

SESSION 2012

**CAPET
CONCOURS EXTERNE
ET CAFEP**

Section : SCIENCES ET TECHNIQUES MÉDICO-SOCIALES

**ÉTUDE D'UN SYSTÈME, D'UN PROCÉDÉ
OU D'UNE ORGANISATION**

Durée : 5 heures

L'usage de tout ouvrage de référence, de tout dictionnaire et de tout matériel électronique (y compris la calculatrice) est rigoureusement interdit.

Dans le cas où un(e) candidat(e) repère ce qui lui semble être une erreur d'énoncé, il (elle) le signale très lisiblement sur sa copie, propose la correction et poursuit l'épreuve en conséquence.

De même, si cela vous conduit à formuler une ou plusieurs hypothèses, il vous est demandé de la (ou les) mentionner explicitement.

NB : Hormis l'en-tête détachable, la copie que vous rendrez ne devra, conformément au principe d'anonymat, comporter aucun signe distinctif, tel que nom, signature, origine, etc. Si le travail qui vous est demandé comporte notamment la rédaction d'un projet ou d'une note, vous devrez impérativement vous abstenir de signer ou de l'identifier.

Tournez la page S.V.P.

ÉTUDE D'UN SYSTÈME, D'UN PROCÉDÉ OU D'UNE ORGANISATION.

L'Agence d'aide à la Vie Quotidienne (ADAVQ) est une entreprise unipersonnelle à responsabilité limitée (EURL), créée en 2007.

Elle assure des prestations diverses de services à la personne. Certaines sont des activités de services à la vie quotidienne dans le cadre d'un agrément simple (ménage, repassage, garde d'enfant...) ; d'autres sont des activités de services aux personnes âgées, handicapées ou dépendantes dans le cadre de l'agrément "qualité".

Cette structure se situe à proximité d'une grande agglomération urbaine d'environ 220.000 habitants.

L'ADAVQ a reçu son agrément qualité le 1er septembre 2007 pour 5 ans, soit jusqu'en août 2012. Mais, en mai 2011, la gestionnaire s'interroge sur l'intérêt d'une demande de certification auprès d'un des trois organismes habilités.

1.1. Comparer les deux dispositifs que sont l'agrément "qualité" et la certification, pour éclairer la gestionnaire dans son choix.

1.2 Préciser les modifications que devra apporter l'ADAVQ pour répondre aux exigences de la certification.

Dans ce contexte, l'ADAVQ prévoit en particulier d'améliorer sa démarche d'évaluation permanente.

2. Proposer, pour chaque domaine d'évaluation, les critères, ainsi que les méthodes et les outils d'évaluation.

L'une des démarches attendues pour obtenir la certification repose sur la gestion des réclamations des usagers.

3. Construire un outil de réclamation des usagers des services de l'ADAVQ. Préciser le protocole de gestion de ces réclamations.

LISTE DES ANNEXES.

Annexe 1 :

- *Arrêté du 24/11/2005 fixant le cahier des charges relatif à l'agrément "qualité" – Ministère de l'emploi, de la cohésion sociale et du logement.*

Annexe 2 :

- *Synthèse sur l'agrément "qualité" – Site du Gouvernement sur les services à la personne, [http://www.servicessalapersonne.gouv.fr/agrements-\(1548\).cml](http://www.servicessalapersonne.gouv.fr/agrements-(1548).cml)*

Annexe 3 :

- *Programme national pour le renouvellement de l'agrément qualité, 1er février 2010 – Ministère de l'économie, de l'industrie et de l'emploi ; Ministère du travail, des relations sociales, de la famille, de la solidarité et de la ville ; CNSA ; ANSP.*

Annexe 4 :

- *Tableau comparatif pour la certification ET Détail des caractéristiques certifiées – Document interne de l'ADAVQ.*

Annexe 5 :

- *Fiche descriptive de la structure ADAVQ – Document interne de l'ADAVQ.*

MINISTÈRE DE L'EMPLOI, DE LA COHÉSION SOCIALE ET DU LOGEMENT

**Arrêté du 24 novembre 2005 fixant le cahier des charges relatif à l'agrément
« qualité » prévu au premier alinéa de l'article L. 129-1 du code du travail**

NOR : *SOCF0512332A*

Le ministre de l'emploi, de la cohésion sociale et du logement,

Vu le code du travail, et notamment ses articles L. 129-1, L. 129-2, L. 129-17 et R. 129-1 à R. 129-5 ;

