

Convention collective nationale

IDCC : **218** | **ORGANISMES DE SÉCURITÉ SOCIALE**
(8 février 1957)

Protocole d'accord du 13 juillet 2021
relatif au déploiement d'un dispositif de soutien aux salariés proches aidants

NOR : ASET2150957M

IDCC : 218

Entre l'(les) organisation(s) professionnelle(s) d'employeur(s) :

UCANSS,

d'une part,

et le(s) syndicat(s) de salariés :

CGT ;

FEC FO ;

PSTE CFDT ;

SNFOCOS,

d'autre part,

il a été convenu ce qui suit :

Préambule

Le présent accord s'inscrit dans le cadre des négociations de branche sur les mesures destinées à faciliter la conciliation entre la vie professionnelle et la vie personnelle des salariés proches aidants et dans la continuité des négociations relatives au régime de prévoyance des salariés du régime général de sécurité sociale.

Le premier volet des négociations relatives au régime de prévoyance a abouti à la conclusion des protocoles d'accord du 21 mars 2019 relatifs aux évolutions du régime de prévoyance. Ces textes revalorisent les prestations servies par l'organisme assureur et aménagent les dispositions des textes conventionnels relatifs à ce sujet afin de les mettre en conformité avec les évolutions législatives.

Les partenaires sociaux ont toutefois souhaité compléter les prestations servies par le régime de prévoyance en instaurant, dans un esprit de solidarité, des garanties non contributives.

Conscients des difficultés induites par le rôle d'aidant et des enjeux liés à leur apporter du soutien, les partenaires sociaux ont souhaité confier au régime de prévoyance la mise en œuvre d'un dispositif de soutien en faveur de tous les salariés aidants du régime général de sécurité sociale.

Bien qu'aucun recensement n'ait été réalisé au sein de l'institution, la situation de proche aidant concerne un nombre croissant de salariés.

Les principales difficultés des aidants sont :

- des difficultés à s'identifier comme aidant pour solliciter de l'aide ;
- une méconnaissance des dispositifs d'aides existants ;
- une multiplicité d'intervenants et le besoin d'être guidé vers le bon interlocuteur.

Le présent accord vise à apporter des solutions adaptées aux besoins des salariés aidants tout en leur assurant une meilleure articulation entre vie professionnelle et vie privée.

À ce titre, diverses mesures sont prévues par les protocoles d'accord du 28 juin 2016 relatifs à la diversité et à l'égalité des chances :

- permettre de disposer de 20 jours d'absence non rémunérés en cas de maladie ou d'hospitalisation d'un membre de la famille si aucun aménagement d'horaire est possible ;
- améliorer la prise en charge du congé de solidarité familiale par le versement d'un complément de salaire au salarié qui bénéficie d'une allocation journalière d'accompagnement d'une personne en fin de vie au sens du code de la sécurité sociale, dans le cadre d'un congé de solidarité familiale, afin de lui assurer le maintien de sa rémunération.

Le présent accord vise à reprendre et renforcer ces mesures par la mise en place d'un dispositif global à destination des aidants comprenant différents types de prestations et mesures dont le financement est assuré par le régime de prévoyance d'une part (titre I^{er}) et par l'employeur d'autre part (titre II).

C'est dans ce cadre qu'ont été arrêtées les dispositions suivantes :

Article 1^{er} | Définition du salarié proche aidant

Il ressort de l'article L. 113-1-3 du code de l'action sociale et des familles qu'est considéré comme proche aidant d'une personne son conjoint, le partenaire avec qui elle a conclu un pacte civil de solidarité ou son concubin, un parent ou un allié, définis comme aidants familiaux, ou une personne résidant avec elle ou entretenant avec elle des liens étroits et stables, qui lui vient en aide, de manière régulière et fréquente, à titre non professionnel, pour accomplir tout ou partie des actes ou des activités de la vie quotidienne.

Article 2 | Égalité de traitement avec les autres salariés

Les parties signataires rappellent que l'employeur ne doit en aucun cas tenir compte de la situation de salarié proche aidant dans ses décisions visant la rémunération, la classification, la promotion ou la formation du salarié concerné.

