

<p style="text-align: center;">Cahier des charges régional relatif à la création de plateformes d'accompagnement et de répit pour les aidants de personnes en situation de handicap</p>
--

I- Contexte

Le soutien des familles et des aidants est au cœur des grands objectifs élaborés par les pouvoirs publics au bénéfice des personnes en situation de handicap notamment dans le cadre de la mise en œuvre des orientations nationales suivantes :

- La stratégie nationale Agir pour les Aidants 2020-2022,
- La démarche « Une réponse accompagnée pour tous »,
- La stratégie nationale pour l'autisme au sein des troubles du neuro-développement,

Au niveau régional, l'aide aux aidants de personnes en situation de handicap ainsi que la préoccupation relative au déploiement d'une offre de répit, et, plus globalement, d'une palette d'offres de prestations à même de répondre au mieux à leurs besoins, est inscrite dans le cadre des orientations de l'objectif général 6 du Projet Régional de Santé Hauts-de-France 2018-2028, intitulé « Promouvoir les parcours de vie sans rupture et l'inclusion des personnes en situation de handicap », plus particulièrement dans celles relatives aux :

- Objectif stratégique n° 1 « Déployer sur les cinq départements de la région la démarche Réponse Accompagnée pour Tous »
- Objectif stratégique n° 3 « Soutenir et accompagner les aidants de personnes en situation de handicap et promouvoir la pair-aidance »

Le rôle et la place des aidants familiaux, souvent experts de la situation de leur proche et de la compréhension de ses besoins, sont primordiaux. Ils sont les acteurs de « première ligne » de l'accompagnement réalisé au bénéfice de leurs proches, et sont, de fait, particulièrement exposés aux risques d'épuisement, d'isolement et de solitude.

En effet, stress, isolement social, et fatigue peuvent entraîner un épuisement de l'aidant préjudiciable à sa santé mais aussi à la qualité de sa relation avec le proche aidé, et donc, de son accompagnement.

Garantir des conditions optimales d'accompagnement aux personnes en situation de handicap passe donc inévitablement par l'attention qui sera portée conjointement à l'expression des besoins de soutien et/ou d'accompagnement de son (ou de ses) aidant(s).

Bien accompagner la personne en situation de handicap, c'est effectivement prendre réellement en considération ses aidants, être attentif à leur situation et se mettre en mesure

de pouvoir leur proposer un accompagnement qui tienne compte à la fois de leur investissement, de leur état (psychologique, physique), de leurs besoins et de leur expertise auprès de leur proche.

Pouvoir accéder à des modes d'accueil diversifiés plus souples et tournés vers les projets de vie à domicile est une attente forte exprimée par les personnes en situation de handicap ainsi que par leurs proches.

Soutenir les aidants passe donc certes par l'accès à des réponses modulaires en établissements et services médico-sociaux (accueil de jour, hébergement temporaire, et autres formules d'accueil séquentiel susceptibles de répondre aux besoins), mais également et plus largement, par un accès à une offre de prestations complémentaires et diversifiées de répit ; offre « à la carte » permettant de répondre au plus prêt à leurs besoins et à leurs attentes ainsi qu'à ceux de leur aidant.

Dans ce contexte et conformément à l'instruction n° DGCS /SD5C /DSS /SD1A/CNSA/DESMS/2020/87 du 2 juin 2020 relative aux orientations de l'exercice 2020 pour la campagne budgétaire des ESMS (PA/PH) que l'agence régionale de santé Hauts de France lance un appel à candidatures pour la création de vingt-trois plateformes d'accompagnement et de répit pour les aidants de personnes en situation de handicap.

II- Enjeux relatifs à l'accompagnement des aidants et au développement d'une offre de répit

Une stratégie nationale destinée à répondre aux besoins quotidiens des proches aidants a été présentée par le Premier Ministre le 23 octobre 2019 à l'issue d'une concertation avec ceux-ci et les associations qui les représentent.

Il ressort principalement de ces échanges que si les proches aidants expriment, d'une manière générale, un besoin de reconnaissance, de soutien, d'accompagnement et de répit, l'une de leur priorité réside également dans le fait de pouvoir bénéficier d'accompagnements et de soutien à domicile à travers des dispositifs tels que les plateformes de répit.

