



Schweizerische Eidgenossenschaft  
Confédération suisse  
Confederazione Svizzera  
Confederaziun svizra

Département fédéral de l'intérieur DFI  
**Office fédéral des assurances sociales OFAS**  
Famille, générations et société

# Contrat portant sur l'octroi d'aides financières (CAF)

entre

la Confédération suisse

représentée par

l'Office fédéral des assurances sociales,  
Effingerstrasse 20, 3003 Berne

ci-après l'OFAS

et

la Croix-Rouge suisse CRS  
représentée par le Conseil de la Croix-Rouge  
Werkstrasse 18, 3084 Wabern

ci-après la CRS

concernant

**les subventions pour l'aide à la vieillesse visées à l'art. 101<sup>bis</sup> LAVS  
pour les années 2022 à 2025**

## 1 Introduction

### 1.1 Bases légales

Le présent contrat portant sur l'octroi d'aides financières repose sur l'art. 112c, al. 2, de la Constitution fédérale (Cst, RS 101), l'art. 101<sup>bis</sup> de la loi fédérale sur l'assurance-vieillesse et survivants (LAVS, RS 831.10) et les art. 222 à 225 du règlement sur l'assurance-vieillesse et survivants (RAVS, RS 831.101). En vertu de ces bases légales, l'Office fédéral des assurances sociales (OFAS) peut conclure un contrat portant sur l'octroi d'aides financières (contrat de prestations) avec les organisations privées reconnues d'utilité publique et actives à l'échelle nationale qui soutiennent directement ou indirectement des personnes âgées, en particulier celles qui sont vulnérables.

L'OFAS a édicté des directives pour l'évaluation des requêtes d'aides financières fondées sur l'art. 101<sup>bis</sup> LAVS pour l'encouragement de l'aide à la vieillesse (LD OrgV ; état : 2017). Ces directives s'appliquent à moins que le présent contrat n'en dispose expressément autrement.

Le présent contrat repose en outre sur les dispositions de la loi sur les subventions (Lsu ; RS 616.1).

### 1.2 Portrait de l'organisation subventionnée

La CRS est une association de droit privé, qui est dotée de structures fédéralistes et décentralisées. La CRS est la seule Société de la Croix-Rouge reconnue par l'État en Suisse. Elle a de ce fait une position particulière d'« auxiliaire des pouvoirs publics », qui caractérise la CRS et la distingue des autres organisations à but non lucratif.

L'association CRS se compose de ses organes et du Siège national (Siège). La CRS comprend en outre 24 associations cantonales (AC CR), quatre organisations de sauvetage et deux institutions. Elle est indépendante sur le plan politique et neutre sur le plan confessionnel ; elle ne poursuit aucun but commercial, ne réalise aucun bénéfice, et elle est exonérée d'impôt et certifiée ZEWO. Les 24 AC CR de la Croix-Rouge suisse sont des associations autonomes qui sont membres de l'association CRS ; elles sont également certifiées ZEWO et doivent respecter les normes Swiss GAAP RPC 21.

Les AC CR ont mis en place les organes de coopération suivants : La Conférence nationale des associations cantonales de la Croix-Rouge (CDAC), qui définit les domaines d'activités stratégiques, et la Conférence nationale des directrices et directeurs des associations cantonales de la Croix-Rouge (CDAC) qui règle leur réalisation opérationnelle. La CDAC coordonne et assure la collaboration opérationnelle entre les AC CR, c'est-à-dire au sein du système de coopération des AC CR. La mise en œuvre opérationnelle des décisions est soutenue en particulier par le département Santé et intégration (SI), mais aussi par les départements Marketing et communication (MC) et Finances, personnel et services (FPS) du Siège de la CRS.

Les organes de coopération ont défini et adopté des standards nationaux pour assurer la qualité des différentes prestations. Outre les standards, il existe également des documents conceptuels (manuels, guides, lignes directrices et règlements). Le Siège de la CRS assure le contrôle du respect des standards ainsi que des données quantitatives relatives aux prestations « OFAS Aide à la vieillesse » auprès des AC CR.

### 1.3 Objet du contrat

Le présent contrat règle l'octroi d'aides financières à la CRS en vertu de l'art. 101<sup>bis</sup> LAVS pour les prestations de son choix en faveur des personnes âgées en vue d'encourager leur autonomie et leur indépendance. Le contrat fixe les objectifs liés à l'octroi des aides financières, le montant des aides par domaine de prestations, les modalités de leur versement, ainsi que les modalités de la surveillance et du controlling.

## 2 Objectifs (outcomes) des aides financières

Les aides financières sont octroyées afin de soutenir diverses activités dans le domaine de prestations 1 « Coordination et développement » et dans le domaine de prestations 2 « Prestations quantifiables », avec les objectifs suivants :

### Objectif du domaine de prestations 1 – tâches de coordination et développement

- La CRS œuvre pour garantir une offre de soutien coordonnée et adaptée à destination des personnes âgées, en collaboration avec d'autres organisations et avec les autorités publiques.

### Objectifs du domaine de prestations 2 – Prestations quantifiables :

- Les prestations de soutien fournies par les AC CR contribuent à maintenir ou à renforcer l'autonomie, la capacité d'action, l'intégration et la participation à la vie sociale des personnes âgées.

Une description détaillée des objectifs ainsi que des prestations et activités concrètes de du Siège de la CRS et de ses AC CR figure dans l'annexe 1 « Objectifs et description des prestations », qui fait partie intégrante du présent contrat.

## 3 Montant des aides financières

### 3.1 Volume total maximal

Les aides financières pour les prestations de coordination et développement (domaine de prestations 1) sont versées sous la forme d'un montant global. Les aides financières pour les prestations quantifiables (domaine de prestations 2) sont attribuées par unité de prestations fournie.

Sous réserve de décisions contraires et contraignantes du peuple, du Parlement ou du Conseil fédéral, le volume total maximal des aides financières pour la période contractuelle 2022-2025 s'élève à CHF 51,2 millions. Les aides financières proviennent du fonds de compensation de l'AVS. Elles ne sont pas adaptées au renchérissement.

### 3.2 Répartition des aides financières par domaine de prestations

Les aides financières se répartissent entre les deux domaines de prestations DP 1 et DP 2. Il existe un plafond pour chaque domaine de prestations. Les transferts des aides financières d'un domaine de prestations à l'autre ne sont pas autorisés. Un transfert d'aides financières entre les deux sous-domaines de prestations et les diverses prestations du DP 2 est possible. Le Siège de la CRS décide de la répartition des aides financières entre les AC CR.

| Domaine de prestations 1 – Tâches de coordination développement (cat. a visée à l'art. 13 LD OrgV) |            |                  |
|--|------------|------------------|
| Coordination et développement CRS, Siège de la CRS   | CHF        | 1'200'000        |
| <b>Plafonnement annuel des aides financières pour le domaine de prestations 1</b>                  | <b>CHF</b> | <b>1'200'000</b> |

| <b>Domaine de prestations 2 – Prestations quantifiables (cat. b visée à l’art. 13 LD OrgV)</b>              |                     |               |        |                          |
|---|---------------------|---------------|--------|--------------------------|
| <b>Sous-domaine de prestations 2.1 - Soutien sous la forme de conseil, d’accompagnement et d’occupation</b> |                     |               |        |                          |
|   | <b>Unité</b>        | <b>Tarifs</b> |        | <b>Aides financières</b> |
| Analyse des besoins   | Analyse réalisée    | CHF           | 75.--  | CHF 2 025 000            |
| Visites et accompagnement   | Heures de bénévolat | CHF           | 14.--  | CHF 2 025 000            |
| Alarme Croix-Rouge  | Heures de bénévolat | CHF           | 14.--  | CHF 150 000              |
| Service des transports CR   | Km parcourus        | CHF           | 0.30   | CHF 4 800 000            |
| Soutien ( <i>plafonnement annuel des aides financières</i> )  |                     |               |        | CHF 9 000 000            |
| <b>Sous-domaine de prestations 2.2 – Formation continue du personnel auxiliaire</b>                         |                     |               |        |                          |
| 2.2 Formation AS CRS<br>( <i>plafonnement annuel des aides financières</i> )                                | Diplôme, certificat | CHF           | 595.-- | CHF 2 600 000            |
| <b>Plafonnement annuel des aides financières pour le domaine de prestations 2</b>                           |                     |               |        | <b>CHF 11 600 000</b>    |
| <b>Plafonnement annuel des aides financières pour les domaines de prestations 1 et 2</b>                    |                     |               |        | <b>CHF 12 800 000</b>    |

3.3 Plafonnement des aides financières à max. 47,83 % ou 50 % des charges imputables.

Domaine de prestations 1 / Siège de la CRS :

Les aides financières pour les frais de personnel effectifs du Siège de la CRS s’élèvent 47,83 %<sup>1</sup> : en cas de dépassement de ce montant, les aides financières ne peuvent pas être transférées à une autre organisation et doivent être remboursées.

Domaine de prestations 2 / AC CR :

Les aides financières s’élèvent au maximum à 50 % des charges imputables. Cette règle s’applique :

- à l’ensemble du domaine de prestations 2
- à chaque AC CR.

En cas de dépassement de la hauteur maximale de 50% par une AC CR dans le domaine de prestations 2 la CRS peut transférer les moyens restants à d’autres AC CR. Si les aides financières ne peuvent pas être utilisées malgré les transferts, les moyens restants sont décomptés de la troisième tranche de l’année suivante ou sont remboursés à l’OFAS.

3.4 Réduction des aides financières en raison d’un bénéfice

En cas de bénéfice, l’aide financière est réduite à hauteur du bénéfice réalisé. Cette réglementation s’applique :

- au domaine de prestations 1
- à l’ensemble du domaine de prestations 2
- au Siège de la CRS et à chaque AC CR

Les règles de transfert et de réduction des aides financières sont les mêmes que celles mentionnées aux points 3.3.

<sup>1</sup>Dans le cas du Siège CRS, l’OFAS ne demande pas que les frais de personnel effectifs apparaissent dans la comptabilité analytique ; l’OFAS utilise des taux horaires calculés sur la base du temps de travail annuel (CHF 85 et CHF 125 par heure et selon la fonction / l’activité). Ces tarifs incluent une marge moyenne de CHF 5,40, soit un montant de CHF 108 961 pour un total de 20 178 heures. Compte tenu de ce fait, la règle selon laquelle la part de financement ne porte que sur un maximum de 50 % des charges imputables doit être abaissée à 47,83 %.

### 3.5 Réduction des aides financières en raison de la fortune

Si les ressources propres de l'organisation imputables permettent de couvrir pour plus de 18 mois les dépenses des groupes de tâches motivant l'octroi d'une aide financière, celle-ci est réduite en conséquence à partir de l'année suivante conformément à l'art. 10 des directives (LD OrgV). Si les ressources propres de l'organisation imputables plus les fonds affectés imputables permettent de couvrir pour plus de 24 mois les dépenses des groupes de tâches motivant l'octroi d'une aide financière, celle-ci est également réduite en conséquence à partir de l'année suivante.

