

Guide d'appui



Démarche de structuration départementale d'une
politique de soutien aux aidants de personnes âgées et
de personnes en situation de handicap



Sommaire

I. Etape 1 : Disposer au préalable d'une bonne connaissance du territoire (offre/besoins).....	6
1) Connaître les attentes et les besoins des aidants sur le territoire.....	6
2) Réaliser un état des lieux de l'offre sur le territoire	11
3) Connaître les orientations politiques du territoire	13
II. Etape 2 : Assurer le montage du projet et sa pérennité financière.....	15
1) Définir l'organisation des ressources humaines	15
2) Disposer d'un financement pérenne	17
3) Préparer les conditions de l'évaluation	18
III. Etape 3 : Structurer le réseau de l'aide aux aidants sur le territoire	19
1) Installer et animer les différentes instances	19
2) Entretenir la dynamique de création de partenariats avec les acteurs de territoire.....	21
IV. Etape 4 : Développer des outils permettant l'accès et la centralisation de l'information.....	22
1) Elaborer un site internet lisible et accessible, s'adaptant aux attentes des utilisateurs	22
2) Mettre en œuvre une plateforme téléphonique assurant l'écoute et l'information des aidants	24
3) Communiquer auprès du grand public et des professionnels	25
V. Etape 5 : Suivre et évaluer le dispositif	28
1) Définir la méthodologie d'évaluation	28
2) Réaliser un suivi complet	29
3) Réaliser des évaluations et adopter une démarche d'amélioration continue.....	30

Introduction

❖ Innover dans l'aide aux aidants : le projet mis en œuvre par l'UDAF 49

Pensé à la suite de la Conférence départementale de la Famille organisée en 2009, l'**Union Départementale des Associations Familiales du Maine-et-Loire (UDAF 49)** a mis en œuvre dès 2012 un dispositif innovant à destination des aidants, dénommé « **Centre de Ressources** ».

Ce dispositif a pu voir le jour grâce à la volonté, au soutien et à l'appui financier du **Conseil Départemental de Maine et Loire** dès 2011, un partenariat qui perdure à ce jour.

Il a ensuite été **soutenu par la Caisse Nationale de la Solidarité pour l'Autonomie (CNSA)** au titre de la section V de son budget qui permet de soutenir la recherche, les études et les actions innovantes visant à améliorer les réponses en matière d'accompagnement des personnes âgées en perte d'autonomie et des personnes en situation de handicap et de leurs proches.

Le Centre de Ressources 49 comprend **trois chantiers** :

1. Le renforcement des **outils à destination des aidants** (dispositif « Parole de Familles ») : une **plateforme téléphonique** et un **site internet** (construit entre 2010 et 2011 et mis en service début 2012).
2. La **mise en réseau des acteurs** œuvrant en faveur de l'aide aux aidants sur le département.
3. La **modélisation et la reproductibilité** du dispositif.

L'objectif final du Centre de Ressources est de **soutenir et valoriser les aidants familiaux**, considérés comme piliers des solidarités familiales, et d'améliorer leur reconnaissance ainsi que celles des services dédiés à leur soutien. Dès lors, les **objectifs opérationnels** du projet sont les suivants :

- **Structurer l'aide aux aidants** au niveau départemental, c'est-à-dire tout d'abord impulser une stratégie sur le département puis de coordonner les politiques et actions mises en œuvre par les différents acteurs institutionnels et opérationnels, et ce afin d'assurer la couverture territoriale et la lisibilité de l'offre pour les professionnels comme les usagers ;
- Porter à la **connaissance des aidants les actions développées** par les acteurs de proximité (associations de soutien aux familles, CLIC, MDA, établissements et services médico-sociaux, EHPAD...) et **valoriser ces actions** ;
- Contribuer à améliorer la qualité de vie des aidants, en leur **offrant de l'écoute, de l'information et en les orientant** vers des acteurs de proximité.

Les **bénéficiaires finaux du projet** de l'UDAF 49 sont les **aidants « familiaux »** (conjoint, parents, enfants, frères et sœurs, membres de la famille élargie, aidants principaux et secondaires), qu'ils soient aidants d'une **personne âgée dépendante** ou d'une **personne en situation de handicap** (enfant comme adulte).

Pour cela, le **projet mobilise plus globalement l'ensemble des acteurs institutionnels et opérationnels du territoire impliqués dans l'accompagnement des personnes âgées et/ou en situation de handicap et de leurs aidants**, afin de structurer et de développer l'aide existante.

Le projet de l'UDAF 49 n'avait pas pour vocation de se substituer aux dispositifs existants mais plutôt de valoriser l'offre de soutien aux aidants déjà très riche dans le département du Maine-et-Loire et de favoriser l'articulation entre celles-ci.

❖ Pourquoi ce guide et comment a-t-il été construit ?

Ce guide est un **kit méthodologique** visant à **accompagner les porteurs¹ dans leur démarche de structuration territoriale**. Il présente les étapes possibles et les écueils à éviter dans la conception, la mise en œuvre et l'évaluation d'un dispositif de structuration de l'aide aux aidants.

Ce guide est basé sur la capitalisation de connaissances issues de **l'expérience de « Centre de Ressources » de l'UDAF 49** ainsi que sur **l'évaluation de ce projet** réalisée en 2016 (cf. étape V).

Point d'attention

Ce guide est une **modélisation empirique** : il ne s'agit en aucun cas de présenter la seule façon de procéder possible pour structurer l'organisation des territoires en matière d'aide aux aidants. Toute démarche sera en effet influencée par l'histoire et le projet du porteur, par les besoins identifiés sur le territoire et par l'offre déjà existante.

La vocation de ce guide est bien de **constituer un appui**, un « **kit méthodologique** » dont pourront s'inspirer les porteurs pour mener à bien leur propre projet.

❖ A qui s'adresse ce guide ?

Ce guide s'adresse **en premier lieu aux Départements**, chefs de file dans le domaine de l'aide aux aidants, et aux **Agences Régionales de Santé (ARS)**.

L'article L.113-2 du CASF prévoit en effet un élargissement de la responsabilité des départements auprès des aidants, et réaffirme également la compétence des ARS concernant le soutien des aidants de personnes âgées et de personnes en situation de handicap.

Plus largement, ce guide est à **destination de tous les acteurs institutionnels et opérationnels** qui souhaiteraient porter ce projet en lien avec les collectivités territoriales en charge de l'organisation territoriale de l'aide aux aidants ou être partie-prenante de la démarche de structuration départementale. La démarche ne peut donc se concevoir sans un pilotage du Département en lien avec l'ARS.

La prise en compte des aidants dans les politiques publiques

Le dispositif de l'UDAF 49 s'inscrit pleinement dans l'évolution des politiques publiques concernant le soutien aux aidants. **Le rôle de l'aidant fait en effet l'objet d'une reconnaissance progressive de la part des pouvoirs publics** et notamment dans le cadre de la récente **loi d'Adaptation de la Société au Vieillessement** (dite loi ASV) qui reconnaît **le rôle du proche aidant d'une personne âgée en perte d'autonomie par l'instauration notamment d'un module répit dans le cadre de la revalorisation de l'APA**.

Il est essentiel d'**inscrire tout projet à destination des aidants dans les orientations politiques nationales comme locales**. Sur le plan local, la loi ASV a instauré dans chaque département une

¹ Qu'ils s'agissent des conseils départementaux, chef de file de l'organisation territoriale de l'aide aux aidants en lien avec les ARS (voir la partie « à qui s'adresse le guide ») ou d'autres types d'acteurs partenaires souhaitant porter le projet de structuration départementale en lien avec les collectivités compétentes sur le sujet.

nouvelle instance, la « **Conférence des financeurs de la Prévention de la Perte d'Autonomie** », en charge de la coordination des politiques de prévention et de l'aide aux aidants (*plus d'information au sujet de ce dispositif à l'étape 1, 3*). Cette Conférence, présidée par le Département et co-présidée par l'ARS, est donc compétente pour émettre des orientations stratégiques dans le domaine du soutien aux aidants dans chaque département.

❖ **Comment utiliser ce guide ?**

Le guide décrit chronologiquement les **étapes qui ont été suivies par l'UDAF 49**. Elles ne sont cependant pas figées : ainsi, les étapes 3 (« structurer le réseau ») et 4 (« développer les outils ») pourraient par exemple être interchangées, ou menées en parallèle.

L'ordre des étapes dépend en partie du statut (ou du positionnement) du porteur au sein de son territoire. Un porteur disposant d'une légitimité institutionnelle (Département en lien avec l'ARS) pourra préférer structurer le réseau existant avant de lancer les outils d'écoute et d'information. A l'inverse, commencer par développer les outils peut constituer pour certains porteurs (associations, par exemple) un moyen de faire valoir l'intérêt opérationnel du projet auprès des autres acteurs locaux, ce qui peut être une étape préalable nécessaire pour enclencher la dynamique et mobiliser les partenaires, et par là-même préparer les conditions de la structuration du réseau.

1. Etape 1 : Disposer au préalable d'une bonne connaissance du territoire (offre/besoins)

Objectif

L'objectif de cette première étape est **d'inscrire le projet dans son environnement**, en recueillant les informations relatives :

1. Aux attentes et besoins des aidants sur le territoire
2. A l'offre de soutien existante localement
3. Aux orientations politiques à destination des aidants

Il s'agit en outre de mener une **étude d'opportunité et de faisabilité** du déploiement d'un dispositif de structuration de l'aide aux aidants. Les résultats de cette étude permettront **d'orienter le projet en l'adaptant** aux besoins mais également aux contraintes locales.

1) Connaître les attentes et les besoins des aidants sur le territoire

Objectif

La réalisation d'une **étude des besoins** permet de cerner les attentes, les difficultés rencontrées et les besoins des aidants sur un territoire donné. Elle permet tout à la fois de **quantifier et de qualifier** les besoins, et donc de **calibrer le dispositif de structuration** en conséquence.

Point de repère : Les besoins et attentes des aidants

La variété des besoins et attentes des aidants a fait l'objet de nombreuses études au niveau national : une synthèse de ceux-ci pourra utilement être consultée dans le rapport intitulé « *Etude de la politique de l'aide aux aidants et évaluation des dispositifs d'aide aux aidants subventionnés par la CNSA au titre des sections IV et V de son budget* »².

En outre, les **grandes catégories de besoins** des aidants évoqués dans la littérature sont les suivantes :

- **Information** : au sujet de la pathologie ou du handicap de la personne aidée, des dispositifs d'accompagnement existant, etc.
- **Formation** : sur la manière de mieux accompagner la personne aidée, de préserver sa santé, etc.
- **Conciliation avec la vie professionnelle** : aménagements possibles avec les contraintes professionnelles.
- **Répit** : moments permettant à l'aidant de réaliser certains actes de la vie qui lui sont impossibles lorsqu'il s'occupe de son proche.
- **Soutien moral** : l'aide apportée par l'aidant peut avoir des répercussions sur son bien-être psychologique et affectif (stress, angoisse, dépression, épuisement, etc.), entraînant potentiellement un besoin de soutien moral.

