



L'ADMR, au cœur des transformations du service à domicile

Rapport
d'activité
2021



pour tous, toute la vie, partout

SOMMAIRE

- P. 2 Interview croisée
- P. 12 Accompagner ceux qui s'engagent au quotidien
- P. 20 Développer des offres de service innovantes
- P. 34 Mettre la marque ADMR au service du réseau
- P. 44 Optimiser les ressources
- P. 50 Piloter les transformations
- P. 58 Accompagner le réseau
- P. 64 Faire avancer l'aide à domicile

2021 a été une année charnière pour l'Union nationale ADMR, une année clé.

En effet, alors que la crise sanitaire est toujours présente, et qu'elle impacte une nouvelle fois l'ensemble du réseau ADMR, un certain retour à la normale s'opère malgré les contraintes (réunions en distanciel, obligation vaccinale) et dans un contexte profondément transformé.

L'agrément de l'Avenant 43 incarne bien sûr cette transformation. C'est également un vrai signe de reconnaissance pour les 94 000 salariés de l'ADMR. Modifiant radicalement la convention collective de la Branche, il a mobilisé l'ensemble des ressources de l'Union nationale pour, dans des délais très courts, expliquer (RH, juridique), adapter les systèmes (SI), et équiper les fédérations de nouveaux outils (RH, finances et gestion).

En parallèle, d'autres évolutions sont à l'œuvre. Les nouveaux enjeux du domicile et de l'autonomie illustrent bien ces transformations, de même que les initiatives issues du programme Ma santé 2022 qui intègrent le champ du médico-social dans les transformations numériques.

Dans ce contexte, l'Union nationale a dû accompagner et anticiper les transformations. Bénéficiant d'une marque ADMR forte et reconnue, la communication a ainsi fait le choix de miser sur sa marque employeur, non seulement pour appuyer les recrutements (20 000 candidatures reçues cette année), mais également pour renforcer l'image du mouvement. Car l'enjeu de demain est bien là : recruter les femmes et les hommes, salariés ou bénévoles, qui sauront répondre dans les prochaines années aux besoins et aux attentes des personnes que nous accompagnons.

Ce document a pour objectif de retracer, département par département, les événements clés de cette année 2021. Nous l'avons voulu synthétique et didactique.

EN PARALLÈLE,
RETROUVEZ NOTRE
PLAQUETTE
INSTITUTIONNELLE



ENTRETIEN CROISÉ



Marie-Josée Daguin
Présidente de l'Union nationale
ADMR

Thierry d'Aboville
Secrétaire général de
l'Union nationale ADMR

Que faudra-t-il retenir de cette année 2021 ?

Marie-Josée Daguin :
Incontestablement, c'est l'Avenant 43 – son agrément, la préparation de sa mise en œuvre, puis son entrée en vigueur le 1^{er} octobre – qui a marqué cette année 2021. Depuis déjà plusieurs années, notre convention collective ne nous permettait plus de témoigner à nos salariés la reconnaissance que nous leur devons. Sans revalorisation significative depuis 2002, notre grille salariale était largement immergée sous le SMIC. Nous n'étions plus en mesure d'attirer et de fidéliser les salariés. Cette situation n'était tenable ni pour nos salariés, ni pour nos structures, ni pour les personnes que nous accompagnons. Et malgré ce diagnostic bien sombre et largement partagé, il a fallu des mois de mobilisation pour obtenir mi-2021 l'agrément par le Gouvernement d'un accord signé début 2020 !

“

Incontestablement, c'est l'Avenant 43 – son agrément, la préparation de sa mise en œuvre, puis son entrée en vigueur le 1^{er} octobre – qui a marqué cette année 2021.”

Peut-on dire que tout est devenu plus facile à la suite de cet agrément ?

Thierry d'Aboville : En réalité, il a surtout immédiatement signifié le début d'une nouvelle mobilisation ; de nos équipes RH, des gouvernances de l'ensemble de nos structures. En effet, il a fallu, au cœur de l'été, préparer sa mise en œuvre au 1^{er} octobre en reclassant l'ensemble des salariés du réseau dans les nouvelles grilles de la convention collective. À cet égard, on peut dire sans exagérer que cette année restera dans les mémoires comme l'année de l'Avenant 43 !

Marie-Josée Daguin :
On retiendra bien sûr aussi que l'entrée en vigueur de cet avenant a représenté une hausse des salaires de 15 % en moyenne. Certes, les tensions sur le marché de l'emploi n'ont pas permis qu'il devienne immédiatement facile de recruter, mais nous avons noté un effet immédiat sur notre capacité à fidéliser nos salariés.

Thierry d'Aboville : Il faut dire qu'au-delà d'une augmentation des salaires, cet avenant a également permis une revalorisation de nos métiers, en offrant à nos salariés de nouvelles perspectives de parcours professionnels et une reconnaissance accrue de leur expertise et de leur engagement auprès des personnes que nous accompagnons.

Quelles étaient les perspectives pour l'ADMR à l'issue de cette année 2021 ?

Thierry d'Aboville : Une fois de plus, la mise en œuvre d'une loi Grand âge ambitieuse a été repoussée, mais c'est la Loi de financement de la Sécurité sociale qui, en fin d'année, a constitué l'annonce d'un réel tournant pour notre secteur. En effet, elle a défini une nouvelle vision du domicile avec la mise en place annoncée des services Autonomie à domicile, impliquant un rapprochement très volontariste de l'aide et du soin. Nous partageons bien entendu cet objectif de faciliter, pour les personnes accompagnées et leurs aidants, le recours aux prestations à domicile, mais il ne faut pas sous-estimer les transformations de fond qu'implique ce texte. Nous devons rester mobilisés pour que soient préservées la dynamique de notre mouvement et ses valeurs.

Marie-Josée Daguin : Je note tout de même que, du fait de notre présence historique dans le soin comme dans l'aide, nous sommes relativement préparés à cette réforme, plus que tout autre acteur du médico-social. Et je ne doute pas que notre mouvement fera une fois de plus la preuve de sa capacité à innover pour mettre en place des solutions originales qui respectent l'esprit de la réforme sans jamais remettre en question les spécificités de notre organisation ni notre projet politique et le projet de société qu'il présente.

“

Au-delà d'une augmentation des salaires, cet avenant a également permis une revalorisation de nos métiers, en offrant à nos salariés de nouvelles perspectives de parcours professionnels et une reconnaissance accrue de leur expertise et de leur engagement auprès des personnes que nous accompagnons.”

L'ADMR EN 2021

PLUS DE 75 ANS D'EXPÉRIENCE

87
fédérations nationales

81 000
bénévoles

2 600
associations locales

94 000
salariés

HEURES D'INTERVENTION

92 MILLIONS D'HEURES

d'intervention (tous services confondus)

Autonomie :
66
millions
d'heures

Famille :
11,8
millions
d'heures

Soins :
6,5
millions
d'heures

Entretien de la maison :
7,7
millions
d'heures

BÉNÉFICIAIRES

720 000 CLIENTS

392 000
personnes âgées

97 000
personnes soignées

12 000
particuliers employeurs
(service mandataire)

194 000
familles et jeunes actifs

25 000
personnes vivant
avec un handicap

L'Union nationale ADMR

L'Union nationale ADMR représente le réseau ADMR au niveau national. Elle entretient le dialogue avec les pouvoirs publics ce qui l'amène à être force de proposition.

Régulièrement consultée par les ministères, le Parlement et les directions centrales, l'Union nationale ADMR participe activement aux réflexions qui animent le secteur. C'est à son niveau que sont proposées et arrêtées les orientations politiques du mouvement. Par ailleurs, elle accompagne et coordonne les projets, valorise le réseau, négocie et signe les accords collectifs applicables par les associations du réseau.

Le Conseil d'administration : instance structurante de l'Union nationale

Le Conseil d'administration est au cœur du fonctionnement de l'Union nationale ADMR. Son rôle est capital : prendre toutes les décisions utiles à la bonne marche de l'Union nationale et du réseau, dans le cadre des statuts, du budget adopté et dans la limite des orientations que lui a confiées l'assemblée générale.

Marie-Josée Daguin, réélue à la présidence le 9 septembre 2022 en Assemblée générale extraordinaire, en assure la présidence depuis 2012. Pour préparer les prises de décision du Conseil d'administration national et s'assurer de leur mise en œuvre, **l'Union nationale s'est dotée d'une équipe de salariés dirigée par Thierry d'Aboville, Secrétaire général.**



29
MEMBRES
composent le Conseil
d'administration
(depuis le 11 décembre 2020)

Composition du Conseil d'administration au 31/12/2021

PRÉSIDENTE

Marie-Josée DAGUIN

Fédération des Hautes-Pyrénées,
déléguée régionale Occitanie

VICE-PRÉSIDENTS

Martine GABOYER

Fédération de la Sarthe,
déléguée régionale
Pays-de-la-Loire

François BRÉBANT

Fédération de l'Aude

Michel GASTON

Fédération du Lot

TRÉSORIER

André QUASTANA

Fédération de Corse-du-Sud

TRÉSORIER ADJOINT

Jeanne UBERSFELD

Fédération de Meurthe-et-Moselle,
déléguée régionale Grand Est

SECRÉTAIRE

Alain COURTEILLE

Fédération de l'Hérault

SECRÉTAIRE ADJOINT

Fernand TROALE

Fédération de Charente-Maritime

AUTRES MEMBRES DU BUREAU

Gilles FOU DRAL

Fédération de l'Aveyron

Pascal LISSY

Fédération des Hautes-Alpes

Annick LUCAS

Fédération des Landes

Gérard QUINQUINET

Fédération de l'Isère,
délégué régional AURA

AUTRES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

1^{ER} COLLÈGE

Marie-Christine CODDEVILLE

Fédération du Nord

Brigitte DURIEUX

Fédération de Haute-Loire

Martine FOSSEPREZ

Fédération de Côte-d'Or,
déléguée régionale Bourgogne
Franche-Comté

Jean-Louis GUILBAUD

Fédération de la Vienne,
délégué régional
Nouvelle Aquitaine

Pierre LAILLIER

Fédération d'Ille-et-Vilaine,
délégué régional Bretagne*

Jean-Pierre LAMETAIRIE LAISSU

Fédération de l'Ain

SECRÉTAIRE GÉNÉRAL

Thierry d'ABOVILLE

Michel LEBAGO

Fédération du Cher,
délégué régional
Centre-Val de Loire

Marie-Thérèse NEMROD-BONNAL

Fédération du Vaucluse,
déléguée régionale PACAC

André OLIVIER

Fédération du Pas-de-Calais,
délégué régional
Hauts-de-France

Bernadette PERRET

Fédération de la Manche,
déléguée régionale
Normandie

Yves POUPENEY

Fédération de l'Essonne,
délégué régional Île-de-France

2^E COLLÈGE

Yamina BENDAHO

Fédération de l'Hérault

Maryline DAMNON

Fédération du Jura

Catherine GRANDIN

Fédération de la Mayenne

Cathy MASSARO

Fédération de Corse-du-Sud

Geneviève MENARD

Fédération des Hautes-Pyrénées

Carole PONSEELE

Fédération de la Moselle

* A quitté le CA
en juin 2022.

Cinq départements experts

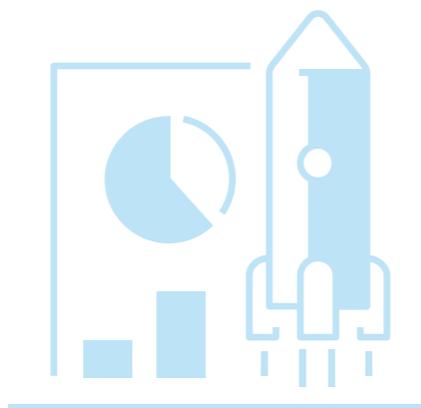
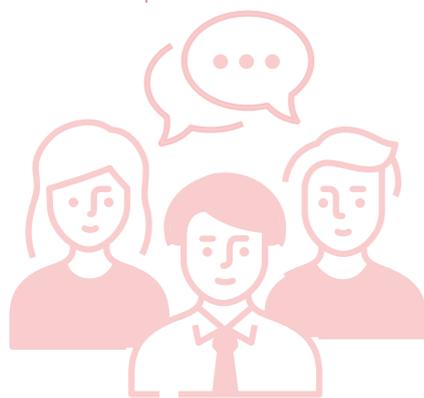
L'Union nationale, composée de cinq départements, qui sont autant de domaines d'expertise, accompagne au quotidien les fédérations et représente le réseau au niveau national.

Ressources humaines, juridique et paritarisme

MISSIONS :

Conseiller et informer le réseau sur les questions RH et de droit du travail, soutenir le recrutement des salariés et des bénévoles, promouvoir la fidélisation, organiser la formation et la montée en compétences des collaborateurs. Anticiper l'évolution des besoins des métiers, référencer les compétences, veiller à la protection et au bien-être des salariés, militer pour une meilleure reconnaissance de ses salariés et des intervenants de l'aide à domicile, participer aux instances paritaires de la Branche de l'aide à domicile et négocier des évolutions conventionnelles.

Directrice : Laurence Jacquon



Développement et qualité

MISSIONS :

Identifier et impulser des axes de développement d'activité en fonction des opportunités nationales ou départementales. Soutenir les fédérations dans le développement de leurs activités en les accompagnant lors d'appels à projets, en les conseillant ou en réalisant des outils pratiques. Assurer un rôle institutionnel auprès des instances représentatives et des ministères. Partager les actualités légales et réglementaires du secteur et aider à leur compréhension et à leur appropriation. Prendre en charge les partenariats, piloter et accompagner les fédérations dans leurs démarches qualité réglementaires et volontaires, liées à leurs activités, via le conseil, l'animation et la préparation d'outils pratiques.

Directeur : Jérôme Perrin

Finances et gestion

MISSIONS :

Optimiser et gérer les ressources au niveau de l'Union nationale et du réseau, accompagner les fédérations dans la mise en place des normes, lois ou règlements, assurer le suivi de la comptabilité analytique, du conseil et de l'audit des risques, homogénéiser les traitements comptables et financiers, réaliser la gestion de l'ensemble des filiales.

Directeur : Martial Lagrue

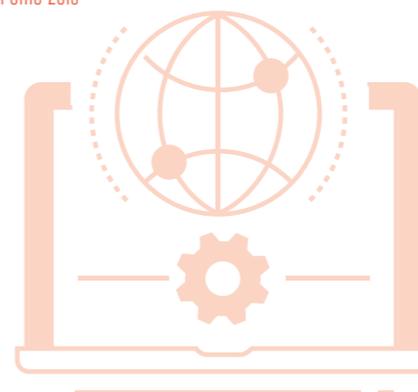


Système d'information, innovation et transformation digitale

MISSIONS :

Accompagner le réseau dans sa transformation digitale, faciliter les usages et le quotidien des bénévoles, des salariés et des clients grâce aux nouveaux outils numériques, faire du service informatique un levier de productivité et sécuriser les systèmes, fournir au réseau les outils et solutions alignés sur la stratégie ADMR.