Synthétiquement, les différentes formes de répit répondant aux besoins et aux attentes, peuvent être regroupées en trois grandes catégories :

- le répit apporté par l'aidant via des temps d'accompagnement de son proche hors du domicile proposés par des ESMS : accueil de jour, accueil de nuit, accueil temporaire à temps complet ou partiel, avec ou sans hébergement, sur un mode séquentiel (accueil de week end, pendant une partie des vacances scolaires, à la carte, ...) ;
- le répit au domicile de la personne aidée : prestations en termes d'heures de « surveillance » et d'accompagnement à domicile visant à se substituer ponctuellement à l'aidant lorsque l'intervention d'un professionnel devient nécessaire ; prestations de suppléance de l'aidant au domicile de la personne aidée (« relayage ») permettant à

l'aidant de s'absenter jusqu'à plusieurs jours consécutifs si besoin ; garde itinérante de nuit ;

- Le répit constitué par une diversité d'offres de prestations et d'activités individuelles ou collectives et/ou de temps d'accompagnement et de soutien de l'aidant ou du couple aidant/aidé ainsi que par des activités de loisirs et de vacances (séjours de vacances partagés à l'instar des « villages répit vacances » par exemple).

III- Objectifs et missions des plateformes d'accompagnement et de répit

Compte tenu des enjeux précités, les principales missions attendues des vingt-trois plateformes de répit ayant vocation à être déployées dans toute la région, en tant que guichets d'informations et d'orientation vers les ressources du territoire ainsi qu'offreurs de prestations individuelles et collectives au bénéfice du couple aidant/aidé sont, de manière non exhaustive, les suivantes :

- Accueil, information, conseils
- Ecoute et soutien individuel
- Formation
- Offre d'activités collectives favorisant l'écoute et le maintien du lien social du proche aidant ou du couple aidant-aidé
- Promotion de l'accès aux vacances
- Accès au répit

- Accueil, information, conseils

Les PFR ont pour mission d'accueillir et de répondre aux besoins d'information, de conseils et d'orientation des proches aidants afin de les conforter dans leur rôle d'aidant dans une logique de proximité.

Une de leurs premières missions consistera donc à prendre connaissance, à rendre lisible et à pouvoir orienter les aidants vers l'offre d'accompagnement existante susceptible de pouvoir répondre à la diversité des besoins et des attentes du couple aidant/aidé sur leur territoire d'intervention, que cela soit en termes d'accès aux droits ou à toutes formes de répits précitées au point II concernant les enjeux relatifs à l'accompagnement des aidants et au développement d'une offre de répit.

Les PFR devront être en capacité d'assurer un accueil physique et téléphonique, ainsi que de pouvoir être contactées par voie électronique (adresse dédiée).

- Ecoute et soutien individuel

Les PFR proposeront des temps d'écoute active dispensés par des professionnels formés à l'écoute.

Ces temps d'écoute seront mis à profit afin d'identifier le plus précisément possible les besoins des aidants (opportunité de formation des professionnels des PFR à l'utilisation d'outils dédiés, à l'instar de l'outil ROSA -Repérage et Observation de la Situation d'un Aidant- développé par l'association française des aidants).

Il s'agira, à travers de l'écoute des aidants, de les reconnaître dans leur rôle d'aidant ainsi que dans leur expertise, et, de pouvoir les soutenir moralement et matériellement : proposition notamment et, en tant que de besoins, d'orientation vers un travailleur social pour un accompagnement en matière d'accès aux droits sociaux ou aux prestations MDPH, et/ou pour faciliter toute autre démarche administrative, ou, vers un psychologue aux fins de disposer d'une écoute et d'un soutien psychologique.

- Formation des proches aidants ou du couple aidant-aidé

Des sessions de formation pourront être organisées afin de favoriser la diffusion des connaissances des aidants sur leurs droits, sur les modalités de communication possibles avec leur proche, sur les différentes approches en matière d'accompagnement, ou encore, afin de permettre à l'aidant de se reconnaître en tant que tel et d'être en capacité d'analyser sa situation, de prendre conscience de ses propres ressources et de celles de son environnement, mais aussi, de repérer ses limites dans un objectif de prévention de l'épuisement.

Il s'agira pour les PFR d'offrir ou d'orienter vers des formations véritablement adaptées aux besoins et aux attentes des aidants, notamment en privilégiant des propositions de formations croisées aidants/professionnels médicaux sociaux/professionnels de santé.

