

**REFERENTIEL DE
CERTIFICATION DE SERVICES**

**QUALITE DE SERVICE DES ORGANISMES
EXERCANT DES ACTIVITES DE
SERVICES A LA PERSONNE SOUMISES A
DECLARATION
AGREMENT**

*Référence : RE/QUALISAP/09 Version 2
Date : 08/01/2011*

LE DEMANDEUR	Bureau Veritas Certification
Nom : Paulin LLECH Fonction : Président FEDESAP Date : Visa :	Nom : Gilbert LABROYE Fonction : Directeur Technique Date : Visa :

SOMMAIRE

1.	CONTEXTE DU SERVICE	3
2.	DOMAINE D'APPLICATION.....	4
3.	CONTEXTE REGLEMENTAIRE	6
4.	LES CARACTERISTIQUES CERTIFIEES.....	6
5.	RECEVABILITE DE LA DEMANDE DE CERTIFICATION.....	7
5.1.	Pré-requis.....	7
5.2.	Constitution du dossier de recevabilité.....	7
5.3.	Compétences requises	8
6.	DETAIL DES CARACTERISTIQUES CERTIFIEES	9
6.1.	Des moyens adaptés dans le respect de la déontologie métier.....	9
6.1.1.	<i>Mode de fonctionnement vis-à-vis du respect des personnes.....</i>	9
1.	L'organisme gestionnaire met en place une politique déontologique de respect de la personne	9
6.1.2.	<i>Connaissance du contexte correspondant au public visé.....</i>	10
2.	L'organisme gestionnaire connaît le contexte correspondant au public visé	10
6.1.3.	<i>Respect des basics, relation de confiance et capacité à organiser les interventions dans le respect des attentes et de la personne y compris dans l'urgence.....</i>	11
3.	L'organisme gestionnaire met en œuvre une organisation seul ou en s'associant avec une autre structure afin de réaliser et suivre les interventions.....	11
4.	Prise en compte des recommandations de bonnes pratiques	11
6.2.	Un accueil et une réponse transparente et sur mesure pour le particulier	12
6.2.1.	<i>Un accueil de qualité</i>	12
5.	Un accueil personnalisé et assuré cohérent avec l'offre de services	12
6.2.2.	<i>Une analyse du besoin</i>	13
6.	L'organisme gestionnaire réalise une analyse du besoin de la ou des personne(s).....	13
6.2.3.	<i>Proposition d'une solution</i>	13
7.	L'organisme gestionnaire apporte une réponse au client y compris extérieure.....	13
6.3	Mise en œuvre d'une organisation qui permet d'assurer les prestations conformément aux engagements pris	14
6.3.1	<i>Des documents administratifs clairs et respectueux de la législation</i>	14
8.	L'organisme gestionnaire chiffre la solution proposée.....	14
9.	L'organisme gestionnaire formalise l'accord du client grâce à un contrat à l'exception des cas d'urgence avérés	15
10.	Une facturation claire.....	15
6.3.2.	<i>Des intervenants identifiés</i>	16
11.	Le personnel est identifié avant l'intervention auprès du client et se présente avec un signe de reconnaissance	16
6.3.3.	<i>Un suivi individualisé rigoureux des interventions qui permet d'assurer la prestation.</i>	17
12.	L'organisme gestionnaire met en place une organisation permettant d'assurer les prestations conformément aux engagements pris	17
6.4	Une politique de gestion des ressources humaines efficace.....	18
13.	Un processus de recrutement adapté.....	18
14.	L'organisme gestionnaire met en œuvre une politique de gestion des compétences.....	19
15.	Un personnel intervenant qualifié	20
16.	Un personnel d'encadrement qualifié	20
6.5.	Un suivi de la qualité des prestations.....	21
17.	L'organisme gestionnaire gère les conflits avec les clients.....	21
18.	L'organisme gestionnaire réalise un suivi des interventions.....	21
19.	L'organisme gestionnaire met en place des contrôles internes réguliers	22
20.	L'organisme gestionnaire met en œuvre une enquête annuelle.....	22
7.	LEXIQUE.....	23
8.	DISPOSITIONS D'ORGANISATION.....	23
8.1.	Responsabilités.....	23
8.2.	Gestion documentaire.....	24
8.3.	Audit Interne pour les organismes gestionnaires multi-établissements.....	24
8.4.	Information du personnel	24
9.	PLAN D'AUDIT EXTERNE	24
10.	COMMUNICATION SUR LES CARACTERISTIQUES CERTIFIEES	27

1. CONTEXTE DU SERVICE

Les métiers de service à la personne exigent « un supplément d'âme » qui place l'humain au centre des préoccupations :

- Nous œuvrons dans les services et en particulier dans les services à la personne ; la personne pouvant être « fragile » au sens de la réglementation
- L'intervenant œuvre à domicile en proximité directe avec la personne et prodigue le savoir-faire et le savoir-être inhérents à ces métiers.