Directeur : Jérôme Zois



Communication et marketing

MISSIONS :

Faire connaître et défendre les positions institutionnelles de l'Union nationale, piloter le développement - notoriété et image - de la marque et de la marque employeur ADMR au travers de campagnes de communication et de recrutement ; garantir la fluidité de l'information entre l'Union nationale et le réseau, relayer les bonnes pratiques et renforcer la fierté et le sentiment d'appartenance des bénévoles et des salariés par une communication interne fédératrice.

Directeur : Dominique de Ternay

En complément des cinq départements, deux services : le conseil juridique, rattaché au département Ressources humaines, et la protection des données (voir pages 58 à 63).

→ **Le conseil juridique** recouvre le droit du travail et le droit des associations. Il est piloté par **Bernard Habert**.

→ **La protection des données**, sous l'impulsion de **Dominique Bricot**, a pour vocation de former des relais départementaux sur les bonnes pratiques à suivre en matière de collecte, traitement et usage des données liées aux activités du réseau dans le respect de la loi RGPD.



AUTONOMIE

(Services et soins aux séniors et Accompagnement du handicap)



66 millions d'heures

—
49,9 millions d'heures personnes âgées ou vivant avec un handicap

2,9 millions d'heures mandataires

200 000 heures domicile services

13 millions d'heures services complémentaires dont :

• Téléassistance Filien ADMR : 713 234 appels traités par le centre d'écoute

• Adomi Assistance : 500 000 heures réalisées

13 700 places en services de soins infirmiers à domicile

(personnes âgées, personnes vivant avec un handicap, personnes souffrant de la maladie d'Alzheimer)

80 structures d'hébergement temporaire ou permanent pour personnes âgées ou vivant avec un handicap



422 services de livraison de repas pour 5,9 millions de repas servis

ACCOMPAGNEMENT DU HANDICAP

8 à 11 millions d'aidants en France*

* Source : ministère de la Santé - Mars 2022

CHIFFRES CLÉS



ENTRETIEN DE LA MAISON

7,7 millions d'heures d'intervention en 2021

ENFANCE & PARENTALITÉ

PETITE ENFANCE

198 lieux d'accueil Enfance Jeunesse

—
122 crèches et micro-crèches

45 accueils de loisirs

21 Relais Petite Enfance

8 LAEP

2 structures diverses

3 732 personnel qui intervient auprès des jeunes enfants

11,8 millions d'heures totales d'intervention auprès des familles

—
0,96 million d'heures TISF

1,2 million d'heures d'aide à domicile aux familles

9,7 millions d'heures Accueil du jeune enfant

81 fédérations qui portent au moins une activité Enfance et Parentalité

SAAD FAMILLES

965 associations

qui proposent des interventions d'aide à domicile Familles dont 386 faisant des interventions TISF

943 TISF

2 668 AVS



QUALITÉ



650 associations certifiées NF Services aux personnes à domicile

(représente 25 % des associations du réseau ADMR, 1^{er} réseau certifié AFNOR en nombre de sites)

14 associations certifiées Cap'Handéo Services à la personne (dans 4 fédérations)

Accompagner ceux qui s'engagent au quotidien

Les faits majeurs 2021 du département
RH, juridique et paritarisme



Pour l'ADMR, comme pour l'ensemble des acteurs des services à la personne, la principale richesse repose sur les femmes et les hommes qui, salariés ou bénévoles, s'engagent chaque jour auprès de ceux qui en ont le plus besoin.

Le département Ressources humaines de l'Union nationale ADMR est au cœur de ces enjeux humains. En charge du recrutement, de la fidélisation, de l'employabilité et de l'évolution des collaborateurs, il a vécu en 2021 une année charnière.

Mis en œuvre le 1^{er} octobre 2021, l'Avenant 43 constitue une avancée majeure en termes de revalorisation des salariés du secteur et donne à l'ADMR de nouvelles perspectives.

Dans un contexte de recrutement sous tension, il constitue une avancée, mais a également nécessité un engagement sans précédent du département RH, juridique et paritarisme et des autres départements de l'Union nationale pour accompagner, en quelques mois seulement, sa mise en œuvre.

Un important travail de pédagogie a été fait, de nouveaux outils ont été mis en place, des formations spécifiques ont été proposées. En parallèle, la campagne marque employeur a permis de soutenir les recrutements et de nouvelles perspectives RH ont émergé dans un contexte sanitaire toujours impacté par la crise Covid.

Un bilan très positif pour la campagne de recrutement ADMR

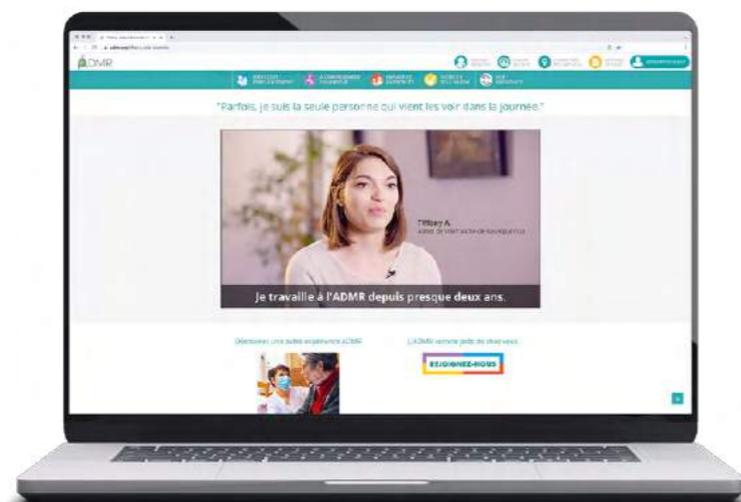
Déclinée de la campagne de communication diffusée en TV, la campagne de recrutement, 100 % digitale, mettait en avant le témoignage de salariés de l'ADMR. Objectif : s'adresser aux personnes en recherche d'emploi ou en reconversion pour leur faire partager la réalité des métiers et susciter des vocations. La campagne s'est révélée particulièrement efficace, 20 000 candidatures étant reroutées vers le réseau (contre 9 000 en 2020). Le dispositif de la campagne (cf. page 42) était complété par un document « Les 10 bonnes raisons de rejoindre l'ADMR » et se déclinait également sur des sacs à pain et des sacs à pharmacie.

En parallèle, le site Internet national a été retravaillé afin d'enrichir les contenus liés aux opportunités professionnelles offertes par l'ADMR, de faciliter la publication d'annonces par les fédérations et le dépôt des candidatures.



Avec 10 000 postes à pourvoir en 2021, nous avons un objectif de recrutement très important au niveau national. La campagne déployée de mai à novembre avait pour objectif de donner une visibilité maximale aux offres d'emploi émanant des fédérations. Notre travail a d'abord consisté à simplifier la publication de leurs offres d'emploi sur le site ADMR national, puis à piloter une campagne puissante sur une large palette de médias digitaux (réseaux sociaux, job boards...). Plutôt que des candidatures spontanées, nous avons visé des réponses à nos offres d'emploi, car nous souhaitons cette année optimiser la pertinence des candidatures."

Anne-Sophie de Poulpiquet,
responsable recrutement
à l'Union nationale ADMR



L'ADMR RECRUTE
Rendez-vous sur admr.org

10 BONNES RAISONS DE REJOINDRE L'ADMR

- NOUS CRÉONS DES EMPLOIS PARTOUT, POUR TOUS ... ET QUI ONT DU SENS
- NOUS NOUS BATTONS POUR UNE MEILLEURE RÉMUNÉRATION
- NOUS AVONS UNE PRIORITÉ : L'HUMAIN AVANT LE PROFIT
- NOUS SOMMES TRÈS ATTENTIFS À LA QUESTION DES TRANSPORTS
- NOUS RESTONS FIDÈLES À NOS VALEURS
- NOUS NOUS PRÉOCCUPONS DE VOUS ET DE CEUX QUI VOUS SONT CHÈRES
- NOUS DÉVELOPPONS VOS COMPÉTENCES ET NOUS NE LE FAISONS PAS À MOITIÉ
- NOUS SOMMES AUX CÔTÉS DE NOS SALARIÉS
- NOUS SOMMES ATTACHÉS À LA PROXIMITÉ
- POUR NOUS, "UTILE" N'EST PAS UN MOT CREUX

pour tous, toute la vie, partout

L'Académie ADMR®

Le dispositif Académie ADMR® a continué à se développer au sein du réseau en 2021. Son objectif est de **proposer à des personnes en recherche d'emploi, qu'elles soient sans diplômes et expérience, ou en reconversion professionnelle, des formations qualifiantes ou diplômantes** en lien avec nos métiers, avec *in fine* un emploi dans une des associations ADMR. Ce dispositif alterne contenus théoriques et période d'immersion. Il repose sur un travail de proximité entre l'ADMR et des partenaires comme Pôle emploi, Uniformation, des organismes de formation, des conseils régionaux/départementaux... L'Académie ADMR® permet de valoriser l'engagement de l'ADMR en tant qu'employeur responsable et participe à la reconnaissance des parcours de nos salariés. Il rencontre de plus en plus de succès au sein du réseau. L'Académie ADMR® est une marque déposée.



De nouvelles opportunités pour le service civique

Le dispositif Service civique s'est poursuivi en 2021. Il constitue un levier intéressant pour l'ADMR en permettant à des **jeunes en voie d'insertion professionnelle de s'engager pour six à douze mois dans une mission d'intérêt général** et ainsi de se remobiliser et de découvrir le secteur de l'aide à domicile. Le nombre de recrutements possible a longtemps été limité, mais depuis que l'Agence du service civique a ouvert les quotas, le nombre de volontaires augmente sensiblement. En 2021, 10 000 postes supplémentaires de Service civique ont été ouverts dans les établissements et les services du grand âge, autorisant l'Union nationale à augmenter ses capacités d'accueil. Des volontaires ont déjà été recrutés à l'issue de leur Service civique dans une structure du réseau ou chez des partenaires de l'ADMR.



Éclairage sur la nouvelle loi « Santé travail »

Adoptée en août 2021, la nouvelle loi « santé au travail » entrera en vigueur en 2022. Ses objectifs : renforcer la prévention en entreprise, prévenir la désinsertion professionnelle et améliorer le suivi individuel et médical des collaborateurs. Cette loi est importante pour le secteur de l'aide à domicile, très impacté en termes d'accidents du travail.

Sensibiliser aux premiers secours

Un partenariat a été noué en 2021 avec la Protection Civile afin de **proposer des formations aux premiers secours aux salariés ADMR**. Ce partenariat a été négocié par l'Union nationale et proposé aux fédérations. De petits groupes de collaborateurs peuvent d'ores et déjà être formés aux gestes qui sauvent en cas d'urgence (chute, malaise cardiaque, etc.) et surtout sensibilisés à la question.



Un séminaire RH sous le signe de la RSE

Le séminaire Ressources humaines, qui s'est déroulé le 29 juin 2021 en format visioconférence, était consacré à la Responsabilité sociale et environnementale (RSE).

70 personnes y ont assisté. Une belle opportunité pour évoquer des sujets transverses tels que l'insertion professionnelle, la mobilité, la qualité de vie au travail (QVT), la prévention des risques professionnels, le développement durable, la solidarité, ou encore l'organisation du travail. Ce séminaire a permis de vivre des échanges riches sur nos pratiques et de découvrir des expérimentations innovantes.



La formation s'ouvre à de nouveaux horizons

Cette année est marquée par un retour partiel des formations en présentiel et par un **fort développement des classes virtuelles**, notamment pour les formations ouvertes à distance (FOAD). La crise sanitaire semble avoir modifié les usages.

Par ailleurs, l'année 2021 a été synonyme de réorganisation pour les trois organismes de formation de l'ADMR. Une nouvelle répartition des missions de chacun est ainsi effective depuis le 1^{er} janvier 2021. Désormais, **ADYFOR Saint-Jean** est en charge des formations certifiantes et professionnalisantes longues, alors qu'**ADYFOR Paris** s'occupe des formations professionnalisantes à destination du réseau ADMR. Les Écoles des directeurs et des présidents restent rattachées à ADYFOR Paris qui prend également en charge la FOAD. Enfin, **ADYFOR SAS**, filiale de l'ADMR, suit les formations professionnalisantes destinées aux associations hors réseau ADMR.

De nouvelles voies d'accès aux formations se sont ouvertes en 2021, grâce aux contrats d'apprentissage et aux contrats d'alternance. Pour l'apprentissage, l'ADMR sous-traite la mise en œuvre de la formation à un CFA hors les murs.

La mise en place de l'Avenant 43 a également donné lieu à un vaste programme composé d'une trentaine de sessions de formation. Celles-ci visaient à expliquer aux fédérations le cadre de l'Avenant 43, mais également à préparer les employeurs à l'utilisation de la nouvelle grille de classification des emplois et du système de rémunération des salariés et de les accompagner sur la posture à adopter lors des notifications individuelles des nouvelles classifications de chaque salarié.

193
STAGIAIRES
en 2021 pour ADYFOR
Saint-Jean



Nous sommes naturellement un employeur responsable, du fait de notre modèle associatif et de notre engagement auprès des personnes vulnérables. C'est à nous de valoriser cette dimension RSE et de la mettre en avant quand nous nous adressons aux candidats."

Audrey Lemoine, chargée de mission RH – GPEC, PRP et QVT à l'Union nationale ADMR



L'INTERVIEW CROISÉE

Martine Gaboyer, Vice-présidente de l'Union nationale ADMR et Présidente de la Commission Ressources humaines et **Laurence Jacquon**, Directrice adjointe et DRH de l'Union nationale ADMR, répondent à nos questions.

Pourriez-vous résumer cette année 2021 ?

Laurence Jacquon : C'est une année qui a été consacrée à la préparation de la mise en œuvre de l'Avenant 43. Une année dense car nous nous sommes mis en ordre de marche très rapidement pour préparer cette échéance du 1^{er} octobre.

Martine Gaboyer : Je pense que nous pouvons dire que nous avons su cette année anticiper et innover dans la mise en place des outils indispensables à l'accompagnement du réseau dans la mise en place de l'Avenant 43.

Quels sont les grands enjeux auxquels vous faites face ?

Laurence Jacquon : Notre enjeu central est de recruter et de fidéliser nos salariés. En ce sens, l'Avenant 43 est vraiment une bonne nouvelle pour nous car il apporte une première réponse favorable en matière de revalorisation des rémunérations.

