



**Accord-cadre CNSA - Fédésap
relatif à la modernisation et la professionnalisation
du réseau des adhérents à la Fédésap pour les années 2015 à 2018**

Entre, d'une part,

La Caisse Nationale de Solidarité pour l'Autonomie (CNSA),
établissement public national à caractère administratif
représentée par sa directrice, Madame Geneviève GEYDAN

Et, d'autre part,

La Fédération Française des Services à la Personne et de Proximité (Fédésap)
dont le siège social est situé 29/1 rue Chaptal 75009 Paris, (n° SIRET : 504 917 717 00010 n° SIREN : 504 917 717)
désignée ci-après comme «Fédésap», représentée par son président, Christian JUNIK

- Vu le code de l'action sociale et des familles et notamment ses articles L14-10-5 et R. 14-10-49 et suivants,
- Vu les circulaires d'application relatives à la section IV du budget de la CNSA,
- Vu les actions éligibles à la section IV de la CNSA présentées par la Fédésap,

Il est décidé et convenu ce qui suit :

PREAMBULE

- Présentation la Fédésap :

Affiliée à la CGPME, la Fédésap est née en septembre 2007 à l'initiative de dirigeants d'entreprises, avec pour objectifs de représenter et défendre le modèle porté par les TPE et PME du secteur des SAP. La Fédésap compte 850 entreprises adhérentes représentant plus de 1 100 structures sur le territoire français métropolitain et d'outre-mer, en proximité immédiate de leurs clients - bénéficiaires. Titulaires de l'agrément à 99% et véritables « *relais de terrain* » d'une politique globale de la famille, les entreprises adhérentes de la Fédésap interviennent quasi exclusivement auprès des publics dits « *fragiles* » dans une volonté affichée d'amélioration continue de la qualité d'offre de services.

La dimension humaine et sociale de nos activités est primordiale pour les adhérents, comme l'est la qualité des emplois qu'elles créent quotidiennement et le professionnalisme de leurs intervenants. Les adhérents emploient aujourd'hui plus de 40 000 salariés et accompagnent quotidiennement plus de 100 000 personnes ou familles.

Les axes défendus par la Fédésap :

1. **Organiser, structurer et développer le secteur des SAP au plan national et en proximité territoriale** grâce notamment à son réseau de Délégués territoriaux (19 Délégués Régionaux et 53 Délégués Départementaux à ce jour), auprès de l'ensemble des interlocuteurs en France et en Europe.
2. **Accompagner ses adhérents et porter leurs intérêts** pour assurer leur développement
3. **Promouvoir la qualité de services et la liberté éclairée de choix du client-bénéficiaire** entre les divers acteurs et les différentes formes d'intervention,

Contribuer à la promotion de la croissance et de l'emploi non délocalisable

Initiée par la Fédésap dès sa création, la proximité territoriale est une thématique centrale de son développement au service des entreprises de Services à la Personne. Cette proximité est également un enjeu majeur sur les territoires. Elle permet de développer, en cohérence et en réactivité, des réseaux de professionnels à même de relayer, de mutualiser et d'harmoniser des orientations nationales structurantes. Aujourd'hui, la Fédésap peut s'appuyer sur un réseau actif de 19 délégués régionaux et de 53 délégués départementaux. Tous ces délégués sont des chefs d'entreprises adhérents à la Fédésap et bénévoles sur l'activité de leur mandat qui représente à minima 2 jours d'activité par mois consacrés à l'action collective portée par la Fédésap. L'animation du réseau des délégué(e)s Fédésap fait l'objet de réunions régulières entre le Bureau et les différents délégué(e)s.

Article 1 - Objet de l'accord cadre

Le présent accord cadre a pour objet de définir la nature et le coût des actions à réaliser dans le cadre du programme de « *modernisation et de professionnalisation du réseau des adhérents à la Fédésap* » et les modalités de la participation de la CNSA à ce programme.

Le programme présenté par la Fédésap porte sur les points suivants :

Axe 1 : Modernisation et structuration des systèmes d'information et de télégestion des entreprises adhérentes à la Fédésap

Action 1.1 Labellisation d'un « *pool* » d'éditeurs de solutions de gestion et de télégestion et élaboration d'un cahier des charges « *socle* » de fonctionnalités

Action 1.2 Déploiement de solutions logicielles labélisées

Action 1.3 Déploiement de système de télégestion

Axe 2 : Optimisation des organisations

Action 2.1 Accompagnement à l'amélioration de la gestion quotidienne de l'activité

Action 2.2 Accompagnement à la mise en place d'une démarche d'amélioration continue de la qualité de service

Axe 3 : Structuration des réseaux de la Fédésap

Action 3.1 Création d'un outil documentaire et d'information

Action 3.2 Etude et prospective sur le « *modèle économique des entreprises d'aide à domicile* »

Axe 4 : Pilotage général du projet

Action 4.1 : Suivi et pilotage de la convention-cadre

Les actions à réaliser sont décrites dans l'annexe n°1 qui fait partie intégrante du présent accord-cadre.

Article 2 - Coût du projet et participation de la CNSA

Le coût global des actions s'élève à 7 060 000,00 € (sept millions soixante mille euros) pour les années 2015 à 2018.

Pour la première année, le coût global des actions s'élève à 1 637 500,00 € (un million six cent trente-sept mille cinq cents euros).

Au titre de la première année, la CNSA contribue à hauteur de **50%** du coût réel des actions dans la limite d'un montant de 818 750,00 € [huit cent dix-huit mille sept cent cinquante euros] .

Pour les années 2016 - 2018 et années suivantes, les montants des engagements de la CNSA, ainsi que leur répartition par actions feront l'objet d'avenants au présent accord-cadre.

Le montant de la participation de la CNSA est établi sous réserve de la réalisation des opérations dont la programmation financière prévisionnelle figure en annexe 2. Le montant définitif de l'aide de la CNSA sera calculé en fonction des dépenses effectivement réalisées et justifiées.

La Fédésap s'engage à ne pas affecter les crédits versés par la CNSA au titre du présent accord-cadre au financement d'une même action faisant ou ayant déjà fait l'objet d'un financement au titre de la section IV de son budget à titre individuel, ou dans le cadre d'une convention départementale.

En aucun cas, une action prévue dans le présent accord-cadre et financée par la CNSA ne pourra faire l'objet d'un autre financement de la CNSA dans le cadre d'une demande de financement auprès d'une d'ARS ou d'une convention départementale.

La Fédésap s'engage à communiquer cette clause aux adhérents de son réseau bénéficiaires d'un financement au titre du présent accord-cadre.

Afin de permettre à la CNSA de s'assurer du respect de ces dispositions, le compte-rendu financier mentionné à l'article du présent accord-cadre précisera, pour chaque action bénéficiant d'un financement ou d'une prise en charge au titre du présent accord-cadre :

- le budget de l'action,
- la part et le montant des financements revenant à la CNSA, en précisant, si l'action a fait, par ailleurs, l'objet d'un financement auprès de l'ARS délégataire des crédits de la CNSA (section IV) ou d'une convention départementale, la subvention accordée ou versée par la CNSA dans ce cadre, les références et dates des décisions et/ou conventions d'attribution,
- la liste des autres financeurs, les montants versés par eux et la part de ces montants dans le budget global de l'action.

La programmation financière, décrite en annexe 2, fait partie intégrante du présent accord-cadre.

Article 3 - Modalités de versement de l'aide de la CNSA

La contribution de la CNSA mentionnée à l'article 2 pour la première année d'exécution du programme est versée dans les conditions suivantes :

Un acompte de 50 % du montant de la subvention due au titre de la première année de l'accord-cadre sera versé au plus tard à la fin du mois suivant la date de signature.