- Offre d'activités collectives favorisant l'écoute et le maintien du lien social du proche aidant ou du couple aidant-aidé

Il s'agit en l'espèce de proposer à l'aidant, en fonction de ses besoins et de ses attentes, un soutien collectif (groupe de pairs) afin de pouvoir rompre l'isolement, partager les expériences, se soutenir ou encore renforcer les liens sociaux entre les familles d'aidants (organisation d'activités sociales, de loisirs, culturelles, ...).

Cette offre de prestations ou d'activités de soutien collectifs pourra consister par exemple en l'organisation de groupes de paroles divers, de groupes de soutien psycho-social, de cafés rencontre, ou, en l'organisation de temps divers de convivialité et de loisirs permettant aux aidants de partager des moments agréables et d'échanger autour de difficultés et de solutions au quotidien.

- Promotion de l'accès aux vacances et de temps de loisirs pendant les périodes estivales

Parmi les activités favorisant le maintien du lien social du proche aidant ou du couple aidant-aidé figurent les temps de loisirs et de dépaysement pris pendant la période estivale.

A ce titre, les plateformes devront être en capacité de répertorier les solutions disponibles en ce qui concerne l'offre de type vacances existante ainsi que de pouvoir mobiliser des solutions de vacances et de répit pendant l'été et les vacances au bénéfice des personnes en situation de handicap et de leurs aidants, y compris au bénéfice des enfants en situation de handicap relevant de l'aide sociale à l'enfance.

Elles pourront notamment orienter, en fonction des attentes, vers les organismes de séjours de Vacances Adaptées Organisées (VAO), les séjours de répit « vacances » organisés par les structures médico-sociales (le cas échéant via un conventionnement entre organismes gestionnaires et organisateurs de séjours VAO), les séjours de vacances organisés par les ESMS pour les personnes qu'elles accompagnent dans le cadre de leur activité, ou vers toute autre offre adaptée de séjours de vacances pour les couples aidants-aidés à l'instar des « villages répit vacances ».

Elles seront par ailleurs moteur en matière d'élaboration de solutions de séjours innovantes susceptibles de prendre appui sur des coopérations entre les ESMS et les opérateurs de VAO, en application du document « Lignes directrices pour l'organisation de séjours de vacances /répit à destination de personnes en situation de handicap et de leur famille » communiqué par la DGCS en date du 3 juin 2020.

A l'aune des attentes formulées par certaines familles, les plateformes gagneraient en outre à pouvoir initier des partenariats avec des structures touristiques ou des clubs de vacances « de droit commun » volontaires, afin de garantir d'une part leur accessibilité et leur aptitude à accueillir en toute sécurité le couple aidant-aidé, et d'autre part, de permettre de structurer en leur sein une offre d'accompagnement dédiée, susceptible d'accueillir quelques heures dans la journée, sur le modèle, toute proportion gardée, des « clubs enfants » que l'on trouve habituellement dans les clubs vacances, la personne aidée, le temps du séjour du couple aidant/aidé .

Ces solutions innovantes compléteront utilement les ressources existantes sur lesquelles les plateformes pourront s'appuyer par ailleurs.

Des partenariats pourront être développés également sur le territoire d'intervention de la plateforme avec tout acteur sportif et/ou culturel de proximité, à l'instar des bibliothèques et des musées.

Ils pourront en outre être également noués avec des EPCI ou collectivités disposant d'équipements susceptibles d'être mis à disposition et permettant d'accueillir des petits groupes d'enfants et/ou d'adultes.

- Accès au répit

Compte tenu des enjeux existants en matière d'accès au répit (cf. supra point II), les plateformes de répit conseilleront, orienteront et mettront en relation, à chaque fois que nécessaire, le couple aidant-aidé vers les différentes solutions de répit et d'accompagnement institutionnelles qu'elles auront identifiées en fonction de l'analyse de leurs besoins et de leurs attentes. En s'appuyant sur l'offre existante ainsi que sur l'ensemble des partenaires au niveau local, elles pourront accompagner l'aidant et la personne aidée dans la recherche et l'identification de l'offre de répit la plus adaptée, à l'aune de leur connaissance de la situation, via des temps d'accompagnement de la personne en situation de handicap hors du domicile proposés par des ESMS : accueil de jour, accueil de nuit, accueil temporaire à temps complet ou partiel, avec ou sans hébergement, sur un mode séquentiel (accueil de week end, pendant une partie des vacances scolaires, à la carte, ...).