² Eneis Conseil et CNSA, 2015.

Méthode

Il n'existe pas de méthodologie unique pour réaliser une étude de besoins mais il est conseillé de **recueillir des informations à la fois quantitatives et qualitatives afin de quantifier et de qualifier les besoins.**

Point d'attention

Le porteur, lorsqu'il n'est pas pilote en matière d'organisation territoriale de l'aide aux aidants, doit **s'assurer le soutien du Département**, chef de file de l'action sociale et médico-sociale en direction des publics âgés et handicapés et de leurs aidants et de l'ARS (cf. introduction du présent guide.) Le porteur doit également s'assurer de sa visibilité et de sa légitimité auprès de l'ensemble des acteurs qu'il sollicite afin de mener à bien le recueil d'informations auprès d'eux.

L'expérimentation décrite au travers de ce document exige une légitimité : c'est bien le Département qui a conféré à l'UDAF de Maine et Loire une mission d'animation.

- Recueil d'informations quantitatives

Quelques données statistiques sont essentielles pour **caractériser la population** du territoire : il ne s'agit pas d'accumuler des chiffres mais plutôt de sélectionner les plus pertinents et de les analyser. Les données-clés à rechercher permettent de répondre à des questions simples : *combien de personnes âgées vivent sur le territoire ou sont en arrêt longue maladie ? Par extension, peut-on estimer le nombre de proches leur venant en aide ? Quels sont les revenus moyens des habitants, et donc leurs potentielles capacités contributives aux actions de soutien qui leur seraient proposées ? Etc.*

Ces données peuvent être récupérées auprès de **différentes sources (INSEE, Assurance Maladie...)** :

- auprès de **l'INSEE** (de nombreuses données disponibles sur le site internet <http://www.insee.fr/fr>) : pour des indicateurs sociodémographiques (âge de la population, lieux de vie, niveaux de revenus, etc.) à toutes les échelles territoriales (y compris les plus fines : communes et EPCI).

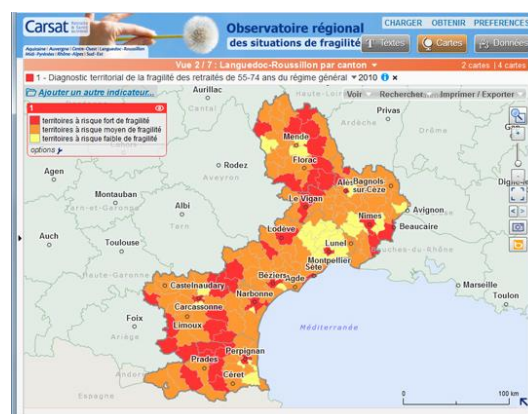
Quelques exemples d'indicateurs : population âgée du territoire, revenus moyens des personnes âgées, composition des foyers (part des personnes âgées vivant seules), projections démographiques ...

On peut notamment commencer par consulter le dossier statistique complet d'un territoire en suivant le chemin suivant : « bases de données » (barre d'accès en haut de page) / « données locales » (barre d'accès à gauche de la page). Après avoir choisi le territoire, un premier dossier statistique est proposé. En bas de la page, sélectionner « Dossier complet » pour davantage de données.



NB : l'INSEE ne réalise des projections démographiques qu'à partir de 50 000 habitants sur le territoire considéré. Pour réaliser des projections démographiques à une échelle plus fine, il est possible de faire appel à un cabinet de conseil ou d'étude.

- auprès des **départements** : pour des indicateurs de perte d'autonomie, d'offre et de besoins en faveur des personnes âgées à l'échelle du département.
Quelques exemples d'indicateurs : nombre de bénéficiaires de l'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA), nombre de bénéficiaires de la Prestation de Compensation du Handicap (PCH), taux d'équipement en établissement d'hébergement et en services de soins à domicile...
- auprès des **caisses de retraite** pour des informations renseignées dans leurs observatoires des situations de fragilité (en particulier l'observatoire des fragilités Grand Nord, et l'observatoire des fragilités Grand Sud).



- auprès de **l'assurance maladie** qui produit des données relatives aux dépenses d'assurance maladie, à la consommation de soins et à l'activité des professionnels de santé, et publie des rapports, analyses et études statistiques ou médico-économiques.
- auprès des **acteurs locaux** (voir ci-dessous)

Notons ici que ce recueil d'informations auprès des acteurs institutionnels **facilite la prise de contact en vue de la structuration** départementale.

- Recueil d'informations qualitatives

Elles permettent de donner un éclairage aux données quantitatives et de disposer d'une connaissance précise du territoire. Ce recueil d'informations qualitatives passe par la consultation **des acteurs locaux ainsi que de la population cible**.

- Après avoir recensé les **acteurs locaux** pouvant constituer des interlocuteurs pertinents, des **entretiens** individuels ou collectifs, par voie téléphonique ou physique, pourront être organisés.

Quelques exemples d'acteurs à interroger : les professionnels de santé, les services d'aide à domicile, les établissements médico-sociaux, les CLIC et les MAIA, les CCAS et les mairies, les caisses de retraite, les plateformes de répit, les associations du secteur, ...

La CNSA a rédigé un guide technique de la Conférence des financeurs qui détaille les données utiles et les **acteurs pouvant être mobilisés dans le diagnostic** des besoins des proches aidants (p.36-37 : [Guide technique de la Conférence des financeurs](#)). Sont notamment cités parmi ces acteurs :

- Les équipes d'évaluation des conseils départementaux (EMS APA/ EPE MDPH)
 - Les équipes d'évaluation des caisses de retraite/CARSAT
 - Les représentants de collectifs ou d'associations de personnes âgées et de personnes en situation de handicap et de leurs aidants
 - Les établissements sociaux et médico-sociaux
 - Les acteurs du soutien à domicile
 - Les professionnels de santé
 - Les travailleurs sociaux des hôpitaux
 - Les services de santé au travail
- Les **bénéficiaires potentiels** du projet doivent aussi être interrogés : cette consultation peut passer par la diffusion d'un **questionnaire** (avec l'aide de partenaires pour cibler et atteindre le public souhaité).

Il est conseillé de **formaliser les résultats de l'étude de besoins**, c'est-à-dire de produire **une synthèse des données quantitatives et qualitatives collectées afin de mettre en exergue les principaux enseignements** à retenir dans le cadre de la construction du projet.

La formalisation pourra permettre de **justifier la pertinence** du projet, c'est-à-dire de mettre en avant l'existence d'un besoin. Cette étude permettra également d'appuyer une demande de financements, de soutien ou de reconnaissance « officielle » du projet.

L'expérience de l'UDAF 49 : une enquête sociologique sur les aidants

Dans le cadre de la préparation de la Conférence des familles avec le Département, une enquête sociologique a été menée en 2009, intitulée « *Les pratiques, valeurs et attentes d'aidants familiaux en Maine et Loire* ». L'étude est consultable sur www.aidants49.fr (Onglet "Qui sommes-nous ?") 300 aidants familiaux de personnes âgées ou handicapées ainsi que 45 acteurs institutionnels et associatifs territoriaux ont été interrogés (entretiens qualitatifs et questionnaire diffusé aux aidants via le fichier APA départemental).

Les conclusions de l'étude et ses préconisations ont été présentées publiquement lors de la première conférence départementale de la famille organisée par l'UDAF 49 fin 2009.

Documents ressources

Sur chaque territoire, des diagnostics ou des études de besoins sont fréquemment réalisés par une pluralité d'acteurs. Il s'agit donc de s'appuyer sur les travaux déjà réalisés sur le sujet, au niveau national comme local plutôt que d'entamer un travail ex nihilo. Pour exemples :

- **La Conférence des financeurs de la prévention de la perte d'autonomie** réalise un état des lieux de l'offre et des besoins sur le territoire
- Des études sont menées par les départements dans le cadre de l'élaboration des **schémas départementaux : il est possible pour trouver des documents ressources, de se rapprocher de la MDPH, des Caisses de retraite, de la CARSAT etc.**
- Les CCAS mènent des **analyses des besoins sociaux** au niveau communal
- Les régions mettent également en œuvre des **projets régionaux de santé** qui intègrent des données recensées sur le territoire
- Les **pilotes MAIA** réalisent des travaux qui pourraient également être mobilisés, dans le cadre des diagnostics qu'ils élaborent lors du démarrage de la méthode sur un territoire
- Les **plateformes d'accompagnement et de répit** peuvent disposer d'informations sur les aidants : elles interviennent en effet au plus près des aidants d'un proche atteint de la maladie d'Alzheimer ou de maladies apparentées et pourront communiquer leur expérience de terrain.

Il est donc conseillé au porteur d'entrer en contact avec les acteurs qui pourraient disposer de diagnostics ou d'études sur le territoire. L'UDAF 49 a listé l'ensemble des adresses et contacts utiles qui pourront être une source d'inspiration pour identifier les acteurs locaux et nationaux à solliciter ([lien vers "Parole aux familles" : liens utiles, guides et formulaires en ligne](#)).

2) Réaliser un état des lieux de l'offre sur le territoire

Objectif

L'objectif de cette étape est de **recenser l'offre de soutien aux aidants** existante sur le territoire, c'est-à-dire l'ensemble des actions portées localement, et d'identifier les points forts comme les éventuels manques (en termes d'actions déployées ou de territoires couverts, par exemple).

Les types d'action de soutien aux aidants

Il s'agit ici de prendre en compte tous les types d'action d'aide aux aidants qui peuvent exister :

- Information : Sites internet, conférences, forums, accueil physique ou téléphonique, plateformes de répit...
- Formation : Sessions de formation, d'éducation thérapeutique...
- Soutien social et/ou moral : Soutien psychologique, groupes de parole, groupes de pairs, Café des aidants de l'Association Française des Aidants, Bistrot mémoire de l'Union Nationale des Bistrot Mémoire, plateformes de répit, médiation familiale, sorties culturelles et de loisirs...
- Prévention santé : Visites médicales, consultations longues, bilans de santé, sessions de prévention, actions de sensibilisation...
- Répit : Accueil de jour, accueil à la carte (pour un repas par exemple), accueil temporaire, garde itinérante de nuit, répit à domicile, séjours vacances, plateformes de répit...

Méthode

Il s'agit d'abord d'**identifier tous les acteurs menant des actions** d'aide aux aidants sur le territoire, puis de les solliciter pour **élaborer une présentation claire de l'offre de chacun** :

- Présentation de la structure
- Caractéristiques des aidants ciblés
- Territoire d'intervention
- Type de soutien ou d'action proposés
- Etc.

