

CONVENTION PLURIANNUELLE D'OBJECTIFS 2007 – 2010 BIPARTITE INPES / SIS N°005/07

Entre :

**l'Institut National de Prévention et d'Education pour la Santé
Etablissement public administratif**

42, boulevard de la Libération 93 203 Saint Denis
Représenté par Philippe LAMOUREUX, Directeur général,
Désigné par le terme « L'institut », ou « L'INPES »,

et l'Association Sida Info Service,

Association régie par la loi du 1^{er} juillet 1901,
Sise au 190, Boulevard de Charonne - 75020 Paris 20
N° SIRET : 380 455 741 00179 Code APE 913 E
Représentée par Amédée THEVENET Président,
Désignée par le terme « l'association » ou « SIS »,

Vu l'article L 1417-1 du code de la santé publique énonçant les missions de l'INPES,

Vu l'article R 1417-7 du code de la santé publique sur la mise en œuvre des missions de l'INPES,

Vu la circulaire du 1^{er} décembre 2000, relative aux conventions pluriannuelles d'objectifs entre l'Etat et les associations

Vu la circulaire du 24 décembre 2002, relative aux subventions de l'Etat aux associations,

Vu la circulaire n° 5193/SG du 16 janvier 2007, relative aux subventions de l'Etat aux associations et conventions pluriannuelles d'objectifs,

Il est rappelé ce qui suit :

L'Institut National de Prévention et d'Education pour la Santé (INPES) créé par la loi n° 2002-303 du 4 mars 2002, est un établissement public administratif sous tutelle du Ministère de la Santé et des Solidarités, dont l'activité s'inscrit dans le cadre de la politique de prévention du gouvernement.

Cette politique a pour but d'améliorer l'état de santé de la population en évitant l'apparition, le développement ou l'aggravation des maladies ou accidents et en

favorisant les comportements individuels et collectifs pouvant contribuer à réduire le risque de maladie ou d'accident. A travers la promotion de la santé, cette politique donne à chacun les moyens de protéger et d'améliorer sa propre santé.

Dans ce cadre, l'INPES s'est vu confier le pilotage de certains services téléphoniques d'information, de soutien et d'écoute en matière de santé, services dans lesquels on englobe aussi des sites internet. Historiquement née du milieu associatif, la relation d'aide par téléphone s'est en effet affirmée comme complémentaire des interventions traditionnelles. Particulièrement bien adaptés aux sujets de société concernant les comportements individuels, la téléphonie santé est aujourd'hui intégrée aux dispositifs de prévention et de soins. L'INPES subventionne le fonctionnement de plusieurs de ces dispositifs téléphoniques.

L'association Sida Info Services (SIS) a été créée en 1990 par l'Agence Française de Lutte contre le Sida (AFLS) et par l'association AIDES. Elle a agi, dès sa création, comme une association militante et engagée dans le domaine de la santé et de la sexualité. Elle s'appuie sur des principes militants affirmés dès l'origine de la lutte contre le sida : affirmation de l'autonomie et de la dignité des personnes, et reconnaissance des besoins et des savoir-faire des communautés quant à leur santé.

De manière générale, l'association contribue à la lutte contre le VIH/sida et les infections sexuellement transmissibles, procédant d'une démarche de réduction des risques et de soutien intégrant les problématiques connexes au VIH et d'autres pathologies qui par leur prévention et leur mode de transmission s'apparentent au VIH. Elle contribue à des actions de prévention et d'éducation pour la santé en mettant à disposition du public le savoir-faire qu'elle a acquis dans le secteur de la téléphonie santé, y compris par Internet et toutes autres technologies permettant une relation d'aide individualisée et à distance.

Il est convenu ce qui suit :

Article 1 : Contexte et objectifs généraux de l'association

1-1 Contexte financier

Sida Info Service connaît une baisse de son activité, malgré la qualité du service rendu à ses usagers. Par ailleurs, la situation financière de l'association est historiquement très fragile et ne lui permet de disposer d'aucune marge de manœuvre.

Face à cette situation, le Ministre de la Santé et des Solidarités a missionné l'IGAS en vue de définir les voies et moyens d'un redressement durable de l'association SIS. Il a notamment été demandé à la mission d'analyser les raisons du déficit structurel de l'association, de proposer plusieurs scénarii de retour à l'équilibre et d'envisager d'éventuelles pistes de mutualisation ou de partenariats avec les acteurs intervenant dans ce champ.

Il ressort des conclusions de la mission de l'IGAS menée sur SIS que des mesures de redressement s'imposent sans lesquelles la poursuite de l'activité de l'association serait compromise à court terme.

Ces mesures consistent notamment à rétablir la capacité d'autofinancement de l'association et à reconstituer ses fonds propres.