Les plateformes de répit mobiliseront et/ou développeront par ailleurs une offre de prestations de répit au domicile de la personne aidée : prestations en termes d'heures, à la demi-journée ou à la journée (y compris en soirée) par l'intervention de professionnels formés, de surveillance et ou d'accompagnement à domicile visant à se substituer ponctuellement à l'aidant lorsque l'intervention d'un professionnel devient nécessaire, prestations de suppléance de l'aidant au domicile de la personne aidée (« relayage ») permettant à l'aidant de s'absenter jusqu'à plusieurs jours consécutifs si besoin, garde itinérante de nuit. ...

Il s'agira de permettre à l'aidant de prendre du répit à l'extérieur du domicile, sur des créneaux qu'il aura lui-même choisis ainsi qu'à la personne aidée de pouvoir bénéficier de prestations à domicile, sans passer par une institution, et ainsi, de pouvoir garder ses repères habituels.

Ces prestations pourront être délivrées via un portage en propre par les professionnels formés de la plateforme, ou, via le conventionnement avec un tiers.

IV- Publics cibles et principes généraux de fonctionnement

1) Publics cibles

Les plateformes d'accompagnement et de répit qui seront déployées dans le cadre de cet appel à candidature s'adresseront aux aidants familiaux ou proches aidants de personnes en situation de handicap, enfants ou adultes vivant en établissement ou « à domicile », quel que soit le type de domicile, accompagnées ou pas par un ESMS, que cela soit de manière temporaire ou permanente. Une attention particulière devra être portée à la capacité des professionnels de la plateforme à pouvoir accompagner et soutenir des personnes lourdement handicapées ainsi que leurs aidants ; les troubles éventuels du comportement ne devant pas constituer des motifs de non admission (en l'occurrence de non accompagnement).

Il s'agit en l'espèce de pouvoir mettre notamment un terme à la situation paradoxale dans laquelle se trouvent parfois certains aidants accompagnant à leur domicile des personnes lourdement handicapées qui, alors qu'ils devraient légitimement pouvoir avoir accès à un soutien effectif, se voient refuser un accompagnement couplé éventuellement à du temps de répit, au motif que les troubles du comportement de leur proche sont trop importants.

Les couples aidant/personne présentant des troubles du spectre de l'autisme, handicapée psychique ou polyhandicapée devront notamment pouvoir bénéficier des services et des prestations de la plateforme.

Cela renvoie d'une part à la nécessité pour chaque plateforme de répit de :

- penser et de structurer des modalités d'accueil et d'accompagnement tout public, sans toutefois nier précisément les spécificités respectives des besoins et des attentes des couple aidants/aidés susceptibles d'être accompagnés ;
- prendre en considération de manière effective ces enjeux dans le cadre de l'élaboration de son plan pluriannuel de formation au bénéfice de ses professionnels.

2) Couverture territoriale

Dans un objectif de pouvoir offrir des prestations et des activités s'inscrivant au cœur des lieux de vie des personnes, ainsi que dans un souci de pouvoir favoriser des articulations et/ou des mutualisations avec les plateformes de répit pour personnes âgées d'ores et déjà existantes sur les territoires, les vingt-trois plateformes d'accompagnement et de répit pour personnes en situation de handicap verront leur périmètre géographique d'intervention respectivement défini selon les découpages des territoires de proximité suivants :

Découpage territorial du Département du Nord

- Zone 1 Dunkerquois
- Zone 2 Flandre intérieure
- Zone 3 Roubaix Tourcoing
- Zone 4 Lille
- Zone 5 Douaisis
- Zone 6 Valenciennois
- Zone 7 Sambre Avesnois
- Zone 8 Cambrasis

Découpage territorial du Département du Pas de Calais

- Zone 09 Calaisis
- Zone 10 Audomarais
- Zone 11 Béthunois
- Zone 12 Lens Hénin
- Zone 13 Arrageois
- Zone 14 Montreuillois

- Zone 15 Boulonnais

Découpage territorial du Département de la Somme

- Zone 16 Abbeville
- Zone 17 Montdidier Amiens Péronne

Découpage territorial du Département de l'Aisne

- Zone 18 St Quentin Vervins
- Zone 19 Laon
- Zone 20 Château Thierry Soisson

Découpage territorial du Département de l'Oise

- Zone 21 Senlis
- Zone 22 Compiègne
- Zone 23 Clermont et Beauvais

Cf. carte figurant en annexe.