Un versement complémentaire de 30 % de la subvention sera effectué au plus tard à la fin du mois suivant la date de réception par la CNSA d'une attestation justifiant la consommation de l'acompte. Un premier bilan intermédiaire et compte rendu financier des actions réalisées au 31 décembre 2015 au titre de la première année (2015) de l'accord-cadre permettent un premier versement.

Le solde sera versé au plus tard à la fin du mois suivant la réception et la validation d'un second bilan intermédiaire et d'un compte rendu financier définitifs des actions réalisées au cours de la première année de l'accord-cadre dans la limite des dépenses effectivement réalisées. Ces documents datés et signés par le représentant légal de Fédésap sont adressés en deux exemplaires originaux à la CNSA.



Fédésap communique au plus tard le 15 septembre 2015 (année 1) à la CNSA un état financier des réalisations des actions et une prévision d'exécution au 31 décembre 2015. Sur la base de cet état, le présent accord cadre fait l'objet, le cas échéant, d'un ajustement par voie contractuelle.

Au terme de l'accord-cadre, le solde définitif calculé sur la base des dépenses effectivement réalisées et comptablement justifiées sera versé dans les six mois suivant la réception et la validation par la CNSA d'un bilan définitif et un compte rendu financier justifiant de la réalisation des actions prévues au cours des trois années du présent accord-cadre. Ces documents datés et signés par le représentant légal de la Fédésap sont adressés en deux exemplaires originaux à la CNSA.

Le comptable assignataire chargé des paiements est l'agent comptable de la CNSA.

Les sommes seront versées sur le compte de 20118000200 référencé par relevé d'identité bancaire ou postal ci-annexé (annexe). Tout changement de coordonnées bancaires sera notifié à la CNSA.

Article 4 : Clause de reversement à un tiers - Contrôle du reversement aux structures adhérentes

Compte tenu de la spécificité de ce programme, le reversement de tout ou partie de la présente subvention par la Fédésap aux structures adhérentes est autorisée aux fins de prise en charge des dépenses liées à la réalisation du programme agréé. Ce reversement ne pourra se faire que par la Fédésap auprès de structures adhérentes à la Fédésap, s'engageant formellement à participer à la mise en œuvre des actions. La convention signée entre la Fédésap et les structures adhérentes, précisera les conditions de traçabilité de ce versement, telles que prévues à l'article 5 du présent accord-cadre.

La Fédésap s'assurera de la bonne utilisation des sommes reversées par la mise en œuvre d'une procédure de contrôle obligeant les structures adhérentes à :

- tenir un état annexe de sa comptabilité, des dépenses et des recettes entrant dans le cadre de cet accord-cadre,
- produire un compte rendu financier annuel, ainsi qu'un compte rendu financier final à la fin de la réalisation des actions,
- conserver toutes les pièces justificatives de l'emploi des sommes et de la réalisation des actions au minimum ans après le dernier paiement effectué par la CNSA,
- transmettre toutes les pièces justificatives de l'emploi des sommes et de la réalisation des actions sur demande de la Fédésap ou d'un tiers mandaté par la **Fédésap** ou la CNSA,
- tenir, à tout moment, à disposition de la Fédésap ou d'un tiers mandaté par la **Fédésap** ou la CNSA les pièces justificatives de l'emploi des sommes et de la réalisation des actions,

La **Fédésap** procédera chaque année par tirage au sort à des contrôles sur place des pièces justificatives. Ces contrôles feront l'objet d'un rapport qui sera transmis à la CNSA.

En cas de manquement à ces obligations, la **Fédésap** suspendra le reversement aux structures adhérentes. Elle demandera le remboursement des sommes non justifiées et/ou indument perçues et pourra de plein droit mettre fin à la convention fixant les conditions de mise en œuvre du plan d'actions local par la structure adhérente.

La **Fédésap** sera amenée, à la demande de la CNSA, à rendre compte de l'utilisation par les structures adhérentes des sommes qui leur ont été déléguées.

En cas de reversement aux structures adhérentes, la **Fédésap** produira, à la demande de la CNSA, les conventions attributives de la part de la subvention reversée.

Article 5 : Modalités de suivi et de contrôle de l'exécution de l'accord-cadre

La Fédésap est responsable de la mise en œuvre du programme d'actions prévu au présent accord-cadre, ainsi que du contrôle de la réalité de la dépense (service fait). La Directrice de la CNSA est responsable du contrôle comptable du présent accord-cadre.

En cours d'exécution du présent accord-cadre, la **Fédésap** s'engage à :

- informer régulièrement la CNSA de l'avancement de l'opération. A cet effet, elle s'engage à respecter les échéances relatives à la remonté des justificatifs certifiés de dépenses, ainsi qu'aux autres indicateurs d'objectifs de réalisation et indicateurs prévus au présent accord-cadre.
 - Toute modification ou abandon du programme doit être signalé à la CNSA. L'acceptation de toute modification fera l'objet d'un avenant au présent accord-cadre ;
 - adresser aussitôt, sur demande qui lui en sera exprimée par la Directrice de la CNSA, tout renseignement concernant, d'une part, l'état d'avancement du programme, et d'autre part, les paiements effectués au titre de l'opération en cause ;
 - apporter tous renseignements et données demandés par la CNSA relevant du contrôle de gestion interne que la **Fédésap** a mis en place,
 - se soumettre à tout contrôle sur pièces et sur place effectué par la CNSA ou un tiers mandaté par elle ;
 - garantir la traçabilité de l'emploi de la subvention globale de la CNSA et à cet effet :
 - inscrire en recettes les crédits correspondant à la subvention allouée,
 - inscrire en dépenses, les dépenses correspondant soit à des subventions à des tiers, soit à des dépenses directes de la **Fédésap**,
 - à obtenir des bénéficiaires des subventions reversées, lorsque l'article 4 du présent accord-cadre le permet, un état détaillé par nature des dépenses réalisées et les pièces justificatives de ces dépenses, ainsi que des autres subventions éventuellement reçues pour les mêmes actions
 - tenir, dans un état annexe de sa comptabilité les dépenses entrant dans le cadre de cet accord-cadre.
- conserver les pièces justificatives de ces dépenses jusqu'à la date limite à laquelle sont susceptibles d'intervenir les contrôles, soit ans après le dernier paiement effectué par la CNSA.

Au cas où le contrôle ferait apparaître que tout ou partie des sommes versées n'a pas été utilisé ou l'a été à des fins autres que celles mentionnées à l'article 1, ou que l'évolution du projet a entraîné le dépassement du taux de contribution mentionné à l'article 2, la CNSA procédera au recouvrement des sommes indûment perçues par la **Fédésap**.

En outre, la **Fédésap** rendra compte à la CNSA, avant le démarrage effectif des actions, des procédures internes de contrôle financier mises en place au sein du réseau.

La **Fédésap** s'engage à respecter un cadre budgétaire et comptable conforme au règlement 99/01 du 16 février 1999 du comité de la réglementation comptable.

La **Fédésap** transmettra à la CNSA avant le 01 juin de l'année suivant l'exercice d'attribution : les rapports d'activité de son réseau, ses comptes sociaux (bilan, compte de résultat et annexes), les comptes sociaux certifiés par un commissaire aux comptes.

Article 6 : Eligibilité, publicité, concurrence et transparence

Eligibilité des dépenses : la **Fédésap** s'engage à ne prendre en compte au titre du cofinancement de la CNSA que des dépenses conformes aux dispositions des articles du code de l'action sociale et des familles régissant la section IV du budget de la CNSA, et notamment ses articles L 14-10-5, R 14-10-49 et suivants ainsi que les circulaires d'application.

Publicité : le financement accordé par la CNSA, dans le cadre du projet agréé, doit être porté à la connaissance des bénéficiaires des actions conduites. Quand le financement est utilisé pour la publication ou la production de documents écrits ou audiovisuels, la participation de la CNSA doit obligatoirement y être mentionnée (logo).