Au-delà des mesures ponctuelles et urgentes destinées à rétablir l'équilibre financier de l'association, il convient de créer les conditions d'une synergie des acteurs intervenant dans le champ de la téléphonie santé.

Compte tenu de ces différents paramètres, le Ministre de la Santé et des Solidarités a mandaté le Directeur Général de l'INPES pour veiller, avec les dirigeants de l'association, à la mise en oeuvre rapide des mesures les plus urgentes. Elles devront être menées en concertation avec l'ensemble des partenaires sociaux intéressés en veillant à ce que la continuité de service de téléphonie santé concernant l'infection à VIH puisse être préservée.

2-2 Objectifs généraux poursuivis par l'association Sida Info Service

L'objectif initial de l'association, défini autour de la lutte contre le Sida, et qui reste partie intégrante de son identité et de sa dynamique, s'est aujourd'hui étendu aux problématiques connexes liées à l'infection par le virus de l'immunodéficience humaine (VIH) et à des pathologies liées aux risques sexuels, aux maladies chroniques, à l'exercice des droits des personnes et des malades, à leur soutien et à leur accompagnement. Plus largement, l'association agit pour répondre à tout ce qui relève de l'urgence sanitaire et de la «veille» en santé publique.

Son but est orienté vers le lien social, la solidarité et la lutte contre toute forme d'exclusion ou de discrimination des personnes et des groupes. Elle agit en indépendance, dans le respect des lois et des réglementations en vigueur relatives aux missions et aux prestations qu'elle développe en direction des personnes et de la société.

Afin d'assurer son redressement durable et sa pérennité, qui dépendent de sa capacité à diversifier ses ressources en dehors des services téléphoniques et Internet faisant l'objet d'une subvention attribuée par l'INPES, l'association doit mettre en œuvre un certain nombre d'actions pour lesquelles elle recherche des financements autres que la subvention dite « INPES », et dont les objectifs représentent un intérêt en matière de prévention et d'éducation à la santé. Il s'agit par exemple des actions suivantes (liste non exhaustive) :

- Travail en région en matière de sida, hépatites, sexualité et droit des personnes : animation de stands de prévention, interventions dans les collèges et lycée, organisation de soirées thématiques, etc.
- Formation des professionnels de la santé et de l'éducation sur les thématiques du sida, des hépatites, des questions de santé liées à la sexualité, sur le droit des personnes et les discriminations, sur la relation d'aide et le Counseling.
- Coordination et/ou participation à des réseaux permettant d'articuler son travail d'information et d'orientation à celui des structures de terrains.
- Prévention et accompagnement des personnes dans le cadre de Centres de dépistage, de soins et de suivi des personnes affectées par VIH, hépatites, IST, et tous conseils autour de la sexualité.
- Actions femmes : promotion du préservatif féminin aux niveaux national et local.
- Actions migrants : réalisations d'actions spécifiques de lutte contre le VIH et les hépatites auprès des populations migrantes ou demandeuses d'asile, en partenariat avec les institutions d'accueil des migrants (Office des Migrations Internationales et Centres d'Accueil des Demandeurs d'Asile) ou avec les associations de santé communautaire et culturelles.
- Ingénierie et transfert de savoir-faire en matière de téléphonie auprès de pays étrangers : prestations de service (formation, organisation, technique, logistique..) aux structures étrangères de lutte contre le sida et/ou les hépatites souhaitant mettre en place ou renforcer leurs actions d'information et d'aide à distance (téléphonie, Internet).
- Actions de communication et organisation d'événements afin de promouvoir ses dispositifs téléphoniques et Internet, mais aussi plus largement, des outils de prévention, l'accès au dépistage et la lutte contre les discriminations.
- IVG Contraception, service téléphonique en tant que prestataire pour des régions dont les missions sont de proposer une information, une orientation et un soutien dans les domaines de la contraception de l'interruption volontaire de grossesse.

Article 2 : Objet de la convention

La présente convention d'objectifs a pour objet de définir un cadre général pour organiser les relations contractuelles entre l'INPES et l'association Sida Info Service

pour les quatre prochaines années (2007, 2008, 2009 et 2010). Elle sera déclinée annuellement en conventions financières.

La présente convention d'objectifs a pour objet de définir le cadre économique, financier et opérationnel lié aux modalités de pilotage du plan de redressement durable de l'association s'appuyant notamment sur les recommandations du rapport IGAS d'octobre 2006 (Thierry Dieuleveux), et en veillant au maintien d'un bon climat social.

Les domaines concernés par cette convention d'objectifs sont les actions de prévention et d'éducation pour la santé menées par l'association Sida Info Service, dans le cadre de ses dispositifs.