Les acteurs de l'aide aux aidants

Au niveau national, plusieurs acteurs sont impliqués dans l'aide aux aidants : l'Etat et la CNSA, ainsi que les grands organismes de protection sociale et les associations du secteur (Handicap et Gérontologie).

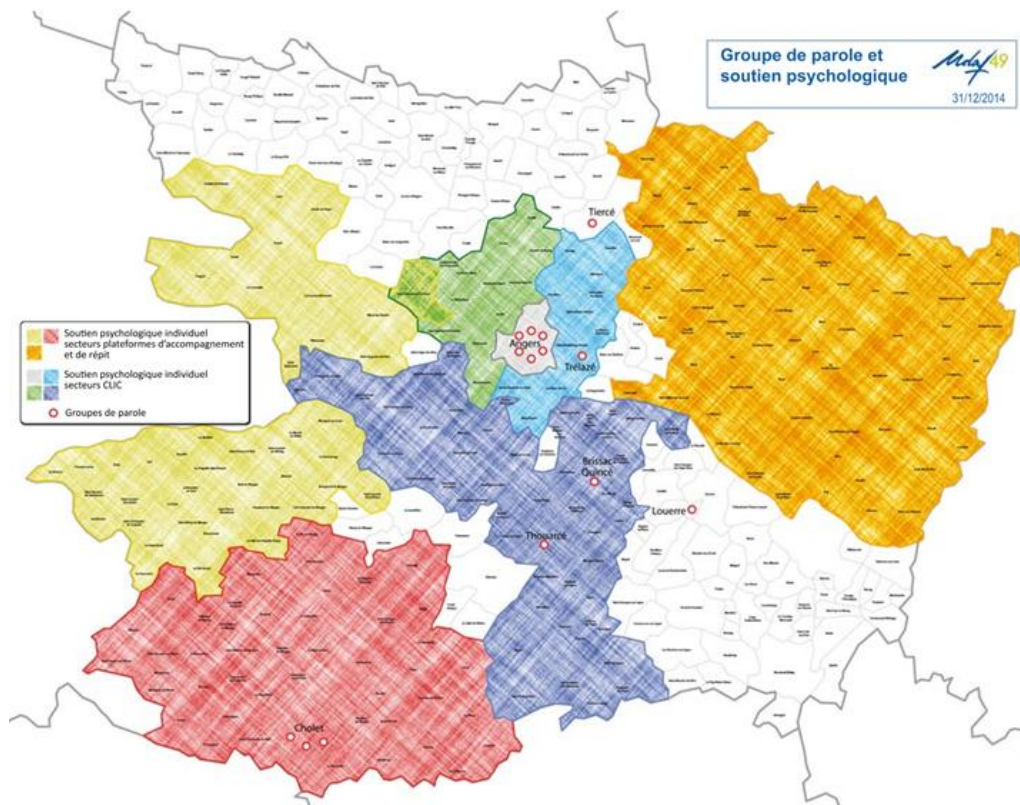
Au niveau local, deux acteurs sont compétents dans l'organisation de l'aide aux aidants sur leur territoire : les Conseils départementaux et les ARS qui peuvent s'appuyer sur une multitude d'acteurs CLIC, CCAS, opérateurs médico-sociaux et associations d'usagers, MAIA, plate-forme de répit, services d'aide à domicile ...

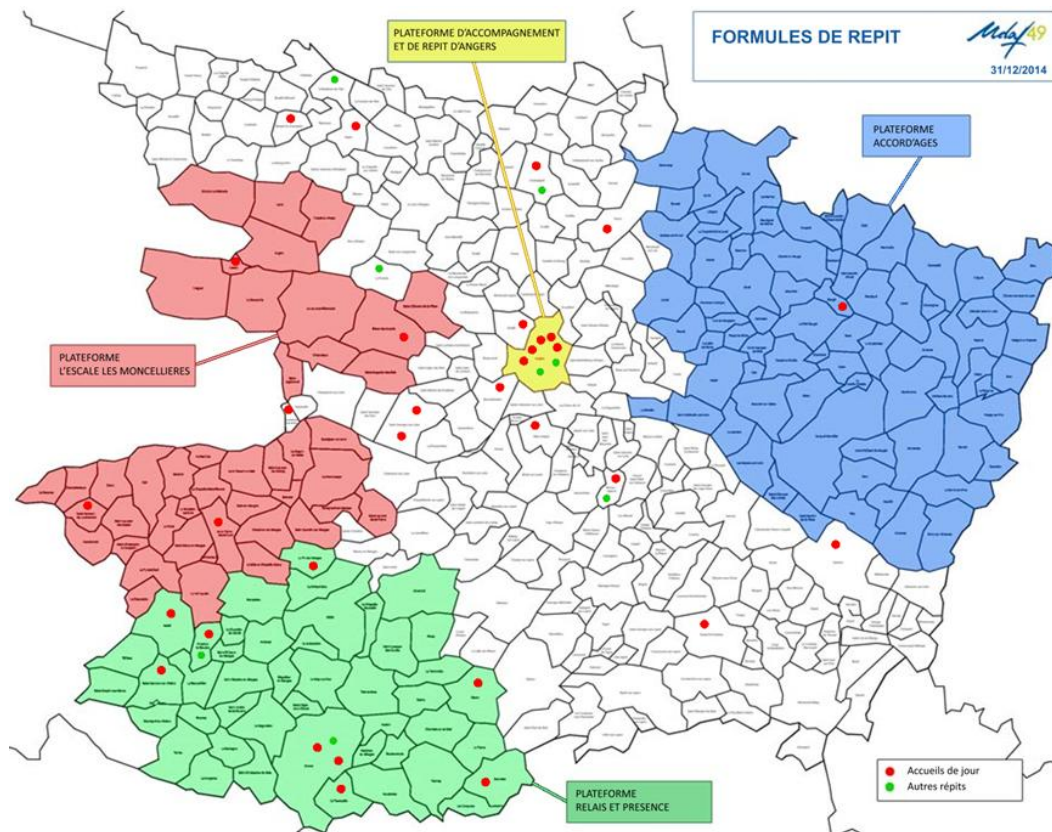
Le porteur du projet pourra se rapprocher des membres de la Conférence des financeurs (et en particulier du Département) pour identifier les porteurs d'actions sur son territoire et/ou se fonder sur les diagnostics d'ores et déjà réalisés localement (cf. étape précédente).

Les informations recueillies auront vocation à être diffusées largement, via une **mise en ligne sur le site internet** (étape IV, 1), d'où la nécessité d'un recueil harmonisé et didactique.

Ensuite, une **cartographie de l'offre** sur le territoire peut être un outil de synthèse pertinent : les cartographies réalisées par l'UDAF 49 sont disponibles ci-après à titre d'illustration.

Illustrations : Cartographies de l'offre réalisées par l'UDAF 49





Documents ressources

Le site « Parole aux aidants » comprend une « fiche contact » accessible en ligne. Elle est renseignée directement par les partenaires sur le site internet ([lien vers la "fiche contact" en ligne](#)). Elle permet de recenser l'ensemble des actions et de mettre à jour les informations des partenaires.

3) Connaître les orientations politiques du territoire

Objectif

Cette troisième étape -**qui peut être réalisée concomitamment aux précédentes**- vise à replacer les besoins et l'offre recensés dans le cadre des **orientations politiques du territoire**. Il convient en effet de connaître les objectifs poursuivis par les acteurs institutionnels locaux afin de vérifier que le projet répond bien aux priorités fixées, et qu'il pourra, dans ce cadre, bénéficier d'un soutien notamment financier.

Le projet doit donc non seulement **répondre à un besoin** et être **complémentaire aux autres dispositifs existants** mais également s'inscrire de manière cohérente dans l'environnement politique du territoire pour être soutenu par les pouvoirs publics.

Méthode

Il s'agit de réaliser une **étude documentaire** mais également de **rencontrer les principaux acteurs** :

- **Au niveau local, le Département et l'ARS :**
 - o Etudier les schémas départementaux en faveur des personnes âgées et des personnes en situation de handicap. En plus de fournir un état des lieux de l'offre et des besoins, ces documents directeurs fixent les orientations poursuivies par le Département à 5 ans ;
 - o Etudier le Projet Régional de Santé local : là aussi, il met à jour un diagnostic des problématiques de santé sur le territoire, et fixe des orientations ;
 - o Etudier le programme de la Conférence des financeurs (voir ci-dessous) ;
 - o Rencontrer les représentants du Conseil Départemental pour échanger avec eux sur les axes politiques retenus, ainsi que les représentants de l'ARS.

Conférence des financeurs

La loi d'Adaptation de la Société au Vieillessement, dite loi « ASV », prévoit dans chaque département la mise en place d'une **instance de coordination des financements** visant à **développer les politiques de prévention de la perte d'autonomie**. Le décret n° 2016-209 du 26 février 2016 relatif à la Conférence des financeurs précise les missions et modalités de fonctionnement de cette instance.

La Conférence des financeurs doit :

- Etablir un diagnostic des besoins des personnes âgées de 60 ans et plus résidant sur le territoire départemental
- Recenser les initiatives locales
- Définir un programme coordonné de financement des actions individuelles et collectives de prévention, en complément des prestations légales ou réglementaires

Un des six axes réglementaires de la Conférence concerne la stratégie en direction des proches aidants : le porteur du projet devra donc assurer **un lien avec la Conférence des financeurs** pour connaître les orientations politiques du territoire en matière d'aide aux aidants.

- **Au niveau national :**
 - o S'inscrire dans les grandes orientations nationales concernant les aidants. A ce titre le rapport annexé à l'article 2 de la loi ASV détaille les orientations de la loi et peut être une ressource utile ([Lien vers Legifrance - loi ASV](#))

II. Etape 2 : Assurer le montage du projet et sa pérennité financière

Objectif

Il est essentiel de pouvoir disposer de ressources pour assurer le montage du projet en créant un modèle économique permettant sa viabilité financière dans le temps : après avoir identifié les besoins, il s'agit de préparer l'offre qui sera mise en œuvre pour y répondre.

L'organisation proposée ci-dessous rend compte à nouveau de l'expérience de l'UDAF 49 et n'est donc pas la seule structuration possible. Il revient à chaque porteur de s'en inspirer (tout en s'en détachant si besoin) pour construire son propre projet.

1) Définir l'organisation des ressources humaines

Afin de mener à bien un projet et de le faire vivre dans ses deux dimensions principales à l'instar de l'UDAF 49 (mise en œuvre des outils site internet et plateforme d'écoute et animation du réseau dans le cadre de la structuration départementale) : une organisation fonctionnelle des ressources humaines est nécessaire.

L'expérience de l'UDAF 49 permet d'identifier d'une part **les fonctions d'écoute/information et d'animation/coordination**, et d'autre part **les fonctions supports**.

Les fonctions d'écoute/information et d'animation/coordination

Dans le cas de l'UDAF 49, deux postes (à temps partiels)³ ont été créés pour assurer ces fonctions : **un chargé d'écoute et d'information** et **un chargé d'animation du réseau**.