Article 3 | Objectifs de l'accord

Le présent accord vise l'atteinte de 3 objectifs majeurs :

- mieux connaître le nombre et les besoins des salariés proches aidants de l'institution par une sensibilisation forte des services RH, des managers et des salariés selon les modalités définies à l'article 6 ;
- faciliter l'accès au conseil et à l'orientation pour l'ensemble des salariés proches aidants (art. 7) ;
- proposer une prise en charge supra légale renforcée et élargie pour les salariés proches aidants visés à l'article 8.

À cet effet, l'allocation par le régime de prévoyance d'une enveloppe dédiée au titre de la solidarité doit permettre, sur une première phase expérimentale de 3 ans, de faciliter la recon-

naissance des salariés proches aidants. L'enjeu est également d'évaluer les besoins ainsi que le niveau de pertinence et d'usage des prestations destinées aux salariés proches aidants (titre I^{er}).

Par ailleurs et en complément de l'enveloppe du régime de prévoyance dédiée, l'employeur concourt à cet objectif d'accompagnement en assurant un maintien de leur rémunération aux salariés s'absentant dans le cadre des congés légaux ciblés sur les aidants ainsi qu'en leur accordant des facilités d'organisation (titre II).

À l'issue de cette période de 3 ans, une nouvelle négociation s'effectuera sur la base du bilan du présent accord afin de préciser et d'adapter, le cas échéant, les différentes mesures et prestations.

Article 4 | Bénéficiaires

Le présent accord met en place différents types de prestations au bénéfice des salariés proches aidants.

Ces prestations sont ouvertes de façon graduée et sous conditions.

Les salariés bénéficiaires de ces prestations sont définis ci-après. L'annexe 1 présente par ailleurs les salariés éligibles selon la nature de la prestation concernée.

Titre I^{er} Dispositif d'aide aux aidants porté par le régime de prévoyance des organismes du régime général de sécurité sociale

Article 5 | Enveloppe dédiée à l'aide aux salariés proches aidants

Une enveloppe spécifique égale à 3 % au maximum des cotisations du régime prévoyance est affectée au financement des prestations visées aux articles 6 à 8 du présent accord.

Cette enveloppe sera financée au travers du fonds social du régime de prévoyance.

Article 6 | Reconnaissance de la situation d'aidant au sein des organismes du régime général

6.1. Mise en place d'un dispositif d'information et de sensibilisation à la situation de proche aidant au sein des organismes du régime général

Conscients qu'aucune action en direction des aidants ne peut être efficace sans une sensibilisation de l'ensemble des personnels du régime général de sécurité sociale, les parties signataires souhaitent que soit diffusée le plus largement possible une information pédagogique.

Ce dispositif se traduit par des actions à destination :

- de l'ensemble des salariés des organismes permettant à chacun d'être sensibilisé aux contraintes que sont susceptibles de rencontrer les aidants ;
- des managers afin de mieux appréhender les attentes des collaborateurs aidants et d'être notamment en capacité de les orienter vers les dispositifs mis en œuvre par le présent accord ;
- des services RH en tant qu'acteur majeur de ce dispositif.

Les services de santé au travail et les services sociaux des organismes sont informés de ces actions et pourront y être associés.

6.2. Mise en œuvre d'un dispositif de diagnostic de la situation de proche aidant

Afin de pouvoir définir sa situation au regard de l'aide qu'il est susceptible d'apporter à ses proches et d'ainsi s'identifier en tant qu'aidant, chaque salarié est invité à réaliser un autodiagnostic. Celui-ci doit permettre de déterminer quels seront les dispositifs qui pourront être utilement actionnés par l'aidant.

Article 7 | *Faciliter l'accès au conseil et à l'orientation du salarié proche aidant*

Pour permettre aux salariés proches aidants l'accès à une documentation adéquate et l'orientation de l'aidant vers le service le plus adapté, une plateforme d'information et de conseil personnalisé, avec orientation vers des dispositifs accessibles à tout type d'aidant, est mise à disposition.