L'INPES partage certains de ses objectifs avec l'association Sida Info Service dans le cadre de sa mission de téléphonie santé, et ce au travers de services téléphoniques et sites Internet, dont les objectifs rejoignent ceux de la loi du 11 août 2004 relative à la politique de santé publique, plus particulièrement les suivants :

- n° 36 (infection VIH-sida)
- n° 37 (hépatites)
- n° 41 (incidence des infections sexuellement transmissibles)
- n° 42 (couverture vaccinale)
- n° 43 (dépistage des Chlamydioses pour les femmes à risque).

Article 3 : Objectifs communs de la convention

En vue de renforcer et de développer la lutte contre le VIH/sida, les hépatites, et les infections sexuellement transmissibles, procédant d'une démarche de réduction des risques et de soutien intégrant les problématiques connexes au VIH et d'autres pathologies qui par leur prévention et leur mode de transmission s'apparente au VIH, l'INPES et l'association Sida Info Service décident de formaliser leur collaboration par une convention pluriannuelle 2007 / 2010, avec les objectifs suivants :

- Renforcer et développer la lutte contre les hépatites, en termes d'éducation et de prévention à la santé, de réduction des risques, et de soutien aux personnes malades et à leurs proches.
- Renforcer et développer la lutte contre le VIH/Sida, en termes d'éducation et de prévention à la santé, de réduction des risques, et de soutien aux personnes malades et à leurs proches.
- Renforcer et développer la lutte contre les IST, en termes d'éducation et de prévention à la santé, de réduction des risques, et de soutien aux personnes malades et à leurs proches.
- Renforcer et développer la lutte pour la santé sexuelle, en termes d'éducation, de prévention des risques de suicide, et de soutien aux personnes et à leurs proches.
- Renforcer et développer la lutte contre les atteintes aux droits des malades.

3-1 Objectifs relatifs à la mission de service public

Avec le soutien et l'assistance de l'INPES, l'association devra assurer le fonctionnement durable et qualitatif de l'ensemble des dispositifs téléphoniques et Internet cités ci-dessous, l'association devra accompagner les politiques de prévention et d'éducation pour la santé au plus près des besoins du grand public et des populations spécifiques, dans des domaines de santé publique liés au VIH/sida, aux hépatites, aux infections sexuellement transmissibles et de manière plus générale à la sexualité, par le biais d'outils multimédias, en proposant :

- Une information individualisée ;
- Une orientation vers des dispositifs de proximité ;
- Un soutien, une aide aux personnes en difficulté ou en détresse.
- Une aide à la décision.

Les dispositifs téléphoniques concernés sont :

Sida Info Service

Numéro : 0800 840 800, appel gratuit

Modalité d'intervention : dispositif d'accueil téléphonique 8h/23h, avec maintien du service public 24h/24

Missions : Information, éducation à la santé, prévention et réduction des risques, orientation, soutien dans le domaine du sida et des IST, témoignage, contribution à observatoire social.

Hépatites Info Service

Numéro : 0800 845 800, appel gratuit

Modalités d'intervention : dispositif d'accueil téléphonique 8h/23h, avec ouverture du service public 24h/24

Missions : Information, prévention, orientation, soutien dans le domaine des hépatites

Ligne azur

Numéro : 0810 20 30 40, numéro azur (prix d'une communication locale)

Modalités d'intervention : dispositif d'accueil téléphonique 8h/23h

Mission : prévenir les conduites à risques relatives au vih/sida, hépatites les infections sexuellement transmissibles et les risques suicidaires auprès des jeunes se posant des questions sur leur orientation ou leur identité sexuelle ou ayant des difficultés à la vivre.

Proposer une aide aux proches et aux professionnels confrontés à une personne se trouvant en difficulté par rapport à son identité ou son orientation sexuelle.

VIH info soignants

Numéro : 0 810 630 515, numéro azur (prix d'une communication locale)

Modalités d'intervention : dispositif d'accueil téléphonique 8h/23h

Missions : constituer un centre ressource pour les personnes atteintes et les professionnels de la santé confrontés à des accidents d'exposition au sang et les accompagner de manière plus générale dans leur pratique quotidienne concernant des patients atteints par le VIH, des infections sexuellement transmissibles et des

hépatites, plus spécifiquement sur des problématiques spécifiques de prise en charge médicale et thérapeutique.

Ligne de vie

Numéro : 0 810 037 037, numéro azur (prix d'une communication locale) pour le premier appel et numéro vert pour le suivi.

Modalités d'intervention : dispositif d'accueil téléphonique confidentiel, 8h/23h.

Missions : proposer un accompagnement et une aide en matière d'éducation à la santé des personnes concernées par le VIH, les virus hépatites, des cancers et plus généralement des maladies chroniques, avec notamment un partenariat avec l'INCA.

Cet accompagnement se traduit par un suivi de plusieurs semaines. Ce soutien ne se substitue pas à la prise en charge de face à face mais doit contribuer à sa restauration, à son élaboration et/ou à sa réalisation par des professionnels de proximité aussi bien concernant les difficultés sociales, psychologiques et médicales. Toutes les informations recueillies dans le cadre de ce suivi sont confidentielles et anonymes, et sont consignées dans un dossier de suivi pour permettre le travail d'accompagnement.