Martine Gaboyer : Le lancement d'une campagne de recrutement était pour nous un enjeu important. Et nous pouvons nous réjouir du succès de notre campagne 2021 qui nous a permis de recueillir 20 000 candidatures reroutées aux fédérations. Mais le bien-être au travail et la qualité de vie au travail font également partie des enjeux pour attirer de nouvelles recrues et fidéliser nos salariés.

Un mot pour l'avenir ?

Laurence Jacquon : Les métiers du domicile sont au cœur d'évolutions sociétales majeures et l'ADMR dispose de l'expertise nécessaire pour répondre et accompagner ces nouveaux enjeux. La quête de sens des candidats illustre ce paradigme.

Martine Gaboyer : En effet, je pense qu'en travaillant dans l'aide à domicile, et particulièrement dans un réseau associatif comme l'ADMR, le sens est évident. La migration des grandes métropoles vers les territoires constitue également un enjeu dont il faudra tenir compte pour le développement de nos activités locales.

FOCUS

AVENANT 43 : LA REVALORISATION TANT ATTENDUE

Discuté depuis plusieurs années par les partenaires sociaux et les représentants du secteur de l'aide à domicile, l'Avenant 43 permet une révision de la classification des emplois et du système de rémunération des salariés de la Branche de l'aide, de l'accompagnement, des soins et services à domicile. Entré en vigueur en octobre 2021, il permet la plus forte revalorisation des emplois et des rémunérations depuis 2022.

15 %

c'est en moyenne la réévaluation des salaires liée à l'Avenant 43

DÉCRYPTAGE

L'Avenant 43 est un accord qui se traduit par une revalorisation des emplois et une revalorisation des rémunérations prévues par la convention collective nationale de la branche de l'aide, de l'accompagnement des soins et des services à domicile (ou convention BAD). Tous les salariés exerçant un métier en lien avec ces activités sont concernés depuis le 1^{er} octobre 2021, date de sa mise en application. **Sa mise en application a une incidence à la fois sur la classification des emplois et sur les rémunérations.**

Ainsi, l'Avenant 43 remplace les anciennes grilles de classification des métiers. Chaque poste est défini de manière plus générique grâce à une organisation par filière, par catégorie (employés, techniciens, agents de maîtrise, cadres), par degré (selon le niveau de complexité de l'emploi) et par échelon.

La rémunération est composée d'un salaire de base attribué à chaque collaborateur (selon cette nouvelle classification) complété par des éléments complémentaires de rémunération (diplômes, ancienneté du salarié, missions de tutorat, travail de nuit ou jours fériés et astreintes, etc.).

“Avec l'Avenant 43, nous sommes sur un système de rémunération et d'emploi sensiblement différent de ce qui existait. L'idée est de valoriser les compétences et les formations tout en prenant en compte la réalité des tâches effectuées”, précise Laurence Jacquon, Directrice adjointe et DRH de l'Union nationale ADMR.

Six mois pour transformer un système et réévaluer des salaires inchangés depuis 20 ans !

L'année 2021 restera pour longtemps l'année de l'Avenant 43. En effet, signé en 2020 et agréé en avril 2021, l'Avenant 43 est entré en vigueur en octobre 2021, ne laissant aux acteurs de l'aide à domicile que six mois pour préparer sa mise en œuvre et adapter tous les supports de gestion des personnels, en commençant par les salaires de plus de 90 000 personnes. Au sein du réseau ADMR, un dispositif d'accompagnement complet a été mis en place (grilles d'évaluation, « calculette » intégrant l'évolution des rémunérations, formations ad'hoc...).

“À partir du 1^{er} avril et de l'annonce officielle de l'agrément de l'Avenant 43 par la ministre, nous nous sommes mis en ordre de marche pour déployer un certain nombre d'outils, très rapidement. Un mois après nous proposons déjà un cycle de formation et en parallèle nous préparions des supports pédagogiques et innovants”, nous confie Michel Gaston.

Des nouveaux outils RH pour répondre aux enjeux d'évolution des carrières

L'Avenant 43 ouvre également de nouvelles perspectives en matière de développement des carrières. Pour intégrer cette nouvelle notion de « parcours de carrière », de nouveaux outils ont été conçus cette année par l'Union nationale et les acteurs de la branche. Parmi ceux-ci, un guide paritaire, des grilles d'évaluation et des fiches de poste qui ont fortement mobilisé le département Ressources Humaines de l'Union nationale ADMR.

L'Avenant 43 repositionne l'entretien annuel d'évaluation

Même si l'entretien annuel d'évaluation existait déjà dans le réseau, celui-ci va prendre une autre dimension puisqu'un entretien d'évaluation des compétences est aujourd'hui obligatoire tous les deux ans a minima, et est nécessaire pour valider l'accès à l'échelon 3. Cette évaluation revêt une grande importance car le changement de classification impacte la rémunération du salarié. Par ailleurs, cet entretien constitue un moment d'échange privilégié pour envisager les formations qui pourraient être suivies par le salarié afin de lui permettre d'acquérir ou de renforcer des compétences.

Qui finance la revalorisation des salaires ?

La réévaluation des salaires prévue dans l'Avenant 43 est prise en compte par un abondement financé à 50 % par l'État, via la CNSA, et à 50 % par les départements. La décision agréée par le gouvernement en avril 2021 s'impose donc aux départements qui ne peuvent la refuser. À cette question du financement s'ajoute un enjeu de trésorerie. En effet, l'État versera son abondement en mai 2022 aux organisations d'aide à domicile qui, elles, auront augmenté les salaires des salariés dès versement des salaires d'octobre, en novembre 2021.



Il est encore tôt pour faire un retour sur l'impact de l'Avenant 43 sur l'emploi, mais quelques mois après sa mise en œuvre, nous sentons déjà un frémissement et des premiers effets en termes de recrutement dans des fédérations.”

Michel Gaston, Président de la fédération ADMR du Lot, Vice-président national chargé de la commission paritaire, Président de l'USB-Domicile

LES DATES CLÉS DE L'AVENANT 43 ?

2020

SIGNATURE DE
L'AVENANT 43

2021

AVRIL :
Agrément de l'Avenant 43
par le ministre de la Santé
et des Solidarités

MAI :

Mise en place des
20 premières formations

MISE EN ŒUVRE DE L'AVENANT 43

MAI À SEPTEMBRE :
Conception des outils pour le
réseau : guide paritaire, outil
de chiffrage (« Calculette »),
Vademecum, grilles d'évaluation...

1^{ER} OCTOBRE :
ENTRÉE EN VIGUEUR
DE L'AVENANT 43

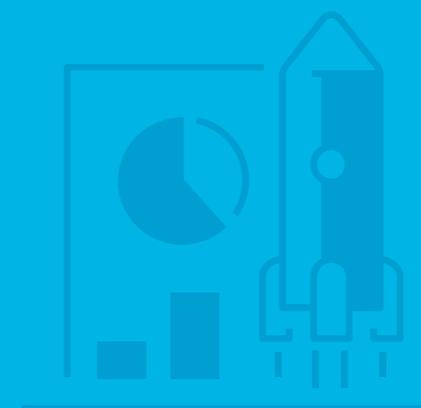
FIN OCTOBRE :
Réception des
premiers bulletins
de paie intégrant
les effets de l'Avenant 43

2022

VERSEMENT
DE L'ABONDEMENT
DE 50 % DE L'ÉTAT

Développer des offres de service innovantes

Les faits majeurs 2021 du département
Développement et qualité



Le champ d'intervention de l'ADMR est pluriel et se structure autour de ses quatre pôles d'activité : Services et soins aux seniors, Accompagnement du handicap, Enfance et parentalité et Entretien de la maison. Dans ces quatre domaines, de nouvelles attentes émergent chaque année.

Le rôle du département Développement et qualité est d'accompagner les fédérations dans le développement de leurs différentes activités. Il peut pour cela les conseiller sur un enjeu précis, développer des outils pratiques pour soutenir leur développement et impulser de nouveaux axes de services. Il est également en charge des partenariats et de la qualité.

L'année 2021 a été une année dense en termes de développement, que ce soit sur le volet des services et soins aux seniors, avec notamment l'expérimentation Auto'vie, sur la petite enfance avec les crèches, sur le handicap, ou sur le front des partenariats.



Services et soins aux séniors

Pour faire face à l'enjeu majeur du maintien à domicile des personnes âgées, l'Union nationale ADMR a travaillé sur plusieurs thématiques. Une grande partie de l'activité se concentre sur les questions de l'aide et du soin à domicile, indispensables pour rester vivre à domicile le plus longtemps possible (cf. page 32 notre focus sur le domicile renforcé). Mais d'autres enjeux ont également émergé en 2021.

L'ADMR renouvelle son engagement avec Nexity, au profit de l'habitat multigénérationnel

En 2021, le partenariat avec Nexity sur le programme Complicity® a été reconduit pour deux ans. Grâce à ce partenariat, l'ADMR peut se charger de l'animation du projet de vie sociale résidentielle des résidences multigénérationnelles Complicity® et proposer des services à la carte aux résidents. Une première résidence a été livrée en 2020 ; d'autres projets sont en cours de livraison. En parallèle de ce partenariat, un grand projet sur l'habitat partagé sera mené en 2022 par l'Union nationale ADMR.

Financement de l'Avenant 43 : l'ADMR engagée pour les Centres de soins infirmiers (CSI)

L'Union nationale ADMR s'est mobilisée aux côtés des fédérations de l'USB pour obtenir le financement de l'Avenant 43 pour les Centres de soins infirmiers (CSI). Après plusieurs mois de travaux, l'Union nationale a finalement obtenu gain de cause et un premier financement est attendu au cours de l'année 2022.



En 2021, le groupe santé a beaucoup travaillé sur la réforme de la tarification des Services de Soins Infirmiers à domicile (SSIAD). Cette réforme, demandée par tous et en discussion depuis plusieurs années, devrait permettre, contrairement à l'actuelle tarification à la place, de prendre en compte les pathologies et besoins des bénéficiaires de façon plus individualisée, au regard des nécessités de la prise en charge, de la multiplicité des passages quotidiens. Un groupe de travail, composé de professionnels et bénévoles du réseau, a été constitué afin de rédiger différentes contributions pour la DGCS, en charge de la réforme."

Gilles Foudral, administrateur national, Président du groupe de travail Santé et administrateur de la fédération de l'Aveyron



L'Union nationale tire les enseignements de la crise sanitaire

L'Union nationale ADMR a réalisé une étude portant sur les enseignements de la crise Covid-19 et son impact sur l'aide à domicile. En prenant en compte les retours d'expérience des aidés et des aidants, mais aussi des salariés des associations et des fédérations ADMR, cette étude a mis en évidence un certain nombre d'enseignements. Référente pour le secteur, elle a notamment fait l'objet d'une présentation au HCFEA (Haut Conseil de la Famille, de l'Enfance et de l'Âge).

Autono'Veie : faciliter le maintien à domicile

L'ADMR a lancé en 2021 le dispositif Autono'Veie qui répond aux enjeux de l'accompagnement renforcé à domicile. Son concept est issu d'une réflexion menée depuis 2019 par l'Union nationale et axé sur la coordination des services autour d'un coordinateur de parcours. Autono'Veie s'appuie sur une offre de services élargie, couvrant toutes les composantes du bien vieillir à domicile : aide à domicile, suivi de santé renforcé, solutions de sécurisation du domicile, soutien aux aidants, gestion de situations d'urgence... (cf. focus p. 32).



Éclairage sur la Loi de financement de la Sécurité sociale

La loi de financement de la Sécurité sociale pour l'année 2022, publiée en décembre 2021, comprend de nombreuses mesures pour le secteur du domicile. Elle octroie de nouveaux financements pour les services et crée les centres de ressources territoriaux. Son impact est majeur pour le secteur puisqu'elle prévoit aussi une réorganisation de l'offre d'aide et de soins à domicile. Elle nécessitera une réelle mobilisation à partir de 2022.



Les travaux que nécessite cette loi vont associer les fédérations du secteur. L'Union nationale ADMR sera fortement mobilisée pour défendre les intérêts du réseau."

Pauline Chevalier, Responsable du pôle Santé et autonomie de l'Union nationale ADMR

Accompagnement du handicap

Le pôle Accompagnement du handicap a continué en 2021 de travailler avec des partenaires qui viennent compléter son activité et son expertise. Les enjeux liés au handicap psychique sont également de plus en plus pris en compte. Ils ont notamment été évoqués lors de la Journée nationale handicap.

Journée nationale handicap : l'Union nationale ADMR donne la parole au réseau

La Journée nationale handicap a été organisée en novembre 2021 sous un format webinaire, les intervenants et un animateur étant réunis sur un plateau. **Les réflexions se sont articulées principalement autour de la question de la parentalité et du handicap et des travaux menés sur le handicap psychique.** Ces enjeux, encore peu médiatisés, sont pourtant aujourd'hui de plus en plus prégnants. L'ADMR, grâce à une politique habile de partenariats, continue de développer son expertise sur ces sujets.



Le handicap psychique est difficilement identifiable ou appréhendable. Pourtant, il touche tous les types de publics et est de plus en plus présent. C'est une question qui nous interpelle au sein de l'ADMR et sur laquelle nous nous efforçons d'apporter des éclairages."

Martine Gaboyer, Vice-présidente de l'Union nationale ADMR et Présidente du groupe de travail « Handicap »

Une convention signée avec l'UNAFAM

Pour renforcer son expertise sur la question plurielle du handicap, le pôle Accompagnement du handicap de l'Union nationale ADMR travaille avec des organisations spécialisées sur différentes typologies de handicap. **Une convention de partenariat a ainsi été signée début 2021 avec l'UNAFAM** (Union nationale de familles et amis de personnes malades et/ou handicapées psychiques).

DES PARTENARIATS POUR SOUTENIR LES AIDANTS : BALUCHON FRANCE, COLLECTIF « JE T'AIDE »...

L'Union nationale ADMR renforce également ses partenariats sur le sujet des aidants. Partenaire de l'association française des aidants, l'Union nationale ADMR travaille également main dans la main avec Baluchon France depuis plusieurs années sur le sujet du répit longue durée. Par ailleurs, l'Union nationale a renouvelé son adhésion auprès du collectif « Je t'aide » qui se mobilise sur la question des aidants et est un membre actif du CA de l'association.

Enfance et parentalité

L'année a été dense en projets liés à la parentalité et à la petite enfance, avec deux axes majeurs. Côté petite enfance, les crèches et les micro-crèches ont poursuivi leur développement et la voix de l'ADMR a gagné en puissance. 2021 a également permis de gagner en visibilité sur les enjeux liés à la parentalité et au rôle crucial des TISF, notamment à travers l'organisation d'une journée nationale SAAD Familles portée avec les autres fédérations de la Branche.