Concurrence et transparence : le bénéficiaire s'engage à respecter, selon les cas, les règles de concurrence et de passation des marchés publics, ainsi que les règles de transparence des subventions publiques.

Article 7 - Suivi de l'application de l'accord-cadre par un comité de pilotage, évaluation

Un comité de pilotage, composé notamment de représentants de la CNSA et du Président et/ou du Directeur général de la **Fédésap** se réunira périodiquement, au moins une fois par an, et à la demande de l'une ou l'autre partie. Ce comité pourra associer, d'un commun accord entre les signataires du présent protocole, d'autres acteurs.

Le comité de pilotage examinera l'état d'avancement des actions entreprises par la **Fédésap**, les difficultés rencontrées par la **Fédésap** ou ses adhérents dans la mise en œuvre des plans d'actions, les actions correctrices ou d'accompagnement susceptibles d'être mises en œuvre par l'une ou l'autre partie, y compris au niveau local, et les ajustements nécessaires à apporter pour la bonne réalisation du programme.

La **Fédésap** veillera à l'articulation et la complémentarité des différentes actions du programme avec les actions conduites sur les mêmes thèmes par d'autres institutions, notamment par ou à l'initiative de l'Agence nationale des services à la personne.

Au terme du présent accord-cadre, dans le but d'évaluer les résultats du programme réalisé, tant du point de vue qualitatif que quantitatif, la **Fédésap** devra fournir une évaluation interne, au plus tard dans le délai de six mois suivant la fin des actions, à travers un rapport d'évaluation. Celui-ci fera apparaître :

- la conformité des résultats aux objectifs fixés par phase en annexe pour chaque action,
- l'évaluation qualitative et quantitative de l'action réalisée, par la production des indicateurs d'évaluation par phase justifiant de la bonne réalisation des actions financées,
- l'impact durable de l'action, à travers la production d'indicateurs d'évaluation de l'effet des actions auprès des publics concernés et des professionnels, en lien avec le rapport d'activité de la **Fédésap**,
- les prolongements susceptibles d'être apportés à chacune des actions.

Le compte rendu d'exécution de l'accord-cadre, prévu à l'article 3, comprend les éléments nécessaires à l'évaluation.

Chaque année, il sera fait état de l'avancement des travaux à travers une information sur les indicateurs.

Les documents sont à produire en deux exemplaires à la CNSA.

Article 8 - Durée et déroulement de l'accord-cadre

Le présent accord-cadre est conclu pour une durée de **quatre ans** à compter de la date de signature par la Directrice de la CNSA. Il fera l'objet d'avenants pour faire évoluer le dispositif existant ou intégrer de nouvelles clauses administratives ou financières.

La **Fédésap** tiendra informé la directrice de la CNSA de tout changement dans le déroulement de l'accord-cadre. La **Fédésap** informera la CNSA de toute modification de son mode d'organisation de nature à affecter sa mise en œuvre.

Toute demande de modification des dispositions du présent accord-cadre fera l'objet d'une lettre recommandée avec accusé de réception, dans le délai conventionnel. Dans tous les cas, un avenant au présent accord-cadre, conclu dans les mêmes formes, précisera les éléments modifiés de l'accord, sans que ceux-ci puissent conduire à remettre en cause les objectifs généraux découlant de l'article 1.

Article 9 - Résiliation de l'accord-cadre

Le présent accord-cadre sera résilié :

1. sur décision de la CNSA en cas d'inexécution ou de modification substantielle et en cas de retard significatif des conditions d'exécution de l'accord par la **Fédésap** sans l'autorisation écrite de la CNSA. Celle-ci peut respectivement exiger le reversement de tout ou partie des sommes déjà versées au titre du présent accord-cadre, diminuer ou suspendre le montant de la subvention, après examen des justificatifs présentés par

la **Fédésap** et avoir préalablement entendu ses représentants. La CNSA en informe la **Fédésap** par lettre recommandée avec accusé de réception.

2. à l'initiative de la **Fédésap** sous réserve de motiver sa décision et de respecter un délai de préavis de trois mois, délai qui pourra être réduit avec l'accord de la CNSA. Dans ce cas, la CNSA procédera à la révision du montant de la subvention, en tenant compte des actions réalisées.

Article 10 – Contentieux

Le Tribunal administratif de Paris est compétent pour connaître des contestations nées de l'application du présent accord-cadre.

Fait en trois exemplaires originaux,

A Paris

Le 19 JUIN 2015

Le Président de la Fédésap

Christian JUNIK

La Directrice de la CNSA,

Geneviève GUEYDAN

Vu,

Le Contrôleur budgétaire de la CNSA, Denis VILAIN

Visa n° 15-065 du 04/06/2015



ANNEXE n° 1

à l'accord-cadre CNSA - Fédésap relative à la modernisation et la professionnalisation du réseau des adhérents à la Fédésap pour les années 2015 à 2018

PROGRAMME D'ACTION

Axe 1 Modernisation et structuration des systèmes d'information et de télégestion des entreprises adhérentes à la Fédésap

Contexte global : Les adhérents de la Fédésap sont pour la plupart des TPE-PME dont l'effectif médian est de 20 ETP. La direction joue un rôle central et très opérationnel dans le quotidien de la structure d'aide à domicile tout comme les systèmes d'information. Il apparaît donc indispensable d'accompagner les adhérents dans la mise en place de systèmes d'information (SI) performants de pilotage de l'activité aussi bien que de l'optimisation des tournées ou encore du bon suivi de la réalisation des interventions et ceci dans l'optique d'une gestion optimisée aussi bien d'un point de vue qualitatif que quantitatif.

De plus, la professionnalisation du secteur du maintien à domicile impose aux acteurs de mettre en œuvre des outils fiables pour alléger les tâches administratives et garantir la qualité du service rendu aux bénéficiaires tout en permettant une évolutivité aux nouvelles technologies.

L'objectif au terme de la convention est d'accompagner les adhérents dans la mise en œuvre d'un système de gestion unique permettant de gérer l'ensemble de l'activité et répondant aux exigences des conseils départementaux notamment en garantissant l'effectivité des interventions par un système de télégestion professionnel, ceci, en premier lieu dans un objectif fort de pérennisation des structures. L'atteinte de cet objectif doit contribuer à l'amélioration de la qualité et à des économies d'échelle pour avoir des fonctions supports plus efficaces car centrées sur la gestion de l'activité plus que sur de la gestion administrative.

Action 1.1 Labellisation d'un « pool » d'éditeurs de solutions de gestion et de télégestion et élaboration d'un cahier des charges « socle » de fonctionnalités

Contexte : Nombre d'entreprises ne sont pas équipées de logiciels métiers ou bien équipées de logiciels qui dans l'utilisation s'avèrent incomplets et nécessitant l'acquisition ultérieure d'autres logiciels ou engendrant un alourdissement de tâches administratives. Au regard des incompatibilités de certains logiciels avec les systèmes de télégestion ou avec des portails de facturation (CG ou de type « ANTARES »), il apparaît essentiel que la Fédésap puisse, d'une part, élaborer un cahier des charges commun en lien avec les éditeurs sur la base d'accords nationaux et, d'autre part, labéliser certains d'entre eux. Le cahier des charges établi et la labélisation d'un certain nombre d'éditeurs servira de base à l'accompagnement à la mise en place de ces dispositifs dans les structures adhérentes à la Fédésap.

Enfin, cette action répond à un enjeu d'anticipation des évolutions en termes de technologies, de cadre juridique et de référentiels (normalisation des échanges de données avec les institutionnels et les partenaires (ESPADOM)) par une structuration des utilisateurs pour être en capacité de peser aussi bien sur les évolutions fonctionnelles que techniques des principaux éditeurs de logiciel du marché.

