Convention collective nationale

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

Protocole d'accord du 27 mai 2026

relatif au dispositif de soutien aux salariés proches aidants

NOR : *ASET2650685M*
IDCC : *218*

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

UCANSS,

d'une part,

et le(s) syndicat(s) de salariés :

CGT ;
CFE-CGC ;
FEC FO ;
PSTE CFDT ;
SNFOCOS ;
PSE CFTC,

d'autre part,

il a été convenu ce qui suit :

Préambule

Le présent accord s'inscrit dans le cadre de la politique de responsabilité sociale de l'employeur et des accords conclus sur cette thématique au sein du régime général de la sécurité sociale.

Il s'insère dans une dynamique de développement et de renouvellement du dispositif déployé par un premier accord signé en 2021 pour soutenir les salariés proches aidants.

À ce titre, l'Ucanss et les organisations syndicales représentatives au niveau national réaffirment, par la conclusion de cet accord, l'importance de prévenir les risques de désinsertion professionnelle et de soutenir l'équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle pour ces salariés.

Le premier accord a permis, conformément à ses objectifs, de mieux connaître le nombre et les besoins des salariés proches aidants tout en déployant un dispositif global comprenant différents types de prestations.

Le bilan de son déploiement a mis en évidence la pertinence de l'architecture du dispositif et des dispositions associées, tout en soulignant la nécessité d'amplifier et de structurer plus encore certaines dimensions.

Ce protocole consolide ainsi l'ambition partagée d'un dispositif durable et lisible en combinant :

– des actions de sensibilisation, d'information et de formation auprès de l'ensemble des parties prenantes (salariés, managers, services RH, comités de direction) pour comprendre ce qu'est l'aidance, faciliter les conditions de sa reconnaissance et lever les freins à la déclaration de la situation d'aidance ;

– un renforcement des dispositifs d'orientation, de soutien et de conseil aux salariés proches aidants par des services adaptés, accessibles et sécurisés ;

– des prestations financées par le régime de prévoyance, complétées par des mesures assurées par l'employeur, dans une logique globale visant à articuler ces interventions avec les dispositifs de droit commun existants, sans s'y substituer.

Le présent accord s'articule ainsi autour d'un double niveau d'intervention : d'une part, les prestations et actions financées par le régime de prévoyance listées au titre I[er] ; d'autre part, les mesures relevant de l'employeur prévues au titre II. Cette structuration vise à assurer une prise en compte globale, cohérente et complémentaire des besoins des salariés proches aidants.

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

Article 1er | *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*

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 l'accès à la formation du salarié concerné. Cette situation ne saurait entraîner aucune forme de discrimination.

Article 3 | *Objectifs de l'accord*

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

– renforcer la reconnaissance et l'identification des situations d'aidance, en s'appuyant sur une mobilisation accrue des acteurs (salariés, managers, services RH et comités de direction), afin de créer un environnement permettant aux salariés proches aidants de se déclarer et d'être accompagnés efficacement ;

– garantir un accès facilité à l'information, au conseil et à l'orientation, par des dispositifs lisibles, fiables et accessibles ;

– déployer un accompagnement renforcé et structuré, dans une logique de soutien global, de prévention des risques de désinsertion professionnelle et de meilleure conciliation entre vie professionnelle et vie personnelle.

Pour répondre à ces objectifs, les dispositions sont portées, d'une part par le régime de prévoyance, via la reconduction de l'allocation d'une enveloppe dédiée au titre de la solidarité, et d'autre part par l'employeur, 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.

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 Ier Dispositif de soutien aux aidants porté par le régime de prévoyance des organismes du régime général de sécurité sociale

Article 5 | *Enveloppe dédiée au soutien aux salariés proches aidants*

Une enveloppe spécifique équivalente à 3 % des cotisations du régime de prévoyance est affectée au financement des prestations visées aux articles 6 à 8 du présent accord (dont les prestations attendues, qui relèvent de leur mise en œuvre, sont détaillées en annexe 2).