Conseil et accompagnement opérationnel : l'Union nationale soutient le développement des lieux d'accueil Enfance-jeunesse



L'Union nationale ADMR a été fortement mobilisée en 2021 pour accompagner le développement des crèches et des micro-crèches. À la fin de l'année 2021, le réseau comptait **198 lieux d'accueil Enfance-jeunesse**, dont plus d'un quart créés ces cinq dernières années. Il y a donc un fort dynamisme sur l'ensemble du territoire.

Cet accompagnement s'est exercé dans le cadre de réformes importantes qui ont impacté le secteur en 2021 : réforme des services en famille et politique des « 1 000 premiers jours » principalement.

L'Union nationale a d'ailleurs participé aux travaux préparatoires de concertation : grâce aux échanges réguliers avec le réseau sur ces réformes, plusieurs contributions ont été adressées au ministère des Solidarités et de la Santé. À titre d'exemple, l'ADMR a pu proposer des modifications, intégrées par le Ministère, dans la Charte Nationale de Soutien à la Parentalité pour prendre davantage en compte les spécificités du domicile.

Par ailleurs, **l'Union nationale a piloté et créé une « boîte à outils petite enfance »**. Cette démarche, initiée en 2020, s'est déployée tout au long de l'année et un groupe de travail s'est réuni à trois reprises (mars, juin et septembre) ; il a préparé des documents dédiés aux porteurs de projets qui souhaitent créer ou développer des crèches et des micro-crèches, en intégrant les nouvelles obligations de la réforme des services aux familles. L'objectif était de les outiller pour qu'ils disposent de toutes les trames de documents nécessaires dans leurs démarches. Cette boîte à outils comprend :

- un **guide ADMR** « Les grandes étapes pour bien réussir et gérer sa micro-crèche » ;
- une **trame d'étude de besoin** ;
- un **cahier des charges** reprenant les préconisations pour l'aménagement et l'équipement de micro-crèches ;
- un **tableau de suivi** pour les autorisations et les démarches d'ouverture ;
- un **tableau de bord** du suivi de l'accueil en surnombre ;
- une **trame de plan de financement** ;
- une **plaquette de communication** petite enfance.

60 PROJETS
de crèches ou de
micro-crèches en cours de
développement en 2021



2021 restera comme une année marquante pour le développement des activités Enfance et Parentalité. Nos actions multiples dans le cadre des réformes ou tout simplement pour valoriser notre expertise sur l'accompagnement des familles, ont connu des résultats très significatifs."

Pascal Lissy, Vice-président de la fédération ADMR des Hautes-Alpes et Président du groupe de travail « Enfance et Parentalité »



Écolo crèche

Dans le cadre de sa stratégie de partenariat autour de la petite enfance, **l'Union nationale ADMR a signé une convention en juillet 2021 avec l'association Label Vie qui porte les labels Écolo Crèche® ou Éco Accueil Loisirs®**. Il s'agit de labels de développement durable dédiés à la petite enfance et destinés aux lieux d'accueil qui s'engagent dans une démarche écologique. La convention, signée pour une durée de trois ans, permet aux lieux d'accueil de valoriser les actions menées en faveur de la transition écologique. Des formations en adéquation avec les différents engagements (consommation d'eau, bien-être des professionnels, équipements...) sont proposées aux associations, à un prix négocié. Ce partenariat a suscité l'intérêt du réseau : **10 structures étaient déjà engagées dans la démarche fin 2021, et 21 autres avaient un projet en cours de montage.**



Les négociations autour de la prise en charge de l'Avenant 43 pour les lieux d'accueil Enfance-Jeunesse du réseau ADMR

Alors que l'accueil Enfance-Jeunesse ADMR se développait rapidement depuis deux ans, l'absence d'annonce, fin 2021, de prise en charge par les pouvoirs publics des surcoûts de l'Avenant 43 à la convention collective de la Branche de l'Aide à Domicile a représenté un risque important pour cette activité. L'Union nationale s'est fortement mobilisée au travers de nombreuses réunions avec le cabinet d'Adrien Taquet, La Direction Générale de la Cohésion Sociale et la Cnaf. Une enquête nationale a été menée pour mettre en évidence les impacts financiers de cet avenant et permettre aux CAF d'apporter un financement complémentaire.



Les SAAD Familles, acteurs des 1 000 premiers jours de l'enfant

L'année 2021 a également vu la mise en œuvre de la politique des « 1 000 premiers jours », impulsée par le rapport du même nom publié en 2020. L'ADMR, aux côtés des autres fédérations de la Branche, s'est mobilisée pour que les SAAD Familles soient impliqués dans les différentes mesures. L'Union nationale ADMR a demandé et obtenu la **création d'un groupe de travail inter-institutionnel sur le rôle des SAAD Familles en matière d'accompagnement périnatal**, incluant des acteurs comme la Direction générale de la cohésion sociale (DGCS), la Direction de la Sécurité sociale ou la Cnaf. Il a ainsi été décidé de faire du renforcement du rôle des SAAD Familles en période périnatale la 25^e mesure de la politique des « 1 000 premiers jours ».



Cette situation pouvait clairement mettre en difficulté certaines structures ou en freiner le développement. Mais l'Union nationale n'a pas baissé les bras et a travaillé avec les pouvoirs publics pour trouver ensemble des solutions."

Sarah Ferrandi, Responsable du pôle Enfance et parentalité de l'Union nationale ADMR

SEMAINE NATIONALE DE LA PETITE ENFANCE

La petite enfance en grand

Semaine de la petite enfance et Girafe Awards : l'ADMR gagne en visibilité

La 8^e édition de la Semaine nationale de la petite enfance s'est tenue du 20 au 27 mars 2021, avec **une participation record des structures ADMR : ce sont 45 structures dans pas moins de 22 départements qui ont ouvert leurs portes.**

L'année 2021 a également vu la première structure ADMR récompensée aux Girafe Awards : une micro-crèche ADMR de la fédération ADMR 65 s'est vu remettre le trophée régional Occitanie. L'Union nationale a rejoint le jury des Girafe Awards et son comité pédagogique et scientifique. Assurément, la voix de l'ADMR compte aujourd'hui quand on parle de petite enfance.



GIRAFE OCCITANIE EX-ÆQUO
MICRO-CRÈCHE ADMR
LES LOUP'INGS À JUILLAN (65)

Journée nationale famille : vers une meilleure reconnaissance des TISF ?

La **Journée nationale SAAD Familles** a été organisée en janvier 2021 par l'ADMR aux côtés des trois autres fédérations de la branche de l'Aide à domicile et en présence d'Adrien Taquet, secrétaire d'État en charge de l'Enfance et des Familles. Cette manifestation a permis de donner plus de visibilité aux SAAD Familles et au métier de TISF auprès du grand public et des acteurs du secteur.



Qualité et partenariats

Le département Développement et qualité de l'Union nationale ADMR est aussi la porte d'entrée pour le développement de partenariats, qui concernent aussi bien l'élaboration de nouvelles prestations que l'accompagnement RH. Également conduite par le département, la démarche Qualité permet de partager de bonnes pratiques au sein du réseau avec une ambition commune : l'excellence du service rendu aux clients.

Un nouveau cap pour la Qualité

En 2021, l'Union nationale s'est dotée d'un nouveau cadre de travail en faisant le choix de sortir de la norme ISO 9001 et en coconstruisant sa propre démarche qualité, la **démarche ACTIVATE**. Celle-ci est plus adaptée au fonctionnement et aux ambitions de l'Union nationale et permet d'être plus en adéquation avec les besoins et les attentes du réseau. L'enjeu principal est de donner du sens à la démarche et d'optimiser la qualité au service du réseau.



Les clubs nous ont permis de nous retrouver après cet épisode de crise sanitaire. Le nouveau format proposé sous forme d'ateliers participatifs a été très apprécié par le réseau. Rendez-vous en 2023 !"

Maelle Reynaud, Responsable projets Qualité de l'Union nationale ADMR

Une adaptation du système qualité national

Un groupe de travail ad hoc émanant du groupe national qualité a été créé pour travailler spécifiquement à la **mise à jour de l'ensemble des procédures du système documentaire qualité ADMR**. Ainsi, 4 réunions en visioconférence ont été organisées pour échanger autour des procédures nationales. Cependant, comme de nombreuses modifications étaient à prévoir au cours de l'année 2022 suite à la réforme de l'évaluation de la qualité des ESSMS, la mise à la disposition du réseau des procédures nationales a été planifiée pour 2022.

LES CLUBS QUALITÉ SE SONT RÉUNIS EN NOVEMBRE

Tous les deux ans (en alternance avec la Journée nationale Qualité), les Clubs qualité se réunissent pour échanger et partager des bonnes pratiques. Après un temps d'arrêt lié à la crise sanitaire, les Clubs se sont réunis du 8 au 10 novembre 2021 à Toulouse, Lyon et Paris. 51 personnes étaient présentes, représentant 33 fédérations. Des ateliers participatifs ont été organisés sur trois sujets d'actualité : le référentiel HAS, le projet personnalisé et le pilotage d'une démarche qualité.

Accompagnement du réseau pour la mise en place du nouveau dispositif d'évaluation de la HAS

Au cours du premier semestre 2021, le Pôle Qualité a été mobilisé pour **accompagner le réseau dans l'appréhension du nouveau dispositif d'évaluation de la qualité de la Haute Autorité de Santé (HAS)**. Une première version du référentiel - ou version 0 - a été publiée début 2021. Une consultation publique a été menée et l'Union nationale a ainsi sollicité l'ensemble du réseau pour rendre une contribution nationale.



Le nouveau dispositif d'évaluation de la qualité de la HAS est une réforme majeure dans notre secteur d'activité. La contribution nationale du réseau a permis de co-construire le nouveau référentiel."

Alain Courteille, Secrétaire à l'Union nationale ADMR, Président de la fédération de l'Hérault et Président du groupe de travail « Qualité »

RENOUVELLEMENT DU PARTENARIAT NATIONAL AVEC LE MÉDIATEUR DE LA CONSOMMATION

La convention cadre nationale avec le médiateur de la consommation, ANM Conso, a été renouvelée au début de l'année 2021. L'Union nationale a travaillé avec les autres fédérations nationales de la branche de l'aide et du soin à domicile pour renouveler ce partenariat national. En parallèle, les projets avec NSI se poursuivent pour créer de nouvelles applications. En 2021, un travail a ainsi été initié sur la dématérialisation du cahier de liaison (cf. page 52).

Une année riche pour les partenariats

En 2021, l'Union nationale ADMR a consolidé les partenariats existants, tout en investissant de nouveaux champs auprès de nouveaux partenaires. Cela témoigne d'un fort dynamisme de l'ADMR auprès des organisations et des entreprises. L'Union nationale a ainsi été beaucoup sollicitée en 2021, la campagne d'appel aux dons de 2020 ayant renforcé sa visibilité. Parmi les nouveaux partenariats, on peut retenir :

- **l'opération roses jaunes avec le Lions Alzheimer** : un partenariat signé à l'occasion d'une opération rose jaune, permettant de financer la recherche et le développement des accueils de jour Alzheimer. L'opération organisée le 8 octobre 2021 a connu un réel succès avec des milliers de roses vendues ;
- **le mécénat de compétences avec Schneider Electric** : une nouvelle forme de partenariat qui s'appuie sur le programme de mécénat de compétences de Schneider Electric. Le programme existe déjà et il permettra de mettre à disposition du réseau ADMR des collaborateurs de Schneider Electric, pour réaliser différentes missions d'expertise (communication, RH...);
- **une convention signée avec le label Écolo crèche** (cf. page 26).

En parallèle, les partenariats existants ont été poursuivis : fondation AG2R La Mondiale, Nexity, Le Petit Forestier... et de nouveaux partenariats pourraient voir le jour en 2022 autour d'Autono'Vie.



Nous continuons à renforcer nos partenariats pour mieux accompagner les activités des associations et fédérations ADMR."

Élisabeth Racine, Responsable Partenariats de l'Union nationale ADMR



L'INTERVIEW CROISÉE

Marie-Josée Daguin, Présidente de l'Union nationale ADMR et présidente de la Commission Développement et **Jérôme Perrin**, Directeur du département Développement et de la qualité de l'Union nationale ADMR, répondent à nos questions.

Pourriez-vous résumer cette année 2021 ?

Marie-Josée Daguin : La loi de financement de la Sécurité sociale est un marqueur important en termes de réforme. Elle pose le principe d'une évolution de nos organisations. Demain les SAAD et les SSIAD devront davantage travailler ensemble. C'est un enjeu de coordination et c'est justement le cœur du dispositif Autono'Vie.

Jérôme Perrin : C'est une année très structurante. Nous avons travaillé tout au long de l'année pour développer Autono'Vie, notre approche du domicile renforcé, qui est un projet auquel nous croyons depuis longtemps. Et finalement, la sortie en fin d'année de la loi de financement de la Sécurité sociale nous a donné raison.

Sur ce sujet, nous pouvons nous réjouir d'avoir un temps d'avance avec au cœur de notre expérimentation une vision très aboutie de la coordination des services.

Quels sont les grands enjeux auxquels vous faites face ?

Jérôme Perrin : Notre grand enjeu, c'est le domicile. On le sait, 85 % des Français souhaitent vieillir à leur domicile, et Autono'Vie apporte justement des solutions pour accompagner le plus longtemps possible les personnes à domicile. C'est au cœur de nos enjeux.

Marie-Josée Daguin : Notre réseau est incontestablement une force pour développer ce type de dispositif, et notre politique

de partenariats est également un solide atout. Nous savons fédérer des expertises complémentaires pour apporter un service complet.

Un mot pour l'avenir ?

Marie-Josée Daguin : Un mot sur l'enfance et la famille : sur tout le territoire nos offres dédiées à la petite enfance se développent. De toute évidence, il y a un vrai besoin et nous serons aux côtés des fédérations pour les accompagner.

Jérôme Perrin : Et en parallèle, au niveau national, l'Union nationale ADMR fera entendre sa voix sur les questions du handicap, mais aussi sur la reconnaissance de tous nos métiers.

FOCUS

AUTONO'VIE : UNE RÉPONSE PERTINENTE AUX ENJEUX DE L'AUTONOMIE

En créant le dispositif de domicile renforcé Autono'Vie, l'ADMR vise à répondre aux enjeux de vieillissement de notre société. L'objectif est de faciliter la vie des personnes en créant des accompagnements personnalisés reposant certes sur l'articulation entre l'aide et le soin, mais pouvant au-delà intégrer une palette très large de réponses, comme la prévention, l'aménagement du domicile, l'aide aux aidants... Ce projet tient à cœur depuis longtemps à l'Union nationale ADMR et l'année 2021 a permis de passer un cap en lançant de premières expérimentations. « L'an dernier nous étions encore sur un concept et aujourd'hui nous sommes sur des expérimentations concrètes qui en seulement quatre mois apportent déjà des résultats » commente Jérôme Perrin.

