

---

**CAHIER des CHARGES pour l'ACCOMPAGNEMENT  
de STRUCTURES D'AIDE A DOMICILE  
sur les CRITERES IMPERATIFS du  
REFERENTIEL HAS d'EVALUATION de la QUALITE**

---

*Programme de modernisation CNSA – FAIRE 2023-2026*

**23 février 2024**

Avec le soutien de la



## Contenu du cahier des charges

I. CONTEXTE.....	3
II. L'ACCOMPAGNEMENT DE SERVICES D'AIDE ET D'ACCOMPAGNEMENT A DOMICILE SUR LES CRITERES IMPERATIFS DU REFERENTIEL HAS D'EVALUATION DE LA QUALITE DES ESMS.....	4
III. CRITERES DE SELECTION.....	6
IV. CONTENU DES OFFRES DE SERVICES .....	6
V. DATE LIMITE DE TRANSMISSION ET MODALITES.....	7
VI. PROPRIETE DE L'OFFRE DE SERVICE, PROPRIETE INTELLECTUELLE DES ELEMENTS LIES A LA MISSION. 7	
VII. COUT DE PREPARATION DE L'OFFRE DE SERVICE .....	7

---

Les contacts désignés pour le suivi de l'appel d'offres sont :

- **Frédérique PERRIN, Responsable qualité fédéral**  
f.perrin@adedom.fr – ☎ 01 40 84 68 81
- **Lætitia Verdier, Secrétaire Générale**  
PgmeCNSA.faire@adedom.fr - ☎ 01 40 84 68 68

Il est demandé aux soumissionnaires de s'adresser exclusivement à ces deux personnes pour toute demande relative à cet appel d'offres

---

## I. CONTEXTE

### A. La fédération Adédom

Adédom résulte de la fusion de plusieurs réseaux au cours des quinze dernières années.

En 2002, ADESSA est née de la fusion de la FNAFAD (dont l'activité principale était l'aide aux familles à domicile) et la FNADAR (dont l'activité principale était l'aide aux Personnes Agées, Personnes Handicapées) et a accueilli de nouvelles associations de Services à la Personne.

En 2005, A DOMICILE naît de la fusion de la FNAID (anciennement « Aide aux Mères » créée en 1927, dont l'activité principale était l'aide aux familles à domicile) et l'UNACSS (dont l'activité principale était les services de soins infirmiers CSI et SSIAD).

Adessadomicile a été constituée le 1<sup>er</sup> janvier 2010 par la fusion d'ADESSA et d'A DOMICILE. La fédération change de nom le 1<sup>er</sup> janvier 2020 pour devenir Adédom Fédération Nationale.

Aujourd'hui, la fédération regroupe 300 adhérents, qui se caractérisent par une activité à but non lucratif, dans le secteur de l'aide et du soin à domicile auprès des familles, personnes âgées et personnes en situation de handicap.

Les associations du réseau emploient près de 22 500 salariés.

Acteur de l'économie sociale, la fédération est un regroupement d'employeurs associatifs, la fédération participe aux négociations concernant les conventions et accords collectifs de la branche de l'aide à domicile et du suivi de ces accords. Elle est depuis 2007, membre de l'Union syndicale de branche de l'aide à domicile (USB-domicile).

### B. Un réseau hétérogène avec de fortes contraintes

Le réseau Adédom peut se prévaloir de réaliser l'ensemble des activités du secteur de l'accompagnement à domicile : accueil de jour, soins, aide ou services à la personne. Il est présent sur l'ensemble du territoire et le lien direct de chaque adhérent avec la fédération permet à celle-ci d'être représentative, force de proposition et de mobilisation.

Au-delà des différences liées aux activités, ce réseau est très hétérogène du fait :

- des tailles de structures en termes de professionnels très différentes (de moins de 5 salariés à plus de 1000);
- de leur organisation du niveau de professionnalisation, de leur pénétration du marché ou encore de leur inscription dans leur environnement.

Les associations adhérentes d'Adédom exercent leur activité dans un secteur soumis à de fortes contraintes liées au respect des politiques sociales et médico-sociales, au respect des réglementations et des normes en vigueur, à une gestion rigoureuse des budgets très dépendants de la puissance publique et à la prise en compte des demandes et besoins des personnes aidées.

Ces contraintes nécessitent :

- que les compétences des dirigeants soient consolidées,
- que l'organisation des structures soit optimisée
- et que les projets associatifs et stratégiques soient à la fois cadrés, pour indiquer le cap, et adaptables, pour faire évoluer les offres de services en fonction des besoins.

## C. Présentation du programme de modernisation CNSA - FAIRE

Pour permettre à ses adhérents de répondre aux enjeux décrits ci-dessus, la Fédération a engagé avec l'aide de la CNSA une démarche de transformation de son réseau et de ses adhérents. Un premier programme de modernisation qui s'est déployé sur 2015-2021 a permis de moderniser l'équipement des associations, d'engager des démarches d'amélioration de la qualité, de coordination aide et soins, de professionnaliser les dirigeants pour les aider à mener des projets innovants et à améliorer leur management.