Vu le code de l'action sociale et des familles, et notamment ses articles L. 311-3 à L. 311-5 et D. 312-6, D. 312-7 et D. 312-7-1 ;

Vu le code de la consommation, et notamment ses articles L. 113-3 et L. 121-21 et suivants,

Arrête :

Art. 1er. - Sont soumises aux dispositions du cahier des charges prévu au 5° de l'article R. 129-3 du code du travail les activités de services aux personnes à domicile mentionnées au premier alinéa de l'article L. 129-1, et exercées selon les modalités prévues à l'article L. 129-2 du code du travail, concernant :

a) La garde d'enfants de moins de trois ans ;

b) L'assistance aux personnes âgées de soixante ans et plus, aux personnes handicapées, ou aux autres personnes, dès lors qu'elles ont besoin d'une aide personnelle à leur domicile ou d'une aide à la mobilité dans l'environnement de proximité, favorisant leur maintien à domicile.

Art. 2. - Sont considérés comme une activité d'assistance telle que prévue au b de l'article 1er :

- l'accompagnement et l'aide aux personnes dans les actes essentiels de la vie quotidienne (aide à la mobilisation et aux déplacements, à la toilette, à l'habillage, à l'alimentation, aux fonctions d'élimination, garde-malade, soutien des activités intellectuelles, sensorielles et motrices, transport...);
- l'accompagnement et l'aide aux personnes dans les activités de la vie sociale et relationnelle (accompagnement dans les activités domestiques, de loisirs, et de la vie sociale, soutien des relations sociales, assistance administrative...) à domicile ou à partir du domicile.

Sont exclus de ces activités les actes de soins réalisés sur prescription médicale.

Art. 3. - Sont considérées notamment comme « autres personnes ayant besoin d'une aide personnelle à leur domicile », au sens du premier alinéa de l'article L. 129-1 du code du travail, les personnes rencontrant une difficulté temporaire ou permanente de nature à mettre en péril l'autonomie et l'équilibre de la famille et son maintien dans l'environnement social.

Art. 4. - Ne sont pas soumises aux dispositions du cahier des charges les activités qui concernent uniquement les tâches ménagères, l'environnement ou le cadre de vie, lorsqu'elles ne sont pas associées à une des activités prévues à l'article 1er.

Art. 5. - Le cahier des charges, prévu à l'article 1er, annexé au présent arrêté est approuvé.

Art. 6. - Le délégué général à l'emploi et à la formation professionnelle est chargé de l'exécution du présent arrêté, qui sera publié au *Journal officiel* de la République française.

Fait à Paris, le 24 novembre 2005.

JEAN-LOUIS BORLOO

**ANNEXE AU CAHIER DES CHARGES RELATIF À L'AGRÈMENT QUALITÉ
PRÉVU AU PREMIER ALINÉA DE L'ARTICLE L. 129-1 DU CODE DU TRAVAIL**

Preamble

Les termes suivants employés dans le présent cahier des charges renvoient à des concepts définis ci-après :

Le « gestionnaire » désigne le représentant légal de la personne morale qui sollicite l'agrément et gèrera les prestations au profit des bénéficiaires quel que soit le mode d'exercice (prestataire, mandataire, intérim).

Le « bénéficiaire » désigne la personne physique qui bénéficie du service aux personnes mis en place. S'agissant de la garde d'enfants, la notion de « bénéficiaire » ou de « personne » renvoie, en fonction du contexte, soit au(x) parent(s) de l'enfant, soit à l'enfant, soit au parent et à l'enfant.

Les « intervenants » désignent les salariés du gestionnaire ou les salariés mis à disposition du bénéficiaire par le gestionnaire.

Pour les services exerçant en mode mandataire, la notion de « contrat » s'entend du contrat conclu entre le bénéficiaire et le gestionnaire du service, à l'exclusion du contrat de travail signé entre le bénéficiaire et son salarié.

I. - Liste des activités relevant de l'agrément qualité

Les activités relevant de l'agrément qualité sont définies à l'article 1er de l'arrêté du 24 novembre 2005 fixant le cahier des charges relatif à l'agrément qualité.

