

KANTAR PUBLIC



Evaluation du Programme Régional :
« Aidants / Aidés, une qualité de vie à
préserver »

**Restitution finale synthétique des
conclusions et préconisations**



KANTAR PUBLIC

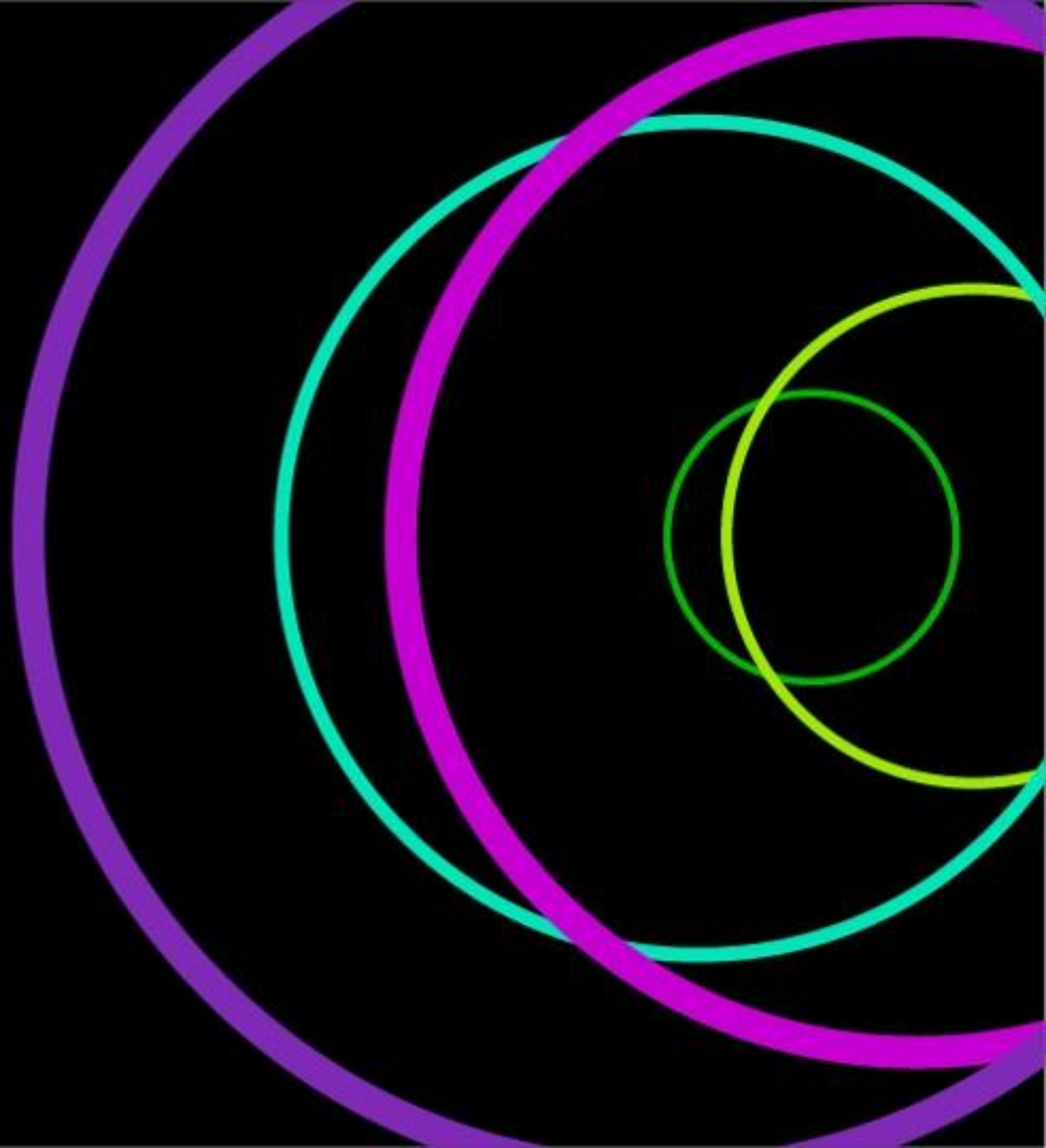


Sommaire

1. Pour rappel : les points clés du programme et de son évaluation
2. Les principales conclusions
3. Les préconisations pour l'évolution et la généralisation du programme

Annexes

1
Pour rappel : les points
clés du programme et
de son évaluation



Pour rappel : le programme Aidants / Aidés

→ Depuis 2013 le programme « Aidants-Aidés construit par la CARSAT Aquitaine et ses partenaires vise à :

