

INTRODUCTION

Rester chez soi malgré les difficultés liées à l'âge, c'est le souhait d'un nombre toujours plus important de nos aînés. Mais pour que le maintien à domicile ne se traduise pas par l'épuisement des aidants, les Services d'aide et d'accompagnement à domicile, les SAAD, jouent un rôle majeur dans l'accompagnement et la vie quotidienne.

En 2017, le Département a voté une réforme majeure de la tarification des SAAD afin de moderniser le secteur, d'uniformiser et d'encadrer le reste à charge des bénéficiaires de l'APA. Cet engagement s'est traduit en 2018 par la signature de 36 contrats pluriannuels d'objectifs et de moyens et la détermination d'un tarif de référence parmi les plus élevés de France.

Le volet II du Plan seniors, dans le prolongement du plan EHPAD, a pour objectif de répondre à un certain nombre de difficultés prégnantes du secteur : manque d'attractivité, turn-over des salariés, conditions de travail difficiles, articulations avec les EHPAD...

Plusieurs groupes de travail ont été constitués pour faire un état des lieux des difficultés et rechercher solutions et pistes de travail. Ils se sont penchés sur la professionnalisation du secteur, la mutualisation, l'évolution de l'offre de service, les conditions de travail et l'image du métier.

Les fiches suivantes sont le résultat de ce travail collectif.



PLAN SENIORS 2 - PLAN SAAD

21 ACTIONS POUR LES EHPAD

SOMMAIRE

PROFESSIONNALISATION – PARCOURS RH – BONNES PRATIQUES

- 1A DÉVELOPPER LES TEMPS D'ÉCHANGES ENTRE PROFESSIONNELS DES SAAD
- 1B FAVORISER L'ANALYSE DE LA PRATIQUE AU SEIN DES STRUCTURES
- 1C FAVORISER LE TUTORAT ET AMÉLIORER L'ACCUEIL DU NOUVEAU SALARIÉ
- 1D RELANCER UN PLAN DE FORMATION COMPLÉMENTAIRE pour la professionnalisation des Services d'aide et d'accompagnement à domicile dans le cadre de la convention avec la CNSA. Relayer la possibilité de mobiliser la Région pour l'accès à des parcours qualifiants
- 1E OUTILLER LA GESTION DE CRISES

MUTUALISATION, BONNES PRATIQUES

- 2A PISTES DE MUTUALISATION
- 2B ORGANISER LA MUTUALISATION.....
- 2C ACTIONS FACILITATRICES À METTRE EN ŒUVRE PAR LE DÉPARTEMENT

ÉVOLUTION DE L'OFFRE DE SERVICES DES SAAD

- 3A FAVORISER LE PARTENARIAT EHPAD / SAAD
- 3B PRÉPARER L'ENTRÉE EN EHPAD
- 3C PERMETTRE AUX SAAD DE S'INSCRIRE DANS LES APPELS À PROJETS SUR LES ACTIONS DE PRÉVENTION ET D'AIDE AUX AIDANTS
- 3D DÉPLOYER LE RÉFÉRENT DE SITUATION POUR AMÉLIORER LE SUIVI PARTAGÉ DES SITUATIONS

SOMMAIRE (SUITE)

ATTRACTIVITÉ – COMMUNICATION

- 4A OPTIMISER L'ORGANISATION DU TRAVAIL
- 4B SENSIBILISER LES BÉNÉFICIAIRES AUX CONDITIONS D'INTERVENTION DES SALARIÉS À LEUR DOMICILE : LE DOMICILE EST UN LIEU DE TRAVAIL
- 4C SENSIBILISER LES PROFESSIONNELS AUX CONDITIONS DE TRAVAIL DES AIDES À DOMICILE.....
- 4D VALORISER LE MÉTIER D'AIDE À DOMICILE AUPRÈS DU GRAND PUBLIC
- 4E FAIRE CONNAÎTRE LE DOMICILE COMME GISEMENT D'EMPLOIS ..
- 4F VALORISER LE DOMICILE AUPRÈS DES JEUNES.....
- 4G COOPTER DE NOUVEAUX CANDIDATS DANS LA PROFESSION
- 4H FAVORISER LE SENTIMENT D'APPARTENANCE AU SEIN DES SAAD
- 4I FINANCEMENT DE TEMPS «IMPRODUCTIFS» NÉCESSAIRES À LA COORDINATION

PROFESSIONNALISATION – PARCOURS RH – BONNES PRATIQUES

DÉVELOPPER LES TEMPS D'ÉCHANGES ENTRE PROFESSIONNELS DES SAAD

1A

POSITION DU DÉPARTEMENT

- Incitateur et facilitateur

ACTEURS CONCERNÉS

- Services d'aide et d'accompagnement à domicile (SAAD)
- Département

ÉCHÉANCE

- 2021

MOYENS

- Mise à disposition de salles

CONTEXTE

Le secteur du domicile et en particulier l'encadrement a besoin d'échanger sur ses activités et de partager ses bonnes pratiques pour permettre de faire évoluer ses pratiques et de bénéficier de l'expérience du collectif.

OBJECTIFS

- Echanger sur les bonnes pratiques d'organisation et de gestion RH
- Permettre une meilleure connaissance, pour une meilleure coopération, des structures de l'aide à domicile entre elles, au-delà des différences liées aux différences de structures juridiques
- Améliorer la qualité du service rendu aux bénéficiaires

MODALITÉS DE MISE EN ŒUVRE/PLAN D' ACTIONS

- Permettre les échanges entre directeurs
- Permettre les échanges entre responsables de secteurs

INDICATEUR D'ÉVALUATION ET DE RÉSULTATS

- Nombre de réunions, taux de participation

PROFESSIONNALISATION – PARCOURS RH – BONNES PRATIQUES

FAVORISER L'ANALYSE DE LA PRATIQUE AU SEIN DES STRUCTURES

CONTEXTE

Les salariés de l'aide à domicile travaillent de manière isolée dans des conditions difficiles : prises en charge complexes, accompagnement de fins de vie... L'analyse de la pratique au sein de la structure permet de débriefer entre pairs ces expériences professionnelles difficiles afin de mieux les appréhender et de favoriser la prise de recul. Par ailleurs, l'analyse de la pratique est un levier repéré par la CNSA.