① Un chargé d'écoute et d'information

Missions :

- **Ecouter, informer et orienter** les aidants familiaux
- Participer à l'**animation du réseau** par le biais d'actions partenariales

Activités principales :

- Assurer une **permanence quotidienne d'accueil téléphonique** à destination des aidants
- **Ecouter** les besoins des aidants, leurs attentes, leurs difficultés éventuelles
- **Délivrer une première information** sur les aides existantes dans le territoire
- **Orienter** les aidants vers les acteurs associatifs, institutionnels et territoriaux de proximité (CLIC, MDA, CARSAT, CPAM...)
- **Assurer la veille sociale documentaire** concernant les aidants familiaux (aides financières, formations, groupes de parole, solutions d'hébergement...)
- **Mettre à jour le site Internet** et participer à la **création d'outils de communication**
- Participer à la **mise en place d'actions partenariales** valorisant la place et le rôle des aidants familiaux (groupes de travail, réflexion...)

³ Ces deux postes représentent au total 1,8 Equivalents Temps Plein (ETP) pour l'UDAF 49 mais ils peuvent être réduits à 1,6 ETP lorsque la phase de montée en charge du projet est terminée.

- Renseigner les tableaux de **suivi** et contribuer à la réalisation du **bilan d'activité**

Le profil recherché est donc celui d'un travailleur social avec des compétences en informatique afin de pouvoir mettre à jour le site internet.

② Un chargé d'animation du réseau

Mission :

- **Gérer le centre de ressources et de soutien** aux aidants familiaux sur le territoire et **contribuer à son développement**

Activités principales :

- Assurer la **promotion, le développement et l'animation du site internet et les permanences d'écoute**
- Assurer la **structuration départementale** (animation des comités territoriaux ou comités thématiques)
- Mettre en place les **actions partenariales**
- Participer à **l'évaluation du dispositif**

Les fonctions supports

Au-delà des fonctions visant à gérer directement le centre de ressources, à répondre aux sollicitations des aidants et à animer le réseau territorial, le projet nécessite des fonctions supports.

Un temps de gestion de projet – incarné par un chef de projet – est donc nécessaire.

Par exemple, au sein de l'UDAF 49, le responsable du pôle Action Familiale intervient pour la gestion stratégique du projet. Les services supports (secrétariat, informatique...) sont quant à eux assurés par les services de l'UDAF.

En outre, le projet sera facilité :

- si la structure porteuse **soutient ces fonctions support** : par exemple, si sa taille le permet, en assignant la tâche de chef de projet à une personne travaillant déjà dans la structure.
- si le projet s'inscrit **dans ses propres objectifs** : par exemple, le projet de Centre de Ressources 49 répond à la mission constitutive de l'UDAF qui est de « défendre les intérêts matériels et moraux des familles, donner son avis aux pouvoirs publics, représenter officiellement les familles du département et créer tout service d'intérêt familial ».

On remarque dans les sources de financements ci-dessus la mention de certains acteurs publics cités précédemment, cela tient à l'inscription directe du projet de l'UDAF 49 dans leurs orientations politiques. Pour la CNSA, il s'agit par exemple des orientations de son programme d'action "soutien à l'innovation et à la recherche" au titre de la section V de son budget, dont l'un des dix axes prioritaires concerne les aidants. Il est à noter également que certains **membres du comité de pilotage du projet (étape III, 1) peuvent être des soutiens financiers de long terme** dans la mesure où le dispositif proposé ferait l'écho à leurs orientations stratégiques.

La conférence des financeurs servira quant à elle, en amont, à définir la stratégie sur les territoires et à mobiliser, le cas échéant, la section IV⁴ par voie conventionnelle entre la CNSA et le Conseil départemental.

La conférence des financeurs peut également financer des actions de prévention de la perte d'autonomie.

3) Préparer les conditions de l'évaluation

L'évaluation du dispositif doit être anticipée dès le début du projet et faire partie notamment des missions attribuées au chef de projet, en lien avec le chargé d'écoute/information et le chargé d'animation/coordination.

Le cadre évaluatif se structure dès le début du projet afin d'assurer le recueil et le suivi des indicateurs retenus, et être en mesure d'évaluer par la suite le dispositif. Il s'agit d'être en mesure de rendre compte de l'efficacité du projet, de sa pertinence et de son impact. L'évaluation permet également une adaptation au cours du temps du dispositif pour répondre au mieux aux besoins des aidants. La démarche évaluative est détaillée à la 5ème étape de ce guide.

⁴ Cette section couvre les publics aidants de personnes en situation de handicap et aidants de personnes en perte d'autonomie.

III. Etape 3 : Structurer le réseau de l'aide aux aidants sur le territoire

Objectif :

La structuration du réseau est au cœur du projet. Elle vise plus particulièrement à :

- Favoriser l'**articulation des actions** menées par les différents acteurs en encourageant une dynamique partenariale
- Permettre la **lisibilité des solutions** proposées
- Favoriser la **couverture de l'ensemble du territoire**

Sous l'impulsion du Département du Maine-et-Loire, premier partenaire de l'UDAF 49 dans la réalisation du projet, l'association a expérimenté la **structuration de l'aide aux aidants à l'échelle du département**. L'évaluation du projet met en évidence la nécessité de disposer d'un certain temps pour installer progressivement une dynamique territoriale de l'aide aux aidants.

1) Installer et animer les différentes instances

Sur le modèle mis en œuvre par l'UDAF 49, **trois types d'instances** peuvent être mobilisés pour permettre la structuration du réseau de l'aide aux aidants :

- Un **comité de pilotage à vocation stratégique**
- Un **comité d'animation départemental**
- Des **comités d'animation territoriaux**

Ces instances ont pour objectifs de **favoriser l'interconnaissance des acteurs** nécessaire à l'amélioration de l'articulation et de la lisibilité des actions d'aide aux aidants.

Elles permettent également de mettre en évidence les besoins des aidants qui ne répondent pas toujours à la spécialisation des acteurs (souvent spécialisés par types de publics : aidants de personnes âgées, en situation de handicap, ou atteintes d'une pathologie spécifique).

Le comité de pilotage départemental à vocation stratégique

Fonction :

Situé à un niveau **stratégique**, il décide des **grandes orientations du projet** et de celles du comité d'animation départemental.

Composition :

- Le porteur du projet (conseil départemental identifié comme chef de file dans ce domaine)
- Les financeurs (pour l'UDAF 49 il s'agissait de la CNSA au titre de son soutien à l'innovation (section V de son budget), du Conseil Départemental, de la MSA et d'autres Caisses de retraite)
- Les représentants institutionnels (Agence Régionale de Santé, CARSAT, CRCAS, communes...)
- Les co-animateurs de l'instance : CD 49 et UDAF 49 pour ce qui est du Maine et Loire

Fréquence des réunions : 2 fois par an

Point d'attention

La loi d'adaptation de la société au vieillissement prévoit des modalités de gouvernance avec la mise en place notamment, de la conférence des financeur avec un axe dédié aux aidants.

La structuration départementale, s'agissant de l'aide aux aidants, telle qu'elle est formalisée aujourd'hui en Maine et Loire résulte de la volonté du Conseil départemental d'installer dès 2014 des instances stratégiques et opérationnelles.

Le département de Maine et Loire devra donc mener, en concertation avec les acteurs engagés, un travail d'articulation entre la configuration actuelle et les évolutions prévues par la loi en terme de gouvernance.

Le comité d'animation départemental

Fonction :

Le comité d'animation départemental assure un **suivi régulier du projet** ainsi que sa mise en œuvre. Il fait le lien avec les comités d'animation territoriaux et les groupes de travail thématiques et fait remonter les besoins au niveau du comité de pilotage. Il a donc une **portée opérationnelle**.

Composition :

- les référents des comités d'animation territoriaux
- des partenaires du projet (financeurs et représentants institutionnels mais à un niveau plus technique)
- les représentants d'aidants familiaux et d'associations familiales
- le porteur du projet

Fréquence des réunions : 4 fois par an

Des comités d'animation territoriaux

Fonction :

Les comités d'animation territoriaux **structurent et font vivre les dynamiques territoriales**. Ils permettent aux **acteurs d'un même secteur géographique d'échanger** sur leurs pratiques, sur les problématiques qu'ils rencontrent, de **se transmettre les actualités de leurs structures** et dans certains cas de **mettre en œuvre des projets communs**.

Composition :

- l'ensemble des acteurs opérationnels d'un même secteur géographique impliqués dans l'accompagnement social, médico-social ou sanitaire des personnes âgées ou en situation de handicap et de leurs aidants (CLIC, CCAS, structure médico-sociale, association, etc.).

Fréquence des réunions : entre 2 et 4 fois par an

Point d'attention

Le bilan mené par l'UDAF 49 sur le dispositif à l'été 2016 met en évidence certains **points de vigilance concernant la mise en place des différentes instances** de suivi et d'animation :

- Veiller à ce que tous les champs soient impliqués (gérontologie et handicap, notamment)
- S'assurer de couvrir l'ensemble du territoire
- Ne pas sur-solliciter les acteurs avec une multiplication d'instances

IV. Etape 4 : Développer des outils permettant l'accès et la centralisation de l'information

Objectif :

Cette quatrième étape vise la **mise en place des outils de centralisation et de diffusion de l'information**. L'objectif, tel que rappelé en introduction de ce guide, est de **mieux informer à la fois les professionnels** (au contact des personnes âgées ou handicapées, voire des aidants directement, et donc en capacité de repérer des aidants en demande et de les orienter vers des dispositifs d'aide), **et les aidants eux-mêmes**, grâce à une information centralisée et facilement accessible.

L'UDAF a élaboré **deux outils complémentaires** au sein du dispositif appelé « Parole de Familles » : un site internet et une permanence téléphonique.

Le dispositif propose ainsi des **modalités d'information variées** : consultation du site, contact par mail ou par téléphone, permettant de s'adapter aux besoins divers des aidants et de lever les éventuels freins qu'ils pourraient avoir (par exemple, s'exprimer par téléphone).

1) Elaborer un site internet lisible et accessible, s'adaptant aux attentes des utilisateurs

Méthode

Au regard de l'expérience de l'UDAF 49, la méthode suivante est proposée :

- **Faire appel à une agence de communication** pour élaborer le site (à l'exemple de l'UDAF qui a sollicité l'agence Altacom qui serait en mesure de fournir la même prestation en termes d'architecture et d'organisation du site).
- **Alimenter le site sur la base du recensement de l'offre** (cf. étape I du guide).
- **Actualiser** ensuite cette offre au fur et à mesure (rôle du chargé d'écoute et d'information, en lien avec les acteurs locaux).