Cette réglementation s'applique au Siège de la CRS et à chaque AC CR. En cas de réductions dues à la fortune, des transferts des aides financières sont autorisés entre les AC CR, mais pas entre le Siège de la CRS et les AC CR.

### 3.6 Versement des aides financières

#### 3.6.1 Calendrier du versement des aides financières allouées aux domaines de prestations 1 et 2

Les aides financières pour les domaines de prestations 1 et 2 destinées à financer les prestations à fournir dans l'année en cours sont versées en trois tranches (art. 30 LD OrgV) :

|                         |  |                |
|-------------------------|--|----------------|
| 1 <sup>re</sup> tranche | Deux cinquièmes du plafond annuel, jusqu'à fin février   | CHF 5 120 000  |
| 2 <sup>e</sup> tranche  | Deux cinquièmes du plafond annuel, après réception et examen des documents de l'année précédente exigés, jusqu'à fin juillet (voir ch. 5.1)        | CHF 5 120 000  |
| 3 <sup>e</sup> tranche  | Au maximum un cinquième du plafond annuel, après approbation des documents de reporting et après l'entretien de controlling, jusqu'à fin novembre. | CHF 2 560 000. |

Les tranches peuvent être réduites en cours d'année si l'OFAS a été informé par l'organisation que les objectifs convenus (domaine de prestations 1) ou le volume fixé des prestations quantifiables (domaine de prestations 2) pour l'exercice en cours ne seront pas atteints. Si, l'année suivante, il ressort du reporting des prestations pour l'année précédente que trop ou trop peu d'aides financières ont été versées, en vertu des dispositions contractuelles, la différence sera déduite, versée ou remboursée au cours de l'année suivante.

Le versement des aides financières durant l'année pour laquelle l'aide financière est allouée doit correspondre aux prestations fournies durant cette même année ; raison pour laquelle le décompte final avec les AC CR ne peut être réalisé que l'année suivante. Il en est tenu compte dans l'outil de comptabilité analytique (Kore-Tool).

#### 3.6.2 Demandes de versements

La CRS doit chaque fois demander par écrit le versement des aides financières en joignant les documents requis. Le courrier est adressé par voie électronique ou postale à la personne de contact de l'OFAS (voir chiffre 9).

Adresse postale : Office fédéral des assurances sociales (OFAS), secteur Vieillesse, générations et société, Effingerstrasse 20, 3003 Berne

Les aides financières sont versées sur le compte suivant :

La Poste, 3030 Berne, numéro de clearing 9000, IBAN CH96 0900 0000 7007 9907 1, BIC POFICH-BEXXX. Au nom de : Association Croix-Rouge suisse, 3011 Berne

La Centrale de compensation (CdC) procède aux versements des aides financières, sur mandat de l'OFAS. L'OFAS communique préalablement la date de paiement prévue à la CRS.

#### 3.6.3 Mention des aides financières dans les comptes annuels

Les aides financières doivent figurer séparément dans les comptes annuels de la CRS et des AC CR en tant que subvention du fonds de compensation de l'AVS au titre de l'art. 101<sup>bis</sup> LAVS.

## 4 Obligations de la CRS

### 4.1 Généralités

En tant que partie au présent contrat, la CRS répond envers l'OFAS de la conformité au contrat des prestations fournies par le Siège de la CRS ainsi que par les AC CR.

### 4.2 Qualité des prestations

La CRS accomplit toutes les prestations qui sont soutenues par des aides financières de manière professionnelle, adéquate, efficace et économique. Il incombe au Siège de la CRS de contrôler la fourniture des prestations par les AC CR. Le Siège de la CRS en rend compte à l'OFAS.

### 4.3 Obligations relevant du droit du travail

La CRS s'engage à respecter les dispositions relatives à la protection des travailleuses et travailleurs de la loi sur le travail (RS 822.11) et de la loi sur l'assurance-accidents (RS 832.00), ainsi que l'égalité salariale entre collaboratrices et collaborateurs conformément à la loi sur l'égalité (RS 151.1).

### 4.4 Devoir de coordination

La CRS coordonne la fourniture des prestations avec d'autres organisations qui offrent des prestations aux personnes âgées ou qui défendent leurs intérêts.

### 4.5 Conclusion de conventions avec les AC CR

En vertu de l'art. 29 LD OrgV et en tenant compte des objectifs et des exigences du présent contrat, la CRS assure la coordination et la mise en œuvre avec les AC CR. Les mesures de coordination, de soutien et de contrôle prises en ce sens sont fixées dans les statuts, le règlement intérieur et les règlements.

La CRS garantit que les prestations soient fournies de manière coordonnée et qu'elles suivent l'évolution des besoins. Le Siège de la CRS établit des directives et, si besoin est, prend les mesures nécessaires, en accord avec la CDAC et le Comité AC CR.

La CRS coordonne la fourniture des prestations également avec d'autres organisations œuvrant en faveur des personnes âgées.

## 5 Surveillance et controlling

### 5.1 Documents à remettre

La CRS remet à l'OFAS au plus tard le 30 juin de l'année contractuelle en cours les documents suivants relatifs à l'année précédente :

- a) rapport annuel, rapport de gestion, rapport d'activité ou document similaire de l'association CRS, c'est-à-dire du Siège de la CRS ;
- b) comptes annuels de l'association CRS, comprenant au moins le bilan, le compte de résultat et l'annexe ;
- c) aperçu financier de l'association CRS, des organisations membres et des institutions
- d) taux de réserves conformément à l'art. 10 LD OrgV pour l'association CRS et pour chaque AC CR ;
- e) comptabilité analytique (Kore Tool) pour le Siège de la CRS ainsi que pour chaque AC CR conformément à l'art. 22 LD OrgV ;
- f) rapport de l'organe de révision sur les comptes annuels de l'association CRS ;
- g) communiqués de l'Assemblée de la Croix-Rouge et de la Conférence nationale des AC (CDAC).
- h) Management Letter de l'organisme chargé du contrôle par la CRS, dans la mesure où il y est question de l'aide à la vieillesse.

## 5.2 Rapport et entretien annuels de controlling

La CRS remet à l'OFAS jusqu'au 31 août de chaque année contractuelle le rapport de controlling (reporting 1 et reporting 2 sur les prestations de l'année précédente) conformément à l'art. 24 LD OrgV.

L'OFAS examine le rapport de controlling ainsi que les documents de reporting et mène une fois par année, avant fin novembre, un entretien de controlling avec la CRS. Les résultats de l'entretien sont consignés par écrit. Le document est signé par les participantes et participants.

## 5.3 Contrôle quantitatif et qualitatif de la fourniture des prestations (révision des données relatives aux prestations)

Les données relatives aux prestations sont systématiquement relevées et contrôlées chaque année par le Siège de la CRS. Le Siège de la CRS contrôle chaque année sur place les données relatives aux prestations de huit AC CR. Ce faisant, il contrôle aussi le respect des standards de qualité. Les procès-verbaux relatifs à ces révisions doivent être transmis à l'OFAS.

## 5.4 Droit de consultation par les organes de contrôle de la Confédération

En vertu de l'art. 225, al. 5, RAVS et de l'art. 11 LSu, l'OFAS peut exiger du Siège de la CRS ou/et des AC CR des documents supplémentaires en lien avec les activités subventionnées. Par ailleurs, la CRS est tenue de renseigner en tout temps l'OFAS sur l'emploi des aides financières et d'autoriser les organes de contrôle à consulter les dossiers.

En outre, l'OFAS se réserve le droit de poser des questions complémentaires à la société de révision mandatée par la CRS, ou de réaliser ou faire réaliser par des tiers des examens ponctuels visant à obtenir des approfondissements sur des points spécifiques (cf. art. 28. LD OrgV). La CRS doit être consultée préalablement.

## 5.5 Audit et évaluation (surveillance OFAS)

La CRS s'engage à apporter son appui aux audits et aux évaluations réalisés ou demandés par l'OFAS en lien avec ses prestations subventionnées et à fournir, autant que possible, les informations requises.

Les évaluations mandatées par la CRS et destinées à vérifier la réalisation des objectifs visés à l'annexe 1 sont effectuées en concertation avec l'OFAS.

## 5.6 Devoir d'information

La CRS est tenue de communiquer spontanément et immédiatement à l'OFAS tout changement significatif en lien avec la relation contractuelle. Cette obligation porte sur les modifications d'ordre opérationnel, en matière de ressources humaines et économiques, notamment celles qui ne correspondent pas au déroulement habituel de l'activité annuelle et concernent par exemple la situation financière (revenu et fortune), la présidence, la direction, les statuts ou des critiques sérieuses de la part de l'organe de révision.

## 5.7 Normes comptables

Les organisations (c'est-à-dire la CRS et les AC CR), qui reçoivent des aides financières sont tenues d'appliquer les dispositions concernant la comptabilité et la présentation des comptes prévues par Swiss GAAP RPC 21 ou des normes internationales équivalentes.

## 5.8 Règlements sur les fonds affectés

Les fonds affectés, qui résultent soit d'une disposition explicite d'un tiers (donateur/donatrice), soit des circonstances du don, qui impliquent une affectation par le donateur, doivent être justifiés dans un règlement séparé<sup>2</sup>.

---

<sup>2</sup>Règlement renseignant sur les fonds affectés et fournissant au minimum les indications suivantes : but et définition, constitution et dissolution, utilisation des fonds (respect de la volonté du donateur), gestion des fonds et responsabilités.

## 5.9 Système de contrôle interne

La CRS et les AC CR doivent disposer d'un système de contrôle interne (SCI) adapté à la taille de leur organisation, qui comprend au minimum le principe du double contrôle, un règlement en matière de signatures et un règlement en matière de compétences basé sur les risques. La signature collective à deux s'applique pour le trafic des paiements.

## 5.10 Révision

La révision du Siège de la CRS et des AC CR doit être effectuée par un organe de révision inscrit au registre de l'Autorité fédérale de surveillance en matière de révision.

# 6 Durée de validité, modifications et résiliation

## 6.1 Durée de validité

Le présent contrat entre en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2022, après signature des deux parties. Sous réserve d'une résiliation anticipée (cf. ch. 6.3), le contrat prend fin le 31 décembre 2025.

## 6.2 Modifications

L'OFAS et la CRS ont le droit de demander des compléments ou des modifications au présent contrat s'ils apparaissent nécessaires au vu de nouveaux développements, notamment suite à des décisions contraignantes du peuple, du Parlement ou du Conseil fédéral ayant une incidence sur le financement. Toute modification du présent contrat doit être consignée par écrit et signée par les deux parties. En cas de modifications, la CRS se verra accorder, si nécessaire, des délais transitoires adaptés.