OBJECTIFS

- Permettre aux salariés de bénéficier d'analyse de la pratique ou de supervision
- Éviter l'épuisement professionnel
- Améliorer la qualité du service rendu aux bénéficiaires

MODALITÉS DE MISE EN ŒUVRE/PLAN D'ACTIONS

Dans le cadre du renouvellement de la convention avec la CNSA

- Financement de l'analyse de la pratique (40 % CD 38, 60 % CNSA) :
 - ➔ Coûts salariaux
 - ➔ Coûts pédagogiques sur la base de 8h/salarié/an

INDICATEUR D'ÉVALUATION ET DE RÉSULTATS

- Nombre d'heures de supervision financées et nombre de SAAD concernés

1B

POSITION DU DÉPARTEMENT

- Incitateur et financeur

ACTEURS CONCERNÉS

- Services d'aide et d'accompagnement à domicile (SAAD)
- Département
- Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie (CNSA)

ÉCHÉANCE

- Renouvellement de la convention avec la CNSA : 1^{er} trimestre 2021
- Mise en œuvre des groupes d'analyse de la pratique dans les SAAD : 2021

MOYENS

- Coûts salariaux :
 - 14 euros/heure pour un intervenant non qualifié.
 - 17€ pour un intervenant qualifié.
 - Pas de coût salarial pour les encadrants (RS)
 - Coûts pédagogiques sur la base de 8h/salarié/an

PROFESSIONNALISATION – PARCOURS RH – BONNES PRATIQUES

FAVORISER LE TUTORAT ET AMÉLIORER L'ACCUEIL DU NOUVEAU SALARIÉ

CONTEXTE

La prise de poste dans un SAAD s'effectue au domicile d'un bénéficiaire. Afin que le nouvel arrivant ne soit pas seul au démarrage de sa mission, les SAAD organisent un accompagnement à la prise de poste sous forme de tutorat lorsque les conditions d'arrivée le permettent.

OBJECTIFS

- Sécuriser la prise de poste des nouveaux salariés
- Sécuriser la qualité de la prise en charge pour la personne accompagnée
- Faciliter leur intégration
- Réduire le turn over
- Améliorer la qualité du service rendu aux bénéficiaires

MODALITÉS DE MISE EN ŒUVRE/PLAN D'ACTIONS

Dans le cadre du renouvellement de la convention avec la CNSA (40% CD 38, 60% CNSA)

- Financement du tutorat selon les modalités conventionnelles définies avec le CNSA
- Permettre la modulation du temps de tutorat selon les besoins jusqu'à 14 heures par auxiliaire de vie recrutée
- Financement des formations des tuteurs (coût pédagogique + coût salarial)

INDICATEURS D'ÉVALUATION ET DE RÉSULTATS

- Nombre d'heures de tutorats financés
- Nombre de salariés entrants
- Nombre de personnes accompagnées

PROFESSIONNALISATION – PARCOURS RH – BONNES PRATIQUES

RELANCER UN PLAN DE FORMATION COMPLÉMENTAIRE
pour la professionnalisation des Services d'aide et d'accompagnement
à domicile dans le cadre de la convention avec la CNSA.
Relayer la possibilité de mobiliser la Région pour l'accès
à des parcours qualifiants

CONTEXTE

Les SAAD font remonter leur bilan positif du dernier plan de formation complémentaire continu co-financé par le Département et la CNSA en 2016/2017 et demandent son renouvellement. Le Département partage l'intérêt de cette action. Le Conseil régional propose des formations qualifiantes pour l'accès aux emplois du domicile. La nouvelle convention Section IV de la CNSA permet de renouveler des financements à cette fin dans la mesure où le plan de formation complémentaire est articulé avec l'offre des OP de COmpétences (OPCO).

OBJECTIFS

- Professionnaliser les salariés en élargissant l'offre de formation des OPCO
- Participer au financement de l'offre pédagogique et des coûts salariaux en accord avec la CNSA
- Poursuivre les échanges avec la Région sur l'offre de formation aux SAAD

MODALITÉS DE MISE EN ŒUVRE/PLAN D'ACTIONS

- Relancer un plan de formation mutualisé départemental et décentralisé
- Prévoir la formation des encadrants techniques (prise de recul, management...)
- Étudier la possibilité de prendre en charge les formations réalisées en interne par les SAAD
- Marché public organisé par le CD 38

INDICATEURS D'ÉVALUATION ET DE RÉSULTATS

- Nombre de sessions de formation
- Nombre de personnes formées, nombre de SAAD concernés
- Répartition territoriale des sessions de formation
- Taux de satisfaction

1D

POSITION DU DÉPARTEMENT

- Facilitateur et financeur

ACTEURS CONCERNÉS

- Services d'aide et d'accompagnement à domicile (SAAD)
- Département
- Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie (CNSA)
- Région

ÉCHÉANCE

- Signature convention avec la CNSA : 1^{er} trimestre 2021
- Marché public organisé par le CD 38 2021
- Mise en œuvre dans les SAAD : 4^e trimestre 2021

MOYENS

- Prise en charge des coûts pédagogiques et des coûts salariaux des personnels en formation (sauf pour les encadrants) (40% CD 38 - 60% CNSA)



PROFESSIONNALISATION – PARCOURS RH – BONNES PRATIQUES

OUTILLER LA GESTION DE CRISES

1E

POSITION DU DÉPARTEMENT

- Acteur, incitateur et financeur

ACTEURS CONCERNÉS

- Département de l'Isère
 - ARS
 - Services d'aide et d'accompagnement à domicile
 - CNSA
 - Médecines du travail

ÉCHÉANCE

- 2021

CONTEXTE

Les SAAD peuvent être soumis à des situations de crise/d'urgence (agression, épidémie, canicule, urgence médicale...) sur lesquelles ils doivent réagir rapidement pour soutenir leurs équipes.

