

Référentiel d'interventions

Aide et accompagnement à domicile des familles



JUIN 2024

Cnaf



1 Table des matières

Le pilotage et le fonctionnement d'un Service d'aide et d'accompagnement à domicile(SAAD)	2
1. La définition d'un service d'aide et d'accompagnement à domicile	3
1.1. Les structures d'aide et d'accompagnement à domicile	3
1.2. Les SAAD intervenant auprès des familles.....	4
1.3. Les professionnels de l'aide à domicile Famille	4
1.3.1. <i>Les intervenants au domicile</i>	4
1.3.2. <i>Les professionnels de direction et d'encadrement</i>	5
○ La fonction de directeur de la structure	5
○ La fonction d'encadrant.....	5
2. Le cadre des interventions auprès des familles	6
2.1. Les caractéristiques de l'intervention AAD financée par la branche Famille	6
2.2. Les familles bénéficiaires de l'aide et accompagnement à domicile de la Branche	7
2.2.1. <i>Les conditions d'éligibilité</i>	7
2.2.2. <i>Les motifs d'intervention</i>	8
2.3. Les conditions d'intervention	9
2.3.1. <i>Les conditions générales</i>	9
• Le délai de recevabilité.....	9
• La durée	9
• Le nombre d'heures d'intervention.....	9
2.3.2. <i>Le temps d'absence du domicile du ou des parents</i>	10
2.3.3. <i>L'accompagnement des familles avec un (des) enfant(s) en situation de handicap</i>	10
2.3.4. <i>L'accompagnement des parents en situation d'épuisement parental ou en risque.</i>	11
2.4. La procédure d'accès aux interventions	13
2.4.1. <i>Le premier contact avec la famille</i>	13
2.4.2. <i>Le diagnostic</i>	13
2.4.3. <i>Le contrat</i>	14
2.4.4. <i>L'évaluation en fin d'intervention</i>	15
2.5.1. <i>Les interventions individuelles</i>	15
2.5.2. <i>Les interventions collectives</i>	16
3. Le partenariat des Caf et des Saad pour promouvoir l'aide et l'accompagnement à domicile des familles	18
3.1. La promotion du dispositif à travers les différentes actions de la CAF	18
3.1.1. <i>Une promotion interne</i>	18
3.1.2. <i>Une promotion du dispositif auprès du partenariat local</i>	18
3.2. Un partenariat local développé par la Caf en action sociale	18
3.3. ADONIS : un outil de remontée et d'exploitation des données d'activités	19
3.4. La gestion du dispositif sur les territoires	22

Le pilotage et le fonctionnement d'un Service d'aide et d'accompagnement à domicile(SAAD)

L'aide et l'accompagnement au domicile des familles, financé par la branche Famille, s'inscrit dans l'offre globale de service et a pour objectif d'accompagner les familles allocataires dans les moments temporairement difficiles de leur vie, de les soutenir dans leur fonction parentale et de les accompagner vers l'insertion.

La finalité des interventions d'aide et d'accompagnement à domicile est de renforcer l'autonomie des familles, momentanément affectées. Le maintien de l'autonomie est rendu possible par l'intervention audomicile des familles où des personnels qualifiés apportent une aide matérielle, éducative et/ou sociale.

En préservant l'équilibre et les relations familiales, ces interventions participent à la prévention des difficultés familiales ou sociales, à la solidarité et, à ce titre, constituent l'un des leviers privilégiés des CAF en faveur du soutien à la parentalité et à l'insertion.

Elles constituent prioritairement un des leviers mobilisables dans le cadre des interventions sociales pour accompagner les familles fragilisées par un événement.

Dans le cadre de la fiche 4 de la convention d'objectifs et de gestion 2023-2027, « Soutenir les parents, en couple, seuls ou séparés, dans l'exercice de leur parentalité, de la naissance à l'adolescence », l'aide au domicile des familles est confirmée en tant qu'outil de l'intervention des Caf dont les Techniciens d'intervention sociale et familiale (TISF) ainsi que les Accompagnants éducatifs et sociaux (AES) sont les acteurs légitimes.

Le développement du partenariat interinstitutionnel est également un enjeu fort de la réussite du dispositif et de sa bonne articulation avec les partenaires tant au niveau national que local.

1. La définition d'un service d'aide et d'accompagnement à domicile

1.1. Les structures d'aide et d'accompagnement à domicile

Depuis, la réforme des services d'aide et d'accompagnement à domicile précisée par le décret 2023-608 du 13 juillet 2023, qui vient créer les services autonomie à destination des personnes âgées et des personnes handicapées (remplacent les SAAD PA PH, les SSIAD et les SPASAD¹), les SAAD qui interviennent auprès des familles bénéficient d'un cahier des charges propre.

Les Services d'aide et d'accompagnement à domicile (Saad) familles désignent les structures privées ou publiques qui interviennent auprès des familles en qualité de prestataires² pour des actions visant à maintenir leur autonomie au quotidien et au sein de la société.

Ce sont des Etablissements sociaux et médico-sociaux (ESMS)³. Leur activité est encadrée par le Code de l'action sociale et des familles (CASF).

L'activité propre à la branche Famille relève des activités d'aide personnelle à domicile ou d'aide à la mobilité dans l'environnement de proximité au bénéfice de familles fragiles. Une autorisation, délivrée par le président du Conseil départemental de la zone d'intervention, est nécessaire pour intervenir auprès des familles et conventionner avec la Caf.

Pour délivrer cette autorisation, le Conseil départemental s'appuie sur les exigences définies dans le décret n°2023-608 du 13 juillet 2023 notamment celles relatives au fonctionnement édicté et à la qualité de l'activité réalisée auprès des familles.

L'autorisation délivrée par le Conseil départemental ne vaut pas décision de financement pour les CAF. En effet, au titre de leur pouvoir discrétionnaire en matière d'attribution des subventions, les CAF demeurent libres de signer des conventions de financement avec les Saad selon les critères propres à la branche Famille.

Dans ce contexte, l'instauration d'un dialogue avec le Conseil départemental est primordiale pour garantir le déploiement de ce dispositif (Cf. infra). A ce titre, chaque CAF est invitée à se rapprocher du Conseil départemental pour l'élaboration d'un diagnostic partagé à partir des données recueillies via Adonis et l'inscription de l'activité dans le Schéma départemental des services aux familles (SDSF).

L'autorisation, comme la déclaration des activités, ouvre droit à une exonération de charges sociales pour les services d'aide et d'accompagnement à domicile⁴ et à une réduction d'impôts pour les familles bénéficiaires des interventions à domicile. Les SAAD peuvent également utiliser le service « avance Immédiate » afin de permettre aux familles de régler uniquement la part qu'elles auront réellement à charge⁵.

¹ SSAD : Services d'aide et d'accompagnement à domicile, SSIAD : Service de soin infirmiers à domicile, SPASAD : services polyvalents d'aide et de soins à domicile

² C'est le Saad qui est employeur de l'intervenant et non le bénéficiaire de l'intervention.

³ La loi du n° 2002-2 du 2 janvier 2002 rend obligatoire pour les structures œuvrant auprès d'un public fragile ou vulnérable la mise en place d'un certain nombre d'outils afin d'améliorer la qualité et le respect des droits des bénéficiaires de ces services (livret d'accueil, Charte des droits et des libertés de la personne accueillie, contrat...)