Il est primordial de bien choisir l'adresse du site : dans l'idéal, elle doit être courte et cohérente avec le nom du dispositif. Il paraît également nécessaire d'acheter un nom de domaine. Enfin l'offre peut être complétée par les acteurs eux-mêmes au travers d'un formulaire en ligne.

Éléments-clés de fonctionnement

Outil de travail du chargé d'écoute et d'information, le site internet **consolide toute l'information départementale**.

Il s'agit d'un **premier niveau d'information indispensable** : il est donc primordial de construire un site **simple d'utilisation**. Pour cela, il convient notamment de :

- Limiter la quantité d'information par page
- Utiliser une structuration simple
- Adapter l'information au public visé



Par ailleurs, il convient d'utiliser un **vocabulaire adapté** :

- **Aux aidants**, qui ne se reconnaissent pas toujours dans le terme « aidant ». A titre d'exemple, la page d'accueil du site de l'UDAF 49 contient un encadre défilant pour expliciter le terme d'aidant (« être un aidant, c'est ... »).
- **Aux professionnels** qui utilisent également le site et ne se reconnaissent pas dans les rubriques conçues pour des familles.

Le site doit ensuite être **adapté aux besoins suite aux retours des utilisateurs**. Par exemple, l'espace « forum » du site de l'UDAF 49, peu adapté aux attentes, a finalement été supprimé. A l'inverse, la rubrique « A la une » a été ajoutée en 2014 pour relayer des informations nationales et locales sur le sujet, ou des événements dédiés aux aidants.

Le rôle des partenaires dans le fonctionnement du site internet

A l'origine pensé pour les aidants, le site de « Parole de familles » a été utilisé par de nombreux professionnels. Il semble donc nécessaire d'adopter une communication à destination des partenaires :

- Leur **premier usage** possible consiste à **contribuer directement au site internet** dès lors qu'ils mènent des actions d'aide aux aidants (cf. étape 1, 2) : ils peuvent pour cela accéder à des pages bien identifiées sur le site. Ce travail sera facilité par le diagnostic territorial de l'offre réalisé en amont.
- Le **second usage** concerne les partenaires qui sont **prescripteurs d'aide** : ils utiliseront dans ce cas le site comme une ressource pour informer les aidants.

Documents ressources

L'UDAF 49 a établi en interne des documents définissant l'utilisation et l'architecture possible du site : il est possible de solliciter directement l'UDAF 49 pour plus de précisions à ce sujet et pour une éventuelle transmission d'outils pratiques.

2) Mettre en œuvre une plateforme téléphonique assurant l'écoute et l'information des aidants

Le service de plateforme téléphonique a pour vocation **d'écouter, d'informer et d'orienter les aidants familiaux**.

Il délivre une **information de premier niveau** sur les aides existantes et **oriente systématiquement les aidants** vers les acteurs territoriaux qui réalisent un accompagnement de proximité.

Outil d'information, il se veut aussi à **l'écoute des appelants**. Une attention toute particulière est apportée à la **qualité de l'écoute proposée** (cf. II, 2, poste de chargé d'écoute et d'information).

Les **professionnels peuvent également solliciter la plateforme téléphonique** (en 2014, les professionnels représentaient ainsi 1 appel passé sur 5 au service de l'UDAF 49).



Ecoute-Info
02 41 360 444

Méthode

En complément du site internet, l'UDAF 49 a créé une **plateforme téléphonique** en s'appuyant sur les éléments suivants :

- Ouvrir une **ligne téléphonique classique** (appel local)
- Définir des **heures de permanence** (qui détermineront la charge de travail du chargé d'écoute et d'information). *Exemple : Pour l'UDAF 49, tous les après-midi du lundi au vendredi de 13h30 à 17h30.*
- **Communiquer autour de l'existence de cette offre** en faisant figurer le numéro sur le site internet, sur les différentes plaquettes, flyers et affiches...
- Assurer la préparation ou la **formation du chargé d'écoute** aux spécificités de l'écoute téléphonique. *Solliciter par exemple pour une formation une association spécialisée dans les actions de soutien aux aidants.*

Ce contact téléphonique direct avec les aidants suppose au préalable une bonne connaissance des problématiques des aidants par le chargé d'écoute et d'information.

La plateforme téléphonique doit bien être considérée comme un premier niveau d'information et d'orientation. Elle ne remplace pas l'action des professionnels mais oriente vers eux. Elle s'adresse donc avant tout aux aidants qui cherchent un premier contact.

Éléments-clés de fonctionnement

Des **procédures** peuvent être fixées pour **suivre les appels de la plateforme** :

- Assurer autant que possible un **suivi des situations** : dans le cas d'une orientation vers un partenaire, définir une procédure pour prendre contact avec le partenaire, identifier si l'aidant a pris contact avec ce partenaire, s'il a bénéficié d'une prestation par exemple...

Point d'attention : les appels téléphoniques sont réalisés de manière anonyme. Toutefois, pour faciliter le suivi des situations, le chargé d'écoute pourra demander aux aidants appelants leur accord pour lever cet anonymat (en tout ou partie).

- **Etablir une procédure de rappel :** quand la personne accepte de communiquer ses coordonnées et dans le cas où la réponse n'aurait pas pu être donnée au premier appel, proposer à l'aidant de le rappeler pour s'assurer d'apporter une réponse.

A noter également pour le Centre de Ressources 49 la **création d'une adresse mail** venant compléter la plateforme téléphonique. L'écrit peut en effet être une option préférée par certains aidants. Cette adresse mail doit faire l'objet d'une communication particulière pour que les aidants familiaux ou professionnels puissent se saisir de cette modalité de contact.

Documents-ressources

Une grille d'entretien est utilisée par la chargée d'écoute de l'UDAF 49 (disponible en annexe de ce guide). Cette grille constitue un **repère conversationnel** pendant les entretiens et **une source d'informations importante pour effectuer l'évaluation du dispositif** (cf. étape V).

Dans le cadre de son expérimentation, l'UDAF de Maine et Loire a mené en 2016 une évaluation de sa démarche. Retrouvez les résultats de cette enquête sur www.aidants49.fr (Onglet "Qui sommes-nous?"). Quelques précisions relatives aux résultats de cette évaluation sont apportées page 30.

3) Communiquer auprès du grand public et des professionnels

Le succès des outils proposés (site internet et permanence téléphonique) repose en grande partie sur **la communication à destination du grand public** (dont font partie les aidants, destinataires finaux de la démarche) **et des professionnels** (en capacité de relayer l'information).

Cette communication doit **s'adapter au public visé** et **utiliser des canaux divers** pour toucher le plus grand nombre possible de personnes : il convient donc d'arrêter une véritable stratégie de communication adaptée au territoire concerné.

Point d'attention : Cette stratégie doit être pensée et réfléchie avant l'élaboration de tout type d'outils, quel qu'en soit l'objet, la forme et/ou la finalité.

Il s'agit pour cela de :

- **Diversifier les modes de communication adaptés au grand public** (affiches, flyers, envois postaux, bulletin municipal...) et **aux professionnels et acteurs de terrain** (mails, rencontres avec présentation du dispositif...).
- Faire **relayer le site sur ceux des partenaires** pour améliorer sa visibilité.
- Communiquer sur **l'ensemble des modalités de contact possibles** (y compris l'adresse mail s'il est décidé de la mettre en œuvre).
- **Adapter la communication aux réalités des partenaires :** l'UDAF 49 communique par exemple sur les actions menées en divisant le calendrier par secteurs géographiques.
- S'assurer que la communication permette **d'identifier clairement les objectifs et la mission du projet** (lisibilité du dispositif, connaissance des missions et des moyens...).

V. Etape 5 : Suivre et évaluer le dispositif

Objectif

Les quatre étapes précédentes ont proposé des modalités de conception et de mise en œuvre d'une structuration départementale des actions de soutien aux aidants.

Il a été mentionné, dès la seconde étape, l'anticipation de la phase d'évaluation afin de **rendre compte de la mise en œuvre, de l'efficacité et des impacts du projet**, et in fine **d'assurer la pérennité du dispositif**. En effet, la reconduction des financements des pouvoirs publics est systématiquement liée à la démonstration régulière de l'atteinte des objectifs que s'est fixés le projet.

Plus précisément, évaluer le dispositif va permettre :

- De **piloter le projet** et **d'aider à la prise de décision**
- De **vérifier si le projet répond aux besoins préalablement identifiés** et éventuellement de s'adapter aux nouveaux besoins
- **D'apprécier les points forts ou faiblesses** du dispositif sur la base de critères objectifs et donc **d'améliorer les outils en continu**
- De **promouvoir et valoriser le projet** auprès du public, des partenaires et des pouvoirs publics

1) Définir la méthodologie d'évaluation

- Définir un référentiel d'évaluation comprenant des indicateurs de mesure

Une des conditions de réussite de l'évaluation réside dans la clarté des objectifs du dispositif à évaluer et la définition des indicateurs de mesure. Le référentiel d'évaluation doit permettre de guider les travaux de l'évaluation : il précise les questions auxquelles le travail d'évaluation devra apporter des réponses ainsi que les critères et indicateurs retenus.

Un référentiel d'évaluation a donc pour objectif de **décliner les grands axes évaluatifs** en questions évaluatives :

- La **pertinence** : Les actions imaginées répondent-elles aux besoins des aidants ? Les enjeux et les attentes des différentes parties-prenantes sont-ils suffisamment/insuffisamment pris en compte ?
- L'**effectivité** : Les actions initialement prévues ont-elles été réalisées ?
- L'**efficacité** : Les objectifs ont-ils été intégralement ou partiellement atteints ? Quelles sont les explications des réussites, semi-réussites, voire des échecs ?
- L'**efficience** : Le budget alloué a-t-il été optimisé ? Le rapport entre les taux de consommation du budget et le niveau de réalisation des actions est-il favorable ?
- La **cohérence** : Les différents objectifs énoncés étaient-ils cohérents entre eux ? Sont-ils cohérents avec les objectifs d'autres politiques déclinées au niveau local ?
- L'**impact** : Au-delà des résultats immédiats des actions, quels changements observe-t-on ? Quelle est l'appréciation des différentes parties-prenantes par rapport aux effets observés ?

Pour chacune des questions évaluatives, il est nécessaire de préciser :

- les critères de jugement et hypothèses à valider ;
- les indicateurs quantitatifs ou qualitatifs susceptibles de valider chacun des critères de jugement ou hypothèses ;
- les sources permettant d'informer ces indicateurs : outils méthodologiques à mobiliser et publics-cible à solliciter.

Quelques exemples d'indicateurs chiffrés : nombre d'appels reçus, nombre de visites sur le site internet, répartition entre types d'appelants...

Quelques exemples d'indicateurs qualitatifs : satisfaction des utilisateurs, facilité d'utilisation, connaissance du dispositif par les partenaires...

