



Avenant n°2
au contrat pluriannuel d'objectifs et de moyens
dans le cadre de la dotation complémentaire
prévue au 3° du I de l'article L. 314-2-1

Entre, d'une part :

Le Président du Conseil départemental du Morbihan,

et, d'autre part :

Le service autonomie à domicile géré par le Centre Communal d'Action Sociale d'Hennebont dont le siège social est situé Place Foch – BP 130 – 56700 HENNEBONT, ci-après dénommé « le SAD », représenté par sa Présidente.

Textes de référence :

Nationaux :

VU - la loi n° 2021-1754 du 23 décembre 2021 de financement de la sécurité sociale pour 2022, et notamment son article 44 ;

VU - le décret n° 2021-1932 du 30 décembre 2021 relatif au tarif minimal applicable aux heures d'aide à domicile et à la dotation visant à garantir le fonctionnement intégré de l'aide et du soin au sein d'un service autonomie à domicile mentionnés à l'article L. 314-2-1 du code de l'action sociale et des familles ;

VU - le décret n° 2022-735 du 28 avril 2022 relatif au financement des services proposant des prestations d'aide et d'accompagnement à domicile ;

VU - le décret n° 2023-608 du 13 juillet 2023 relatif aux services autonomie à domicile et l'annexe 3-0 relative au cahier des charges définissant les conditions techniques minimales d'organisation et de fonctionnement des services autonomie à domicile mentionnés à l'article L. 313-1-3 du code de l'action sociale et des familles ;

VU - l'arrêté du 28 décembre 2005 fixant les tarifs de l'élément de la prestation de compensation mentionné au 1° de l'article L. 245-3 du code de l'action sociale et des familles ;

Départementaux :

VU - Le schéma départemental de l'autonomie 2023-2028 adopté par le conseil départemental le 17 décembre 2023 ;

VU - la délibération du Conseil départemental du 13 décembre 2019 approuvant les modalités d'attribution des ressources aux services prestataires d'aide à domicile prestataires intervenant auprès des publics fragiles via des CPOM ;

VU - le contrat pluriannuel d'objectifs et de moyens (CPOM) conclu pour la période du 1^{er} janvier 2022 au 31 décembre 2026 entre le département et le SAD et notamment ses articles 5-B-2 et 6-C-2-2 ;

VU - les avenants intervenus dans le cadre du CPOM ;

VU - les résultats de l'appel à candidatures organisé en vue de l'attribution de la dotation complémentaire mentionnée à l'article L.314-2-1 du code de l'action sociale et publiés le 2 avril 2024 ;

VU - la délibération du conseil d'administration de l'organisme gestionnaire autorisant la signature du présent avenant au CPOM ;

Il a été convenu ce qui suit :

Préambule

L'ambition du virage domiciliaire est de répondre au souhait des Français de pouvoir vieillir chez eux en renforçant durablement et profondément l'accompagnement à domicile des personnes âgées en perte d'autonomie et des personnes en situation de handicap.

Dans ce cadre, la loi de financement de la sécurité sociale pour 2022, en réorganisant le secteur du domicile et en réformant le financement des services, vise à favoriser les conditions d'un accompagnement de qualité pour les personnes qui en ont besoin.

Le présent avenant porte sur le Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Moyens conclu entre les deux signataires. Il concrétise des engagements spécifiques pris par le SAD pour l'amélioration de l'accessibilité aux prestations, le développement de la qualité de l'accompagnement et de renforcement de l'offre à domicile, dans le cadre des objectifs départementaux en faveur du maintien à domicile, auquel le département apporte un soutien.

Pour rappel, la démarche de contractualisation doit permettre :

Pour le Département, de :

- ✓ Renforcer son pilotage territorial en matière de politique de maintien à domicile des personnes en perte d'autonomie et de leur apporter des réponses adaptées à leurs besoins et accessibles financièrement ;
- ✓ Soutenir les services proposant des prestations d'aide et d'accompagnement à domicile afin de les accompagner dans l'accomplissement de leurs missions et de leur permettre de développer de nouvelles actions ;
- ✓ Rationaliser et optimiser les dépenses du Département

Pour l'organisme gestionnaire, de :

- ✓ Mettre en œuvre des actions améliorant la qualité de prise en charge à domicile ;
- ✓ Adapter son offre de service et d'en assurer le caractère pérenne dès lors qu'elle répond aux besoins de la population et de conforter son positionnement sur le territoire ;
- ✓ Bénéficier d'une meilleure visibilité sur son activité et son financement dans une logique de pluri-annualité de ses ressources ;
- ✓ Disposer d'un vecteur de simplification et de souplesse en matière de tarification ;
- ✓ Encourager et de développer la formation des professionnels ;
- ✓ Développer ou renforcer ses coopérations de manière formalisée avec d'autres SAD et avec les autres acteurs sociaux et médico-sociaux du territoire ;

Pour l'utilisateur, de bénéficier de :

- ✓ L'amélioration de la qualité de service rendu ;
- ✓ Services accessibles financièrement sur tout le territoire départemental ;

Cette démarche de contractualisation vise également à :

- ✓ Minimiser le reste à charge des usagers pour optimiser leurs droits à la compensation et la mobilisation de leurs plans d'aide ;
- ✓ Garantir une couverture territoriale par une offre de SAD ;
- ✓ Renforcer l'attractivité du secteur de l'emploi à domicile et garantir la pérennité du secteur de l'aide à domicile.

Article 1^{er} : objet et périmètre de l'avenant au CPOM

Le présent avenant s'inscrit dans les modalités et conditions énoncées pour le CPOM en référence. Les dispositions qui suivent complètent le CPOM en référence.

Le présent avenant fixe les objectifs assignés à l'organisme gestionnaire et les moyens alloués par le Département suite à un appel à candidature pour la mise en œuvre d'actions améliorant la qualité du service rendu aux bénéficiaires répondants aux objectifs fixés par l'article L314-2-2 du CASF.

L'avenant s'applique aux heures financées par le département dans le cadre de l'autorisation du SAD, au titre des aides individuelles en faveur des personnes âgées ou des personnes en situation de handicap :

- L'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA),
- La Prestation de Compensation du Handicap (PCH),
- L'aide sociale ménagère (AMPA ; AMPH).

Seules les heures réalisées au bénéfice des personnes relevant de l'APA ou de la PCH sont valorisées auprès de la CNSA dans le cadre de la dotation complémentaire.

Article 2 : date d'effet et durée de l'avenant

Le présent avenant prend effet au 1^{er} janvier 2024 et s'achève à la date de fin du CPOM de référence, soit le 31 décembre 2026.

Article 3 : Objectifs fixés

En référence à l'article 5 – point B-B-2 du CPOM, des moyens sont accordés au titre de la dotation complémentaire pour la réalisation des actions retenues dans l'appel à projet.

A ce titre, l'organisme gestionnaire a été retenu pour des actions répondant à ou aux objectifs détaillés dans la ou les fiches actions en annexe.