⁴ Article L. 7233-2, L.7232-1-1 et II du D. 7231-1 du code du travail et article L. 241-10 du code de la sécurité sociale

⁵ <https://www.urssaf.fr/portail/home/employeur-du-secteur-des-service/prestataire/avance-immEDIATE--quest-ce-que-c.htm>

1.2. Les SAAD intervenant auprès des familles

Les SAAD intervenant auprès des familles contribuent à la mise en œuvre des politiques publiques en matière de prise en charge et d'accompagnement des publics vulnérables.

Selon les besoins des familles, ils interviennent :

- A titre préventif en soutien aux familles : ils sont financés par la branche Famille ;
- Dans le cadre de la protection de l'enfance et de la Protection maternelle et infantile (PMI) : ils sont financés par le Conseil départemental.

À l'échelon national, coexistent six fédérations d'aide et d'accompagnement à domicile :

- Les fédérations de type associatif : Adedom, Admr, Fnaap-Csf, Una ;
- Les fédérations du secteur privé lucratif : Fedesap, Fesp ;
- La fédération nationale des centres communaux ou intercommunaux d'action sociale : Unccas.

Elles sont les interlocutrices de la CNAF et des services ministériels en charge du pilotage du dispositif.

1.3. Les professionnels de l'aide à domicile Famille

Quatre types de professionnels interviennent auprès des familles :

- Les Techniciens de l'intervention sociale et familiale (TISF) ;
- Les Accompagnants éducatifs et sociaux (AES) et les Auxiliaires de vie sociale (AVS) ;
- Les équipes d'encadrement et de direction faisant le lien entre la famille accompagnée, l'intervenant à domicile et les partenaires ;
- Les personnels administratifs assurant l'accueil physique et téléphonique, la gestion administrative (gestion des plannings, établissement des facturations, comptabilité...).

1.3.1. Les intervenants au domicile

Les profils des professionnels des deux niveaux d'interventions sont définis dans le cahier des charges des SAAD familles inclus le décret n°2023-608 du 13 juillet 2023 :

« Les intervenants sont :

- soit titulaires du diplôme d'Etat de **technicien de l'intervention sociale et familiale** ou d'une certification équivalente au minimum de niveau 4 inscrite au répertoire national des certifications professionnelles, attestant de compétences dans les secteurs sanitaire, médico-social, social ;
- pour les autres intervenants, soit titulaires du diplôme d'Etat d'**accompagnant éducatif et social**, d'un diplôme de niveau 3 dans le secteur sanitaire, médico-social ou social, d'un certificat de qualification professionnelle inscrit au répertoire national des certifications professionnelles, attestant de compétences dans les secteurs sanitaire, médico-social ou social, ou suivant une formation permettant l'obtention d'une telle qualification. »

Dans ce cadre, ils sont dotés de compétences techniques spécifiques (savoir et savoir-faire) et de compétences relationnelles (savoir-être, capacités d'autonomie, d'écoute, d'adaptation et de prise de

responsabilités), acquises dans le cadre de la formation initiale et continue, que l'expérience au domicile des familles va enrichir.

Ce cahier des charges est retravaillé et pourrait être modifié en 2024.

Aussi, les SAAD familles intervenants dans le cadre des interventions financées par la branche Famille se doivent de respecter les critères de diplômes requis défini par le cahier des charges en vigueur pour l'ensemble des professionnels TISF et AES.

Lorsque les interventions sont effectuées auprès de publics porteurs ou potentiellement porteurs de handicap, les personnels intervenants doivent avoir bénéficié d'une formation adaptée. Il appartient à chaque SAAD intervenant auprès de ces publics de s'assurer de la formation des professionnels. Cette condition pourra être vérifiée dans le cadre d'un contrôle réalisé par la CAF.

1.3.2. *Les professionnels de direction et d'encadrement*

Le personnel d'encadrement et de direction a pour fonction notamment d'apporter un soutien renforcé, individuel ou collectif, aux professionnels intervenant auprès des familles.

○ **La fonction de directeur de la structure**

Le directeur (ou la directrice) conduit le projet du SAAD et assure le management des ressources humaines, la gestion financière, technique et logistique. Il agit dans le cadre de la politique générale de la structure définie par le Conseil d'administration.

Depuis la réforme juridique des SAAD Familles, le niveau de qualification requis, pour un directeur de SAAD, est à minima le niveau 2 c'est-à-dire niveau Bac +3 ou 5 selon la taille du SAAD dirigé.

Pour les services agréés, une période transitoire d'une durée de 10 ans à compter de la promulgation de la loi ASV a été instaurée en 2016⁶ afin de permettre aux directeurs actuels des SAAD d'obtenir le nouveau niveau de qualification requis⁷.

En cas d'exercice simultané de fonctions d'encadrement dans le SAAD, le directeur doit justifier des qualifications requises pour chaque fonction.

○ **La fonction d'encadrant**

La qualité d'encadrant désigne la personne qui assure le suivi et l'animation technique des intervenants auprès de la famille accompagnée, en vue d'apporter une réponse adaptée à ses besoins. Il joue un rôle de médiateur entre l'intervenant à domicile et la famille.

Cette fonction est assurée le plus souvent par le ou les responsables de secteur.

Elle comprend :

- L'évaluation des besoins de la famille ;
- La proposition d'intervention au regard des besoins ;
- Le suivi des situations, l'animation et l'organisation du travail en équipe ;

⁶ Décret n° 2016-502 du 22 avril 2016

⁷ Article D. 312-176-9 du Casf: « Les professionnels visés aux articles D. 312-176-6 et D. 312-176-7 peuvent être recrutés au niveau immédiatement inférieur, s'ils s'engagent à obtenir, dans un délai de trois ans à compter de leur recrutement, la certification de niveau supérieur requise ». Cette période transitoire prendra donc fin en 2026

- L'encadrement et l'accompagnement des professionnels intervenant au domicile des familles.

L'encadrant est :

- Soit titulaire d'une certification professionnelle au minimum de niveau IV inscrite au répertoire national des certifications professionnelles, dans les secteurs sanitaire, médico-social ou social ;
- Soit titulaire d'une certification professionnelle dans les secteurs sanitaire, médico-social ou social ou des services à la personne au minimum de niveau V, inscrite au répertoire national des certifications professionnelles et justifie d'action de formation d'accompagnement en cours ;
- Soit dispose en tant qu'encadrant d'un service, d'une expérience professionnelle de trois ans dans le secteur sanitaire, médico-social ou social
- Soit dispose d'une expérience professionnelle de trois ans dans le secteur sanitaire, médico-social ou social, de ressources humaines ou adaptée de service à la personne et justifie d'action de formation ou d'accompagnement en cours ou effectuées dans une perspective de certification professionnelle
- Soit bénéficie d'une formation en alternance pour obtenir une certification professionnelle de niveau IV inscrite au répertoire national des certifications professionnelles, dans les secteurs sanitaire, médico-social ou social⁸.

Ces conditions fixées dans le cahier des charges peuvent être amenées à évoluer et le SAAD famille doit se conformer aux dispositions en vigueur. Le respect de ces conditions pourra être vérifiées dans le cadre de la mise en œuvre d'un contrôle par la Caf.

2. Le cadre des interventions auprès des familles

2.1. Les caractéristiques de l'intervention AAD financée par la branche Famille

La finalité des interventions d'aide et d'accompagnement à domicile vise à renforcer l'autonomie des familles, momentanément affectées. Le maintien de l'autonomie est rendu possible par l'intervention au domicile de personnels qualifiés qui apportent une aide matérielle, éducative et/ou sociale.