Cette enveloppe est 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. Dispositif d'information, de sensibilisation et de formation à la situation de proche aidant

Conscientes que toute action en faveur des salariés proches aidants implique une sensibilisation sur la durée, les parties signataires souhaitent renforcer les actions d'information, de sensibilisation et de formation.

Ce dispositif se traduit par des actions à destination :

– de l'ensemble des salariés, afin de favoriser la compréhension des situations d'aidance et contribuer à lever les freins à leur identification et à leur déclaration ;

– des managers, afin de mieux appréhender les attentes et les besoins des salariés aidants et d'avoir notamment la capacité de les orienter vers les dispositifs mis en œuvre par le présent accord ;

– des services des ressources humaines, dont le rôle est déterminant pour accompagner, informer et promouvoir les dispositifs existants ;

– des comités de direction, en portage stratégique du dispositif.

Ces actions intègrent une dimension de formation et de sensibilisation, adaptée aux différents publics. S'agissant du volet formation, l'Institut 4.10 est partie prenante du dispositif, en articulation avec le ou les prestataires retenu(s) et en cohérence avec les modalités de financement via le régime de prévoyance.

Enfin et en fonction des besoins recensés et du contexte local, chaque organisme peut mettre en place des actions d'accompagnement à destination des salariés proches aidants, telles que l'organisation de groupes d'échanges ou d'espaces de partage. Ces actions, qui entrent prioritairement dans un cadre de gestion du ou des prestataires et des partenariats engagés, sont à l'initiative de l'employeur et peuvent être mutualisées entre plusieurs organismes d'une même région.

Elles se déroulent prioritairement sur le temps de travail.

Les services de santé au travail et les services sociaux au travail des organismes sont informés par l'employeur de ces actions et y sont associés selon leurs champs respectifs d'intervention.

6.2. 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 ainsi de s'identifier en tant qu'aidant, chaque salarié est invité à réaliser un autodiagnostic.

Celui-ci doit constituer un véritable levier, dynamique, à la détection des situations d'aidance et à l'orientation vers les dispositifs, qui peuvent être utilement actionnés en fonction de la situation.

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

Une plateforme est mise à disposition afin de garantir aux salariés proches aidants un accès facilité, adapté et personnalisé à l'information, au conseil et à l'orientation.

Cette plateforme est en articulation fonctionnelle avec l'autodiagnostic et prend en compte l'ensemble des dispositifs de droit commun en vigueur sur la situation d'aidance mais aussi la globalité des dispositions du présent accord.

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

Un panier de prestations de services est mis en place. Il a vocation à libérer du temps et constitue un levier de prévention de la désinsertion professionnelle via un soutien effectif et opérationnel à la situation d'aidance.

8.1. Critères d'éligibilité

Le panier de services est ouvert par année civile aux salariés qui relèvent d'une des situations suivantes :

Concernant la situation de l'aidant, dans la mesure du bénéfice de l'un des congés légaux suivants :

– congé de présence parentale. Ce congé vise le salarié dont l'enfant à charge au sens de l'article L. 513-1 du code de la sécurité sociale et remplissant l'une des conditions prévues par l'article L. 512-3 du même code est atteint d'une maladie, d'un handicap ou victime d'un accident d'une particulière gravité rendant indispensables une présence soutenue et des soins contraignants ;

– congé de solidarité familiale. Ce congé vise le salarié dont un ascendant, un descendant, un frère, une sœur ou une personne partageant le même domicile souffre d'une pathologie mettant en jeu le pronostic vital ou est en phase avancée ou terminale d'une affection grave et incurable ;

– congé de proche aidant. Ce congé permet au salarié de s'occuper d'une personne handicapée ou invalide ou en perte d'autonomie ou âgée avec laquelle il réside ou entretient des liens étroits et stables.