- Déterminer la procédure d'évaluation

Il s'agit de définir en amont comment se déroulera l'évaluation. Il convient de déterminer par exemple :

- à quelle fréquence elle sera menée,
- qui est chargé de la réaliser,
- comment elle sera exploitée,
- etc.

Documents-ressources :

On pourra s'inspirer du **cahier des charges** de l'évaluation menée pour l'UDAF 49, ainsi que du **référentiel d'évaluation** établi par l'évaluateur, disponibles en annexes, qui pourront servir de base pour l'élaboration d'un référentiel d'évaluation propre au dispositif élaboré.

2) Réaliser un suivi complet

Pour rendre compte au mieux l'activité du dispositif dans toutes ses dimensions, et **renseigner le référentiel d'évaluation (a minima annuellement)**, un **suivi complet** est nécessaire. Il devra **articuler divers types de suivis**, à savoir :

- Suivi d'activité
- Suivi financier
- Suivi des actions de communication
- Suivi de la participation aux actions partenariales
- Suivi de l'efficacité et des impacts des actions
- Etc.

Ce suivi peut concrètement prendre la forme de **tableaux Excel** à compléter progressivement avec les données nécessaires. Le format Excel permettra par la suite d'extraire rapidement les informations et de pouvoir facilement réaliser des représentations graphiques des données.

Par ailleurs, pour **mesurer le niveau de satisfaction** des utilisateurs du dispositif, l'UDAF a procédé à :

- Des **entretiens téléphoniques**, en rappelant des personnes qui avaient bénéficié de la permanence téléphonique et avaient accepté de laisser leurs coordonnées ;
- Un **questionnaire de satisfaction** qui a été mis en ligne sur la page d'accueil du site internet.

Les résultats obtenus ont ainsi directement contribué à l'évaluation du dispositif.

Même si la mesure de l'efficacité et des impacts échappe en grande partie au porteur (ne sachant pas nécessairement si les aidants orientés sont effectivement allés vers les dispositifs), il est essentiel de s'assurer au maximum que l'offre mise en place est cohérente avec les besoins recensés au cours de l'étape I.

L'évaluation menée par l'UDAF 49 en 2016, disponible sur www.aidants49.fr (onglet "Qui sommes-nous ?"), apporte cependant plusieurs éléments d'évaluation encourageants :

- La cohérence du projet avec les orientations départementales et nationales (préconisations CNSA, schéma autonomie du CD 49...)
- La complémentarité entre la structuration départementale (animation de réseau) et les outils "Paroles de familles"
- La forte satisfaction des aidants concernant la qualité de l'écoute et de l'orientation au travers des permanences téléphoniques
- Le nombre annuel de visiteurs uniques du site : plus de 30 000 / an
- L'actualisation quasi-quotidienne des informations disponibles sur le site
- Le nombre de partenaires qui se sont identifiés et sont répertoriés sur le site (plus de 120)
- Le nombre d'actions locales en faveur des aidants relayées sur le site : 554 en 2016
- La formalisation des partenariats au travers d'engagements de collaboration : participation aux instances départementales et locales
- L'émergence de collectifs de soutien aux aidants permettant de couvrir, fin 2016, la majeure partie de la population du territoire
- La dimension innovante et reproductible de la démarche
- ...

3) Réaliser des évaluations et adopter une démarche d'amélioration continue

Le projet de l'UDAF 49 prévoyait deux évaluations :

- La première **en interne** via le **comité d'évaluation interne** mis en place pour suivre le bon déroulement du projet de l'UDAF 49 et définir le cahier des charges de l'évaluation externe. Ce comité d'évaluation interne est composé de représentants de l'UDAF et du Conseil Départemental.

Seuls les représentants de l'UDAF et du Département sont mobilisés afin de ne pas multiplier les temps de réunion pour les autres partenaires.

- La seconde **externe**, dans laquelle une **procédure d'évaluation** a été définie et dont il est possible de s'inspirer (référentiel de l'évaluation Eneis disponible en annexe de ce guide).

Un des points de progrès identifié par l'UDAF 49 est la **formalisation de la démarche d'amélioration continue de la qualité des prestations offertes**. Si les évaluations permettent d'identifier les faiblesses ou les manques à améliorer, il convient de se doter d'outils efficaces pour **adapter l'offre proposée en conséquence**.

*Ce guide a été élaboré en 2016 par l'UDAF de Maine et Loire
avec le concours du Conseil Départemental de Maine et Loire et du cabinet Eneis Conseil.
et le soutien financier de la Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie (CNSA).*



UDAF de Maine et Loire
4, avenue du Général Patton
BP 90 326
49003 Angers CEDEX 01
www.udaf49.fr

Numéro automatique de fiche**Date****Mode de contact**

Appel téléphonique Durée :
 Accueil physique
 Courrier
 Mail
 Fax

Identification de l'appelant

Aidant familial lien de parenté/ statut de l'aidant par rapport à l'aidé
 parent
 conjoint
 enfant
 collatéral
 autre (préciser)

Aidé type de maladie/handicap de l'aidé
 personne âgée dépendante
 personne handicapée
 personne malade

Professionnel organisme concerné
problématique

Bénévole association concernée
problématique

Autre préciser
problématique

Motif de la demande

Ecoute

Information

sur la maladie/le handicap
 les soutiens financiers
 les soutiens à domicile
 les soutiens à l'extérieur
 travail, congés, retraite
 le soutien moral
 le repos, le bien être
 protéger, se protéger

Autre (préciser)

Réponse(s) apportée(s)

Ecoute

Information simple (ex :légal)

Orientation vers un/des partenaires institutionnels

CLIC

MDA

CAF/MSA

Caisses de retraite

CPAM/MSA

CD (ADAPA)

Autres

Orientation vers un/des partenaires associatifs

France Alzheimer

AFTC 49/53

AFM

APF

Grpt des Parkinsoniens

Autisme 49

UNAFAM

Aphasie 49

Autres

Envoi de docs

Explicitation de la demande**Coordonnées du contact (facultatives)**

Nom/ Prénom

Adresse

Téléphone

Mail

Age

Situation professionnelle salarié

retraité

sans activité

chômage

Mode de connaissance du service d'écoute/ ou orienté par

affiches/flyers

presse/internet

entourage qui?

partenaires qui?

1er contact : oui

non qui?

Réponse à la demande : oui

non

EVALUATION DU CENTRE DE RESSOURCES ET DE SOUTIEN AUX AIDANTS FAMILIAUX DE MAINE ET LOIRE

CAHIER DES CHARGES

L'UDAF 49 a développé, à la suite de divers constats, études et projets, un centre de ressources et de soutien aux aidants familiaux en Maine et Loire. Le tableau ci-dessous reprend des éléments descriptifs de ce projet en cours de développement.

A. LE PROJET

Centre de ressources et de soutien aux aidants familiaux	
Genèse	Plusieurs éléments à prendre en compte en amont de la mise en place du projet : <ul style="list-style-type: none"> • Étude sociologique réalisée en 2009 auprès de 300 aidants et 45 acteurs (institutionnels et associatifs) : identification des besoins, facteurs de réussite et leviers favorables. • Premier projet commun réalisé avec Alter Ego et France Alzheimer sous l'impulsion du CD 49. • Travail interne UDAF en lien avec UNAF.
Objectifs du projet	<ul style="list-style-type: none"> • Améliorer l'accompagnement des aidants, innover, expérimenter et favoriser la synergie des pratiques professionnelles : constitution et animation de réseaux, mutualisation d'expériences, décloisonnement des pratiques, mise en œuvre d'une approche globale des aidants, vision transversale du besoin des aidants. • Participer à l'action des pouvoirs publics en répondant notamment aux objectifs du schéma départemental 49 + CNSA (section 5). • Servir de référence pour d'autres acteurs et territoires. • Mieux faire reconnaître les aidants par les pouvoirs publics, faire remonter les besoins.
Spécificité	Vocation à fédérer les ressources locales autour des problématiques des aidants, à mutualiser les compétences à l'échelle du département pour équilibrer l'offre d'aide aux aidants et sensibiliser le grand public
Public	Aidants familiaux de personnes âgées en perte d'autonomie, de personnes malades ou de personnes en situation de handicap. Acteurs de l'aide aux aidants sur le 49.
Finances	Conseil départemental 49 Champ d'action CNSA – section 5 Fonds spécial UDAF Autres
Offre de services	<p>1. Dispositif « paroles de familles » :</p> <ul style="list-style-type: none"> - un site internet (espace d'information et d'expression des familles, vitrine des actions, des partenaires répertoriés) www.aidants49.fr à destination du grand public et professionnels du secteur - une ligne d'écoute, d'information de 1er niveau et orientation des appelants vers les acteurs du territoire : permanence tous les après midi (de 13h30 à 17 h 30) <p>2. Mise en place d'une dynamique partenariale et structuration départementale : comités d'animations départementaux et territoriaux.</p> <p>3. Veille stratégique.</p>
Durée du projet	mai 2014 à juillet 2016
Instances	<ul style="list-style-type: none"> • Comité de pilotage départemental : vocation stratégique (UDAF et partenaires institutionnels), arbitrage, 2/3 fois par an • Comité d'animation départemental : vocation opérationnelle (animatrice et coordinatrice UDAF, référents territoriaux), suivi du projet et mise en œuvre. 4x/an • Comités d'animation territoriaux : vocation opérationnelle (coordinatrice de projet et partenaires locaux). À la demande. • Groupes de travail thématiques : échanges, remontée des besoins. Ponctuel (UDAF et partenaires) • Comité d'évaluation interne : suivi du bon déroulement du projet et définition cahier des charges des évaluations et suivi de celles-ci.

B. LES ENJEUX

L'UDAF 49 se trouve face à plusieurs enjeux concernant ce centre de ressources :

1. Répondre aux engagements d'évaluation et de résultats, ce projet étant financé par différentes institutions.
2. Répondre à la demande de la CNSA de pouvoir étudier la reproductibilité de ce projet pour d'autres territoires (exemple : transposition du site internet, du modèle, des actions).
3. Pérenniser le service rendu d'un point de vue financier (le renouvellement de la convention étant pour janvier 2016). Plusieurs constats :
 - Les échanges avec les acteurs concernés déjà sollicités les années précédentes sont en cours.
 - La Ville d'Angers vient d'intégrer le COPIL.
 - Il faut instituer une participation financière de chaque membre du COPIL et ouvrir à de nouveaux
4. Poursuivre les actions engagées et penser leur développement, innovation.

➤ **Au regard de ces différents enjeux, l'UDAF 49 souhaite se doter d'une démarche. Cette évaluation devra permettre de mettre à jour une synthèse sur :**

1. Le projet :

- L'adéquation entre le « Centre de ressources » et le projet associatif UDAF, ainsi que la cohérence avec les autres services.
- Genèse et mise en œuvre du projet et ses effets.
- La pertinence du public au regard des missions de l'UDAF.
- Les enjeux dans le cadre de la politique départementale du Maine et Loire.