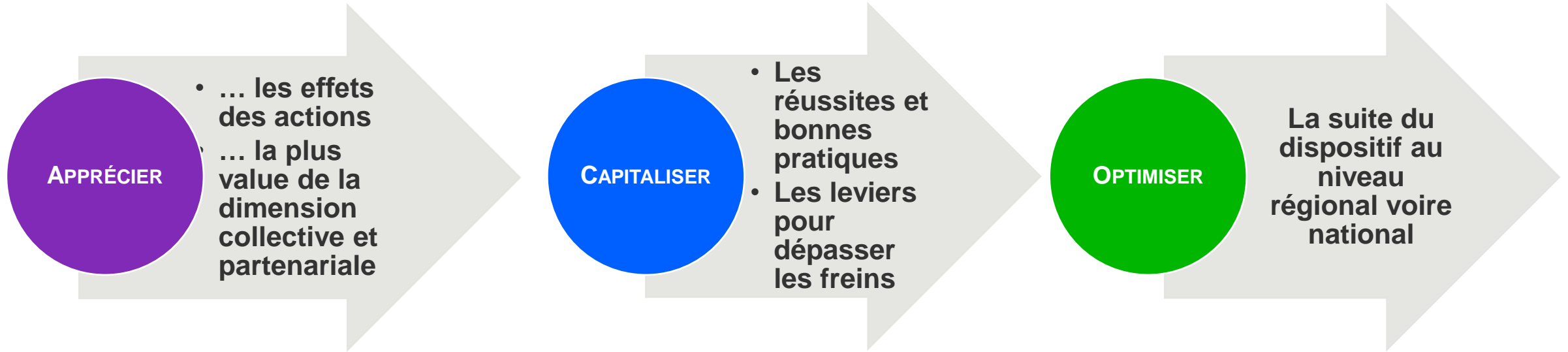


✓ Améliorer la satisfaction des personnes aidées et leur prise en charge en prévenant la santé des aidants



✓ Faire converger les notions de **qualité de service**, de **santé au travail** et de **maitrise des coûts**

Les objectifs de l'évaluation du programme



Ainsi, l'évaluation devait alimenter :

- La fin du cycle 2017-2022 du programme en Aquitaine
- La reconduction possible sur 2023-2027 à l'échelle régionale...
- Une contribution à une action nationale sur le secteur pour 2023-2027

Les questions évaluatives et la méthode déployée pour y répondre



Des questions claires et partagées

Comment le programme Aidants-Aidés s'est-il déployé ? Avec quels freins et leviers ?

Comment le programme Aidants - Aidés répond de façon pertinente aux besoins du secteur, des structures, des partenaires, des aidants et des aidés ?

Quels effets le programme a réussi à générer ? Quelles sont les meilleures conditions pour produire ces effets ? Et pour les maintenir ?



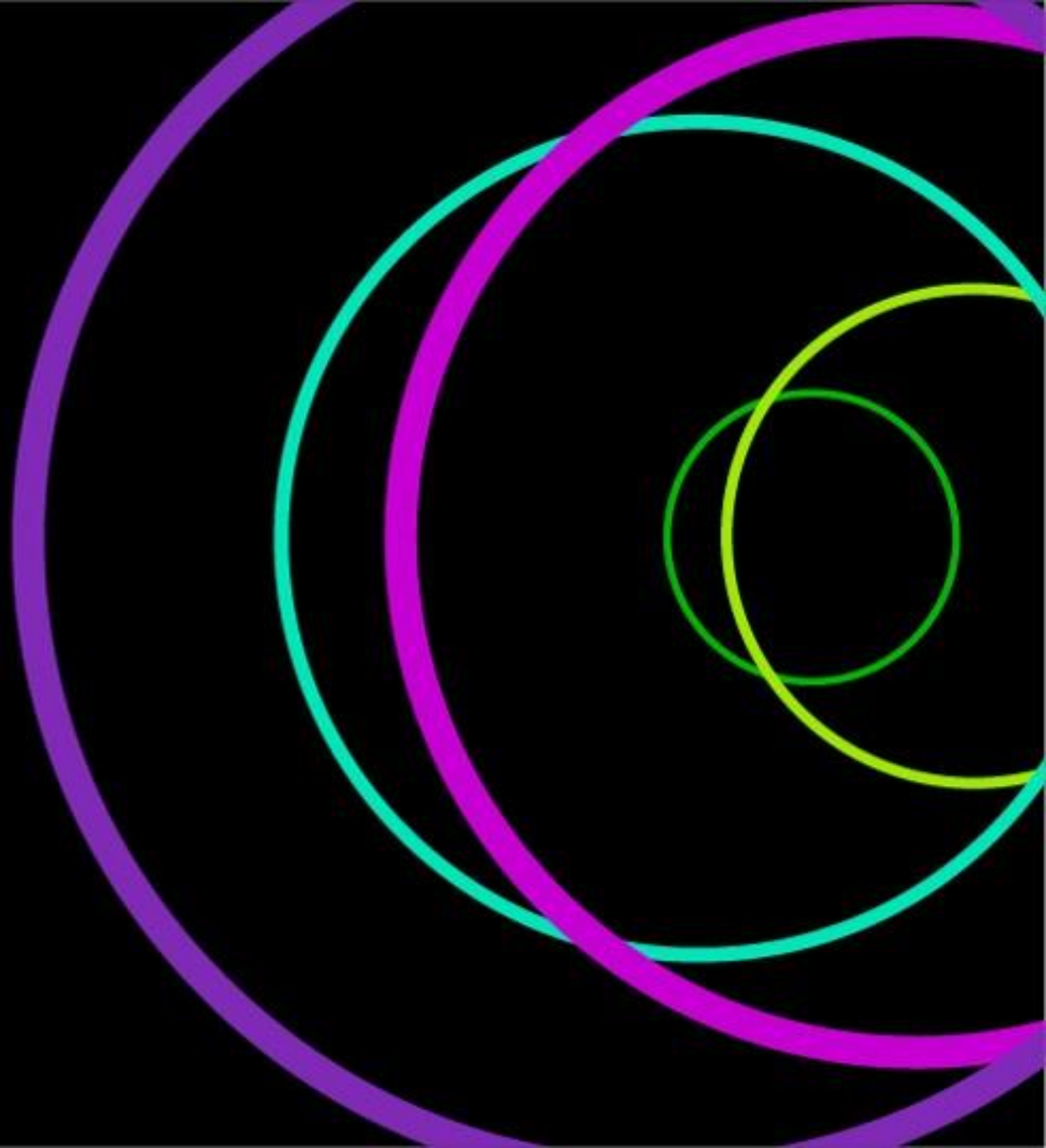
Une méthodologie d'évaluation participative et inclusive, intégrant toutes les parties prenantes