II. - Prescriptions générales

1. Les activités de service aux personnes à domicile relevant de l'agrément qualité se caractérisent par des interventions effectuées auprès d'un public vulnérable en raison de son âge, de son état de santé ou de son handicap, et à son domicile. Les intervenants établissent une relation de confiance et de dialogue avec le bénéficiaire et son entourage familial et social, ils respectent l'intimité des personnes et des familles, leur culture, leur choix de vie, leur espace privé et leurs biens et la confidentialité des informations reçues.

2. Le gestionnaire garantit aux bénéficiaires auprès desquels il intervient l'exercice des droits et libertés individuels, conformément à l'article L. 311-3 du code de l'action sociale et des familles. Le livret d'accueil prévu à l'article L. 311-4 du code de l'action sociale et des familles est remis à chaque personne ou à son représentant légal, il comprend notamment la documentation mentionnée à l'article 7 du présent cahier des charges.

3. Ces actions ont une fonction sociale. En conséquence, le gestionnaire doit bien connaître le contexte local social et médico-social, correspondant au public auquel il s'adresse, afin de situer l'action de ses services en complémentarité et en coordination avec les autres intervenants et dispositifs. A cette fin, le gestionnaire a pris connaissance notamment des dispositions du schéma départemental d'organisation sociale et médico-sociale concernant son champ d'intervention. Les gestionnaires connaissent :

- la répartition des compétences entre les différentes institutions concernées par le secteur dans lequel elles interviennent (conseils généraux, CAF, CRAM, caisses de retraite, municipalités, CCAS...) ;
- les différentes sources et conditions de financement relatives à leurs interventions ;
- les missions des services publics et des structures appelés à intervenir auprès du même public (services sociaux, services de PMI, commissions départementales d'accueil des jeunes enfants, équipements et services d'accueil des jeunes enfants, pour personnes âgées et personnes handicapées, maisons départementales des personnes handicapées, équipes médico-sociales de l'APA, CLIC, etc.).

4. Les prescriptions de ce cahier des charges constituent des références qualitatives que le gestionnaire met en oeuvre, selon ses propres choix d'organisation. Il lui appartient de définir et de mettre en oeuvre les modalités d'organisation, d'encadrement et de coordination des interventions de façon à être en mesure d'assurer une prestation de qualité.

ANNEXE 1 (suite)

5. Le gestionnaire répond au présent cahier des charges soit en assumant avec ses moyens propres l'intégralité de la prestation, soit en s'associant avec d'autres structures pour y parvenir.

6. Le gestionnaire prend en compte les recommandations de bonnes pratiques professionnelles validées notamment par le Conseil national de l'évaluation sociale et médico-sociale créé à l'article L. 312-8 du code de l'action sociale et des familles.

(Remarque : En mai 2007, remplacement du CNESMS par l'ANESM – Agence nationale de l'évaluation et de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux).

III. - Organiser un accueil de qualité

7. Le gestionnaire offre un accueil physique et un accueil téléphonique cohérent avec son offre de services. Il met à la disposition du public une documentation écrite, à jour, complète et précise sur son offre de service, sur les tarifs des prestations proposées, les financements potentiels et les démarches à effectuer ainsi que sur les recours possibles en cas de litige. Les tarifs des prestations proposées sont affichés dans les lieux d'accueil du public.

8. L'accueil téléphonique est personnalisé et assuré au minimum 5 jours sur 7, sur une plage horaire de 7 heures par jour, un numéro d'appel est communiqué au bénéficiaire pour l'ensemble des prestations proposées localement et un suivi des messages téléphoniques est organisé.

9. Le gestionnaire dispose de locaux adaptés, conformément à l'article L. 111-7 et L. 111-7-3 du code de la construction et de l'habitation. Ces locaux lui permettent d'assurer ses missions, en particulier la coordination des prestations et des personnels.

10. Le gestionnaire se donne les moyens de répondre aux situations d'urgence.

IV. - Une proposition d'intervention individualisée

11. Une proposition d'intervention individualisée est élaborée par le gestionnaire avec le bénéficiaire :

- soit à partir d'un plan d'aide déjà élaboré par des équipes spécialisées ;
- soit à partir d'une évaluation globale et individualisée de la demande et des besoins du bénéficiaire par le gestionnaire.

12. L'évaluation prend en compte la demande directe du bénéficiaire et les demandes de l'entourage, lorsque le bénéficiaire n'est pas en mesure d'exprimer ses besoins.

