

# Rapport d'activité 2008



Union Nationale de l'Aide, des Soins  
et des Services aux Domiciles.

# Sommaire

## I. Le contexte

<b>1. DONNÉES ÉCONOMIQUES, DÉMOGRAPHIQUES ET SOCIOLOGIQUES</b> .....	12
<b>A. La conjoncture économique: situation économique en 2008 et 2009</b> .....	12
<b>B. La situation budgétaire en 2008 et la loi de finances 2009</b> .....	15
a) La situation budgétaire en 2008 .....	15
b) La loi de finances 2009 .....	15
<b>C. Le contexte politique et social en 2008</b> .....	16
a) La composition des gouvernements en 2008 .....	16
b) Les faits marquants de l'année 2008 .....	17
<b>D. Le bilan démographique en 2008</b> .....	20
<b>2. LE SYSTÈME DE PROTECTION SOCIALE</b> .....	23
<b>A. Situation générale: la loi de financement de la Sécurité sociale 2008</b> .....	23
<b>B. La Cnaf</b> .....	26
a) Nomination d'un nouveau directeur .....	26
b) Le budget d'action sociale de la Cnaf 2008 .....	26
c) Les prestations familiales.....	28
d) L'aide au domicile des familles.....	28
e) Mise en place d'un droit d'option entre la PCH enfant et l'AEEH.....	29
<b>C. La Cnam</b> .....	30
a) La signature d'un avenant à la Convention nationale des infirmiers.....	30
<b>3. LES POLITIQUES GOUVERNEMENTALES</b> .....	32
<b>A. Action sociale</b> .....	32
a) Les décrets d'application de la loi du 5 mars 2007 réformant la protection de.....	32
b) Le plan Espoir Banlieues .....	32
c) Le deuxième plan autisme 2008-2010 .....	33
d) La mise en œuvre de la loi de prévention de la délinquance.....	33
<b>B. Aide et soins à domicile</b> .....	34
a) La publication des tableaux de bord Ssiad .....	34
b) La répartition de l'offre de soins IDE .....	34
c) L'extension du droit de prescrire: les vaccinations antigrippe .....	35
d) Le fonctionnement de l'ordre infirmier .....	35
e) Les travaux sur l'évolution du financement des Ssiad .....	36
<b>C. Emploi et travail, formation professionnelle, social</b> .....	37
a) Emploi et travail .....	37
a. La loi N° 2008-596 du 25 juin 2008 portant modernisation du marché du travail .....	37
b. La loi du 2008-789 du 20 août 2008 portant rénovation de la démocratie sociale et réforme du temps de travail .....	39
c. La loi N° 2008-1249 du 1 <sup>er</sup> décembre 2008 généralisant le revenu de solidarité active et réformant les politiques d'insertion .....	40
d. La loi N° 2008-67 du 21 janvier 2008 ratifiant l'ordonnance N° 2007-329 du 12 mars 2007 portant recodification du code du travail.....	43
e. Loi N° 2008-351 du 16 avril 2008 relative à la journée de solidarité .....	44
f. La réforme des règles de prescription.....	44
g. La loi sur le pouvoir d'achat .....	45
h. La loi N° 2008-350 du 16 avril 2008 relative à l'extension du chèque emploi associatif .....	47
i. Rapport du Conseil de l'emploi, des revenus et de la cohésion sociale du 19 février 2008 .....	48
b) Formation professionnelle .....	49
Le Rapport Ferracci du 10 juillet 2008 .....	49

c) Social.....	50
Plan Létard pour les métiers au service des personnes handicapées et des personnes âgées dépendantes. ....	50
<b>D. Développement des services à la personne</b> .....	51
Le rapport Debonneuil.....	51
<b>E. Famille</b> .....	51
a) Le développement des politiques familiales.....	51
b) Droit opposable à la garde d'enfant et développement des modes de garde.....	52
c) Le soutien à la parentalité et les réseaux d'écoute, d'appui et d'accompagnement des parents (REAPP) .....	53
d) La carte « Famille nombreuse ».....	54
<b>F. Personnes âgées</b> .....	55
L'Apa.....	55
<b>G. Personnes handicapées</b> .....	56
a) La prestation de compensation: revalorisation des tarifs.....	56
b) La gestion transitoire des Pav .....	56
c) Ouverture de la PCH aux enfants.....	56
d) Geva .....	57
<b>H. Santé publique</b> .....	58
a) Le plan canicule .....	58
b) Le Plan Alzheimer .....	58
c) Le Plan national de suivi de la qualité de vie des personnes atteintes de maladies chroniques .....	59