2. L'action menée :

- Les pratiques internes de construction et développement du projet (le respect des étapes et des échéances fixées).
- Les pratiques d'accueil, écoute, orientation via les actions et outils (site internet, permanence téléphonique, etc.).
- Les pratiques de structuration départementale et articulations entre les acteurs via les différentes instances mises en place.
- D'un point de vue général, la mise en œuvre du projet, ses apports et ses effets sur le territoire.

3. L'organisation, les moyens :

- Le système de pilotage et le lien avec le management global de l'UDAF.
- Les moyens financiers et la relation aux financeurs.
- Les moyens humains, les compétences nécessaires, l'organisation.
- L'articulation entre les différents acteurs internes.
- La pratique de communication et de partenariat.
- La démarche de suivi, de qualité et d'amélioration.

4. La recherche et reproductibilité :

- Les idées et points de vigilance à prendre en compte dans le cadre d'une éventuelle reproductibilité sur d'autres territoires.
- L'étude d'autres expériences françaises et ses enseignements en comparaison de l'expérience UDAF.

➤ **Cette démarche globale nécessite donc d'articuler des phases d'autodiagnostic interne, de recherche et d'analyse en externe afin d'assurer une évaluation prospective prenant en compte le regard croisé des différents acteurs ainsi que l'environnement externe du projet.**

C. LES OBJECTIFS DE L'EVALUATION

Les objectifs de la démarche d'évaluation sont les suivants :

Objectif 1 : évaluation des objectifs et actions prévues :

Il s'agit de porter un regard sur la mise en œuvre globale. Les questions guides étant : dans quelle mesure les objectifs et actions prévus sont réalisés ou en cours de réalisation ? Sont-ils conformes aux attendus et en adéquation avec les évolutions ou enjeux repérés ? Quels sont les leviers/atouts de l'UDAF mais aussi les freins/difficultés repérés dans le déploiement de ces actions ?

Objectif 2 : évaluation des résultats du projet et plus particulièrement de l'apport spécifique de l'UDAF comme animateur du projet :

Il s'agit d'apprécier dans quelle mesure les résultats sont atteints et plus précisément en quoi l'UDAF de par sa structuration apporte une plus-value. Les questions guides étant : quelle analyse et regards portés sur les effets perçus des actions ? Quelles sont les modalités de fonctionnement et d'intervention de l'UDAF favorisant l'atteinte des objectifs visés ?

Objectif 3 : évaluation prospective, recherche et reproductibilité:

Il s'agit d'apprécier en quoi les actions mises en place sont transposables sur d'autres territoires. Les questions guides étant : quels sont les enseignements et points de vigilance à prendre en compte pour le montage d'un tel projet ? Quels sont les éléments de comparaison avec d'autres projets similaires ? Quel est le regard des acteurs (notamment autres UDAF) ayant engagé un premier travail similaire ? En quoi ce dispositif est-il innovant et transférable ?

➤ Ainsi, cette évaluation se présente comme un travail d'analyse globale articulant processus et résultats du centre de ressources et de soutien aux aidants familiaux.

D. PLANNING ET ESTIMATION DU NOMBRE DE JOURS

Les étapes de la démarche pourraient être les suivantes :

	Modalités	Temps estimé à évaluer	Échéances
Étape 1 : lancement	Mise en place d'un comité de pilotage restreint avec le consultant ou maintien du comité actuel. Élaboration, Co-construction du référentiel d'évaluation et construction des outils Communication sur la démarche aux acteurs concernés.		Décembre 2015/janvier 2016
Étape 2 : évaluation	Plusieurs modalités : Entretiens internes UDAF. Questionnaire aidants. Entretiens financeurs. Rencontres partenaires, par territoire. Analyse documentaire. Sollicitations réseau UDAF sur d'autres territoires. Recherche.		Janvier à mars 2016
Étape 3 : traitement et analyse	Travail commun UDAF/prestataire : organisation d'une journée de travail commun pour analyser les données recueillies. Répartition du traitement : travail interne. Formulation de préconisations par le cabinet.		Mars à avril 2016
Étape 4 : restitution	Réunions de restitution à préciser.		Avril 2016
Étape 5 : Rapport	Réception du rapport final		Mai 2016

➤ Le comité de pilotage du 12 novembre 2015 a validé la démarche. Conformément aux préconisations de la CNSA, il est demandé à l'UDAF de lancer un appel d'offres auprès de trois (au moins) cabinets conseils.

Référentiel d'évaluation du Centre de ressources de l'UDAF 49

1 : Evaluation des objectifs, des actions prévues et des résultats

"Il s'agit de porter un regard sur la mise en œuvre globale."

Questions-guides : Dans quelle mesure les objectifs et actions prévus sont réalisés ou en cours de réalisation ? Quels sont les leviers/atouts de l'UDAF mais aussi les freins/difficultés repérés dans le déploiement de ces actions ? Sont-ils conformes aux attendus et en adéquation avec les évolutions ou enjeux repérés ?

1.1 : La cohérence et la pertinence du projet

1.1.1 La cohérence interne du projet : l'adéquation entre le « Centre de ressources » et le projet associatif de l'UDAF, ainsi que la cohérence avec les autres services

Critères évaluatifs	Questions évaluatives	Critère de jugement	Indicateurs qualitatifs	Indicateurs quantitatifs	Sources
Pertinence	Comment le projet a-t-il émergé ? Comment les différentes actions ont été pensées en complémentarité ?	Les pratiques internes de construction du projet ont été pertinentes.	Modalités d'émergence du projet. Réalisation d'une étude de besoins. Complémentarité des différentes actions.	/	- Analyse documentaire - Entretiens UDAF 49
Cohérence interne	En quoi le Centre de ressources est-il cohérent avec le projet associatif de l'UDAF ?	Le projet de Centres Ressources répond à l'une ou à plusieurs des missions de l'UDAF.	Niveau de cohérence entre les objectifs de l'UDAF et les objectifs du Centre de ressources	/	- Analyse documentaire - Entretiens UDAF 49
Cohérence interne Pertinence	Comment le « public cible » a-t-il été choisi ? Quel est-il ? Dans quelle mesure est-il cohérent avec les missions de l'UDAF ?	Le public retenu répond à des besoins identifiés. Le public retenu est cohérent avec les missions de l'UDAF.	Réalisation d'une étude de besoins Lien avec le public cible de l'UDAF	/	- Analyse documentaire - Entretiens UDAF 49
Cohérence interne	En quoi le projet du Centre de ressources est-il cohérent avec les autres services proposés par l'UDAF 49 (service logement, service médiation familiale, etc.) ?	Le projet de Centre de Ressources s'intègre logiquement au sein de la palette de services déjà proposés par l'UDAF 49.	Niveau de complémentarité et d'articulation (le cas échéant) entre le Centre de ressources et les autres services de l'UDAF 49.	/	- Analyse documentaire - Entretiens UDAF 49

1.1.2 : La cohérence externe du projet : l'intégration dans le paysage national et local

Critères évaluatifs	Questions évaluatives	Critère de jugement	Indicateurs qualitatifs	Indicateurs quantitatifs	Sources
Cohérence externe	Les objectifs du Centre de Ressources étaient-ils cohérents avec les orientations nationales établies à ce sujet, notamment par la CNSA ?	Les actions ne sont pas isolées et s'inscrivent dans une ambition large envers les aidants au niveau national	Modalités concrètes d'inscription dans les orientations	/	- Analyse documentaire - Entretiens UDAF 49, CNSA
Cohérence externe	Le projet est-il cohérent avec les orientations politiques départementales en faveur des aidants ?	Le projet de Centre de Ressources s'intègre dans les orientations politiques départementales prises en faveur des aidants	Niveau de cohérence entre le projet et les orientations départementales en faveur des aidants	/	- Analyse documentaire - Entretiens UDAF 49 et CD 49

ANNEXE 3

Cohérence externe Pertinence	En quoi le projet de Centre de ressources est-il complémentaire des dispositifs déjà existants en faveur des aidants sur le territoire départemental?	Le projet de Centres de Ressources est complémentaire des dispositifs déjà existants.	Nombre de mouvements adhérents représentés au sein de la commission vie économique et sociales Niveau d'attention de l'UDAF 49 à la cohérence du Centre de ressources avec les dispositifs déjà existants en faveur des aidants et complémentarité effective.	/	- Analyse documentaire - Entretiens UDAF 49, CD49, partenaires
---------------------------------	---	---	--	---	---

1.2 : L'effectivité et l'efficacité du projet

1.2.1 : La mise en œuvre globale du projet et le respect des étapes et échéances fixées

Critères évaluatifs	Questions évaluatives	Critère de jugement	Indicateurs qualitatifs	Indicateurs quantitatifs	Sources
Effectivité	Dans quelle mesure les actions prévues ont-elles été mises en œuvre ? Quels ont été les freins et leviers à la mise en œuvre ? Les délais de réalisation des actions ont-ils été respectés? Sinon pourquoi et quel ajustement a été effectué ?	Les actions prévues ont été mises en œuvre. Les délais de réalisation des actions ont été conformes aux délais initialement fixés.	Degré d'analyse de l'UDAF concernant les raisons du différentiel entre ce qui était prévu et ce qui a été atteint. Conformité entre les délais fixés et les délais réels.	/	- Analyse documentaire (Calendrier des actions) - Entretiens UDAF 49

1.2.2 : Les pratiques d'accueil, d'écoute et d'orientation *via* les actions et outils (site internet et permanence téléphonique)

Critères évaluatifs	Questions évaluatives	Critère de jugement	Indicateurs qualitatifs	Indicateurs quantitatifs	Sources
Efficacité	Les modalités de fonctionnement de la plateforme d'écoute sont-elles adaptées aux besoins du public cible?	Les modalités de fonctionnement (horaires, niveau d'information délivré, etc.) de la plateforme d'écoute étaient cohérentes avec les besoins des appelants. La plateforme a été utilisée par le public initialement ciblé (aidants, professionnels, bénévoles).	Etude préliminaire des modalités de fonctionnement en fonction des besoins du public-cible.	Evolution du nombre d'utilisateurs de la plateforme d'écoute. Identité des appelants Nombre de destinataires de la plaquette prescripteurs et flyers	- Analyse documentaire - Entretiens UDAF 49 et partenaires locaux - Questionnaire aidants
Efficacité	Les modalités de fonctionnement du site internet ont-elles été efficaces ?	Les pratiques de gestion et d'actualisation du site internet ont permis de délivrer des informations pertinentes aux aidants et professionnels.	Modalités de fonctionnement en fonction des besoins du public-cible.	Evolution du nombre d'utilisateurs du site internet (nombre de visiteurs uniques) Nombre de partenaires ayant accepté de s'identifier	- Analyse documentaire - Entretiens UDAF 49 et partenaires locaux - Questionnaire aidants