Par ailleurs, au niveau de chaque organisme, peuvent être mises en place, en fonction des besoins recensés et du contexte local, des actions d'accompagnement des salariés proches aidants comme, par exemple, l'organisation d'une communauté des aidants. Ces actions à l'initiative de l'employeur, peuvent être communes à plusieurs organismes d'une même région et, sur sa décision, se dérouler sur le temps de travail.

Dans le cadre du protocole d'accord du 16 novembre 2012 relatif à la santé, à la sécurité et aux conditions de travail, tout salarié, quel que soit sa branche ou son organisme d'appartenance, peut être mis en relation avec une cellule d'écoute nationale. Afin d'assurer un soutien psychologique, celle-ci permet à tous les salariés de l'institution de s'exprimer sur une situation difficile qu'ils vivent ou dont ils sont témoin, afin qu'ils puissent bénéficier au plus tôt d'une écoute et d'un accompagnement par des spécialistes qui sauront détecter les premiers signaux de difficulté et proposer des solutions appropriées. Cette cellule, accessible 24 heures sur 24, fonctionne selon le principe de l'anonymat et de la confidentialité des informations portées à sa connaissance.

Article 8 | *Bénéfice d'un panier de prestation de services*

Un panier de prestations de services est mis en place dans les conditions suivantes :

8.1. Critères d'éligibilité et montants

8.1.1. Les salariés bénéficiaires d'un congé légal dit « d'aidants »

Une aide dont le montant annuel est fixé en annexe 2 est ouverte :

- pour une durée de 3 ans, au salarié bénéficiaire d'un congé de présence parentale. Ce congé vise les personnes dont l'enfant a besoin d'une présence soutenue et de soins contraignants à la suite d'une maladie ou d'un handicap ou un d'accident d'une particulière gravité ;
- pour une durée de 3 mois, au salarié bénéficiaire d'un congé de solidarité familiale. Ce congé permet à un salarié de s'occuper d'un membre de sa famille, avec un lien de parenté direct, souffrant d'une pathologie mettant en jeu le pronostic vital ;
- pour une durée de 3 mois, au salarié bénéficiaire d'un congé de proche aidant. Ce congé permet au salarié de s'occuper d'une personne proche avec qui il entretient *a minima* des liens étroits et stables, qui présente un handicap ou une perte d'autonomie particulière (GIR 1 à 3).

Le bénéfice de l'aide peut être prolongé si le congé y ouvrant droit est renouvelé selon les conditions légales.

8.1.2. Les salariés proches aidants d'une personne bénéficiaires de prestations légales

Une aide dont le montant annuel est fixé en annexe 2 est ouverte aux salariés s'occupant de leur conjoint, concubin ou partenaire de Pacs, ou d'une personne présentant un lien de parenté au premier degré et percevant l'une des prestations légales liées au handicap ou à la perte d'autonomie dans les conditions suivantes :

- l'allocation personnalisée d'autonomie (APA) au titre d'un classement GIR 1 à 4 ;
- l'allocation aux adultes handicapés (AAH) ;
- l'allocation d'éducation de l'enfant handicapé (AEEH) pour les catégories 2 à 6 ;
- la prestation de compensation du handicap (PCH).

Dans ce cadre, le bénéficiaire communique une déclaration sur l'honneur attestant de sa situation d'aidant et fournit tout document permettant de justifier du lien visé à l'alinéa ci-dessus avec la personne aidée et de la perception de l'une des prestations mentionnées de la part de la personne aidée.

8.2. Contenu et modalités de mise en œuvre du panier de prestations de services

L'aide est déterminée sur la base d'un panier de prestations de services détaillé en annexe 2 du présent accord.

Il est précisé que si plusieurs salariés travaillant au sein des organismes du régime général de sécurité sociale étaient, du fait de leur lien de parenté, éligibles au bénéfice du dispositif de remboursement au titre de la même situation, chacun d'eux pourra être éligible au bénéfice du dispositif. Toutefois, une même dépense (même objet, même date, même bénéficiaire...) ne peut pas être remboursée plusieurs fois.

Le bénéfice des dispositions des articles 8.1.1 et 8.1.2 ne se cumule pas au titre de la même personne aidée, seul le plafond le plus favorable peut être appliqué.