## II. L'action de l'Una

<b>1. CONTINUER À RENFORCER NOTRE IDENTITÉ COMMUNE</b> .....	62
<b>A. Par l'affichage d'une adhésion partagée au réseau Una</b> .....	62
a) Un travail de sensibilisation mené en 2008.....	62
b) L'assouplissement des critères d'attribution de la marque Una au niveau local.....	62
c) Des éléments de marquage disponibles sur le site www.una.fr .....	62
<b>B. Par l'intensification des actions de communication externe</b> .....	63
a) En lobbying: forte mobilisation nationale et locale autour du 5 <sup>e</sup> risque et de la politique salariale.....	63
b) La poursuite des opérations de relations presse.....	65
c) Un renforcement de la présence aux principaux salons du secteur .....	65
<b>C. Par l'accompagnement des adhérents sur leurs propres actions de communication</b> .....	66
a) Le développement du conseil au sein du pôle Communication .....	66
b) La réalisation d'une photothèque libre de droits pour les adhérents .....	66
c) La mise à disposition d'une exposition photo itinérante.....	66
d) Un audit pour mieux cerner pratiques et attentes du réseau et aller plus loin dans l'accompagnement .....	67
e) La validation d'un plan d'actions.....	67
<b>D. Par le partage d'expérience et d'informations au sein du réseau</b> .....	68
a) L'amélioration des fiches adhérents du site Una .....	68
b) Le partage de documents .....	68
c) Le niveau départemental et régional .....	68
d) La répartition des informations selon des préférences .....	68
<b>2. CONFORTER NOTRE POSITIONNEMENT D'ACTEUR SOCIAL ET MÉDICO-SOCIAL</b> .....	69
<b>A. Par la représentation extérieure</b> .....	69
a) La participation aux instances et groupes de travail .....	69
a. Commission spécialisée Évaluation CNSA .....	69
b. L'Anesm et les Groupes de travail sur les recommandations de bonnes pratiques professionnelles .....	69
c. CNCPH.....	71
d. Groupe de travail « Les indicateurs médicaux sociaux » - Drees .....	72
e. Groupe de travail INPES.....	72
f. Groupe de Travail grippe aviaire ANSP-DGAS .....	72
g. Comité national de vigilance maltraitance .....	72

