

Définir ses axes stratégiques et opérationnels



Dans cette partie :

1. Cibler les actions auxquelles vous pourriez répondre



<p>Objectif stratégique 1 : Accompagner des personnes dont le profil de prise en charge présente des spécificités</p> <ul style="list-style-type: none"> • Objectif opérationnel 1.1 : <i>Réflexe prévention</i> Repérer les situations à risque puis orienter les personnes ainsi repérées comme fragiles vers les réponses adaptées • Objectif opérationnel 1.2 : Développer les interventions auprès de publics spécifiques • Objectif opérationnel 1.3 : Améliorer la coordination des interventions autour des personnes accompagnées 	<p>Objectif stratégique 2 : Intervenir sur une amplitude horaire incluant les soirs, les week-ends et les jours fériés</p> <ul style="list-style-type: none"> • Objectif opérationnel 2.1 : Mieux rémunérer les interventions ou astreintes réalisées aux horaires atypiques • Objectif opérationnel 2.2 : Faciliter la mobilité et la sécurité des intervenants sur les horaires atypiques 	<p>Objectif stratégique 3 : Contribuer à la couverture des besoins de l'ensemble du territoire</p> <ul style="list-style-type: none"> • Objectif opérationnel 3.1 : Favoriser les conditions d'intervention dans les territoires moins couverts (Zone QPV) • Objectif opérationnel 3.2 : Mieux indemniser les trajets des intervenants dans les territoires moins couverts (Zone QPV)
<p>Objectif stratégique 4 : Apporter une aide aux aidants des personnes accompagnées</p> <ul style="list-style-type: none"> • Objectif opérationnel 4.1 : <i>Réflexe aidants</i> Développer le repérage et l'accompagnement des aidants en difficulté vers les réponses adaptées • Objectif opérationnel 4.2 : Répondre au besoin de répit et de relai des aidants • Objectif opérationnel 4.3 : Répondre au besoin d'échange entre pairs des aidants 	<p>Objectif stratégique 5 : Améliorer la qualité de vie au travail des intervenants et favoriser l'insertion des demandeurs d'emploi, en particulier des bénéficiaires du RSA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Objectif opérationnel 5.1 : Favoriser l'insertion des demandeurs d'emploi, en priorité des bénéficiaires du RSA • Objectif opérationnel 5.2 : Améliorer la qualité de vie et les conditions de travail 	<p>Objectif stratégique 6 : Lutter contre l'isolement des personnes accompagnées</p> <ul style="list-style-type: none"> • Objectif opérationnel 6.1 : <i>Réflexe lutte contre l'isolement</i> Repérer et rompre les situations d'isolement en mobilisant en priorité le dispositif OYES • Objectif opérationnel 6.2 : Favoriser le lien social

2. Compréhension des enjeux



2. MISE EN ŒUVRE DU FORFAIT QUALITE

La dotation complémentaire correspondant à une bonification de 3€ par heure d'intervention au titre de l'APA et de la PCH, visant à financer des actions améliorant la qualité du service rendu à l'utilisateur fixées dans le cadre d'un contrat pluriannuel d'objectifs et de moyens (CPOM).

<p>Objectif stratégique 1 : Accompagner des personnes dont le profil de prise en charge présente des spécificités</p> <p>Déterminez votre compréhension des enjeux relatifs à cet objectif : Vous pouvez évoquer les difficultés rencontrées actuellement par votre service dans la réalisation de cet objectif.</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
--

3. Modalités de mise en œuvre



<p>Objectif opérationnel 2.1 : Mieux rémunérer les interventions ou astreintes réalisées aux horaires atypiques</p> <p>Exemple d'action 2.1.A : Attribuer une prime / indemnité spécifique en faveur des salariés intervenant sur des tranches horaires atypiques</p> <p>Modalités de mise en œuvre :</p> <p>Délai de réalisation de l'action :</p> <p>Coût de l'action :</p> <p>Exemple d'action 2.1.B : Organiser des gardes / tournées / rondes de nuit</p> <p>Modalités de mise en œuvre :</p> <p>Délai de réalisation de l'action :</p> <p>Coût de l'action :</p>

4. Délais de réalisation



<p>Objectif opérationnel 2.1 : Mieux rémunérer les interventions ou astreintes réalisées aux horaires atypiques</p> <p>Exemple d'action 2.1.A : Attribuer une prime / indemnité spécifique en faveur des salariés intervenant sur des tranches horaires atypiques</p> <p>Modalités de mise en œuvre :</p> <p>Délai de réalisation de l'action :</p> <p>Coût de l'action :</p> <p>Exemple d'action 2.1.B : Organiser des gardes / tournées / rondes de nuit</p> <p>Modalités de mise en œuvre :</p> <p>Délai de réalisation de l'action :</p> <p>Coût de l'action :</p>