Les travaux réalisés :

- **Analyse documentaire**
- Plus de **40 personnes entendues** en entretien
- **173 réponses à l'enquête anonyme** auprès des SAAD (direction, coordination et intervenants à domicile)
- Un **focus groupe** avec 12 structures
- **Deux ateliers de travail** sur les enjeux et recommandations
- Analyse des **données de sinistralité**

2

Les principales conclusions



Un programme Aidants-Aidés majoritairement salué et perçu comme impactant



→ **86%** de taux de recommandation

→ Un programme perçu comme unique dans le secteur, et particulièrement pertinent

Des SAAD (direction, coordinateurs et IAD) globalement très satisfaits :

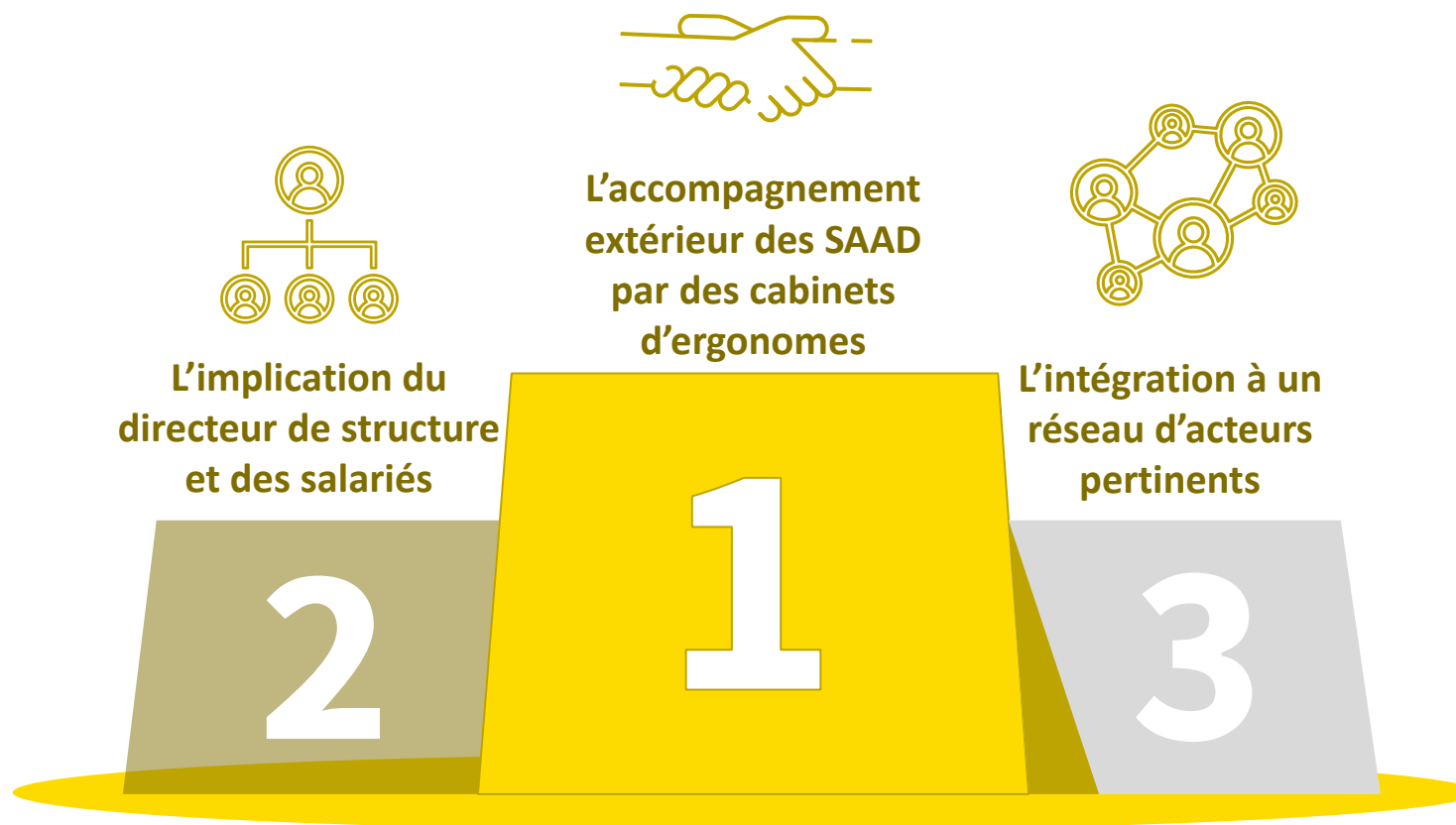
→ Pour **96%**, un programme Aidants-Aidés qui **répond à leurs besoins**

→ **70%** des IAD estiment que le programme **améliore leurs conditions de travail**

→ **80%** ont **plus ou mieux recours aux aides techniques**

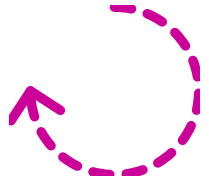
→ **78%** des responsables de structure s'estiment désormais **autonomes en matière de prévention** des risques professionnels

Les principaux facteurs de réussite du programme Aidants-Aidés



Les enjeux et axes de progression clés

Plusieurs enjeux et axes de progression ont émergé de l'évaluation, dont...