h. Groupe de travail sur le risque de dénutrition des personnes âgées Fondation Caisse d'Épargne .....	73
i. Groupe de travail nutrition des personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer.....	73
j. Comité de suivi du plan maladie chronique .....	73
b) Les actions de lobbying.....	74
a. Indicateurs et tarification (DGAS-CNSA).....	74
b. Postes d'état d'auxiliaire de vie.....	75
c) Le développement et la consolidation des partenariats.....	75
a. Chorum/FNMF.....	75
b. Fondation Bruneau.....	75
c. Acteurs du handicap (APF/UnaFAM/FISAF/UNAPEI/Réseau SLA) .....	76
d. Représentant des malades (La Ligue contre le cancer...) .....	76
<b>B. En confortant la légitimité des adhérents en tant qu'acteurs du secteur social et médico-social</b> .....	77
a) La construction de méthodes et d'outils.....	77
a. Les outils pratiques: .....	77
• Indicateurs Ssiad/Saad .....	77
• Document d'exploitation du rapport d'activités des adhérents .....	77
• Fiches thématiques statistiques .....	77
b. L'informatisation .....	77
• Resam informatisé.....	77
• E-Learning.....	78
• Rapport d'activité des adhérents 2007 .....	79
b) La construction d'une culture professionnelle partagée .....	79
a. Les conseils aux adhérents: réponses techniques, déplacements, veille et information du réseau .....	79
b. L'appropriation de pratiques professionnelles .....	80
• Les recommandations des bonnes pratiques.....	80
• Le programme maladies chroniques .....	81
c. La construction d'un observatoire du réseau (rapport d'activité des adhérents) .....	82
<b>C. En développant de nouvelles prestations</b> .....	82
a) La prestation d'évaluation .....	82
b) Le plan d'actions Handicap .....	83
<b>3. AGIR POUR DÉVELOPPER UNE POLITIQUE DES RESSOURCES HUMAINES ET PROMOUVOIR LA QUALITÉ DE L'EMPLOI</b> .....	85
<b>A. Par la professionnalisation et la qualification des acteurs</b> .....	85
a) Les travaux de la CPNE: observatoire/panorama des certifications .....	85
b) La mise en place des CPRE .....	86
c) Les travaux des Commissions professionnelles consultatives .....	86
d) Les travaux du groupe de travail professionnalisation de l'agence nationale des services aux personnes .....	87
<b>B. Par le renforcement du dialogue social</b> .....	88
a) Les négociations sociales au niveau de la branche: .....	88
a. La politique salariale et les actions de lobbying .....	88
b. La négociation de la convention collective de branche.....	90
c. L'USB Domicile.....	91
d. Négociation du montant des indemnités kilométriques et des frais d'assurance occasionnés par les trajets et déplacements professionnels .....	92
b) Les négociations sociales au niveau interprofessionnel et le combat pour la reconnaissance de la représentativité de l'économie sociale .....	93
a. Avec l'Usgeres, le Gema et l'Unifed .....	93
b. Les actions en vue de la reconnaissance de la représentativité de l'économie sociale: les élections prud'homales/la mise en place des délégations régionales USGERES .....	93
c) Les actions pour limiter la mise en place de commissions départementales de négociation .....	94

<b>C. Par la mise en place d'une démarche de gestion prévisionnelle des emplois et des compétences</b> .....	95
Les travaux menés avec l'Anact.....	95
<b>D. Par la mise en place d'une démarche de prévention des risques professionnels</b> .....	96
a) Les travaux menés avec l'Anact.....	96
b) Les travaux menés avec Chorum.....	97
c) Les travaux menés avec la Cnam .....	97
d) Les travaux menés au sein de l'Usgeres.....	98
<b>E. Par le développement de partenariats</b> .....	98
a) Éducation nationale .....	98
b) Afpa.....	99
c) Le partenariat avec le Cnam.....	99

#### 4. S'ADAPTER À L'ÉVOLUTION DE LA RÉGLEMENTATION ET DES FINANCEMENTS .....

<b>A. Anticiper les réformes</b> .....	100
a) Participation au Cnoss .....	100
b) Lecture et amendements aux projets de loi .....	100
c) Veille juridique, nationale et communautaire .....	100
<b>B. Aider le réseau à s'adapter aux textes</b> .....	100
a) Appui collectif (dossiers, fiches pratiques et formations) .....	101
b) Appui individuel (permanence tél.) .....	101
<b>C. Agir pour les financements d'aujourd'hui</b> .....	102
a) Avoir une vision de la situation des structures en matière de tarification .....	102
b) Poursuivre les travaux sur la stratégie de financement .....	102
c) Reprendre la réflexion sur la négociation tarifaire .....	103
d) Aider à la prise en compte des coûts par les financeurs .....	104
<b>D. Agir pour les financements d'aujourd'hui</b> .....	104
a) Poursuivre les travaux autour des indicateurs, .....	104
b) Anticiper les nouvelles formes de financement (CPOM, 5 <sup>e</sup> risque...) .....	104
c) Préparer les nouvelles orientations des financeurs (Cnaf, Cnav, MFP...) .....	105
<b>E. Aider à la sauvegarde des structures et à la concrétisation de leur projet de développement</b> .....	106
a) Aider à la définition des budgets .....	106
b) Initier des actions de sensibilisation à la gestion .....	106
c) Construire des outils de gestion .....	106
d) Accompagner collectivement et individuellement les structures .....	107