OBJECTIFS

- Créer les conditions matérielles et organisationnelles de gestion anticipée des situations de crise
- Disposer de moyens (financiers, process...) dans l'urgence
- Assurer le maintien et la qualité des prises en charge même durant la crise
- Sécuriser le personnel et les personnes accompagnées

MODALITÉS DE MISE EN ŒUVRE/PLAN D'ACTIONS

- Animation d'un groupe de directeurs pour identifier les situations de crise possible et les processus de réponses appropriés
- Identifier des besoins de formation et les réaliser sur les conduites à tenir en cas de crise/d'urgence. Formations avec médecine du travail/plan de formation complémentaire CNSA
- Créer des fiches outils à destination des salariés
- Disposer de protocoles de gestion de cas spécifiques (ex : gale, agression...)
- Gestion mutualisée de stocks (masques, gels...)
- Plan de prévention anticipée avec les EHPAD pour les périodes de canicule ou les périodes épidémiques
- Centralisation, compilation et mise à disposition des informations pertinentes, par exemple sur le site d'IsèreAdom
- Appui du Département pour une meilleure reconnaissance des SAAD, par les professionnels de santé notamment

INDICATEURS D'ÉVALUATION ET DE RÉSULTATS

- Tenue de groupes de travail
- Création d'outils
- ÉVALUATION de la gestion de la crise



MUTUALISATION, BONNES PRATIQUES

PISTES DE MUTUALISATION

CONTEXTE

Les SAAD et le Département constatent que la création de fonctions support mutualisées des SAAD serait favorablement accueillie par l'ensemble des acteurs. Les domaines peuvent être variés même si certains secteurs sont prégnants : groupement d'achats, mobilité, formation, recrutements... Les modalités de mise en œuvre seront à travailler après l'audit et la création d'une structure ad hoc mais les principaux besoins ont été recensés.

OBJECTIFS

- Réaliser des économies
- Partager des informations et apporter l'information la plus exhaustive possible
- Améliorer les organisations internes
- Améliorer le quotidien des employeurs et des salariés

MODALITÉS DE MISE EN ŒUVRE/PLAN D'ACTIONS

Pistes à travailler dans le cadre de l'audit.
Besoins repérés en termes de mutualisation dans lesquelles le Département ne peut être partie prenante :

- Mise en œuvre d'un groupement d'achats. Différents domaines peuvent être concernés : achat de fournitures (matériel d'hygiène, d'entretien ménager...) ; de fournitures administratives ; carburants... Les achats peuvent concerner directement les SAAD mais également les personnels (ex : pneus hiver...)
- Mutualiser des fonctions support : mettre des compétences spécifiques au service de plusieurs SAAD. Mutualiser des postes techniques (exemple : psychologue, assistante sociale...), des fonctions supports (informatique, responsable qualité...). Explorer des pistes d'externalisation de prestations ? Mise en place d'un fonds social pour les salariés
- Enjeu fort sur la mobilité des salariés.
Création d'un référent mobilité qui puisse être ressource pour les services sur l'accès à des subventions pour l'achat de véhicules, l'accès à une flotte électrique et aux aides concernées

INDICATEURS D'ÉVALUATION ET DE RÉSULTATS

- Mise en œuvre d'un groupement d'achats, de tarifs préférentiels, accessibles aux SAAD ou aux salariés
- Création de fonctions support au sein d'une structure ad hoc
- Accès facilités aux dispositifs existants
- Taux de satisfaction des SAAD et des salariés

2A

POSITION DU DÉPARTEMENT

- Incitateur, facilitateur, acteur et financeur

ACTEURS CONCERNÉS

- Services d'aide et d'accompagnement à domicile (SAAD)
- Département
- Fédérations
- Structure ad hoc : GIE, plateforme...
- À déterminer

ÉCHÉANCE

- 2021

MOYENS

- En fonction des modalités de mutualisation retenue



MUTUALISATION, BONNES PRATIQUES

ORGANISER LA MUTUALISATION

CONTEXTE

Les SAAD exercent dans un domaine concurrentiel mais l'activité est chronophage. La gestion du quotidien génère un manque de temps pour explorer des pistes d'économies et d'amélioration organisationnelle. Par ailleurs, leurs problématiques sont souvent similaires. Aussi les SAAD et le Département constatent que la création de fonctions mutualisées support des SAAD serait favorablement accueillie par l'ensemble des acteurs. Les domaines peuvent être variés même si certains secteurs sont prégnants : groupement d'achats, mobilité, formation, recrutements...

OBJECTIFS

- Réaliser des économies
- Partager des informations et apporter l'information la plus exhaustive possible
- Améliorer les organisations internes
- Améliorer le quotidien des employeurs et des salariés

MODALITÉS DE MISE EN ŒUVRE/PLAN D'ACTIONS

Pour l'ensemble du groupe 2 mutualisation, la mise en œuvre du plan SAAD suppose d'aller plus avant dans le recensement des besoins des SAAD et de déterminer préalablement la meilleure modalité pour mutualiser les ressources.

Il faut également travailler la question de la gouvernance de cette structure ; le Département peut la soutenir financièrement mais ne doit pas prendre le risque de la gestion de fait.