Concernant la situation de l'aidé, dans la mesure où le salarié est proche aidant, selon la définition de l'article 1er, au titre d'une personne qui satisfait à l'une des conditions suivantes :

– l'allocation personnalisée d'autonomie (APA) au titre d'un classement GIR 1 à 4, de même que la reconnaissance effective d'un GIR 5 ;

– 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 au prestataire une déclaration sur l'honneur attestant de sa situation d'aidant et fournit tout document permettant de justifier du lien avec la personne aidée et de la satisfaction à l'une des conditions mentionnées de la part de la personne aidée. Le bénéfice du droit prend fin en cas de sortie de l'aidance.

Par ailleurs, concernant les salariés engagés dans un parcours de reconnaissance d'une situation d'aidance, si celle-ci n'est pas établie au sens du présent article mais caractérisée, après réalisation de l'autodiagnostic, par le ou les prestataires comme relevant d'une situation équivalente aux conditions mentionnées *supra*, ils peuvent bénéficier au titre d'une année civile, de la seule prestation du panier de service relevant d'un accompagnement individualisé et global, assuré par un interlocuteur unique disposant d'une expertise en matière de prise en charge des proches aidants (« care management »).

8.2. Montant, contenu et modalités de mise en œuvre du panier de prestations de services

Le panier de services est une allocation de prestations visant à soulager l'aidant, équivalentes à un montant de 1 000 euros par an et par bénéficiaire pour les salariés relevant des situations décrites à l'article 8.1.

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 pourra pas être remboursée plusieurs fois.

L'application des dispositions des articles 8.1 et 8.2 ne doit pas conduire un même salarié aidant à bénéficier de deux paniers de services au cours d'une même année pour une même personne aidée.

Article 9 | *Gestion des prestations*

À l'issue de la procédure transparente de mise en concurrence, l'Ucanss et les organisations syndicales représentatives au niveau national, accompagnés par une AMOA (assistance à maîtrise d'ouvrage), identifient un ou plusieurs prestataires chargés d'assurer la mise en œuvre des prestations définies aux articles 6, 7 et 8 du présent accord, pour la durée du présent accord.

9.1. Procédure de mise en concurrence

La responsabilité du choix final du ou des prestataires appartient à l'Ucanss et aux organisations syndicales représentatives au niveau national.

À ce titre, ils veillent au respect des principes de transparence de la procédure, d'impartialité et d'égalité de traitement entre les candidats en application stricte des critères d'éligibilité et d'évaluation relevant de l'annexe 2 du présent accord.

L'avis d'appel à la concurrence reprend 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 offres des candidatures éligibles donne lieu à des travaux basés sur l'analyse réalisée par l'AMOA. Ces travaux sont délégués à une instance paritaire composée comme suit :

– 2 représentants par confédération ou union 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.

La conclusion de ces travaux donne lieu à une communication en RPN (réunion paritaire nationale) via un document établi par l'AMOA. Sur cette base, le choix du ou des prestataires conduit à une formalisation par un accord national.

9.3. Situation de conflit d'intérêts

Lorsque la liste des candidats éligibles est arrêtée, chacun des membres de l'instance visée à l'article 9.2 est tenu de déclarer, dans un délai de 8 jours, l'existence éventuelle d'une situation de conflit d'intérêts.

Est considéré comme une situation de conflit d'intérêts 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 membres participants qui déclarent une situation de conflit d'intérêts ne peuvent prendre part à aucune réunion ni délibération ou décision en lien avec la procédure de mise en concurrence. Le ou les membres concernés peuvent toutefois être remplacés à l'initiative de l'organisation syndicale de salariés ou de l'organisme employeur dont ils relèvent.

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.

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 accusé 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

L'accompagnement de l'employeur repose sur un premier volet d'aménagement des horaires et des conditions de travail qui s'inscrit dans une dimension de prévention de la désinsertion professionnelle (art. 10).