Le programme de modernisation et de professionnalisation CNSA – FAIRE 2023-2026, cohérent avec les valeurs et les principes promus par la charte fédérale, a pour ambition de poursuivre l'effort initié en 2015, en permettant aux SAAD adhérents et à la fédération Adédom, d'appréhender l'ensemble des évolutions réglementaires qui d'imposent à eux, pour naviguer le plus sereinement possible vers l'avenir.

Une des actions du programme CNSA – FAIRE consiste à [décrire l'objet de l'action].

## II. L'ACCOMPAGNEMENT DE SERVICES D'AIDE ET D'ACCOMPAGNEMENT A DOMICILE SUR LES CRITERES IMPERATIFS DU REFERENTIEL HAS D'EVALUATION DE LA QUALITE DES ESMS

Le nouveau référentiel HAS entré en vigueur en 2022, modifie en profondeur la démarche d'évaluation, le dispositif (modifications de l'organisation des évaluations internes/externes) et le calendrier pluriannuel (y compris le report à partir de juillet 2025). Dans ce cadre, le référentiel, les outils, le manuel, les méthodes et le système de cotation ont été revus en profondeur.

Le référentiel réinterroge :

- La structure sur sa stratégie au bénéfice des personnes accompagnées et le respect des droits fondamentaux
- Les professionnels sur leurs pratiques, sur les savoir-faire et savoir-être et sur la notion de professionnels bientraitants et respectueux des droits des personnes accompagnées.

Si les structures Adédom ont bien identifié l'enjeu de la qualité au sein de leurs services, elles sont très sollicitées dans un contexte global de refondations règlementaires notamment celle des services autonomie. Il s'agit donc d'un nouveau challenge à relever pour les ESSMS.

Les référents qualité sont généralement des collaborateurs exerçant cette fonction en plus de leurs missions contractuelles et ils ressentent le besoin de mieux appréhender les enjeux des critères impératifs.

Diverses actions ont été menées à la fédération pour accompagner les services dans l'appropriation du référentiel HAS. Cependant, l'environnement complexe et en mutation (du fait de la transformation en services autonomie) ne laisse pas suffisamment de temps pour suivre les actions issues de l'autoévaluation.

### A. Les objectifs visés de l'appel d'offres

Pour chacun des critères impératifs, la structure d'aide à domicile doit obtenir une cotation de 4/4. Le cas échéant, l'organisme d'évaluation devra renseigner un formulaire « critère impératif » sur Synaé (un formulaire pour chaque critère impératif non-satisfait). L'établissement devra alors produire un plan d'actions de remise en conformité et s'engager à le mettre en œuvre selon les échéances définies. Celui-ci doit être transmis à l'autorité en même temps que le rapport d'évaluation.

De nombreuses structures effectuent un accompagnement de qualité mais formalisent insuffisamment les processus.

Votre intervention doit permettre de répondre aux objectifs suivants :

- **Réduire** le nombre de critères impératifs insuffisamment cotés,
- **Aider** l'ESMS à
  - Définir ses priorités,
  - Formaliser les éléments de preuve,
  - Engager les actions correctives nécessaires.

## B. Le contenu de l'accompagnement

Après avoir réalisé son autoévaluation à partir du fichier Excel réalisé par la fédération Adédom, L'ESMS constate avoir plusieurs critères impératifs dont la moyenne est inférieure à 3,5. Il y a donc nécessité d'avoir un accompagnement pour permettre d'analyser la situation et d'upgrader les critères pour lesquels la cotation est insuffisante.

A défaut d'avoir réalisé son autoévaluation, la structure devra saisir des informations sur un tableau fourni par Adédom et ne recensant que les critères impératifs.

Une présélection des ESMS sera réalisée par la fédération

### La mission du consultant sera :

- Analyser la cotation faite par l'ESMS : est-elle conforme à la situation de la structure (risque de sous ou sur cotation),
- Analyser, par critère, l'écart entre la cotation ESMS et ce qu'il conviendra de faire pour attendre une moyenne au moins égale à 3.5 OU qu'il conviendra d'améliorer, (autrement dit : sera-t-il facile d'upgrader un critère à 3 ou conviendra-t-il de privilégier un critère à 2 parce qu'il sera plus facile d'atteindre 3, voire 4 ? )°
- Proposer un plan d'actions dont l'échéance sera antérieure à l'évaluation (si la date est connue, sinon avant le 30 juin 2025) en détaillant les étapes.  
Il est souhaitable que le plan d'actions soit coconstruit avec l'ESMS.

La fédération analysera les demandes et effectuera une sélection des structures pouvant bénéficier de l'action en fonction de critères préalablement déterminés.

Important : la fédération a réalisé une boîte à outils évaluation, il peut être utile d'aider la structure à s'approprier les outils existants dans le CRF (Centre de Ressources Fédérales).