Dans le cadre du présent contrat, l'organisme gestionnaire s'engage, au terme du diagnostic préparé en concertation étroite avec le Département et présenté en **annexe 1**, à l'atteinte des objectifs suivants :

Objectifs	Actions
1° Accompagner des personnes dont le profil de prise en charge présente des spécificités	<u>Fiche action n°2</u> : Améliorer l'accompagnement des situations complexes <u>Fiche 5</u> : Améliorer la démarche qualité et notamment formaliser les projets d'accompagnement personnalisés
2° Intervenir sur une amplitude horaire incluant les soirs, les week-ends et les jours fériés	<u>Fiche 4</u> : Mettre en place d'une astreinte administrative
3° Contribuer à la couverture des besoins de l'ensemble du territoire	
4° Apporter un soutien aux aidants des personnes accompagnées	
5° Améliorer la qualité de vie au travail des intervenants	<u>Fiche action n°1</u> : Accompagner et impliquer les agents dans la prévention des risques professionnels et la prévention de l'épuisement
6° Lutter contre l'isolement des personnes accompagnées	<u>Fiche action n°3</u> : Repérer et proposer des animations aux personnes isolées

Les objectifs, déclinés en actions, et assortis d'indicateurs de suivi et de résultat sont présentés en **annexe 2** du présent contrat, qui intègre également un calendrier prévisionnel de réalisation.

Les actions permettant l'atteinte de ces objectifs font l'objet de fiches actions elles aussi présentées en annexe.

Chaque année, l'organisme gestionnaire adresse en même temps que les comptes administratifs, un bilan d'étape de la mise en œuvre des actions prévues au contrat.

Article 4 : Moyens dédiés à la réalisation du contrat et modalités de versement

Les dispositions ci-dessous viennent compléter l'article 6 – C du CPOM de référence.

Au global et pour chaque objectif ou action prévus, les modalités de calcul et le montant annuel et pour la durée du contrat sont indiqués dans les fiches actions en annexes.

Les dotations sont versées annuellement avant le 30 novembre sur la base de l'activité prévisionnelle et font l'objet d'une régularisation avant le 31 mai de l'année n+1 au vu de l'activité réelle, du degré de réalisation des actions et de l'atteinte des objectifs fixés.

Le montant de la dotation est révisé annuellement au vu du taux d'évolution du montant horaire de référence fixé par la CNSA concernant la dotation complémentaire au titre du 3^o du I de l'article L. 314-2-1.

Article 5 : Suivi du contrat et modalités du dialogue de gestion

Les dispositions ci-dessous viennent compléter l'article 8 – B du CPOM de référence.

Un bilan d'étape de la mise en œuvre des actions prévues au contrat, notamment le tableau synthétique joint en **annexe 1** du présent contrat et les indicateurs dûment complétés permettant de suivre la réalisation des objectifs posés dans le cadre de la dotation complémentaire.

Article 6 : autres dispositions du CPOM

Les autres dispositions du CPOM susvisé, non modifiées par le présent avenant demeurent applicables.

Fait en deux exemplaires à Vannes, le 9 octobre 2024

Le Président du Conseil départemental

La Présidente du CCAS d'Hennebont

David LAPPARTIENT

Michèle DOLLE

Annexe 1 Diagnostic partagé

➤ **Données départementales :**

Le département du Morbihan fait face à une double contrainte pour l'accompagnement à domicile des personnes âgées dépendantes :

- Sur la demande, avec un nombre important et en croissance forte de personnes à accompagner,
- Sur l'offre, avec un nombre insuffisant de solutions médicalisées à mobiliser qui reporte une partie croissante de la charge sur le domicile.

Le secteur des SAD est particulièrement fragmenté (158 SAD) rendant d'autant plus difficile la structuration en filière, l'organisation d'une stratégie de qualité et l'amélioration de l'attractivité d'un secteur qui souffre du manque de ressource RH.

Côté PH, le faible nombre de solution oblige à une meilleure coordination de manière à garantir à minima une solution pour tous.

C'est pourquoi le schéma de l'autonomie :

- Priorise un objectif de coordination des intervenants, et partout où cela est possible, au regroupement de structures sur tout ou partie de leurs missions afin de disposer d'acteurs robustes en capacité de porter des projets d'amélioration de la qualité de service.
- Manifeste la volonté de soutenir les acteurs dans l'amélioration de leur capacité à porter un accompagnement de qualité aux usagers.

Un écart entre l'offre et la demande en établissement qui se creuse :

L'offre en structures médicalisées pour personnes âgées dépendantes est globalement déficitaire dans le département avec le plus faible taux de places d'EHPAD en Bretagne et dans un grand quart ouest du territoire français. 1 600 places seraient nécessaires pour rétablir un équilibre territorial.

Un manque de places en services de soins infirmiers à domicile :

Les SSIAD jouent donc un rôle clé dans le maintien des personnes à leur domicile. L'offre dans le Morbihan est sensiblement inférieure à la moyenne nationale. A minima 100 places de SSIAD seraient nécessaires pour répondre aux besoins de sa population.

258 000 personnes âgées de 60 ans et plus dans le Morbihan :

Un tiers de la population du Morbihan est âgée de 60 ans et plus (258 000 personnes – INSEE 2022) contre 27% à l'échelle nationale. Cette proportion de la population était de 24 % au début des années 2000. Les communes littorales fortement peuplées et les zones rurales vieillissantes au nord sont les plus concernées.

Les projections démographiques de l'INSEE anticipent un doublement du nombre de personnes âgées de 75 ans et plus à l'horizon 2050. Ces constats soulèvent des questions essentielles en termes de besoins et d'adaptation de services, mais également de développement des emplois et de nouvelles économies, voire d'évolution de société.

L'enjeu majeur de l'attractivité des métiers du domicile :

42 % des ménages de plus de 80 ans sont utilisateurs d'un SAD pour leur vie quotidienne, contre 21 % des 65-79 ans. Près de 50 % de ménages supplémentaires seront à desservir en 2035. Pour satisfaire cette demande, la création de près de 80 % d'emplois supplémentaires serait nécessaire en plus du renouvellement des professionnels actuels partant en retraite.

Les personnes en situation de handicap dans le Morbihan :

59 000 personnes reconnues handicapées disposent d'un droit ou d'une orientation par la Maison départementale de l'autonomie (MDA) en 2022, soit 8 % de l'ensemble de la population, dont 16 % de personnes en situation de handicap parmi les 55 à 59 ans.

Près de 130 000 aidants dans le Morbihan :

Le département porte un dispositif volontariste en faveur du répit des aidants (7 500 € / an / bénéficiaire de l'APA en complément du plan d'aide ainsi que sur le champ PH)

Un nombre important de bénéficiaires des aides départementales à domicile :

- APA à domicile : 7 700 personnes dont les 2/3 ont recours à un SAD (1/3 en emploi direct),
- Handicap : 3 800 personnes bénéficient de la PCH et 484 de l'ACTP,
- Aide-ménagère : 747 personnes,
- Habitat inclusif : 675 personnes dont 544 places dans 54 habitats dédiés aux PA et 131 places dans 15 habitats dédiés aux PH,
- 65 familles d'accueil familial : 127 places.

➤ **Descriptif de l'organisme gestionnaire et du service:**

Le Service d'Aide et d'Accompagnement à domicile du centre communal d'action sociale (CCAS) d'Hennebont est un service autorisé par le Conseil Départemental du Morbihan pour une durée de 15 ans à compter du 1er juin 2007.

Le service d'aide à domicile du CCAS intervient 7 jours sur 7 de 8h00 à 20h00, tout au long de l'année, au domicile des usagers de la commune d'Hennebont.