Description de l'action :

- Fixation d'un cahier des charges reprenant l'ensemble des fonctions attendues et une compatibilité des SI en lien conforme au standard ESPADOM.
- Cartographie des « fonctionnalités socles » chez les éditeurs de SI
- Synthèse des travaux afin de labéliser les éditeurs de logiciels satisfaisant au cahier des charges.

- Contractualiser avec les éditeurs labellisés un plan d'amélioration continue
- Coordination et pilotage des différentes actions, étude et validation des demandes par un chef de projet Fédésap
- Etablissement d'une liste de 4 éditeurs (à minima) labellisés
- Coordination et pilotage des différentes actions de développement chez les éditeurs et tests

Objectifs :

- Garantir aux structures des logiciels possédant des fonctionnalités de base opérationnelles permettant une gestion globale de l'activité
- Influencer sur les plans de développement des éditeurs
- Créer un espace d'échange entre les utilisateurs et les éditeurs au sein de la Fédésap

Résultats attendus :

- Cahier des charges fonctionnel que s'engagent à respecter les éditeurs labellisés par la Fédésap
- Meilleure adéquation entre les outils et les besoins utilisateurs
- Interopérabilité des systèmes de gestion et de télégestion
- Economies d'interface inter-SI
- Liste d'éditeurs labellisés

Moyens (en principe ce qui donne lieu à un financement, nature des dépenses) :

- Cartographie de l'offre logicielle du marché
- Définition de la base minimum de fonctionnalités nécessaires et d'un cahier des charges : 10 jours sur une base forfaitaire de 1 000€ TTC / jour : **10 000€ TTC**
- Suivi et adaptation du cahier des charges aux évolutions sectorielles : 9 jours sur une base forfaitaire de 1 000€ TTC / jour : **9 000€ TTC**
- Bénévolat via les commissions Fédésap et le réseau de délégués Fédésap
- **0,30 ETP** de chef de projet de coordination et suivi du projet sur les 4 ans (soit 0,05 ETP / an en année 1 et 4 et 0.10 ETP en année 2 et 3)

Indicateurs de résultats (évaluent la réalisation effective de l'action) :

- Cahier des charges
- Liste des éditeurs labellisés
- Contrat d'engagement des éditeurs labellisés

Indicateurs d'impact (évaluent les effets de l'action au regard des résultats attendus) :

- Taux de conformité des éditeurs au cahier des charges
- Nombre d'éditeurs labellisés s'engageant dans un partenariat d'amélioration continue
- Nombre d'actions d'amélioration par éditeur
- % d'évolution du taux de compatibilité avec les systèmes de télégestion

Macro planning (année de démarrage) :

- **1er trimestre année N°1 :**
 - Elaboration d'un cahier des charges. l'ensemble des exigences du cahier des charges de l'agrément devant être inclus
 - Cartographie des fonctionnalités existantes des logiciels métiers
 - Sélection des logiciels
 - Conventonnement des SI labellisées
- **Année 2, 3 et 4 :** établissement d'un plan d'amélioration et suivi des plans d'amélioration des éditeurs

Action 1.2 Déploiement de solutions logicielles labellisées

Contexte : aujourd'hui, beaucoup de structures adhérentes à la Fédésap n'ont pas de logiciel métier dédié ce qui complique énormément leur quotidien en plus de rendre la qualité des prestations évidemment plus complexe à évaluer en laissant place à l'erreur dans un métier où la continuité de services est essentielle aussi bien au regard des publics fragiles accompagnés et de la mise en place, en parallèle, de politiques généralisées d'amélioration continue de la qualité de service. Par ailleurs, le secteur a vu de nombreux nouveaux prestataires de SI investir la thématique. Les prestataires de SI les plus anciens ont été construits dans une logique associative. La mise en place de logiciels métiers au sein des structures adhérentes est un impératif incontournable pour faire face au développement afin de garantir : l'harmonisation, la sécurisation et la qualité des pratiques de gestion. Ces SI métiers permettront aux adhérents une gestion simplifiée des plannings, des facturations, des payes et facilitera leur communication avec les partenaires institutionnels. La labélisation de logiciels métiers va permettre aux adhérents de la Fédésap d'éviter des erreurs de choix importants et de rendre homogène l'offre des éditeurs présents sur le marché. La mise en place d'une offre SI adaptée permettra d'impulser chez les adhérents une nécessaire modernisation de leurs outils informatiques.

✓

Description de l'action :

- Diffusion de l'offre de SI
- Mise en place des solutions choisies par les différentes structures
- Formation des dirigeants, des responsables de secteur et des intervenants
- Coordination et pilotage des différentes actions, remontées et demandes mutualisées par un chef de projet Fédésap, en collaboration avec le fournisseur du logiciel métier choisi, qui prendra en charge la maintenance et l'actualisation des logiciels avec les éditeurs

Objectifs :

- Rendre lisible l'offre logiciel des systèmes d'information de gestion pour les dirigeants d'entreprises et les accompagner dans la mise en place d'outils structurants
- Aider les structures à être plus efficaces dans leur fonctionnement courant
- Aider les dirigeants de structures à être plus performants dans leur gestion et le pilotage de leur entreprise
- Un suivi optimisé des aides à domicile avec plus d'interactivité

Résultats attendus :

- Meilleures organisation administratives des structures
- Des politiques de certification et de labellisation facilitées
- Permettre la mise en place d'outil de pilotage et de suivi de l'activité

Moyens (en principe ce qui donne lieu à un financement, nature des dépenses) :

- Acquisition et déploiement des solutions SI métier (licence) par les adhérents : 300 structures équipées sur la base d'un forfait global maximum de 10 000€ TTC soit **3 000 000€ TTC**
- Mission d'accompagnement des structures (AMOA : migration, accompagnement et formation des dirigeants, encadrants et intervenants) : 4 jours maximum par structures sur une base forfaitaire de 1 000€ TTC / jour soit 4 jours x 1 000€ TTC/ jour x 300 structures équipées = **1 200 000€ TTC**
- Déploiement et suivi du dispositif sur les territoires via des réunions de présentation de l'offre : 30 réunions sur les 4 ans. Coût forfaitaire : 650€ TTC / jour soit 30 jours : **19 500€ TTC** sur les 4 ans
- Bénévolat via les commissions et réseau de délégués Fédésap
- Ingénierie et développement de nouveaux modules « métiers » : **90 000€ TTC sur les 4 ans**
- **0,60 ETP** de chef de projet de coordination et suivi du projet sur les 4 ans (soit 0.10 ETP en année 1 et 4 et 0,20 ETP / an en année 2 et 3)

Indicateurs de résultats (évaluent la réalisation effective de l'action) :

- Nombre de structures équipées
- Feuilles d'émargement matérialisant le temps passé par le chef de projet de la Fédésap sur le projet

Indicateurs d'impact (évaluent les effets de l'action au regard des résultats attendus)

- Enquête satisfaction des aides à domicile
- Enquête satisfaction auprès des partenaires médico-sociaux
- Taux de satisfaction des salariés sur la simplification des tâches administratives
- Ratio encadrement / salarié
- Suivi du nombre de dysfonctionnements du à des erreurs de planning

Macro planning (année de démarrage) :

- **Année 1** : Mise en place de l'offre de service + 75 structures équipées
- **Année 2** : 100 structures équipées
- **Année 3** : 100 structures équipées
- **Année 4** : 25 structures équipées

Action 1.3 Déploiement de systèmes de télégestion

Contexte : la télégestion est aujourd'hui au cœur des activités liées au maintien à domicile : interventions au domicile des personnes âgées ou dépendantes, aide et accompagnement

Cette technologie s'inscrit parfaitement dans le cadre de la modernisation de l'activité des adhérents à la Fédésap. Dans un contexte contraint quant au financement de l'allongement de la durée de la vie aussi bien du côté du « grand âge » que des handicaps, les TPE/PME d'aide à domicile souhaitent pouvoir rendre compte de l'utilisation des financements reçus par les pouvoirs publics et leur volonté de transparence vis-à-vis des aides qui sont attribuées par l'Etat et les collectivités territoriales à nos concitoyens les plus dépendants. Le seul moyen existant à ce jour est la télégestion qui permet d'apporter la preuve physique des interventions réalisées au domicile du bénéficiaire-client. L'autre vertu de ce type de dispositif consiste également en la dématérialisation du flux d'enregistrement des pointages et donc l'amélioration de la réactivité quant aux remplacements d'urgence quand la situation du bénéficiaire exige un remplacement dans l'heure) aussi bien qu'en termes d'organisation administrative (simplification de l'étape permettant de figer les plannings pour

l'établissement des paies et des factures. Avec plusieurs milliers d'interventions quotidiennes, l'emploi de feuilles d'heures papier n'est plus pertinent. D'autant plus que le volume de document papier à traiter afin de réaliser la facturation de nos interventions nécessite une modernisation de nos pratiques par un système de télégestion.