Les activités de services à la personne peuvent faire l'objet d'une déclaration ou d'un agrément, (le mode de Déclaration remplaçant l'Agrément Simple et l'Agrément remplaçant l'Agrément Qualité depuis la parution de la loi du 23 juillet 2010.

Le terme Agrément Qualité repris dans le référentiel fait référence à l'Agrément selon la loi du 23 juillet 2010

Le respect de la réglementation en vigueur est une condition préalable, nécessaire, mais non suffisante pour obtenir la certification.

Pour mieux répondre aux attentes des consommateurs, soucieuse de conduire sa mission au mieux des intérêts de la profession et de rendre la démarche qualité plus accessible notamment aux TPE et PME, Bureau Veritas Certification, sous l'impulsion de la FEDESAP a décidé de répondre concrètement à ce défi à travers le développement d'une Certification de Services. Cette certification est basée sur un référentiel définissant des pratiques valorisantes et des engagements clairs, mesurables, qui correspondent aux attentes exprimées par les utilisateurs des services concernés.

Il s'agit d'une démarche résolument orientée client (le bénéficiaire et/ou son représentant légal et au sens large : sa famille), visant à lui apporter toutes les garanties qu'il est en droit d'attendre, en termes de fiabilité, de professionnalisme et, bien sûr, de qualité de prestation.

La certification est aussi un outil d'amélioration continue pour l'organisme gestionnaire qui aura l'obligation de rester conforme aux dispositions et aux exigences du présent référentiel et de ses évolutions.

La certification constitue un véritable défi pour la profession. Il s'agit d'apporter une dimension nouvelle aux organismes gestionnaire, qui sera « évaluée » par rapport à un référentiel rigoureux, par un organisme tiers indépendant et reconnu mondialement, Bureau Veritas Certification.

La finalité de la démarche est multiple :

- Respecter des engagements clairs et lisibles vis-à-vis des clients (les bénéficiaires et ou leurs représentants légaux et au sens large : leur famille).
- Etablir un cahier des charges pour les activités relevant de la déclaration.
- Respecter le cahier des charges de l'**agrément qualité** pour les activités qui relèvent de l'agrément.
- Développer la professionnalisation en structurant les dispositifs de gestion des ressources humaines dont le recrutement et la formation.
- Trouver dans l'expression du référentiel un cadre de management par la qualité du service, source d'amélioration continue.

Certification et agrément :

Le certificat délivré par Bureau Veritas Certification est valable 3 ans.

La certification selon le présent référentiel permettra le renouvellement automatique de l'agrément (ex agrément qualité) initial dès lors que la certification couvre les établissements et les activités

pour lesquels l'organisme gestionnaire est agréé. Le document justifiant la certification (certificat de conformité) doit être déposé auprès des services instructeurs (Unités territoriales des DIRECCTE) du lieu où l'organisme gestionnaire a son siège social qui procèdera au renouvellement de l'agrément concerné.

2. DOMAINE D'APPLICATION

La Certification de Services susceptible d'être délivrée par BUREAU VERITAS CERTIFICATION sur la base du respect de ce référentiel s'applique à tous les organismes gestionnaires agréés de services à la personne au sens de l'article L7231-1 du code du travail quelle que soit la nature juridique et le mode de structuration.

Article L7231-1 du code du travail :

« Les services à la personne portent sur les activités suivantes :

1° La garde d'enfants ;

2° L'assistance aux personnes âgées, aux personnes handicapées ou aux autres personnes qui 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 ;

3° Les services aux personnes à leur domicile relatifs aux tâches ménagères ou familiales. »

Les activités relevant du champ de l'article L. 129-1 du code du travail sont définies à l'article D. 129-35 de ce même code. Il s'agit des activités suivantes :