Ligne 6

Numéro : numéro gratuit non communiqué, la liaison téléphonique est automatique entre l'Etablissement Public de Santé National de Fresnes (EPSNF) et SIS.

Mission : proposer un soutien et une écoute aux personnes hospitalisées à Fresnes, et ce dans le domaine de la santé en général

Modalités d'intervention : dispositif d'accueil téléphonique développé selon les dispositions qui seront prises collégialement en 2007 par la DHOS, DAP, DGS, INPES et SIS.

Sida Info Droit

Numéro : 0 810 636 636, numéro azur (prix d'une communication locale)

Modalités d'intervention : dispositif d'accueil téléphonique 8h/23h

Mission : Réponse à toutes les questions juridiques ou sociales liées au sida.

Droit des Malades Info

Numéro : 0 810 51 51 51, numéro azur (prix d'une communication locale)

Modalités d'intervention : dispositif d'accueil téléphonique 8h/23h

Mission : Information sur le droit des malades autres que VIH, en référence à la loi du 4 mars 2002 sur le droit des malades et à la qualité du système de santé.

www.sida-info-service.org

Site d'information sur le sida :

Actualités, rapports d'études, documents d'information sur l'épidémie vih/sida, etc. ;

Diffusion d'un annuaire des adresses de centres de dépistage ;

Réponses individualisées aux questions posées sur le site par les internautes, en direct ou en différé (forum, questions-réponses dans un délai maximum de 48 heures) ;

Promotion de l'ensemble des dispositifs téléphoniques de l'association.

www.ligneazur.org

Site d'information pour les jeunes se posant des questions sur leur orientation ou leur identité sexuelle ou ayant des difficultés à la vivre, et pour les proches et les

professionnels confrontés à ce public, dans le but de prévenir les conduites à risques relatives au vih/sida, hépatites, les infections sexuellement transmissibles et le suicide.

L'information est délivrée soit par des pages spécifiques, soit par l'intermédiaire d'un échange avec un interlocuteur (questions-réponses individualisées). Une partie du site est consacrée aux aspects juridiques de la lutte contre l'homophobie.

www.hepatites-info-service.org

Site d'information qui propose une actualité, des rapports d'études, des documents d'information sur les hépatites, un annuaire des centres de dépistage et pôles de référence, des réponses individualisées aux questions posées sur le site par les internautes, en direct ou en différé, ainsi que la promotion de l'ensemble des dispositifs téléphoniques de l'association.

3-2 Objectifs relatifs à la gestion de la téléphonie

3-2-1 Qualité des services de téléphonie

Sida Info Service consolidera et développera la démarche d'assurance qualité des services téléphoniques et Internet précités, dans le cadre du programme de redressement durable de l'association. Cette démarche vise à garantir aux usagers et aux pouvoirs publics le professionnalisme des méthodes employées concernant les informations diffusées et le respect de critères qualité des services téléphoniques et Internet au vu des attentes et besoins identifiés auprès du public.

A ce titre, l'association s'engage notamment à tout mettre en œuvre pour atteindre, à horizon 2011, les objectifs de :

- répondre sous 24 heures maximum à **80%** de l'ensemble des questions posées par mail par les Internauteurs sur l'ensemble des sites Internet de l'association ;
- assurer un taux de traitement des appels de **85%** (nombre d'appels décrochés par les écoutants / nombre de sollicitations reçues sur l'autocom) ;
- assurer **25 minutes** de traitement des appels pour une heure d'écoute (indicateur de productivité du service public rendu ; pour mémoire, 17,7 minutes par heure en 2005 et 15,4 minutes par heure en 2006);
- amener le taux de fiches renseignées à **90%** (nombre de fiches renseignées / nombre d'appels décrochés à contenu).

3-2-2 Assurance qualité

L'association s'engage à tout mettre en œuvre, à l'horizon 2011, pour :

- obtenir la labellisation de ses sites Internet (label de type Health On the Net) à l'horizon 2010,

- assurer la validation de l'ensemble des informations communiquées aux usagers (téléphone et Internet) via le(s) conseil(s) scientifique(s) de l'association,
- garantir le respect de la charte d'écoute par téléphone et la charte d'écoute par Internet,
- Mettre à jour les référentiels métiers.

3-2-3 Astreinte du personnel

SIS a mis en place un dispositif de double astreinte : de gestion et technique.

- La première (membres du comité de direction, tous les jours de 8h à 23h) a pour objectif d'assurer la sécurité des biens et des personnes, ainsi que la continuité et la qualité du service 7j/7,
- La seconde astreinte n'intervient que les week-ends de 8h à 23h, pour assurer essentiellement la continuité de fonctionnement des outils téléphone et informatique.