#### 5. POURSUIVRE LA DYNAMISATION ET STRUCTURATION DU RÉSEAU .....

<b>A. Poursuivre la dynamisation</b> .....	108
a) Mieux connaître le réseau, ses enjeux, ses priorités: vers la création d'un observatoire du réseau Una .....	108
b) Synthèse des enjeux exprimés par les adhérents lors des séminaires de modernisation .....	109
<b>B. Accompagner la mise en œuvre des projets des Una départementales et régionales</b> .....	109
a) Accompagner la création des Una Départementales et Régionales et l'adoption des statuts types SG .....	109
b) Accompagner la construction des projets associatifs et leur mise en œuvre .....	110
c) Améliorer les conditions de dialogue et de partage d'expériences à l'intérieur du réseau .....	111
<b>C. Aider à la structuration des Una départementales et régionales.</b> .....	111
a) Continuer la construction des outils d'accompagnement, de promotion et de modernisation .....	111
b) Consolider les règles d'adhésion et veiller au partage de règles communes.....	112
c) Travailler avec les référents salariés départementaux et régionaux.....	113
d) Réfléchir à l'évolution des cotisations .....	113

<b>6. RÉUSSIR LE PROGRAMME DE MODERNISATION DU RÉSEAU UNA</b> .....	114
<b>A. La négociation avec la CNSA et la DGAS</b> .....	114
<b>B. La définition du cadrage méthodologique</b> .....	114
<b>C. Les chantiers définis</b> .....	114
a) La généralisation des bonnes pratiques professionnelles.....	114
b) La démarche qualité.....	115
c) La diversification de l'offre d'aide, de soins et de services.....	116
d) La politique de GPEC-PRP (Prévention des risques professionnels).....	117
e) Le développement des structures de coopération et des opérations de mutualisation.....	118
f) La gestion et l'organisation des structures.....	119
g) Le système d'information.....	120
h) La formation des personnels de direction .....	121
<b>D. Du programme national au programme territorial</b> .....	121
<b>E. La mise en route de la phase de déploiement</b> .....	122
<b>7. POURSUIVRE LA CONSOLIDATION ET DIVERSIFICATION DE NOTRE OFFRE DE SERVICE</b> .....	123
<b>A. Construire et organiser son développement</b> .....	123
a) l'importance d'une démarche structurée.....	123
a. de l'expérimentation Abilé au programme de modernisation.....	123
b. AG2R, partenaire de notre projet.....	123
b) la gamme Marketing, outil au service du développement .....	124
c) l'accompagnement des adhérents dans leur développement .....	124
a. la formation .....	124
b. le conseil.....	124
c. la connaissance (actualité, analyses... ).....	124
<b>B. S'appuyer sur les nouveaux canaux de distribution et notre enseigne commune France Domicile</b> .....	125
a) France Domicile et son modèle innovant.....	125
a. L'activité de France Domicile.....	124
b. Des partenariats construisant l'avenir.....	126
c. L'ouverture du capital.....	126
b) Le réseau acteur dans la construction de France Domicile.....	127
a. Les structures référencées.....	127
b. L'emprunt obligataire.....	127
c. Les groupes de travail.....	127
c) L'accompagnement des adhérents dans leur relation avec France Domicile .....	127
<b>C. Élaborer de nouvelles offres</b> .....	127
La prestation d'évaluation .....	127
<b>D. Développer les réponses en direction des familles et des enfants, s'adapter à l'évolution des besoins</b> .....	128
a) Accompagner les services dans la mise en œuvre de la circulaire Cnaf et construire avec nos partenaires pour mieux répondre aux besoins des familles .....	128
b) Développer les réponses en direction de la petite enfance.....	130
c) Intégrer les problématiques du public « famille » dans les plans d'actions Una .....	132
<b>E. Développer les nouvelles formes d'habitat et de logement</b> .....	133
<b>8. GAGNER LE PARI DE LA QUALITÉ</b> .....	134
<b>A. L'accompagnement des adhérents du réseau</b> .....	134
<b>B. L'état d'avancement des démarches qualité au sein du réseau</b> .....	134
<b>C. La certification des adhérents</b> .....	135
<b>D. la nouvelle norme NF X 50-056</b> .....	135
<b>E. Les nouvelles règles de certification NF 311</b> .....	136
<b>F. Les critères qualité du dossier de référencement à l'Enseigne « France Domicile »</b> .....	137

