

Modéliser l'organisation du travail des Services d'Aide et d'Accompagnement à Domicile en période de crise

Réaliser une évaluation externe du projet MOSTRA

Cahier des charges prestataires

Mai 2023



TABLE DES MATIERES

1. Contexte.....	3
a. Le Pôle Services à la Personne	3
b. Présentation du cadre de l'intervention et du projet MOSTRA	3
2. Objectifs.....	4
a. Objectifs du projet des ambassadeurs du domicile	4
b. Les partenaires.....	5
c. Le territoire d'intervention	5
d. Evolution du projet MOSTRA	5
3. Descriptions des missions des prestataires.....	5
4. Résultats et livrables attendus.....	6
5. Calendrier prévisionnel.....	6
6. Modalités	7
a. Moyens de l'intervention.....	7
b. Modalités de paiements	7
c. Eléments de la réponse à présenter	7
d. Critères de sélections.....	7
e. Envoi de la proposition	8

1. CONTEXTE

a. Le Pôle Services à la Personne

Créé en 2007, le **Pôle Services à la Personne (PSP)** rassemble les organisations sanitaires, sociales, médico-sociales et de services à la personne autour de la construction d'un parcours de soins et de services aux domiciles, dans une logique de coopération et de coordination des acteurs.

En tant que centre d'expertise des services à domicile et de la Silver économie en région Sud, le Pôle vise à favoriser la croissance et l'innovation des organisations, à créer et consolider l'emploi tout en améliorant le service rendu à l'écosystème régional et à ses membres. Ce positionnement facilite le décloisonnement de ces différents champs et génère des synergies conduisant à la création de valeur et au développement régional.

En 2023, le Pôle compte 6 salariés et 58adhérents regroupant des associations, des entreprises, des organismes de formation du secteur des services à domicile.

Pour en savoir plus, le site du PSP : www.psppaca.fr

Le PSP, en collaboration avec KEDGE BS et le Service de Médecine interne Gériatrie, APHM, porte le projet MOSTRA financé par la CNSA.

Le projet a démarré en janvier 2021 et se terminera fin année 2023 (remise du rapport final complet).

b. Présentation du cadre de l'intervention et du projet MOSTRA

La construction du projet part de deux constats : d'une part, les besoins et difficultés des personnes âgées bénéficiaires des SAAD ont évolué durant la crise (isolement, fragilité accrue, conséquences sanitaires...); d'autre part, dans un contexte si critique et marqué par l'urgence, les SAAD éprouvent de grandes difficultés à s'organiser « efficacement » dans la visée de garantir et d'assurer leur mission auprès des bénéficiaires les plus fragiles.

La crise sanitaire, durant les premières vagues, a révélé un fort attachement au métier et le souci constant de « bricoler » pour maintenir la continuité de service. Ces bricolages sont potentiellement des sources d'innovations ou d'inspirations, pour améliorer, voire transformer, le management et les outils étayant les interventions, des SAAD.

En conséquence, **le projet MOSTRA vise à renforcer la capacité des SAAD à s'organiser et prendre des décisions en situation de crise et en situation de routine** ; en prenant en compte la situation des bénéficiaires et la capacité/ressources disponibles. Il s'agit concrètement, d'accompagner à une meilleure organisation du travail des équipes, à un redéploiement des ressources et à une meilleure adaptation et qualité des services : à travers une remontée et une objectivation de la situation des bénéficiaires, en routine et en flux continu.

Les objectifs et livrables du projet :

- **1° objectif.** Identifier les informations, quel que soit leur nature, relatives à l'expérience du vécu au domicile en situation en période de crise, qui soient pertinentes et valides pour hiérarchiser et prioriser les interventions.