Cette intervention constitue un levier qui doit être mobilisé dans l'accompagnement des parents et des enfants :

- En permettant à la famille de progresser via une solution transitoire en attente de solutions pérennes, en cas de besoin ;
- En prévenant une dégradation de la situation familiale ;
- En repérant les compétences des parents et en travaillant des axes de progression ;
- En accompagnant activement les phases de transition et d'adaptation du schéma familial.

⁸ Décret 2023-106 du 13 juillet 2023 relatif aux services autonomie à domicile mentionnés à l'article L. 313-1-3 du code de l'action sociale et des familles et aux services d'aide et d'accompagnement à domicile relevant des 1° et 16° du I de l'article L. 312-1 du même code

L'intervention en aide et accompagnement à domicile financée par la branche Famille est :

- **Préventive** : son objectif est de préserver l'équilibre familial d'une famille et de renforcer son autonomie par une action éducative, basée sur l'accompagnement des parents, à des moments clé de la vie familiale. En étroite articulation avec les acteurs du territoire notamment les travailleurs sociaux relevant de la CAF et du Conseil départemental, elle permet de prévenir une dégradation de la situation et d'éviter un éventuel recours à l'aide sociale à l'enfance.
- **Temporaire** : c'est-à-dire limitée dans le temps. Il s'agit de travailler avec la famille, sur des objectifs courts et réalistes, permettant de trouver des solutions durables.
- **Ponctuelle** : elle répond à des difficultés momentanées et très clairement identifiées.
- **Subsidiaire** : le financement par la CAF d'un professionnel à domicile intervient à défaut de toute autre solution de type solidarité familiale ou sociale ou de financement par d'autres organismes.

2.2. Les familles bénéficiaires de l'aide et accompagnement à domicile de la Branche

2.2.1. Les conditions d'éligibilité

L'ensemble des familles, relevant du régime général, confrontées à un événement justifiant le recours au dispositif AAD peuvent en bénéficier y compris les non-allocataires.

Il s'agit des parents :

- Attendant leur premier enfant :
Dans cette situation, les SAAD et les CAF doivent veiller à la mise à jour du dossier allocataire. Cette déclaration permettra l'étude des droits à prestations, du quotient familial ainsi que l'enregistrement de la demande dans Adonis.
- Assumant la charge d'au moins un enfant âgé de moins de 18 ans (mois précédant le 18^{ème} anniversaire).

Dans le cas des situations liées à un motif « décès de l'enfant », l'intervention sera possible même si à la suite de ce décès, les parents n'ont plus d'autres enfant à charge.

Les parents non-allocataires qui ne bénéficient pas de prestations, y compris en cas de charge d'un seul enfant, et les parents non-allocataires dans le cadre d'une séparation sans partage des allocations familiales, peuvent aussi bénéficier d'une intervention à domicile sur les temps de présence de l'enfant au domicile du parent.

Les Services d'Aide et d'Accompagnement à Domicile (SAAD) doivent alors demander à la CAF de leur territoire une immatriculation de la famille afin de calculer le quotient familial (QF) de cette dernière. Cependant, si l'intervention doit intervenir urgemment et ne peut attendre le calcul du QF par la CAF, le SAAD peut le calculer pour intégrer la participation familiale dans le contrat sur la base des justificatifs fournis par la famille (à conserver par le SAAD en cas de contrôle) à l'aide de la formule suivante :

$$QF = \frac{\text{ressources annuelles imposables} - \text{abattements sociaux}}{12 + \text{prestations mensuelles}} \div \text{nombre de parts}^*$$

Si après calcul par la CAF, le QF s'avère plus avantageux pour l'allocataire, un avenant au contrat pourra être signé avec la famille.

La CAF compétente est celle du lieu de résidence de la famille. Si une famille quitte temporairement le département pour un lieu différent de sa résidence habituelle, pour des raisons de confort ou de loisirs, l'intervention est interrompue. En revanche, si le départ temporaire est motivé par des raisons familiales impérieuses, le dossier sera étudié afin de ne pas interrompre une intervention déterminante pour la famille.

Pour cela, le gestionnaire de la structure saisi à titre initial doit prendre contact avec le SAAD du lieu de résidence temporaire de la famille pour poursuivre l'accompagnement. La CAF du lieu de vacances doit veiller à financer le coût de l'intervention pour la période considérée.

En cas de difficultés rencontrées lors de l'étude des conditions d'éligibilité par le SAAD, celui-ci est invité à prendre l'attache de son interlocuteur CAF.

2.2.2. Les motifs d'intervention

L'accompagnement à la fonction parentale est le fil conducteur de toute intervention d'aide et d'accompagnement à domicile : il se caractérise par le besoin d'un soutien à l'éducation de(s) enfant(s), pour les parents confrontés à une difficulté passagère ou parfois durable s'agissant des situations de handicap.

Les motifs d'intervention sont adossés à une approche d'accompagnement par thématiques permettant de fixer le cadre des interventions tout en offrant l'adaptation nécessaire en fonction des situations, et en cohérence avec la logique de parcours.

Ainsi, les événements déclencheurs d'une intervention à domicile sont désormais regroupés sous quatre thématiques :

- **La périnatalité/Arrivée d'un enfant** : elle vise la période à partir de la grossesse jusqu'au deuxième anniversaire de l'enfant, en conformité avec les recommandations du rapport sur « les 1000 premiers jours » ; elle regroupe les motifs : grossesse, naissance, adoption ;
- **La dynamique familiale** : elle concerne l'ensemble des événements ou accidents de la vie nécessitant un réajustement ou une nouvelle organisation familiale en raison de l'arrivée d'un enfant de rang 3 ou plus (famille nombreuse), d'une recomposition familiale, de l'état de santé d'un enfant ou d'un parent, lors d'un déménagement/emménagement, aux moments clés de la vie scolaire (entrée à l'école maternelle, primaire, collège) ou pour prévenir une situation d'épuisement parental ;
- **La rupture familiale** : elle regroupe les situations de séparation, d'incarcération d'un parent, de décès d'un enfant ou d'un des parents, et aussi celui d'un proche parent œuvrant habituellement à la stabilité de l'équilibre familial ;
A noter que le décès d'un proche s'entend du décès d'une personne de la famille ou du cercle amical ou de voisinage qui aide au quotidien très régulièrement la famille. Le diagnostic réalisé par le Saad fait apparaître la nécessité après le décès de trouver une nouvelle solution pérenne en remplacement de l'ancienne organisation. L'accompagnement à domicile aura pour objectif d'aider la famille à trouver d'autres solutions. Par exemple, le décès d'un grand parent qui était très présent dans l'organisation familiale (prise en charge des enfants à la sortie de l'école, pour la pause de midi...);
- **L'inclusion** : elle concerne l'insertion socio-professionnelle du mono-parent, l'inclusion dans son environnement d'un enfant porteur d'un handicap, reconnu ou non par la Maison

départementale des personnes handicapées (MDPH).

2.3. Les conditions d'intervention

Les conditions d'intervention sont désormais harmonisées quel que soit le motif d'intervention, elles s'appliquent depuis le 1er janvier 2021.

2.3.1. Les conditions générales

- **Le délai de recevabilité**

L'aide à domicile peut être demandée dans le délai d'un an suivant l'évènement ou la situation qui motive la demande. Ce délai est donc harmonisé quel que soit le motif d'intervention.