La mission du consultant sera de déterminer ce qu'il reste à faire, elle ne sera pas de réaliser à la place de la structure les différents points du plan d'action

**Durée de la mission : 2 jours sur site par adhérent sélectionné**

### Nombre de structures à accompagner :

Pour 2024 : **5**

Pour 2025 : **5**

**Zone géographique : Toute la France**

## C. Les livrables

Le livrable attendu est un **plan d'actions « critères impératifs » réaliste et réalisable, avec des préconisations atteignables sur le temps restant avant l'évaluation.**

## D. Calendrier prévisionnel et suivi des travaux

Appel d'offres	26 février 2024
Clôture de l'offre	<b>18 mars 2024 minuit</b>
Audition des prestataires et choix définitif	Jeudi 28 mars
Suite à l'audition, transmission par écrit des modifications apportées à l'offre	2 avril 2024
Sélection des adhérents éligibles à l'accompagnement	30 avril 2024
Démarrage des travaux	1 <sup>er</sup> juin 2024

L'action sera pilotée par **Frédérique PERRIN**, responsable qualité pour la fédération Adédom (Coordonnées page 2). Le calendrier précis de suivi des travaux sera établi lors de la réunion de sélection des adhérents.

Des points d'étapes seront réalisés tout au long de la prestation.

## III. CRITERES DE SELECTION DU PRESTATAIRE

La fédération se réserve le droit de ne pas donner suite aux propositions reçues pour tout ou partie de l'appel à projets [et de sélectionner plusieurs prestataires pour la réalisation des accompagnements décrits dans ce présent cahier des charges].

Le(s) prestataire(s) non retenu(s) ne peut(vent) prétendre à aucune indemnité.

Le choix du ou des prestataire(s) s'appuiera notamment sur les critères suivants classés par ordre d'importance :

1. La compréhension de la problématique
2. La connaissance du secteur de l'aide et de l'accompagnement à domicile et de ses enjeux et des associations et de leurs spécificités
3. Les références de l'équipe et les capacités d'intervention sur l'ensemble des 4 thèmes, une expertise plus poussée dans l'un des 4 étant bienvenue
4. La qualité de la méthodologie proposée
5. La disponibilité d'une équipe pouvant intervenir sur l'ensemble du territoire métropolitain et dans les DOM dans un calendrier contraint
6. Le rapport qualité/prix

Une audition des candidats ayant présenté une offre jugée pertinente au regard des critères ci-dessus, est fixée au **jeudi 28 mars 2024**.

## IV. CONTENU DES OFFRES DE SERVICES

Les propositions commerciales devront comprendre une présentation du soumissionnaire, la description de l'équipe engagée dans l'intervention, l'expertise, le niveau de connaissance du secteur aide à domicile, et du référentiel qualité HAS, ainsi que l'organisation retenue pour la réalisation de la mission.

Cette présentation s'accompagnera de la présentation de réalisations pertinentes dans le domaine concerné, au cours des 3 dernières années : références de la structure, objectifs et modalités d'intervention, équipe mobilisée avec les CV des intervenants, budget de la mission réalisée.

Le soumissionnaire décrira dans l'offre de service la démarche qu'il suivra pour répondre aux objectifs fixés dans ce cahier des charges ainsi que les moyens et les ressources affectés.

L'offre de service comprendra un budget détaillé des coûts en mentionnant le nombre de jours/personne et les prix unitaires pratiqués. Le tarif journalier devra être inférieur à **1300 € TTC/jour**.

Les coûts de l'accompagnement doivent inclure toutes les dépenses liées à l'accomplissement de l'intervention telles que frais de déplacement, d'hébergement, acquisition de fournitures, ...

Enfin, l'offre de service comprendra un calendrier détaillé de réalisation de l'action.

## V. DATE LIMITE DE TRANSMISSION ET MODALITES

Les **offres de services devront être transmises en format numérique** par envoi par courriel ou envoi par un service d'envoi volumineux en ligne au plus tard le **18 mars 2024** minuit.

Aucune proposition parvenue au-delà de cette date ne pourra être retenue.

## VI. PROPRIETE DE L'OFFRE DE SERVICE, PROPRIETE INTELLECTUELLE DES ELEMENTS LIES A LA MISSION

L'offre de service présentée ainsi que les documents afférents demeurent la propriété exclusive d'Adédom et ne seront pas retournés aux soumissionnaires.

L'ensemble des livrables décrits en II.C deviendront, à leur livraison, la propriété exclusive d'Adédom.

Nota : les documents présents dans le centre de ressources fédéral restent la propriété d'Adédom. Il n'est pas autorisé d'en produire des copies sans autorisation expresse de la fédération.

## VII. COUT DE PREPARATION DE L'OFFRE DE SERVICE

Tous les coûts de préparation des offres de service sont à la charge exclusive des soumissionnaires.