13. Dans tous les cas, le gestionnaire détermine si la prestation attendue est en adéquation avec les compétences et les moyens qu'il peut mettre en oeuvre. Dans le cas contraire, le bénéficiaire est orienté vers une structure adaptée.

14. La méthodologie d'intervention est adaptée au bénéficiaire (selon la situation, il convient de faire à la place, d'aider à faire ou d'apprendre à faire...).

15. La proposition d'intervention indique les modalités de coordination avec d'éventuelles autres interventions.

16. Le gestionnaire fait connaître au bénéficiaire les financements potentiels et les démarches à effectuer.

V. - Clarté et qualité de l'offre de service

17. Un devis gratuit est établi systématiquement pour toute prestation dont le prix mensuel est égal ou supérieur à 100 euros TTC, ou pour tout bénéficiaire qui le demande. Cette disposition est affichée dans les lieux d'accueil du public. Le devis énumère les prestations, services, tâches qui seront réalisés et feront l'objet d'une facturation ultérieure. Le gestionnaire liste les documents laissés au bénéficiaire et joint un modèle de contrat type.

18. Tout abonnement et toute prestation donnent lieu à l'établissement d'un contrat écrit avec le bénéficiaire précisant la durée, le rythme, le type, le coût de la prestation et le montant restant à la charge du bénéficiaire.

19. À l'exception des cas d'urgence avérés, la formalisation de l'accord du bénéficiaire sur la prestation proposée et ses modalités est nécessaire. Cet accord est recueilli dans le cadre d'un contrat,

avant l'intervention du gestionnaire.

ANNEXE 1 (suite)

20. Dans le cadre de prestations réalisées par démarchage, le bénéficiaire dispose d'un droit de rétractation de 7 jours à compter de la signature du contrat conclu entre le bénéficiaire et le gestionnaire, dans les conditions prévues aux articles L. 121-21 et suivants du code de la consommation.

21. Le gestionnaire établit une facturation claire et détaillée. Il adresse au bénéficiaire une attestation fiscale annuelle.

VI. - Les modalités de l'intervention

22. Le gestionnaire garantit la continuité des interventions y compris, le cas échéant, les samedis, dimanches et jours fériés et leur bonne coordination.

23. Le bénéficiaire est informé des conditions générales de remplacement. Un remplacement est systématiquement proposé en cas d'absence de l'intervenant habituel y compris pendant les congés annuels.

24. Le gestionnaire assure lui-même ou, le cas échéant, fait assurer, par une structure dûment agréée ou autorisée, les activités prévues.

25. Le bénéficiaire est informé de l'identité des intervenants et de leur qualification. Le bénéficiaire peut identifier l'intervenant grâce à un signe de reconnaissance (1).

(1) Badge, carte professionnelle, moyen adapté pour les non-voyants, etc.

26. Les horaires d'intervention et le contenu de la prestation définis préalablement sont respectés. Le bénéficiaire est informé des changements éventuels.

27. Le suivi de chacune des prestations est assuré par un interlocuteur désigné au sein de la structure du gestionnaire et dont le nom est communiqué au bénéficiaire.

28. Les intervenants sont informés des besoins spécifiques du bénéficiaire. Le gestionnaire s'assure de la bonne compréhension du protocole d'intervention (consignes, tâches à accomplir...)

29. Les intervenants participent au dispositif de suivi individualisé de l'intervention. Ils font remonter au service les événements importants concernant le bénéficiaire et sont associés aux réflexions entraînant des modifications d'intervention.

30. Les intervenants sont associés à la coordination avec les autres intervenants.

31. Les intervenants respectent la confidentialité des informations reçues et l'intimité des personnes.

32. Il est interdit aux intervenants de recevoir des bénéficiaires auprès desquels ils interviennent toute délégation de pouvoir sur les avoirs, biens ou droits, toute donation, tout dépôt de fonds, de bijoux ou valeurs.

33. Les gestionnaires contribuent à la prévention de la maltraitance, notamment par une information du public et une formation adaptée des intervenants. Lorsque cela s'avère nécessaire, le gestionnaire transmet un signalement aux autorités compétentes.

34. Les intervenants sont soutenus et accompagnés dans leur pratique professionnelle par différents moyens tels que la formation, les réunions d'échange de pratiques, les entretiens individuels...

35. Le gestionnaire met en place un dispositif de suivi individualisé des prestations en lien avec l'intervenant et le bénéficiaire et en accord avec le bénéficiaire. La définition de l'intervention fait l'objet d'une réactualisation au moins une fois par an.