À titre d'illustration :

- des parents se séparent au 1^{er} janvier 2024 : le parent peut formuler une demande jusqu'au 31 décembre 2024.

S'agissant du motif « inclusion d'un enfant porteur de handicap », compte tenu qu'il n'est pas strictement associé à un évènement déterminé, la condition doit être appréciée avec souplesse.

- **La durée**

L'intervention peut se dérouler sur une période d'un an maximum à partir de la mise en œuvre de l'intervention.

En raison de l'harmonisation de l'ensemble des durées d'intervention au plus sur une période d'un an et ce quel que soit l'évènement, **les dérogations** au renouvellement n'ont plus lieu d'être.

- **Le nombre d'heures d'intervention**

Les interventions se déroulent :

- Sans limite d'heures pour les TISF
- Avec un maximum de 100 heures pour les AES

La durée et le nombre d'heures d'intervention sont définis avec la famille dans le cadre du diagnostic réalisé au début de l'intervention. Ils peuvent être ajustés, si nécessaire lors de l'évaluation (intermédiaire ou finale).

Si les objectifs ne sont pas atteints dans le délai fixé dans le contrat (par exemple 6 mois), il est possible d'augmenter le nombre d'heures (dans la limite de 100 heures pour les AES et sur la durée d'un an), sous réserve de l'accord de la famille.

Les conditions relatives aux durées et nombre d'heures d'intervention comportent deux exceptions :

- Les situations de maladie de longue durée

L'intervention se déroule sur 2 ans maximum, sans limite d'heures pour les TISF et dans la limite de 500 h pour les interventions d'AES.

- Les naissances multiples

La durée de l'intervention d'un an peut être prolongée de 6 mois pour les naissances de jumeaux, 12 mois pour les naissances de triplés et plus.

Chaque nouvel évènement survenant sur un dossier en cours, peut ouvrir droit à une nouvelle intervention, d'une durée d'un an, sous réserve, d'une demande de la famille, de la réalisation d'un nouveau diagnostic et de la signature d'un nouveau contrat.

Exemple : il est possible de passer de la thématique « périnatalité » à la thématique « inclusion », en cas de naissance d'un enfant dont le handicap est détecté une fois l'intervention engagée.

2.3.2. *Le temps d'absence du domicile du ou des parents*

Le temps d'absence du ou des parents, lors d'une intervention, est fixé à **25% au maximum pour l'ensemble des thématiques d'intervention** afin que les parents puissent disposer de temps, sans ou avec l'un de leurs enfants. Ce temps est fixé lors du diagnostic. Le professionnel déterminera alors en accord avec la famille les modalités de l'absence (fréquence, durée...).

Ce temps d'absence maximal est **porté à 50% pour la thématique inclusion ou pour le motif « prévention de l'épuisement parental »**, afin de répondre aux besoins :

- Des familles monoparentales s'inscrivant dans une dynamique d'insertion socio-professionnelle. L'objectif de cette offre est de permettre à un monoparent de mettre en place une nouvelle organisation compatible avec une reprise d'emploi ou une formation. Le diagnostic permettra de définir le besoin du parent ;
- Des parents d'enfant en situation de handicap ou dont le handicap est en cours de détection, ou bénéficiaires de l'AJPP
- Des parents en risque d'épuisement parental.

Ce temps d'absence du domicile de 25% à 50%, selon la thématique, répond aux objectifs suivants :

- Permettre aux parents, notamment ceux d'enfants porteurs de handicap, de souffler et de disposer de temps pour des activités de loisirs ou des démarches personnelles ;
- Renforcer les relations parents-enfants en leur donnant l'occasion de (re)tisser des liens par des moments privilégiés ;
- Offrir aux parents un espace de liberté, selon leur besoin, pour souffler, se ressourcer, favoriser la vie sociale et familiale, bénéficier de loisirs, accomplir des démarches administratives ou les actes de la vie quotidienne, prévenir l'épuisement physique et psychique ;
- Permettre aux parents seuls, en démarche d'insertion socio-professionnelle, de s'engager dans une formation ou un nouvel emploi, de préparer la séparation enfant/parent, de rechercher un mode de garde pérenne....

2.3.3. *L'accompagnement des familles avec un (des) enfant(s) en situation de handicap*

En cohérence avec les orientations adoptées par la branche Famille en faveur d'une politique inclusive, les familles concernées par cette offre sont celles dont les enfants répondent à l'un des critères définis dans le cadre du bonus « inclusion handicap » versé aux établissements d'accueil du jeune enfant.

Il s'agit des familles dont l'un des enfants est :

- Bénéficiaire de l'Allocation d'éducation de l'enfant handicapé (AEEH) ;
- Ou inscrit dans un parcours bilan/intervention précoce, après une orientation par les plateformes départementales de coordination et d'orientation ;
- Ou pris en charge régulièrement par un Centre d'Action Médico-Sociale Précoce (CAMSP) ;
- Ou orienté par la MDPH vers une prise en charge en Service d'éducation spéciale et de soins à domicile (SESSAD) ou en Service d'accompagnement familial et d'éducation précoce (SAFEP) ou nécessitant, sur diagnostic d'un centre hospitalier ou d'un médecin de PMI, « une prise en charge globale thérapeutique, éducative ou rééducative compte tenu d'un développement inhabituel des acquisitions psychomotrices ou du diagnostic d'une pathologie ou d'une atteinte sensitive ou motrice grave » ;
- Ou atteint d'une pathologie au titre de laquelle le(s) parent(s) est (sont) bénéficiaire(s) de l'Allocation journalière de présence parentale (AJPP).

Cette offre peut permettre de proposer et mettre en place un accompagnement adapté de la famille :

- Durant la phase de repérage-diagnostic-reconnaissance des troubles chez un enfant et d'identification du déficit ;
- Pour l'accomplissement des démarches de recherche de structures adaptées, de professionnels de l'accueil de la petite enfance formés/compétents, et/ou des partenaires visant à relayer les parents pour la garde des enfants ;
- Vers les services spécialisés ou les acteurs médicaux ou paramédicaux ;
- Vers les structures et les professionnels de l'accueil des jeunes enfants, les autres structures "Petite Enfance" (LAEP, ludothèques...) ou la préscolarisation.

Elle vise également à anticiper :

- L'entrée à l'école et les apprentissages ;
- L'arrivée au domicile d'un enfant porteur de handicap, après la naissance, l'adoption, ou/et une hospitalisation.

L'accompagnement de ces situations doit être assuré à minima par un(e) TISF, formé(e) à la prise en charge du handicap de l'enfant. Les structures gestionnaires veilleront au respect de cette exigence, laquelle pourra être vérifiée par la Caf dans le cadre d'un contrôle.

2.3.4. L'accompagnement des parents en situation d'épuisement parental ou en risque.

Les instances politiques et institutionnelles prennent conscience de l'importance de détecter et d'accompagner les parents en risque de burn-out parental et de leur apporter des moments de répit pour prévenir et éviter la dégradation de la situation.

En France, 5 à 8% des parents seraient en situation de burn-out ou en risque de l'être. L'épuisement parental représente souvent le premier symptôme précurseur du burn-out.

C'est pourquoi, dans une logique préventive, les interventions des services d'aides à domicile représentent un réel levier mobilisable pour accompagner précocement les familles qui font face à ces situations d'épuisement.