- **2° objectif.** Concevoir, expérimenter puis modéliser le processus de décision couvrant les phases d'analyse des informations, de décisions de priorisation et de hiérarchisation des interventions, puis d'élaboration des plans de charges des salariés au domicile.
- **3° objectif.** Analyser la capacité d'auto-organisation de l'opérateur et de ses équipes pour être en mesure de déployer concrètement les interventions prioritisées et hiérarchisées dans le respect d'une qualité de service.
- **4° objectif.** Définir les conditions d'appropriation de la capacité des opérateurs des SAAD à prioriser et hiérarchiser les interventions en situation de crise. En particulier, les catégories de situation dite « de crise » (canicule estivale, grippe hivernale...) requérant la mise en place de ce mode d'organisation du travail seront définies.

Les attendus du projet :

Un modèle d'adaptation organisationnelle des structures en période de crise qui assure :

- Une meilleure prise en compte de la situation des bénéficiaires ;
- Une organisation des structures favorisant une réactivité et un gain de temps (au niveau des plannings, des horaires prévus/horaires réalisés, etc.) ;
- Ainsi qu'une amélioration de services et d'une meilleure satisfaction des bénéficiaires.

Diffusion :

Un Guide de Recommandation sera diffusé à destination de l'ensemble des opérateurs SAAD, au-delà du périmètre régional du Pôle PSP (diffusion à visée nationale).

Il est également envisagé des formations – informations à destination des opérateurs SAAD en région PACA (voire dans d'autres régions).

C'est dans ce contexte que le PSP lance un appel d'offres pour élaborer et réaliser une évaluation externe du projet MOSTRA ; ce dernier doit faire objet d'« une évaluation externe en fin de période d'expérimentation [qui puisse permettre] d'apprécier dans quelle mesure et les facteurs expliquant l'atteinte des 4 objectifs énoncés plus haut ».

2. OBJECTIFS

La mission confiée au(x) prestataire(s) qui seront sélectionnés, dans un premier temps, consistera à saisir finement les **attentes du porteur et des partenaires** et l'état d'avancement de la mise en œuvre du projet. Dans un deuxième temps, le(s) prestataire(s) devront élaborer et réaliser une évaluation externe du projet MOSTRA.

a. Objectifs du projet des ambassadeurs du domicile

Cf. ci-dessus.

b. Les partenaires

Les partenaires sont :

- KEDGE BS
- AMU – Faculté de Médecine
- SAAD
- Les structures adhérentes au PSP
- Les acteurs de l'emploi et de la formation
- Les conseils départementaux
- CNSA
- L'écosystème de la prise en charge à domicile

c. Le territoire d'intervention

Le projet est mis en œuvre en région SUD.

d. Evolution du projet MOSTRA

Le travail sur le terrain avec les SAAD, ainsi que l'évolution du contexte de ce secteur, a amené l'équipe projet et les acteurs professionnels, à orienter leurs travaux sur :

- L'importance accordée au rôle en tension du « middle-manager » (responsable de secteur, coordinateur de parcours...);
- L'identification de pratiques inspirantes rénovant le management vers davantage d'autonomie des équipes, et de sens au travail ;
- Des outils de remontée structurée d'information sur les bénéficiaires, pour, une meilleure anticipation et prévention de la situation de ces derniers (en cas de crise, ou de changement dans leur situation de vie).

3. DESCRIPTIONS DES MISSIONS DES PRESTATAIRES

Le(s) prestataire(s) externe(s) retenu(s) devra mener l'évaluation externe sur les domaines suivants :

1° critère - Evaluation du déroulement du projet MOSTRA

- Compréhension du projet
- Utilité de la démarche collective pour le secteur

2° critère – Les temps d'échanges entre SAAD durant le projet

Sous-critères :

- Les échanges étaient pertinents pour le secteur (au regard des enjeux)
- Les échanges étaient pertinents pour ma structure (au regard de la politique de ma structure)
- Les échanges étaient pertinents pour ma fonction (au regard d'enjeux d'évolution)

3° critère – Les outils et pratiques inspirantes proposées

Sous-critères :

- Les outils et pratiques sont pertinents pour le secteur
- Les outils et pratiques sont pertinents au regard des questions de bien-être au travail et de sens au travail
- Les outils et pratiques sont pertinents au regard de l'enjeu d'amélioration du service et de qualité de service
- Les outils et pratiques sont pertinents au regard de la question de la participation des bénéficiaires
- Les outils et pratiques sont pertinents pour ma structure
- Les outils et pratiques ont été présentées de manière opérationnelle et utile.