- Définir précisément les besoins et les SAAD intéressés, sur quelles bases : cotisation, adhésion, prestations payantes...
- Définir le/les montages juridiques possibles : GIE, plateforme, association...
- Étudier l'existant : DKV, Unadere...
- Écrire les cahiers des charges correspondants

INDICATEURS D'ÉVALUATION ET DE RÉSULTATS

- Réalisation d'un audit pour déterminer précisément les besoins de mutualisation des SAAD
- Création d'une structure ad hoc
- Adhésion des SAAD à la structure créée

2B

POSITION DU DÉPARTEMENT

- Incitateur et financeur

ACTEURS CONCERNÉS

- Services d'aide et d'accompagnement à domicile (SAAD)
- Département
- Fédérations
- Structure ad hoc : GIE, plateforme...
- À déterminer

ÉCHÉANCE

- 2021

MOYENS

- En fonction des modalités d'étude retenues



MUTUALISATION, BONNES PRATIQUES

ACTIONS FACILITATRICES À METTRE EN ŒUVRE PAR LE DÉPARTEMENT

CONTEXTE

Les SAAD et le Département constatent que la création de fonctions mutualisées support des SAAD serait favorablement accueillie par l'ensemble des acteurs. Les domaines peuvent être variés même si certains secteurs sont prégnants : groupement d'achats, mobilité, formation, recrutements... Indépendamment des résultats de l'audit sur la structure idoine, des leviers existent à la main du Département afin de soutenir les SAAD.

OBJECTIFS

- Développer des actions de soutien des SAAD par le Département, en utilisant les compétences et les services du Département existants

MODALITÉS DE MISE EN ŒUVRE / PLAN D'ACTIONS

- Création d'une page internet sur le site du Département pour présenter l'ensemble des offres d'emploi des SAAD et des EHPAD
- Étudier la possibilité de bénéficier des achats groupés du Département
- Recenser les dispositifs d'insertion dont pourraient bénéficier les salariés des SAAD, notamment en matière d'aide au financement des permis de conduire, d'accès aux dispositifs type auto-écoles sociales, aux dispositifs solidaires existants
- Soutenir la mise en relation entre les demandeurs d'emploi, notamment allocataires du RSA, et les offres d'emploi proposées par les SAAD (par exemple équipes emploi d'abord)
- Appui aux SAAD dans le développement des actions collectives de prévention dans le cadre de la Conférence des financeurs (partages d'expérience, modélisation de projet...)
- Aider les SAAD à se structurer en réseau

INDICATEURS D'ÉVALUATION ET DE RÉSULTATS

- Taux d'utilisation des dispositifs par les salariés des SAAD
- Taux de satisfaction des SAAD
- Nombre d'actions de soutien à la prévention de la perte d'autonomie mises en œuvre par les SAAD

2C

POSITION DU DÉPARTEMENT

- Acteur, facilitateur et financeur

ACTEURS CONCERNÉS

- Services d'aide et d'accompagnement à domicile (SAAD)
- Département
- Structure mutualisée des SAAD

ÉCHÉANCE

- 2021

MOYENS

- Activation de dispositifs déjà existants

ÉVOLUTION DE L'OFFRE DE SERVICES DES SAAD

FAVORISER LE PARTENARIAT EHPAD / SAAD

CONTEXTE

Les SAAD et les EHPAD n'ont pas toujours des liens formalisés sur un territoire d'intervention commun. Pourtant il peut être intéressant d'améliorer le partenariat entre ces acteurs. Ainsi, les SAAD peuvent être en demande de locaux, par exemple pour animer des ateliers de prévention de la perte d'autonomie ; en contrepartie les résidents des EHPAD pourraient bénéficier des activités proposées.

La mutualisation des plans d'aide pourrait également permettre aux SAAD d'accompagner les bénéficiaires dans le cadre de l'EHPAD, par exemple en cas de canicule pour bénéficier d'une salle climatisée. On peut également envisager une mise à disposition par l'EHPAD de personnel dont la qualification n'existerait pas dans les SAAD.

OBJECTIFS

- Décloisonner les fonctionnements institutionnels et croiser les pratiques pour améliorer l'offre de service sur un territoire
- Améliorer la communication et le partenariat entre les EHPAD et les SAAD

MODALITÉS DE MISE EN ŒUVRE/PLAN D' ACTIONS

- Imaginer des modalités de mutualisation des plans d'aide APA dom au sein de l'EHPAD
- Organiser des rencontres entre les responsables d'EHPAD et de SAAD pour identifier des projets communs :
 - ➔ Organisations d'actions collectives à l'intérieur de l'EHPAD
 - ➔ Formations de personnel communes
 - ➔ Appui des équipes des EHPAD à domicile
 - ➔ Mutualisation de personnel en cas de situation de crise (canicule)
- Formalisation de partenariats (conventions...)

INDICATEURS D'ÉVALUATION ET DE RÉSULTATS

- Nombre d'actions menées par les SAAD dans les EHPAD
- Conventions entre les SAAD et les EHPAD pour la mise à disposition de locaux, de personnels...

3A

POSITION DU DÉPARTEMENT

- Incitateur et financeur

ACTEURS CONCERNÉS

- Services d'aide et d'accompagnement à domicile (SAAD)
- Etablissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (EHPAD)
- Département
- Filières gérontologiques
- Conférence des financeurs

ÉCHÉANCE

- 2021

MOYENS

- Financement via la mutualisation des plans d'aide (APA dom)

isère
LE DÉPARTEMENT

FAVORISER LE PARTENARIAT EHPAD / SAAD

ÉVOLUTION DE L'OFFRE DE SERVICES DES SAAD

PRÉPARER L'ENTRÉE EN EHPAD

CONTEXTE

L'entrée dans les EHPAD peut être très rapide et vécue comme une rupture. Les personnes âgées sont déstabilisées par ce changement brusque qui les prive de leur environnement habituel. L'accompagnement par les intervenant-e-s des SAAD pourrait faciliter la transition. (Cf fiche 3I du plan EHPAD). De leur côté les personnels des SAAD connaissent bien les habitudes des personnes qu'elles accompagnent.