Il s'agira principalement pour les professionnels de l'aide à domicile de :

- travailler avec le parent pour lui permettre de s'autoriser à retrouver du temps pour soi,
- d'aider le parent à prendre conscience de sa situation d'épuisement ou de risque d'épuisement parental
- d'accompagner des temps parents-enfants pour permettre au parent de retrouver du plaisir à partager des moments en famille
- de mettre en place des actions visant à aider le parent à revoir son organisation pour retrouver un équilibre
- de soulager le parent dans certaines tâches de la vie quotidienne pour lui permettre de prendre du temps pour lui et avec son enfant

Les familles devront **obligatoirement être orientées vers le SAAD**, avec leur accord, par un professionnel du secteur médico-social, de la parentalité, de la petite enfance ou de l'animation sociale⁹ qui aura pu évaluer en amont le risque de burn-out parental. Cette orientation se fera à l'aide d'une fiche de liaison¹⁰ et éventuellement d'un appel téléphonique. Les SAAD prendront ensuite contact avec le parent pour présenter leur offre d'accompagnement et s'assurer de l'adhésion de la famille à cette proposition.

Les professionnels des SAAD, dans le cadre d'interventions pour d'autres motifs pourront repérer des situations de parents en risque d'épuisement et proposer une nouvelle prise en charge dans le cadre de ce nouveau motif.

Ces motifs d'intervention, au même titre que l'ensemble des autres motifs, doit impérativement se faire en articulation avec les dispositifs propres de l'Aide Sociale à l'Enfance existants sur le territoire dans une logique de subsidiarité.

Les interventions devront être réalisées par des TISF formées à cet accompagnement spécifique. Un AES pourra intervenir auprès de la famille en complémentarité du TISF si la situation le nécessite et sur une temporalité plus réduite. Ces niveaux d'interventions devront être formalisés en amont dans le contrat signé avec la famille.

Le temps d'absence du parent pourra être porté à 50% comme pour la thématique « inclusion ». Il s'agira alors de permettre au parent de souffler, de retrouver du temps pour lui, en dehors de l'objet déclencheur du burn-out : sa charge parentale.

Afin de porter à la connaissance des partenaires cette nouvelle possibilité d'intervention, une communication sera à envisager par les CAF et les SAAD auprès des multiples services pouvant rencontrer des parents en risque d'épuisement. Il peut notamment s'agir :

- Des services de Protection Maternelle et Infantile (PMI),
- Des maternités,
- Des services sociaux spécialisés,
- Des services sociaux des conseils départementaux et de la CAF,
- Des professionnels de la petite enfance,

⁹ Services sociaux : Caf, Département, CCAS, Education nationale, Hôpitaux, associations locales...

PMI
 Professionnels de santé : maternité, médecins généralistes, pédiatres, infirmières libérales, sage-femme...
 EAJE, RPE
 LAEP - REAAP
 CLAS
 Centres sociaux/EVS
 Services de médiation familiale, espaces rencontres,
 Lieux ressource parentalité
 Services ressource Enfance Handicap
 CLSH

¹⁰ Les partenaires devront s'assurer de transmettre ces données en conformité avec les règles RGPD

- Des Centres Médico Psychologique,
- Des structures accueillant les enfants (EAJE- ALSH par exemple)
- Des services d'accompagnement à la parentalité...

2.4. La procédure d'accès aux interventions

2.4.1. *Le premier contact avec la famille*

La famille peut contacter le SAAD directement (Sauf pour le motif « prévention de l'épuisement parental ») ou sur orientation par un tiers partenaire (travailleur social, maternité, médecin...).

Ce premier contact permet une première évaluation des besoins de la famille, suivie d'un diagnostic à domicile, en cas d'accord d'intervention de la part du SAAD et de la famille.

Le SAAD doit inviter la famille, en tant que de besoin, à mettre à jour son dossier auprès de la CAF, pour le calcul notamment du quotient familial. En effet en cas de demande d'accompagnement au titre d'une naissance et que l'enfant concerné n'est pas dans la fiche allocataire disponible dans ADONIS, le calcul du quotient familial est erroné.

Toute demande¹¹ d'une famille doit être enregistrée dans l'outil ADONIS, y compris en l'absence d'intervention.

Dans le cadre de leur rôle de coordination, les SAAD peuvent par ailleurs être conduits à signaler aux CAF, des situations pour lesquelles une intervention par un travailleur social de la CAF est jugée pertinente, sous réserve qu'elles relèvent du socle national¹² de travail social et que la famille ne soit pas déjà accompagnée par la CAF ou d'autres organismes. Ce signalement requiert l'accord préalable de la famille.

2.4.2. *Le diagnostic*

Le diagnostic²⁰, réalisé au domicile de la famille et avant toute intervention, appréhende l'environnement familial, évalue les besoins de la famille, la pertinence d'une intervention et en fonction du diagnostic, définit le type de professionnel intervenant, la durée et le nombre d'heures d'intervention et le cas échéant, le besoin de répit parental et familial.

Il est partagé avec la famille et formalisé par l'établissement d'un contrat d'intervention.

Ce diagnostic a pour objectifs de repérer et préciser conjointement avec la famille :

- Le motif de l'intervention ;
- Les besoins de la famille en identifiant ses compétences ;
- Les objectifs de l'intervention et les moyens d'y répondre ;
- Le ou les personnels intervenants ainsi que le niveau d'intervention (AES et/ou TISF) ;
- Leur fonction et les tâches à accomplir ;
- La durée et la périodicité de l'intervention ;
- L'évaluation de l'intervention (date et axes sur lesquels elle portera).

Le diagnostic au domicile des familles doit être réalisé par un professionnel distinct de celui en charge des interventions à domicile et être formé au travail social.

¹¹ L'enregistrement de chaque demande dans Adonis permet :

-la consultation du dossier allocataire de la famille sans aller le consulter dans CDAP
-le recensement de l'ensemble des demandes acceptées et refusées
-le suivi de la famille par un autre Saad ou/et la connaissance de l'historique de ses demandes

¹² Les offres de travail social Caf concernent les situations suivantes : impayés de loyer, impayés accession, décès parent, décès enfant, séparation, parent seul.

Ce professionnel coordonne les différentes interventions auprès de la famille. Il signe le contrat avec la famille, s'il y a lieu, et réalise les évaluations (finale et/ou intermédiaire). Il est soumis aux règles du secret professionnel et aux exigences du RGPD consistant à recueillir le consentement préalable de la famille avant toute transmission et partage d'informations la concernant.

Il s'agit de :

- Garantir à la famille un espace relationnel où elle peut librement exprimer ses préoccupations et dans le cadre duquel seuls les éléments propices à l'évolution de sa situation seront éventuellement partagés ;
- Veiller à expliciter à la famille, les constats dressés de sa situation, les axes à travailler pour progresser en autonomie et en confiance ;
- Recueillir son accord pour partager des éléments de diagnostic avec d'autres acteurs partenaires avec lesquels elle est déjà en contact ou qui peuvent lui permettre de maintenir les liens de confiance établis lorsqu'elle bénéficie d'un accompagnement social plus global (CAF ou hors CAF).

Le professionnel chargé du diagnostic doit :

- Faire preuve de neutralité dans l'étude des besoins de la famille et y répondre de façon globale en l'accompagnant vers une solution plus adaptée, y compris en dehors de l'aide à domicile ;
- Faire preuve d'objectivité pour prévenir tout jugement de valeur sur les habitudes et conditions de vie des familles ;
- Connaître les structures, services, dispositifs existant sur le plan local et national, œuvrant autour de la parentalité pour les besoins d'orientation des familles ;
- Connaître les dispositifs gérés par les CAF ou par d'autres organismes pour pouvoir accompagner les familles dans l'accès aux droits.