36. Pour les prestations régulières réalisées au domicile du bénéficiaire, un cahier de liaison (ou un système équivalent) est tenu à jour.

37. Le gestionnaire gère les éventuels conflits entre les intervenants et les bénéficiaires.

38. En cas de conflit non résolu avec le gestionnaire, le bénéficiaire peut faire appel, en vue de l'aider à faire valoir ses droits, à une personne qualifiée qu'il choisit sur la liste prévue à l'article L. 311-5 du code de l'action sociale et des familles et annexée au livret d'accueil.

VII. - Le suivi et l'évaluation des interventions

39. Le gestionnaire organise le traitement des réclamations. Il tient à jour l'historique des interventions.

Tournez la page S.V.P.

40. Il met en place des contrôles internes réguliers.

ANNEXE 1 (suite)

41. Le gestionnaire fait procéder au moins une fois par an à une enquête auprès des bénéficiaires sur leur perception de la qualité des interventions.

42. Le gestionnaire transmet chaque année au préfet le bilan qualitatif et quantitatif prévu à l'article R. 129-4 du code du travail ; ce bilan fait notamment apparaître les moyens mis en oeuvre pour satisfaire au présent cahier des charges.

43. La charte de qualité prévue au 4° de l'article R. 129-3 du code du travail, pour les associations ou entreprises gestionnaires comportant plusieurs établissements, donne lieu de la part du gestionnaire à une évaluation et à des contrôles périodiques.

VIII. - Sélection et qualification des personnes mettant en oeuvre l'activité

44. Le gestionnaire s'assure des aptitudes des candidats à exercer les emplois proposés, il organise à cette fin son processus de recrutement.

[_ _]

IX. - Composition du dossier de demande d'agrément

Article R. 129-2 du code du travail :

48. La demande d'agrément, adressée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou par voie électronique par le représentant légal de l'organisme gestionnaire, mentionne :

- la raison sociale de l'organisme ;
- l'adresse de l'organisme demandeur et, lorsque l'association ou l'entreprise comporte plusieurs établissements, celle de ses établissements ;
- la nature des prestations effectuées et des publics ou clients concernés ;
- les conditions d'emploi du personnel ;
- les moyens d'exploitation mis en oeuvre.

49. À la demande d'agrément est joint un dossier comprenant :

- les statuts de l'organisme ;
- les éléments permettant d'apprécier le niveau de qualité des services mis en oeuvre ;
- un modèle de document prévoyant une information des clients et des usagers en matière fiscale et des services administratifs en matière statistique ;
- la liste des sous-traitants éventuels.

50. Les éléments joints au dossier et permettant d'apprécier le niveau de qualité des services mis en oeuvre sont les suivants :

- une note décrivant les moyens mis en oeuvre concrètement par le gestionnaire pour répondre aux prescriptions du présent cahier des charges ;
- un modèle du livret d'accueil prévu au 2 du II, ou pour la garde d'enfants de moins de trois ans, un modèle de la documentation prévue au 7 du III ;
- un modèle du contrat prévu au 20 du V ;
- pour les organismes gestionnaires comportant plusieurs établissements, la charte de qualité prévue à l'article R. 129-3 du code du travail, ainsi qu'une note indiquant les modalités d'évaluation et de contrôle interne périodiques prévues ;
- un engagement écrit du gestionnaire à respecter les dispositions du présent cahier des charges qui lui sont applicables.

[_ _]

Synthèse sur l'agrément « qualité »

Renouvellement de l'agrément

L'agrément est délivré pour une durée de cinq années et il est renouvelable.

Les demandes de renouvellement d'agrément sont à formuler auprès de la Direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi du lieu où se situe le siège social de l'organisme.

Elles doivent être déposées trois mois au moins avant la date d'expiration de l'agrément en cours, ce, pour éviter l'éventualité d'une période d'activité non couverte par un agrément pendant la durée de l'instruction de la demande de renouvellement.

En effet, durant une période non couverte par l'agrément, l'organisme ne peut bénéficier ni faire bénéficier ses clients des avantages sociaux et fiscaux qui s'y attachent.

Cas particulier : Si l'organisme est certifié, le renouvellement de l'agrément est automatique dès lors que la certification couvre tout le champ des activités pour lesquelles il est agréé.