- Entretien de la maison et travaux ménagers
- Petits travaux de jardinage, y compris les travaux de débroussaillage
- Prestations de petit bricolage dites « hommes toutes mains »
- Garde d'enfant à domicile
- Soutien scolaire à domicile ou cours à domicile
- Préparation des repas à domicile, y compris le temps passé aux commissions
- Livraison de repas à domicile, à la condition que cette prestation soit comprise dans une offre de services incluant un ensemble d'activités effectuées à domicile
- Collecte et livraison à domicile de linge repassé, à la condition que cette prestation soit comprise dans une offre de services incluant un ensemble d'activités effectuées à domicile
- Assistance aux personnes âgées ou aux autres personnes qui ont besoin d'une aide personnelle à leur domicile, à l'exception d'actes de soins relevant d'actes médicaux,
- Assistance aux personnes handicapées, y compris les activités d'interprète en langue des signes, de technicien de l'écrit et de codeur en langage parlé complété,
- Garde malade à l'exclusion des soins,
- Aide à la mobilité et transports de personnes ayant des difficultés de déplacement lorsque cette activité est incluse dans une offre de services d'assistance à domicile,
- Prestation de conduite du véhicule personnel des personnes dépendantes, du domicile au travail, sur le lieu de vacances, pour les démarches administratives, à la condition que cette prestation soit comprise dans une offre de services incluant un ensemble d'activités effectuées à domicile,
- Accompagnement des enfants dans leurs déplacements et des personnes âgées ou handicapées en dehors de leur domicile (promenades, transports, actes de la vie courante), à condition que ces prestations soient comprises dans une offre de services incluant un ensemble d'activités effectuées à domicile,
- Livraison de courses à domicile,
- Assistance informatique et Internet à domicile,
- Soins et promenades d'animaux de compagnie, à l'exclusion des soins vétérinaires et du toilettage, pour les personnes dépendantes,
- Soins d'esthétique à domicile pour les personnes dépendantes,

- Maintenance, entretien et vigilance temporaires, à domicile, de la résidence principale et secondaire,
- Assistance administrative à domicile,
- Activités qui concourent directement et exclusivement à coordonner et délivrer les services aux personnes mentionnés ci-dessus.
- Autres activités que l'organisme souhaite inclure dans le périmètre de certification et validées par le comité de certification :

Agrément :

Le certificat délivré par Bureau Veritas Certification, une fois obtenu, peut être considéré comme étant l'équivalent de la charte qualité requise pour l'agrément selon d'article R129-3 4° du code du travail :

« L'association ou l'entreprise comportant plusieurs établissements dispose d'une charte de qualité qui répond aux exigences de l'agrément et à laquelle les établissements sont tenus d'adhérer ; la mise en œuvre de cette charte par les établissements donne lieu à une évaluation périodique ; »

Un organisme gestionnaire exerçant des activités de service à la personne peut utiliser le mode prestataire, et/ou le mode mandataire et/ou le mode mise à disposition.

Activité en mode mandataire :

Les organismes exerçant des activités en mode mandataire sont désormais éligibles à la certification.

Les exigences du présent référentiel qui seraient non applicables à certaines structures devront faire l'objet d'une justification auprès de Bureau Veritas Certification.

Organismes gestionnaires multi-établissements :

Les organismes multi-établissements peuvent avoir 2 typologies :

- même entité juridique pour l'ensemble de la structure centrale et des établissements secondaires
- entités juridiques différentes (ex : réseau, franchises,...).

Ils peuvent soumettre une demande de certification commune dans le cas où ils justifient :

- d'une organisation commune et centralisée mettant en œuvre :
 - des procédures communes concernant les interventions et la prestation globale dont une procédure d'audit interne suivant le présent référentiel applicable et mise en œuvre dans tous les établissements,
 - l'organisation, la réalisation et la consolidation des audits internes réalisés sur tous les établissements ainsi que le suivi et la consolidation des actions correctives,
 - la remontée d'information de tous les établissements concernant les plans de formation et les plans d'amélioration,
 - la remontée d'information de tous les établissements concernant les réclamations / conflits avec les clients ainsi que le suivi et la consolidation des actions correctives,
 - la remontée d'information de tous les établissements concernant les contrôles réguliers mis en place ainsi que le suivi et la consolidation des actions correctives,
 - la remontée d'information de tous les établissements concernant les enquêtes de satisfaction client mises en place ainsi que le suivi et la consolidation des actions correctives,
 - toute autre action justifiant d'une organisation commune et centralisée,
- d'un lien (ex : contrat) juridiquement exécutoire entre l'organisme certificateur (Bureau Veritas Certification) et les établissements,
- d'un lien (ex : contrat) entre les établissements et la structure centralisée (ex : tête de réseau de franchises, siège,...) prévoyant la possibilité, pour la structure centralisée, de pouvoir prescrire ou imposer des actions correctives ou d'amélioration aux différents établissements.