Le second volet prévoit un complément de rémunération pour les salariés qui sont contraints d'interrompre leur activité professionnelle dans le cadre de congés légaux ciblés (art. 11).

En complément de ces mesures spécifiques, les parties signataires souhaitent mettre en visibilité l'ensemble des dispositions légales et conventionnelles qui s'inscrivent dans un cadre possible de gestion d'une situation d'aidance.

Les mesures ci-après sont intégrées pleinement dans les volets d'information et de conseil, tels qu'ils relèvent notamment de l'article 7 et de l'article 16 du présent accord :

– le droit pour tout salarié à un congé spécifique, prévu à l'article L. 3142-1 du code du travail, de 5 jours ouvrables à l'annonce de la survenue d'un handicap, d'une pathologie chronique nécessitant un apprentissage thérapeutique ou d'un cancer de son enfant ;

– la possibilité de mobiliser les jours inscrits au compte épargne temps (CET) selon l'article 4.3.2 du protocole d'accord du 8 mars 2016 relatif au compte épargne temps dans les organismes de sécurité sociale. Le salarié bénéficie de cette mesure quel que soit le nombre de jours épargnés sur son compte épargne temps ;

– le cas de déblocage légal visant l'activité de proche aidant relevant du protocole d'accord du 21 juin 2017 relatif à la mise en place d'un plan d'épargne interentreprises dans le régime général de sécurité sociale ;

– la prise en compte de la période d'absence en cas de congé de proche aidant dans le calcul de la durée de travail effectuée pour l'alimentation du CPF ;

– l'adhésion à la complémentaire santé est maintenue à titre obligatoire en application de l'article 3.11 du protocole d'accord du 12 août 2008 en cas de prise de l'un des trois congés légaux d'aidant (présence parentale, solidarité familiale ou proche aidant) ;

– l'existence d'un dispositif interbranche de soutien psychologique. Selon le 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 témoins, 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 ;

– l'existence d'un dispositif interbranche de maintien dans l'emploi (notamment la plateforme de prévention de la désinsertion professionnelle et les services d'accompagnement ou de partenariat).

Enfin, le présent accord porte interprétation extensive de la disposition conventionnelle relative au bénéfice d'un crédit annuel de 12 jours ouvrés pour le salarié dont l'enfant à charge, est reconnu handicapé par la législation sociale en vigueur, quel que soit son âge, et qui vit au foyer de façon permanente. Le bénéfice de ce droit est désormais ouvert par le présent alinéa, dans la limite du crédit annuel, pour les démarches de reconnaissance d'une situation de handicap chez un enfant, qu'il soit mineur ou majeur.

Article 10 | *Aménagement des horaires et des conditions d'organisation du travail*

Des aménagements peuvent être accordés au salarié aidant répondant à la définition prévue à l'article 1er du présent accord, sur présentation d'un justificatif médical, ceci dans le respect des accords applicables au sein de chaque organisme, sous la forme d'horaires adaptés ou d'une souplesse dans l'organisation du travail.

Concernant le travail à distance pour les salariés aidants, les modalités s'inscrivent dans le cadre des dispositions de l'article L. 1222-9 du code du travail.

Si un aménagement des horaires n'est pas envisageable pour des raisons d'organisation et de fonctionnement de l'organisme employeur, 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.

De manière plus globale il est possible d'aborder la situation d'aidance lors de l'entretien annuel d'évaluation et d'accompagnement (EAEA), lorsque le salarié souhaite en faire état.

Dans ce cas, une information ou un rappel est effectué auprès du salarié sur l'existence du dispositif relevant du présent accord.

Par ailleurs, et conformément aux articles L. 3142-11 et L. 3142-23 du code du travail, un entretien de parcours professionnel est réalisé en lien avec un congé de proche aidant ou un congé de solidarité familiale.