Description de l'action :

- Assistance à maîtrise d'ouvrage pour la mise en place de système de télégestion intégrant le standard « ESPPADOM » : interopérabilité avec les systèmes de télégestion des Conseils généraux
- Mise en place des solutions choisies par les différentes structures qui permettront le partage de l'information en temps réel, moins de saisie pour plus de suivi qualité.
- Formation des dirigeants, des responsables de secteur et des intervenants
- Acquisition de licences de télégestion par les adhérents
- Coordination et pilotage des différentes actions, remontées et demandes mutualisées par un chef de projet Fédésap en collaboration avec les fournisseurs du logiciel de télégestion choisis, qui prendra en charge la maintenance et l'actualisation des logiciels.

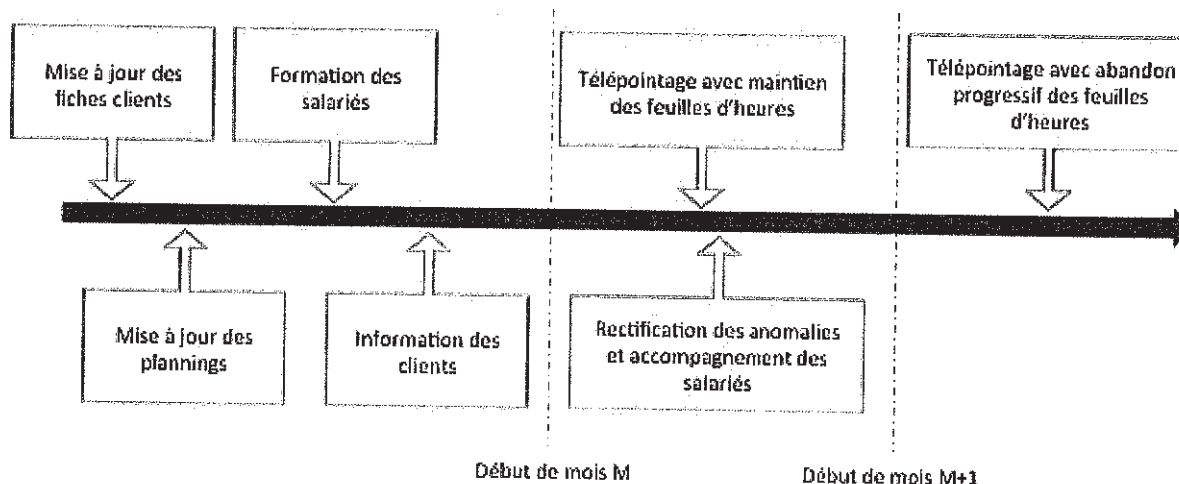
Exemple de mise en œuvre :

Chaque salarié sera muni d'un identifiant unique.

Fonctionnant par téléphone, l'intervenant à domicile compose un numéro vert en début et en fin de visite.

Cette procédure permet au centre serveur de télégestion de récupérer automatiquement et en temps réel (avec une solution Web appropriée) les informations utiles : nature des prestations, heure d'arrivée, heure de départ...L'appel téléphonique pouvant être remplacé par une solution de téléphonie mobile couplée à un QR code au domicile du client ou puce NTFIC

Toutes ces données sont ensuite transférées automatiquement, sans aucune ressaisie, vers le SI labélisé, permettant de valider les interventions, d'automatiser la facturation et de transférer les heures travaillées au service paie de l'entreprise sans aucune autre démarche.



Objectif stratégique :

- La professionnalisation du secteur du maintien à domicile impose aux acteurs de mettre en œuvre des outils fiables pour alléger les tâches administratives et garantir la qualité du service rendu aux bénéficiaires.
- Aider les structures à être plus efficaces dans leur fonctionnement courant
- Aider les dirigeants de structures à être plus performants dans leur gestion et le pilotage de leur entreprise
- Un suivi optimisé des aides à domicile avec plus d'interactivité
- Accompagner les entreprises adhérentes à la Fédésap dans le cadre de la contractualisation CPOM (prévue par le projet de loi relative à l'adaptation de la société au vieillissement) dont la télégestion participe à sa mise en œuvre

Résultats attendus :

- Améliorer le service aux bénéficiaires.
- Meilleure organisation administrative des structures
- Permettre la mise en place d'outils de pilotage et de suivi de l'activité
- La télégestion garantira :
 - un meilleur respect des plannings d'intervention,
 - une parfaite visibilité des interventions,
 - une plus grande réactivité dans la réalisation des prestations,
 - une meilleure adaptabilité par rapport à l'évolution des besoins.

- Optimiser la gestion des entreprises.
- La télégestion permettra une meilleure gestion par :
 - un meilleur support de l'action des intervenants,
 - l'automatisation de la saisie des interventions effectuées,
 - la restitution immédiate des données d'activité,
 - l'automatisation des factures et de la paye,
 - l'établissement des tableaux de bord et statistiques.
- Faciliter l'action des intervenants à domicile.
- La télégestion assurera:
 - une optimisation de leur activité,
 - une simplification des tâches administratives,
 - une liaison personnalisée avec nos agences,
 - une reconnaissance incontestable des missions effectuées.

Moyens (en principe ce qui donne lieu à un financement, nature des dépenses) :

- Déploiement et acquisition des licences de télégestion par les adhérents : 300 structures équipées sur la base d'un forfait global maximum de 2 000€ TTC soit **600 000€ TTC**
- Mission d'accompagnement des structures (AMOA : paramétrage, accompagnement et formation des dirigeants, encadrants et intervenants) : 3 jours maximum par structures sur une base forfaitaire de 1 000€ TTC / jour soit 3 jours x 1 000€ TTC x 300 structures équipées = **900 000€ TTC**
- Déploiement et suivi du dispositif sur les territoires via des réunions de présentation de l'offre : 30 réunions sur les 4 ans. Coût forfaitaire : 650€ TTC / jour soit 30 jours : **19 500€ TTC** sur les 4 ans
- Bénévolat via les commissions et réseau de délégués Fédésap
- **0,60 ETP** de chef de projet de coordination et suivi du projet sur les 4 ans (soit 0.10 ETP en année 1 et 4 et 0,20 ETP / an en année 2 et 3)

Indicateur de résultats :

- Nombre de structures équipées
- Taux de conformité des interventions réalisées par rapport aux interventions planifiées
- Taux de satisfaction des bénéficiaires sur le système mis en place (enquêtes de satisfaction portant sur : la simplification des enregistrements, la fiabilité des interventions.)
- Taux de satisfaction des salariés sur la simplification des tâches administratives et sur la fiabilité de l'enregistrement de leur temps de travail
- Feuilles d'émargement matérialisant le temps passé par le chef de projet de la Fédésap sur le projet

Indicateur de réalisation :

- Taux de réalisation du déploiement sur les adhérents,
- % d'interventions enregistrées par télégestion

Macro planning (année de démarrage)

- **Année 1** : Mise en place de l'offre de service + 75 structures équipées
- **Année 2** : 100 structures équipées
- **Année 3** : 100 structures équipées
- **Année 4** : 25 structures équipées

Axe 2 Optimisation des organisations

Contexte global : le secteur des SAP et notamment la prise en charge des personnes dites « fragiles » nécessite que les structures d'aide à domicile puissent quotidiennement répondre aux besoins des clients-bénéficiaires qui, par nature, imposent une « flexibilité et une adaptation permanente » des ressources aux demandes. Régie par l'accord portant sur la convention collective nationale des entreprises de services à la personne (CCNESAP) n°70 signée le 20 septembre 2012 par les partenaires sociaux, l'activité des TPE-PME de SAP s'inscrit dans un contexte de « montée en charge » des procédures d'amélioration continue de l'activité ; certification de services et labellisation « Cap Handéo ».