Le diagnostic doit être formalisé par écrit.

Les SAAD disposent via ADONIS, au moyen de la fiche Allocataire de la famille, de l'ensemble des données utiles (coordonnées, composition familiale, montant du quotient familial). Par conséquent les SAAD ne sont pas habilités à exiger des pièces justificatives déjà fournies à la CAF¹³.

S'agissant des situations de maladie et d'insertion socio professionnelle, le diagnostic au domicile permet de vérifier sur place la demande de la famille, sans avoir à conserver des pièces justificatives.

2.4.3. *Le contrat*

Un contrat¹⁴ est signé entre la famille et le SAAD intervenant pour déclencher l'intervention.

Toutes les interventions, quel que soit le niveau, doivent obligatoirement faire l'objet d'une contractualisation entre le service d'aide et d'accompagnement à domicile et la famille : cette formalisation positionne la famille en tant qu'acteur de sa progression en autonomie. Il place aussi le service d'aide et d'accompagnement à domicile comme l'unique employeur de l'AES ou de la TISF intervenant.

¹³ Circulaire 2016-008 : Livret de famille, Certificat de décès, Extrait du jugement de séparation ou de divorce, Certificat médical ou d'hospitalisation, tout document formalisant la démarche d'insertion...

¹⁴ Modèle de contrat en annexe.

Le contrat précise les engagements de chaque partie sur la base des éléments du diagnostic, à savoir, les objectifs de l'intervention, les moyens à mettre en œuvre, la durée, le nombre d'heures et la fréquence d'intervention ainsi que des éléments d'évaluation de l'intervention.

Le montant de la participation familiale et le coût réel d'une heure d'intervention doivent être mentionnés. Le contrat doit être signé des deux parties et établi en deux exemplaires dont l'un destiné à la famille. S'agissant des situations à caractère urgent, il est admis que la signature puisse intervenir a posteriori.

2.4.4. *L'évaluation en fin d'intervention*

Un bilan de l'intervention permet de vérifier que les objectifs fixés en début d'intervention sont atteints et selon le cas, de clore l'intervention ou la poursuivre (dans la limite d'un an) en l'absence d'atteinte des objectifs sous réserve du positionnement du professionnel et de la famille. La réalisation de l'évaluation au domicile de la famille est recommandée pour faciliter les échanges sous réserve des disponibilités de la famille et du professionnel et des possibilités offertes.

L'évaluation vise à :

- Recueillir l'avis des bénéficiaires sur l'intervention ;
- Valoriser les compétences acquises par la famille ;
- S'assurer que les actions réalisées lors de l'intervention sont cohérentes avec les objectifs fixés lors du diagnostic et formalisés dans le contrat ;
- Orienter la famille le cas échéant vers des dispositifs (CAF ou autres) pour poursuivre la démarche d'autonomie et d'insertion.

2.5. Les modalités d'intervention auprès des familles

Afin d'accompagner au mieux les familles, les modalités d'intervention peuvent revêtir deux formes : une intervention individuelle au domicile de la famille ou une intervention collective en groupe dans un lieu tiers.

2.5.1. *Les interventions individuelles*

L'intervention individuelle a pour objectif de répondre aux besoins d'une famille qui sollicite une aide et un accompagnement à domicile. Le diagnostic permettra de définir le niveau d'intervention (TISF et/ou AES) adapté à la situation et aux besoins de la famille.

L'AES et le TISF, par leur formation et leurs compétences¹⁵, sont des professionnels de la vie quotidienne en soutien de la cellule familiale ou la fonction parentale. Ils aident le(s) parent(s) dans la gestion de la vie quotidienne sur un plan organisationnel ou éducatif en fonction de la perturbation rencontrée et de l'importance de l'aide nécessaire et ce en fonction de leurs compétences respectives :

- L'AES¹⁶ apporte un soutien principalement matériel en réponse à l'incapacité des personnes aidées à assumer temporairement les tâches matérielles de la vie quotidienne ;
- Le TISF¹⁷ apporte un soutien à visée éducative en soutien à la fonction parentale et à l'insertion en réponse à l'incapacité des personnes aidées à assumer des tâches socio-éducatives et matérielles de la vie quotidienne.

¹⁵ Annexe 4 : Liste des activités pouvant être accomplies, selon leur formation, par les intervenants en AAD.

¹⁶ Circulaire 2016-008 : niveau 1

¹⁷ Circulaire 2016-008 : niveau 2

2.5.2. Les interventions collectives

La mise en place d'une intervention collective permet de réunir des familles confrontées à des problématiques similaires sur un même territoire, qui ne trouvent pas de réponse dans les équipements et services existants ou pour lesquelles il est jugé pertinent de les faire participer à une action organisée par le SAAD, par exemple au sein d'un centre social.

L'objectif de cette modalité d'intervention est d'apporter une réponse à un groupe de familles (parents avec ou sans les enfants), de créer du lien social entre les bénéficiaires et de construire des réponses mutualisées.

Les domaines d'intervention¹⁸ dans lesquels s'intègrent ces actions collectives abordent le quotidien des familles.

Le public des actions collectives doit être ou avoir été récemment bénéficiaire d'une intervention individuelle. Cependant, il est tout à fait envisageable d'inscrire un pourcentage de 50% de familles n'en ayant pas bénéficié.

Les familles participantes peuvent bénéficier d'une intervention individuelle parallèlement ou à une période différente.

L'intervention collective d'un SAAD doit s'inscrire dans le partenariat local, pour une durée maximale de 3 ans, de manière à réinterroger chaque année le bien-fondé de l'intervention et son adéquation au public participant.

Elle doit être animée par un TISF du SAAD ou co-animée par un TISF et un autre professionnel partenaire.

L'action collective doit être validée préalablement par la CAF.

Il revient à chaque CAF de se positionner au regard des priorités locales et des besoins des familles. La CAF se prononce sur le public concerné, le thème, l'objectif à atteindre, les caractéristiques de l'action (notamment sa durée), l'articulation avec l'action sociale locale, les partenaires, le montage financier.

À ce titre, chaque SAAD financé par la CAF doit veiller aux aspects suivants :

- Maintenir les actions collectives dans le champ de compétences de l'aide à domicile des familles de la branche Famille ;
- Le caractère partenarial du financement et de son équilibre (éviter le risque d'un financement disproportionné des frais de déplacement des familles par rapport aux autres frais d'organisation de l'action) ;
- Assurer un lien avec les offres de service de travail social CAF (actions collectives des travailleurs sociaux) et les dispositifs parentalité (REAAP, LAEP) ;
- Le caractère complémentaire de ces interventions par rapport aux actions collectives « famille » organisées par les centres sociaux ou d'autres structures ;

Afin de formaliser le projet d'une intervention collective, il est préconisé d'adopter la structuration ci-dessous : **elle s'appuie sur la grille à renseigner une fois par an dans ADONIS**, dans le cadre du recueil des données d'activités annuelles du SAAD.

¹⁸ Périnatalité, Relations parents/enfants, Insertion socio-professionnelle, Hygiène/ santé/alimentation, Accès à la culture/loisirs/vacances, Cadre de vie.