## 6.3 Résiliation

Chaque partie au présent contrat peut, pour de justes motifs, résilier le contrat au 31 décembre, moyennant un préavis de six mois. Constituent notamment des justes motifs une modification significative de la législation ou des coupes budgétaires importantes du Parlement.

Demeure en outre réservée la résiliation du contrat en vertu de l'art. 31 LSu.

## 6.4 Requête d'aides financières pour une nouvelle période contractuelle

Les négociations pour une nouvelle période contractuelle commencent au plus tôt 18 mois et au plus tard 9 mois avant la fin de la période contractuelle en cours, avec l'envoi par la CRS du formulaire de requête mis à disposition par l'OFAS, y compris les bases stratégiques et conceptuelles pertinentes. La CRS complète la requête au plus tard six mois avant la fin de la période contractuelle en cours.

# 7 Sanctions et voies de droit

## 7.1 Sanctions

Si la CRS ne fournit pas les prestations ou le niveau de qualité des prestations convenus dans le présent contrat, ou en cas de non-respect des dispositions dudit contrat ou de la loi sur les subventions, l'OFAS peut, en vertu de l'art. 31 LD OrgV, prendre les mesures suivantes :

- a) avertissement ;
- b) imposition de charges ;
- c) suspension du versement des aides financières jusqu'à élimination des insuffisances ou présentation d'informations complémentaires ;
- d) réduction des aides financières octroyées ;
- e) demande de restitution des aides financières déjà versées ;
- f) résiliation du contrat conformément au ch. 6.3.

Durant la période contractuelle de quatre ans, l'OFAS déduit le montant à restituer pour l'année précédente des aides financières allouées pour l'année en cours (art. 31, al. 3, LD OrgV).

Avant de recourir à des sanctions, l'OFAS doit communiquer par écrit à la CRS les manquements constatés, avec un délai pour y remédier. La CRS doit être entendue avant que des sanctions soient prises. Les sanctions dépendent de la gravité des manquements. Elles s'appliquent jusqu'à ce que les manquements constatés aient été réglés. L'OFAS doit les lever par écrit.

## 7.2 Procédure en cas de litige

En cas de litige à propos du présent contrat, l'OFAS et la CRS tentent de trouver une solution consensuelle. Si cette tentative échoue, une action peut être intentée auprès du Tribunal administratif fédéral (art. 35, let. a, de la loi du 17 juin 2005 sur le Tribunal administratif fédéral ; LTAF ; RS 173.32).

## 8 Publication du contrat

L'OFAS publie le présent contrat sur son site Internet en application de la loi fédérale du 17 décembre 2004 sur le principe de la transparence dans l'administration (loi sur la transparence, RS 152.3).

L'OFAS remet, à des fins de coordination avec les politiques cantonales de la vieillesse, une copie du présent contrat aux cantons. L'OFAS peut aussi transmettre des extraits des rapports sur les prestations ou les finances mis à disposition par la CRS aux cantons et établir des évaluations correspondantes. La CRS doit toujours être informée au préalable.

En outre, la CRS s'engage à fournir des renseignements complets aux services cantonaux qui en font la demande et à leur remettre tous les documents nécessaires concernant les aides financières au titre de l'art. 101<sup>bis</sup> LAVS.

## 9 Personnes de contact

Sauf indication contraire, la personne de contact pour le présent contrat auprès de l'OFAS est :

Patricia Zurkinden, tél. +41 58 462 92 10, courriel : [patricia.zurkinden@bsv.admin.ch](mailto:patricia.zurkinden@bsv.admin.ch) pour

- la remise des documents de reporting/du rapport de controlling, les entretiens de controlling
- le contrôle des prestations
- le traitement des demandes de projets
- le déclenchement des versements
- les questions liées au présent contrat

Christine Masserey, tél. +41 58 469 64 06, courriel : [christine.masserey@bsv.admin.ch](mailto:christine.masserey@bsv.admin.ch) pour

- le controlling financier
- toute autre question relative aux finances.

Sauf indication contraire, la personne de contact pour le présent contrat auprès de l'organisation bénéficiaire est :

Markus Stämpfli, responsable SI Management Support, tél. +41 58 400 47 32, courriel : [markus.staempfli@redcross.ch](mailto:markus.staempfli@redcross.ch)

En cas de changement des personnes de contact, l'autre partie au contrat doit en être immédiatement informée.

## 10 Dispositions transitoires

Conformément aux bases légales (cf. art. 3 LD OrgV), les personnes âgées qui ont droit aux prestations sont celles qui perçoivent une rente de vieillesse de l'AVS ou de la prévoyance professionnelle. La pratique suivie jusqu'à présent par la CRS, selon laquelle les personnes âgées d'au moins 62 ans peuvent bénéficier des prestations subventionnées, doit donc être modifiée. Afin que le changement de pratique se déroule le mieux possible, une période transitoire de deux ans (jusqu'à fin 2023) est octroyée. Les clients actuels pourront donc être conservés. Pour les nouveaux clients, toutefois, la règle s'appliquera à partir de l'entrée en vigueur du présent contrat en 2022.

## 11 Date et signatures

Le présent contrat est établi en deux exemplaires, remis respectivement à l'OFAS et à la CRS.

Berne, le ..... le .....  
Office fédéral des assurances sociales Association Croix-Rouge suisse

Astrid Wüthrich Barbara Schmid-Federer  
Responsable du domaine Famille, générations et Vice-présidente du Conseil de la Croix-Rouge  
société

Berne, le ..... le .....  
Office fédéral des assurances sociales Association Croix-Rouge suisse

Thomas Vollmer Sarah Kopse  
Responsable du secteur Vieillesse, générations et Responsable du département Santé et intégration  
société

### Annexe :

Annexe 1 : Objectifs et descriptions des prestations CRS 2022-2025 dans les domaines de presta-  
tions 1 et 2

## **Annexe 1 : Objectifs et descriptifs des prestations**

### Table des matières

|  |    |
|--|----|
| 0. Introduction .....  | 3  |
| 1. Domaine de prestations 1 : coordination et développement.....               | 4  |
| 1.1 Coordination avec d'autres organisations, mise en réseau, échanges .....   | 4  |
| 1.2 Coordination interne, assurance qualité des AC CR et évaluations .....     | 5  |
| 1.3 Relations publiques, information générale et sensibilisation .....         | 10 |
| 1.4 Fonction d'expert au niveau national .....                                 | 11 |
| 1.5 Saisie des prestations et rédaction des rapports sur les prestations ..... | 12 |
| 2. Domaine de prestations 2 : Prestations quantifiables .....                  | 14 |
| 2.1 Soutien sous forme de conseil, d'accompagnement et d'occupation.....       | 14 |
| 2.1.1 Analyse des besoins .....  | 14 |
| Soutien par des bénévoles.....   | 16 |
| 2.1.2 Visites et accompagnement .....  | 16 |
| 2.1.3 Alarme CR et sécurité à domicile.....                                    | 18 |
| 2.1.4 Service des transports CR .....  | 20 |
| 2.2 Formation des auxiliaires de santé CRS.....                                | 21 |

Abréviations et glossaire :

|                         |   |
|-------------------------|---|
| AC CR                   | Associations cantonales de la Croix-Rouge   |
| ACR                     | Assemblée de la Croix-Rouge   |
| AIV                     | Aide à la vieillesse  |
| (L)AVS                  | (Loi) Assurance-vieillesse et survivants  |
| CAF                     | Contrat portant sur l'octroi d'aides financières  |
| CCR                     | Conseil de la Croix-Rouge   |
| CDAC                    | Conférence nationale des directrices et directeurs des associations cantonales                |
| CNAC                    | Conférence nationale des associations cantonales  |
| Comité AC CR            | Comité chargé des affaires des associations cantonales de la Croix-Rouge                      |
| CP                      | Coordinateurs de prestations  |
| CRS                     | Croix-Rouge suisse  |
| DP                      | Domaine de prestations  |
| OFAS                    | Office fédéral des assurances sociales  |
| Offre de base des AC CR | Il s'agit des prestations proposées dans toute la Suisse et revêtant une importance nationale |
| OPB                     | Offre de prestations de base  |
| P                       | Prestations   |
| PP                      | Prévoyance professionnelle  |
| SDP                     | Saisie des données relatives aux prestations  |
| Siège CRS               | Siège de l'association Croix-Rouge suisse (CRS)   |
| SI                      | Santé et intégration  |
| SIMS                    | Santé et intégration, Management Support  |

## 0. Introduction

Les activités soutenues dans le cadre du présent contrat s'adressent principalement aux trois **groupes cibles** suivants :

- les personnes qui perçoivent une rente de l'AVS ou de la PP ainsi que leurs personnes de référence ;
- les multiplicateurs, en particulier les spécialistes des domaines de la santé et des affaires sociales ;
- le public.

Pour tous les domaines de prestations et champs d'action, l'**effet visé (impact)** à long terme est le suivant :

- **les personnes qui perçoivent une rente de l'AVS ou de la PP ainsi que leurs personnes de référence, qui ont besoin d'un soutien**, ont recours à des prestations appropriées, conformes aux dernières connaissances scientifiques et pratiques, et peuvent ainsi vivre le plus longtemps de manière autodéterminée et indépendante à domicile.

Le présent contrat contribue à atteindre cet objectif supérieur. Les effets visés à court et moyen terme (outcomes) sur les groupes cibles sont mentionnés dans les champs d'action.

## 1. Domaine de prestations 1 : coordination et développement

**Volume de l'aide financière : CHF 1'200'000 par an (plafonnement des aides financières)**

### 1.1 Coordination avec d'autres organisations, mise en réseau, échanges

#### Outcome

Les personnes qui perçoivent une rente de l'AVS ou de la PP ainsi que leurs personnes de référence ont à leur disposition une offre de soutien coordonnée qui leur permet de vivre le plus longtemps de manière autodéterminée et indépendante à domicile.

#### Description des prestations fournies

La CRS échange et collabore régulièrement avec d'autres organisations en ce qui concerne l'aide à la vieillesse. Elle coopère notamment avec d'autres organisations d'aide à la vieillesse qui proposent des offres de soutien directes aux personnes âgées et à leurs proches, et ce afin de coordonner les activités et d'éviter des doublons indésirables.