3-3 Objectifs relatifs au redressement durable de l'association

3-3-1 Projet associatif

L'association s'engage à mettre en œuvre, dans le cadre du plan d'accompagnement au changement 2007-2010, son Projet Associatif, révisé avec la contribution de tous ses collaborateurs (séminaire national février 2007), amendé par son Bureau, puis validé par son Assemblée Générale du 22 mai 2007.

3-3-2 Redressement financier

En dépit de la qualité du service rendu à ses usagers SIS connaît une baisse tendancielle de son activité, et sa situation financière historiquement très fragile ne lui permet de disposer d'aucune marge de manœuvre.

Il ressort des conclusions de la mission de l'IGAS menée en 2006 sur SIS que des mesures de redressement s'imposent sans lesquelles la poursuite de l'activité de l'association serait compromise à court terme.

L'association devra prendre toute mesure de nature à consolider sa situation financière et présenter une comptabilité analytique permettant de distinguer les coûts des activités bénéficiant d'une subvention de l'INPES (activité principale).

Plus précisément, l'association devra mettre en œuvre un plan d'actions visant à atteindre les objectifs de :

- Maîtriser la masse salariale et les charges de fonctionnement,
- Augmenter la productivité du système d'écoute,

- Redresser la situation financière, notamment par des programmes de diversification et de développement de ses ressources, et se mettre en posture de reconstituer des fonds propres,
- Restructurer l'activité d'écoute téléphonique sur trois pôles.
- Préparer l'association à la mutualisation des services de téléphonie santé publique, à horizon 2011.

Les principaux axes de ce plan, ainsi que les objectifs financiers globaux, sont présentés en annexe 1.

Article 4 : Adhésion de l'association au dispositif de l'évolution de l'organisation de la téléphonie santé

L'association Sida Info Service, acteur majeur du paysage de la téléphonie santé est amenée à participer au projet de l'Etat, de réorganisation de la téléphonie santé sous l'égide de l'INPES.

La subvention versée à l'association par l'INPES est conditionnée à l'adhésion de Sida Info Service au dispositif de réorganisation de la téléphonie santé.

Ainsi, l'association s'engage par la présente à adhérer à la future charte de fonctionnement telle qu'elle sera mise en place par le comité de pilotage du projet auquel elle participera activement.

Article 5 : Moyens à mettre en œuvre

L'association s'engage à fournir les ressources techniques et humaines nécessaires pour atteindre les objectifs prévus à l'article 3, et à ne pas engager, sauf accord express de l'INPES (notamment dans le cadre des annexes financières des conventions annuelles 2008, 2009 et 2010), de ressources offertes par ce dernier pour des objectifs autres que ceux prévus aux articles 2 et 3 (3.1 et 3.2).

Article 6 : Promotion des dispositifs

L'association s'engage à mettre en place des actions de communication faisant la promotion de ses dispositifs téléphoniques et Internet prioritairement en direction des populations cibles : jeunes, gays, migrants, femmes et personnes atteintes.

L'INPES s'engage à faire la promotion des dispositifs téléphoniques et Internet de SIS dans le cadre de ses campagnes de communication et sur ses outils de prévention et d'éducation pour la santé.

L'INPES s'engage à soutenir SIS dans ses démarches envers la DGS, afin que cette dernière contribue à soutenir et relayer SIS pour toutes ses actions de promotion des dispositifs et services de prévention et d'éducation pour la santé n'entrant pas dans les objectifs communs avec l'INPES. Et notamment dans le cadre de ses démarches de prospection en faveur de la diversification de ses ressources, tant pour des

programmes nationaux, que territorialisés. Et spécialement de systématiser, dans le respect des règles de la concurrence, la consultation de SIS pour les appels d'offres de l'Etat, ainsi que ceux des services déconcentrés de l'Etat.

Article 7: Observatoire, veille, alerte

L'association s'engage à informer l'INPES régulièrement par le moyen de notes d'informations concernant des sujets émergents ou persistants, revêtant potentiellement un caractère inquiétant, comme par exemple l'apparition de nouvelles problématiques, l'évolution des pratiques sexuelles non protégées, l'accès aux traitements, observance et la persistance de certains problèmes.

La transmission de statistiques régionales brutes peuvent également être requises selon les besoins identifiés avec l'Inpes, dans la mesure où cela n'entre pas dans le champ des « études » (analyses comparées, interprétations, etc.) ayant vocation à devenir un produit commercial et de diversification des ressources.