4° critère – Les recommandations pour s'appropriier les résultats de MOSTRA

Sous-critères :

- Les recommandations sont utiles
- Les recommandations sont présentées d'une manière appropriable

La méthodologie de l'évaluation externe

La méthodologie sera définie avec le(s) prestataire(s). Au minimum, elle devra se dérouler :

- Par entretien avec l'équipe projet
- Par entretien avec certains SAAD
- Par analyse de la documentation réalisée durant le projet
- L'administration d'un questionnaire reste à ce stade optionnel et sera discuté avec l'évaluateur retenu.

4. RESULTATS ET LIVRABLES ATTENDUS

Les résultats devront être restitués sous la forme d'un rapport écrit et une présentation aux partenaires du projet.

5. CALENDRIER PREVISIONNEL

La proposition chiffrée des évaluateurs doit parvenir au PSP avant le 15 juin, pour une sélection avant le 20 juin.

Les résultats de l'évaluation devront être rendus au mois de novembre 2023.

- Lancement de l'appel d'offre le **30/05/2023**
- Le présent appel d'offre se clôture le **15/06/2023 à 17 heures.**
- La restitution des résultats en **novembre 2023.**

6. MODALITES

a. Moyens de l'intervention

L'intervention du prestataire retenu sera formalisée par une **convention de prestation** qui sera signée par la personne habilitée du (des) prestataire(s) et par le Président du Pôle Services à la Personne.

b. Modalités de paiements

Le paiement pourra s'effectuer sur présentation de facture : 45 jours fin de mois à compter de la date d'émission de la facture.

c. Éléments de la réponse à présenter

La réponse du prestataire devra comporter :

- Une proposition détaillée répondant au présent cahier des charges ;
- Une proposition budgétaire précisant le détail des coûts relatifs aux honoraires de la prestation, et l'ensemble des dépenses externes liées à la prestation si nécessaire (et le coût total de la proposition), en HT et TTC ;
- Le nombre de journées (en Jour/Homme) prévues affectées à la mission ainsi que la décomposition du nombre de journées pour chaque partie et mission prévue dans ce cahier des charges ;
- Le descriptif des compétences et moyens humains mis à disposition pour le bon déroulement de la mission et des références réalisées.

d. Critères de sélections

Les propositions reçues seront examinées au regard des besoins exprimés ci-dessus, le Pôle Services à la Personne se basera sur les critères et la pondération suivants :

CRITERES DE SELECTION	POINTS
Prix de l'offre	/ 8 points
Qualité (fond et forme) du service proposé	/ 7 points
Cohérence technique : pertinence méthode, expériences, moyens pour formation de l'équipe, mise à jour du logiciel	/ 5 points
Assistance technique	/ 3 points
Réactivité - Délai de livraison	/ 5 points

Engagement du prestataire dans une politique interne de respect de l'environnement utilisation de consommables recyclables, normes qualités, etc.	/ 1 point
Engagement du prestataire dans une politique interne d'égalité professionnelle, d'égalité des chances, de diversité et de RSE	/ 1 point
NOTATION	X / 30 points

La sélection du prestataire ou des prestataires se fera dans le respect des critères ci-dessus, le tout amenant à une notation finale de chaque prestataire-candidat.

e. Envoi de la proposition

Les propositions doivent être envoyées avant le **15/06/2023 à 17 heures**.

Les propositions seront envoyées en version électronique aux adresses suivantes :
info@psppaca.fr et maryse.cadet@psppaca.fr

→ Contact :
Pôle Services à la Personne : Maryse CADET
Mail : maryse.cadet@psppaca.fr
Tél : 04.91.31.10.24