OBJECTIF

- Améliorer la transition entre l'établissement et le domicile

MODALITÉS DE MISE EN ŒUVRE/PLAN D' ACTIONS

- Accompagner à des visites ou des temps au sein de l'EHPAD le futur résident avant l'admission en cas de besoin spécifique (personne isolée...)
- Permettre l'accompagnement deux heures par semaine pendant un mois des nouveaux entrants en EHPAD par le personnel des SAAD si la situation le nécessite via le double financement APAdom/APAheb le temps de la transition
- Structurer l'échange d'informations entre les professionnels via la mise en place de procédures de partage d'informations structurées
- Organiser des temps d'échanges entre les professionnels du domicile et de l'EHPAD sur des situations spécifiques en amont d'une entrée en EHPAD

INDICATEUR D'ÉVALUATION ET DE RÉSULTATS

- Enquête de satisfaction des résidents des EHPAD

3B

POSITION DU DÉPARTEMENT

- Incitateur et financeur

ACTEURS CONCERNÉS

- Services d'aide et d'accompagnement à domicile (SAAD)
- Etablissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (EHPAD)
- Département

ÉCHÉANCE

- 2021

MOYENS

- Financement via les plans d'aide APA dom à raison de huit heures par bénéficiaire demandeur

isère
LE DÉPARTEMENT

PRÉPARER L'ENTRÉE EN EHPAD

ÉVOLUTION DE L'OFFRE DE SERVICES DES SAAD

PERMETTRE AUX SAAD DE S'INSCRIRE DANS LES APPELS À PROJETS SUR LES ACTIONS DE PRÉVENTION ET D'AIDE AUX AIDANTS

CONTEXTE

Les différents financeurs (CARSAT, Département, ARS) publient des appels à projets ouverts aux SAAD qui ne sont pas toujours concertés, parfois sur un même champ d'action. Il est par ailleurs difficile pour les SAAD d'avoir une vision des actions existantes sur le champ de la prévention et de l'aide aux aidants sur un territoire afin de pouvoir agir en complémentarité ou de s'inspirer des bonnes pratiques existantes. Les SAAD ne disposent pas nécessairement d'une compétence en ingénierie de projet en interne, du fait notamment de la taille de la structure. Lorsque la compétence existe, elle ne peut pas nécessairement être rémunérée.

OBJECTIFS

- Disposer d'un lieu ressources (site web « agrégateur ») pour avoir toute l'information sur les AAP
- Être alerté sur les publications d'AAP
- Disposer d'un appui (institutionnel) pour la compréhension des AAP
- Être aidé dans la construction de la candidature / ingénierie de projet
- Disposer d'un état des lieux des actions existantes au niveau infra départemental

MODALITÉ DE MISE EN ŒUVRE/PLAN D'ACTIONS

- Déterminer les modalités d'actions les plus pertinentes (Cf. actions du G2 mutualisation)

INDICATEUR D'ÉVALUATION ET DE RÉSULTATS

- Nombre d'appels à projets présentés / nombre d'appels à projets éligibles, consommation de l'enveloppe de la CNSA pour les actions de prévention de la perte d'autonomie et pour les actions d'aide aux aidants

3C

POSITION DU DÉPARTEMENT

- Facilitateur, incitateur et financeur

ACTEURS CONCERNÉS

- Services d'aide et d'accompagnement à domicile (SAAD)
- Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie (CNSA)
- Conférence des financeurs
- Caisse d'assurance retraite et de la santé au travail (Carsat)
- Agence régionale de santé (ARS)
- Département

ÉCHÉANCE

- 2020-2021

isère
LE DÉPARTEMENT

ÉVOLUTION DE L'OFFRE DE SERVICES DES SAAD

DÉPLOYER LE RÉFÉRENT DE SITUATION POUR AMÉLIORER LE SUIVI PARTAGÉ DES SITUATIONS

CONTEXTE

La mise en place du référent de situation est perçue positivement par les SAAD sous CPOM mais nécessite un accompagnement au changement et un suivi opérationnel en proximité des SAAD afin de faire les ajustements nécessaires face aux difficultés éventuelles de généralisation.

OBJECTIFS

- Accompagner les équipes SAAD dans la mise en œuvre du suivi de situation
- Faciliter la remontée d'informations structurée au responsable de secteur « référent sentinelle »

MODALITÉS DE MISE EN ŒUVRE/PLAN D'ACTIONS

- Mettre à disposition le matériel fonctionnel pertinent (type tablette, smartphone, abonnements internet – par le SAAD lui-même ou le Département) en prenant en compte les spécificités des SAAD
- Assurer une formation par le Département au sein du SAAD pour intégrer le suivi de situation dans les organisations de chaque SAAD et définir les modalités de formation en continu (par les pairs par exemple) pour prendre en compte le turn over des salariés
- Intégrer d'autres fonctionnalités dans le CLN, notamment planning
- Développer des tutoriels par le Département pour une meilleure appréhension de l'outil

INDICATEURS D'ÉVALUATION ET DE RÉSULTATS

- Nombre de personnes suivies par un référent sentinelle
- Nombre de SAAD et de salariés des SAAD ayant un compte IsèreADOM

3D

POSITION DU DÉPARTEMENT

- Acteur, incitateur et financeur

ACTEURS CONCERNÉS

- Services d'aide et d'accompagnement à domicile (SAAD)
- Services autonomie du Département
- Bénéficiaires
- Professionnels sanitaires, sociaux, médico-sociaux pouvant être interpellés
- Pilotes des filières gérontologiques

ÉCHÉANCE

- 2021

isère
LE DÉPARTEMENT

ÉVOLUTION DE L'OFFRE DE SERVICES DES SAAD

DÉPLOYER LE RÉFÉRENT DE SITUATION POUR AMÉLIORER LE SUIVI PARTAGÉ DES SITUATIONS

3D

OBJECTIFS

- Mettre en avant les critères de fragilité de la situation pour éviter une dégradation éventuelle
- Développer les actions à engager après le repérage de nouveaux besoins ou glissements de situation

MODALITÉ DE MISE EN ŒUVRE/PLAN D'ACTIONS

- Organiser des temps d'échange réguliers avec les SAAD afin d'ajuster les processus (par territoires, avec les services autonomie) et permettre le financement de ces temps de travail (mise en place d'un comité de pilotage départemental en présence des SAAD, de comités de territoires en lien avec les actions des filières gérontologiques)
- Inscrire le processus sentinelle sur un territoire (chef du service autonomie, dispositif d'appui à la concertation) afin que le référent de situation puisse être identifié et sache vers qui orienter selon les spécificités territoriales
- Structurer la réponse à la remontée des indicateurs de vigilance
- Mener une réflexion sur l'articulation entre les outils métier des SAAD et le cahier de liaison numérique