Article 9 | *Gestion des prestations*

À l'issue de la procédure transparente de mise en concurrence, les partenaires sociaux identifient un ou plusieurs prestataires chargés d'assurer la mise en œuvre des prestations définies aux articles 6, 7 et 8 du présent accord.

9.1. Procédure de mise en concurrence

La responsabilité du choix final du ou des prestataires appartient aux partenaires sociaux.

À ce titre, ils veillent au respect des principes de transparence de la procédure, d'impartialité et d'égalité de traitement entre les candidats.

L'avis d'appel à la concurrence précise les critères d'évaluation des offres ainsi que leur pondération et leur hiérarchisation. Il est inséré dans une publication à diffusion nationale habilitée à recevoir des annonces légales et dans une publication spécialisée dans le secteur des assurances.

La sélection des candidats s'effectue selon les phases successives définies ci-après :

1° Seuls sont ouverts les plis des candidats reçus au plus tard à la date et à l'heure limites fixées dans l'avis d'appel à la concurrence. Tout dossier reçu hors délai ou incomplet est irrecevable ;

2° Les candidatures recevables en application du 1° sont examinées au regard des conditions d'éligibilité définies dans l'avis d'appel à la concurrence ;

3° Les candidatures éligibles en application du 2° sont analysées au regard du cahier des charges et classées en fonction des critères d'évaluation.

9.2. Examen et choix du ou des prestataires

L'examen des candidatures et le choix du ou des prestataires sont délégués à une instance paritaire composée comme suit :

- deux représentants par organisation syndicale participant aux négociations des accords collectifs nationaux de travail conclus dans le champ des conventions collectives du 8 février 1957, 18 septembre 2018 et 4 avril 2006. Chaque représentant désigné dans ce cadre dispose d'une voix ;
- le directeur de l'UCANSS ou son représentant, assisté, en tant que de besoin, par un ou plusieurs collaborateurs. Il dispose d'un nombre de voix égal au nombre de représentants syndicaux présents.

Les décisions de cette instance sont adoptées à la majorité des voix.

Les réunions font l'objet d'un compte rendu soumis à approbation des participants.

9.3. Situation de conflit d'intérêt

Lorsque la liste des candidats éligibles est arrêtée, chacun des membres de l'instance visée à l'article 8.2 est tenu de déclarer, dans un délai de 8 jours, l'existence éventuelle d'une situation de conflit d'intérêt.

Est considéré comme une situation de conflit d'intérêt le cas où l'un des participants exerce une activité salariée ou bien exerce ou a exercé, au cours des 5 dernières années, des fonctions délibérantes ou dirigeantes au sein des instances d'un ou de plusieurs candidats.

Les participants qui déclarent une situation de conflit d'intérêt ne peuvent prendre part à une délibération ou décision lors du processus de mise en concurrence.

9.4. Situation des candidats

Les candidats doivent répondre au cahier des charges reposant sur les critères définis à l'annexe 2 du présent accord.

Ils doivent communiquer l'ensemble des éléments nécessaires à la vérification des conditions d'éligibilité et à l'évaluation des offres.

À sa demande, chacun des candidats peut se faire communiquer le cahier des charges.

Ils sont tenus de joindre au dossier de candidature la liste des relations commerciales et des conventions financières conclues ou poursuivies au cours de l'année civile précédant la publication de l'avis d'appel à la concurrence avec les organisations syndicales appelées à la négociation des accords collectifs nationaux de travail conclus dans le champ des conventions collectives du 8 février 1957, 18 septembre 2018 et 4 avril 2006, et l'UCANSS.

Les candidats non retenus à l'issue du processus doivent être informés, par lettre recommandée avec accusé de réception, dans un délai de 21 jours et les raisons doivent leur être fournies. Ils peuvent demander, par lettre recommandée avec avis de réception, des compléments d'explications qui doivent leur être apportés dans un délai de 2 mois.