Sa mission principale est de favoriser le maintien à domicile des personnes âgées de plus de 60 ans et/ou en situation de handicap ou souffrant d'une fatigue physique ou morale, par l'intervention d'une aide à domicile qualifiée. L'aide à domicile permet également un accompagnement et une aide :

- dans les actes essentiels de la vie quotidienne,
- dans les activités de la vie quotidienne,
- dans les activités de la vie sociale et relationnelle.

Chiffres activité :

	Nombre d'heures (2023)	Nombre de bénéficiaires (2023)
APA	20 712	128
-GIR 1	1 915	7
-GIR 2	5 246	22
-GIR 3	5 578	32
-GIR 4	7 973	67
PCH	1 443	3
Aide sociale département	2 543	23
Total Activité CPOM	24 698	154
Autres :		
-Au titre des financements à destination de PA de plus de 60 ans ou de PH (CARSAT, MSA, mutuelles, individuels en complément de plans d'aide...)	12 115	191
-Au titre des activités non destinées à des PA de plus de 60 ans ou de PH	0	
Total Activité Année	36 813	345

Activité les dimanches et jours fériés :

Activité sous financement départemental 2023	Nombre d'heures	Nombre de bénéficiaires
Dimanche / Jour férié	1 716	35
Dont APA	1 534	33
- GIR 1	249	4
- GIR 2	732	14
- GIR 3	483	10
- GIR 4	70	5
Dont PCH	182	2

Durée moyenne des interventions :

Activité sous financement départemental 2023	Nombre d'interventions	Durée moyenne en min
Ensemble	25 768	57'
Dont APA	22 855	55'
- GIR 1	2 361	49'
- GIR 2	7 020	45'
- GIR 3	6 692	50'
- GIR 4	6 782	71'
Dont PCH Adulte	1 172	66'
Dont AS PA	819	88'
Dont AS PH	922	87'

Tarif départemental :

Tarif horaire arrêté par le département 2022	Tarif horaire arrêté par le département 2023	Tarif horaire arrêté par le département 2024
24,67 €	28,04 €	28,63 €

Participation départementale :

Taux moyen de participation financière APA 2022
84%

Partenariats formalisés

Partenaire	Objet/Objectifs du partenariat
Conseil départemental du Morbihan	Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Moyens
CARSAT	Convention OSCAR
H.A.D. (Hospitalisation à Domicile)	Convention
Ligue contre le cancer	Convention
M.S.A.	Convention
EHPAD Ster Glas	Convention par rapport à l'analyse de pratiques

Points forts et axes d'amélioration : (référence évaluation externe 2020)

Domaine	Points forts	Axes d'amélioration/recommandations
Démarche d'évaluation interne	<p>Référentiel d'évaluation interne déjà existant, spécifique aux SAAD, et adapté à la structure. Les items évalués sont pertinents au regard de l'activité.</p> <p>Professionnels et personnes accompagnées associés à la démarche</p> <p>P.A.C rédigé et fait l'objet d'un suivi régulier</p>	<p>Précision de certains items évalués et prochaines évaluations permettront un suivi dans le temps.</p> <p>S'appuyer sur les recommandations de bonnes pratiques de l'ANESM</p>
Prise en compte des recommandations de Bonnes Pratiques Professionnelles	<p>Projet de service (2021) doit intégrer les recommandations de bonnes pratiques liées à l'éthique et la bientraitance.</p>	<p>Travail spécifique d'appropriation de certaines recommandations spécifiques au public accompagné reste à effectuer – modalités d'appropriation à définir</p> <p>Base documentaire à constituer</p>
Projet de service et qualité de prise en charge des usagers		<p>Formalisation du projet de service à prévoir</p>
Ouverture du service sur son environnement	<p>De nombreuses collaborations existent avec les acteurs locaux</p>	<p>Les relations avec les différents acteurs ne font pas toujours l'objet de formalisation</p>
Personnalisation de l'accompagnement	<p>Le SAAD évalue, avec la personne accompagnée, ses besoins au début de l'accompagnement. Les habitudes de vie sont prises en compte et permettent d'adapter les prestations délivrées.</p>	<p>Les besoins ne font pas l'objet d'une révision régulière, telle que prévue par la réglementation.</p> <p>Le projet personnalisé, tel qu'entendu par la loi n°2002-2, n'est pas formalisé.</p>
Participation individuelle et collective des usagers	<p>Le SAAD associe les usagers en réalisant une enquête de satisfaction</p>	<p>Le service ne recueille pas, de manière systématique, l'avis des personnes sur le projet personnalisé.</p>
Garantie des droits et politique de prévention et de gestion des risques	<p>Une présence quotidienne au sein du service permet une bonne réactivité face à tout événement imprévu.</p> <p>Les procédures sont formalisées et le traitement des événements indésirables est intégré par les agents du SAAD.</p> <p>DUERP formalisé et régulièrement mis à jour.</p> <p>Le service propose chaque année des formations aux agents</p>	<p>Suivi régulier des échéances fixées dans le DUERP pour la mise en place des actions devant répondre aux risques identifiés.</p> <p>La mise en place de formations en lien avec l'évolution du profil des usagers et en fonction des besoins les plus importants remontés par les salariés et/ou identifiés par les responsables.</p>

Annexe 2

Synthèse des coûts horaires et montants retenus aux fiches actions de l'annexe 3

Année 2024			
Objectifs	Actions	Cout horaire	Dotation
OBJ 1 - QVT	Prévention risques pros et épuisement	0,90 €	23 648 €
OBJ 2 - Profils spécifiques	Accompagnement des situations complexes	0,81 €	21 283 €
OBJ 3 - Isolement	Repérer et proposer des actions aux personnes isolées	0,62 €	16 290 €
OBJ 4 - Amplitude horaire	Mettre en place des astreintes administratives	0,30 €	7 882 €
OBJ 5 - Profils spécifiques	Démarche qualité et personnalisation	0,68 €	17 867 €
TOTAL		3,31 €	86 970 €

Soit 3,31 € multipliés par l'activité prévisionnelle 2024, 26 275 heures : soit un total de 86 970 €.

Fiche action n°1

Accompagner et impliquer les agents dans la prévention des risques professionnels et la prévention de l'épuisement

Objectif AAC 5° Améliorer la qualité de vie au travail des intervenants

Contexte :

En 2021, le service s'est engagé dans le dispositif « Part'ages » afin de développer durablement sa démarche de prévention des risques professionnels avec un concours actif des aides à domicile. Les pistes d'actions proposées par les groupes de travail suite à l'analyse d'une situation de travail autour des « déplacements entre les bénéficiaires » ont été : l'adaptation de l'outil de travail, une meilleure coordination entre les intervenants et les administratifs et une réorganisation des plannings.

En 2022, le service a recruté une coordinatrice afin de renforcer le lien avec les usagers, a fait évoluer son logiciel métier et a déployé la télégestion mobile.

Début 2023, un premier groupe de travail avec les salariés a permis de définir les priorités concernant les plannings. Des temps d'inter-vacation ont depuis été rajouté. Plusieurs recrutements d'agents titulaires ont eu lieu depuis le début de l'année, une remise à plat de l'ensemble des plannings est nécessaire. Plusieurs pistes de travail sont étudiées : sectorisation, planning sur 4 jours, roulement pour les matins ou les soirs...