Contrôle des organismes agréés de services à la personne

Le contrôle des organismes de services à la personne relève de la compétence de plusieurs services déconcentrés de l'Etat :

- la Direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi (DIRECCTE),
- la Direction départementale de la cohésion sociale (DDCS)

Les contrôles visent à vérifier que les organismes remplissent bien les conditions requises pour l'obtention de leur agrément.

Il s'agit notamment de la nature et du périmètre des activités, du respect de la condition d'activité exclusive, de l'offre globale de services pour les activités soumises à cette obligation.

Pour effectuer ces contrôles, les services de l'État disposent du bilan d'activité des structures dont la fourniture est obligatoire et procèdent également à des contrôles aléatoires et ponctuels.

Tous les organismes agréés de services à la personne sont susceptibles d'être contrôlés selon ces modalités.

Par ailleurs, des contrôles spécifiques sont prévus pour les services prestataires d'aide et d'accompagnement à domicile des personnes âgées, handicapées et des familles fragilisées.

Ils sont effectués par les DDCS et les DIRECCTE pour les organismes ayant opté pour l'agrément ; par les DDCS et les services du Conseil général pour les organismes ayant opté pour l'autorisation.

Retrait de l'agrément

Une procédure de retrait de l'agrément peut être engagée à l'encontre d'un organisme qui ne remplit pas ou plus les obligations liées aux activités de services à la personne, notamment celle relative à la condition d'activité exclusive.

De même, s'il exerce d'autres activités que celles pour lesquelles il a obtenu son agrément ou ne transmet pas son bilan annuel.

Ou encore s'il ne respecte pas la réglementation en matière d'hygiène, de sécurité et de conditions de travail.

La procédure de retrait d'agrément commence par une mise en demeure adressée par le préfet à l'organisme qui a quinze jours pour faire valoir ses observations et s'engager à mettre fin aux dysfonctionnements constatés et respecter ses obligations.

S'il ne le fait pas dans ce délai, le retrait de l'agrément est prononcé sous la forme d'un arrêté préfectoral.

L'organisme doit alors informer l'ensemble de ses clients du retrait de son agrément. S'il ne le fait pas, le préfet publie à ses frais un avis dans deux journaux locaux.

Dans le cas où l'organisme compte plusieurs établissements, le retrait de l'agrément peut ne concerner qu'une partie des établissements, les autres, en règle, pouvant poursuivre leur activité.

Toute décision de retrait d'agrément peut bien sûr faire l'objet d'un recours, gracieux, hiérarchique,

administratif.

ANNEXE 2 (suite)

Les raisons pour s'engager dans une démarche de certification de services.

Pour les professionnels des services à la personne, il est nécessaire de maîtriser la qualité des prestations et de pouvoir la démontrer afin de se différencier sur le marché.

La démarche de certification de service est un outil de professionnalisation qui permet de :

- développer une relation de confiance avec le client,
- améliorer la qualité du service offert au client,
- mettre en place une organisation rigoureuse, sérieuse et pérenne,
- fédérer et mobiliser le personnel autour d'un projet commun,
- harmoniser les pratiques des intervenants et du personnel,
- fidéliser les clients et augmenter leur satisfaction,
- valoriser son image de marque dans le secteur,
- renforcer ses relations avec les partenaires (institutionnels publics, privés, les plateformes...),
- démontrer son professionnalisme,
- se différencier par rapport à la concurrence.

La certification de service est encadrée par le code de la consommation. C'est une démarche qui est validée par les consommateurs, les pouvoirs publics, les professionnels du secteur et des experts qualité. Elle apporte une garantie aux clients sur le niveau de service proposé.

Pour obtenir cette certification, valable pour une durée de 3 ans, l'organisme doit respecter la totalité des engagements définis dans le référentiel de certification de service.

Chaque année un organisme certificateur vérifie le respect de ces engagements.

Dans le secteur des services à la personne, il existe trois organismes certificateurs :

La marque NF Service "Services aux personnes à domicile".

Elle apporte :

- une garantie de qualité, de fiabilité et de sérieux du service fourni,
- une information actualisée et une relation contractuelle claire,
- la conformité du service aux engagements définis dans la norme "Services à la personne à domicile".

Plus de 245 structures (associations, entreprises ou Centres Communaux d'Action Sociale) prestataires sont titulaires de la marque.

La certification est une démarche volontaire, c'est la structure qui en fait la demande.