**Output A :** La collaboration et les échanges avec d'autres organisations qui proposent des offres de soutien direct aux personnes âgées et à leurs personnes de référence sont assurés en permanence.

| Activités/Outputs   | Valeurs cibles (nombre / fréquence)        | Délais     | Indicateurs / sources des données   |
|---|--|------------|---|
| 1. Élaboration d'un panorama de la coopération et analyse des parties prenantes et examen des stratégies de coopération actuelles.  |  | 31.12.2022 | Analyse des parties prenantes (stakeholder)   |
| 2. Participation active lors de séances de coordination avec les partenaires de coopération identifiés dans l'aide à la vieillesse (Spitex, Pro Senectute, Alzheimer, etc).                         | Au moins 1 fois par an                     |            | Élaboration de rapports dans le cadre du reporting 1 ou comme annexe avec indications notamment sur le nombre de rencontres et les thèmes ainsi que sur les mesures de coordination convenues |
| 3. Coopérations sur des thèmes ou des groupes cibles spécifiques avec des organisations partenaires : initiation, direction ou soutien de communautés d'intérêts et plateformes au niveau national. | communautés d'intérêts (CI) ou plateformes |            | Aperçu CI et plateformes dans le cadre du reporting 1   |

#### Remarques :

Sur le point 3 : Actuellement les CI sont «Prise en charge de proches», le forum national « Age et migration » et l'« Autorité indépendante de plainte en matière de vieillesse » (UBA).

## 1.2 Coordination interne, assurance qualité des AC CR et évaluations

### Outcome

Les personnes vulnérables qui perçoivent une rente de l'AVS ou de la PP ainsi que leurs personnes de référence ont à leur disposition une offre de soutien coordonnée qui leur permet de vivre le plus longtemps de manière autodéterminée et indépendante à domicile.

### Description des prestations fournies

Le Siège CRS soutient les organes des AC CR (Conférence nationale des directrices et directeurs des associations cantonales Croix-Rouge [CDAC] ; comité du Conseil de la Croix-Rouge [comité AC CR] ; Conférence nationale des AC CR [CNAC]) pour ce qui est de la coordination et de l'assurance qualité au moyen des prestations suivantes :

- soutien technique ainsi que préparation et suivi des dossiers et des conférences des organes des AC CR ;
- coordination, assurance qualité et transfert de connaissances pour les prestations communes aux AC CR ;
  - o coordination de la mise en œuvre des plans de mesures ;
  - o élaboration de concepts et de propositions sur le développement des prestations ;
  - o organisation de journées d'échanges pour les responsables de prestations des AC CR à des fins d'échange, de coordination et de diffusion des connaissances ;
  - o réalisation d'enquêtes et d'évaluation ;
  - o traitement de thématiques transversales comme la gestion des bénévoles ;
- soutien technique et accompagnement des groupes de projet de la CDAC (par ex. formation, alarme CR, soutien au quotidien, développement technologique et numérisation) et coordination entre les groupes de projet de la CDAC ;
- saisie des prestations et reporting à l'attention de l'OFAS et des organes stratégiques (comité AC CR, CNAC) ;
- examen de la mise en œuvre des standards contraignants par les AC CR en accord avec la direction de la CDAC.

**Output A** : Les **bases** pour une fourniture de prestations par les AC CR qui soit uniforme (définitions, critères, prescriptions de qualité, etc.) tout en tenant compte des particularités des régions linguistiques ont été **élaborées** et sont mises à jour régulièrement.

| Activités/Outputs   | Valeurs cibles<br>(nombre / fréquence) | Délais                                 | Indicateurs / sources des données  |
|---|--|--|--|
| 1. Examen, mise à jour, et éventuellement numérisation (en collaboration avec les AC CR), des manuels Services des transports CR et Alarme Croix-Rouge.   |  | 31.12.2023                             | Le manuel Service des transports a été mis à jour.<br>Le manuel Alarme Croix-Rouge a été mis à jour. |
| 2. Élaborer un standard pour la prestation « Service de visite et accompagnement » (sur la base des lignes directrices de la CRS sur la gestion du bénévole et des valeurs clés en collaboration avec les AC CR). |  | 31.12.2023                             | Standard adopté par la CDAC  |
| 3. Élaboration, en collaboration avec les AC CR, d'un standard pour la prestation « Analyse des besoins » en prenant en compte les résultats d'une  |  | 31.12.2022<br>31.12.2023<br>31.12.2024 | Rapport intermédiaire<br>Standard adopté par la CDAC<br>Rapport d'évaluation                         |

Objectifs et descriptifs des prestations (annexe 1 au contrat OFAS - CRS 2022-2025)

|  |            |            |  |
|--|------------|------------|--|
| évaluation de la mise en œuvre (sur la base des travaux préparatoires [catalogue, résultat de l'enquête et analyse]).  |            |            |  |
| 4. Examen, et éventuellement adaptation, des lignes directrices des standards de la CRS sur la gestion du bénévolat.   |            | 30.6.2024  | Élaboration d'un rapport dans le cadre du reporting 1 (annuel) avec résultats intermédiaires<br>Lignes directrices et standards  |
| 5. Gestion d'une plateforme d'apprentissage commune et d'une plateforme de marketing. Fourniture d'une assistance aux AC CR, recueillir les besoins en matière de développements techniques et délivrer les mandats.   | En continu |            | Élaboration d'un rapport dans le cadre du reporting 1 (annuel) avec résultats intermédiaires   |
| 6. Achever la nouvelle édition du manuel didactique pour la formation des auxiliaires de santé CRS, le présenter aux formateurs des AC CR et les accompagner en continu dans l'utilisation du manuel.  |            | 31.12.2022 | Nouvelle édition du matériel didactique pour la formation des auxiliaires de santé CRS (version imprimée, e-book et unités de formation sur la plateforme d'apprentissage, en 3 langues), basée sur le programme de formation (2017).<br><br>Ateliers organisés pour présenter le matériel didactique, programme, nombre de participants |
| 7. Évaluation du programme de formation AS CRS (2017) et nouvelle édition du matériel didactique.  |            | 31.12.2024 | Élaboration d'un rapport dans le cadre du reporting 1 (annuel) avec résultats intermédiaires<br><br>Des rapports d'évaluation ont été élaborés.  |
| <p>Remarques</p> <p>Les bases actuelles sur la fourniture des prestations concernant toutes les prestations subventionnées dans le domaine de l'aide à la vieillesse sont transmises par l'OFAS au début de chaque période contractuelle.</p> <p>Les outputs sont liés à une approbation par la CDAC, qui définit le caractère contraignant (conformément au règlement interne).</p> |            |            |  |

**Output B : La fourniture des prestations** uniforme et la **qualité** des prestations quantifiables, qui tiennent compte des particularités des régions linguistiques, sont **garanties** et **examinées** régulièrement.

| Activités/Outputs   | Valeurs cibles (nombre / fréquence) | Délais | Indicateurs / sources des données   |
|---|-------------------------------------|--------|---|
| 1. Les projets et les prestations sont accompagnés par les coordinateurs de prestations (CP) et les chiffres clés pour le monitoring sont définis et approuvés par la CDAC. | En continu                          |        | Tout événement particulier est rapporté dans le reporting 1 (év. dans des annexes)<br><br>Les données relatives aux prestations sont prêtes pour le reporting 2 |
| 2. Organisation et réalisation d'au moins une journée d'échange pour les offres dans le domaine de prestations 2 (prestations et  | En continu                          |        | Aperçu de la planification et des journées d'échanges réalisées (thèmes et nombre de participants)  |

Objectifs et descriptifs des prestations (annexe 1 au contrat OFAS - CRS 2022-2025)

|  |               |            |  |
|--|---------------|------------|--|
| formation), à des fins de coordination de la fourniture des prestations et d'assurance qualité.  |               |            | Bref rapport sur les journées d'échanges dans le cadre du reporting 1  |
| 3. En complément aux journées d'échanges dans le domaine Soutien par les bénévoles : réalisation d'une rencontre virtuelle avec les responsables des prestations de services des AC CR dans le cadre du développement de l'offre (en fonction des besoins).              | En continu    |            | Aperçu des rencontres virtuelles réalisées (thèmes et nombre de participants)  |
| 4. Organisation et réalisation d'au moins une journée d'échange nationale sur la gestion des bénévoles afin de soutenir les AC CR dans l'introduction et la formation des bénévoles.   | En continu    |            | Tout événement particulier est rapporté dans le reporting 1 (év. dans des annexes)<br>Év. journées d'échanges spécifiques sur l'introduction aux nouveaux documents de formation<br>Aperçu des journées d'échanges réalisées   |
| 5. Les retours des audits EduQua sont repris au niveau national à des fins d'assurance qualité.  | En continu    |            | Les AC CR transmettent les rapports d'audit à la division Formation. Tout événement particulier est rapporté dans le reporting 1 (év. dans des annexes)  |
| 6. Saisie des données relatives aux prestations (SDP) :<br>- Les CP effectuent un contrôle de la plausibilité et vérifient si les données ont été saisies correctement.<br>- Le Management Support SI contrôle la plausibilité faite par les CP.                         | 1 fois par an | mars/avril | Si nécessaire, corrections dans le cockpit-SDP<br><br>Données saisies dans le cockpit-SDP  |
| 7. Révisions OFAS auprès de huit AC CR<br>- Examen administratif des données relatives aux prestations qui ont été saisies<br>- Vérification du contenu de la fourniture des prestations selon les exigences des standards<br>- Consignation des audits EduQua réalisés. | 1 fois par an |            | Élaboration d'un rapport dans le cadre du reporting 1 ou comme annexe<br>Aperçu des AC CR ayant fait l'objet d'un audit sur place avec un résumé ainsi que les principales interventions/principaux résultats<br>Procès-verbaux OFAS des contrôles réalisés (quantité et qualité)<br>La date du dernier audit EduQua figure dans le procès-verbal OFAS |
| Remarques : Si nécessaire, le Siège CRS soutient les concertations au sein de la CDAC et entre les AC CR visant une coordination des outils de gestion et des logiciels utilisés.  |               |            |  |

**Output C : Coordination au sein du système de coopération des AC CR** Les organes du système de coopération sont soutenus par le Siège CRS.

| Activités/Outputs | Valeurs cibles (nombre / fréquence) | Délais | Indicateurs / sources des données |
|-------------------|-------------------------------------|--------|-----------------------------------|
|-------------------|-------------------------------------|--------|-----------------------------------|