Article 8 : Animation de réseaux locaux

L'association s'engage, dans le cadre de la diversification de ses activités et ressources, à favoriser le renforcement de sa présence territoriale dans un sextuple objectif :

- permettre la connaissance des dispositifs par les différents publics (usagers, partenaires institutionnels, professionnels de la santé et de l'éducation) ;
- assurer la qualité du recensement des ressources bénévoles régionales ;
- transmettre aux institutions concernées des données (nombre d'appels, comportement à risques, émergence de sujets inquiétants, etc.) relatives aux populations locales ;
- favoriser la formation continue des écoutants par les retours d'informations effectués par les délégués régionaux ;
- assurer sa représentation auprès des instances décisionnaires et sa contributions en tant que prestataire de services, aux programmes régionaux de santé publique ;
- relancer une dynamique basée, en complément de l'organisation professionnelle, sur l'engagement bénévole en faveur de la lutte contre le Sida et pour la santé publique.

Article 9 : Axes de développement de l'association à moyen terme, dans le cadre de sa mission de service public

A horizon 2011, l'association s'engage à se tenir en mesure de développer en matière de services téléphoniques et internet, sur commande de l'Etat et/ou de l'INPES, son champ d'intervention dans les directions suivantes : personnes atteintes, santé sexuelle, cancer, nutrition, santé et environnement, santé et droit des personnes, alerte (urgences sanitaires), discriminations et santé mentale.

Article 10 : Modalités financières et d'exécution de la convention pluriannuelle 2007 / 2010

Les modalités financières et d'exécution de la participation de l'Institut pour cette action sont décrites et détaillées dans chacune des conventions annuelles de subvention.

Sous réserve de la disponibilité budgétaire nécessaire, l'INPES s'engage à assurer à l'association des versements réguliers de la subvention de manière à ne pas la mettre en difficulté et à lui permettre une capacité de trésorerie.

A l'horizon 2011, le financement de la part INPES, stabilisé de 2008 à 2010, devrait représenter au maximum 80% du budget global de l'association, et s'établir en valeur absolue à 6,5 M€ maximum.

L'association Sida Info Service s'engage par conséquent à tout mettre en œuvre pour élargir ses sources de financement.

Fait en 4 exemplaires à Paris, le XXXXXXXXXXXXX

Pour Sida Info Service,

(date et signature)

**Le Président,
Amédée THEVENET**

**Pour l'Institut National de Prévention
et d'Education pour la Santé,**

(date et signature)

**Le Directeur Général,
Philippe LAMOUREUX**

Annexe 1

Orientations du plan de réorganisation et de redressement durable de SIS 2007 / 2010.

Rappel des principaux objectifs

- Mettre en œuvre les recommandations relatives aux voies d'un redressement durable de Sida Info Service.
- Veiller à la cohérence du programme de réorganisation avec les objectifs d'amélioration du dispositif général de téléphonie santé, en préparant une mutualisation des moyens et fonctions des différents opérateurs.
- Assurer avec l'ensemble des partenaires sociaux un dialogue social propice à la continuité du service public de téléphonie santé VIH.
- Établir un calendrier et les modalités d'actions.

Sens Général du programme d'accompagnement au changement

- Confirmer l'identité professionnelle des collaborateurs de SIS : *acteur service santé publique, expert VIH, hépatite et santé sexuelle.*
- Accompagner, dans l'esprit de la Loi Organique d'application de la Loi de Finance (LOLF), un changement des pratiques professionnelles depuis le modèle historique d'administration de moyens « budgétés » alloués vers une culture de gestion des résultats de l'utilisation des finances publiques.
- Développer une capacité d'anticipation et d'adaptation aux évolutions médicales, sociétales et technologiques, et de diversification des ressources.

Plan d'actions

Le programme de mutations de Sida Info Service devra être articulé autour des quatre axes stratégiques :

- Rétablir un climat social de qualité.
- Rétablir la capacité d'autofinancement de l'association.
- Restructurer l'organisation pour un redressement durable
- Anticiper le changement d'environnement de l'écoute

Les quatre axes seront déclinés en objectifs listés ci-dessous :

1^{er} axe (préalable) : Rétablir un climat social de qualité

- Restaurer dès 2007 un niveau de confiance qui permette la mise en place du plan de réorganisation.
- Eliminer tout risque d'ambiguïté sur la nature des missions de l'organisme. Etablir une convention pluriannuelle d'objectifs 2007 – 2010, tripartite DGS / INPES / SIS.

2^{ème} axe : Rétablir la capacité d'autofinancement de l'association

- Assurer dès 2007 la maîtrise de la masse salariale.
- Réduire la masse ressources humaines (MRH) imputable au contrat d'objectif entre l'INPES et SIS à environ quatre millions d'euros, à l'horizon janvier 2008.
- Economiser environ cent mille euros sur les charges courantes imputables au contrat d'objectif entre l'INPES et SIS.
- Justifier systématiquement les charges nouvelles éventuelles (MRH et charges externes) par des ressources nouvelles.
- Développer des ressources propres nouvelles permettant de financer le reliquat des charges courantes.
- Favoriser la reconstitution des fonds propres, vers un solde positif à horizon 2011.