Titre II Accompagnement des salariés proches aidants par l'employeur

Article 10 | *Maintien de la rémunération dans le cadre des congés légaux ciblés sur les salariés proches aidants*

L'employeur assure le versement d'un complément de rémunération, afin de lui assurer le maintien de sa rémunération nette mensuelle, au salarié qui bénéficie :

- d’une allocation journalière d’accompagnement d’une personne en fin de vie au sens du d’une allocation code de la sécurité sociale, dans le cadre d’un congé de solidarité familiale ;
- d’une allocation journalière de présence parentale au sens du code de la sécurité sociale, dans le cadre d’un congé de présence parentale, dans la limite de 22 jours par an en cas d’absence par journées ou 44 demi-journées par an en cas d’absence par demi-journée ;
- d’une allocation journalière de proche aidant au sens du code de la sécurité sociale, dans le cadre d’un congé de proche aidant, dans la limite de 22 jours par an en cas d’absence par journées ou 44 demi-journées par an en cas d’absence par demi-journée.

Article 11 | Aménagement des horaires

Un aménagement des horaires de travail peut être accordé au salarié, dans la mesure où son poste de travail le permet, en cas de maladie ou d’hospitalisation d’un membre de sa famille (conjoint, concubin ou partenaire de Pacs, ascendants ou descendants directs), sur présentation d’un justificatif médical.

Si un tel aménagement des horaires n’est pas envisageable pour des raisons d’organisation du service, des autorisations d’absence non rémunérées sont accordées dans la limite de 20 jours ouvrés par an.

En outre, le cas échéant, la charge de travail du salarié est aménagée pour tenir compte des absences de ce dernier dans le cadre des congés d’aidants visés à l’article ci-dessus.

Par ailleurs, les demandes de passage à temps partiel visant au bénéfice d’une retraite progressive ou d’un dispositif conventionnel d’aménagement de la fin de carrière sont examinées avec attention par l’employeur, lorsque le salarié demandeur s’est fait connaître comme proche aidant.

Titre III Incidence sur les autres dispositions conventionnelles

Article 12 | Modification de l’accord du 7 janvier 1998 relatif au régime de prévoyance du personnel des organismes du régime général de sécurité sociale et de leurs établissements

À l’article 14 de l’accord du 7 janvier 1998 relatif au régime de prévoyance du personnel des organismes du régime général de sécurité sociale et de leurs établissements, il est ajouté un avant-dernier paragraphe rédigé comme suit :

« Par ailleurs, le fonds social prend en charge un dispositif d’aide aux salariés proches aidants à destination des salariés affiliés au régime de prévoyance. »

Article 13 | Modification du règlement général du régime de prévoyance

13.1. Modification de l’article 31

À la fin de l’article 31 du règlement général du régime de prévoyance, il est ajouté un tiret rédigé comme suit :

« Un budget équivalent à 3 % des cotisations destiné à financer un dispositif d’aide aux salariés proches aidants à destination des salariés affiliés au régime de prévoyance ».

13.2. Modification de l'article 32

À la fin de l'article 32 du règlement général du régime de prévoyance, il est ajouté la phrase suivante :

« Elle assure le suivi régulier d'un dispositif d'aide aux salariés proches aidants à destination des salariés affiliés aux régime de prévoyance. Elle établit un bilan annuel de ce dispositif qu'elle porte à la connaissance des instances dirigeantes de l'organisme assureur. »

Titre IV Dispositions diverses

Article 14 | *Suivi de l'accord*

Il est instauré une commission de suivi de l'accord composée comme suit :

- une délégation employeur composée notamment du directeur de l'UCANSS, ou de son représentant, et de tous autres experts. Le nombre de membres de la délégation employeur ne peut excéder celui des représentants des organisations syndicales ;
- une délégation salarié composée de deux représentants par organisation syndicale représentative.

Cette commission se réunira une fois par an à partir de la mise en œuvre effective du dispositif.

Par ailleurs, afin d'étudier l'opportunité de reconduire le dispositif d'aide aux salariés proches aidants mis en place par le présent accord, un bilan sera réalisé un an avant l'arrivée de son terme. Ce bilan portera notamment sur l'opportunité d'étendre le bénéfice du panier de service visé à l'article 8 à de nouveaux bénéficiaires.