Définir ses axes stratégiques et opérationnels

1. Cibler les actions auxquelles vous pourriez répondre :



Assurer la **complémentarité** de l'ensemble des actions portées par **tous les services**, à l'échelle du territoire

- Pour chaque service, **cohérence** dans le choix des objectifs :
 - Avec le projet global du service
 - Au regard de sa situation actuelle « *L'ambition globale semble-t-elle réaliste ?* »



Elles doivent être **cohérentes, isolément et dans leur ensemble, avec** :

- **Les éléments de diagnostic** : votre projet global de développement, vos axes d'amélioration, + les 6 priorités départementales
- **La configuration de votre structure, ses spécificités** : ayez une vision d'ensemble (*taille, activités, territoires...*)
- ✓ **Valorisez des actions déjà mises en place**
- ✓ **Cibler de nouvelles actions** :

Pour chaque action envisagée, estimez en quelques minutes la situation pour étayer votre choix :

- Repartir **des axes stratégiques de développement** (= votre projet global) et de **vos axes d'amélioration** (*ai-je intérêt à réaliser cette action? Est-ce cohérent?*)
- Si oui, identifiez les **ressources internes** mobilisables (*évittez de partir de rien / vos points forts*)
- Puis, **estimez le coût** (à grande échelle), en lien avec **les partenariats possibles**. *Seuil proposé : 3€/h max*



Un **rappel des 6 priorités départementales** est disponible dans les slides suivantes...

2. Compréhension des enjeux :



Capacité des services à avoir une vision stratégique de développement

- La pertinence des actions proposées au regard **des 6 priorités départementales** ; des **enjeux départementaux en matière d'organisation territoriale** de l'offre



Cibler les enjeux auxquels se rapportent cette action pour :

- Les bénéficiaires ; les professionnels : le territoire ; les autorités de tarification et de contrôle

Dans la réponse à l'AAP, précisez les enjeux couverts et argumentez (« *en quoi l'action s'inscrit-elle dans cet enjeu ?* »)

Soyez aussi précis que possible pour qualifier l'impact attendu

Soyez très synthétiques... mais précis!



Exemple : L'action consiste à former les professionnels au repérage des situations à risque, en appui sur une plateforme en ligne dédiée à la formation et au suivi des professionnels.

→ Ils peuvent ainsi repérer les signes de fragilité et proposer à XX bénéficiaires des solutions adaptées, en amont des situations de rupture. (*vision bénéficiaire*)

→ En bénéficiant d'une formation et d'un suivi spécifique, ils diversifient leurs compétences, ce qui contribue à valoriser leur métier et donc à améliorer les conditions de travail de XX professionnels. (*vision professionnels*)

→ Cette solution innovante contribue également à la modernisation du service, elle facilitera le pilotage de l'activité et le partage d'information avec les ATC, les partenaires et les familles. (*vision ATC*)

Un **outil d'appui renforcé** est disponible dans les slides suivantes...

Définir ses axes stratégiques et opérationnels

3. Les modalités de mise en œuvre :



Cohérence du modèle présenté.

- Capacité du service :
 - ➔ A se projeter dans **une organisation cible claire**
 - ➔ A mettre en œuvre l'action **techniquement**
 - ➔ A piloter le **suivi de l'action** et à remonter les informations, de manière fiable (indicateurs et outils)
- **L'inscription partenariale**



L'organisation cible (cf boîte à outils slide suivante)

- Décrire la **façon dont l'action s'intègre dans votre quotidien** une fois qu'elle est mise en œuvre (*cf outil slide suivante*)
- **Principales évolutions nécessaires** dans la situation existante, pour les intervenants, les cadres, les autres fonctions support (*évolution générale des métiers, des pratiques ? Evolution des outils ?*)

Le dimensionnement RH

- Liste des professionnels mobilisés, et volume d'ETP associés (au global)
- Dont création d'emploi / appui sur les emplois existants / stabilité des emplois créés

Les outils nécessaires

- Dans le cadre de la **coordination partenariale**
- **Avec les professionnels / les usagers**
- **Modalités de pilotage de l'action** – suivi des indicateurs prévus par le CD)

L'inscription partenariale :

- Décrire le modèle de coportage de l'action
- Coopération avec les autres SAAD /autres ESMS / partenaires du territoire (cf slide sur les modalités de partenariat et de coopération)



Un outils d'appui renforcé est disponible dans les slides suivantes...

Zoom sur la capacité à suivre les indicateurs et à piloter l'action :



La capacité du service à **suivre les indicateurs prévus** par le Département est **un critère de sélection important** et constitue une attente forte des Départements.