- Intitulé de l'intervention collective ;
- Domaine d'intervention collective :
 - o Liste des domaines d'intervention : Périnatalité, Relations parents/enfants, Insertion socio-professionnelle, Hygiène/santé/alimentation, Accès à la culture/loisirs/vacances, Cadre de vie.
- Durée d'animation exprimée en heures ;
- Nombre de séances ;
- Nombre de familles participant aux interventions collectives
 - o Dont nombre de familles participant aux interventions collectives avec prise en charge individuelle.
- Partenaires éventuels : Conseil départemental, Travailleurs sociaux du département, PMI, EAJE, LAEP, Maternité, CPAM, Centre social, Collectivité territoriale, CAF, Travailleurs sociaux de la CAF, Association locale, Autre ;
- Lieu de l'intervention : Liste des lieux : Centre social, PMI, le local du Saad, établissement scolaire, EAJE, LAEP, local mis à disposition par la commune, lieu culturel (musée, exposition...), espace de loisirs (ludothèque, parc...), *autre*.

3. Le partenariat des Caf et des Saad pour promouvoir l'aide et l'accompagnement à domicile des familles

La promotion du dispositif d'aide et d'accompagnement des familles constitue une action déterminante pour, de manière conjuguée, renforcer son attractivité et améliorer le taux de recours des familles. A ce titre et au regard du diagnostic territorial établi, les Caf doivent veiller à inscrire l'aide à domicile dans les différentes conventions avec leurs partenaires (SDSF, CTG...). Ce partenariat s'articule autour des missions de soutien à la parentalité du public allocataire et en conformité avec les engagements de la convention d'objectifs et de gestion visant la poursuite du maillage territorial des dispositifs de soutien à la parentalité et le renforcement de leur visibilité.

A ce titre, la CNAF conduit des actions visant à améliorer la visibilité du dispositif auprès du public et des professionnels dans le cadre des partenariats (intégration de l'aide à domicile dans le cadre des parcours « arrivée de l'enfant » par exemple).

Il convient pour les référents en charge de la thématique en CAF de s'adresser à leurs chargés de communication.

3.1. La promotion du dispositif à travers les différentes actions de la CAF

3.1.1. Une promotion interne

A partir des outils mis à disposition, il appartient aux CAF de promouvoir l'aide à domicile en interne et à la valoriser dans :

- Les différents parcours (naissance, séparation, ...) afin que ce dispositif soit mieux identifié par les agents de la CAF (qu'ils soient gestionnaires conseil allocataires, conseiller du service à l'utilisateur ou travailleurs sociaux) ;
- L'ensemble des offres du socle national de travail social des CAF, en tant que levier participant à l'accompagnement social. Si les motifs d'interventions d'AAD correspondent aux événements déclencheurs du travail social, ce sont également des motifs qui traversent les équilibres familiaux nécessaires à l'évolution positive des situations accompagnées ;
- La formation des professionnels de la relation de service, notamment des professionnels accueillants.

3.1.2. Une promotion du dispositif auprès du partenariat local

- Le partenariat développé par la CAF pour valoriser l'aide et l'accompagnement à domicile au niveau local.

Les partenariats locaux, parfois préexistants, nécessitent d'être développés. Les CAF veilleront à communiquer autant que nécessaire en fonction des problématiques rencontrées par les familles et autour du soutien à la parentalité.

3.2. Un partenariat local développé par la Caf en action sociale

- Le partenariat de la CAF avec le Conseil départemental relatif à l'activité des SAAD Famille.

L'aide à domicile doit être inscrite dans les différents outils de coordination des dispositifs d'action sociale que constituent les Schémas départementaux de services aux familles (SDSF) et les Conventions

territoriales globales (CTG). Cela pourra se traduire par :

- La réalisation d'un diagnostic des besoins des familles et de l'activité des SAAD sur le territoire ;
- L'utilisation d'un barème des participations familiales commun ;
- Des temps d'échanges autour de l'activité des SAAD

Ces deux outils répondent au besoin de coordonner les politiques publiques et les multiples acteurs intervenant auprès des familles à l'échelon départemental ou communale/intercommunal.

Le schéma départemental des services aux familles et sa déclinaison dans le cadre des conventions territoriales globales répond à un objectif de modernisation de l'action publique fixé dans le cadre de la loi MAPTAM¹⁹.

Ces formes de coopérations sont particulièrement adaptées pour répondre aux besoins d'adaptation des politiques publiques aux enjeux et besoins des territoires. En dépassant les objectifs sectoriels, la plus-value des SDSF et des CTG réside dans la volonté des acteurs de répondre conjointement à un objectif territorial commun et de faire jouer pleinement les complémentarités.

Le SDSF a cette capacité d'agréger des acteurs divers amenés à se connaître, se coordonner, réfléchir en commun sur des enjeux, mettre en place des actions communes visant à rendre concret l'émergence de services et d'actions sur les territoires. Il peut également devenir un outil de planification des réponses aux besoins des territoires les plus prioritaires.

La CTG est une démarche permettant la déclinaison au plus près des besoins des familles des orientations et priorités déclinées dans le SDSF tout en permettant à la CAF d'avoir un lien contractuel et politique fort avec le territoire. Elle permet de conjuguer politique nationale et intérêt des territoires. Il s'agit de décliner sur les territoires, aux différents échelons, ses missions en matière d'accès aux droits et de cohésion sociale, d'accompagnement des parents au fil de l'avancement en âge de leurs enfants, de socialisation et d'accompagnement à l'autonomie des enfants et des jeunes²⁰.

Le projet de territoire confère une plus grande lisibilité des services destinées aux familles, en particulier pour les acteurs de l'aide à domicile dont l'action est alors identifiée et peut être mobilisée au titre de plusieurs dimensions du projet : inclusion handicap, accès aux services et aux soins, soutien à la parentalité, prévention de l'épuisement parental etc.

➤ Le partenariat de la branche Famille autour du handicap.

La branche Famille communique auprès des organismes œuvrant à l'information et au conseil des familles confrontées au handicap du parent ou de l'enfant.

Les CAF veillent à communiquer avec les MDPH et les pôles ressources pour orienter les familles vers les interlocuteurs en charge de cette problématique.

3.3. ADONIS : un outil de remontée et d'exploitation des données d'activités

La branche Famille s'est engagée à mettre à disposition des partenaires et du réseau, un outil visant à recueillir et à analyser l'activité des Services d'aide et d'accompagnement à domicile (SAAD) ; les données disponibles contribuant par ailleurs à objectiver la problématique du phénomène de non-recours.

¹⁹ Loi MAPTAM n° 2014-58 du 27 janvier 2014 dite de modernisation de l'action publique territoriale et d'affirmation des métropoles

²⁰ A ce jour, l'ensemble des départements sont couverts par un SDSF et les CTG couvrent 96 % des habitants en 2023.

ADONIS participe au renforcement du pilotage du dispositif et de son évaluation. Son efficacité repose sur l'enregistrement systématique des sollicitations des familles allocataires, **qu'elles donnent lieu ou non à une intervention.**

Le service ADONIS (**Aide à Domicile - Observatoire National des Interventions Sociales**) est un observatoire de l'activité « familles » des services d'aide et d'accompagnement à domicile.

Il est mis à disposition des services d'aide et d'accompagnement à domicile, depuis le 17 janvier 2019, sur le portail « Mon compte partenaire » du Caf.fr.

Il est accessible aux utilisateurs rattachés à un service d'aide et d'accompagnement à domicile partenaire, qui aura été habilité par la CAF de son département via le service HABPPS (Habilitations Portail Partenaires Sécurisé).