3^{ème} axe : Restructurer l'organisation pour un redressement durable

- Séparer analytiquement les fonctions d'écoute à distance de celles d'animation de terrain.
- Améliorer les process de travail, la gestion des risques, et optimiser le rapport qualité coût de la production de services publics gratuits et/ou payants
- Développer le nombre de délégations auto financées, vers une implantation minimum par région à l'horizon 2011.
- Mettre en place une GPEC et accompagner en particulier l'évolution des métiers de l'écoute.
- Réorganiser les fonctions d'écoute sur trois pôles à l'horizon janvier 2008.

4^{ème} axe : Anticiper le changement d'environnement de l'écoute à distance dans le champ médico-social

- Préfigurer la mutualisation à horizon 2011, des dispositifs de téléphonie dans le champ médico-social.

- Contribuer à la création d'une synergie des acteurs intervenant dans le champ de la téléphonie santé, en vue de mutualiser les composantes transverses (compétences et pratiques) de la téléphonie.

Leviers d'actions

Pour agir en cohérence avec les principes de performance du service public inscrits dans la LOLF, la conduite du changement sera étayée à cinq leviers d'actions ; la gestion financière, la gestion des ressources humaines, l'organisation, le développement, la communication. La planification et le suivi des actions feront l'objet d'informations régulières de la direction de SIS à la direction de l'INPES.

ANNEXE 2

OBJECTIFS ET SIG PREVISIONNELS 2008

TABLEAU D'EVALUATION DU TAUX D'ATTEINTE DES OBJECTIFS IGAS ET
CONVENTION INPES « RESTRUCTURATION » (INSERTION PDF JOINT)

**SIS - OBJECTIFS PREVISIONNELS DE PRODUCTION
ET DE SOLDES INTERMEDIAIRES DE GESTION 2007-2008**

20.04.2007 - PG	BPR1 2007			2008			
	INPES	HORS INPES	TOTAL	OBJECTIFS	INPES	HORS INPES	TOTAL
PRODUCTION VENDUE	-	877 630	877 630		-	967 668	967 668
<i>DONT MINISTERES, ADMINISTRATIONS</i>		543 036	543 036	110%	-	597 340	597 340
<i>DONT COLLECTIVITES TERRITORIALES</i>		289 094	289 094	110%	-	318 003	318 003
<i>DONT AUTRES VENTES</i>		45 500	45 500	115%	-	52 325	52 325
+ PRODUCTION STOCKEE			-				-
+ VALORISATION PRODUCTION "INPES" (Heures de service public d'écoute X Coût horaire service public d'écoute)	2 153 229		2 153 229		2 196 294		2 196 294
- CONSOMMATION EN PROVENANCE DES TIERS ET ACHATS DE MARCHANDISES	1 639 392	636 739	2 276 132		1 773 892	519 494	2 293 386
= VALEUR AJOUTEE (VA)			754 727				870 576
+ SUBVENTION INPES	7 325 254		7 325 254		7 000 000		7 000 000
- VALORISATION PRODUCTION SUR SUBVENTION INPES	2 153 229		2 153 229		2 196 294		2 196 294
- IMPOTS ET TAXES	405 189	73 323	478 512		382 912	59 122	442 034
- CHARGES DE PERSONNEL (MRH)	4 624 085	914 688	5 538 773		4 190 114	1 147 260	5 337 374
					dont PSE		
= EXCEDENT BRUT D'EXPLOITATION (EBE)	-		90 533		-		105 126
+ TRANSFERTS DE CHARGES, REPRISE SUR PROVISIONS DEDIEES : PSE - DEMENAGEMENT - PROJET ASSOCIATIF (DEV.COMM.)			-		300 000		300 000
+ AUTRES PRODUITS - DONNS, COTISATIONS		30 450	30 450	115%	-	35 018	35 018
- DOTATION AUX AMORTISSEMENTS ET PROVISIONS	491 488	-	491 488		186 298	-	186 298
- AUTRES CHARGES	100		100		-	-	-
= RESULTAT D'EXPLOITATION (RE)	-		551 671				43 594