En 2024 et sur les années suivantes, le service souhaite continuer à décliner et renforcer cette dynamique qui s'avère être bénéfique pour la prévention des risques professionnels, l'attractivité RH ainsi que pour la qualité des interventions auprès des bénéficiaires.

Descriptif de l'action :

Cette fiche action vise à améliorer la qualité de vie au travail et ainsi renforcer la prévention des risques professionnels, en approfondissant 5 axes :

- Mettre en place un parcours d'intégration spécifique des nouvelles recrues
Cette action consiste à intégrer des périodes de tutorat pour les nouveaux employés, avec la possibilité de former des binômes d'intervention. Elle répond aux besoins spécifiques des usagers les plus dépendants tout en améliorant la qualité de vie au travail des intervenants. Elle réduit le risque d'isolement professionnel, particulièrement sensible pour les nouveaux intervenants dans un contexte où le travail à domicile, par opposition au travail en établissement, permet moins de bénéficier du soutien des collègues à l'instant où des questionnements se présentent. Cet axe permet de plus d'améliorer l'homogénéité du déroulement des interventions d'un intervenant à l'autre, les changements d'intervenants pouvant être source d'appréhension pour les bénéficiaires du service. Enfin, cette action permet un soutien concret des nouveaux arrivants pour les interventions les plus complexes.
- Mobiliser les aides à domicile dans la prévention des risques professionnels et l'amélioration des conditions de travail, à partir de leur expérience de terrain
Cette fiche action vise à organiser des groupes de travail avec les intervenants à domicile pour améliorer leur qualité de vie au travail ainsi que la prévention des risques professionnels, à partir de leurs réflexions et de leur expérience empirique de terrain. Elle implique une

collaboration entre les intervenants et la responsable de service formée « animatrice prévention. »

- Améliorer la coordination des intervenants à domicile entre eux et avec les partenaires externes
L'action consiste à intégrer de façon systématique des temps de coordination individuels ou collectifs dans le planning de travail des agents. Des temps de réunion plus fréquents (1h tous les 2 mois) ainsi que des rencontres 1 fois par an avec des partenaires. Il s'agit de permettre aux salariées d'échanger sur leurs difficultés et trouver des solutions, harmoniser les pratiques et renforcer la qualité de service rendu à l'utilisateur. Ces temps de travail « improductifs » entraînent un surcoût pour le service.
- Réorganiser les plannings des intervenants à domicile
Il s'agit d'associer les salariés à la démarche d'optimisation des plannings dans l'objectif de concilier vie professionnelle et vie personnelle. Les enjeux de ce travail sont autant que possible d'éviter de trop grandes coupures, une amplitude horaire importante, et enfin de réduire les déplacements des aides à domicile. Cela implique une collaboration entre les intervenants et l'équipe administrative, avec des indicateurs de suivi et de résultat pour évaluer l'efficacité de l'action.
- Prévenir les risques psycho-sociaux en proposant des actions concrètes de soutien des aides à domicile
Fin 2022, le SAAD a conclu une convention avec l'EHPAD Ster Glas pour que la psychologue de l'établissement puisse animer des séances d'analyse de pratique pour les intervenants à domicile. Cette pratique, qui a existé entre 2015 et 2019 dans le service avec l'emploi d'une psychologue en libéral, n'avait en effet pas pu être poursuivie ensuite faute de trouver un intervenant pour l'assurer.
En 2023, 10 séances ont eu lieu. Les aides à domicile sont très demandeurs mais comme le nombre de participants est limité à 6 agents, ils ne peuvent pas tous en bénéficier. Le souhait du SAAD est de proposer 2 séances par mois afin de donner satisfaction à l'ensemble des agents volontaires.
Afin de prévenir l'épuisement professionnel, de mieux concilier vie professionnelle et vie personnelle, de mieux supporter le stress et la pression, le service souhaite par ailleurs mettre en place pour les agents volontaires, en complément des séances d'analyse de pratique, des séances de sophrologie et de communication assertive.

Objectifs :

Stratégiques :

- Favoriser l'attractivité du métier
- Améliorer la qualité de vie au travail des intervenants
- Prévenir l'épuisement professionnel
- Améliorer la qualité de service apporté

Opérationnel :

- Former et accompagner les professionnels
- Favoriser la cohésion d'équipe
- Prévenir les risques professionnels : prévention et gestion des situations à risque, des accidents du travail et des maladies professionnelles, des risques psycho-sociaux
- Améliorer la conciliation entre vie professionnelle et vie personnelle.

Périmètre de l'action :

L'action s'applique à l'ensemble des salariés du service pour le périmètre global d'intervention.

Modalités de mise en œuvre :

Il s'agit de mettre en place :

- Un binôme concret pour les nouveaux arrivants ou les interventions les plus complexes. Cette action est évaluée, pour une estimation de 7 intervenants concernés sur une année, à 1H30 de rendez-vous avec la responsable pour expliquer le règlement de fonctionnement du service, l'utilisation du téléphone et de la télégestion et l'accueil sécurité, 2 H avec la coordinatrice du service qui assure le suivi des plans d'aide pour les usagers et 28 H de binôme avec un collègue.

Coût :

- 4 155 € pour 28 H de binôme pour 7 intervenants à domicile soit 196 heures/an (0,12 ETP). Le coût moyen annuel d'un ETP d'intervention est en 2023 de 34 628 € (toutes catégories de personnel confondues)
 - 351 € pour la coordinatrice de service pour 2h par nouvelle recrue soit 14 H par an (0,01 ETP). Le coût annuel de son poste est en 2023 de 35 138 €.
 - 494 € pour la responsable du pôle pour 1h30 par nouvelle recrue soit 10H30 par an (0,01 ETP). Le coût annuel de son poste est en 2023 de 49 364 €
- Des groupes de travail avec les intervenantes et l'équipe administrative pour travailler sur la prévention des risques professionnels, l'analyse des accidents de travail et la recherche de solutions. Le temps de travail est estimé à : 3 groupes de travail annuel de 2 h soit 6 h par agent. Sont mobilisés : 6 agents d'intervention soit 36 heures/an (0,02 ETP) et la responsable du pôle maintien à domicile à domicile qui préparera, animera et fera le compte rendu de chacun des groupes de travail pour 15 h de travail et la mise en place de fiches action et la recherche de financements pour 35 h soit 50 h (0,03 ETP).

Coût :

- 693 € pour 6 intervenants à domicile soit 6 heures/an par agents pour 6 agents soit 36 H (0,02 ETP). Le coût moyen annuel d'un ETP d'intervention est en 2023 de 34 628 € (toutes catégories de personnel confondues).
 - 1 481 € pour la responsable du pôle soit 15 H pour la préparation, l'animation et le compte rendu de chacun des groupes de travail et 35 h pour la mise en place des fiches action et la recherche de financements.
- Des temps de coordinations à raison de 45 min à 1h /mois, des temps de réunion (1 h tous les 2 mois) et une rencontre avec un partenaire une fois par an soit 18h/an pour les agents d'intervention et à raison de 2 demi-journées par semaine soit 20 % du temps de travail de la coordinatrice du service.