Révolutionnaire, Autono'Vie ?
Explications.



DÉCRYPTAGE

Au cœur du dispositif Autono'Vie, on retrouve cet enjeu fondamental : quelles solutions mettre en place pour accompagner les personnes en perte d'autonomie demain ? Les établissements médicalisés tels que les EHPAD montrent leurs limites, il faut donc chercher d'autres solutions. Pour Jérôme Perrin, Directeur du développement et de la qualité à l'Union nationale ADMR, l'aide à domicile doit se saisir du sujet. « Demain ce seront les services d'aide à domicile qui porteront la coordination pour accompagner les personnes et leurs aidants dans leur parcours » nous confie-t-il.

Autono'Vie peut être une de ces solutions. **Le principe repose sur un accompagnement personnalisé des aidés**, en perte d'autonomie ou vivant avec un handicap, grâce à une coordination des acteurs du soin et du médico-social, mais aussi d'un ensemble très large de réponses et d'expertises [...]. Au cœur du dispositif, un chef d'orchestre : le coordinateur de parcours. Une personne capable d'établir un diagnostic et de préconiser pour chaque cas les solutions les plus appropriées pour soutenir la personne à domicile. Le coordinateur de parcours doit aussi s'entourer d'un réseau de professionnels partenaires extrêmement variés pouvant être sollicités selon les besoins. « Les solutions apportées par les coordinateurs de parcours sont totalement individualisées et très concrètes » nous précise Jérôme Perrin.

6 FÉDÉRATIONS ADMR

participent à l'expérimentation : Hautes-Alpes (06),
Calvados (14), Ille-et-Vilaine (35), Loire (42),
Haute-Saône (70) et Seine-Maritime (76)

Pour tester sur le terrain l'efficacité de son dispositif, l'Union nationale ADMR a lancé au 3^e trimestre 2021 une expérimentation dédiée au dispositif Autono'Vie, impliquant six fédérations départementales pilotes. « Ce qui a été mis en place en seulement 4 mois est intéressant et prometteur pour la suite et nous pouvons d'ores et déjà parler d'un avant et d'un après expérimentation car les résultats sont là. Si je prends l'exemple de la fédération de Seine-Maritime : un coordinateur de parcours a été recruté, 4 personnes bénéficient du dispositif, 55 nouveaux partenaires ont été intégrés et les liens avec la médecine de ville hier presque inexistantes sont aujourd'hui quasi quotidiens », se réjouit Jérôme Perrin.

Renforcer la coordination des acteurs du soin et du médico-social : un enjeu social et politique

Le dispositif Autono'Vie s'inscrit dans un virage domiciliaire pris en 2021 par le gouvernement. On le sait, la fameuse loi Grand âge semble avoir été mise de côté, alors que l'enjeu du vieillissement de la population et de l'autonomie reste crucial. Pour apporter des réponses aux questions de la dépendance, le gouvernement a travaillé en 2021 sur la nouvelle loi de financement de la Sécurité sociale (LFSS). Celle-ci prévoit la création de services autonomie à domicile réunissant aide et soins, et intervenant de façon coordonnée. L'expérimentation Autono'Vie lancée par l'ADMR rentre totalement dans ce cadre.

Des résultats encourageants pour la fédération de Seine-Maritime

Parmi les 6 fédérations qui participent à l'expérimentation, le cas de la Seine-Maritime est intéressant car il apporte de premières réponses. Le dispositif a été déployé sur 350 bénéficiaires. La coordinatrice de parcours réalise des diagnostics des situations qui lui sont remontées, puis des préconisations afin d'adapter la prise en charge de chaque cas. Elle organise, si nécessaire, la mise en relation avec des partenaires experts de domaines aussi différents que complémentaires : travailleurs sociaux, podologues, psychiatres, médecins, etc. Enfin, les auxiliaires de vie s'assurent que les actions préconisées ont été mises en œuvre. Aujourd'hui, dans cette fédération, 44 bénéficiaires font l'objet d'un suivi renforcé opéré par la coordinatrice de parcours.



Le rôle du coordinateur est d'évaluer les besoins de la personne à 360° afin d'adapter l'accompagnement, d'agir sur l'ensemble des déterminants du bien vieillir (habitat, lien social, loisirs)."

Jérôme Perrin, Directeur du département Développement et de la qualité de l'Union nationale ADMR

Le numérique au service d'Autono'Vie

Le système d'alerte « Vigilance » est un outil préventif puissant. Utilisé par les aides à domicile à la fin de chaque intervention, il permet de mesurer l'état général de la personne accompagnée. « Cet outil nous a notamment permis d'éviter des hospitalisations ou des pertes subites d'autonomie », souligne Jérôme Perrin.

Mettre la marque ADMR au service du réseau

Les faits majeurs 2021 du département
Communication et marketing



La marque ADMR est un actif précieux. Sa notoriété, son image et les valeurs qui lui sont associées ont une résonance forte auprès de tous les interlocuteurs de l'ADMR : institutionnels, clients, partenaires, mais aussi bénévoles, salariés et candidats.

Le département communication et marketing a pour mission de renforcer la notoriété et l'image de cette marque auprès de tous ces publics, de faire entendre la voix de l'ADMR et de la branche du Domicile auprès des institutionnels et d'assurer une circulation d'information fluide entre l'Union nationale et l'ensemble du réseau. Cela suppose une communication plurielle, articulée pour tenir compte de la diversité de ces cibles internes et externes. De plus, le département met en place tout au long de l'année des opérations nationales fédératrices d'animation du réseau.

En 2021, le département a été particulièrement actif : lancement d'une nouvelle stratégie de communication avec une nouvelle agence, développement d'une campagne TV marque employeur, déclinaison de cette campagne dans une campagne de recrutement digitale, refonte du magazine *Le Lien*, vecteur majeur, avec la newsletter hebdomadaire, de la communication interne de l'ADMR...



Une nouvelle stratégie de communication

Après deux premières années de communication nationale (en TV), il est apparu essentiel en 2021 de clarifier la stratégie pour la mettre au service de **l'enjeu numéro 1 du réseau : développer sa capacité à recruter et à fidéliser ses collaborateurs.**

À l'issue d'une consultation, il a été décidé de mettre en œuvre la proposition radicale de l'agence Oko : **faire de la marque employeur l'axe unique de communication de l'ADMR.** Cela signifiait concentrer tous les moyens disponibles sur une seule campagne, déclinée simultanément dans une campagne de recrutement digitale, puis dans des animations nationales. Autre choix radical : celui de l'authenticité et de l'émotion, en choisissant de **montrer dans leur quotidien, sans mise en scène, des salariés et des clients de l'ADMR.**

De très bons résultats ont pu être mesurés : pour les Français, l'ADMR offrait après la campagne davantage d'opportunités de s'épanouir professionnellement ; pour les salariés, les films montraient clairement leur engagement et leur professionnalisme et constituaient une source de fierté ; pour les candidats potentiels, ils permettaient de découvrir des métiers souvent mal connus et suscitaient chez certains des vocations. Quant à la campagne digitale de recrutement, elle générerait **20 000 candidatures**, tout en renforçant, en complément de la campagne TV, la présence à l'esprit de la marque ADMR (cf. page 42).



Refonte du magazine Le Lien : renforcer la fierté et le sentiment d'appartenance des salariés

Le magazine interne du réseau ADMR a été totalement repensé en 2021. Avec un objectif : **renforcer la fierté et le sentiment d'appartenance des salariés afin de développer leur attachement à l'ADMR.** Alors qu'il s'adressait prioritairement - depuis son origine en 1945 - aux administrateurs bénévoles et aux partenaires institutionnels de l'ADMR, *Le Lien* s'adresse désormais aux bénévoles et aux salariés du réseau, et tout particulièrement aux salariés intervenants. Un tel changement de cible impliquait une révision complète de la ligne éditoriale, de son identité visuelle, de son iconographie et de sa pagination. *Le Lien* traite désormais de nombreux nouveaux sujets (portraits de salariés et de bénévoles, parcours professionnels, qualité de vie au travail...) et ses destinataires le reçoivent directement dans leur boîte à lettres. De 10 numéros par an, il est devenu trimestriel et le coût de son abonnement a été divisé par quatre, pour permettre d'élargir sa diffusion au plus grand nombre. Cette refonte complète du *Lien* a été particulièrement bien accueillie et sa diffusion est passée de 9 000 à 65 000 exemplaires.

UN BILAN SANS FAUSSE NOTE

Une étude réalisée par l'institut d'études marketing et d'opinion (CSA) a permis de tester l'accueil du nouveau magazine *Le Lien* auprès de salariés et de bénévoles. Le résultat est sans équivoque : l'accueil est très positif sur l'ensemble des critères comme la variété des rubriques, le traitement de l'information, la pagination et la densité des textes, l'iconographie...



La refonte du *Lien* était un pari car nous ne savions pas comment il serait accueilli par l'ensemble des publics et tout particulièrement par les intervenants. Nous voulions intéresser tout notre lectorat grâce à une large diversité de sujets. Aujourd'hui, c'est un pari gagné !

Carole Scherrer, Chargée de communication à l'Union nationale ADMR



65 000 EXEMPLAIRES de chaque numéro distribués en 2021 contre 9 000 exemplaires pour l'ancienne version



Journée de lancement du
**RÉSEAU DES COMMUNICANTS
ADMR**

Fédérer autour des enjeux de communication : la création du réseau des communicants

Autre innovation cette année : la création et le lancement du réseau des communicants ADMR qui regroupe l'ensemble des référents communication des fédérations. Le lancement a eu lieu en mai 2021 lors d'une **première Journée des communicants**. Le réseau se réunit désormais une fois par an lors de cette journée, mais les référents sont sollicités plusieurs fois dans l'année pour travailler sur des thématiques proposées par la Commission communication. Ainsi, en 2021, deux sujets ont été traités : la **communication marque employeur au niveau des fédérations** et la présence de la **marque ADMR dans les territoires**. L'ensemble du réseau est aujourd'hui représenté au sein du réseau des communicants.



Animation du réseau : des opérations originales synonymes de succès

Les opérations d'animation du réseau sont des rendez-vous importants pour le réseau. À côté de la traditionnelle **Rentrée de l'ADMR** en septembre et de ses événements organisés dans l'ensemble du réseau pour faire mieux connaître l'ADMR, 2021 a permis d'innover.

L'opération Sac à pain a ainsi été enrichie pour la première fois, avec des sacs à pharmacie. Chaque modèle de sac a été décliné de la campagne de communication en reprenant les visages des salariés Fabienne, Tiffany et Patrice, assurant ainsi une réelle synergie entre la communication nationale et les animations du réseau.

7 millions de sacs ont été distribués cette année, en hausse de 40 % par rapport à 2020.

Dans un tout autre registre, une opération baptisée « **Les pulls moches de Noël** » a été mise en place en fin d'année. 36 fédérations y ont participé. À la fois amusant et convivial, cet événement consistait à élire les plus beaux pulls « moches » dans chaque fédération, puis à sélectionner à l'occasion d'un concours national sur Facebook le pull moche de l'année parmi les gagnants de toutes les fédérations. Plusieurs milliers de participants ont interagi à l'occasion de cette opération, contribuant à une image sympathique et chaleureuse de l'ADMR auprès des salariées et des candidats sur les réseaux sociaux.



ADMR @ADMRun • 13 sept. 2021

Du 13 au 19 septembre c'est la rentrée de l'ADMR ! Partout en France, l'ADMR vous ouvre ses portes afin de vous faire découvrir nos métiers, nos offres de service à la personne et la vie associative.

Bonne rentrée à tous !

🗨️ ↻️ 16 ❤️ 27 ✉️



L'opération Sacs à pharmacie nous permet de communiquer dans un environnement très pertinent et de nous positionner ainsi auprès du grand public comme de véritables professionnels du médico-social."

Marilyn Marouillat, Chargée de communication à l'Union nationale ADMR



Communication institutionnelle : faire entendre la voix de l'ADMR et du domicile

2021 a été l'année de l'Avenant 43, et l'ADMR s'est largement mobilisée, dans les médias comme sur les réseaux sociaux, auprès des pouvoirs publics, pour obtenir son agrément, sa date d'entrée en vigueur, puis son financement par l'État et les Conseils départementaux (cf. page 18).

En tout début d'année, une campagne de communication signée « **Urgence domicile** » a réuni les quatre fédérations associatives du secteur (Adedom, ADMR, FNAAFP et UNA). Cette campagne sollicitait les Français pour qu'ils interpellent leurs élus, sénateurs comme députés, sur les enjeux du domicile et des politiques de l'autonomie. Pour donner de la visibilité à cette campagne, des pages ont été achetées dans la plupart des titres de la presse quotidienne régionale, ainsi que dans *Le Parisien* et *Le Monde*... Une distribution événementielle d'un numéro du journal *Le Monde* a même été organisée au Sénat et à l'Assemblée nationale. Cet engagement des acteurs du domicile a probablement contribué à l'agrément de l'Avenant 43.

ADMR @ADMRun • 27 janv. 2021

Vous ne pourrez bientôt plus choisir de rester à domicile. Nous lançons, avec @FedeAdedom @FNAAFP_CSF @UNAdomicile et le soutien de @AesioMutuelle et @MacifAssurances, notre campagne #UrgenceDomicile

Soutenez-nous en interpellant vos élus : www.urgencedomicile.org



L'INTERVIEW CROISÉE

François Brébant, Vice-président national de l'ADMR et Président de la commission communication, et **Dominique de Ternay**, Directeur du département Communication et du marketing de l'Union nationale ADMR, répondent à nos questions.

Pourriez-vous résumer cette année 2021 ?

Dominique de Ternay : C'est une année qui marque un tournant pour la communication de l'ADMR. En effet, nous avons opté pour une nouvelle stratégie de communication totalement consacrée à notre marque employeur, et nous avons déployé une campagne de recrutement - 100 % digitale - d'une ampleur inédite.

François Brébant : On peut aussi l'affirmer en matière de communication interne : la refonte du *Lien* nous a permis de nous adresser, entre autres mais avant tout, à nos salariés intervenants et la création du réseau des communicants nous ouvre de nouvelles perspectives pour partager les bonnes pratiques, réfléchir ensemble et développer les synergies au sein du réseau.

Quels sont les grands enjeux auxquels vous faites face ?

Dominique de Ternay : L'enjeu reste de mettre la communication au service de notre marque employeur et de la capacité du réseau à recruter et à fidéliser.

François Brébant : Il est impératif que l'ADMR continue à renforcer et professionnaliser sa communication. Aujourd'hui nous sommes l'acteur le plus connu du secteur ; c'est un atout considérable, qu'on a tendance à considérer comme un acquis. Si nous perdions cette position, nous aurions beaucoup plus de difficultés à recruter.