INDICATEUR D'ÉVALUATION ET DE RÉSULTATS

- **Indicateur d'usage des cahiers de liaison numérique (nombre de CLN ayant des notes régulières toutes les semaines)**
- **Taux de satisfaction des professionnels, des usagers**

ATTRACTIVITÉ - COMMUNICATION

OPTIMISER L'ORGANISATION DU TRAVAIL

CONTEXTE

Les professionnels de l'aide à domicile ont des conditions de travail difficiles dues notamment au séquençage de leurs interventions, à l'amplitude des journées de travail, aux nombreux déplacements. Des expériences d'autonomisation des équipes existent dont il peut être pertinent de s'inspirer. L'optimisation des tournées est un enjeu fort du secteur.

OBJECTIFS

- Optimiser les organisations de travail
- Optimiser les tournées
- S'inspirer de modèles existants (Buurtzorg, Etoile...)
Favoriser la conception des plannings par les équipes elles-mêmes
- Favoriser l'organisation du temps de travail groupé
- Mise en place de temps d'astreinte identifiés et limités

MODALITÉS DE MISE EN ŒUVRE/PLAN D'ACTIONS

- Mettre en place un « planificateur » ?
- Expérimenter à plus grande échelle des expériences d'autonomisation d'équipe
- Soutenir le développement d'un outil de gestion/optimisation des tournées pour limiter la fragmentation des interventions

INDICATEURS D'ÉVALUATION ET DE RÉSULTATS

- Montant des indemnités kilométriques, réduction des interventions
- Fidélisation des salariés, baisse de l'absentéisme
- Réalisation d'un logiciel

4A

POSITION DU DÉPARTEMENT

- Incitateur

ACTEURS CONCERNÉS

- Services d'aide et d'accompagnement à domicile (SAAD)

ÉCHÉANCE

- À adapter

MOYENS

- Variable selon les services

ATTRACTIVITÉ - COMMUNICATION

SENSIBILISER LES BÉNÉFICIAIRES AUX CONDITIONS D'INTERVENTION DES SALARIÉS À LEUR DOMICILE : LE DOMICILE EST UN LIEU DE TRAVAIL

CONTEXTE

Le secteur de l'aide à domicile connaît une forte sinistralité (arrêts maladie et accidents du travail). La prévention des difficultés des intervenant-e-s dans l'exercice de leur mission repose aussi sur leurs conditions de travail chez le bénéficiaire.

OBJECTIF

- Sensibiliser les bénéficiaires sur la nécessité de veiller aux bonnes conditions de travail des salariés qui interviennent à leur domicile et notamment sur :
 - ➔ L'intérêt du matériel adapté
 - ➔ Les aides techniques autant que nécessaires
 - ➔ La bienveillance à l'égard des salariés

MODALITÉS DE MISE EN ŒUVRE/PLAN D'ACTIONS

- Sensibilisation par les équipes autonomie, par les SAAD, de la nécessité d'avoir du matériel adapté, des aides techniques
 - ➔ Développer la mise en place de filières d'économie circulaire pour les aides techniques
 - ➔ Sensibiliser les bénéficiaires à l'intérêt des nouvelles technologies (télésurveillance...)
- Sensibilisation sur la bienveillance nécessaire à l'égard des salariés (sur les remplacements, retards éventuels...)
- Faire une plaquette d'information à destination des bénéficiaires, en lien avec la Carsat
- Communiquer sur la masculinisation du métier, la diversité des intervenant-e-s via des campagnes de communication à grande échelle pour faire changer les mentalités

INDICATEUR D'ÉVALUATION ET DE RÉSULTATS

- Bien-être au travail des salariés de l'aide à domicile, fidélisation des personnels

ATTRACTIVITÉ - COMMUNICATION

SENSIBILISER LES PROFESSIONNELS AUX CONDITIONS DE TRAVAIL DES AIDES À DOMICILE

CONTEXTE

Les professionnels (équipes autonomie, SSIAD, infirmières libérales...) méconnaissent parfois les contraintes des métiers de l'aide à domicile. La sensibilisation de ces professionnels permettrait une meilleure compréhension mutuelle.

OBJECTIF

- Sensibiliser les professionnels sur les conditions de travail des salariés qui interviennent à domicile :
 - ➔ Nécessité d'avoir le matériel et les aides techniques adaptés
 - ➔ Impact du fractionnement des interventions sur les conditions de travail
 - ➔ Difficultés du secteur

MODALITÉS DE MISE EN ŒUVRE/PLAN D'ACTIONS

- Le Département facilitera pour ses personnels le lean-management (« vis ma vie ») avec un salarié d'un SAAD
- Sensibilisation des aidants et des professionnels sur la nécessité d'utiliser les aides techniques et leur caractère incontournable
- Sensibilisation des équipes autonomie sur les difficultés liées au fractionnement des plans d'aide. Organiser des échanges SAAD - services autonomie pour partager les difficultés

INDICATEURS D'ÉVALUATION ET DE RÉSULTATS

- Nombre d'accidents de travail en baisse
- Échanges entre les SAAD et les équipes autonomie

4C

POSITION DU DÉPARTEMENT

- Acteur et incitateur

ACTEURS CONCERNÉS

- Services d'aide et d'accompagnement à domicile (SAAD)
- Département

ÉCHÉANCE

- 2021

MOYENS

- Pas de budget spécifique nécessaire



ATTRACTIVITÉ - COMMUNICATION

VALORISER LE MÉTIER D'AIDE À DOMICILE AUPRÈS DU GRAND PUBLIC

CONTEXTE

Le métier d'aide à domicile est méconnu et dévalorisé alors qu'il est un métier socialement utile et porteur de sens. Face au vieillissement de la population et au souhait de nos aînés du maintien à domicile, cette reconnaissance est un enjeu majeur. Dès lors, alors que les besoins augmentent, les difficultés de recrutement sont extrêmement importantes et impactent fortement l'organisation quotidienne des SAAD.