La pérennisation de la démarche prévention

>>> Préoccupation importante des SAAD, en lien avec le manque de moyens financiers pour le faire en autonomie

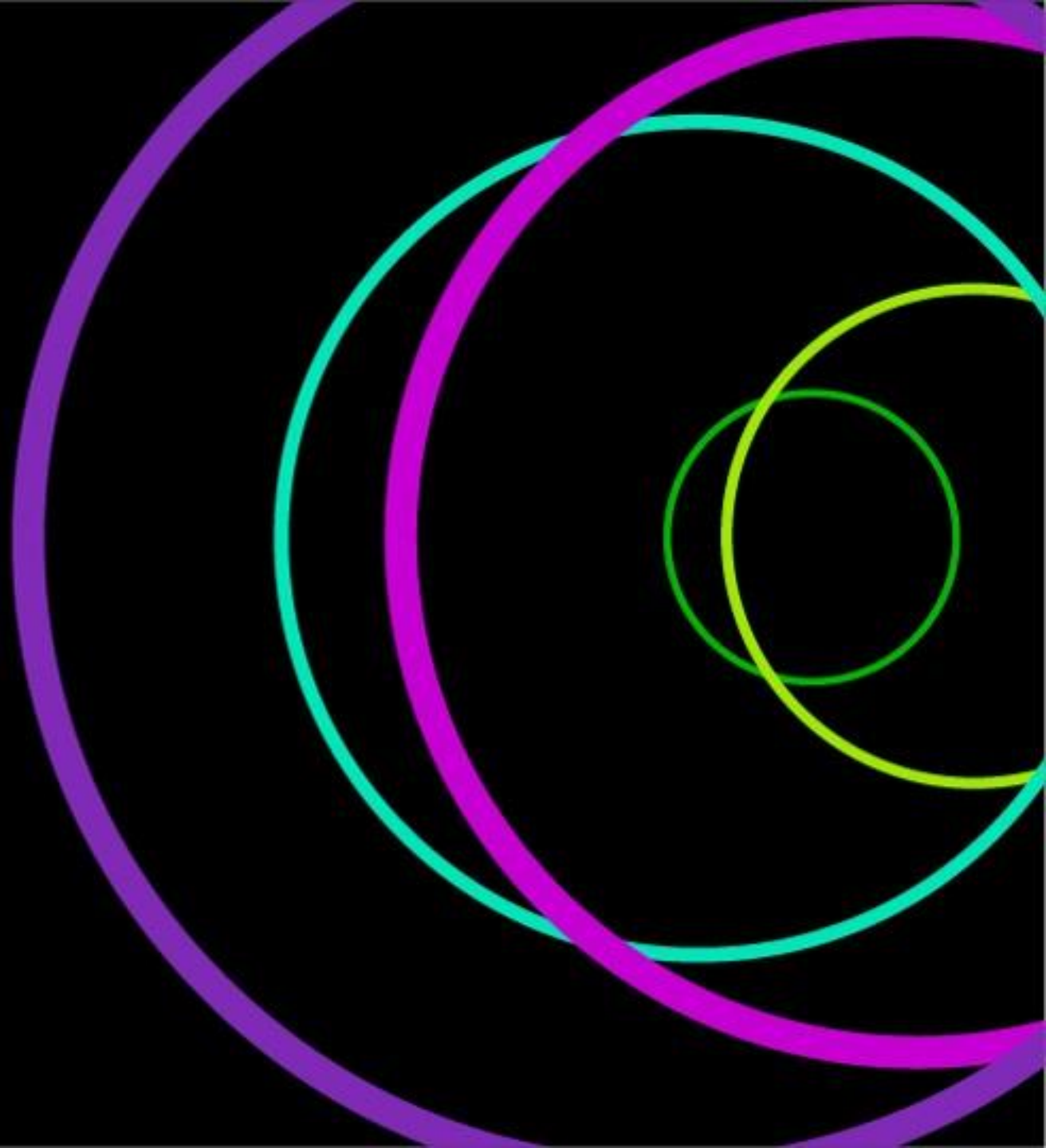
L'entrée dans le programme qui demande un investissement élevé et peut être dissuasif

>>> La compréhension du sujet prévention et du programme, la complexité administrativo-financière due à la multiplicité des financeurs et de leurs fonctionnements peuvent constituer des freins à l'attractivité du programme.