Objectifs et descriptifs des prestations (annexe 1 au contrat OFAS - CRS 2022-2025)

|   |   |  |   |
|---|---|--|---|
| <p>1. La CNAC assure la collaboration et la coordination entre les AC CR, contribuant ainsi à l'unité de la Croix-Rouge suisse. Elle définit la stratégie commune des AC CR/du Siège CRS et décide de l'offre de prestations de base des AC CR.</p>   | <p>1 fois par an</p>  |  | <p>Élaboration d'un rapport dans le cadre du reporting 1 ou comme annexe<br/>par ex. décisions concernant l'offre de prestations de base des AC CR<br/>Dès que disponible :<br/>la stratégie 2030 adoptée par la CNAC sur la collaboration entre les AC CR et avec le Siège CRS<br/>Communiqué CNAC</p> |
| <p>2. La CDAC prend les décisions opérationnelles pour la mise en œuvre de la stratégie commune AC CR /Siège CRS concernant l'offre de prestations de base des AC CR. Elle fait en outre office de plateforme d'échanges, d'innovation et de collaboration pour les AC CR.</p>  | <p>Env. 4 fois par an (dont au moins 1 fois deux jours)</p> |  | <p>Élaboration d'un rapport dans le cadre du reporting 1 ou comme annexe<br/>par ex. standards édictés, décisions sur le développement de prestations, communiqué CDAC, procès-verbaux, etc.</p>  |
| <p>3. La CDAC met en place des groupes de projet pour assurer le développement commun des prestations et elle leur confie un mandat clair et limité dans le temps (par ex. service des transports, alarme Croix-Rouge, soutien au quotidien, directives anticipées du patient)<br/>Réalisation de séances de groupes de projet afin de préparer les décisions de la CDAC sur le plan technique.</p> | <p>En continu</p>   |  | <p>Élaboration d'un rapport dans le cadre du reporting 1 ou comme annexe<br/>par ex. mandats des groupes de projet, rapports sur l'état d'avancement, communiqué CDAC pour les décisions qui sont soumises par les groupes de projet à la CDAC.</p>   |
| <p>Remarques :</p>  |   |  |   |

**Output D** : Des projets d'évaluation sur l'assurance qualité et le développement des prestations ainsi que sur la reddition des comptes à l'OFAS ont été conçus, planifiés et réalisés.

| <i>Activités/Outputs</i>  | <i>Valeurs cibles (nombre / fréquence)</i>                  | <i>Délais</i>     | <i>Indicateurs / sources des données</i>   |
|---|---|-------------------|--|
| <p>1. Modèle d'effets</p>   |   | <p>31.12.2022</p> | <p>Modèle d'effets disponible</p>  |
| <p>2. Élaboration d'un concept d'évaluation, par ex. dans le cadre de la mesure des effets au sein de la CRS (selon stratégie 2030).</p>  | <p>1 concept</p>  | <p>30.6.2024</p>  | <p>Concept disponible</p>  |
| <p>3. Évaluation de l'efficacité (outcome) : enquête auprès des participants à la formation AS CRS. Évaluation des données et réalisation du rapport sur la statistique nationale AS CRS.</p> | <p>3 relevés par participant un rapport national par an</p> |                   | <p>Part des AS CRS qui ont trouvé un poste après avoir suivi la formation<br/>Rapport statistique nationale AS CRS disponible, avec les évaluations suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Situation professionnelle à la fin de la formation</li> <li>- Situation professionnelle 1 an après l'obtention du certificat</li> <li>- Évaluation de la formation</li> </ul> |

Remarques : La CRS se base sur le guide sur la mesure de l'efficacité et l'évaluation édité par la fondation Zewo ainsi que sur les aides fournies par l'OFAS.

### 1.3 Relations publiques, information générale et sensibilisation

#### Outcome

Le public, les médias ainsi que les personnes concernées savent que la CRS propose une offre de soutien adaptée aux besoins avec des informations utiles sur l'aide à la vieillesse. Les personnes ayant atteint l'âge de la retraite peuvent ainsi vivre le plus longtemps possible à domicile et les personnes de référence sont soutenues dans leurs tâches d'assistance.

#### Description des prestations fournies

Outre le rôle particulier de la CRS d'« auxiliaire des pouvoirs publics », une attention particulière est accordée dans la communication à la vulnérabilité des personnes du troisième et du quatrième âge. Parmi les principales tâches en matière de relations publiques figurent l'information et la sensibilisation des groupes cibles, l'identification et la proposition de solutions possibles.

| <b>Output A</b> : Le public et les personnes concernées sont sensibilisés au soutien possible et aux informations qui leur permettent d'organiser leur quotidien à la maison de manière autonome.                        |  |               |   |
|--|--|---------------|---|
| <i>Activités/Outputs</i>   | <i>Valeurs cibles (nombre / fréquence)</i> | <i>Délais</i> | <i>Indicateurs / sources des données</i>  |
| 1. Rôle auxiliaire des pouvoirs publics: La CRS se met en réseau au niveau national avec les autorités et d'autres ONG afin de sensibiliser aux conditions générales telles que la vulnérabilité d'origine structurelle. | au cas par cas                             |               | Élaboration d'un rapport dans le cadre du reporting 1 ou comme annexe<br>par ex. nombre de lettres d'information (newsletters)  |
| 2. Mise à jour en continu et diffusion d'informations pertinentes, tant en ligne que sur papier<br>Travail auprès des médias (actif et passif).  | En continu                                 |               | Élaboration d'un rapport dans le cadre du reporting 1 ou comme annexe<br>en part. chiffres clés sur les médias sociaux, nombre d'articles dans les médias, élaboration d'un rapport dans l'Humanité (le journal des membres)      |
| 3. Augmentation de l'activité sur la thématique de la vieillesse (sensibilisation/campagnes), par ex. lors de la journée des proches aidants (30.10) Journée mondiale Alzheimer.   | En continu                                 |               | Élaboration d'un rapport dans le cadre du reporting 1 ou comme annexe<br>en part. partenariats avec les médias, nombre de vues et de visites sur le site Internet, les impressions sur les médias sociaux lors de chaque campagne |
| Remarques :  |  |               |   |

#### 1.4 Fonction d'expert au niveau national

##### Outcome

Les autorités, les institutions et organisations nationales ainsi les autres organes pertinents sont tenus informés de l'état actuel des connaissances relatives à la situation et aux besoins des personnes vulnérables ayant atteint l'âge de la retraite et de leurs personnes de référence, en ce qui concerne une vie autodéterminée et indépendante à domicile, et ce le plus longtemps possible.

##### Description des prestations fournies

La CRS apporte au niveau national (comités nationaux, plateformes et groupes de travail) ses connaissances et son expérience en matière d'aide à la vieillesse, en particulier en matière de soutien aux personnes ayant atteint l'âge de la retraite qui ont besoin de soutien.

| Output A : Le Siège CRS apporte son expertise en matière d'aide à la vieillesse, en particulier en matière de soutien aux personnes ayant atteint l'âge de la retraite qui ont besoin de soutien, dans les organes et espaces de réflexion concernés ou sur demande, par écrit ou par oral. |                                     |        |  |
|---|-------------------------------------|--------|--|
| Activités/Outputs   | Valeurs cibles (nombre / fréquence) | Délais | Indicateurs / sources des données  |
| 1. Définition d'une stratégie dans le cadre de l'« élaboration d'un panorama de la coopération et analyse des parties prenantes (stakeholder)»  |                                     |        | cf. ch. 1.1, output A  |
| 2. Représentation de la CRS au sein de comités et organes pertinents (par ex. participation à des groupes de travail / groupes de suivi lors d'enquêtes, études, etc.)  | en continu                          |        | Élaboration d'un rapport dans le cadre du reporting 1 ou comme annexe                    |
| 3. Siège au sein de comités d'experts au niveau national  | selon concept / stratégie           |        | Liste des comités où siège la CRS  |
| 4. Contributions orales ou écrites en tant qu'expert  | en continu                          |        | Aperçu des contributions en tant qu'expert, résultat des contributions en tant qu'expert |
| Remarques :   |                                     |        |  |

## 1.5 Saisie des prestations et rédaction des rapports sur les prestations

### Outcomes

L'OFAS connaît les activités menées qui sont subventionnées, les aspects financiers correspondants ainsi que les effets obtenus et les prend en considération dans l'octroi des subventions et les comptes rendus aux organes supérieurs.

### Description de la fourniture des prestations

Le Siège CRS élabore chaque année un rapport sur les prestations fournies et sur les aspects financiers s'y rattachant. Le Siège CRS veille à ce que les AC CR saisissent les prestations de manière uniforme et correcte et que leur comptabilité analytique soit correcte et uniforme. Le Siège CRS conseille les AC CR dans leur utilisation du guide sur l'outil de comptabilité analytique (KORE-Tool) et dans le remplissage du formulaire Excel correspondant. Il élabore le rapport sur les prestations (reporting 1 et reporting 2) pour toute l'organisation, c'est-à-dire au niveau national, au moyen des données des AC CR relatives aux prestations, données qui auront été saisies correctement au préalable et vérifiées. L'élaboration d'un rapport financier annuel, y c. comptabilité analytique (KORE-Tool) donne une image transparente de la situation financière et du développement de la CRS et des AC CR. L'OFAS reçoit le reporting tel que défini dans le contrat et les documents requis dans les délais.

Il n'y a pas de comptes annuels consolidés avec les organisations membres de la CRS, comme par ex. les AC CR.

| <b>Output A</b> : Une saisie uniforme des prestations fournies par les AC CR ainsi que l'établissement d'un rapport sur les prestations pour l'ensemble de l'organisation sont assurés par le Siège CRS.  |                                     |  |   |
|---|-------------------------------------|--|---|
| Activités/Outputs   | Valeurs cibles (nombre / fréquence) | Délais   | Indicateurs / sources des données   |
| 1. Saisie des données relatives aux prestations (SDP) par les 24 AC CR via une plateforme appropriée : garantir la saisie uniforme des prestations quantitatives (à chaque fois, approbation des chiffres clés des SDP par la CDAC).  | 1 fois par an                       | Fin février pour les données de l'année précédente | Prestations saisies conformément aux prescriptions de l'OFAS dans le cockpit SDE (selon DP2 de l'annexe du CAF)               |
| 2. Élaboration d'un rapport au niveau national sur les prestations fournies par les AC CR dans lequel apparaissent les prestations fournies par chaque AC CR  |                                     | 30.6   | Élaboration d'un rapport dans le cadre du reporting 1 et du reporting 2 (graphiques) conformément aux prescriptions de l'OFAS |
| Remarques : La SDP se base sur les différents standards édictés, les manuels et le programme adoptés par la CDAC. Il existe en outre des instructions et des indications sur la saisie des prestations dans la base de données. Les CP examinent le respect et la définition des chiffres clés et le SIMS transmet chaque année des modifications et des adaptations de ces chiffres clés à la CDAS pour approbation. |                                     |  |   |

| <b>Output B</b> : Le rapport financier annuel, y c. comptabilité analytique, est élaboré selon les prescriptions de l'OFAS.           |                                   |       |  |
|---|-----------------------------------|-------|--|
| Activités/Outputs   | Valeur cible (nombre / fréquence) | Délai | Indicateur / source des données                  |
| 1. Élaboration des comptes annuels de l'association CRS comprenant le bilan, le compte de résultat, le compte de financement et l'an- |                                   | 30.6  | Comptes annuels de l'association CRS (Siège CRS) |

