationale SPASAD modèle intégré sur le territoire (7 structures)
- Autoriser des SPASAD hors expérimentation avec une décision conjointe ARS/Département (3 structures)

●●● Actions à développer :

- Formaliser un retour d'expérience de la phase expérimentale [30-1]
- Continuer à communiquer sur le modèle pour développer davantage le nombre de SPASAD [30-2]

●●○ Actions à créer :

- Permettre aux structures s'engageant dans une démarche de création de SPASAD d'être accompagnées sur une étude de faisabilité (future convention titre IV CNSA/Département) [30-3]
- Accompagner en ingénierie de projet les SPASAD (future convention titre IV CNSA/Département) [30-4]

OBJECTIF : Développer une offre complémentaire

Proposition 31 : Soutenir la garde itinérante

●○○ Action mise en place :

- Prendre en charge le montant de l'abonnement à un service de garde itinérante dans le cadre du plan d'aide

●●○ Action à développer :

- Etablir un cahier des charges spécifique à la garde itinérante [31-1]

●●● Action à créer :

- Assurer un suivi particulier de cette offre de service : modèle économique, modalités de prise en charge [31-2]

Proposition 32 : Favoriser le développement de l'offre de répit

●○○ Action mise en place :

- Proposer une offre de répit (Délibération DOSAA/2018/217 du 19 novembre 2018 relative à l'accès à un « panier de services » dédié au répit et à l'aide aux aidants de personnes âgées en perte d'autonomie)

●●○ Actions à développer :

- Finaliser le diagnostic territorial partagé de l'offre et des besoins en matière de répit des

aidants de personnes âgées et/ou en situation de handicap, engagé par le Département du Nord avec le cabinet CEKOA [32-1]

- Structurer et développer l'information des usagers et des professionnels en territoire sur l'offre de répit (action de la future convention titre IV CNSA/Département) [32-2]

●●● Action à créer :

- Mener une réflexion sur le répit à destination des personnes en situation de handicap et de leurs aidants [32-3]

Proposition 33 : Développer la mise en œuvre des actions de prévention de la perte d'autonomie

●○○ Actions mises en place :

- Financer des actions pour la prévention de la perte d'autonomie via la Conférence de financeurs
- Soutenir le rôle de prévention primaire réalisé par la CARSAT
- Participer à des programmes partenariaux d'actions et d'ateliers collectifs de prévention
- Inscrire l'objectif dans le cahier des charges départemental

●●○ Actions à développer :

- Mobiliser les SAAD sur la prévention de la perte d'autonomie [33-1]
- Mettre en œuvre le protocole Bien vieillir (CARSAT/ MSA/Département) [33-2]

●●● Actions à créer :

- Expérimenter un système de bonus/malus au regard du taux de retour à l'autonomie [33-3]
- Créer un label « 100% autonome » permettant de valoriser les actions menées [33-4]

OBJECTIF : Favoriser la diversification sur d'autres champs d'intervention

Proposition 34 : S'ouvrir sur les interventions de services à la personne

●○○ Action mise en place :

- Autoriser des structures initialement orientées sur les interventions de services à la personne sur le champ des SAAD

Action à développer :

- Repérer les nouveaux besoins potentiellement non couverts en s'appuyant sur l'étude des potentialités des services à la personne pour faciliter le repérage des nouveaux besoins (Besoin et usages des actifs en Région Hauts-de-France du C2RP – juin 2017) [34-1]

●●● Action à créer :

- Identifier les freins au développement d'activités connexes (niveau de revenus, niveau d'heures du plan, etc...) [34-2]

Proposition 35 : Développer des « pôles d'activité »

●○○ Action mise en place :

- Repérer les organismes gestionnaires offrant déjà une offre d'activités diversifiée : services à la personne, aux familles, établissements sociaux et médico-sociaux, centre d'entraînement, centre de formation, etc.

●●○ Action à développer :

- Identifier les projets innovants de développement [35-1]

●●● Action à créer :

- Soutenir les projets de création de « pôles d'activité » au sein des SAAD innovants [35-2]

5/ AUTRES THÉMATIQUES ABORDÉES

OBJECTIF : Expérimenter d'autres modalités de solvabilisation

Proposition 36 : Anticiper les évolutions tarifaires

●○○ Action mise en place :

- Faire connaître le panier de services de la CARSAT (personnes en GIR 5 et 6) : création d'un référentiel et d'un répertoire de prestations en lien avec les services

●●○ Action à développer :

- Enrichir le répertoire de prestations de la CARSAT [36-1]

●●● Action à créer :

- Prévoir la mise en œuvre de la loi Autonomie Grand Âge (attendue pour la fin d'année 2019) [36-2]