De surcroit, les demandes de passage à temps partiel sont examinées avec une attention renforcée par l'employeur, lorsque le salarié demandeur s'est fait connaître comme proche aidant au sens de l'article 1er du présent accord.

Article 11 | *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 d'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 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.

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 au 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 quatre représentants par confédération ou union représentative au niveau national.

Cette commission se réunira au moins une fois par an à partir de la mise en œuvre effective du dispositif, sur la base d'un reporting établi par le ou les prestataire(s) reposant sur l'ensemble des items mentionnés en annexe 2 ainsi qu'un reporting financier en cohérence avec les mentions du paragraphe suivant.

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 d'augmentation significative du budget dédié au maintien de rémunération prévu à l'article 11, l'Ucanss et les organisations syndicales nationales représentatives au plan national 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 dépassement ou de sous-consommation annuelle de l'enveloppe, la commission de suivi pourra proposer à l'Ucanss et aux organisations syndicales nationales représentatives au plan national 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 entre en vigueur au 1er janvier 2027. Il est conclu pour une durée déterminée de 5 ans.

Il pourra être révisé dans les conditions légales posées par le code du travail.

Sur la dernière année de cette période, 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.

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.

Par ailleurs, la mise en œuvre des dispositions du titre Ier 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. La notoriété de l'ensemble du dispositif s'adossera à un plan de communication global renforcé établi en lien avec le ou les prestataires retenus chargés de la mise en œuvre des prestations.

Fait à Montreuil, le 27 mai 2026.

(Suivent les signatures.)

Annexe 1

Nature du dispositif	Salariés éligibles
Dispositif d'information, de sensibilisation et de formation à la situation de proche aidant (art. 6.1)	Prestation ouverte à tous les salariés
Dispositif de diagnostic de la situation de proche aidant (art. 6.2)	Prestation ouverte à tous les salariés
Accès au conseil et à l'orientation du salarié proche aidant (art. 7)	Prestation ouverte à tous les salariés
Bénéfice d'un panier de prestations de services (art. 8)	Le panier de services est ouvert par année civile aux salariés qui relèvent d'une des situations suivantes : Concernant la situation de l'aidant, dans la mesure du bénéfice de l'un des congés légaux suivants : – congé de présence parentale. Ce congé vise le salarié dont l'enfant à charge, au sens de l'article L. 513-1 du code de la sécurité sociale et remplissant l'une des conditions prévues par l'article L. 512-3 du même code, est atteint d'une maladie, d'un handicap ou victime d'un accident d'une particulière gravité rendant indispensables une présence soutenue et des soins contraignants ; – congé de solidarité familiale. Ce congé vise le salarié dont un ascendant, un descendant, un frère, une sœur ou une personne partageant le même domicile souffre d'une pathologie mettant en jeu le pronostic vital ou est en phase avancée ou terminale d'une affection grave et incurable ; – congé de proche aidant. Ce congé permet au salarié de s'occuper d'une personne handicapée ou invalide ou en perte d'autonomie ou âgée ou avec laquelle il réside ou entretient des liens étroits et stables. Concernant la situation de l'aidé, dans la mesure où le salarié est proche aidant selon la définition de l'article 1er au titre d'une personne qui satisfait à l'une des conditions suivantes : – l'allocation personnalisée d'autonomie (APA) au titre d'un classement GIR 1 à 4, de même que la reconnaissance effective d'un GIR 5 ; – 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). Par ailleurs, concernant les salariés engagés dans un parcours de reconnaissance d'une situation d'aidance, si celle-ci n'est pas établie au sens du présent article mais caractérisée, après réalisation de l'autodiagnostic, par le ou les prestataires comme relevant d'une situation équivalente aux conditions mentionnées *supra*, ils peuvent bénéficier au titre d'une année civile, de la seule prestation du panier de service relevant d'un accompagnement individualisé et global, assuré par un interlocuteur unique disposant d'une expertise en matière de prise en charge des proches aidants (« care management »).