Coût :

- 11 427 € pour 35 intervenants à domicile soit 15 heures/an soit 525 heures annuelles/agent (0,33 ETP). Le coût moyen annuel d'un ETP d'intervention est en 2023 de 34 628 € (toutes catégories de personnel confondues).
- 3 514 € pour la coordinatrice de service soit 1 demi-journée mobilisée par semaine pour les temps de coordination, cela correspond à 0,10 ETP. Le coût annuel de son poste est de 35 138 €.

- Des groupes de travail avec les intervenantes et l'équipe administrative pour travailler sur la réorganisation des plannings et définir de nouvelles règles de fonctionnement dans le service. Ce travail annuel permet de faire le point régulièrement sur les plannings en fonction des départs et arrivées dans le service et de remettre à jour les contraintes de chacun (garde d'enfants, activités...). Ce point annuel permettrait également de rendre les agents plus autonomes dans la mise en place des tournées des week-end. Le temps de travail est estimé à : 2 groupes de travail annuel de 2 h soit 4 h par agent. Sont mobilisés : 35 agents d'intervention ainsi que les fonctions support les agents administratifs et agents en charge des plannings ainsi que la coordinatrice. La responsable du pôle maintien à domicile à domicile prépare, anime et fera le compte rendu de chacun des groupes de travail pour 10 h de travail (0,01 ETP).

Coût :

- 3 117 € pour 35 intervenants à domicile soit 4 heures/an par agents pour 35 agents soit 140 H (0,09 ETP). Le coût moyen annuel d'un ETP d'intervention est en 2023 de 34 628 € (toutes catégories de personnel confondues).
- 2 018 € pour l'équipe administrative soit pour la coordinatrice et les 2 agents administratifs en charge des plannings : 2 heures pour chacun des groupes de travail plus du temps administratif pour réorganiser tous les plannings soit 75 H (0,05 ETP). Le coût moyen annuel d'un ETP pour l'équipe administrative est en 2023 de 40 369 €.
- Une augmentation de la fréquence des séances d'analyse des pratiques afin de les rendre accessibles à davantage d'aides à domicile. Le temps de travail est estimé à : 2 séances de 1h30 par mois (sur 10 mois) pour 6 agents d'intervention par séance soit 180 heures/an (0,11 ETP).

Coût :

- 3 809 € pour les intervenants à domicile soit 20 séances d'1H30 pour 6 agents soit 180 heures/an (0,11 ETP). Le coût moyen annuel d'un ETP d'intervention est en 2023 de 34 628 € (toutes catégories de personnel confondues).
- 1 054 € pour indemniser l'intervention de la psychologue (2 H de travail par séance)
- Des séances de sophrologie animées par une sophrologue pour les intervenants. Le temps de travail est estimé à : 10 séances de 1h par an pour 10 agents d'intervention soit 150 heures/an (0,09 ETP).

Coût :

- 3 117 € pour les intervenants à domicile soit 10 séances d'1H pour 15 agents soit 150 heures/an (0,09 ETP). Le coût moyen annuel d'un ETP d'intervention est en 2023 de 34 628 € (toutes catégories de personnel confondues).
- 600 € pour indemniser l'intervention de la sophrologue (50 € par séance + 10 € de frais de déplacements)

Délai de réalisation de l'action :

Le département accorde un financement via la dotation complémentaire à compter du 1^{er} janvier 2024.

Indicateur (s) de suivi (*suivi de la réalisation en œuvre, échéances intermédiaires*) :

- Temps de travail dédié

- Nombre d'agents participants
- Nombre d'heures de coordination réalisées
- Nombre d'agents participant aux réunions de coordination

Indicateur (s) de résultat :

- Satisfaction salariés (questionnaire)
- Evolution absentéisme (avec un focus sur les accidents de travail et maladie professionnelle)
- Taux turnover
- Satisfaction usagers (enquête annuelle)

Coût de l'action :

Le financement de cette action comprend des dépenses en matière de rémunération pour le temps non productif (chiffrage détaillé ci-dessus.)

Sur le périmètre global, le budget annuel est estimé à 35 924 € dont 23 648 € sur le périmètre de compétence du département (clé répartition prévisionnel 2024 = 66%).

Modalités de valorisation de l'action par le département :

<i>Surcote horaire retenu CD</i>	<i>Montant annuel prévisionnel *</i>
0,90 €	23 648€

* Sur la base de l'activité APA+PCH+AS prévisionnelle 2024, soit 26 275 heures notifiées en 2024 par le département.

Le versement de la dotation prévisionnelle est effectué annuellement. La régularisation intervient en année n+1 au vu du nombre d'heures effectivement réalisées au titre de l'activité relevant du CPOM et du degré de réalisation de l'action.

BUDGET PREVISIONNEL RETENU		
Détail des surcoûts prévisionnels exposés pour la réalisation de l'action		
	Périmètre total	Périmètre CD
Dépense Groupe 1 : divers dépenses d'exploitation courantes		
TOTAL DEPENSES	0	0
TOTAL DEP G1	0	0
Dépenses Groupe 2 : dépenses de personnel		
TOTAL DEP G2	35 830	27 648
Rémunération et cotisations intervenants à domicile	23 338	15 403
Rémunération et cotisations fonctions supports et intervenants externes	12 492	8 245
Dépenses Groupe 3 : dépenses de structure		
TOTAL DEP G3	0	0
Recettes en atténuation		
TOTAL ATTENUATIONS	0	0
Autofinancement	0	0
SOLDE	35 830 €	23 648 €
Nb heures interventions correspondantes	40 000	26 275
	0,90 €	0,90€

Fiche action n°2**Améliorer l'accompagnement des situations complexes**

Objectif AAC 1° Accompagner des personnes dont le profil de prise en charge présente des spécificités

Contexte :

Le service intervient chez des usagers de plus en plus dépendants (25 % des interventions chez des bénéficiaires APA en GIR 1 ou 2 ou bénéficiaires de la PCH.) Ceci nécessite de la formation et du soutien pour que l'intervention des aides à domicile soit la plus adaptée possible au vu des particularités et fragilités de ce public. Pour cela, deux actions ont été identifiées par le service :

- Auprès de ce public, une intervention en binôme est parfois nécessaire. Quand cela est possible, les interventions ont lieu avec les IDE libérales. Dans certaines situations, lorsque cela n'est pas possible, l'interventions de 2 AVS peut être judicieuse.
- Le SAAD du CCAS travaille avec l'EHPAD Ster Glas autour du parcours de l'utilisateur pour faciliter le passage entre le domicile et la structure. L'EHPAD s'est engagé depuis 2022 dans la démarche de formation de personnel à l'Humanitude. Constatant les bénéfices pour les agents et pour les résidents de l'EHPAD, la CCAS souhaite étendre la formation aux salariés du service d'aide à domicile.