Objectifs et descriptifs des prestations (annexe 1 au contrat OFAS - CRS 2022-2025)

|  |                |   |   |
|--|----------------|---|---|
| nexe ainsi que de l'aperçu des finances des organisations membres (AC CR, REDOG, etc.)   |                | après approbation par l'Assemblée de la Croix-Rouge | Aperçu des finances de l'association CRS, des organisations membres et des institutions<br>Rapport de l'organe de révision<br>Lettre de contrôle de l'organe de révision dans la mesure où elle concerne l'aide à la vieillesse |
| 2. Introduction progressive de l'outil KORE dans les AC CR   | 6 AC CR par an | 30.6  | Outil KORE pour les AC CR introduit   |
| 3. Élaboration annuelle des outils KORE et Taux de réserve pour le Siège CRS et les AC CR  |                | 30.6  | Outil KORE (Siège CRS et AC CR) et calcul du taux de réserves selon les prescriptions de l'OFAS   |
| 4. Remise du rapport annuel de la Croix-Rouge Suisse   |                | 30.6  | Rapport annuel CRS  |
| <p>Remarques : Le guide d'utilisation de l'outil KORE et le formulaire pour le calcul du taux de réserve sont mis à disposition par l'OFAS. Pendant la période contractuelle, des changements sont apportés à l'outil KORE uniquement en cas de commun accord, consigné par écrit.</p> <p>L'introduction de l'outil KORE dans les AC CR se fait par étapes au cours de la période contractuelle, avec au moins six AC CR par an. Les AC CR qui ont introduit l'outil KORE, continuent à l'utiliser et remettent chaque année un KORE à l'OFAS.</p> |                |   |   |

## 2. Domaine de prestations 2 : Prestations quantifiables

**Volume de l'aide financière : max. CHF 11'600'000 par année (plafond financier)**

### Outcomes des prestations quantifiables

Les prestations de soutien fournies par les AC CR (cf. ch. 2.1.2, 2.1.3 et 2.1.4) contribuent à ce que l'autonomie, la capacité d'action, l'intégration et la participation à la vie sociale, des personnes qui perçoivent une rente de l'AVS ou de la PP, en particulier les plus vulnérables, soient maintenues, améliorées et que leurs ressources soient mobilisées, ce qui leur permet de vivre le plus longtemps possible de manière autodéterminée et indépendante à leur domicile.

### 2.1 Soutien sous forme de conseil, d'accompagnement et d'occupation

| Sous-domaine de prestations 2.1 : Soutien sous forme de conseil, d'accompagnement et d'occupation |                     |                    |       |
|---|---------------------|--------------------|-------|
|   | Unité               | Tarif <sup>1</sup> |       |
| 2.1.1 Analyse des besoins   | Analyse réalisée    | CHF                | 75.-- |
| 2.1.2 Visites et d'accompagnement   | Heures de bénévolat | CHF                | 14.-- |
| 2.1.3 Alarme CR   | Heures de bénévolat | CHF                | 14.-- |
| 2.1.4 Service des transports CR   | km parcourus        | CHF                | 0.30  |

#### 2.1.1 Analyse des besoins

##### Description de la fourniture des prestations par les AC CR

L'analyse des besoins s'adresse aux personnes âgées qui vivent à domicile, perçoivent une rente de l'AVS ou de la PP et qui ont besoin d'un soutien. L'analyse des besoins permet de définir une offre de soutien adaptée à chaque situation personnelle.

L'analyse des besoins est un relevé structuré des besoins du client/de la cliente (en termes d'environnement familial, de conditions de logement, d'état de santé, éventuellement de conditions socio-économiques, etc.). Le nom, l'âge et l'adresse du client ou de la cliente sont enregistrés et conservés dans le fichier des clients. La date de l'analyse des besoins est saisie, ainsi que le nom de la personne qui l'a effectuée.

L'analyse des besoins est gratuite pour les clients et elle est réalisée par des spécialistes (éventuellement aussi par des spécialistes bénévoles). Les spécialistes sont responsables du cas et sont soumis au secret professionnel. Ils suivent régulièrement des formations continues afin de rafraîchir leurs connaissances professionnelles et leurs méthodes.

Cette prestation est proposée par toutes les organisations de la CRS et couvre ainsi toute la Suisse.

Objectif de la prestation : Déterminer, pour chaque client, au moyen d'un relevé structuré réalisé par le spécialiste, ses besoins en matière de prestations CRS « Aide aux personnes âgées »<sup>2</sup> ou l'orienter vers d'autres institutions telles que Pro Senectute, Aide et soins à domicile Suisse (ASD), etc. Tous les clients sont contactés au moins une fois par an par le spécialiste ou l'administration.

<sup>1</sup> Les tarifs doivent être considérés comme une clé de répartition.

<sup>2</sup> Concerne toutes les prestations de services du sous-domaine de prestations 2.1.

**Output A** : Les personnes vulnérables qui perçoivent une rente de l'AVS ou de la PP ainsi que leurs personnes de référence sont conseillées de manière compétente pour ce qui est de leurs besoins de soutien et une offre adaptée leur est proposée.

| Activité  | Valeur cible<br>(nombre / fréquence) | Délai | Indicateur / source des données  |
|---|--------------------------------------|-------|--|
| 1. Réalisation d'une analyse des besoins pour chaque cliente/client | en continu                           |       | Nombre d'analyses des besoins pour les nouveaux clients / nombre d'analyses des besoins pour les clients existants / nombre de clients<br><br>Rapport de controlling (au moyen de la base de données SDP avec annexe comportant des détails pour chaque AC CR) |

Remarques :

- La fourniture de la prestation est définie dans les « instructions sur l'analyse des besoins d'assistance / soutien et conseils ».
- Les « instructions sur l'analyse des besoins d'assistance / soutien et conseils » sont déterminantes pour l'OFAS en vue d'une mise en œuvre conforme au contrat en attendant l'introduction d'un standard pour la prestation Analyse des besoins.
- La CRS accorde une valeur essentielle au contact personnalisé avec la clientèle (sur place). Pour l'accompagnement des clients et l'analyse régulière des besoins, la CRS définira et fixera un standard avec la CDAC.

**Output B** : La qualité de la prestation Analyse des besoins est vérifiée et adaptée aux nouveaux besoins.

| Activité   | Valeur cible<br>(nombre / fréquence) | Délai | Indicateur / source des données  |
|--|--------------------------------------|-------|--|
| 1. Participation des collaborateurs des AC CR à des formations continues ou à des formations afin de garantir une fourniture des prestations uniforme et axée sur les clients. | en continu                           |       | Aperçu de la participation à des journées d'échanges/formations avec mention des thèmes abordés<br><br>Dans le cadre du reporting annuel |

Remarques :

- Des standards pour la prestation « Analyse des besoins » sont élaborés (sur la base des travaux préparatoires tels que le catalogue, le résultat de l'enquête et l'analyse et avec réalisation d'un concept d'évaluation et d'une évaluation de la mise en œuvre en collaboration avec les AC CR (cf. annexe DP 1, ch. 1.2.A3).
- La CDAC approuve les standards pour l'analyse des besoins, qui sont ensuite contrôlés par le Siège CRS. Jusqu'à l'introduction des standards, les « instructions sur l'analyse des besoins d'assistance / soutien et conseils » sont déterminants pour la mise en œuvre correcte et seront vérifiés en conséquence par le Siège CRS.
- Afin que la fourniture des prestations soit comparable à travers toute la Suisse, les AC CR sont formés lors de journées d'échanges organisées chaque année. Les journées d'échanges/formation/formations continues peuvent aussi être proposées pour différentes prestations simultanément (par ex. colloque sur tous les thèmes du sous-domaine de prestations 2.1).
- Le Siège CRS contrôle chaque année, sur place, auprès de huit AC CR, que la fourniture des prestations est conforme au contrat (sur les plans quantitatif et qualitatif dans le cadre des révisions OFAS).

Tarif par unité de mesure et mécanisme de décompte

L'aide financière pour l'« analyse des besoins » s'élève à CHF 75 par analyse des besoins réalisée

### **Soutien par des bénévoles**

Le soutien par des personnes de confiance bénévoles (bénévoles) permet aux personnes âgées de vivre le plus longtemps à la maison de façon indépendante et d'organiser leur quotidien de manière autodéterminée et aussi d'avoir la possibilité de participer à la vie sociale. Les prestations de soins de base ne font pas partie de ces activités, car elles nécessitent une formation spécifique.

#### **2.1.2 Visites et accompagnement**

##### **Description de la fourniture des prestations par les AC CR**

Les activités « Visites et accompagnement » réalisées par des bénévoles consistent en des soutiens et des aides, d'une part pour organiser le quotidien, d'autre part pour faciliter la participation à la vie sociale. Ce sont des activités réalisées avec les personnes âgées (temps que les bénévoles passent avec les personnes âgées). Parmi les prestations « Visites et accompagnement » figurent :

- Visites à domicile

En ce qui concerne les visites à domicile, il s'agit de passer régulièrement du temps ensemble au sens de contacts sociaux valorisants (« tenir compagnie » et donner des pistes) ; il peut s'agir des activités suivantes : bavarder, lire un livre, jouer, boire un café ensemble, faire des promenades.

Les contacts sont en principe réguliers ce qui favorise la construction d'un lien. Mais les visites peuvent aussi être sporadiques (par ex. visite à l'occasion d'un anniversaire, visite lors de la Journée des malades, etc.).

- Accompagnement à domicile et hors domicile

Les accompagnements au domicile et en dehors portent sur l'organisation du quotidien et apportent des aides pour les actes de la vie quotidienne. L'accompagnement à domicile comprend des activités telles que cuisiner ou faire le ménage ensemble, jardiner ensemble, etc. Cuisiner, faire le ménage, jardiner, etc. sont expressément à ne pas comprendre comme des prestations de services (homecare services). En ce qui concerne l'accompagnement en dehors du domicile, il s'agit d'un accompagnement pour aller faire des courses, se rendre à la banque ou à la Poste, à des rendez-vous (médecin, dentiste), pour effectuer des visites à la maison de retraite ou à l'hôpital, au cimetière, etc. Les accompagnements chez des amis ou lors de voyages sont également inclus.

- Assistance à domicile (par des bénévoles)

L'assistance à domicile est conçue de manière globale comme une aide pour soulager les proches aidants. La prestation d'assistance est fournie à une personne nécessitant une prise en charge, le bénéficiaire étant la personne qui prend en charge la personne âgée et qui peut alors souffler un peu. La prestation comprend dans une large mesure des éléments d'un service de visite et d'accompagnement. Elle peut être assumée et fournie par des bénévoles si aucun soin de base n'est requis.