3) Principes généraux de fonctionnement

a. Structures porteuses éligibles

- Le porteur de projet devra impérativement être un (ou des) ESMS relevant du champ du handicap (article L. 312-1 du CASF).
- Les plateformes d'accompagnement et de répit pour personnes handicapées devront impérativement développer des collaborations et partenariats avec les structures médico-sociales existantes mentionnées au 6° (plateformes de répit pour personnes âgées), du I de l'article L.312-1 du CASF,
- Les plateformes d'accompagnement et de répit devront avoir une bonne implantation sur le territoire et travailler en réseau avec l'ensemble des partenaires pour être en capacité d'apporter une réponse aux aidants de personnes (adultes et enfants) en situation de handicap.

b. Organisation et fonctionnement

En pratique, la plateforme d'accompagnement et de répit devra :

- élaborer un projet de service spécifique ;
- disposer de personnels formés à l'accompagnement des aidants (compétences en matière d'écoute et de soutien des aidants notamment) de personnes en situation de handicap (y compris personnes souffrant de troubles du spectre autistique) ;
- réaliser ses missions dans le respect des recommandations nationales de bonnes pratiques ;

- développer des partenariats.

Le candidat veillera à proposer un accueil et un accompagnement du couple aidant/aidé sur une plage horaire la plus large possible ainsi que sur la base d'une ouverture annuelle optimisée, adaptée aux besoins et attentes des bénéficiaires.

L'activité ainsi que l'offre de prestations de chaque plateforme d'accompagnement et de répit devront faire l'objet d'une description prévisionnelle.

Les candidats préciseront pour chaque type d'actions et/ou de prestations envisagées, les points suivants :

- descriptif général du projet ;
- population « cible » ;
- présentation synthétique des objectifs (généraux et/ou spécifiques) ;
- contenu du programme de l'action et/ou de la prestation ;
- durée prévisionnelle et calendrier de l'action ;
- résultats attendus ;
- tout autre élément d'information utile, le cas échéant

c. Moyens humains, matériels et financiers

Un financement socle de 100 000 € sera alloué annuellement à chaque plateforme d'accompagnement et de répit. Ce financement est complété par une dotation additionnelle pérenne prenant en considération les poids populationnels respectifs des différents territoires d'intervention (cf. en annexe le montant des financements alloués en fonction des périmètres géographiques d'intervention respectifs de chaque plateforme).

Il pourra être complété en outre chaque année par l'octroi de moyens dédiés spécifiquement à l'organisation de séjours de vacances/répit à destination des personnes en situation de handicap et de leur familles, en fonction des lignes budgétaires susceptibles d'être allouées à l'ARS dans ce cadre par la CNSA.

Cette enveloppe financière pourra être utilement complétée par ailleurs par d'autres sources de financement (conférence des financeurs, financement des départements au titre de la section IV de la CNSA, fonds européens....etc.)

Ces financements devront permettre l'embauche de professionnels dédiés dans le cadre de la constitution d'une équipe composée notamment de temps de (répartition des professionnels et temps respectifs à proposer dans le cadre du dossier de candidature) :

- Psychologue ;
- Educateur spécialisé ;
- Aide médico-psychologique ;

Ces financements couvriront également les frais de secrétariat, comptabilité, gestion, charges et entretien des locaux,

Ces financements pourront également être mis à profit pour financer des prestations « commandées » à certains partenaires et/ou autres opérateurs spécialisés à l'instar, de manière non exhaustive, d'organismes de séjours de vacances par exemple (opportunité à cette fin d'identification au sein du budget prévisionnel d'une ligne budgétaire dédiée « prestataires extérieurs »).

Les professionnels intervenant au sein de la plateforme d'accompagnement et de répit devront être qualifiés, disposer de compétences en matière de soutien et d'écoute des aidants de personnes en situation de handicap, ainsi qu'être sensibilisés à la spécificité de l'accompagnement des personnes avec troubles du spectre de l'autisme.

d. Locaux

La plateforme de répit devra disposer de locaux accessibles et, dans la mesure du possible de locaux diffus (hors structure médico-sociale). L'implantation géographique de la plateforme d'accompagnement et de répit devra permettre de répondre au mieux aux besoins identifiés. En ce sens, les projets devront prendre en compte les considérations suivantes :

- la proximité avec des services de transports en commun ou principaux axes routiers ;
- l'offre d'accompagnement existante, dans une perspective de maillage territorial ;
- l'adéquation des locaux et aménagements avec les spécificités des personnes en situation de handicap, notamment des personnes avec troubles du spectre de l'autisme ;
- l'accessibilité des locaux, d'une manière générale, à tous les types de handicap.