Descriptif de l'action :

Cette fiche action vise à améliorer significativement l'accompagnement des personnes dont la prise en charge présente des spécificités, grâce à deux actions :

- Intégrer des interventions en binôme dans certaines situations complexes ou pour accompagner sous forme de tutorat des collègues lorsque nécessaire, avec la possibilité de former des binômes d'intervention. Elle répond aux besoins spécifiques des usagers les plus dépendants tout en améliorant la qualité de vie au travail des intervenants.
- Former le personnel aux principes de l'Humanitude pour mieux répondre aux besoins spécifiques des usagers et améliorer la qualité de vie au travail des intervenants. Il s'agit d'intégrer de la formation à l'Humanitude dans le parcours de formation des agents. La méthodologie de soin Gineste Marescotti est un concept particulièrement adapté aux ESMS quel que soit le public accueilli. L'aspect philosophique étayé de concepts et techniques tant relationnels que gestuels permet d'apporter des améliorations et solutions rapides et efficaces pour la qualité de vie des usagers ainsi que pour la qualité de vie des professionnels. Les impacts pour les usagers sont : comprendre les comportements perturbés et savoir les apaiser, sentiment d'utilité renforcé et une réactivation de la maîtrise et confiance en soi. L'impact pour les professionnels : un regard positif sur l'utilisateur et ses collègues, une cohérence des accompagnements et cohésion d'équipe, des soins facilités et agréables, moins d'épuisement et de TMS, une valorisation du travail.

Objectifs :

Stratégiques :

- Améliorer la qualité de service apporté aux personnes dont le profil de prise en charge présente des spécificités,

- Améliorer la qualité de vie au travail des intervenant
- Réduire l'isolement professionnel
- Favoriser l'attractivité du métier

Opérationnel :

- Sensibiliser, former et accompagner le personnel aux interventions complexes
- Prévenir les risques professionnels
- Favoriser la montée en compétence des agents

Périmètre de l'action :

L'action concerne l'ensemble des salariés intervenant dans le périmètre départemental.

Modalités de mise en œuvre :

La formation « domicile et aide à la vie quotidienne » est une formation dispensée par l'institut Ginest-Marescotti d'une durée de 14H réparties sur 2 jours pour un groupe de 10 à 12 personnes. Les apports théoriques dispensés par le formateur sont étayés par des vidéos et par les échanges avec les stagiaires. L'interactivité permet de conduire les stagiaires à s'interroger sur leurs pratiques et sur la façon de les faire évoluer dans le respect des moyens en personnel et avec le matériel à disposition au domicile.

Il est prévu de former sur l'année 2025 l'ensemble des agents du service soit 35 agents. Pour la poursuite du projet, des groupes de travail réguliers auront lieu tous les 2 mois avec les agents pour poursuivre le travail dans ce sens.

Délai de réalisation de l'action :

Le département accorde un financement via la dotation complémentaire à compter du 1^{er} janvier 2024.

Indicateur (s) de suivi (*suivi de la réalisation en œuvre, échéances intermédiaires*) :

- Nombre d'interventions réalisées en binômes
- Nombre de salariés ayant bénéficié d'heures de binômage

Indicateur (s) de résultat :

- Satisfaction salariés
- Satisfaction usagers
- Nombre de nouveaux recrutés
- Evolution absentéisme
- Taux Turnover
- Diminution des événements indésirables

Coût de l'action :

Sur le périmètre global, le budget annuel est estimé à 21 283 €.

Le financement de cette action comprend des dépenses en matière de rémunération pour le temps non productif. Les dépenses de personnel sont estimées à

Binômage :

- 2 078 € pour 100 H de binôme par an pour les intervenants à domicile (0,06 ETP). Le coût moyen annuel d'un ETP d'intervention est en 2023 de 34 628 € (toutes catégories de personnel confondues)

Formation Humanitude :

- Des frais de formation estimé à 8 817 € pour 3 sessions de 2 jours (2 639 € de frais pédagogique et 300 € de frais de déplacements par session)
- Des dépenses de personnel pour les temps de formation : 10 388 € pour les intervenants à domicile : 14 H de formation pour 35 agents soit 490 H (0,30 ETP). Le coût moyen annuel d'un ETP d'intervention est en 2023 de 34 628 € (toutes catégories de personnel confondues)

Le surcoût horaire retenu de l'action n°2 s'élève à **0,81 €/heure** (21 166 € / activité prévisionnelle, soit 26 275 heures notifiées en 2024 par le département.)

Modalités de valorisation de l'action par le département :

<i>Surcoût horaire retenu CD</i>	<i>Montant annuel prévisionnel *</i>
0,81 €	21 283 €

* Sur la base de l'activité APA+PCH+AS prévisionnelle 2024 (26 275 heures).

Le versement de la dotation prévisionnelle est effectué annuellement. La régularisation intervient en année n+1 au vu du nombre d'heures effectivement réalisées au titre de l'activité relevant du CPOM et du degré de réalisation de l'action.

BUDGET PREVISIONNEL RETENU		
Détail des surcoûts prévisionnels exposés pour la réalisation de l'action		
	Périmètre total	Périmètre CD
Dépense Groupe 1 : divers dépenses d'exploitation courantes		
TOTAL DEPENSES	0	0
TOTAL DEP G1	900	900
Déplacement	900	900
Dépenses Groupe 2 : dépenses de personnel		
TOTAL DEP G2	20 266	20 383
Rémunération et cotisations intervenants à domicile	12 466	12 466
Formation	7 917	7 917
Dépenses Groupe 3 : dépenses de structure		
TOTAL DEP G3	0	0
Recettes en atténuation		
TOTAL ATTENUATIONS	0	0
Autofinancement	0	0
SOLDE	21 166 €	21 283 €
Nb heures interventions correspondantes	26 275	26 275
	0,81 €	0,81€

Fiche action n°3

Repérer et proposer des animations aux personnes isolées

Objectif AAC 6° Lutter contre l'isolement des personnes accompagnées

Contexte :

En 2022, la responsable du Pôle Maintien à domicile a participé à plusieurs groupes de travail organisés par Cap Autonomie Santé autour de la thématique de la lutte contre l'isolement. Une enquête autour de cette thématique été proposée à tous habitants de Lorient Agglomération âgés de plus de 18 ans. Au niveau de la commune d'Hennebont, peu d'usagers sont inscrits sur le registre des personnes isolées.

Le CCAS souhaite mettre en place des actions pour les personnes inscrites sur le registre des personnes isolées et va en fin d'année 2024 passer une convention avec «Unicité » afin de faire appel à des services civiques. Pour les usagers du SAAD, il souhaite proposer des actions spécifiques en s'appuyant sur l'équipe déjà en place et qui connaît bien le profil des bénéficiaires du service. De plus, cette action, permettrait de garder en poste des agents ayant des restrictions médicales. Il serait proposé : des visites de convivialité à domicile, des animations (jeux, promenades...) mais également des sorties culturelles auprès de la médiathèque, l'artothèque ou les autres services municipaux.

Descriptif de l'action :

Cette fiche action vise à repérer et accompagner les personnes isolées, usagers du SAAD, en proposant des animations et des rencontres. Elle implique une collaboration entre les intervenants à domicile et les services culturels de la collectivité.

Objectifs :

Stratégiques :

- Lutter contre l'isolement des personnes accompagnées
- Favoriser l'attractivité du métier

Opérationnel :

- Repérer les personnes isolées
- « Aller vers » les personnes isolées

Périmètre de l'action :

L'action s'applique à l'ensemble des salariés du service pour le périmètre global d'intervention.

Modalités de mise en œuvre :

Il s'agira pour les intervenants à domicile de repérer les personnes isolées et d'assurer un suivi régulier des personnes en situation d'isolement, par exemple par des appels téléphoniques de convivialité.

Deux agents intervenant à domicile seront mobilisés 3 fois 3 H par semaine pour mettre en place des animations à destination des personnes isolées. 30 min par semaine seront prévues pour établir avec la coordinatrice l'organisation du planning de cette action.