- ➔ Veillez à être en mesure de renseigner tous les indicateurs attendus.
- ➔ Préparez-vous à argumenter sur votre capacité à suivre ces indicateurs,

La capacité à **proposer un outil de pilotage** des indicateurs sera certainement un + apprécié

Objectif opérationnel 2.1 :
Mieux rémunérer les interventions ou astreintes réalisées aux horaires atypiques

Exemple d'action 2.1.A :
Attribuer une prime / indemnité spécifique en faveur des salariés intervenant sur des horaires atypiques
Modalités de mise en œuvre :
Délai de réalisation de l'action :
Coût de l'action :

Exemple d'action 2.1.B :
Organiser des gardes / tournées / rondes de nuit
Modalités de mise en œuvre :
Délai de réalisation de l'action :
Coût de l'action :

Exemple d'action 2.1.C :
Organiser des astreintes de nuit, de week-end et les jours fériés pour le remplacer absents et pour répondre en urgence aux besoins des personnes accompagnées création d'une ligne d'appel centralisée de nuit commune à plusieurs SAAD locaux des personnels d'astreinte)
Modalités de mise en œuvre :
Délai de réalisation de l'action :
Coût de l'action :

Indicateurs 2.1 :
Nombre d'heures d'intervention sur des horaires atypiques
Nombre et part des intervenants bénéficiant de majorations salariales
Montant moyen des majorations salariales accordées
Amplitude et nombre de situations traitées par le dispositif d'astreinte / garde / ronde / tour

Reserves. Le nom et le logo KPMG sont des marques déposées sous licence par les cabinets indépendants membres de l'organisation mondiale KPMG.



Un outils d'appui renforcé est disponible dans les slides suivantes...

Définir ses axes stratégiques et opérationnels

4. Les délais de réalisation :



Cohérence du calendrier de réalisation

- Réactivité dans la mise en œuvre
- Cohérence globale des calendriers projetés pour l'ensemble des actions



Identifier les grandes étapes de mise en œuvre

Associer des jalons à ces étapes

Avoir une vision d'ensemble sur les calendriers de mise en œuvre de toutes les actions

Proposez une vision simple du calendrier et des jalons



Un outils d'appui renforcé est disponible dans les slides suivantes...

Annexe : Définir ses axes stratégiques et opérationnels



Vision d'ensemble sur les 6 priorités départementales (1.)

<p>Objectif stratégique 1 : Accompagner des personnes dont le profil de prise en charge présente des spécificités</p>	<p>Objectif stratégique 2 : Intervenir sur une amplitude horaire incluant les soirs, les week-ends et les jours fériés</p>	<p>Objectif stratégique 3 : Contribuer à la couverture des besoins de l'ensemble du territoire</p>
<ul style="list-style-type: none">• Objectif opérationnel 1.1 : <i>Réflexe prévention</i> Repérer les situations à risque puis orienter les personnes ainsi repérées comme fragiles vers les réponses adaptées• Objectif opérationnel 1.2 : Développer les interventions auprès de publics spécifiques• Objectif opérationnel 1.3 : Améliorer la coordination des interventions autour des personnes accompagnées	<ul style="list-style-type: none">• Objectif opérationnel 2.1 : Mieux rémunérer les interventions ou astreintes réalisées aux horaires atypiques• Objectif opérationnel 2.2 : Faciliter la mobilité et la sécurité des intervenants sur les horaires atypiques	<ul style="list-style-type: none">• Objectif opérationnel 3.1 : Favoriser les conditions d'intervention dans les territoires moins couverts (Zone QPV)• Objectif opérationnel 3.2 : Mieux indemniser les trajets des intervenants dans les territoires moins couverts (Zone QPV)
<p>Objectif stratégique 4 : Apporter une aide aux aidants des personnes accompagnées</p>	<p>Objectif stratégique 5 : Améliorer la qualité de vie au travail des intervenants et favoriser l'insertion des demandeurs d'emploi, en particulier des bénéficiaires du RSA</p>	<p>Objectif stratégique 6 : Lutter contre l'isolement des personnes accompagnées</p>
<ul style="list-style-type: none">• Objectif opérationnel 4.1 : <i>Réflexe aidants</i> Développer le repérage et l'accompagnement des aidants en difficulté vers les réponses adaptées• Objectif opérationnel 4.2 : Répondre au besoin de répit et de relai des aidants• Objectif opérationnel 4.3 : Répondre au besoin d'échange entre pairs des aidants	<ul style="list-style-type: none">• Objectif opérationnel 5.1 : Favoriser l'insertion des demandeurs d'emploi, en priorité des bénéficiaires du RSA• Objectif opérationnel 5.2 : Améliorer la qualité de vie et les conditions de travail	<ul style="list-style-type: none">• Objectif opérationnel 6.1 : <i>Réflexe lutte contre l'isolement</i> Repérer et rompre les situations d'isolement en mobilisant en priorité le dispositif OYES• Objectif opérationnel 6.2 : Favoriser le lien social

Annexe : Définir ses axes stratégiques et opérationnels



Identifier les enjeux : réponse aux besoins des bénéficiaires, du territoire (2.)