Proposition 37 : Soutenir la solvabilisation des interventions réalisées dans le cadre de la prestation de compensation du handicap (PCH)

●○○ Action mise en place :

- Soutenir le secteur via des mesures d'accompagnement et de convergence

●●○ Actions à développer :

- Prolonger les mesures d'accompagnement et de convergence [37-1]
- Analyser les données issues de l'observatoire des SAAD [37-2]

●●● Action à créer :

- Initier une réflexion sur le référentiel des interventions techniques en PCH [37-3]

Proposition 38 : Etudier les évolutions du différentiel facturable à l'utilisateur dans le cadre de l'APA

●○○ Action mise en place :

- Permettre la mobilisation d'un différentiel facturable à l'utilisateur plafonné à 10% de l'ASPA

●●○ Action à développer :

- Réaliser une étude sur la mise en œuvre des nouvelles modalités de financement départementales en matière de différentiel facturable à l'utilisateur [38-1]

●●● Actions à créer :

- Créer des indicateurs de suivi dédiés aux situations de renoncement au plan (difficultés financières) [38-2]
- Communiquer sur la mobilisation du crédit d'impôt [38-3]

OBJECTIF : fluidifier l'échange d'informations entre le Département et les SAAD

Proposition 39 : Optimiser la gestion des dossiers APA et PCH

●○○ Action mise en place :

- Adapter l'organisation pour améliorer la qualité du traitement des demandes

●●○ Action à développer :

- Développer la possibilité pour l'utilisateur de renseigner en ligne des formulaires interfacés aux systèmes d'information du Département et de la MDPH [39-1]

Proposition 40 : Identifier un interlocuteur départemental privilégié pour chaque SAAD

●○○ Actions mises en place :

- Accompagner les SAAD sur la mise en place du module Entrée-Pièces-Liquidation (EPL)
- Organiser les services du département par territoires et prestataires

●●○ Actions à développer :

- Améliorer la transmission des données entre les services et le Département pour mieux objectiver leurs besoins et leurs difficultés [40-1]
- Déployer l'observatoire des SAAD (mini site départemental et outil de pilotage interne) [40-2]

●●● Action à créer :

- Déployer une interface entre la télégestion et le contrôle de la facturation [40-3]

SYNTHÈSE DE LA RÉFLEXION :

Les constats et les quarante propositions des services ont pour objectif de nourrir la politique de l'autonomie du Département du Nord. Ce terreau permet d'éclairer les dispositifs et actions déjà existants et d'alimenter les futures pistes à soutenir ou à entreprendre.

À ce titre le Département du Nord, dans une optique volontariste, a pour dessein de mettre en œuvre les actions suivantes :

2019		2020			2021
[1-2]		[2-1]	[2-3]	[3-2]	[2-2]
[1-5]		[4-1]	[4-2]	[5-1]	[7-5]
[3-1]		[5-3]	[5-4]	[6-1]	[7-6]
[5-2]		[6-2]	[7-1]	[7-2]	[18-3]
[8-1]		[7-3]	[7-4]	[9-1]	[19-4]
[8-2]		[12-2]	[13-1]	[13-2]	[25-3]
[8-3]		[13-3]	[13-4]	[14-1]	[40-3]
[12-1]		[15-2]	[15-3]	[16-1]	
[19-1]		[16-3]	[16-4]	[17-2]	
[19-2]		[18-1]	[18-2]	[21-1]	
[19-3]		[23-4]	[25-2]	[26-1]	
[19-5]		[27-1]	[27-2]	[30-3]	
[24-1]		[30-4]	[32-2]	[33-1]	
		[33-2]	[38-2]	[40-1]	

Le Département est le Chef de file de l'action sociale et plus particulièrement de l'autonomie, toutefois, sa politique s'inscrit en lien avec les engagements régionaux et nationaux. Les articulations avec les autres dispositifs expliquent notamment la temporalité et l'échelonnement de certaines actions.

Si l'impulsion et l'implication départementales sont décisives, seuls les acteurs de terrain sont en mesure de relever les défis qui s'annoncent.

Acteurs majeurs et essentiels, au plus proche de l'utilisateur, les services d'aide à domicile (SAAD) demeurent les vecteurs privilégiés de réussite d'une société bienveillante et inclusive envers les populations les plus vulnérables.