La coordinatrice du SAAD sera en charge d'organiser ses temps d'accompagnement et établir en lien avec les agents le planning de la semaine. Le temps de travail est estimé à une 1/2 journée par semaine soit 0,10 ETP.

Ce qui sera proposé sera fonction des attentes de la personne isolée et de son niveau de dépendance. Il pourra s'agir de visites de convivialité à domicile mais également d'animation (jeux, activités manuelles...) en individuel ou en petit groupe dans une salle municipale ou au domicile de l'un des usagers. Il sera également proposé des sorties culturelles auprès des services municipaux (médiathèque, artothèque...) et également la participation à l'animation « cinéma passion » une fois par mois.

Délai de réalisation de l'action :

Le département accorde un financement via la dotation complémentaire à compter du 1^{er} janvier 2024.

Indicateur (s) de suivi (*suivi de la réalisation en œuvre, échéances intermédiaires*) :

- Nombre de visites proposées
- Nombre de participants aux animations
- Suivi du nombre d'inscrits au registre des personnes isolées

Indicateur (s) de résultat :

- Satisfaction des usagers isolés
- Satisfaction des salariés

Coût de l'action :

Sur le périmètre global, le budget annuel est estimé à 24 559 € dont 16 209 € sur le périmètre de compétence du département (clé répartition prévisionnel 2024 = 66%).

Le financement de cette action comprend des dépenses en matière de rémunération pour le temps de travail consacré à cette action, soit :

- 19 045,40 € pour les intervenants à domicile 3 fois 3H par semaine + 30 min avec la coordinatrice soit 9h30 par agent (0,55 ETP). Le coût moyen annuel d'un ETP d'intervention est en 2023 de 34 628 € (toutes catégories de personnel confondues).
- 3 513,80 € pour la coordinatrice de service soit 1 demi-journée par semaine, cela correspond à 0,10 ETP. Le coût annuel de son poste est de 35 138€.
- 2 123 € pour le matériel, l'alimentation et l'utilisation du véhicule

Le surcoût horaire retenu de l'action n°6 s'élève à **0,62€/heure** (16 290 € / 26 275 heures prévisionnel 2024).

Modalités de valorisation de l'action par le département :

<i>Surcoût horaire retenu CD</i>	<i>Montant annuel prévisionnel *</i>
<i>0,62 €</i>	<i>16 290 €</i>

* Sur la base de l'activité APA+PCH+AS prévisionnelle 2024 (26 275 heures).

Le versement de la dotation prévisionnelle est effectué annuellement. La régularisation intervient en année n+1 au vu du nombre d'heures effectivement réalisées au titre de l'activité relevant du CPOM et du degré de réalisation de l'action.

BUDGET PREVISIONNEL RETENU		
Détail des surcoûts prévisionnels exposés pour la réalisation de l'action		
	Périmètre total	Périmètre CD
Dépense Groupe 1 : divers dépenses d'exploitation courantes		
TOTAL DEPENSES	0	0
TOTAL DEP G1	2 123	1 401
Dépenses Groupe 2 : dépenses de personnel		
TOTAL DEP G2	22 559	14 889
Rémunération et cotisations intervenants à domicile	19 045	12 570
Coordination	3 514	2 319
Dépenses Groupe 3 : dépenses de structure		
TOTAL DEP G3	0	0
Recettes en atténuation		
TOTAL ATTENUATIONS	0	0
Autofinancement	0	0
SOLDE	22 559 €	16 290 €
Nb heures interventions correspondantes	26 275	26 275
	0,62 €	0,62€

Fiche action n°4

Mettre en place une astreinte administrative

Objectif AAC 2° Intervenir sur une amplitude horaire incluant les soirs, les week-ends et les jours fériés

Contexte :

Le service intervient 7 jours sur 7 de 8H à 20H chez des usagers de plus en plus dépendants (25 % des interventions chez des bénéficiaires APA en GIR 1 ou 2 ou bénéficiaires de la PCH). 7 agents travaillent chaque week-end pour assurer les actes essentiels chez les bénéficiaires de l'APA (aide au lever, au coucher, à la toilette, repas). Actuellement, il n'y a pas d'astreinte administrative en dehors des horaires d'ouverture du service administratif. Cette mission est assurée sans que cela ne soit pris en compte par la responsable du pôle maintien à domicile et la directrice du CCAS.

Descriptif et modalité de mise en œuvre de l'action :

Cette fiche action vise à intégrer une astreinte administrative dans le fonctionnement du service.

Objectifs :

Stratégiques :

- Accompagner des personnes dont le profil de prise en charge présente des spécificités
- Améliorer la qualité de vie au travail des intervenants
- Se mettre en conformité avec la réglementation
- Amélioration de la qualité de service apporté

Opérationnel :

- Mieux répondre aux demandes de prises en charge spécifiques
- Sécuriser les interventions en dehors des horaires du service administratif (8h30-12h et 13h30-17h30 du lundi au vendredi)

Périmètre de l'action :

L'action concerne l'ensemble des salariés intervenant dans le périmètre départemental.

Délai de réalisation de l'action :

Le département accorde un financement via la dotation complémentaire à compter du 1^{er} janvier 2025.

Indicateur (s) de suivi (*suivi de la réalisation en œuvre, échéances intermédiaires*) :

- Nombre de sollicitations sur un temps d'astreinte

Indicateur (s) de résultat :

- Nombre d'appels à l'agent d'astreinte
- Satisfaction des salariés
- Satisfaction des bénéficiaires

Coût de l'action :

Le financement de cette action comprend des dépenses en matière de rémunération.

- 7 882 € soit 151 € par semaine d'astreinte

Le surcoût horaire retenu de l'action n°3 s'élève à **0,30 €/heure** (7 882 € / activité prévisionnelle, soit 26 275 heures notifiées en 2024 par le département.)

Modalités de valorisation de l'action par le département :

Surcoût horaire retenu CD	Montant annuel prévisionnel *
0,30 €	7 882 €

* Sur la base de l'activité APA+PCH+AS prévisionnelle 2024 (26 275 heures).

Le versement de la dotation prévisionnelle est effectué annuellement. La régularisation intervient en année n+1 au vu du nombre d'heures effectivement réalisées au titre de l'activité relevant du CPOM et du degré de réalisation de l'action.

BUDGET PREVISIONNEL RETENU		
Détail des surcoûts prévisionnels exposés pour la réalisation de l'action		
	Périmètre total	Périmètre CD
Dépense Groupe 1 : divers dépenses d'exploitation courantes		
TOTAL DEPENSES		
TOTAL DEP G1		
Déplacement		
TOTAL DEP G2	7 882	7 882
Valorisation des astreintes	7 882	7 882
TOTAL DEP G3		
TOTAL ATTENUATIONS		
Autofinancement		
SOLDE	7 882 €	7 882 €
Nb heures interventions correspondantes	26 275	26 275
	0,30 €	0,30 €

Fiche action n°5**Améliorer la démarche qualité et notamment formaliser les projets d'accompagnement personnalisés**

Objectif AAC 1° Accompagner des personnes dont le profil de prise en charge présente des spécificités

Contexte :

L'évaluation externe réalisée en 2020 a indiqué comme axe d'amélioration la formalisation du projet personnalisé tel qu'il est attendu par la loi n°2002-2. En 2022, le service a recruté une coordinatrice afin de renforcer le lien avec les usagers. Une visite à domicile est systématiquement réalisée avant chaque mise en place ainsi que régulièrement en fonction de l'évolution des besoins. De plus, le SAAD du CCAS travaille avec l'EHPAD Ster Glas autour du parcours de l'utilisateur pour faciliter le passage entre le domicile et la structure.