Les instances de gouvernance du régime de prévoyance assurent, au moins une fois par an, un contrôle financier du dispositif d'aide aux aidants prévu par le présent accord sur la base des éléments transmis par le ou les prestataires chargés de la mise en œuvre effective du dispositif. Un compte rendu de la gestion du dispositif géré par le régime de prévoyance est communiqué aux partenaires sociaux pour examen au cours de la réunion de la commission de suivi prévue par le présent accord.

En cas de dépassement de cette enveloppe annuelle représentant 3 % des cotisations au régime de prévoyance dédiée au titre de la solidarité et/ou de dépassement du budget prévisionnel dédié au maintien de rémunération prévu à l'article 10, estimé à 600 000 € par an, les partenaires sociaux étudieront, les modalités d'adaptation des montants des paniers de prestations de service et/ou le champ des bénéficiaires de ces paniers ainsi que du périmètre du maintien de rémunération.

En cas de sous-consommation annuelle de l'enveloppe, la commission de suivi pourra proposer aux partenaires sociaux d'étudier les modalités d'affectation des réserves constituées, sur la base des possibilités de report relevant du régime de prévoyance.

Article 15 | *Entrée en vigueur et durée du protocole d'accord*

Le présent accord vise à compléter le régime de prévoyance.

Il s'applique sous réserve de l'agrément prévu par le code de la sécurité sociale. Il ne vaut en aucun cas engagement unilatéral de l'employeur.

Il est conclu pour une durée de 3 ans, du 1^{er} janvier 2022 au 31 décembre 2024. Néanmoins, l'article 9 est mis en œuvre immédiatement après l'agrément afin de permettre l'application complète de l'accord.

Par ailleurs, la mise en œuvre des dispositions du titre I^{er} est conditionnée à la signature et l'agrément de l'accord désignant le ou les prestataires chargés de la mise en œuvre des prestations conformément aux dispositions de l'article 9 ci-dessus.

Article 16 | Communication

Les employeurs du régime général communiqueront et sensibiliseront tous les salariés sur les mesures contenues dans le présent accord via la diffusion d'un document de présentation.

Fait à Montreuil, le 13 juillet 2021.

(Suivent les signatures.)

Annexe 1

Nature du dispositif	Salariés éligibles
Mise en place d'un dispositif de sensibilisation des managers, RH et des salariés (art. 6.1)	Prestation ouverte à tous les salariés
Mise en œuvre d'un dispositif de diagnostic de la situation de proche aidant : test d'autodiagnostic (art. 6.2)	Prestation ouverte à tous les salariés
Mise en place d'une plateforme de services d'information et d'orientation pour les salariés (art. 7)	Prestation ouverte à tous les salariés
Mise en œuvre d'une aide spécifique pour les aidants sur la base d'un panier de prestations de services (art. 8)	<p>Article 8.1.1. – Aide spécifique ouverte aux salariés bénéficiaires des congés légaux suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> – le congé de présence parentale pour une durée de 3 ans ; – le congé de solidarité familiale pour une durée de 3 mois ; – le congé de proche aidant pour une durée de 3 mois. <p>Article 8.1.2. – Aide spécifique ouverte aux salariés proches aidants s'occupant de leur conjoint, concubin ou partenaire de Pacs, ou d'une personne avec qui ils ont un lien de parenté au premier degré et qui est bénéficiaire de l'une des prestations légales liées au handicap ou à la perte d'autonomie ci-dessous :</p> <ul style="list-style-type: none"> – l'allocation personnalisée d'autonomie (APA) au titre d'un classement GIR 1 à 4 ; – l'allocation aux adultes handicapés (AAH) ; – l'allocation d'éducation de l'enfant handicapé (AEEH) pour les catégories 2 à 6 ; – la prestation de compensation du handicap (PCH).
Mise en œuvre de dispositions de maintien de rémunération pour compléter les dispositifs légaux dédiés aux aidants (art. 10)	<p>Salariés bénéficiaires d'une allocation journalière d'accompagnement d'une personne en fin de vie versée par la sécurité sociale, dans le cadre d'un congé de solidarité familiale</p> <p>Salariés bénéficiaires d'une allocation journalière de présence parentale versée par la sécurité sociale, dans le cadre d'un congé de présence parentale, dans la limite de 22 jours par an en cas d'absence par journées ou 44 demi-journées par an en cas d'absence par demi-journée</p> <p>Salariés bénéficiaires d'une allocation journalière de proche aidant versée par la sécurité sociale, dans le cadre d'un congé de proche aidant, dans la limite de 22 jours par an en cas d'absence par journées ou 44 demi-journées par an en cas d'absence par demi-journée</p>
Possibilité d'aménagement des horaires ; autorisations d'absences non rémunérées de 20 jours ouvrés maximum par an ; aménagement le cas échéant de la charge de travail (art. 11)	Tout salarié, en cas de maladie ou d'hospitalisation d'un membre de sa famille (conjoint, concubin ou partenaire de Pacs, ascendants ou descendants directs), sur présentation d'un justificatif médical.