<b>G. La communication autour de la qualité</b> .....	137
<b>H. L'ouvrage « Démarche qualité et services aux personnes à domicile »</b> .....	138
<b>I. Partenariat avec l'Essec</b> .....	138
<b>J. Partenariat avec l'Université Marne-la-Vallée</b> .....	138
<b>K. L'instance interfédérale Gériapa</b> .....	138

## 9. CONSTRUIRE UNE STRATÉGIE DE MARQUES NATIONALES POUR RENFORCER LA RECONNAISSANCE SUR LE MARCHÉ

<b>A. Le lancement d'UNA Téléassistance</b> .....	140
a) Préambule.....	140
a. Présentation d'un bénéficiaire type .....	140
b. La téléassistance aujourd'hui .....	140
b) Pourquoi une offre de Téléassistance organisée par Una .....	140
c) Les solutions de l'offre UNA Téléassistance.....	141
a. Les plateaux spécifiques et régionaux.....	141
b. L'outil principal.....	141
c. La Télésolidarité.....	141
d. La Télévigilance .....	141
e. Savoir s'adapter aux besoins des structures.....	142
f. Les avantages de l'offre et des solutions .....	143
g. L'engagement d'UNA Téléassistance.....	143
d) Les supports de communication UNA Téléassistance .....	144
e) Le calendrier 2008 (Évolution du nombre de structures... ).....	144
f) Les perspectives.....	145
<b>B. Du département Formation d'Una à UNA Formation</b> .....	145
a) Une nouvelle organisation pour un nouveau projet .....	145
a. Une nouvelle direction, une nouvelle équipe.....	145
b. Un institut pour trois projets.....	145
b) Permanences et innovation .....	146
a. Les thèmes et dispositifs de formation.....	146
b. Répartition géographique .....	146
c. Les nouveautés 2008.....	146
• Formation des directeurs .....	146
• Formation interne changement/modernisation.....	146
• Formation Europe .....	146
• Formation coordinateur de soins .....	146
• Formation situation de handicap .....	146
• Formation Évaluation .....	146

## 10. LA CITOYENNETÉ : une démarche participative et durable

<b>A. Les enjeux pour Una</b> .....	147
<b>B. Déploiement du programme « Citoyenneté dans l'aide à domicile » (avec le soutien de la Macif)</b> .....	147
<b>C. Perspectives pour le réseau</b> .....	149

## 11. FAIRE ÉMERGER NOTRE POSITIONNEMENT D'ACTEUR SOCIAL ET ÉCONOMIQUE À L'ÉCHELLE EUROPÉENNE

<b>A. En se saisissant des problématiques liées à la législation communautaire</b> .....	150
<b>B. Par des partenariats et des actions collectives:</b> .....	151
a) Pour la solidarité (convention de partenariat : veille, formations).....	151
b) Mise en place du réseau européen des services à la personne à finalité sociale.....	151
c) Réponse à l'appel à propositions Progress.....	152
d) Participation à la Commission Europe de l'Uniopss (participation à l'élaboration du Mémoire élections européennes).....	152