La coordinatrice doit fin 2024 suivre une formation sur les projets d'accompagnement personnalisés afin de pouvoir les déployer au niveau du service. Le travail se fait également, en commun avec l'EHPAD Ster Glas autour de la démarche qualité afin de préparer les prochaines évaluations. Le CCAS s'est doté d'un logiciel AGEVAL qui est utilisé aussi bien par l'EHPAD que par le SAAD pour suivre les audits, plans d'action et également les questionnaires auprès des usagers ou des salariés.

Descriptif et modalité de mise en œuvre de l'action :

Cette fiche action vise à intégrer la démarche qualité dans l'organisation du service et à valoriser les actions déjà menées. La responsable du pôle maintien à domicile consacre environ 1 journée par semaine à cette mission soit 0,20 ETP.

L'axe prioritaire sera en premier lieu de formaliser les projets d'accompagnement personnalisés pour l'ensemble des usagers du service. Cette mission sera réalisée par la coordinatrice du service. Cette formalisation comprend : les visites à domicile, la coordination avec les différents intervenants, l'établissement des fiches d'intervention...

Objectifs :

Stratégiques :

- Accompagner des personnes dont le profil de prise en charge présente des spécificités
- Améliorer la qualité de vie au travail des intervenants
- Se mettre en conformité avec la réglementation
- Améliorer la qualité de service apporté

Opérationnel :

- Mieux répondre aux demandes de prises en charge spécifiques
- Préparer les prochaines évaluations

Périmètre de l'action :

L'action s'applique à l'ensemble des usagers du service pour le périmètre global d'intervention.

Délai de réalisation de l'action :

Le département accorde un financement via la dotation complémentaire à compter du 1^{er} janvier 2024.

Indicateur (s) de suivi (*suivi de la réalisation en œuvre, échéances intermédiaires*) :

- Taux de projets d'accompagnement formalisés par rapport au nombre global d'utilisateurs concernés,
- Taux de réalisation du plan d'action qualité résultant de l'évaluation externe ou d'autres documents du service (projet de service, CPOM...)
- Existence et effectivité de l'ensemble des outils de la loi 2002-2 (non obsolète, cohérents entre eux, effectivement diffusés...)

Indicateur (s) de résultat :

- Effectivité des projets d'accompagnement personnalisés (effectivement formalisés avec les utilisateurs, connus et appliqués par le personnel...)
- Evolution des résultats de l'évaluation externe (observation d'améliorations comparativement à la dernière évaluation.)
- Taux d'analyse et de réponse faite aux demandeurs pour les événements indésirables et les réclamations et plaintes.
- Taux de satisfaction des utilisateurs et des salariés dans le cadre des questionnaires

Coût de l'action :

Sur le périmètre global, le budget annuel est estimé à 27 442 € dont 18 112 € sur le périmètre de compétence du département (clé répartition prévisionnel 2024 = 66%).

Le financement de cette action comprend des dépenses en matière de rémunération.

- 9 502 € pour la responsable du pôle pour 1 journée par semaine (0,20 ETP). Le coût annuel de son poste est en 2023 de 49 364 €
- 17 569 € pour la coordinatrice de service pour 0,50 ETP. Le coût annuel de son poste est de 35 138€.

Le surcout horaire retenu de l'action n°5 s'élève à **0,69 €/heure** (17 867 € / 26 275 h prévisionnel 2024).

Modalités de valorisation de l'action par le département :

<i>Surcout horaire retenu CD</i>	<i>Montant annuel prévisionnel *</i>
<i>0,68 €</i>	<i>17 867€</i>

* Sur la base de l'activité APA+PCH+AS prévisionnelle 2024 (26 275 heures).

Le versement de la dotation prévisionnelle est effectué annuellement. La régularisation intervient en année n+1 au vu du nombre d'heures effectivement réalisées au titre de l'activité relevant du CPOM et du degré de réalisation de l'action.

BUDGET PREVISIONNEL RETENU		
Détail des surcoûts prévisionnels exposés pour la réalisation de l'action		
	Périmètre total	Périmètre CD
Dépense Groupe 1 : divers dépenses d'exploitation courantes		
TOTAL DEPENSES	0	0
TOTAL DEP G1	0	0
Dépenses Groupe 2 : dépenses de personnel		
TOTAL DEP G2	27 071	17 867
Coordination	27 071	17 867
Dépenses Groupe 3 : dépenses de structure		
TOTAL DEP G3	0	0
Recettes en atténuation		
TOTAL ATTENUATIONS	0	0
Autofinancement	0	0
SOLDE	27 071 €	17 867 €
Nb heures interventions correspondantes	40 000	26 275
	0,68 €	0,68 €

Annexe 4

Tableau synthétique de suivi des objectifs en lien avec la dotation complémentaire

Objectifs stratégiques (mentionnés à l'article L.314-2-2 du CASF)	Objectifs opérationnels	Actions	Indicateurs de suivi (des actions)	Indicateurs de suivi (des objectifs opérationnels)	Situation initiale (2023)	Cible CPOM (2025)
1° Accompagner des personnes dont le profil de prise en charge présente des spécificités	Mieux répondre aux demandes de prises en charge spécifiques	Fiche action n°4 Mise en place de temps de tutorat pour les intervenants à domicile	Nombre d'interventions réalisées en binômes Nombre de salariés ayant bénéficié d'heures de binômage	Satisfaction salariés Satisfaction usagers Evolution absentéisme	100 % 93,10 % 1 702 jours	Maintien Maintien Baisse de 10% par an
	Sensibiliser, former et accompagner le personnel aux interventions complexes	Fiche action n°5 Formation à la démarche «Humanitude »	Nombre de salariés ayant participé à la formation	Taux Turnover Nombre de nouveaux recrutés / an	25,71 % 4	Proche de 0% 2 (pour augmenter l'activité)
5° Améliorer la qualité de vie au travail des intervenants	Former et accompagner les professionnels	Fiche action n°1 Temps de coordination pour les intervenants à domicile	Nombre d'heures de coordination réalisées Nombre d'agents participants aux réunions de coordination	Nombre d'événements indésirables Taux de réalisation des plans d'aide	Non comptabilisés 70,21 %	0 85 %
	Repenser l'organisation du travail	Fiche action n°2 Optimisation des plannings des intervenants à domicile	Temps de travail dédié Nombre d'agents participants aux temps de travail	Taux d'effectivité des plans d'aide	65,61 %	70 %
6° Lutter contre l'isolement des personnes accompagnées	Repérer les situations d'isolement ; « aller versé les personnes isolées	Fiche action n°3 Repérer et proposer des animations aux personnes isolées	Nombre de visites proposées	Taux de réalisation des PAP (projets d'accompagnement personnalisés)	0 %	100 %
			Nombre de participants aux animations Nombre d'inscrit au registre des personnes isolées	Nombre de postes non pourvus au TEP au 31/12	3	0