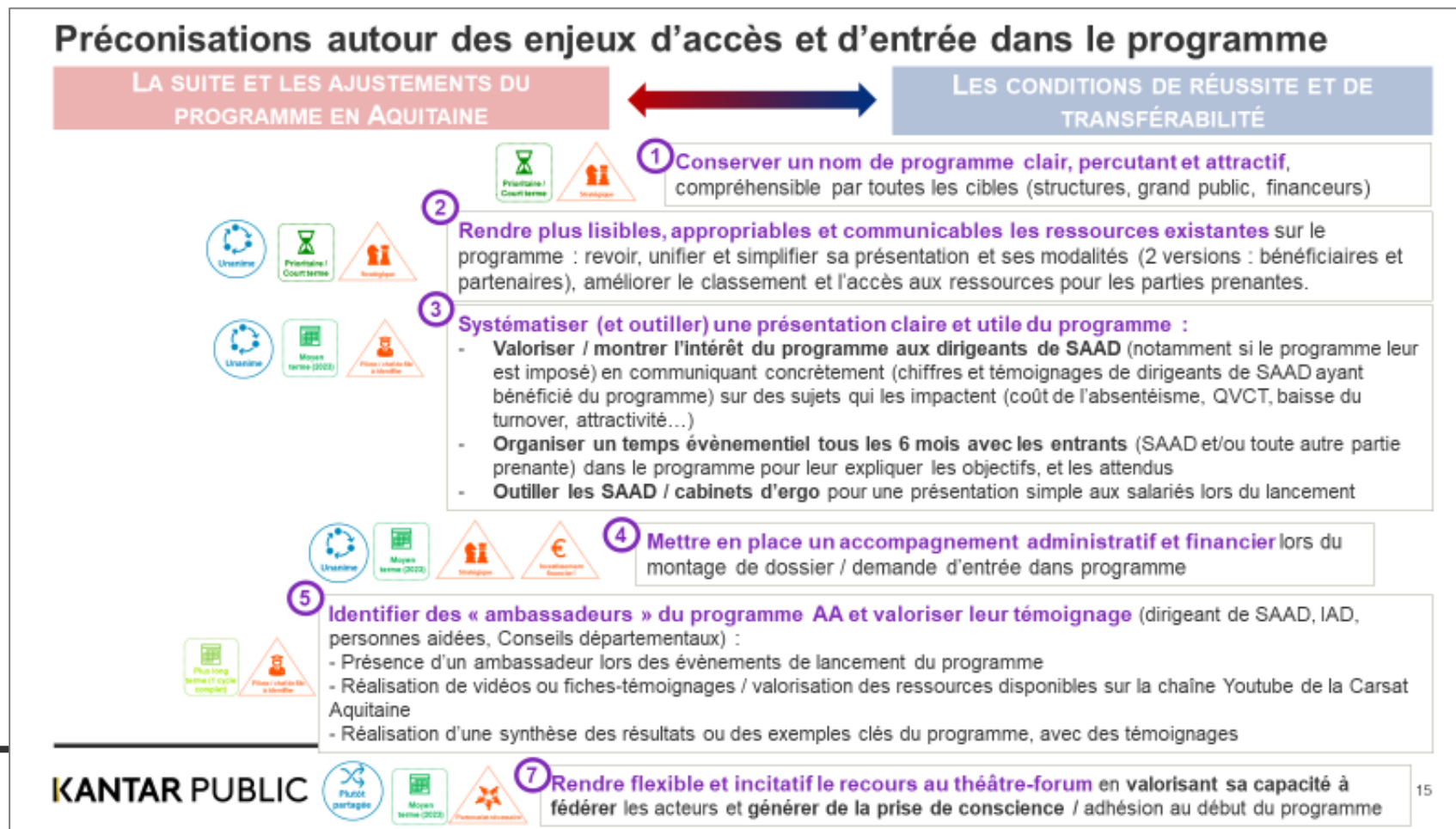
3

Les préconisations pour la
suite du programme



Les préconisations d'évolution

Le programme a fait l'objet de 19 préconisations, articulées entre la suite du déploiement en Aquitaine et les conditions de réussite et de transférabilité pour la généralisation. Celles-ci ont été qualifiées et priorisées.



Les préconisations d'évolution – Focus sur 3 actions à mettre en œuvre pour améliorer le programme

Des actions...



Des décisions...



Avec une condition...



Formaliser un **pacte de gouvernance / une convention d'intervention** avec les partenaires et parties prenantes du programme : définir le rôle de chacun, fixer des objectifs, etc.

Rassembler une « Conférence des Financeurs » élargie pour proposer un **plan de financement et un calendrier lisible** pour les SAAD

Proposer une phase 2 / **consolidation du programme**, en animant un réseau des **SAAD expérimentés**