ANNEXE 3

				au travers du site et qui communiquent régulièrement sur leurs actions en direction des aidants	
--	--	--	--	---	--

1.2.3 : Les pratiques de structuration départementale et articulations entre les acteurs *via* les différentes instances mises en place

Critères évaluatifs	Questions évaluatives	Critère de jugement	Indicateurs qualitatifs	Indicateurs quantitatifs	Sources
Efficacité	Dans quelle mesure les différentes instances mises en place ont-elles été efficaces pour structurer l'aide aux aidants sur le territoire ?	Les différentes instances prévues (COPIL, comité d'animation départementale, comités d'animation territoriaux, groupes de travail thématiques...) ont permis de structurer l'aide aux aidants et de mieux articuler les actions	Modalités de fonctionnement des instances Satisfaction des différents membres	Taux de participation des acteurs aux différentes instances Nombre d'engagements de collaboration signés par nos partenaires pour l'animation départementale	- Analyse documentaire - Entretiens UDAF49 - Entretiens avec les partenaires

1.3 Les effets du projet sur le territoire

Critères évaluatifs	Questions évaluatives	Critère de jugement	Indicateurs qualitatifs	Indicateurs quantitatifs	Sources
Impacts	Dans quelle mesure le projet a-t-il permis de soutenir et valoriser les aidants familiaux?	Les actions développées ont contribué à mieux faire reconnaître les aidants par les pouvoirs publics et faire remonter les besoins.	Consolidation des informations recueillies sur les besoins des aidants Les campagnes de communication et de sensibilisation sur le rôle et l'importance des aidants auprès de professionnels, d'aidants, d'acteurs relais et de partenaires	/	- Analyse documentaire - Entretiens UDAF 49 et partenaires locaux
Impacts	En quoi le centre de ressources a-t-il permis d'améliorer le niveau d'information des aidants et professionnels et de mieux les orienter ?	Les actions déployées dans le cadre du Centre de ressources ont permis d'améliorer le niveau d'information des aidants et professionnels	/	Augmentation du recours aux dispositifs existants localement par les aidants Nombre de présentations de notre action au sein du réseau UDAF et hors réseau (exemple : assises du vieillissement, CODERPA,	- Analyse documentaire - Entretiens UDAF 49 et partenaires locaux - Questionnaire aidants

ANNEXE 3

				Inter-clic, ARS...)	
Impacts	En quoi le centre de ressources a-t-il contribué à faire évoluer les pratiques professionnelles et faire émerger une approche transversale des besoins des aidants ?	Le centre de ressources a contribué à favoriser la synergie des pratiques professionnelles (constitution et animation de réseaux, mutualisation d'expériences, décloisonnement des pratiques, mise en œuvre d'une approche globale des aidants et d'une vision transversale du besoin des aidants)	/	/	- Analyse documentaire - Entretiens UDAF 49 et CD 49

2 : Evaluation des modalités d'organisation et de structuration du projet (et de l'apport spécifique de l'UDAF comme animateur du projet)

"Il s'agit d'apprécier dans quelle mesure les résultats sont atteints et plus précisément en quoi l'UDAF de par sa structuration apporte une plus-value."

Question - guide : Quelles sont les modalités de fonctionnement et d'intervention de l'UDAF favorisant l'atteinte des objectifs visés ?

2.1 Le suivi / pilotage du projet

2.1.1 : Le système de pilotage et le lien avec le management global de l'UDAF

Critères évaluatifs	Questions évaluatives	Critère de jugement	Indicateurs qualitatifs	Indicateurs quantitatifs	Sources
Efficacité	Le projet s'est-il accompagné d'un pilotage adapté et de modalités de suivi efficaces ?	Des modalités de suivi efficaces ont été mises en place et ont permis d'avoir une vision claire du déploiement des actions.	Existence d'outils de suivi (ex. tableaux de bord)	Nombre d'ETP dédiés au projet	- Analyse documentaire ("CR Comités d'animation", "Bilan global 2014") - Entretiens UDAF 49
Efficacité	Quels liens le projet a-t-il établis avec l'UNAF ? Les UDAF d'autres territoires ?	Le projet a su établir des liens avec les projets portés par l'UNAF en direction des aidants et a procédé à des échanges de pratiques avec les autres UDAF.	Modalités d'échanges avec l'UNAF et les autres UDAF.	/	- Analyse documentaire - Entretiens UDAF 49 et UNAF - Entretiens téléphoniques autres UDAF

2.1.2 : La démarche de suivi, de qualité et d'amélioration

ANNEXE 3

Efficacité	Le Centre ressources a-t-il procédé à une démarche d'amélioration continue ?	Le Centre ressources a été évalué, autant dans sa partie gestion de projet que dans les actions mises en œuvre. L'évaluation s'est réalisée selon les modalités et indicateurs fixés dès le début du projet.	Existence de bilans intermédiaires. Modalités d'ajustement des actions (notamment suite à l'évaluation intermédiaire Eneis-CNSA 2015).	/	- Analyse documentaire - Entretiens UDAF 49
------------	--	--	--	---	--

2.2 : La gestion et l'efficience du projet : l'organisation et les moyens

2.2.1 : Les moyens financiers et la relation aux financeurs

Critères évaluatifs	Questions évaluatives	Critère de jugement	Indicateurs qualitatifs	Indicateurs quantitatifs	Sources
Pertinence	Les budgets prévisionnels ont-ils été construits de manière pertinente ?	Les ressources financières ont été correctement estimées. Le budget a été respecté.	Méthode de construction des budgets prévisionnels	Taux de consommation des budgets prévisionnels	- Analyse documentaire ("Annexe CNSA dossier 2014") - Entretiens UDAF49
Efficience	Les coûts ont-ils été optimisés ?	Les coûts ont été justifiés au regard des ressources locales et de la pratique	Existence d'indicateurs encadrant l'action	- Rapport entre niveau de consommation du budget et niveau d'atteinte des objectifs - Coût individuel de l'action (par aidant touché)	- Analyse documentaire - Entretiens UDAF 49

2.2.2 : Les moyens humains, les compétences nécessaires, l'organisation

Critères évaluatifs	Questions évaluatives	Critère de jugement	Indicateurs qualitatifs	Indicateurs quantitatifs	Sources
Cohérence	Comment le projet a-t-il été porté par l'UDAF 49 ?	Les administrateurs de l'UDAF ont su porter politiquement le projet.	Modalités et niveau d'investissement des administrateurs bénévoles (notamment en début de projet)	/	- Analyse documentaire - Entretiens UDAF 49
Cohérence	Quelles ressources humaines la mise en place du projet a-t-elle mobilisé à l'UDAF 49? En dehors? Cette mobilisation (nombre d'ETP) est-elle estimée pertinente a posteriori?	Les ressources humaines mobilisées (en nombre d'ETP) pour la mise en œuvre du projet étaient cohérentes avec la dimension du projet.	Distinction des besoins en ETP entre les différentes phases du projet (montée en charge / fonctionnement)	Nombre d'ETP	- Analyse documentaire - Entretiens UDAF 49
Pertinence	Les profils des professionnels directement impliqués dans la réalisation de l'action étaient-ils les plus pertinents ?	Les profils des professionnels impliqués dans les territoires pour mettre en œuvre l'action étaient pertinents.	Profil des personnes intervenant dans la mise en œuvre du projet Méthode et outils de sélection adéquats	/	- Entretiens UDAF 49

ANNEXE 3

Efficacité	L'organisation nécessaire à la mise en place du projet avait-elle été étudiée? A-t-elle été satisfaisante a posteriori ?	Les modalités de coordination entre les différentes personnes affectées à la mise en place du projet étaient efficaces.	Modalités d'organisation interne (répartition des tâches, coordination, ...)	/	- Analyse documentaire - Entretiens UDAF 49
2.2.3 : Les pratiques de communication et de partenariat					
Critères évaluatifs	Questions évaluatives	Critère de jugement	Indicateurs qualitatifs	Indicateurs quantitatifs	Sources
Efficacité	Comment les partenariats ont-ils été construits et entretenus ?	L'UDAF a construit des partenariats solides, notamment en contribuant à des actions d'information multi-partenariales en direction des aidants et des professionnels : forums, conférences, salons, ...	Partenariats mis en place (et modalités de formalisation)	/	- Analyse documentaire ("Suivi actions partenariales 2015", dossier "Outils de communication") - Entretiens UDAF49 - Entretiens partenaires locaux
Efficacité	Les modalités de communication sur les actions déployées ont-elles été efficaces ?	Les modalités de communication ont été efficaces pour faire connaître les différentes actions de l'UDAF (notamment site internet et plateforme d'écoute) et les différentes actions menées localement (calendrier).	Outils et modalités de communication. Modalités d'actualisation et de diffusion du calendrier des actions et des manifestations.	/	- Analyse documentaire - Entretiens UDAF 49 - Entretiens partenaires locaux - Questionnaire aidants

3 : Evaluation de la reproductibilité du projet

*"Il s'agit d'apprécier en quoi les actions mises en place sont **transposables** sur d'autres territoires."*

*Questions – Guides : Quels sont les enseignements et points de vigilance à prendre en compte pour le montage d'un tel projet ? En quoi ce dispositif est-il innovant et transférable ? Quels sont les éléments de comparaison avec d'autres projets similaires ? Quel est le regard des acteurs (notamment autres UDAF) ayant engagé un premier travail similaire ?**

3.1 : La recherche et la reproductibilité

3.1.1 : L'innovation

Critères évaluatifs	Questions évaluatives	Critère de jugement	Indicateurs qualitatifs	Indicateurs quantitatifs	Sources
---------------------	-----------------------	---------------------	-------------------------	--------------------------	---------

ANNEXE 3

Impact	En quoi le dispositif mis en place est-il innovant ?	Critères de l'innovation dans le domaine de l'économie sociale et solidaire	Cf. Critères de l'innovation sociale (définition Institut JP Godin)	/	- Analyse documentaire - Entretiens UDAF 49 - Entretiens partenaires locaux
3.1.2 : Les freins et leviers dans le cadre d'une éventuelle reproductibilité sur d'autres territoires					
Efficacité	Le projet a-t-il mené à un travail de modélisation de l'action et à la formulation de recommandations quant à la mise en œuvre (méthodologie, modalités de déploiement, de montage financier...) ?	Conformément aux objectifs du projet, l'UDAF 49 a travaillé à préparer les conditions de modélisation du dispositif.	Labellisation Recommandations, rapports, publications, etc.	/	- Analyse documentaire - Entretiens UDAF 49 - Entretiens téléphoniques avec les territoires UDAF
Pérennité	Quels sont les éléments transposables / modélisables pour de futurs projets semblables (en matière de modalités de déploiement, de montage financier, etc.) ?	/	Eléments ressortant de l'évaluation externe	/	- Analyse documentaire - Entretiens UDAF 49 - Entretiens téléphoniques avec les territoires UDAF