Nature du dispositif	Salariés éligibles
Examen attentionné des demandes de passage à temps partiel dans le cadre d'une retraite progressive ou d'un dispositif conventionnel d'aménagement de la fin de carrière (art. 11)	Salarié s'étant fait connaître comme proche aidant.

Annexe 2

I. Les prestations attendues

Sont listés ci-dessous les services attendus dans les réponses apportées par les prestataires souhaitant candidater. Des aménagements peuvent être proposés dans le cadre de la réponse à l'appel d'offre si le prestataire démontre l'intérêt de sa proposition pour les salariés du régime général de sécurité sociale.

1. Les prestations attendues au titre des articles 6.1 et 6.2

1.1. Dispositif d'information et de sensibilisation à la situation de proche aidant à destination des salariés proches aidants, managers et RH :

- dispositif prévu à titre obligatoire dans la prestation : test d'autodiagnostic de la situation d'aidant ;
- les autres prestations de sensibilisation sont attendues sur des canaux diversifiés afin de permettre un accès pour l'ensemble des organismes de sécurité sociale. Ces prestations pourraient être les suivantes :
 - outils clés en main pour communiquer de type « Guide des aidants », etc. ;
 - E-learning de sensibilisation sur la situation des aidants ;
 - organisation d'ateliers, Webinaires, conférences, etc. ;
 - soutien entre pairs : cafés des aidants, groupes de paroles, etc.

1.2. Portail digital d'informations et d'échanges pour les salariés proches aidants. Il est attendu un portail qui pourrait comprendre :

- des fiches pédagogiques sur la réglementation, les mesures d'aides existantes (et notamment les informations/liens renvoyant aux dispositifs complémentaires ou annexes au sein de l'institution), le rôle d'aidant et sur des thématiques propres aux problématiques rencontrées par les salariés proches aidants (sérénité de l'aidant, concilier vie personnelle et vie professionnelle, repérer les difficultés et trouver des solutions adaptées pour éviter l'épuisement, etc.) ;
- il serait souhaitable qu'il comprenne également les prestations suivantes :
 - vidéo ;
 - espace de discussion ;
 - espace de questions – réponses ;
- la mise à disposition de solutions digitales ou innovantes serait également appréciée : application mobile, etc.

2. Les prestations attendues au titre de l'article 7

Il est attendu la mise en œuvre d'une plateforme téléphonique accessible à tous les salariés, sur des plages horaires larges. Cette plate-forme téléphone devra offrir un niveau de service et conseil personnalisé et adapté à la situation réelle de l'aidant (échanges avec des experts).

- Les caractéristiques générales des services susceptibles d'être déployés sont les suivantes :
- une prise en charge par un professionnel ;
 - une analyse personnalisée de la situation de l'aidant ;
 - des actions d'informations et d'orientation de l'aidant pour l'accompagner dans l'univers institutionnel et dans la mobilisation des ressources internes et externes de son environne-

ment (aides mobilisables, congés dédiés, orientation vers les organismes compétents, les structures d'hébergement ou de répit, les services d'aide à domicile, les groupes de parole existants, accès à un portail d'informations géolocalisées, etc.) ;

- du conseil (éléments de connaissance et de compréhension, outils pratiques pour la gestion de la vie quotidienne, la recherche de structures...) ;
- des actions de soutien psychologique de l'aidant.