(SUITE) OBJECTIFS PREVISIONNELS DE PRODUCTION ET DE SOLDES INTERMEDIAIRES DE GESTION 2007-2010	BPR1 2007			2008			
	INPES	HORS INPES	TOTAL	OBJECTIFS	INPES	HORS INPES	TOTAL
(REPORT) RESULTAT D'EXPLOITATION (RE)	-		551 671				43 594
+ PRODUITS FINANCIERS		15 000	15 000	105%	-	15 750	15 750
- CHARGES FINANCIERES		15 000	15 000	98%	-	14 700	14 700
= RESULTAT COURANT AVANT IMPOT	-		551 671				44 644
+ PRODUITS EXCEPTIONNELS		-	-			-	-
- CHARGES EXCEPTIONNELLES		-	-			-	-
= RESULTAT EXCEPTIONNEL	-		551 671				44 644
- IMPOTS SUR LES BENEFICES		-	-			-	-
+ REPORT DE RESSOURCES NON UTILISEES DES EXERCICES ANTERIEURS		551 671	551 671			200 000	200 000
- ENGAGEMENTS A REALISER SUR RESSOURCES AFFECTEES			-				-
= RESULTAT DE L'EXERCICE	-		0				244 644
SUIVI DES FONDS PROPRES	-		671 242		-		426 598
SUBVENTION INPES (MISSION SERVICE PUBLIC)			7 175 254				7 000 000
SOIT RATIO DES RESSOURCES : SUBVENTION DE SERVICE PUBLIC TELEPHONIE "INPES" / TOTAL DES RESSOURCES		81,54%				82,17%	

SUIVI OBJECTIFS 2008 SIS / CONVENTION INPES "PLAN DE RESTRUCTURATION" 2007 / RECOMMANDATIONS IGAS 2005											
RECOMMANDATIONS IGAS 2005					OBJECTIFS 2008 SIS						
		CONVENTION INPES "PLAN DE RESTRUCTURATION" 2007									
		ETP	MRH	Charges courantes	Objectifs du plan d'action - Annexe 1	ETP	MRH	Charges courantes	Commentaire	Ecart	Taux de réalisation / objectif mini
PREALABLE	Retrouver un climat social apaisé				1° axe : Rétablir un climat social de qualité. Restaurer un niveau de confiance qui permette la mise en place du plan de réorganisation.				Restauré		90,00%
					Eliminer tout risque d'ambiguïté sur la nature des missions de l'organisme. Etablir une convention pluriannuelle d'objectifs 2007 - 2010, tripartite DGS / INPES / SIS.				En cours		90,00%
SCENARIO "GESTIONNAIRE"	Réaliser entre 1,2 et 1,5 M€ d'économies sur les charges courantes			8 726 865 €	2° axe : Rétablir la capacité d'auto-financement de l'association.			7 579 260 €	Soit 1,147 M€ d'économie sur les charges courantes	1 147 605 €	95,63%
	Maîtriser et réduire la masse salariale entre 1,043 et 1,122 M€		6 090 976 €						Soit 1,054 d'économie sur la masse salariale	1 053 602 €	101,02%
	Réduire les effectifs de 18,5 à 20,8 ETP, dont :	117,41			Assurer la maîtrise de la masse salariale. Réduire la masse ressources humaines (MRH) imputables au contrat d'objectif entre l'INPES et SIS à environ 4 M€, à l'horizon janvier 2008.	92,76				24,65	133,24%
	Système Ecoute de 11,5 à 13,8 ETP, dont :	53,52				40,01				13,51	117,48%
	Ecouteurs	46,92				35,03				11,89	
	Encadrement écouteurs	6,6				5,04				1,56	
SCENARIO "RECENTRAGE"	Arrêt de la permanence de nuit				Economiser environ 100 M€ sur les charges courantes imputables au contrat d'objectif entre l'INPES et SIS.				Réalisé depuis le 10 avril 2007		100,00%
					Justifier systématiquement les charges nouvelles éventuelles (MRH et charges externes) par des ressources nouvelles.				Doctrine mise en œuvre (processus des devis et objectifs de développement et de diversification des ressources)		100,00%
					Développer des ressources propres nouvelles permettant de financer le reliquat des charges courantes.						
					Favoriser la reconstitution des fonds propres.						
SCENARIO "MUTUALISATION"					3° axe : Restructurer l'organisation pour un redressement durable						
	Séparer les activités écoute et animation (création d'une association filiale)				Séparer analytiquement les fonctions d'écoute à distance de celles d'animation de terrain.						100,00%
					Améliorer les process de travail, la gestion des risques, et optimiser le rapport qualité coût de la production de services publics gratuits et/ou payants				En cours		
	Réorganisation des pôles d'écoute sur un centre				Développer le nombre de délégations auto financées, vers une implantation minimum par région à l'horizon 2010. Mettre en place une GPPEC et accompagner en particulier l'évolution des métiers de l'écoute. Réorganiser les fonctions d'écoute autour de trois pôles à l'horizon janvier 2008				En débat au CA En cours En cours		
	Mutualiser les dispositifs techniques : téléphone et informatique				4° axe : Anticiper le changement d'environnement de l'écoute à distance dans le champ médico-social				En cours		
	Mutualiser les formations (tronic commun)				Préfigurer la mutualisation à horizon 2010, des dispositifs de téléphonie dans le champ médico-social. Contribuer à la création d'une synergie des acteurs intervenant dans le champ de la téléphonie santé, en vue de mutualiser les composantes transverses (compétences et pratiques) de la téléphonie.				En cours		