Annexe - SAAD DANS LE DÉPARTEMENT DU NORD : LES CHIFFRES CLÉS



231 autorisations

82 SAAD habilités à l'aide sociale



6,0 M d'heures APA déclarées par les SAAD (2018)

2 M d'heures PCH déclarées par les SAAD (2018)



APA : 79% par prestataire, 4% par mandataire
et 17% par emploi direct

PCH : 61% par aidant familial, 29% par prestataire,
9% par emploi direct et 1% par mandataire



Dépenses départementales (2018)

APA : 107 M€/an

PCH : 42 M€/an



Prise en charge unique

APA : 21€ (10% de l'ASPA différentiel possible à facturer à l'utilisateur)

PCH : 21 € (sans possibilité d'appliquer un reste à charge à l'utilisateur)

Aide-Ménagère au titre de l'aide sociale :
20 € (sans possibilité d'appliquer un reste à charge à l'utilisateur)



Moyenne des retraites (2016)

Département : 1 781 €/mois

National : 1 922 €/mois

Pour relever les défis
du vieillissement et du handicap

LE DÉPARTEMENT
EST LÀ !



REMERCIEMENTS

Le Département du Nord remercie l'ensemble des contributeurs y compris ceux qui ne seraient pas cités ci-après.

Institutions	Fédérations	Département
RÉGION HAUTS-DE-FRANCE C2RP Carif-Oref Hauts-de-France CARSAT	URIOPSS UDCCAS 59 Territoire de Lille : CCAS de Ronchin et de Marcq-en-Baroeul Territoire de Flandre intérieure : CCAS Houplines Territoire de Cambrai : CCAS de Cambrai et de Caudry Les inséparables UNA SYNERPA DOMICILE Fédération ADMR du Nord et associations locales FESP FEDESAP	Conseillers départementaux Services départementaux

Lille

IEF INITIATIVES EMPLOIS FAMILIAUX
ADAR FLANDRE METROPOLE
COCOONING SERVICES
REUSSIR
VIVAT
SENIOR COMPAGNIE
CCAS DE TOURCOING
ADENIOR
ATOUTAGE SERVICES
CCAS DE LOOS
PAPP4 CONFIEZ NOUS
DOMASANTE
MAISON DE L'AIDE A DOMICILE
ASPAD
LOUVEA

Douaisis

FLORALYS
VIVAT
PROXIM 59
SAAD FILIERIS NORD
SPASAD SECUMINES
ASAPAD
AZAE
ESPRIT DE FAMILLE
TENIA SERVICES
SSIAD LEWARDE
CCAS DE SIN LE NOBLE
APMG AURORA
TERIA
AIRE DOMICILE

Flandre Intérieure

CCAS D'ARMENTIERES
ADPH
VIVAT
CCAS DE MERVILLE
BIEN ETRE
AAD DE STEENVOORDE
ADENIOR
CCAS DE BAILLEUL
ONELA HAZEBROUCK
COMITE BAILLEULOIS
ARTOIS SENIOR COMPAGNIE

Cambrésis

DOM SOIN-ADHAP SERVICES AVESNOIS
ARIL'SERVICES A LA PERSONNE
CAMBRESIS EMPLOI
ACCES
VIVAT
CCAS LE CATEAU-CAMBRESIS

Roubaix-Tourcoing

CCAS DE TOURCOING
OPTIMHOME SERVICES
APA SERVICES
CCAS DE ROUBAIX
PARAMED
DOMIDOM SERVICES
ENSEMBLE AUTREMENT
CCAS de WASQUEHAL
ADAR FLANDRE METROPOLE
SERVICES AUTONIUM

Valenciennois

AHPA
CARA
CCAS DE DOUCHY LES MINES
CCAS DE SAINT AMAND LES EAUX
CCAS DE VALENCIENNES
AXEO SERVICES
CCAS D'ESCAUDAIN
COMITE DES AGES DU PAYS TRITHOIS
AVAD
LUCIE SERVICES
ILCG SCARPE ESCAUT
AIDE AU QUOTIDIEN
CCAS DE VALENCIENNES
ADHAP SERVICES
ZEN SENIORS SERVICES
ESSENTIA
CCAS DE VIEUX CONDE
BIEN ETRE ET SANTE

Avesnois

ADAR SAMBRE AVESNOIS
AIDE AU QUOTIDIEN
AMF-AD
SENIOR COMPAGNIE
SAAD CH DE LE QUESNOY
SPASAD DE LE QUESNOY

Flandre Maritime

ADAR FLANDRE MARITIME
CCAS DE BAILLEUL
VIVAT
O2 DUNKERQUE
DOMICILE SERVICES DUNKERQUOIS
ASSAD de DUNKERQUE
CCAS de GRAVELINES
ADMR de WORMHOUT
ADMR d'HONDSCHOOTE
AZAE
ALZHEIMER ACCOMPAGNEMENT A DOMICILE

DÉPARTEMENT DU NORD

Direction de l'Offre de Service d'Aide à l'Autonomie

51, rue Gustave Delory

59047 LILLE Cedex