- Accompagnement en fin de vie, soins palliatifs

L'accompagnement des personnes en fin de vie est une forme spécifique de l'accompagnement à domicile. Cet accompagnement prend souvent la forme d'une surveillance de jour ou de nuit auprès du lit de la personne dont la fin de vie est proche. Il s'agit de soins palliatifs au sens non médical du terme. Le soulagement des proches réside dans le fait qu'ils ne doivent pas passer 24 heures sur 24 auprès de leur proche, mais qu'ils peuvent être appelés à tout moment. Les bénévoles qui assurent cet accompagnement doivent avoir suivi une formation adéquate (par ex. le cours Passage CRS). Il n'est cependant pas nécessaire qu'ils aient des connaissances en soins (de base), car les proches ne sont pas loin et qu'un soutien médical est garanti. Il s'agit toutefois aussi de passer du temps avec la personne mourante, de l'occuper ou de la distraire, par exemple en jouant avec elle ou en lui lisant un livre.

- Transmission d'informations et conseils informels

En ce qui concerne la transmission d'informations et les conseils informels, il s'agit d'une offre facilement accessible (à bas seuil) dont l'objectif est d'aider les clients à obtenir des informations pertinentes. Les questions sont recueillies et, si possible, des réponses sont apportées ou les questions sont transmises plus loin pour réponse. Outre des renseignements généraux, l'offre peut également consister à présenter ou expliquer des contenus plus complexes, par exemple comment remplir des directives anticipées ou un mandat pour cause d'inaptitude. L'offre est généralement proposée dans le cadre de visites, mais peut également avoir lieu dans le cadre d'une rencontre ciblée (dans ou en dehors du bâtiment de la CRS).

- Aide dans des démarches administratives

L'aide dans des démarches administratives est une prestation facilement accessible (à bas seuil), qui prend plutôt la forme de conseils ou d'explications afin d'aider le client à régler des formalités. Il peut s'agir d'une aide pour remplir des formulaires, d'un soutien lors d'appels téléphoniques/de prises de rendez-vous, etc. Étant donné que des données personnelles sont souvent révélées lors de cette aide, les bénévoles engagés doivent s'engager à garantir la confidentialité et à garder le secret.

- Aide à l'utilisation des technologies de l'information et de la communication (PC, tablette, téléphone portable, etc.)

L'aide apportée par les bénévoles pour l'utilisation d'un PC, d'une tablette ou d'un téléphone portable garantit aux bénéficiaires l'utilisation de moyens de communication modernes, qui permettent notamment d'établir facilement des contacts avec l'extérieur. L'utilisation de tablettes (avec le programme Skype) peut notamment être utile pour communiquer avec des membres de la famille (éloignés), en plus de l'utilisation d'un simple téléphone portable. Mais on peut aussi envisager des fonctions telles que l'utilisation de programmes pour réaliser des exercices visant à renforcer les fonctions corporelles (prévention des chutes). En ce qui concerne l'aide, il s'agit de réduire la complexité (supposée) de l'utilisation des technologies de l'information et de la communication directement avec les clients, et ce en fonction de leur âge.

**Output A** : Des services de visite et d'accompagnement sont proposés aux personnes vulnérables qui perçoivent une rente de l'AVS ou de la PP.

| Activité   | Valeur cible (nombre / fréquence) | Délai  | Indicateur / source des données  |
|--|-----------------------------------|--------|--|
| 2. Organisation et coordination de la prestation « Visites et accompagnement » | en continu                        | 30.06. | Nombre d'heures de bénévolat dans un cadre individualisé (assistance individuelle)<br>Rapport de controlling (au moyen de la base de données SDP avec annexe comportant des détails pour chaque AC CR) |

Remarques :

- Les prestations fournies sont définies dans la Description cadre référentiel Services d'aide / Service de relève pour proches aidants des personnes démentes / Service de visite et d'accompagnement / Palliative Care.
- La Description cadre référentiel Services d'aide / Service de relève pour proche aidants des personnes démentes / Service de visite et d'accompagnement / Palliative Care est déterminante pour l'OFAS eu égard à la conformité au contrat de la mise en œuvre jusqu'à l'introduction des standards pour la prestation « Visites et accompagnement ».
- Les engagements de bénévoles dans les centres de jour et leur participation dans le cadre d'événements ne font pas l'objet du présent contrat.
- Le respect des directives sur le travail bénévole de la CRS fait aussi partie de la mise en œuvre conforme au contrat.

| <b>Output B</b> : La qualité de la prestation Visites et accompagnement est vérifiée et adaptée aux nouveaux besoins.   |  |  |  |
|---|--|--|--|
| <i>Activité</i>   | <i>Valeur cible (nombre / fréquence)</i> | <i>Délai</i>                                   | <i>Indicateur / source des données</i>   |
| 1. Participation des collaborateurs des AC CR à des formations continues ou à des formations afin de garantir une fourniture des prestations uniforme.  | 1 fois par an                            | Conformément à la planification des événements | Aperçu de la participation à des journées d'échanges/formations avec mention des thèmes abordés<br><br>Dans le cadre du reporting annuel |
| <p>Remarques :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Des standards pour la prestation « Visites et accompagnement » sont élaborés (sur la base de la Description cadre référentiel Services d'aide / Service de relève pour proche aidants des personnes démentes / Service de visite et d'accompagnement / Palliative Care, cf. annexe DP 1, ch. 1.2.A2).</li> <li>La CDAC approuve les standards «Visites et accompagnement», lesquels sont alors contrôlés par le Siège CRS (cf. Annexe LB 1, ch. 1.2.A2).</li> <li>Jusqu'à l'introduction des standards, la Description cadre référentiel Services d'aide / Service de relève pour proche aidants des personnes démentes / Service de visite et d'accompagnement / Palliative Care est déterminante pour la mise en œuvre correcte et sera vérifiée en conséquence par le Siège CRS.</li> <li>Afin que la fourniture des prestations soit comparable à travers toute la Suisse, les AC CR sont formés lors de journées d'échanges organisées chaque année. Les journées d'échanges/formation/formations continues peuvent aussi être proposées pour différentes prestations simultanément (par ex. journée d'échange sur tous les thèmes du sous-domaine de prestations 2.1).</li> <li>Le Siège CRS contrôle chaque année, sur place, auprès de huit AC CR, que la fourniture des prestations est conforme au contrat (sur les plans quantitatif et qualitatif dans le cadre des révisions OFAS).</li> </ul> |  |  |  |

|   |
|---|
| <p>Tarif par unité de mesure et mécanisme de décompte</p> <p>L'aide financière pour les «Visites et accompagnement» se monte à CHF 14.-- par heure de travail bénévole fourni.</p> <p>Chaque heure passée directement avec le client engendre la contribution correspondante à l'assistance par des bénévoles. Le tarif couvre les tâches suivantes: organisation, coordination, réalisation; incluant:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- proposer et administrer la prestation de service</li> <li>- recruter, former, soutenir et encadrer les bénévoles</li> <li>- indemniser les frais et dépenses encourus par les bénévoles en lien avec leur engagement.</li> </ul> |
|---|

### 2.1.3 Alarme CR et sécurité à domicile

#### Description de la fourniture des prestations par les AC CR

Le service Alarme est un système qui offre une sécurité aux personnes vivant seules à leur domicile. A l'aide d'un dispositif mains-libres (y c. bouton d'alarme) ou un bracelet d'alerte, ces dernières ont la possibilité d'appeler à l'aide en cas de besoin. L'appel est transmis à la permanence téléphonique de la CRS, qui est chargée d'organiser une aide selon un schéma d'alerte à niveaux, ou directement aux personnes de contact désignées, qui se sont déclarées disposées à fournir une assistance. La prestation de la CRS consiste à assister les clients - d'une part pour installer l'appareil et entreprendre les démarches administratives y relatives, d'autre part pour assurer l'intervention de l'équipe de la permanence téléphonique en cas d'appel d'urgence. Les AC CR coordonnent l'installation des appareils (alarme Croix-Rouge) et instruisent les clients ainsi que les proches sur le fonctionnement de l'appareil, les alarmes test et le procédé suivi par la centrale en cas d'alerte. Il s'agit aussi d'accompagner les clients et leurs personnes de référence pendant toute la durée de connexion (alarme test et en cas d'urgence, entretien des appareils, contact social, etc.) ainsi que lors de mesures de sécurité préventives à domicile avec des bénévoles.

Le personnel de la permanence téléphonique de la CRS s'occupe des clients en cas d'urgence et organisent l'assistance requise.

| <b>Output A</b> : Un service d'appels d'urgence est proposé aux personnes vulnérables qui perçoivent une rente de l'AVS ou de la PP.  |  |              |  |
|---|--|--------------|--|
| <i>Activité</i>   | <i>Valeur cible (nombre / fréquence)</i> | <i>Délai</i> | <i>Indicateur / source des données</i>   |
| 1. Organisation et coordination des engagements, assistance des clients sur place   | en continu                               |              | Nombre d'heures de bénévolat<br>Rapport de controlling (au moyen de la base de données SDP avec annexe comportant des détails pour chaque AC CR) |
| <p>Remarques :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>La prestation est définie dans le manuel «Alarme Croix-Rouge (standards)», lequel est déterminant pour la conformité au contrat de la mise en œuvre.</li> <li>Le respect des directives sur le travail bénévole de la CRS fait aussi partie de la mise en œuvre conforme au contrat.</li> </ul> |  |              |  |

| <b>Output B</b> : La qualité de la prestation Alarme CR est vérifiée et adaptée aux nouveaux besoins.  |  |  |  |
|--|--|--|--|
| <i>Activité</i>  | <i>Valeur cible (nombre / fréquence)</i> | <i>Délai</i>                                   | <i>Indicateur / source des données</i>   |
| 1. Participation des collaborateurs des AC CR à des formations continues ou à des formations afin de garantir une fourniture des prestations uniforme.   | 1 fois par an                            | Conformément à la planification des événements | Aperçu de la participation à des journées d'échanges/formations avec mention des thèmes abordés<br>Dans le cadre du reporting annuel |
| <p>Remarques :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Le manuel «Alarme urgence Croix-Rouge (standards)» est vérifié annuellement et adapté si nécessaire.</li> <li>Afin que la fourniture des prestations soit comparable à travers toute la Suisse, les AC CR sont formés lors de journées d'échanges organisées chaque année. Les journées d'échanges/formation/formations continues peuvent aussi être proposées pour différentes prestations simultanément (par ex. colloque sur tous les thèmes du sous-domaine de prestations 2.1).</li> <li>Le Siège CRS contrôle chaque année, sur place, auprès de huit AC CR, que la fourniture des prestations soit conforme au contrat (sur les plans quantitatif et qualitatif dans le cadre des révisions OFAS).</li> </ul> |  |  |  |

|  |
|--|
| <p>Tarif par unité de mesure et mécanisme de décompte</p> <p>L'aide financière pour la prestation «Alarme CR et sécurité à domicile» se monte à CHF 14.-- par heure de travail bénévole fourni.</p> <p>Chaque heure passée directement avec le client engendre la contribution correspondante à l'assistance bénévole. Le tarif couvre les tâches suivantes: organisation, coordination, réalisation; incluant:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- organiser et instruire l'environnement social (&gt; proches, voisins)</li> <li>- proposer et administrer la prestation de service</li> <li>- instruire et former les installateurs de l'appareil</li> <li>- recruter, former, soutenir et encadrer les bénévoles et le personnel</li> <li>- indemniser les frais et dépenses encourus par les bénévoles en lien avec leur engagement</li> </ul> |
|--|

- rendre visite et accompagner les clientes et clients.