	O1 Profils spécifiques	O2 Amplitude horaire	O3 Couverture territoire	O4 Soutien aidants	O5 QVCT insertion	O6 Lutter isolement
Pour les bénéficiaires						
Eviter les ruptures de parcours, améliorer la coordination autour de l'usager	x					
Garantir le libre choix des personnes excentrées des centre ville	x					
Accompagner les profils spécifiques, les situations complexes (PH, aidants, MND, etc.)	x			x		
Proposer des offres capables de couvrir l'ensemble des besoins des bénéficiaires (horaires, territoire, diversité des besoins, soutien des aidants)	x	x	x	x		x
Pour les professionnels						
Répondre aux enjeux de recrutement		x	x			
Répondre aux enjeux d'absentéisme		x	x			
Favoriser le maintien dans l'emploi, améliorer la QVCT		x	x			
Pour le territoire						
Pouvoir des emplois / répondre aux enjeux d'insertion professionnelle					x	
Améliorer l'accès aux soins, à la prévention pour les personnes à domicile					x	x
Contribuer au dynamisme de l'offre cœur de ville					x	x
Pour les autorités de contrôle et de tarification (ATC)						
Organiser la complémentarité de l'offre existante	x	x	x	x	x	x
Soutenir la modernisation de l'offre	x	x	x	x	x	x
Favoriser le maintien à domicile dans les meilleures conditions possible / ouvrir les établissements sur l'extérieur	x	x	x	x	x	x
Maîtriser les dépenses publiques	x	x	x	x	x	x

Annexe : Définir ses axes stratégiques et opérationnels



Avoir une vision process de l'action et de son impact dans l'organisation (3.)

Si cela peut vous aider et si cela vous semble pertinent, vous pouvez formaliser une vision processus de la mise en œuvre de l'action et pour chaque étape et cibler les impacts sur l'organisation existante, en quelques mots. Cela vous aidera à structurer la présentation de l'organisation, à avoir une approche solide et cohérente de celle-ci, ainsi qu'à préparer le dialogue de gestion. Vous pouvez tout à fait réaliser cet exercice en quelques minutes, avec une feuille et crayon, et peut-être l'aide d'un collaborateur

EXEMPLE

L'organisation cible

(à valoriser dans la réponse à l'AAP)

1. Sensibilisation des intervenants au repérage

- Pour tous les intervenants
- 3 intervenants par mois
- Réalisé par XXX, en interne

2. Repérage des situations à risque et alerte

- L'intervenant qualifie le risque (outil à préciser)
- Articulation avec le référent du bénéficiaire

3. Mise en place d'actions dédiées

- Recherche de partenaires (bilan, répit, etc.)
- Communication auprès du bénéficiaire et de la famille

Impact sur l'organisation existante et enjeux associés

(à prendre en compte : coût, délais, choix partenarial, préparation de la phase de concertation)

1. Anticipation des remplacements

- Partenariat avec les formateurs
- Sécuriser l'effectif/ les planning pour maîtriser l'effet d'absentéisme le jour J

2. Repérage des situations à risque et alerte

- Désigner un référent par bénéficiaire chez les RS
- Evolution du rôle de référent

3. Mise en place d'actions dédiées

- Renforcer partenariat répit
- Evolution des compétences des intervenants dans la relation avec les bénéficiaires



Enjeux, à préparer en vue de la négociation

- Impact sur les coûts de personnel
- Adaptation des fiches de poste
- Nouveau partenariat en cours de structuration avec XXX
- Gestion et coût en de tension sur le effectifs le jour J
- Organisation de la traçabilité des informations (outil)
- Lien avec la formation des intervenants dans la relation au bénéficiaire

Outil de pilotage des indicateurs (3.)

EXEMPLE

	Données mobilisées	Source / outil à l'origine de la donnée	Disponibilité de la donnée	Responsable du suivi de la donnée
Nombre d'heure d'intervention auprès des publics ciblés			Donnée disponible / à créer	
Nombre et part des responsables de secteur / encadrants sensibilisés				
Référent prévention désigné et connu du Département et de l'Agence Autonome				
Nombre et part des intervenants formés				
Nombre de situations à risque repérées et orientées vers une solution adaptée				