Nature du dispositif	Salariés éligibles
Possibilité d'aménagement des horaires et des conditions d'organisation du travail ; autorisations d'absences non rémunérées de 20 jours ouvrés maximum par an ; aménagement le cas échéant de la charge de travail, modalités de travail à distance dans le cadre des dispositions de l'article L. 1222-9 du code du travail (art. 10)	Des aménagements peuvent être accordés au salarié aidant selon la définition de l'article 1er sur présentation d'un justificatif médical. Ceci dans le respect des accords applicables au sein de chaque organisme, sous la forme d'horaires adaptés ou d'une souplesse dans l'organisation du travail.
Examen avec une attention renforcée des demandes de passage à temps partiel (art. 10)	Salarié s'étant fait connaître comme proche aidant au sens de l'article 1er du présent accord.
Maintien de la rémunération dans le cadre des congés légaux ciblés sur les salariés proches aidants (art. 11)	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. 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. 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.

Annexe 2

I. Les prestations attendues

Sont listés ci-dessous les services attendus dans les réponses apportées par les prestataires qui souhaitent candidater. Des aménagements peuvent être proposés dans la réponse à l'appel d'offres si le prestataire démontre l'intérêt de sa proposition pour les salariés du régime général de sécurité sociale en précisant clairement le coût de chaque prestation et en respectant impérativement la limite financière prévue à l'article 5 du présent accord.

De manière globale sont attendues des dimensions :

– de modalités d'identification des organismes et des salariés du régime général de sécurité sociale qui soient sécurisées et facilitées en termes de gestion pour l'accès au dispositif ;

– de reporting qui permettent, sur la base d'indicateurs intégrant la qualité de service, un suivi opérationnel et financier du dispositif au niveau de chaque organisme et au global. Ceci sur l'ensemble des items relevant des prestations attendues mais aussi dans une finalité de promotion et de suivi du dispositif au niveau local et national.

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

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

– dispositif prévu à titre obligatoire dans la prestation : test d'autodiagnostic de la situation d'aidant, en tant que véritable appui à la détection des situations d'aidance et d'orientation vers les bons dispositifs selon la situation rencontrée. Cet outil dynamique pourra être complété, sous réserve du consentement explicite du salarié, par un dispositif d'accompagnement individualisé, pouvant notamment prendre la forme d'un rappel téléphonique, afin de l'orienter vers les dispositifs les plus adaptés à sa situation. La visibilité sur cet outil serait également à accroître par exemple via un MOOC de sensibilisation, dans une logique de repérage et d'accompagnement renforcé ;

– 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, à l'instar du « Guide des aidants » réalisé dans le cadre du précédent accord ;

  – la création d'un arbre décisionnel global qui permette d'identifier de manière claire et synthétique les prestations accessibles dans le cadre du dispositif, voire en amont au titre des dispositions de droit commun ;

  – e-learning de sensibilisation sur la situation des aidants ;

  – organisation d'ateliers, webinaires, conférences, etc. ;

  – actions de soutien entre pairs renforcées dont le format pourrait être un accompagnement des employeurs locaux à la structuration et à l'animation d'actions de type « café des aidants », groupes de paroles, etc. ;

– s'agissant du volet formation, l'Institut 4.10 est partie prenante du dispositif, en articulation avec le ou les prestataire(s) retenu(s) et avec les modalités de financement via le régime de prévoyance ;

– il est également attendu un plan de communication global selon les modalités relevant de l'article 16.

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 applicable, 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.) ;

– une information et un conseil global intégrant les dispositions légales de même que l'ensemble des dispositions relevant du présent accord ;

– il serait souhaitable qu'il comprenne également les prestations suivantes :

  – vidéos ;

  – espace de discussions ;

  – 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 plateforme téléphonique devra offrir un niveau de services et des conseils personnalisés et adaptés 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 interlocuteur dédié ;

– 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, dans la mobilisation des ressources internes et externes de son environnement (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.) et dans la connaissance de l'ensemble des dispositions de l'accord ;

– du conseil (éléments de connaissance et de compréhension, outils pratiques pour la gestion de la vie quotidienne, la recherche de structures...).