OBJECTIF

- Améliorer l'image de l'aide à domicile pour :
 - ➔ Attirer des candidats
 - ➔ Faire connaître au grand public cette profession et ses missions
 - ➔ Améliorer l'image des intervenant-e-s auprès des autres professionnels du domicile
 - ➔ Améliorer l'image de la profession auprès des bénéficiaires et des aidants

MODALITÉS DE MISE EN ŒUVRE/PLAN D'ACTIONS

- Poursuivre les Trophées des services à la personne en Isère
- Organiser des « challenges » en direction des personnes âgées type « déambul'action »
- Organiser une campagne de communication au niveau départemental (Isère Mag, Transisère...), sur les radios locales, sur internet
- Réaliser un film sur les métiers du domicile avec des témoignages de salariés et de bénéficiaires, ton humoristique : proposer ce challenge de comm' à une école de communication

INDICATEUR D'ÉVALUATION ET DE RÉSULTATS

- Production de supports de communication, reportages, articles, réalisation d'un film...

4D

POSITION DU DÉPARTEMENT

- Incitateur et financeur

ACTEURS CONCERNÉS

- Services d'aide et d'accompagnement à domicile (SAAD)

- Agence de communication

- Département

- Médias

ÉCHÉANCE

- 2021

MOYENS

- 30 000 € pour les Trophées des SAP



ATTRACTIVITÉ - COMMUNICATION

FAIRE CONNAÎTRE LE DOMICILE COMME GISEMENT D'EMPLOIS

CONTEXTE

Le secteur du domicile est méconnu. Pourtant il est potentiellement accessible :

- À un public en reconversion professionnelle ;
- Comme tremplin à une carrière médico-sociale voire sanitaire ;
- Au personnel des EHPAD en quête d'un nouveau positionnement dans l'exercice de leurs missions ;
- Plus généralement à de nombreux demandeurs d'emplois, dont le public en insertion

OBJECTIF

- Sensibiliser les acteurs de l'accompagnement vers l'emploi des adultes aux besoins et aux potentialités de l'aide à domicile pour :
 - ➔ Faire connaître les professions et les missions
 - ➔ Valoriser les métiers
 - ➔ Attirer de nouveaux candidats dans le secteur

MODALITÉS DE MISE EN ŒUVRE/PLAN D'ACTIONS

- Qualifier pour fidéliser : permettre d'obtenir le PSC1 à l'entrée de la formation ; puis développer les solutions pour co financer/faciliter le financement du permis de conduire. Mobilisation des dispositifs d'insertion pour le personnel des SAAD
- Obtenir le financement du permis via la Préparation opérationnelle à l'emploi (POE)
- Sur certains secteurs, sensibiliser Pôle emploi aux attentes du secteur pour mieux sélectionner les candidats potentiels
- Participer aux informations collectives en amont des POE
- Cibler des prescripteurs (Pôle emploi, ML) pour leur proposer la découverte du métier in situ
- Mettre à disposition des personnels des véhicules électriques

INDICATEUR D'ÉVALUATION ET DE RÉSULTATS

- Nombre de recrutements, fidélisation à n+1 du personnel formé

4E

POSITION DU DÉPARTEMENT

- Incitateur et facilitateur

ACTEURS CONCERNÉS

- Services d'aide et d'accompagnement à domicile (SAAD)
- Département
- Pôle emploi
- Missions locales

ÉCHÉANCE

- 2021

MOYENS

- Mobilisation de crédits formation



FAIRE CONNAÎTRE LE DOMICILE COMME GISEMENT D'EMPLOIS

ATTRACTIVITÉ - COMMUNICATION

VALORISER LE DOMICILE AUPRÈS DES JEUNES

4F

POSITION DU DÉPARTEMENT

- Incitateur et facilitateur

ACTEURS CONCERNÉS

- Services d'aide et d'accompagnement à domicile (SAAD)
- Département
- Pôle emploi
- Missions locales
- Éducation nationale
- Principaux de collèges
- Conseillers d'orientation

ÉCHÉANCE

- 2021

MOYENS

- Réalisation des vidéos par des écoles de communication. Budget estimé : 10 000 €
- Temps d'intervention des professionnels pour présenter leurs métiers : en fonction des interventions réalisées



VALORISER LE DOMICILE AUPRÈS DES JEUNES

CONTEXTE

Les jeunes scolarisés ou en formation ne connaissent pas les métiers du domicile. Les professionnels qui les orientent ne sont pas suffisamment informés sur le secteur. Il est nécessaire de promouvoir le secteur de l'aide à domicile et d'établir des relations permanentes auprès des écoles et des formations spécialisées dans le secteur (SP3S, DEAES...).

OBJECTIFS

- Sensibiliser les acteurs de la formation des jeunes aux besoins et aux potentialités de l'aide à domicile pour :
 - ➔ Faire connaître les professions et les missions notamment auprès des étudiants des filières médicosociales
 - ➔ Valoriser les métiers
 - ➔ Attirer des jeunes dans le secteur domicile
 - ➔ Identifier le métier d'intervenant-e comme un tremplin vers une carrière médicosociale ou sanitaire
 - ➔ Casser les clichés sur le métier
 - ➔ Identifier ce métier comme source potentielle d'évolution notamment technique

MODALITÉS DE MISE EN ŒUVRE/PLAN D'ACTIONS

- Inviter des intervenant-e-s à évoquer leur métier dans les écoles
- Sensibiliser les écoles de formations, les centres d'orientation, l'éducation nationale. Y compris sur la qualification nécessaire pour les tâches ménagères
- Proposer des stages aux élèves de 3^{ème} dans le cadre des découvertes d'orientation professionnelle
- Réaliser des vidéos ciblées à destination de ce public : humoristique...
- Utiliser les témoignages des intervenant-e-s, des bénéficiaires
- Le Département, chef de file de l'action sociale, doit promouvoir le lien entre les écoles et les besoins de l'aide à domicile

INDICATEUR D'ÉVALUATION ET DE RÉSULTATS

- Nombre d'inscrits dans les sessions de formation, participation des jeunes à des stages, réalisation de supports de communication

ATTRACTIVITÉ - COMMUNICATION

COOPTER DE NOUVEAUX CANDIDATS DANS LA PROFESSION

CONTEXTE

Les métiers du domicile sont méconnus. Le secteur peine à recruter de nouveaux candidats alors que les besoins sont très importants. Les salariés et les bénéficiaires sont susceptibles de connaître des personnes intéressées par le métier.