Vos contacts privilégiés

Laetitia DANSOU

Directrice Evaluation des politiques publiques

33 (0)6 22 86 50 42 - +33 (0)1 40 92 67 17

laetitia.dansou@kantar.com

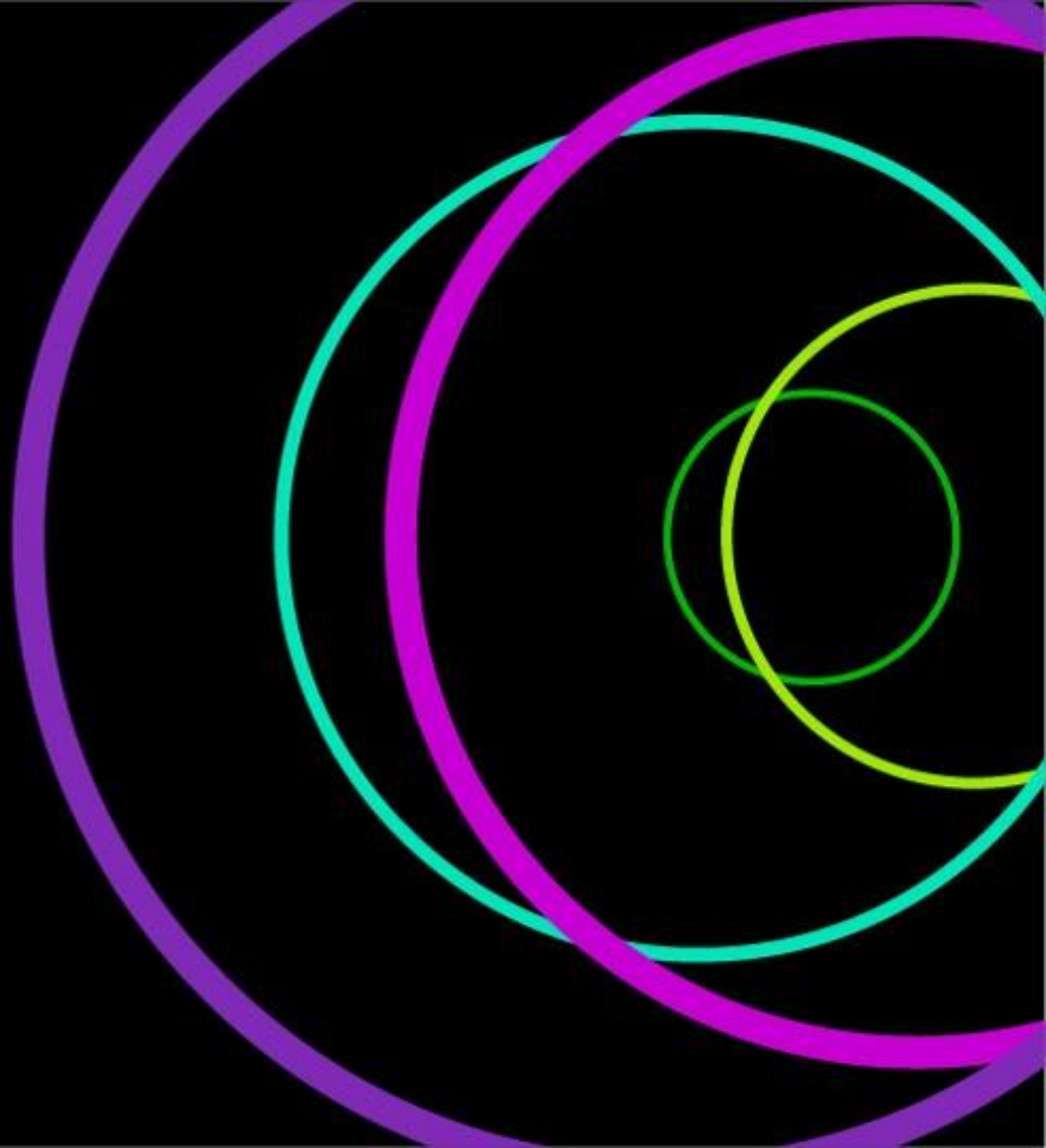
Laurence Ruiz

Assistante de direction – Responsable administrative suivi des marchés

01 40 92 66 78

laurence.ruiz@kantar.com

Annexes



Des préconisations répondant aux enjeux et aux deux dimensions

LA SUITE ET LES AJUSTEMENTS DU PROGRAMME EN AQUITAINE



LES CONDITIONS DE RÉUSSITE ET DE TRANSFÉRABILITÉ

+ Feuille de route nationale à rédiger sur la base des conditions de réussite / piliers du programme

1 3 4 7

Quels leviers pour **favoriser et faciliter l'entrée dans le programme** ? Avec quels outils / leviers en termes de communication ?

1 2 3 4 5 7

6 7

Comment **améliorer (et moduler ?) l'adaptabilité du programme aux besoins des SAAD** ? (diagnostics complexes, stockage d'aides techniques, organisation des théâtres-forums en début de programme,...)

6 7 13

3 8 10 11

Comment **favoriser et dynamiser l'implication des parties prenantes** autour du programme (CARSAT, partenaires, direction et salariés des SAAD, porteurs du programme en interne et en externe,...) ?

2 3 8 9 10 11

10 13 14

Quels acteurs mobiliser et mettre en réseau pour un déploiement efficace du programme ? Comment identifier les SAAD intégrées dans un réseau d'acteurs « pertinent » et celles qui ne le sont pas ? Quel(s) levier(s) activer pour intégrer les SAAD le nécessitant à un réseau d'acteurs ?

10 12 13 14

5 11 15 16

Quel **accompagnement de la pérennisation de la démarche de prévention** suite au déploiement du programme ?

11

17 18 19

Comment **assurer / repenser le financement du programme entre les différents financeurs** ? Quels nouveaux financeurs impliquer ?

9 17 18 19

4

Comment **améliorer le suivi administrativo-financier** du programme ? Quel accompagnement accorder ? Quels process optimiser ?