Un mot pour l'avenir ?

François Brébant : Nous avons mis en place ces deux dernières années des études et des analyses pour nous assurer de l'efficacité de notre communication ; nous devons continuer à les exploiter au mieux.

Dominique de Ternay : Nous aimerions aussi pouvoir proposer à l'avenir aux fédérations des services de plus en plus personnalisés, notamment en matière de campagnes de recrutement.

FOCUS

COMMUNICATION NATIONALE : LES SALARIÉS PARTENT EN CAMPAGNE

Comme tous les acteurs du secteur, l'ADMR fait face à des enjeux de recrutement très importants ; le réseau doit en effet recruter chaque année 10 000 personnes sur l'ensemble du territoire. Pour sa campagne de communication nationale 2021, l'ADMR a donc revu sa stratégie et a opté pour un parti pris radical : ne communiquer que par l'intermédiaire de sa marque employeur et faire du professionnalisme et de l'engagement de ses salariés son axe de communication unique.

Diffusée en mai 2021, la campagne mise sur l'authenticité de reportages réalisés sans mise en scène auprès de salariés et de clients de l'ADMR. Des choix qui ont porté leurs fruits. **Dominique de Ternay**, Directeur de la communication et du marketing de l'Union nationale ADMR nous explique cette stratégie.

+ 5 POINTS

sur l'item « L'ADMR est un employeur où les salariés peuvent s'épanouir »

DÉCRYPTAGE

En 2021, l'Union nationale ADMR a mis en place une nouvelle stratégie de communication. Pour répondre à ses enjeux de recrutement et de fidélisation, elle choisit de ne communiquer que sur sa marque employeur et de s'adresser prioritairement à ses salariés et plus encore aux candidats à la recherche d'un emploi. Cependant elle ne renonce pas pour autant à toucher les prospects.

« Nous faisons le pari qu'un discours sur l'engagement et le professionnalisme de nos salariés 'parlera' aussi bien à des prospects à la recherche d'une prestation qu'aux candidats découvrant nos métiers », affirme Dominique de Ternay.

L'ADMR fait également le choix d'un nouveau mode d'expression. Exit les films positifs, avec des comédiens parfois peu crédibles et une vision édulcorée du métier d'aide à domicile. Pour sa campagne 2021, l'ADMR fait le choix de l'authenticité en s'appuyant sur des reportages réalisés auprès de ses salariés. Un choix singulier qui l'éloigne des codes de communication des autres acteurs du secteur. « Nous ne cherchons pas à montrer de belles images ou à entretenir des clichés. Nous montrons notre engagement quotidien auprès des personnes que nous accompagnons », explique Dominique de Ternay. Un choix qui permet également sans doute de susciter des candidatures plus éclairées, davantage susceptibles d'aboutir à des collaborations fructueuses et durables.

Fabienne, Tiffany et Patrice : trois ambassadeurs de l'ADMR

Pour incarner l'engagement au quotidien de ses salariés, l'ADMR a choisi trois visages et trois régions : Fabienne du Calvados, Tiffany de l'Aveyron, et Patrice d'Indre-et-Loire.

Le choix a été fait en collaboration avec les fédérations et sur la base du volontariat. Les trois salariés ont des carrières bien différentes. Alors que Tiffany, jeune aide à domicile, débute et n'a pas encore son diplôme d'Auxiliaire de vie sociale (AVS), Fabienne et Patrice ont plus de 50 ans et sont AVS.

« C'était important de représenter un homme car nos métiers n'ont aucune raison de rester des métiers de femmes, et nous recrutons de plus en plus d'hommes », souligne Dominique de Ternay.

Leurs témoignages, présentés dans trois spots TV, ont été déclinés sur des affiches, sur les réseaux sociaux, et même sur des sacs à pain et des sacs pharmacie de l'opération de la Rentrée ADMR. « Ils sont devenus de véritables ambassadeurs de la marque » conclut Dominique de Ternay.

Bilan de campagne

Deux études ont été menées pour mesurer l'efficacité de la campagne et orienter les futurs projets du département communication. L'étude quantitative (Ipsos) démontre que la campagne permet d'entretenir chez les Français l'avance en notoriété et en image de la marque. La capacité de l'ADMR à proposer des emplois « où les salariés peuvent s'épanouir » progresse même de 5 points par rapport à 2020. L'étude qualitative confirme tout le potentiel de la campagne et souligne un fonctionnement différent des trois films. Jeunesse, dynamisme, lumière, le film « Tiffany » est apprécié par tous. Les films « Fabienne » et « Patrice » sont plus appréciés par les salariés, pour l'expérience et la technicité qu'ils présentent ; les candidats en reconversion professionnelle s'y reconnaissant davantage, ils se révéleront les plus efficaces dans la campagne de recrutement. Enfin, un pari semble gagné : la campagne « parle » aussi aux prospects à la recherche d'un accompagnement pour un proche, qui y lisent l'engagement et le professionnalisme de l'ADMR.

Une campagne de recrutement déclinée de la campagne de communication

Simultanément à la campagne TV a démarré en mai une campagne digitale de recrutement, 100 % digitale, s'appuyant sur les visages de Tiffany, Fabienne et Patrice. Pilotée par une agence spécialisée, elle s'est prolongée jusqu'à mi-novembre sur les réseaux sociaux (principalement Facebook), en « display » (encarts publicitaires), mais surtout sur les plateformes de recrutement telles qu'Indeed. Elle a permis de router 20 000 candidatures vers les équipes RH des fédérations.

Une campagne de communication reconnue et plébiscitée

La campagne de communication a été récompensée à deux reprises. Elle a reçu le Grand prix de la créativité RH et le Grand prix TOP/COM des campagnes RSE.



Optimiser les ressources

Les faits majeurs 2021 du département
Finances et gestion



Gérer les ressources, mettre en place les financements nécessaires aux projets pilotés par les départements de l'Union nationale ADMR, s'assurer de la bonne répartition des fonds, conseiller et accompagner les fédérations dans leur gestion financière... telles sont les nombreuses missions pilotées par le département finances et gestion.

Au cœur de l'action de l'Union nationale ADMR, le département Finances et gestion s'est développé en intégrant en 2020 une contrôleuse de gestion et en 2021 une nouvelle responsable comptable. Après une première étape de mise en cohérence des process, le département a souhaité optimiser la démarche de gestion des risques afin de renforcer le conseil au pilotage budgétaire des fédérations.

Dossier de révision de la commission nationale

La commission de révision n'est pas une nouveauté, puisqu'il s'agit d'une commission obligatoire statutaire. À l'origine, il s'agissait d'un travail d'analyse réalisé par l'Union nationale auprès des fédérations. Objectif : rendre compte de la situation des fédérations en réalisant une analyse documentaire.

À l'occasion de la révision de la commission nationale de 2021, l'Union nationale a proposé de faire évoluer la démarche pour intégrer une analyse et des recommandations sur un large spectre d'actions (financier, fiscal, juridique, RH...). La nouvelle approche est similaire au travail d'une commission d'audit qui permet d'**identifier les risques et les points de vigilance sur l'ensemble des domaines de gestion de l'activité**. Le département Finances et gestion a également créé un système de navette qui permet d'instaurer un dialogue entre les entités concernées.

Mise en application des nouveaux règlements comptables

2021 a été également la première année d'entrée en application du nouveau règlement comptable. L'Union nationale s'est donc saisie du sujet pour informer et expliquer au réseau cette évolution. **Un webinaire a été réalisé à destination de l'ensemble du réseau**. Une centaine de personnes l'ont suivi en direct, puis un replay a ensuite permis de toucher un public plus large. Ce fut l'occasion de revenir sur les obligations comptables fiscales. Le département Finances et gestion de l'Union nationale a profité de ce moment privilégié pour inviter la SAGES, société d'expertise comptable du réseau ADMR, en tant qu'expert du sujet.

100 PERSONNES

du réseau ADMR ont suivi le webinaire de gestion consacré au nouveau plan comptable et fiscal

Des outils de calcul pour mieux évaluer les incidences financières induites par l'Avenant 43

L'entrée en vigueur de la nouvelle classification des salariés de l'aide à domicile et la réévaluation des salaires actée par l'Avenant 43 a eu une incidence financière pour l'ensemble du réseau ADMR et pour les financeurs. Le département Finances et gestion a accompagné le département RH, aux côtés des autres acteurs de la branche, pour concevoir et mettre en place des outils facilitant le calcul de l'incidence financière.

Un premier outil, baptisé « **La calculette** » a ainsi été conçu. Il s'agit d'un outil de calcul prévisionnel de l'impact de l'Avenant 43. Présenté à la Caisse nationale de prévention pour l'autonomie (CNSA) et à la Direction générale de la cohésion sociale (DGCS), cet outil a rapidement été plébiscité.

Le département Finances et gestion a également travaillé avec les trois autres fédérations de la branche de l'aide à domicile, la Direction générale de la cohésion sociale et la CNSA, sur la préparation d'un document **Vademecum**. Objectif du document : **accompagner les Conseils départementaux dans la mise en œuvre du décret**.

NOUVELLE CONVENTION CNSA 2021-2023 : QUEL EST SON IMPACT ?

Le 13 décembre 2021 la Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie (CNSA) a adopté le budget 2022 de sa nouvelle convention d'objectifs et de gestion 2021-2023. Celle-ci marque un changement de doctrine de la part de la Caisse qui n'est pas sans conséquence pour le réseau ADMR. L'Union nationale s'est mobilisée tout au long de l'année pour négocier au mieux avec la CNSA.



L'INTERVIEW CROISÉE

André Quastana, Trésorier de l'Union nationale ADMR, président de la fédération ADMR de Corse-du-Sud et **Martial Lagrue**, Directeur du département Finances et gestion de l'Union nationale ADMR, répondent à nos questions.

Pourriez-vous résumer cette année 2021 ?

Martial Lagrue : Durant toute l'année nous avons été mobilisés sur un certain nombre de chantiers structurels : entrée en application des nouvelles réglementations, évolution du dossier de la commission de révision, nouvelle convention CNSA...

André Quastana : Avec également un accompagnement au niveau gestion de la mise en place de l'Avenant 43. Il a fallu doter le réseau d'outils permettant la prise en compte financière liée à la revalorisation des salaires.

Quels sont les grands enjeux auxquels vous faites face ?

Martial Lagrue : En termes d'organisation au niveau de l'Union nationale, notre premier enjeu est de structurer et d'optimiser notre département en intégrant de nouvelles expertises.

André Quastana : Il est également important que le réseau se structure et monte en compétences. L'Union nationale est là pour l'accompagner dans cette évolution.

Un mot pour l'avenir ?

Martial Lagrue : Le département Finances et gestion est au cœur de toutes les innovations que pilote l'Union nationale ADMR. Notre rôle est de les accompagner et de les anticiper.

André Quastana : Parmi ces évolutions, nous pouvons notamment citer la dématérialisation des flux qui nous concerne directement.

FOCUS

ACCOMPAGNER ET OPTIMISER LA GESTION DES FÉDÉRATIONS : UN ENJEU CLÉ POUR LE DÉPARTEMENT FINANCES ET GESTION

Depuis deux ans, le département Finances et gestion de l'Union nationale ADMR s'est restructuré pour apporter un suivi et une expertise sur l'ensemble des questions liées à la finance, à la gestion et à la fiscalité qui animent les fédérations ADMR. Adaptation aux nouvelles règles, optimisation de la trésorerie, conseil ad hoc en matière de gestion, audit des comptes... les sujets sont nombreux et les attentes cruciales pour assurer la pérennité du réseau, d'autant plus que ces dernières années les transformations se sont accélérées et que toutes se répercutent à un moment ou à un autre sur la gestion financière des fédérations.

En tant que Directeur du département Finances et gestion de l'Union nationale ADMR, **Martial Lagrue** insuffle une nouvelle dynamique à cette politique d'accompagnement. **Explications.**



DÉCRYPTAGE

Quand on évoque les enjeux de gestion et l'accompagnement des fédérations, il est parfois difficile de percevoir l'ensemble du spectre que cela représente. Entre fiscalité, gestion et finance, le champ d'intervention est effectivement large. Face à ces enjeux, l'Union nationale fonctionne souvent comme un cabinet d'expertise comptable dont le rôle est de conseiller mais aussi d'optimiser les ressources pour préparer l'avenir.

“On fait de l'expertise comptable, on fait du commissariat au compte, on réalise des expertises spécifiques pour l'ensemble du réseau”, nous explique Martial Lagrue.

Sur le volet gestion, l'Union nationale conseille les fédérations sur leur situation financière, sur la gestion de leurs comptes à leur demande afin de les accompagner quand des décisions s'imposent ou qu'un éclairage est nécessaire.

Elle peut également être saisie par les associations si celles-ci souhaitent développer une nouvelle activité afin de s'assurer qu'elles restent dans le cadre réglementaire.

Sur le volet fiscalité, l'accompagnement est à double niveau. L'Union nationale répond sur des questions précises relatives au droit fiscal, mais également informe les fédérations sur les nouvelles normes comptables et fiscales (comme ce fut le cas lors de l'adoption des nouveaux règlements ANC 2018-06 et 2019-04).



Notre activité est en grande partie centrée sur l'accompagnement des fédérations sur l'ensemble des champs de la gestion de leur organisation. D'une part, nous répondons à leurs interrogations et nous sommes là pour les conseiller dans leurs décisions de gestion et les aider à anticiper des opportunités ou des difficultés. Et, par ailleurs, notre rôle consiste à les informer et à leur expliquer les évolutions du cadre réglementaire.”

Martial Lagrue, Directeur du département Finances et gestion de l'Union nationale ADMR

Un volet d'accompagnement et de gestion des risques a été rajouté en 2021, à la suite de la refonte du dossier de révision nationale (cf. page 46).

Enfin, l'Union nationale a également un rôle qui s'apparente plus à du contrôle de gestion mais qui consiste à **suivre l'allocation des subventions versées par la CNSA et les autres organisations,** pour le fonctionnement de l'ensemble du réseau, et donc des fédérations.

L'impact de la mise en œuvre de l'Avenant 43

La mise en œuvre de l'Avenant 43 a bien sûr impacté le département Finances et gestion, car l'effet de la revalorisation des salaires est avant tout financier. À court terme, l'accompagnement de l'année 2021 s'est concentré sur l'appui à la préparation des outils et notamment du Vademecum et de la « calculatrice » (cf. page 46). À plus long terme, et notamment en 2022, les enjeux de trésorerie seront plus prégnants.

“Les questions de trésorerie apparaîtront plutôt sur l'année 2022, du fait des délais de paiement des conseils départementaux aux fédérations”, nous explique Martial Lagrue.