L'objectif de cet axe est d'accompagner la professionnalisation des différents maillons de la chaîne professionnelle, de l'intervenant à domicile au responsable de secteur, en passant par les chargés d'accueil, afin de consolider leurs acquis, mener une réflexion sur la posture professionnelle, se préparer à intégrer les nouvelles pratiques dans leur activité professionnelle et s'ouvrir aux partenariats sur un territoire dans une logique de prise en charge coordonnée.

Il s'agit également de sécuriser les parcours professionnels, de donner du sens au travail des professionnels du « domicile » et de leur permettre d'évoluer dans ce secteur.

Action 2.1 Accompagnement à l'amélioration de la gestion quotidienne de l'activité

Contexte : la majeure partie des adhérents à la Fédésap fonctionne en mode prestataire et restent, à ce titre, le seul et unique employeur des professionnels intervenants auprès des clients-bénéficiaires. La maîtrise de la relation de travail aussi bien sur le volet recrutement, contractuel, professionnalisation, gestion de la pénibilité, et suivi de l'offre est donc fondamentale pour les TPE-PME de SAP. Dans le cadre de la mise en œuvre de la CCNESAP (n°3127) et de son déploiement dans les structures, ces dernières doivent organiser certains aspects de leur fonctionnement et notamment l'aménagement du temps de travail qui doit être négocié au sein de chaque entreprise par le biais du dialogue social. Cette thématique est primordiale tant pour la pérennité de l'activité (gestion des risques « RH ») que pour le développement de la qualité de l'offre de service (adaptation des services aux besoins des clients-bénéficiaires).

Enjeu de structuration et de qualité de services, la professionnalisation des intervenants est également un axe majeur pour la pérennisation du secteur des SAP. En effet, qu'elle consiste à former les salarié(e)s déjà en poste ou à anticiper des besoins de recrutements, la professionnalisation requiert des compétences spécifiques dont ne disposent pas la majeure partie des entreprises qui pourtant recrutent au quotidien pour répondre au mieux aux besoins des personnes âgées et aux personnes handicapées clientes. Les SAP expriment le besoin d'un accompagnement dans leurs relations avec l'OPCA et les organismes de formations et pour la mobilisation des différents dispositifs de formation existants dans le contexte d'application de la loi du 5 mars 2014.

Description de l'action :

- La Fédésap souhaite pouvoir accompagner ses adhérents notamment les TPE dans la gestion de ces problématiques et plus précisément sur l'aménagement du temps de travail et la montée en qualité quant à la prise en charge des responsabilités « employeur » : recrutement, gestion et prévention de la pénibilité liée au métier de service à la personne, gestion de la formation et prévention des risques professionnels.
- Création d'un accompagnement dédié de 3 jours permettant de sécuriser les relations de travail au sein des structures et mise en place d'outils dédiés destinés à sécuriser les modalités d'embauche, aide à la définition de temps de travail, expertise pour l'évolution des contrats de travail, les modalités administratives relatives à la gestion des parcours de formation des salariés, la co-élaboration du compte pénibilité...)
- Création d'un « pool » de professionnels (avocats, juristes, consultants) en capacité d'intervenir de manière globale sur le territoire
- Création d'outils pratiques (fiches, mémento,...).

Objectifs :

- Sécuriser les structures dans la gestion de sa relation de travail en lui mettant à disposition des outils professionnels pratiques et actualisés
- Harmoniser les pratiques notamment « RH » au sein du réseau des adhérents Fédésap
- Accompagner la structuration des entreprises de SAP et assurer leur pérennité via le dialogue social
- Co-construire la relation « employeur-salarié » dans une optique de sécurisation des parcours professionnels et de formation (notamment via le CPF)
- Accompagner les adhérents dans le cadre de la mise en œuvre de la réforme de la formation professionnelle
- Anticiper les besoins de recrutements
- Rapprocher les structures des acteurs de la professionnalisation sur les territoires : bonnes pratiques, partenariats,...

Résultats attendus :

- Professionnalisation de la fonction de management et des métiers « supports »
- Fidélisation des salariés et réduction du turn over
- Plus grande satisfaction des clients-bénéficiaires, en réponse à leurs besoins
- Professionnalisation et structuration des entreprises
- Sécurisation des relations de travail notamment par l'amélioration du dialogue social et la sécurisation de l'aménagement du temps de travail
- Meilleure anticipation des recrutements
- Développement de partenariats avec les acteurs de la formation et du Service Public de l'Emploi
- Favoriser le dialogue social en interne et la gestion des carrières

Moyens (ce qui donne lieu à un financement, nature des dépenses)

- Ingénierie d'accompagnement : 10 jours sur la base de 1 000€ TTC forfaitaire / jour soit **10 000€ TTC** sur les 4 ans
- Mission d'accompagnement des structures : 70 structures accompagnées sur une base forfaitaire maximum de 1 000€ TTC / jour soit 3 jours x 1 000€ TTC x 70 structures équipées = **210 000€ TTC**
- Prestataires spécialisés notamment en RH, secteur « médico-social » et juridique : 40 jours sur la base forfaitaire de 1 000€ / jour soit **40 000€ TTC sur les 4 ans**
- Bénévolat via les commissions Fédésap et le réseau de délégués Fédésap

- **0,50 ETP** de chef de projet de coordination et suivi du projet sur les 4 ans (soit 0,15 ETP / an en année 2 et 3 et 0.1 ETP en année 1 et 4)

Indicateurs de résultats (évaluent la réalisation effective de l'action)

- Nombre de « professionnels spécialisés » labellisés du pool d'accompagnement
- Nombre de structures accompagnées
- Outils et fiches créés

Indicateurs d'impact (évaluent les effets de l'action au regard des résultats attendus)

- Nombre d'accords d'entreprises
- Diminution du « *turn-over* »
- Meilleure anticipation des recrutements
- Meilleure gestion des plans de formation
- Meilleure gestion des carrières

Macro planning (année de démarrage)

- **Année 1** : ingénierie d'accompagnement, référencement d'accompagnateurs dédiés et accompagnement de 5 structures
- **Année 2** : accompagnement de 30 structures
- **Année 3** : accompagnement de 30 structures
- **Année 4** : accompagnement de 5 structures

Action 2.2 Accompagnement à la mise en place d'une démarche d'amélioration continue de la qualité de service

Contexte : dans un contexte de financement contraint et dans une optique de meilleure gestion des structures d'aide à domicile, la qualité de services est devenue une approche centrale et stratégique en termes de développement. Cette démarche qui se veut permanente, engage les structures dans une politique de changement et d'adaptation de l'offre aux besoins évolutifs des clients - bénéficiaires. Elément essentiel de lisibilité, la Fédésap souhaite également que la qualité de service puisse s'inscrire dans les différents processus de référencement et de tarification dans une optique de gestion du domicile « *coûts - qualité* ». En ce sens, la certification de services semble un outil / démarche de nature à attester l'engagement des acteurs dans une démarche d'amélioration continue de la qualité de service.