OBJECTIF

- Ouvrir le champ des recrutements

MODALITÉS DE MISE EN ŒUVRE/PLAN D' ACTIONS

- Mettre en place une prime de cooptation à l'embauche pour les salariés
- Faire connaître les possibilités d'embauches aux bénéficiaires afin d'en faire des vecteurs de communication auprès de leur entourage (lettre d'information du SAAD, via les responsables de secteurs et/ou intervenantes ...)

INDICATEURS D'ÉVALUATION ET DE RÉSULTATS

- Nombre de salariés cooptés :
 - ➔ Par les salariés
 - ➔ Par les bénéficiaires

4G

POSITION DU DÉPARTEMENT

- Incitateur

ACTEURS CONCERNÉS

- Services d'aide et d'accompagnement à domicile (SAAD)

ÉCHÉANCE

- À adapter selon les services

MOYENS

- Coût de la prime versée aux salariés en cas de cooptation laissée à l'appréciation du SAAD
- Non pris en charge par le Département

ATTRACTIVITÉ - COMMUNICATION

FAVORISER LE SENTIMENT D'APPARTENANCE AU SEIN DES SAAD

CONTEXTE

Les professionnel-le-s de l'aide à domicile sont isolé-e-s dans l'exercice de leurs missions. Le sentiment d'appartenance à une équipe participe à la fidélisation du personnel, de même que la convivialité au sein du service.

OBJECTIF

- Créer les conditions favorables pour que les aides à domicile :
 - ➔ Se connaissent mieux et échangent entre pairs de manière formelle et informelle
 - ➔ Aient le sentiment d'appartenir à une équipe
 - ➔ Partagent des moments de convivialité

MODALITÉS DE MISE EN ŒUVRE/PLAN D' ACTIONS

- Mettre en place des réunions d'équipe régulières (voir fiche financement des temps de travail improductif)
- Proposer des groupes d'analyse de la pratique
- Organiser des temps conviviaux : soirées, Trophées des services à la personne, galette des rois, karaoké ...
- Communiquer aux communes, EPCI, Maisons du Département, EHPAD sur les besoins de prêt de salles pour des actions de convivialité des SAAD pour faciliter la mise en relation
- Valoriser l'image de l'entreprise et la notion d'équipe, notamment lors du recrutement
- Mise en place d'une communication interne, voire d'un journal interne pour favoriser le sentiment d'appartenance. Mettre en lumière le personnel

INDICATEURS D'ÉVALUATION ET DE RÉSULTATS

- Taux de participation du personnel aux actions de convivialité
- Nombre de réunions mises en place
- Nombre de sessions d'analyse de la pratique. Taux de participation du personnel
- Fidélisation du personnel, baisse du turn over, baisse de l'absentéisme

4H

POSITION DU DÉPARTEMENT

- Incitateur

ACTEURS CONCERNÉS

- Services d'aide et d'accompagnement à domicile (SAAD)

- Département

ÉCHÉANCE

- À adapter dans les services

MOYENS

- Pour le Département : la prise en charge des coûts d'analyse de la pratique selon les règles départementales de répartition
- Prise en charge par le Département de la soirée des Trophées des services à la personne (30 000 €)
- Lien et promotion assurés par le Département auprès des communes et des EHPAD pour le prêt de salles
- Le Département peut aider concernant la méthode d'élaboration d'un journal interne

ATTRACTIVITÉ - COMMUNICATION

FINANCEMENT DE TEMPS "IMPRODUCTIFS" NÉCESSAIRES À LA COORDINATION

CONTEXTE

Le modèle économique du secteur de l'aide à domicile repose sur le financement des heures d'intervention directe auprès des bénéficiaires, le plus souvent à son domicile dont une partie du tarif est censée couvrir les temps collectifs nécessaires à une bonne prise en charge. Néanmoins, les réunions d'équipe et la coordination entre les professionnels sont insuffisamment prévues dans les conventions collectives ou ne font pas l'objet d'heures dédiées dans le cadre des plans d'aide. La coordination entre les professionnels est pourtant indispensable pour assurer une prise en charge de qualité. C'est également le moyen de limiter le turn over en favorisant le sentiment d'appartenance.

OBJECTIF

- Favoriser dans les modèles de tarification des SAAD et les conventions collectives la nécessité de prendre en compte les temps improductifs pour une meilleure qualité de prise en charge

MODALITÉS DE MISE EN ŒUVRE/PLAN D' ACTIONS

- Sensibiliser le législateur sur la nécessité de faire évoluer les conventions collectives de l'aide à domicile, notamment sur les temps collectifs. Rédaction d'un courrier par le CD 38 auprès de la CNSA et du ministère
- Améliorer la prise en charge des temps dits « improductifs » pour assurer la coordination entre les professionnels et sur les situations complexes dans la tarification horaire
- Imaginer des modalités de financement via les plans d'aide : affectation d'une heure mensuelle de coordination dans les plans d'aide pour les GIR 1, 2 et 3. Demander l'aval de la CNSA

INDICATEUR D'ÉVALUATION ET DE RÉSULTATS

- Évolution règlementaire

41

POSITION DU DÉPARTEMENT

- Incitateur et financeur

ACTEURS CONCERNÉS

- Législateur

ÉCHÉANCE

- Loi Grand âge

MOYENS

- En fonction des évolutions actées