La plateforme d'accompagnement et de répit pourra également faire le choix de développer l'itinérance et/ou de délocaliser certaines prestations dans un souci d'accessibilité et de proximité accrues (organisation de permanences ou de prestations dans certaines communes par exemple).

V- Partenariats et coopération

Lors de la lecture des différents projets, une attention particulière sera portée à la capacité qu'auront eu les candidats :

- d'informer et/ou d'associer et de fédérer autour de leur projet, d'une manière générale, tous les autres partenaires intervenant habituellement ou plus ponctuellement, au bénéfice des personnes en situation de handicap sur le territoire d'intervention de la plateforme, au titre desquels figurent notamment les organismes gestionnaires d'ESMS relevant du champ du handicap, les MDPH, les services médico-sociaux territoriaux des Conseils Départementaux, les représentants des communautés 360, les associations représentatives des personnes en situation de handicap, les Dispositifs d'Appui à la Coordination (DAC)
- d'articuler leur action avec celles des autres dynamiques territoriales d'ores et déjà existantes, et notamment celles construites dans le cadre des stratégies départementales de l'aide aux aidants portées par les Conseils départementaux

- de se rapprocher de la (ou des) plateforme (s) de répit pour aidants de personnes âgées présentes sur le territoire de proximité sur lequel ils déposent leur projet, dans un souci de lisibilité accrue pour les aidants.

Il ne s'agit en aucune façon de nier les spécificités et les différences des besoins et des attentes des couples aidés/aidants respectivement de personnes en situation de handicap ou de personnes âgées dépendantes, mais simplement, de pouvoir envisager, au bénéfice des personnes accompagnées, les opportunités de mutualisations envisageables à court ou moyens termes, au titre desquelles peuvent figurer, à titre d'exemples : un n° téléphonique d'accueil unique, un système informatique de réservation et/ou un secrétariat unique, des modalités d'articulations et d'échanges réguliers entre les coordinateurs des plateformes pour personnes âgées et pour personnes en situation de handicap (échanges de pratiques, capacité à opérer, à la demande des aidants et en tant que de besoins, des relais en terme d'accompagnement : personne handicapée vieillissante souhaitant bénéficier avec son proche aidant d'une prestation qui n'est offerte que par la plateforme pour personne âgée, ou inversement, couple aidé/ aidant de personne âgée souhaitant bénéficier d'une prestation offerte par la plateforme pour personnes en situation de handicap, ...)

VI- Délai de mise en œuvre

Le début de fonctionnement effectif de la plateforme est attendu dans les meilleurs délais et, en tout état de cause, avant la fin de l'année 2021. La personne morale candidate à la gestion de la plateforme de répit présentera un rétroplanning énumérant les dates des différentes étapes clef de mise en œuvre du dispositif, en préalable à la date prévisionnelle de début de fonctionnement effectif qu'elle aura fixée (date à faire figurer dans le dossier de candidature).

VII- Modalités d'évaluation et de suivi

Un bilan de l'activité de chaque plateforme d'accompagnement et de répit sera communiqué à l'ARS à minima une fois par an pour le 31 décembre.

A cette fin, le candidat décrira les modalités d'évaluation de la qualité du service rendu aux bénéficiaires. Dans cette perspective, il communiquera les éléments d'information permettant de renseigner un certain nombre d'indicateurs à la fois qualitatifs et quantitatifs au titre desquels figureront notamment, de manière non exhaustive :

- Le nombre et types de prestations offertes ;
- Le nombre de bénéficiaires de ces prestations ;
- Le nombre de partenariats locaux créés dans le cadre du déploiement de ces prestations,
- Le nombre d'appels d'aidants réceptionnés (présenté par type de demandes exprimées),
- Le % d'aidants accompagnés par rapport au nombre d'aidants ayant formulé une demande d'accompagnement, ou, repérés comme nécessitant un accompagnement ;

- Le taux de satisfaction des participants (enquête de satisfaction)
- Le nombre de jours d'activité par an ;
- Le nombre de bénéficiaires (aidants et aidés) accompagnés annuellement (avec précisions relatives au nombre de personnes bénéficiaires par type de handicap de la personne aidé) ;