Elle s'obtient après un audit réalisé sur place qui permet de s'assurer de la qualité de la prestation et du respect des engagements.

L'organisme certifié valorise sa certification à travers le logo apparaissant sur sa documentation et le certificat affiché dans ses locaux.

Une fois la marque NF Service attribuée, des contrôles réguliers sont effectués.

La certification dispense de l'évaluation externe par la circulaire du 15 mai 2007 relative à l'agrément des organismes des services à la personne.

Elle contraint l'organisme à des engagements portant sur :

- Une éthique exigeante : Le respect du lieu de vie et de l'intimité, le respect de la culture et des choix de vie, la confidentialité des informations échangées.
- Une aide et un suivi personnalisés : Un accueil courtois et respectueux, une écoute attentive de la demande et une étude des besoins, un service adapté et élaboré avec l'utilisateur, une prise en compte de l'avis du client sur la qualité du service rendu.
- Des professionnels compétents : Des intervenants de confiance, sélectionnés et formés ; un interlocuteur privilégié qui répond aux questions ; une équipe qui assure la continuité du service.

ANNEXE 2 (suite)

Certification Qualicert – Marque de certification de services de la société SGS ICS.

Cette marque est attribuée aux structures dont les services fournis aux clients sont certifiés, c'est-à-dire conformes à des engagements définis dans un cahier des charges. Ces engagements vont au-delà de la réglementation du métier concerné et le cahier des charges est validé par un comité de certification indépendant dans lequel se trouvent des représentants des associations de consommateurs, des professionnels du secteur et des pouvoirs publics. Les entreprises certifiées sont auditées par SGS.

SGS ICS a élaboré en 1999 un référentiel spécifique pour les métiers des services à la personne. Il a été modifié en 2007, afin de tenir compte des évolutions du secteur. Il est reconnu par le plan Borloo et s'adapte à toutes les structures, entreprises ou associations quel que soit leur agrément : simple ou qualité.

La marque Qualicert permet aux professionnels de se différencier sur un marché très concurrentiel tout en améliorant la qualité de leurs prestations de services et aux particuliers de bénéficier d'un critère de sélection et d'un gage de confiance.

Certification QUALISAP – Bureau Veritas Certification.

Bureau Veritas Certification a travaillé en partenariat avec la FEDESAP (Fédération Française des Services à la Personne et de Proximité) et des professionnels des services à la personne afin de proposer une certification sur-mesure, quelles que soient la structure et sa taille.

L'objectif de la certification QUALISAP est de vérifier, grâce à un audit, le respect des engagements (ou caractéristiques) clairement rédigés dans un référentiel, intitulé « Qualité de services des organismes exerçant des activités de services à la personne ». Validé par des professionnels, associations de consommateurs et pouvoirs publics (ANSP, DGCCRF, DGAS...), il recense cinq points essentiels, qui garantissent une prestation fiable, professionnelle et performante :

- Des moyens adaptés dans le respect de la déontologie métier et des bonnes pratiques professionnelles,
- Un accueil et une réponse transparente et sur mesure pour le particulier,
- La mise en œuvre d'une organisation qui permet d'assurer les prestations conformément aux engagements pris,
- Une politique de gestion des ressources humaines efficace,
- Un suivi de la qualité des prestations.

Ce référentiel est facile d'accès et adapté aux métiers des services à la personne. Il s'adresse à tous les organismes pour les activités relevant de l'agrément qualité ou de l'agrément simple.

La certification QUALISAP permet le renouvellement automatique de l'agrément.

REMARQUES :

La procédure par laquelle une association ou une entreprise agréée peut se lier à une enseigne et devenir productrice de services pour son compte, est appelée « référencement ». La procédure de référencement est propre à chaque enseigne. Elle repose sur les pratiques professionnelles du secteur, codifiées selon les normes Qualicert ou Afnor pour les services aux personnes.

L'annuaire des organismes agréés et le 3211 sont mis à la disposition des organismes agréés et des personnes recherchant un service à domicile. Si l'organisme renseigne sa fiche en détail, il apparaîtra automatiquement dans la liste des résultats de son secteur géographique, pour multiplier ses chances d'être contacté par des clients sans aucun investissement publicitaire.

Source : [http://www.servicessalapersonne.gouv.fr/agrements-\(1548\).cml](http://www.servicessalapersonne.gouv.fr/agrements-(1548).cml)