Piloter les transformations

Les faits majeurs 2021 du département
**Systeme d'information, Innovation
et Transformation digitale**



Porté par une mission ambitieuse – accompagner l'ADMR dans sa transformation numérique – le département met au service des bénévoles, des salariés et des clients, des outils qui facilitent leur quotidien, sécurisent les démarches numériques et accélèrent le partage d'informations.

Dans un contexte de réelle accélération des besoins, face à de nouvelles attentes qui se multiplient et des cycles de réalisation de plus en plus courts, l'Union nationale s'est dotée il y a deux ans d'un schéma directeur qui fixe le cadre et structure le développement des projets, tout en restant agile.

En 2021, le département est intervenu sur de nombreux projets : mise en place de l'espace client, refonte de l'outil de planification, développement d'applications en mobilité pour les aides à domicile, participation active au Ségur du numérique en santé, création d'outils à destination des RH, du développement ou des enjeux de gestion, etc.

L'Espace client : vitrine de l'innovation ADMR

Mis en place fin 2020, l'Espace client s'est développé tout au long de l'année. Il a progressivement conquis les fédérations (six d'entre elles l'ont adopté dès 2021), et la courbe du nombre de connexions ne cesse de croître depuis, signe qu'il s'intègre dans les usages. Cette plateforme qui regroupe le contrat client, les devis et la gestion en temps réel des plannings, s'est aussi ouverte à de nouvelles fonctionnalités en 2021.

Des partenariats avec des start-up ont été signés afin d'intégrer des applications ludiques telles que des jeux cognitifs pour les seniors. L'objectif est de capitaliser sur cet espace pour y réunir des contenus institutionnels, administratifs, ludiques, voire des modules d'échanges. Plusieurs projets sont à l'étude, toujours dans cette optique d'enrichir les fonctionnalités de l'Espace client, et de permettre aux clients de l'ADMR de retrouver sur cette plateforme des fonctionnalités innovantes : un module de gestion des commandes de repas à domicile, une connexion avec le cahier de liaison numérique et avec MonEspaceSanté, et l'intégration d'un annuaire personnel permettant aux aidés de se connecter facilement avec leurs proches en visioconférence.

Bien sûr ces projets de développement nécessitent du temps pour faire évoluer les processus de gestion, mais aussi les habitudes. C'est une démarche à long terme, valorisante pour l'ADMR et utile pour le réseau qui a débuté son déploiement.

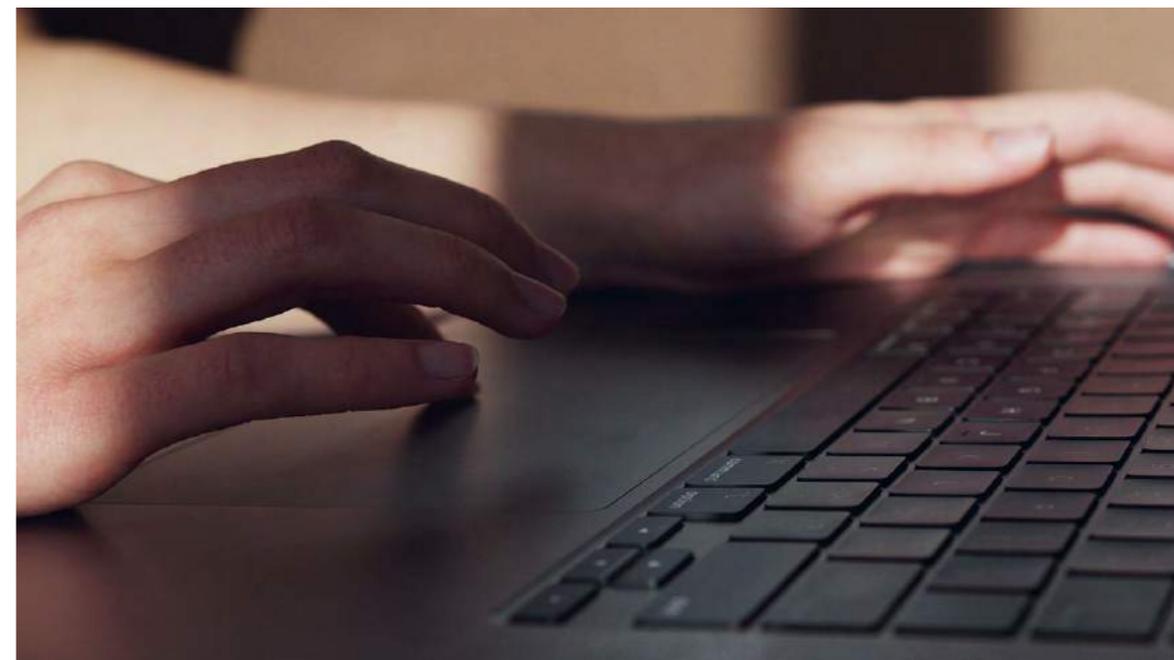


“

L'Espace client doit rester un lieu d'innovation. C'est notre meilleure vitrine pour montrer que l'ADMR innove en permanence.”

Marie-Josée Daguin,
Présidente de l'Union nationale ADMR

**100 À 150
CONNEXIONS**
par mois sur l'Espace client
par fédération



Une activité projet et applications toujours très dense

Année dense également pour le déploiement des différentes applications.

Colonne vertébrale du système d'information ADMR et notamment de planification, l'**application Philia** devait être remise à jour. Le département SI a donc mis en place un programme « Résilience Philia » avec pour objectif d'optimiser et de reconfigurer l'application pour en améliorer les aspects techniques. Un groupe de travail a été constitué, réunissant plusieurs associations afin de prendre en compte les attentes des utilisateurs dès la phase de développement. D'autres applications ont été enrichies :

Vigilance, Main courante, ainsi que différentes applications de gestion.

Concernant **Canopée** (le logiciel de gestion des dossiers clients), les fonctions majeures de l'application ont été achevées et l'objectif de fin de développement est fixé à juin 2022.

Enfin, il a été décidé de livrer l'**application de livraison de repas** courant 2022.

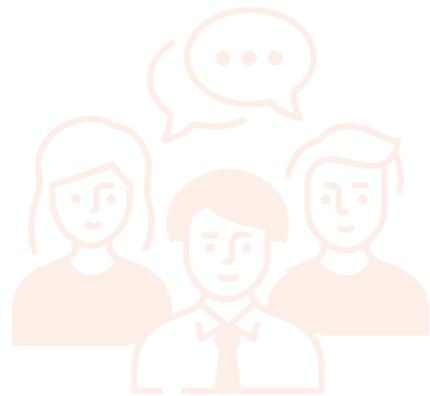


Cybersécurité : une vigilance au quotidien

Le sujet était toujours d'actualité en 2021. Le département SI s'efforce de sensibiliser l'ensemble des collaborateurs et des bénévoles face à un risque aussi bien externe, qu'interne. Dans cette optique, un **SMSI (Système de management de la sécurité informatique)** a été mis en place cette année.

Des développements d'outils structurants pour les départements de l'Union nationale

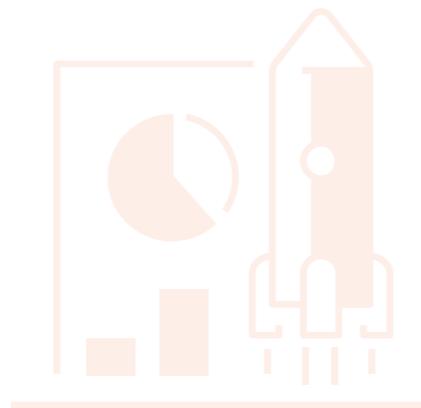
En lien avec les différents départements de l'Union nationale, le département SI a développé plusieurs outils.



Côté ressources humaines

L'**espace numérique salarié** est un projet important pour la vie du réseau. 70 % de son développement a été réalisé en 2021 et sa mise en production est prévue fin 2022.

Le **coffre-fort électronique** est un outil également très attendu par les fédérations. Le principe : mettre à la disposition du salarié un espace sécurisé qui intégrera le contrat de travail, les bulletins de paie, etc. 2021 a été une année d'étude et de recherche de solutions pour cet outil qui sera en phase pilote en 2022.



Côté développement

Tout au long de l'année, le département SI a participé au **groupe de travail sur le domicile renforcé** (cf. page 32). L'objectif était d'intégrer très en amont les services techniques pour permettre plus rapidement le déploiement des outils.

Par ailleurs, une **nouvelle version du Diagnostic territorial** a été mise à disposition du réseau.



Côté gestion

Le département SI a été mobilisé sur l'**évolution des systèmes informatiques** dans le cadre de la contemporanéité de l'impôt mais également sur l'**amélioration de l'application de collecte des activités**, largement automatisée.



L'INTERVIEW CROISÉE

Marie-Josée Daguin, Présidente de l'Union nationale ADMR et **Jérôme Zoïs**, Directeur du département Systèmes d'information, Innovation et Transformation digitale de l'Union nationale ADMR, répondent à nos questions.

Pourriez-vous résumer cette année 2021 ?

Jérôme Zoïs : C'est une année riche avec des chantiers très structurants comme le Ségur du numérique qui nous engage sur l'avenir.

Marie-Josée Daguin : Il y a une réelle accélération des projets de transformation numérique et on voit aujourd'hui tout l'intérêt d'avoir un SI national.

Quels sont les grands enjeux auxquels vous faites face ?

Jérôme Zoïs : Le grand enjeu c'est la transformation des outils et des usages, qui dans le cadre du grand programme ESMS Numérique trouve maintenant un cadre réglementaire.

Marie-Josée Daguin : C'est vrai que le Ségur du numérique pose des exigences et que nous n'avons pas d'autre choix que d'être au rendez-vous. Et pour les fédérations et les associations, cela signifie qu'il leur faut digitaliser complètement leurs usages.

Un mot pour l'avenir ?

Jérôme Zoïs : Cet enjeu suppose que nous arrivions à développer des solutions qui facilitent le quotidien et qui sont alignées avec les métiers. Et par ailleurs, nous devons nous dire que nous ne ferons pas l'économie de la formation.

Marie-Josée Daguin : Notre leitmotiv doit être de former et d'accompagner. C'est un investissement indispensable et cela doit être notre engagement au quotidien : former, former, former.

FOCUS

PROGRAMME ESMS NUMÉRIQUE : LA TRANSFORMATION DIGITALE DANS LES STARTING-BLOCK

Initié fin 2019, le programme ESMS numérique vise à généraliser l'utilisation du numérique dans les établissements et services sociaux et médico-sociaux (ESMS). C'est un des leviers du Ségur de la santé qui repose sur une analyse simple : la transformation du secteur médico-social passera par le développement du numérique, au service des personnes et des professionnels.

L'année 2021 marque une étape importante, puisque pour la première fois des appels à projet ont été lancés. Pour **Jérôme Zoïs**, Directeur Système d'information, Innovation et transformation digitale de l'Union nationale ADMR, il s'agit d'un rendez-vous essentiel pour l'ADMR. **Explications.**

DÉCRYPTAGE

La grande nouveauté du programme ESMS numérique c'est qu'il pose un cadre réglementaire sur une transformation qui commençait tout juste à être envisagée. Et ce cadre réglementaire oblige les acteurs du secteur médico-social à accélérer leurs démarches pour respecter les échéances fixées par l'État. « L'État nous a donné cinq ans pour faire la révolution » nous confie Jérôme Zoïs.

Cinq ans c'est finalement assez court quand on sait que les transformations à l'œuvre touchent aussi bien l'équipement que les usages.

“Aujourd’hui, nous n’avons pas le choix. Le programme va s’étaler sur cinq ans et le ton est donné : nous devons être Ségur ready en quelque sorte ! C’est-à-dire que nos solutions doivent être prêtes et que les associations et les fédérations de l’ADMR doivent avoir complètement digitalisé leurs usages”, nous explique-t-il.

On l'a compris, le programme est ambitieux, mais en contrepartie, l'État se donne les moyens : **630 millions d'euros** seront ainsi mobilisés sur la période **2021-2025**.

630 M€

C'est l'investissement mobilisé pour accélérer la transformation numérique du secteur et améliorer la qualité des systèmes d'information déployés dans les établissements et services sociaux et médico-sociaux

Ce que va permettre l'ESMS numérique

Le programme ESMS numérique vise à permettre de toujours mieux soigner et accompagner les usagers, en favorisant l'émergence et les usages que les services numériques peuvent apporter. Les objectifs sont nombreux : mieux assurer la continuité de l'accompagnement, l'inclusion, la fluidité des parcours et favoriser les interactions avec les personnes âgées, handicapées et leurs proches aidants. Le programme ESMS numérique fait partie intégrante de la feuille de route nationale du virage numérique en santé.

Des premiers résultats

En 2021, plus de 110 millions d'euros ont été mobilisés pour soutenir 235 projets répartis sur toutes les régions. Environ 6 000 ESSMS ont participé et environ 1 projet sur 2 a pu être financé. Cette première étape témoigne du fort dynamisme du secteur, de l'implication des ESSMS et de l'importance de soutenir collectivement le Ségur du numérique.



Il faut digitaliser les relations mais toujours au service de l'humain. Nous le rappelons dès le début de tout nouveau projet, car c'est primordial et fondamental pour nous ADMR. C'est notre ADN.”

Jérôme Zoïs, Directeur du département Systèmes d'information, Innovation et Transformation digitale de l'Union nationale ADMR

LES GRANDES ÉTAPES DU PROGRAMME ESMS NUMÉRIQUE

2019-2021 : CONCEPTION ET CONCERTATION

Depuis fin 2019, la CNSA a travaillé en co-construction afin de définir les principes et l'architecture du programme ESMS numérique. Cette étape a permis d'aboutir à une vision partagée des besoins. Ceux-ci ont été formalisés dans un cahier des charges national sous le haut patronage de l'Agence du Numérique en Santé.

Début 2021, lancement des appels à projets nationaux. L'arrivée des crédits Ségur a permis d'amplifier la phase d'amorçage avec un volet d'appels à projets dédiés pour les grands organismes comme le nôtre et disposant d'un système d'information national. Trois fédérations ADMR ont été emmenées sous la coupe de l'Union Nationale sur cet appel à projets pour un déploiement généralisé du "Dossier Usager Informatisé".

2023-2025 : GÉNÉRALISATION

La phase de généralisation du programme ESMS numérique a pour objectif d'équiper tous les ESSMS du Dossier Usager Informatisé (DUI) interopérable et communicant d'ici 2025. Cette phase de généralisation bénéficie des crédits Ségur du numérique en santé dédiés au secteur médico-social soit 430 millions d'euros, dont 100 millions d'euros pour l'année 2022.