4 19




Préconisations autour des enjeux d'accès et d'entrée dans le programme




LA SUITE ET LES AJUSTEMENTS DU PROGRAMME EN AQUITAINE

LES CONDITIONS DE RÉUSSITE ET DE TRANSFÉRABILITÉ









- 

1 **Conserver un nom de programme clair, percutant et attractif**, compréhensible par toutes les cibles (structures, grand public, financeurs)
- 




2 **Rendre plus lisibles, appropriables et communicables les ressources existantes** sur le programme : revoir, unifier et simplifier sa présentation et ses modalités (2 versions : bénéficiaires et partenaires), améliorer le classement et l'accès aux ressources pour les parties prenantes.
- 

3 **Systematiser (et outiller) une présentation claire et utile du programme :**

 - **Valoriser / montrer l'intérêt du programme aux dirigeants de SAAD** (notamment si le programme leur est imposé) en communiquant concrètement (chiffres et témoignages de dirigeants de SAAD ayant bénéficié du programme) sur des sujets qui les impactent (coût de l'absentéisme, QVCT, baisse du turnover, attractivité...)
 - **Organiser un temps évènementiel tous les 6 mois avec les entrants** (SAAD et/ou toute autre partie prenante) dans le programme pour leur expliquer les objectifs, et les attendus
 - **Outiller les SAAD / cabinets d'ergo** pour une présentation simple aux salariés lors du lancement
- 

4 **Mettre en place un accompagnement administratif et financier** lors du montage de dossier / demande d'entrée dans programme
- 

5 **Identifier des « ambassadeurs » du programme AA et valoriser leur témoignage** (dirigeant de SAAD, IAD, personnes aidées, Conseils départementaux) :

 - Présence d'un ambassadeur lors des événements de lancement du programme
 - Réalisation de vidéos ou fiches-témoignages / valorisation des ressources disponibles sur la chaîne Youtube de la Carsat Aquitaine
 - Réalisation d'une synthèse des résultats ou des exemples clés du programme, avec des témoignages
- 

7 **Rendre flexible et incitatif le recours au théâtre-forum** en valorisant sa capacité à fédérer les acteurs et générer de la prise de conscience / adhésion au début du programme

Préconisations autour des enjeux d'adaptabilité du programme

LA SUITE ET LES AJUSTEMENTS DU
PROGRAMME EN AQUITAINE

LES CONDITIONS DE RÉUSSITE ET DE
TRANSFÉRABILITÉ



6 **Donner la possibilité aux structures de choisir le cabinet d'ergonomes réalisant leur accompagnement, tout en assurant des modalités et un niveau de qualité homogène sur le territoire régional :**

- En **structurant un référencement** de cabinets « habilités »
- En s'assurant que ces cabinets respectent un **cahier des charges** d'accompagnement



7 **Rendre flexible et incitatif le recours au théâtre-forum :**

- En **mutualisant des séances** (avec un portage et une organisation par les partenaires, pour plusieurs publics / SAAD d'un même territoire)
- En **valorisant sa capacité à fédérer** les acteurs, et à **générer de la prise de conscience** et de l'adhésion au début du programme, comme son intérêt plus tard dans le déploiement
- En **prévoyant une prise en charge** « bonus » du théâtre-forum la 1^{ère} année du programme (offre limitée)
- En **réalisant un achat groupé** national d'heures de théâtre-forum, mobilisable par les caisses



13 **Organiser une « conférence régionale des partenaires » pour identifier et mettre à plat toutes les initiatives locales** rattachables au programme (déclinaisons de programme nationaux via la cartographie, recyclothèques...)

Editer un **annuaire national des partenaires** et sa déclinaison par Région et le tenir à jour

Préconisations autour des enjeux de valorisation et dynamisation de l'implication des parties prenantes

LA SUITE ET LES AJUSTEMENTS DU PROGRAMME EN AQUITAINE

LES CONDITIONS DE RÉUSSITE ET DE TRANSFÉRABILITÉ



2

Rendre plus lisibles et appropriables les ressources sur le programme (Cf. détails p.15)



3

Systématiser (et outiller) une présentation claire et utile du programme (Cf. détails p.15) :

- Valoriser / montrer l'intérêt du programme aux dirigeants de SAAD
- Organiser un temps évènementiel tous les 6 mois avec les entrants
- Outiller les SAAD / cabinets d'ergo pour une présentation simple aux salariés lors du lancement



8

Au sein du réseau et des caisses : fixer des objectifs clairs et motivants aux préventeurs pour garantir leur engagement dans le déploiement et leur implication auprès des SAAD



9

Avec les partenaires et parties prenantes, formaliser un contrat de gouvernance du programme : définir quel est le rôle de chacun, fixer des objectifs (y compris en matière financière)

10

Proposer et appuyer la mise en place de temps réguliers d'échanges pour les SAAD, sur la prévention des risques et le programme, en créant 2-3 diapos-modèle d'actualités RP / suivi / retour d'expérience et de terrain / résolution de problème... :

- Dans chaque structure, avec l'ensemble des employés (direction / coordinateur / IAD) et durant toute la démarche
- Entre SAAD d'un même territoire ou d'un même réseau, via un temps semestriel ou annuel organisé / incité / outillé par les partenaires pour les niveaux direction / référents prévention



11

Favoriser et valoriser davantage le poste de référent prévention :

- En **systématisant le poste** de référent prévention et en assurant les conditions de sa pérennisation : poste internalisé pour les structures de taille suffisante, ou mutualisé pour les petites structures (avec possibilité de financement via les CPOM ?)
- En prévoyant une bonification pour les structures nommant un référent prévention
- En **proposant un parcours de formation** / formation de formateurs / maintien des compétences pour le référent prévention



Préconisations autour des enjeux de mise en réseau et collaboration des acteurs

LA SUITE ET LES AJUSTEMENTS DU PROGRAMME EN AQUITAINE

LES CONDITIONS DE RÉUSSITE ET DE TRANSFÉRABILITÉ



12



Assurer un pilotage et une animation du programme centralisés, afin de gagner en visibilité et en efficacité ; mettre en place des outils partagés de pilotage, de suivi et de coordination :

- au niveau national, pour la présentation événementielle et le suivi « macro » du programme
- au niveau régional, afin de gagner en visibilité et en efficacité.