Le SAAD partenaire signe, avec la Caf, une convention d'accès à « Mon Compte Partenaire », le contrat de service et le bulletin d'adhésion à ADONIS.

ADONIS permet aux SAAD d'accéder aux données actualisées d'un dossier allocataire et de consulter certaines données (la composition familiale, le quotient familial), d'enregistrer les demandes d'intervention individuelle et d'en assurer le suivi.

Il permet également d'enregistrer, par intervention individuelle : le motif, la durée, le nombre d'heures et le niveau d'intervention (accompagnement par une AES ou par une TISF) ;

Il permet de recueillir annuellement, avant le 30 juin de l'année N+1 :

- Les données d'activités des interventions collectives ;
- Les données d'activités des autres financeurs (département/métropole, MSA, CPAM, ou autres (ex : mutuelle).

Afin d'aider les SAAD dans la saisie manuelle des données d'activités, un guide utilisateur est intégré sur la page d'accueil du service ADONIS dans mon compte partenaires du Caf.fr, ainsi qu'une fiche pratique, à la fois sur la page de saisie des interventions collectives et sur la page de saisie des autres financeurs.

Selon le logiciel utilisé par le SAAD²¹, à compter de 2023, certaines données peuvent être intégrées via un système de flux automatisés entre ce logiciel et Adonis.

La complétude des données d'activités dans Adonis manuellement ou via les flux automatiques est obligatoire

Les données récupérées dans Adonis vont ainsi permettre d'alimenter les statistiques locales et nationales, grâce à leur enregistrement dans l'entrepôt de données Sid, dans le respect des règles du RGPD.

L'application ADONIS a pour but :

- **Pour les SAAD :**
 - D'accéder aux données d'un dossier allocataire en fonction de leurs habilitations et pour

²¹ Logiciels des éditeurs suivants compatibles avec les flux automatisés : NSI ADMR, infologis, Logadom (dès 2023) et Arche MC2 (prévu en 2024)

des finalités spécifiées, dans un cadre sécurisé ;

- D'enregistrer les demandes des familles, le motif d'intervention²² et les modalités des interventions individuelles (nombre d'heures et niveau d'intervention) ;
- D'enregistrer les motifs de refus ;
- De voir si une demande est déjà en cours pour la famille (le motif et SAAD intervenant)
- De voir si la famille a déjà bénéficié d'une intervention d'aide à domicile durant les trois dernières années ;
- De saisir, une fois par an, les données annuelles correspondant aux interventions collectives et aux autres financeurs ;
- De visualiser leurs activités sous la forme de graphiques ;
- De consulter les données annuelles saisies.

- **Pour les CAF et la CNAF :**

- De renforcer le pilotage local et national du dispositif d'aide et d'accompagnement à domicile en offrant la possibilité d'obtenir des données, sur l'ensemble de l'activité (par des indicateurs prédéfinis ou requêtes dans l'infocentre ADONIS) :
 - Les demandes des familles ;
 - Les motifs de refus ;
 - Les interventions collectives ;
 - Les données des autres financeurs.

Chaque SAAD a l'obligation de renseigner son activité dans ADONIS soit :

➤ **Par saisie manuelle**

- Pour tous les SAAD qui n'utilisent pas l'un des logiciels compatibles à un échange de flux automatiques
- Pour la saisie des données annuelles (interventions collectives et autres financeurs)

➤ **Par saisie automatique :**

Afin d'éviter aux SAAD une double saisie des interventions individuelles, dans ADONIS et dans leur propre logiciel de gestion, il a été décidé, de concevoir des flux automatiques d'information entre ADONIS et les logiciels de gestion de l'activité AAD utilisés le plus souvent :

- Un flux envoie les données relatives au dossier de l'allocataire dans le Système d'information (Si) du SAAD ;
- Un flux envoie les données relatives aux demandes et aux interventions famille enregistrées dans le SI du SAAD dans ADONIS.

Ces échanges de flux font l'objet d'une signature d'une convention d'utilisation entre la CAF et le SAAD.

²² Les motifs d'intervention sont à renseigner dans Adonis à partir de 5 domaines qui correspondent aux 4 thématiques et à un champ « autres » :

- Périnatalité : grossesse, naissance ou adoption ;
- Dynamique familiale : agrandissement de la famille, reconstitution familiale, état de santé d'un enfant, état de santé d'un parent, déménagement/emménagement, moments clé de la vie scolaire ; prévention de l'épuisement parental.
- Rupture familiale : séparation, décès d'un enfant, décès d'un parent, décès d'un proche ;
- Inclusion : insertion socio-professionnelle d'un mono parent, inclusion d'un enfant porteur de handicap ;
- Autres : motif lié au règlement intérieur d'action sociale de la Caf, motif lié à un changement de réglementation (afin d'intégrer les changements qu'Adonis ne pourra pas prendre en compte de suite : par exemple, le motif handicap qui est apparu pendant la crise sanitaire en mars 2020).

3.4. La gestion du dispositif sur les territoires

La gestion du dispositif de l'aide et de l'accompagnement à domicile financé par la branche Famille nécessite au sein des CAF :

- Un pilotage politique et stratégique de l'AAD :
 - En interne, en lien avec le Conseil d'Administration ;
 - En externe, en lien avec les partenaires du territoire, notamment dans le cadre des SDSF, des CTG, du plan Pauvreté ou d'autres schémas locaux existants.
- Un suivi technique et financier de chaque SAAD, assuré par un ou des référents en CAF clairement identifiés, qui :
 - Accompagne(nt) le SAAD, en l'informant et en répondant à ses questions ;
 - Assure(nt) le suivi de l'activité (nombre d'ETP, type de personnel, du conventionnement, des financements et calcul des enveloppes financières, le suivi des remontées d'activités, l'intégration des données financières et d'activités en nombre d'heures dans Sias, les paiements...),
 - Evalue (nt) une fois par an, l'activité du Saad à partir des données recueillies dans Adonis et du rapport annuel d'activité de la structure.
- Une animation du dispositif d'aide et accompagnement à domicile :
 - Par une communication régulière à l'ensemble des SAAD (changements de réglementation, évolutions d'ADONIS, répartition de l'activité sur un département, à partir d'une évaluation départementale du dispositif...);
 - Par le développement du partenariat au quotidien :
 - En interne : lien à faire avec les autres dispositifs d'action sociale (travail social, accueil accès aux droits, parcours, parentalité, handicap, petite enfance, communication...);
 - En externe : avec le Conseil départemental (dont les MDPH et maison de l'autonomie), les métropoles, les communes, les Caisses primaires d'assurance maladie, la Mutualité sociale agricole, l'Agence régionale de santé, l'éducation nationale ...
 - Par l'accompagnement dans des projets spécifiques : formation en alternance, développement d'actions collectives dans un partenariat territorial, périnatalité...
- La promotion et la communication du dispositif :
 - En direction des familles ;
 - En direction de l'ensemble des services de la CAF (prestations et action sociale) et des partenaires ;
 - Sur les pages locales du Caf.fr ;
 - Sur « mon-enfant.fr ».

De kits de communication actualisés complets seront disponibles après des chargées de communication au sein des CAF.

Pour garantir un déploiement réussi du dispositif rénové sur les territoires, sa valorisation doit être effectuée en lien fort avec les structures et les fédérations d'aide à domicile, acteurs qui concourent également à la promotion du dispositif.