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 la limite de 1 000 euros par an.

Le montant du panier mentionné ci-dessus constitue le montant attendu tenant compte du budget dédié à ces prestations et du principe de prudence dans le cadre de la bonne gestion d'un tel dispositif.

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 même que la faculté de pouvoir procéder à une prise en charge sur facture d'un prestataire choisi par les bénéficiaires en respect des prestations de ce panier.

Il est également attendu une prestation spécifique intégrée au panier de service et équivalente à la limite du montant annuel de ce panier, soit 1 000 euros, relevant d'un accompagnement individualisé et global, assuré par un interlocuteur unique disposant d'une expertise en matière de prise en charge des proches aidants (« care management »). Cette prestation devra notamment comprendre les éléments suivants mobilisables selon l'analyse de la situation du salarié :

– diagnostic des besoins de l'aidé ;

– définition de(s) plan(s) d'action à mettre en place compte tenu des solutions retenues, quelles qu'elles soient ;

– aide concrète concernant l'ensemble des démarches administratives ;

– être en mesure de proposer des solutions d'hébergement, des structures d'accueil, des maisons de répit ou des auxiliaires de vie ou toute autre solution en lien avec des métiers paramédicaux qui correspondent aux besoins de toute nature ;

– coordonner l'organisation et l'intervention des différents acteurs de santé en particulier au domicile permettant ainsi de faciliter le maintien à domicile de la personne aidée ;

– assurer un suivi auprès du bénéficiaire jusqu'à la mise en place des solutions retenues et contrôler la qualité des prestations réalisées en s'assurant qu'elles sont conformes aux besoins définis.

Selon les termes de l'article 8.1, seule cette prestation spécifique, pourra concerner par exception les salariés engagés dans un parcours de reconnaissance d'une situation d'aidance caractérisée, après réalisation de l'autodiagnostic, par le ou les prestataires comme relevant d'une situation équivalente aux conditions mentionnées.

Aussi il est attendu une grille d'analyse pour acter l'éligibilité à cette prestation dans ce cas.

Et il est attendu plus globalement une description d'un processus global d'activation de cette prestation selon des situations types d'aidance (entrée dans l'aidance concernant le soutien à un enfant, un collatéral ou un ascendant, dégradation de la situation de la personne aidée demandant un placement en établissement…) avec mention des actions qui seraient actionnées et du coût associé dans la limite de 1 000 euros.

II. 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 couverte d'au moins 150 000 personnes.

Disposer d'une plateforme téléphonique d'accueil sur une plage d'ouverture large (du lundi au samedi de 9 heures à 19 heures). La plateforme doit être en mesure de générer des appels sortants.

Disposer d'un réseau de partenaires de prestations de services dans les domaines requis pour l'aide aux aidants, incluant :

1. La capacité de déployer l'offre sur tout le territoire, métropole et DROM ;
2. Une offre complète de services pour les aidants, couvrant l'ensemble des besoins identifiés.

Être en mesure d'organiser le tiers payant/remboursement, permettant une dispense d'avance de frais (dans le réseau) ou la prise en charge financière de prestations équivalentes réalisées par des prestataires choisis par le bénéficiaire (hors réseau) en matière de services d'aide aux aidants. Les prestataires doivent également être en conformité avec leurs obligations fiscales et sociales.

Disposer de la capacité de proposer un portail internet spécifique dédié dans le domaine requis, intégrant un module d'identification des salariés et des organismes de la sécurité sociale.

Critères d'évaluation des offres

La pertinence et la pérennité de l'offre tarifaire (20 %).

L'expérience du candidat en matière de mise en œuvre d'actions (15 %).

La qualité méthodologique du projet (20 %).

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 %).