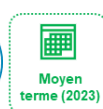
13



Organiser une « conférence régionale des partenaires » pour identifier et mettre à plat toutes les initiatives locales rattachables au programme (déclinaisons de programme nationaux via la cartographie, recyclothèques...)

Editer un **annuaire national des partenaires et sa déclinaison par Région** et le tenir à jour

10



Proposer et appuyer la mise en place de temps réguliers d'échanges pour les SAAD, sur la prévention des risques et le programme, en organisant / incitant / outillant des temps d'échanges au sein des SAAD et entre SAAD d'un même territoire / réseau (Cf. détail en p. 17)

14



Mettre en place, renforcer, animer des réseaux d'acteurs :

- Pour les **ergonomes** référencés : les faire se rencontrer pour échanger sur les pratiques, mutualiser les réussites des accompagnements, partager les outils les plus simples et le plus pertinents.
- Pour les **référénts prévention**, couplé avec de la formation continue pour permettre une continuité de l'action de formation.

Préconisations autour des enjeux de pérennisation de la démarche

LA SUITE ET LES AJUSTEMENTS DU PROGRAMME EN AQUITAINE

LES CONDITIONS DE RÉUSSITE ET DE TRANSFÉRABILITÉ



11 Favoriser et « utiliser » davantage le poste de référent prévention (cf détails en p. 15)



15 Proposer une phase 2 / consolidation du programme (temps non-financé dans les structures) en animant un réseau des SAAD expérimentés :

- Organiser et animer 2 à 3 réunions annuelles de soutien / partage de pratique / travail autour de la mutualisation des ressources (référént prévention...)
- Faire témoigner les SAAD auprès des nouveaux entrants

16 Identifier les risques et postes-clé de fragilité du programme pour la pérennisation de la démarche de prévention au sein des SAAD, à trois niveaux : dirigeants de structure, coordonnateurs et référents prévention, intervenants à domicile

- Via une enquête post-programme récurrente auprès des SAAD pour le suivi de KPIs de prévention
- Via des discussions / ateliers de réflexion collectives sur le sujet, impliquant les SAAD anciennement accompagnées via le programme (cf préconisation 15)



5 Identifier des « ambassadeurs » du programme AA et valoriser leur témoignage (dirigeants de SAAD, IAD, mais aussi personnes aidées, CD,...) (cf détails en p. 15)



Préconisations autour des enjeux financiers

LA SUITE ET LES AJUSTEMENTS DU
PROGRAMME EN AQUITAINE

LES CONDITIONS DE RÉUSSITE ET DE
TRANSFÉRABILITÉ



17 Rassembler une « Conférence des Financeurs » élargie pour travailler ensemble, innover en matière financière puis proposer un plan de financement et un calendrier lisible pour les SAAD (national, avec déclinaison régionale) :

- S'appuyer sur la contractualisation « refondue » et en cours des CPOM
- Associer les OPCO, France Compétences, le CNFPT, le Fonds National de Prévention
- Réaliser une cartographie des financements possibles
- Assurer la cohérence des crédits Conférence des financeurs et Dotation complémentaire



9 Avec les partenaires et parties prenantes, formaliser un contrat de gouvernance du programme : définir quel est le rôle de chacun, fixer des objectifs (y compris en matière financière)



18 Renforcer la transparence et la lisibilité des dispositifs de financement pour le programme en intégrant une partie dédiée dans le support de présentation unique à destination des partenaires d'une part et des SAAD d'autre part (Règlement d'intervention, liste des co-financeurs, modalités de financement ...)



19 Définir clairement les rôles et les possibilités d'appui administratif et financier tout au long du programme :

- Afficher un contact administratif clair
- Créer une « hotline » nationale ou régionale d'appui administratif pour le programme (ou pour tous les programmes nationaux), assurer le suivi / traitement des problèmes, faire remonter pour réajuster

Préconisations autour des enjeux d'amélioration du suivi administrativo-financier du programme

LA SUITE ET LES AJUSTEMENTS DU PROGRAMME EN AQUITAINE



LES CONDITIONS DE RÉUSSITE ET DE TRANSFÉRABILITÉ



4

Mettre en place un accompagnement administratif et financier lors du montage de dossier / demande d'entrée dans programme



19

Définir clairement les rôles et les possibilités d'appui administratif et financier tout au long du programme :

- Afficher un contact administratif clair
- Créer une « hotline » nationale ou régionale d'appui administratif pour le programme (ou pour tous les programmes nationaux), assurer le suivi / traitement des problèmes, faire remonter pour réajuster

Légende pictogramme



Unanime



Plutôt partagée



Prioritaire / court terme



Moyen terme (2023)



Plus long terme (1 cycle complet)



A ajuster selon les orientations nationales



Stratégique



Pilote / chef de file à identifier



Investissement financier !



Investissement en temps !



Partenariat nécessaire



A arbitrer