○ **Description de l'action :**

- La Fédésap souhaite accompagner ses adhérents dans leur politique d'amélioration continue de la qualité de service et ceci dans une optique de gestion « *coûts - qualité* » au service des personnes
- Elaboration d'un accompagnement « *démarche qualité* » (3 jours d'accompagnement maximum / structure)
- Création d'outils de gestion de la qualité en lien avec l'action 4.1
- Référencement d'un « *pool* » d'accompagnateurs en capacité d'accompagner sur tout le territoire les différentes structures dans le cadre d'une démarche harmonisée tant qualitativement (processus) que quantitativement (coûts)
- Accompagner les adhérents Fédésap dans une « *démarche qualité* » : certification, démarches d'amélioration continue de la qualité de service
- Accompagner et suivre l'évolution et la déclinaison des différents référentiels de certification et de labellisation

○ **Objectifs :**

- Améliorer la qualité de service au profit des clients-bénéficiaires / financeurs publics
- Rendre la qualité de l'offre de services visible pour les clients bénéficiaires et prescripteurs - financeurs publics
- Aider les structures à être plus efficaces dans leur fonctionnement courant
- Moderniser et harmoniser les procédures de gestion de la qualité de service

○ **Résultats attendus :**

- Meilleure qualité de service au profit des clients-bénéficiaires
- Mise en place des politiques de certification et de labellisation facilitées
- Meilleure visibilité pour les financeurs publics dans une optique de référencement des structures dans une logique « *coûts - qualité* »

○ **Moyens** (ce qui donne lieu à un financement, nature des dépenses)

- Ingénierie d'accompagnement : 10 jours sur la base de 1 000€ TTC forfaitaire / jour soit **10 000€ TTC** sur les 4 ans

- Mission d'accompagnement des structures : 50 structures accompagnées sur une base forfaitaire maximum de 1 000€ TTC / jour soit 3 jours x 1 000€ TTC x 50 structures équipées = **150 000€ TTC**
- Prestataires spécialisés : 16 jours sur la base forfaitaire de 1 000€ / jour soit **16 000€ TTC** sur les 4 ans
- Bénévolat via les commissions et réseau de délégués Fédésap
- **0,50 ETP** de chef de projet de coordination et suivi du projet sur les 4 ans (soit 0,15 ETP / an en année 2 et 3 et 0.1 ETP en année 1 et 4)
- **Indicateurs de résultats** (évaluent la réalisation effective de l'action)
- Nombre de prestataires ou de professionnels SAP spécialisés identifiés par Fédésap mobilisables pour l'accompagnement de la démarche qualité
- Nombre de structures ayant mis en place une démarche d'amélioration continue de la qualité de service
- Nombre de structures certifiées
- **Indicateurs d'impact** (évaluent les effets de l'action au regard des résultats attendus)
- Meilleure qualité de service
- Meilleure lisibilité et visibilité au profit des clients-bénéficiaires et prescripteurs- financeurs publics
- **Macro planning** (année de démarrage)
- **Année 1** : ingénierie d'accompagnement, référencement d'accompagnateurs dédiés et accompagnement de 5 structures
- **Année 2** : accompagnement de 20 structures
- **Année 3** : accompagnement de 20 structures
- **Année 4** : accompagnement de 5 structures

Axe 3 : Structuration du réseau de la Fédésap

Contexte global : Ces structures du réseau Fédésap qui sont souvent indépendantes et de taille moyenne, se trouvent souvent démunies, sans véritable moyen d'accès aux informations réglementaires, fiscales et juridiques. La Fédésap en étant l'opérateur de centralisation de ces informations souhaite mieux accompagner les dirigeants dans leur processus de conduite de changement. Dans une optique de plus grande efficacité et de mutualisation forte, il apparaît indispensable d'avoir une double animation du réseau Fédésap : le réseau des délégués territoriaux et celui de ses adhérents avec des approches différentes.

Action 3.1 Création d'un outil documentaire et d'information

- **Contexte** : Dans un contexte évolutif, complexe et très contraint économiquement pour l'ensemble des structures adhérentes de la Fédésap ainsi que pour les différents partenaires publics, il est indispensable de pouvoir mettre à disposition des adhérents une véritable veille informative à différents niveaux pour que les chefs d'entreprises puissent avoir accès à des informations mises à jour en permanence leur permettant de mieux gérer leur activité et se conformer à une réglementation mouvante. De plus, la territorialisation de la politique de gestion du « grand âge » et des handicaps ainsi que la multiplicité des acteurs encourage la mise en place d'une logique de structuration territoriale de la représentativité de la Fédésap : réseau des délégué(e)s Fédésap.
- **Description de l'action** :
- Recensement des fonds documentaires
- Organisation et gestion de l'information en lien avec les différentes commissions de la Fédésap
- Choix d'une architecture informatique sécurisée de mise à disposition des différentes documentations à destination des adhérents
- Mise en œuvre d'une solution mixte de type web service – CRM (extranet) permettant un meilleur traitement et suivi de l'information
- Intégration du fonds documentaire et des outils d'information et de coordination
- Formation et outillage du réseau des délégué(e)s Fédésap et information des adhérents
- Coordination et pilotage des différentes actions par un chef de projet Fédésap
- **Objectifs** :
- Rendre lisible les éléments essentiels de gestion pour les dirigeants d'entreprises et les accompagner dans la mise en place d'outils structurants en regroupant les informations utiles et facilement accessibles
- Aider les structures à être plus efficaces dans leur fonctionnement courant pour répondre au mieux aux clients- bénéficiaires
- Aider les structures à être plus performantes dans leur gestion
- Outiller le réseau de délégués territoriaux de la Fédésap : « *relais terrain* »
- Accompagner les structures à anticiper les changements réglementaires, fiscaux et sectoriels

- L'objectif est de moderniser et d'harmoniser les pratiques des adhérents en mettant à leur disposition un fond documentaire valide et un outil de partage d'informations. Chaque responsable des structures adhérentes disposant d'un identifiant et d'un code d'accès à l'intranet pourra bénéficier en tous lieux et à tout moment de cet outil.
- **Résultats attendus :**
- Contribuer à une meilleure gestion économique, sociale et la qualité
- Permettre la mise en place d'outil de pilotage et de suivi de l'activité
- Pérenniser et structurer la représentation territoriale de la Fédésap : interlocuteurs « terrain »
- **Moyens** (en principe ce qui donne lieu à un financement, nature des dépenses)
- Développement spécifique d'un outil web-extranet équipé d'un back office d'administration de type CRM et accompagnement: 200 jours sur la base forfaitaire de 650€ / jour soit **130 000 € TTC sur les 4 ans**
- Prestataires spécialisées notamment en RH, secteur « *médico-social* » et juridique : 60 jours sur la base forfaitaire de 1 000€ / jour soit **60 000€ TTC sur les 4 ans**
- Formation et outillage du réseau adhérents et de Délégué(e)s Fédésap : 10 réunions / an d'information - formation des adhérents et Délégué(e)s Fédésap. Coût forfaitaire : 1 000€ TTC / jour soit 30 jours : **30 000€ TTC sur les 4 ans**
- Bénévolat via les commissions Fédésap et réseau de délégués Fédésap
- Veille et gestion du centre ressources assurée par le chef de projet
- **1 ETP** de chef de projet de coordination et suivi du projet sur les 4 ans (soit 0.15 ETP en année 1 et 4 soit 0,35 EPT / an en année 2 et 3)
- **Indicateurs de résultats** (évaluent la réalisation effective de l'action)
- Livraison de l'outil web – CRM (captures écran...)
- Nombre de consultations de l'extranet
- Feuilles d'émergence matérialisant le temps passé par le chef de projet de la Fédésap sur le projet
- Nombre de réunions d'information et d'accompagnement du réseau adhérents et des délégué(e)s
- Enquête de satisfaction auprès des différents adhérents
- **Indicateurs d'impact** (évaluent les effets de l'action au regard des résultats attendus)
- Meilleure connaissance de la réglementation par les structures adhérentes
- Facilité d'accès et centralisation des informations relatives au secteur du service à la personne
- **Macro planning** (année de démarrage)
- **Année 1** : Lancement du projet informatique, constitution du fond documentaire et réunions information et accompagnement du réseau adhérents et des délégué(e)s
- **Année 2** : Déploiement de l'outil (extranet), réunions information et accompagnement du réseau adhérents et des délégué(e)s et maintenance de l'outil.
- **Année 3** : mise à jour de l'outil et réunions information et accompagnement du réseau adhérents et des Délégué(e)s
- **Année 4** : mise à jour de l'outil et réunions information et accompagnement du réseau adhérents et des Délégué(e)s