## 2.1.4 Service des transports CR

### Description du portefeuille des prestations par la SSG

Le service des transports de la Croix-Rouge est une prestation destinée aux personnes à mobilité réduite. Dans ce cadre, les AC CR mettent en relation les conducteurs bénévoles disposés à utiliser leur propre véhicule pour permettre aux passagers limités dans leur mobilité de se rendre à des rendez-vous dans le cadre de la gestion de leur quotidien ou pour leur permettre de participer à la vie sociale. Le service des transports CRS est plus qu'une simple prestation de transport ; il s'agit en fait d'une prestation d'assistance. Les AC CR coordonnent et organisent les bénévoles qui amènent, avec leur propre véhicule, des personnes âgées à mobilité réduite à des rendez-vous médicaux ou thérapeutiques ou à des activités socio-inclusives et qui les assistent dans ce cadre.

**Output A** : Un service de transports pour des visites médicales et des activités sociales est proposé à des personnes à mobilité réduite qui perçoivent une rente de l'AVS ou de la PP.

| Activité  | Valeur cible (nombre / fréquence) | Délai | Indicateur / source des données  |
|---|-----------------------------------|-------|--|
| 1. Organisation et coordination des transport Croix-Rouge | en continu                        |       | Nombre de kilomètres parcourus, en différenciant selon le but (médico-thérapeutique ou socio-inclusif)<br>Rapport de controlling (au moyen de la base de données SDP avec annexe comportant des détails pour chaque AC CR) |

#### Remarques :

- La prestation est définie dans le manuel «Service de transports Croix-Rouge (standards)», lequel est déterminant pour la conformité au contrat de la mise en œuvre.
- Le respect des directives sur le travail bénévole de la CRS fait aussi partie de la mise en œuvre conforme au contrat.
- Outre les personnes âgées qui habitent (encore) dans leur propre maison ou logement, le groupe cible comprend également les personnes indépendantes qui vivent dans un établissement avec services (logement protégé). La caractéristique du logement protégé tient au fait que les personnes - rattachées à un établissement stationnaire - vivent toujours dans leur propre logement (qu'elles peuvent fermer à clé), même si elles recourent à des services (repas, nettoyage et lessive) de l'établissement.

**Output B** : La qualité du service de transports est vérifiée en continu et l'offre est adaptées aux nouveaux besoins.

| Activité   | Valeur cible (nombre / fréquence)               | Délai  | Indicateur / source des données   |
|--|---|--|---|
| 1. Réalisation d'un contrôle de qualité du service de transports à l'aide d'une enquête d'insatisfaction. Chaque AC CR enregistre et documente systématiquement les réclamations durant l'année. | 1 fois durant la période contractuelle          | À convenir selon AC CR                         | éventuelles mesures d'assurance qualité<br>Rapport de controlling                               |
| 2. Participation des collaborateurs des AC CR à des formations continues ou à des formations afin de garantir une  | Au moins un colloque national tous les deux ans | Conformément à la planification des événements | Aperçu de la participation à des journées d'échanges/formations avec mention des thèmes abordés |

|  |  |  |                                   |
|--|--|--|-----------------------------------|
| fourniture des prestations unifiées.   |  |  | Dans le cadre du reporting annuel |
| <p>Remarques :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Le manuel «Service de transports Croix-Rouge (standards)» est vérifié annuellement et adapté si nécessaire.</li> <li>Afin que la fourniture des prestations soit comparable à travers toute la Suisse, les AC CR sont formés lors de journées d'échanges organisées tous les deux ans. Les journées d'échanges/formation/formations continues peuvent aussi être proposées pour différentes prestations simultanément (par ex. colloque sur tous les thèmes du sous-domaine de prestations 2.1).</li> <li>Le Siège CRS contrôle chaque année, sur place, auprès de huit AC CR, que la fourniture des prestations soit conforme au contrat (sur les plans quantitatif et qualitatif dans le cadre des révisions OFAS).</li> </ul> |  |  |                                   |

|   |
|---|
| <p>Tarif par unité de mesure et mécanisme de décompte</p> <p>L'aide financière pour le « service de transports CR » s'élève à CHF 0,30 par kilomètre parcouru.</p> <p>Le tarif couvre les tâches suivantes: organisation, coordination, réalisation; incluant:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- proposer et administrer la prestation de service</li> <li>- recruter, former, soutenir et encadrer les bénévoles</li> <li>- Indemniser les frais et dépenses encourus par les bénévoles dans le cadre de leur engagement (sauf si le client a payé directement le montant en espèces au conducteur).</li> </ul> |
|---|

## 2.2 Formation des auxiliaires de santé CRS

| Sous-domaine de prestations 2.2 – Formation continue du personnel auxiliaire |                     |     |        |
|--|---------------------|-----|--------|
|  | Unité               |     | Tarif  |
| 2.2. Formation AS CRS  | Diplôme, certificat | CHF | 595.-- |

### Objectifs (outcomes)

L'offre de cours de la CRS permet aux auxiliaires de santé d'accomplir des tâches de soin et d'assistance de personnes âgées, d'accompagner des personnes nécessiteuses et de les soutenir de manière compétente dans les activités quotidiennes.

### Description des prestations fournies

La formation AS CRS comprend, selon le programme de formation (2017), 120 heures de cours théoriques et 12 à 15 jours d'engagement pratique. La formation AS CRS est proposée dans tous les AC CR, à l'exception de l'AC CR AP qui n'offre pas de formation elle-même et collabore avec l'AC CR SG.

### Descriptif de la formation

Les auxiliaires de soin CRS assument, dans le cadre des compétences qui leur sont accordées, des tâches en lien avec les soins et l'assistance de personnes en bonne santé ou malades ou de personnes en situation de handicap et déchargent les proches aidants. Les auxiliaires de soin CRS exercent leur activité sous la direction et la surveillance du personnel spécialisé en soin et assistance au bénéfice d'un diplôme ou d'un certificat fédéral de capacité.

La formation englobe les domaines de compétences opérationnelles suivants:

- Organiser la collaboration et la communication ; définir le rôle de l'AS CRS
- Soutenir, selon instructions, des personnes dans leurs soins corporels et sanitaires dans des situations stables
- Accompagner, selon instructions, des personnes dans leur vie quotidienne dans des situations stables
- Contribuer à la promotion de la santé et à la prévention
- Participer au domaine de l'économie ménagère
- Participer aux démarches administratives et à l'organisation du travail

Évaluation des prestations

L'évaluation des prestations comprend des contrôles de connaissances formatifs et sommatifs destinés à vérifier si les compétences fixées sont atteintes. L'engagement pratique est évalué sur la base de critères uniformes.

Durée de la formation

La formation des auxiliaires de soin CRS remplit toutes les conditions et standards nationaux nécessaires pour obtenir le certificat d'auxiliaire de soin CRS et comprend au minimum 120 heures de cours théoriques.

Engagement pratique

L'engagement pratique est effectué dans un centre de soin et d'assistance et dure entre 12 et 15 jours.

Indication relative au certificat

Les compétences et aptitudes des AS CRS peuvent être téléchargées depuis le lien suivant :

[ph\\_compétences-et-aptitudes\\_2017.pdf \(redcross-edu.ch\)](http://redcross-edu.ch/ph_compétences-et-aptitudes_2017.pdf)

[Formation auxiliaire de santé CRS, Cours auxiliaire de santé Croix-rouge suisse | redcross-edu.ch](http://redcross-edu.ch)

| <b>Output A : Les personnes âgées sont soignées et assistées de manière compétente.</b>   |  |              |   |
|---|--|--------------|---|
| <i>Activité</i>   | <i>Valeur cible (nombre / fréquence)</i> | <i>Délai</i> | <i>Indicateur / source des données</i>  |
| 1. Réalisation de formations d'auxiliaire de soin   | en continu                               |              | Liste de participants, certificats délivrés par formation, etc.<br><br>Rapport de controlling (au moyen de la base de données SDP avec annexe comportant des détails pour chaque AC CR) |
| Remarques :   |  |              |   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• La formation AS CRS est définie dans un programme et selon des standards contraignants au niveau national (2017) et utilise un support didactique uniforme (en trois langues).</li> <li>• Ces bases sont déterminantes pour la conformité au contrat de la mise en œuvre.</li> </ul> |  |              |   |

| <b>Output B : La qualité du service des formations est vérifiée en continu et l'offre est adaptées aux nouveaux besoins.</b> |  |              |   |
|--|--|--------------|---|
| <i>Activité</i>  | <i>Valeur cible (nombre / fréquence)</i> | <i>Délai</i> | <i>Indicateur / source des données</i>  |
| 1. Les 23 AC CR sont certifiés par le label de qualité eduQua et sont régulièrement audités.                                 | en continu                               |              | Certificats eduQua des AC CR<br><br>Les AC CR transmettent les rapports d'audit à la division Formation. Les constats particuliers sont mentionnés dans le cadre du reporting 1.<br><br>La date du dernier audit eduQua figure dans le procès-verbal OFAS |

|  |                      |   |  |
|--|----------------------|---|--|
| <p>2. Rapport statistique nationale<br/>Après la formation, les participants sont interrogés (en ligne, via portable) sur l'employabilité à trois moments</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– situation professionnelle directement après la fin de la formation AS CRS</li> <li>– situation professionnelle une année après la fin de la formation AS CRS</li> <li>– évaluation de la formation</li> </ul>   | <p>1 fois par an</p> |   | <p>Rapport annuel statistique nationale AS CRS<br/><br/>Dans le cadre du reporting annuel</p>      |
| <p>3. Afin de garantir l'uniformité de la prestation, les AC CR sont préparés dans le cadre des journées d'échanges annuels.</p>   | <p>1 fois par an</p> | <p>Conformément à la planification des événements</p> | <p>Aperçu des journées d'échanges réalisés(s)<br/><br/>Documents de référence (cf. Aussi 1.2A)</p> |
| <p>Remarques :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les AC CR reçoivent les évaluations de la formation en continu.</li> <li>• Les évaluations des cours sont vérifiées lors de l'audit pour le certificat eduQua.</li> <li>• Le Siège CRS contrôle chaque année, sur place, auprès de huit AC CR, que la fourniture des prestations soit conforme au contrat (sur les plans quantitatif et qualitatif dans le cadre des révisions OFAS).</li> </ul> |                      |   |  |

Tarif par unité de mesure et mécanisme de décompte  
L'aide financière pour la « formation AS CRS » se monte à CHF 595.-- par certificat