Accompagner le réseau

Les faits majeurs 2021 des services
Juridique et RGPD



En complément des cinq départements qui constituent l'Union nationale ADMR, les services relatifs au conseil juridique et à la protection des données apportent leur expertise et leurs conseils à l'ensemble du réseau. Au cœur de la vie des fédérations et des associations, à la croisée des évolutions légales et réglementaires et des mutations technologiques, ils ont été particulièrement sollicités en 2021.

Le conseil juridique

Rattaché au département Ressources humaines, le conseil juridique couvre principalement deux piliers essentiels de l'activité de l'Union nationale ADMR : le **droit du travail** et le **droit des associations**.

Cette activité engage le service juridique auprès du réseau pour **répondre au quotidien** aux questions relatives aux droits et obligations attachés à la conclusion, l'exécution et la rupture d'un contrat de travail, à l'évolution de la convention collective ou aux statuts.

La dimension pédagogique est également très importante.

En 2021, le conseil juridique a été très sollicité sur deux actualités majeures. D'une part sur la poursuite de la crise sanitaire et d'autre part sur la mise en œuvre de l'Avenant 43 qui modifie de manière substantielle la Convention collective de la Branche.



Un accompagnement ad'hoc des fédérations pour la mise en place de l'Avenant 43

Signé en 2020, l'Avenant 43 est entré en vigueur en 2021. Son impact pour le réseau est majeur, car il modifie la convention collective. Sa mise en application a donc soulevé de nombreuses questions, et **le service juridique a dû mettre en place, très rapidement, un dispositif complet d'accompagnement des fédérations.**

Celui-ci comprenait : la préparation, la réalisation et la diffusion d'un webinaire, un dispositif de formations (plus de 20 formations) et la réalisation d'outils avec les partenaires sociaux de la Branche (grille d'évaluation, guide paritaire, fiches de postes, foire aux questions...).

LE GUIDE PARITAIRE DE L'AVENANT 43

Composé d'une centaine de pages et paru en mai 2021, le guide paritaire d'application de l'Avenant 43 a été rédigé par les représentants patronaux et syndicaux. Il reprend notamment et précise le système de classification et le système de rémunération.



L'INTERVIEW

Bernard Habert, Responsable juridique de l'Union nationale ADMR, répond à nos questions.

Pourriez-vous résumer cette année 2021 ?

Bernard Habert : C'est une année qui a été marquée par la mise en place de l'Avenant 43, d'un point de vue RH mais aussi juridique et par la suite de la crise sanitaire liée au Covid.

Quels sont les grands enjeux auxquels vous faites face ?

Bernard Habert : Nous avons eu six mois pour préparer la mise en œuvre de l'Avenant 43, effective au 1^{er} octobre. Nous avons expliqué les textes et formé le réseau. Nous avons également dû préparer en quelques semaines les outils nécessaires à cette mise en place. Nous devions être au rendez-vous et nous l'avons été.

Un mot pour l'avenir ?

Bernard Habert : Nous restons mobilisés pour accompagner le réseau dans la mise en place de cet avenant et nous suivons maintenant également de très près le financement et les retours que nous font les départements.

La protection des données

La collecte et le traitement de données personnelles sont soumis à des obligations destinées à protéger la vie privée et les libertés individuelles des personnes dont les données sont collectées. Ils impactent à la fois la gestion des données des clients de l'ADMR, de ses bénévoles et de ses salariés.

L'Union nationale ADMR s'est emparée du sujet dès 2012 en mettant en place un **service dédié à la protection des données personnelles**. Dix ans plus tard, le résultat est très concluant.

Sensibilisé au sujet bien en amont, **l'ensemble du réseau a adopté les bons réflexes**. Cela s'est notamment vérifié en 2021 dans le contexte de la crise sanitaire et face à l'obligation vaccinale des collaborateurs.

Reprise des audits RGPD

La réalisation des audits de conformité RGPD a pu reprendre cette année. Cette démarche, organisée pour chaque fédération tous les deux ans, avait subi les effets de la crise sanitaire en 2020 et certains audits avaient dû être reportés. Elle permet de **s'assurer du respect de la réglementation en matière de protection des données** (fonctionnement du système d'information et traitement des données personnelles, documentation RGPD mise en place par l'entreprise, sécurité et fiabilité des process).



L'INTERVIEW

Dominique Bricot, Directeur de projets et Référent national Vie Associative et DPO réseau ADMR, nous confie sa vision.

Pourriez-vous résumer cette année 2021 ?

Dominique Bricot : C'est une année de remobilisation sur le RGPD, tout d'abord parce que nous avons pu reprendre l'organisation des audits RGPD des fédérations à un rythme habituel, c'est-à-dire tous les deux ans, mais également parce que nous avons eu un retour à la normale sur l'ensemble des sujets d'accompagnement du réseau.

Quels sont les grands enjeux auxquels vous faites face ?

Dominique Bricot : En 2022, notre démarche RGPD fêtera ses dix ans. L'occasion de regarder rétrospectivement ce qui a été fait. Or, nous pouvons dire qu'aujourd'hui l'ensemble du réseau s'est mobilisé sur cette thématique et qu'il témoigne d'une grande vigilance, voire d'une réelle appétence.

Un mot pour l'avenir ?

Dominique Bricot : Je suis confiant. La crise sanitaire nous a montré que dans un contexte exceptionnel, les bons réflexes perdurent.

Faire avancer l'aide à domicile

Les faits majeurs 2021
Relations institutionnelles
et syndicat employeur

Acteur référent de l'aide à domicile, l'Union nationale ADMR porte la voix de son secteur d'activité.

Elle est l'interlocuteur privilégié des acteurs institutionnels, dans le cadre des travaux préparatoires aux lois et à la mise en œuvre de dispositifs relatifs au grand âge, à la dépendance, au handicap ou à la parentalité. Son poids au sein de l'USB-Domicile lui confère également un rôle important quand il s'agit de défendre les enjeux de la profession.



“

L'année 2021 a été marquée pour une mobilisation de tous les instants autour de l'Avenant 43 ; pour son agrément dans un premier temps puis, dès son obtention, pour son financement.

Le nouveau report de la loi Grand âge nous a également amené à rester particulièrement vigilants et à apporter nos contributions lors de l'élaboration de la Loi de finance de sécurité sociale, qui traitait de sujets aussi stratégiques pour notre secteur que la mise en place des Services autonomie à domicile.

Mais plus globalement ce sont les questions de l'attractivité de nos métiers, de leur revalorisation et de la qualité de vie au travail, qui ont été au cœur de nos principales revendications.”

Thierry d'Aboville, Secrétaire général de l'Union nationale ADMR

Avenant 43 : l'USB-Domicile et l'Union nationale ADMR se félicitent du geste historique du gouvernement en faveur de l'aide, de l'accompagnement, des soins et des services à domicile

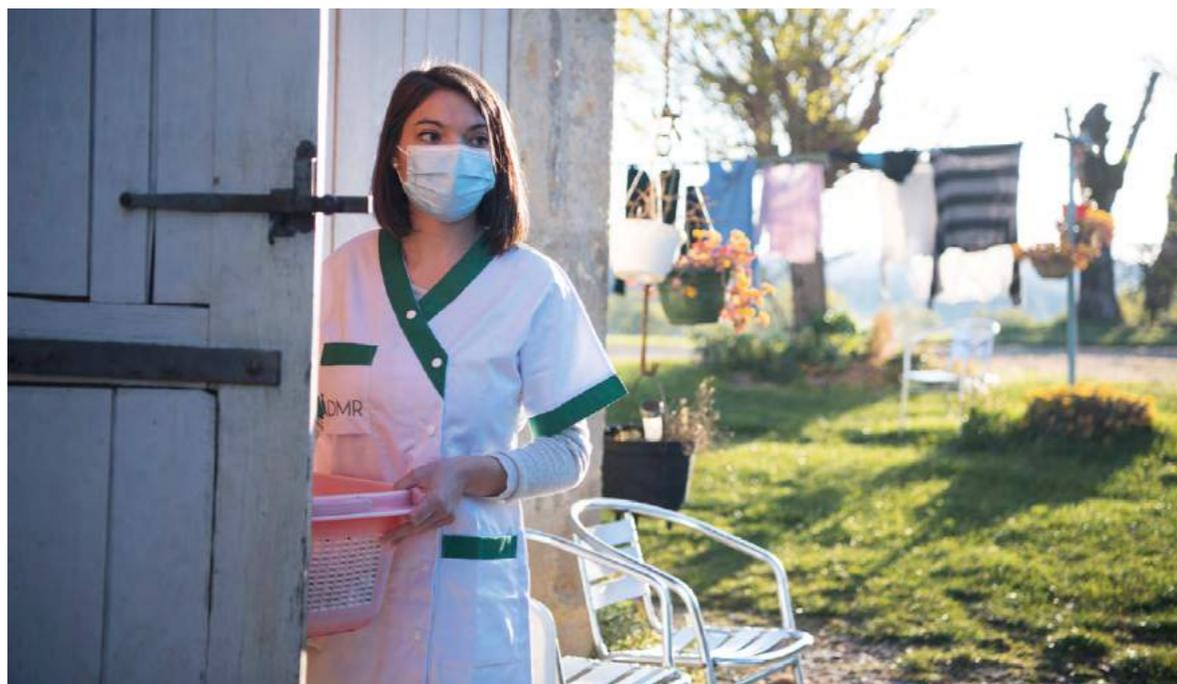
À la suite de l'agrément de l'Avenant 43 de la convention collective de la Branche de l'aide, de l'accompagnement et des soins à domicile par madame Brigitte Bourguignon, ministre déléguée auprès du ministre des Solidarités et de la Santé, chargée de l'Autonomie, l'USB-domicile s'est félicité de cette décision historique. **L'Union nationale ADMR a également souligné et salué le travail de concertation entrepris avec le gouvernement** sur les modalités de financement de l'accord dont le coût est estimé à 631 millions d'euros par an.

PLFSS 2022 : des avancées pour le secteur du domicile

Présenté le 7 octobre 2021, le projet de loi de financement de la Sécurité sociale (PLFSS) définit pour 2022, confirme et élargit les engagements du Ségur de la santé et prévoit des **revalorisations pour le secteur médico-social**. Dans ce projet de loi, différentes mesures, saluées par l'Union nationale ADMR dans un communiqué de presse en date du 12 octobre, témoignent d'avancées significatives pour le secteur de l'aide à domicile :

- › **l'établissement d'un tarif socle national** fixé à 22 euros ;
- › **l'annonce d'une « bonification qualité » de 3 euros** prenant en considération des conditions et des contextes spécifiques induisant des surcoûts (intervention le week-end, cas complexes, zones particulièrement isolées...).

Suite à cette communication, **l'Union nationale ADMR a travaillé sur différents amendements qu'elle a déposés en fin d'année** afin de faire évoluer ce PLFSS 2022, qui, même s'il ne peut compenser l'absence d'une loi Grand âge ambitieuse, représente de réelles avancées pour le secteur du domicile.



L'INTERVIEW CROISÉE

Michel Gaston, Président de la fédération ADMR du Lot, Vice-président national chargé de la commission paritaire, président de l'USB-Domicile et **Laurence Jacquon**, Directrice adjointe et DRH de l'Union nationale ADMR, répondent à nos questions.

L'agrément, puis la mise en œuvre de l'Avenant 43 ont marqué cette année. Mais au-delà de cette actualité, quels furent vos combats ?

Laurence Jacquon : Il est vrai que notre activité cette année a été principalement consacrée à l'Avenant 43, mais d'autres actualités ont ponctué l'année : nous avons signé un accord sur la formation professionnelle, et nous avons eu des sujets sur la prévoyance et la complémentaire santé.

Michel Gaston : Pour revenir rapidement sur l'Avenant 43, il me semble important de souligner que c'est aussi l'aboutissement de quatre années de négociations avec les partenaires sociaux. C'est donc un fait majeur pour notre secteur et une réelle avancée. En parallèle, nous pouvons évoquer la loi Grand âge, qui a de nouveau fait l'objet d'un report en 2021 et pour laquelle nous nous sommes fortement mobilisés.

Quels sont selon vous les enjeux pour l'avenir du secteur et de votre branche professionnelle ?

Michel Gaston : Sur la question du domicile, il me semble qu'il faut véritablement que le gouvernement s'empare de cette loi Grand âge, car l'autonomie est un enjeu capital pour l'avenir. 80 % des Français souhaitent vieillir à leur domicile. Comment répondons-nous à cela ?

Laurence Jacquon : Sur la question du domicile, l'année 2021 a mal commencé, c'est vrai, avec l'annonce de ce nouveau report. Mais elle se termine aussi avec de nouvelles perspectives qui se dessinent avec le plan de financement de la Sécurité sociale et un soutien de l'État sans précédent.



Nouveau report de la loi Grand âge : les fédérations de l'aide à domicile interpellent les élus et les Français

L'année 2021 a débuté par l'annonce du nouveau report de la loi Grand âge et autonomie. Face à cette déclaration, les 4 fédérations du secteur associatif de l'aide, de l'accompagnement et des soins à domicile (UNA, Adedom, ADMR, et FNAAFP/CSF) se sont immédiatement mobilisées. Elles ont publié un communiqué de presse commun faisant part de leur indignation et rappelant l'urgence de la question du domicile, du grand âge et de l'autonomie. Elles ont ensuite lancé une **campagne commune, « Urgence domicile »**, visant à sensibiliser les Français et les élus afin qu'ils fassent pression auprès du gouvernement pour qu'il prenne en compte les besoins de financement du domicile et pose les principes d'une loi Grand âge ambitieuse.

Une vaste campagne a ainsi été déployée dans la presse quotidienne régionale et nationale et sur les réseaux sociaux du 27 janvier au 6 février 2021, avec le soutien d'Aesio et de la Macif.

Une **plateforme dédiée (www.urgencedomicile.org)** avait été mise en place en parallèle afin de permettre aux Français d'interpeller directement leurs élus dans leurs boîtes mail. Une distribution événementielle d'un numéro du journal *Le Monde* a également eu lieu au Sénat et à l'Assemblée nationale.



**1,6
MILLION**
de personnes
accompagnées
chaque jour partout
en France

**UNION NATIONALE ADMR
Septembre 2022**

Directeur de la publication :
Thierry d'Aboville

Coordination :
Direction de la Communication

Conception éditoriale et rédaction :
AndJOY

Création graphique et réalisation :
BA-BA (www.ba-ba.fr)

Photographies :
© ADMR, Franck Beloncle, Colombe Clier,
Karin Ansara, Éric Avenel, Sylvain Leurent,
Okó, iStock Photos, Pexels, Vecteezy,
Envato Elements

Impression :
Groupe Morault-Est Imprimerie

Union nationale ADMR

184 A, rue du Faubourg Saint-Denis

75484 Paris Cedex 10

Tél. : 01 44 65 55 55

info@admr.org

www.admr.org