3. Les prestations attendues au titre de l'article 8

Il est attendu un panier de prestations de services proposant des services diversifiés permettant de répondre à des besoins variés et distincts selon les salariés proches aidants bénéficiaires. Les bénéficiaires pourront recourir aux services inscrits dans ce panier dans les limites suivantes :

- au titre de l'article 8.1.1, une aide minimum de 750 € par an et par bénéficiaire pour les salariés bénéficiaires d'un congé légal dit « d'aidants » ;
- au titre de l'article 8.1.2, une aide minimum de 400 € par an et par bénéficiaire pour les salariés s'occupant de son conjoint, concubin ou partenaire de Pacs, ou d'une personne présentant un lien de parenté au premier degré et percevant l'une des prestations légales définies.

Les montants de panier mentionnés ci-dessus sont les montants attendus tenant compte du budget dédié à ces prestations et du principe de prudence dans le cadre d'une première mise en œuvre d'un tel dispositif.

Les candidats peuvent toutefois proposer des montants de paniers supérieurs au regard du panier de prestation de service proposé, ce dernier devant comprendre à minima les prestations mentionnées.

En complément d'une première proposition basée sur les conditions de montants ci-dessus indiquées, les candidats peuvent proposer une offre alternative sur la base de montants distincts, voire un montant unique pour l'ensemble des bénéficiaires si l'intérêt de cette proposition au regard de la situation connue des salariés du régime général est démontré et dès lors que le/les montants restent attractifs et significatifs.

Le panier devra notamment comprendre les typologies de prestations suivantes selon des barèmes de montants unitaires à proposer par le prestataire :

- financement de prestations d'aide à domicile pour le salarié aidant afin de lui permettre de rester aux côtés d'un proche (garde d'enfants, accompagnement à l'école, aide-ménagère, livraisons de courses, etc.) ;
- prestations d'aide en cas d'indisponibilité de l'aidant/de gestion des imprévus (sollicitation de l'aide d'un professionnel pour être aux côtés de l'aidé, etc.) ;
- prestations d'aide au répit (aide à l'accueil de jour ou temporaire de l'aidé, déplacement d'une personne visant à suppléer l'aidant aux côtés du proche aidé, frais de garde et d'auxiliaire de vie, etc.) ;
- prestations d'aide au soutien psychologique de l'aidant (coaching, bilan psychologique, etc.) ;
- prestations visant à faciliter le maintien à domicile de l'aidé (venue d'un ergothérapeute, accompagnement par des experts pour l'adaptation du logement, etc.) ;
- financement d'aide à la vie quotidienne de l'aidé (livraison de courses, aide-ménagère, etc.).

La possibilité pour les bénéficiaires de bénéficier du tiers payant est attendue de façon préférentielle.

III. Les critères d'éligibilité et d'évaluation des offres des candidats

Critères d'éligibilité

Disposer d'une expérience dans le domaine de l'aide aux aidants développée pour une population « bénéficiaire » d'au moins 200 000 personnes.

Disposer d'une plate-forme téléphonique d'accueil ouverte 7 jours/7 et 24 heures/24.

Disposer d'un réseau d'au moins 100 partenaires et experts en prévention dans les domaines requis pour l'aide aux aidants.

Disposer de la capacité à développer un portail internet spécifique dédié dans le domaine requis.

Disposer de la capacité à déployer l'offre proposée sur l'ensemble du territoire, comprenant la métropole et les DROM.

Critères d'évaluation des offres

La pertinence et la pérennité de l'offre tarifaire (25 %).

L'expérience du candidat en matière de mise en œuvre d'actions (20 %).

La qualité méthodologique du projet (10 %).

Les moyens mis en œuvre pour la réalisation des actions proposées (20 %).

Le maillage territorial proposé pour les différents types d'actions (15 %).

Les indicateurs d'évaluation qualitative et quantitative proposés et leur fréquence de restitution (10 %).