Action 3.2 Etude et prospective sur le « *modèle économique des entreprises d'aide à domicile* »

○ **Contexte** : Avec une ancienneté moyenne de l'ordre de 6 à 8 ans, les entreprises d'aide à domicile sont des acteurs « *jeunes* » dont la pérennité semble indissociable d'une stratégie de développement bien anticipée. A cet égard, il semble indispensable de doter l'ensemble du secteur d'outils de gestion et de pilotage financier. Les structures adhérentes à la Fédésap s'inscrivant dans la présente convention devront accepter de mettre à la disposition de la Fédésap leurs états financiers (bilan et/ou comptes de résultats et/ou liasse fiscale) sur un outil web d'autodiagnostic type « *CNAR* » qui permettra une remontée et une meilleure connaissance des modèles économiques ainsi que des impacts des réformes et de la présente convention. L'objectif est de capitaliser et consolider des données afin de créer des indicateurs de gestion pertinents. La CNSA sera associée à l'élaboration de la synthèse de la présente étude qui lui sera communiquée.

- **Description de l'action :**
- Développement web d'un outil d'autodiagnostic financier et économique
- Accompagnement des adhérents à l'appropriation de l'outil
- Créer une base de données nationale permettant une analyse des modèles économiques des structures : observatoire économique et financier Fédésap
- Capitalisation et analyse des résultats
- Etudes comparatives des modèles économiques

- **Objectifs :**

- Améliorer la gestion financière des structures et la pérennité des structures
- Détecter les problématiques communes sur le financement et sur le modèle économique
- Identifier des bonnes pratiques et les diffuser auprès des adhérents
- **Résultats attendus :**
- Site web observatoire des modèles économiques des entreprises adhérentes
- Identifications des valeurs moyennes à différents niveaux géographiques (départemental, régional, national)
- Tableau de bord type
- Suivi des impacts de la convention CNSA - Fédésap
- **Moyens** (en principe ce qui donne lieu à un financement, nature des dépenses)
- Financement d'une étude sur le modèle économique des structures de maintien à domicile en partenariat notamment avec la chaire de recherche d'HEC « *Inclusive and Social Business* » (90 jours sur une base forfaitaire de 25 000€ TTC par an sur les 4 ans) soit **75 000€ TTC sur les 4 ans**
- Mission d'expertise-comptable et de consulting pour attestation de la fiabilité des modèles (30 jours sur la base forfaitaire de 1 000€ / jour TTC) soit **30 000€ TTC sur les 4 ans**
- Mission de conseil sur l'assistance à maîtrise d'ouvrage et d'œuvre du site web (20 jours sur la base forfaitaire de 650€ / jour TTC) soit **13 000€ TTC sur les 4 ans**
- Formation et outillage du réseau adhérents et de Délégué(e)s Fédésap : 6 réunions / an d'information - formation des adhérents et Délégué(e)s Fédésap. Coût forfaitaire : 1 000€ TTC / jour soit 18 jours : **18 000€ TTC sur les 4 ans**
- Bénévolat via les commissions Fédésap et le réseau de Délégué(e)s Fédésap
- **1 ETP** de chef de projet de coordination et suivi du projet sur les 4 ans (soit 0.15 ETP en année 1 et 4 soit 0,35 EPT / an en année 2 et 3)
- **Indicateurs de résultats** (évaluent la réalisation effective de l'action)
- Livraison du site web dédié
- Nombre de fiches « *entreprises* » remplies sur le site sur l'outil web dédié
- Etude sur les modèles économiques et les indicateurs de pilotage
- **Indicateurs d'impact** (évaluent les effets de l'action au regard des résultats attendus)
- Professionnalisation des équipes dirigeantes
- Meilleure qualité de service auprès des bénéficiaires-clients obtenue permet grâce aux marges de manœuvre financière dégagées afin d'investir de manière complémentaire sur des actions d'investissements productifs à plus long terme
- **Macro planning** (année de démarrage)
- **Année 1** : Lancement du projet : définition du cahier des charges, identification des prestataires
- **Année 2** : Livraison du site, injection des 1eres données et 1er recueil des résultats
- **Année 3 et 4** : Synthèse des données et publications des résultats d'étude

AXE 4 : Pilotage général du projet

Action 4.1 Suivi et pilotage de la convention-cadre

- **Description de l'action :**

L'objectif de l'axe 4 et notamment de l'action 4.1 est de pouvoir assurer le suivi et l'évaluation qualitative et quantitative de la présente convention au cours des quatre années d'effectivité. Au regard des différents axes et actions de la convention, il paraît essentiel de pouvoir assurer une présentation globale de cette dernière aux adhérents de la Fédésap et de créer à ce titre des outils de suivi et de pilotage efficaces aussi bien pour la CNSA, que pour la Fédésap et ses adhérents. Cette action porte essentiellement sur l'accompagnement à la mise en œuvre de la convention, son suivi, son évaluation et son bilan.

- **Objectifs :**
- Assurer un suivi et une évaluation efficace de la convention
- Sécuriser le suivi et les modalités de contrôles de l'exécution de la convention
- Disposer d'outils de pilotage lisibles et partagés
- Accompagner les adhérents à l'appropriation de la convention : communication, contractualisation, suivi des engagements
- **Résultats attendus :**
- Suivi et bilan de la convention facilités

- Respect du planning conventionnel
- **Moyens** (en principe ce qui donne lieu à un financement, nature des dépenses)
- Mobilisation de 6 ETP sur les quatre années de la convention : 50 000€ / an soit 300 000€ sur les 4 ans
- Moyens liés à la mise en œuvre des actions : 120 000€ sur les 4 ans
- Soit :
 - **Année 1** : 1 ETP soit 50 000€ et 20 000€ liés aux moyens de mise en œuvre des actions
 - **Année 2** : 2 ETP soit 100 000€ et 40 000€ liés aux moyens de mise en œuvre des actions
 - **Année 3** : 2 ETP soit 100 000€ et 40 000€ liés aux moyens de mise en œuvre des actions
 - **Année 4** : 1 ETP soit 50 000€ et 20 000€ liés aux moyens de mise en œuvre des actions
- **Indicateurs de résultats** (évaluent la réalisation effective de l'action)
 - Taux de réalisation par action
 - Indicateurs d'atteinte des objectifs
- **Indicateurs d'impact** (évaluent les effets de l'action au regard des résultats attendus)
 - Bilan intermédiaire quantitatif et qualitatif
- **Macro planning** (année de démarrage)
 - **Année 1** : recrutement, accompagnement à la mise en œuvre, suivi et bilan intermédiaire
 - **Année 2** : accompagnement à la mise en œuvre, suivi et bilan intermédiaire
 - **Année 3** : accompagnement à la mise en œuvre, suivi et bilan intermédiaire
 - **Année 4** : accompagnement à la mise en œuvre, suivi et bilan final