### III. Les instances et l'animation du réseau

<b>1. L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE D'UNA LE 19 JUIN 2008 À PARIS</b> .....	154
<b>A. Le déroulement de l'Assemblée générale</b> .....	154
<b>B. Les motions votées à l'Assemblée générale</b> .....	155
<b>C. Le résultat des votes</b> .....	160
<b>2. LES TRAVAUX DU CONSEIL D'ADMINISTRATION ET DU BUREAU EN 2008</b> .....	161
<b>3. LES COMMISSIONS, GROUPES DE TRAVAIL ET GROUPES DE RÉFLEXION</b> .....	163
<b>A. Les commissions</b> .....	163
a) Commission action sociale .....	163
b) Commission développement .....	164
c) Commission dynamique du réseau .....	164
d) Commission employeurs .....	165
e) Commission financement et gestion des structures .....	166
f) Commission nationale des directeurs .....	166
g) Commission ressources humaines .....	166
h) Commission Santé .....	167
i) Commission Famille .....	168
j) Commission mandataire .....	169
k) Commission services publics territoriaux .....	166
<b>B. Les groupes de travail</b> .....	170
a) Groupe de travail centre de soins infirmiers .....	170
b) Groupe de travail qualité et évaluation interne et externe .....	171
c) Groupe de travail regroupement mutualisations .....	171
d) Groupe de travail Ssiad/Had .....	172
e) Groupe de travail Saad .....	172
f) Groupe de travail accompagnement des unions départementales et régionales .....	173
g) Groupe de travail Évaluation .....	173
<b>C. Les groupes de réflexion</b> .....	175
a) Le groupe de réflexion Handicap .....	175
<b>D. Les comités de pilotage</b> .....	176
a) Le comité de pilotage maladies chroniques .....	176
b) Le comité de pilotage accompagnement des aidants familiaux par les structures d'aide à domicile .....	176
c) Le comité de pilotage citoyenneté .....	177
d) Le comité de pilotage prévention des situations à risque de maltraitance .....	177
<b>4. LES JOURNÉES RÉGIONALES</b> .....	179
<b>A. Les journées interrégionales Rencontre des Présidents du réseau</b> .....	179
<b>B. Les journées régionales Ssiad</b> .....	179
<b>C. Les journées de présentation du programme de modernisation</b> .....	179
<b>5. LES JOURNÉES NATIONALES</b> .....	181
<b>A. Les conférences des Présidents</b> .....	181
<b>B. La journée maltraitance</b> .....	181
<b>C. La journée fonction employeur</b> .....	182
<b>D. La journée Handicap</b> .....	182
<b>E. La journée référents salariés départementaux</b> .....	183

<b>G. La journée Ssiad</b> .....	183
<b>H. La journée Qualité</b> .....	184
<b>I. La journée postes d'État d'auxiliaire de vie</b> .....	185

<b>6. LES SÉMINAIRES</b> .....	186
<b>A. Le séminaire « Vieillir chez soi, un enjeu pour les bailleurs sociaux »</b> .....	186

### IV. Annexes

<b>1. COMPOSITION DU CONSEIL D'ADMINISTRATION</b> .....	190
<b>2. COMPOSITION DU BUREAU</b> .....	193
<b>3. COMPOSITION DES COMMISSIONS, GROUPES DE TRAVAIL ET GROUPES DE RÉFLEXION</b> .....	194
<b>A. Les commissions</b> .....	194
a) Commission action sociale .....	194
b) Commission développement .....	194
c) Commission dynamique du réseau .....	195
d) Commission employeur .....	195
e) Commission financement et gestion des structures .....	195
f) Commission nationale des directeurs .....	196
g) Commission ressources humaines .....	197
h) Commission famille .....	197
i) Commission services publics territoriaux .....	198
<b>B. Les groupes de travail</b> .....	198
a) Groupe de travail centre de soins infirmiers .....	198
b) Groupe de travail mandataire .....	198
c) Groupe de travail qualité et évaluation interne et externe .....	199
d) Groupe de travail regroupement mutualisations .....	199
e) Groupe de travail Ssiad/Had .....	200
f) Groupe de travail accompagnement UD/UR .....	200
g) Groupe de travail indicateurs .....	201
h) Groupe de travail évaluation .....	201
i) Groupe de travail SAAD .....	201
<b>C. Les groupes de réflexion</b> .....	202
a) Le groupe de réflexion Handicap .....	202
<b>D. Les comités de pilotage</b> .....	202
a) Le comité de pilotage maladies chroniques .....	202
b) Le comité de pilotage accompagnements des aidants familiaux par les structures d'aide à domicile .....	203
<b>4. ORGANIGRAMME</b> .....	204