3. CONTEXTE REGLEMENTAIRE

Le présent référentiel s'inscrit dans le cadre de la certification de services prévue par les articles L 115-27 à L 115-33 et R 115-1 à R 115-3 du Code de la Consommation et par l'avis du CNC du 17 décembre 2007.

Les principaux textes applicables dans le cadre de ce référentiel sont précisés en annexe 1 à la version en vigueur.

Il appartient à chaque organisme gestionnaire souhaitant bénéficier de la certification de se tenir informé des nouveaux textes réglementaires et normatifs qu'elle doit respecter, d'en tenir une liste à jour et de s'engager à respecter la réglementation en vigueur.

Bureau Veritas Certification s'assurera que l'organisme gestionnaire a bien mis en place les moyens appropriés pour identifier formellement les exigences réglementaires nationales ou internationales relatives aux services qu'elle réalise.

En aucun cas les audits ne se substituent aux contrôles réglementaires des administrations concernées.

4. LES CARACTERISTIQUES CERTIFIEES

N°	Thème	Caractéristique correspondante du présent référentiel	Correspondance avec le cahier des charges Agrément Qualité
1	Des moyens adaptés dans le respect de la déontologie métier et des bonnes pratiques professionnelles	1 à 4 7.1.1 – 7.1.2 – 7.1.3	1 – 2 – 3 – 4 – 5 – 6 – 10 – 22 – 23 – 24 – 31 – 32 – 33
2	Un accueil et une réponse transparente et sur mesure pour le particulier	5 à 7 7.2.1 – 7.2.2 – 7.2.3	7 – 8 – 9 – 11 – 12 – 13 – 14 – 15 – 16 – 17
3	Mise en œuvre d'une organisation qui permet d'assurer les prestations conformément aux engagements pris	8 à 12 7.3.1 – 7.3.2 – 7.3.3	17 – 18 – 19 – 20 – 21 – 25 – 26 – 27 – 28 – 29 – 30 – 35 – 36
4	Une politique de gestion des ressources humaines efficace	13 à 16 7.4	34 – 44 – 45 – 46 – 47
5	Un suivi de la qualité des prestations	17 à 20 7.5	37 – 38 – 39 – 40 – 41 – 43

5. RECEVABILITE DE LA DEMANDE DE CERTIFICATION

5.1. Pré-requis

- Le postulant à la certification est à jour de ses autorisations administratives.
- Le postulant joint à la demande de certification adressée à BUREAU VERITAS CERTIFICATION selon modèle type, un dossier justifiant cette conformité.
- Le postulant s'engage à respecter la réglementation en vigueur sur l'ensemble de son activité (hygiène, droit du travail, sécurité, social et fiscal).
- Le postulant s'engage à réaliser exclusivement des activités de service à la personne – service à domicile
- Le postulant dispose et communique à Bureau Veritas Certification
 - l'arrêté préfectoral donnant l'agrément et précisant le numéro d'agrément datant de moins de 5 ans et la zone géographique concernée,
 - le dernier bilan annuel saisi sous NOVA de l'année écoulée (cf point 42, 48, 49, 50 et 51 du cahier des charges de la demande d'agrément qualité),
 - La plaquette (cf caractéristique 1), le livret d'accueil et la charte qualité (pouvant être incluse dans le livret d'accueil).
 - Liste des activités exercées dans l'établissement ou chaque établissement et siège dans le cas d'un organisme multi-établissement,

5.2. Constitution du dossier de recevabilité

- Autorisations Administratives
- Garanties / Assurances professionnelles
- L'établissement postulant précise l'ancienneté de son exercice professionnel.
- Preuves que les pré-requis sont respectés (cf § 6.1.).
- Dans le cadre d'une demande de certification concernant plusieurs établissements, le postulant centralisateur de la demande fournit à l'organisme certificateur :
 - la justification de la mise en place d'une organisation commune et centralisée pour tous les établissements :
 - Liste des procédures ou consignes générales en vigueur, communes pour tous les établissements et concernant les interventions ou la prestation globale,
 - Procédure d'Audit interne décrivant la méthode d'audit et le suivi des actions correctives et la justification que tous les établissements ont fait l'objet d'audits internes,
 - la justification d'un lien (ex : contrat) juridiquement exécutoire entre l'organisme certificateur (Bureau Veritas Certification) et les établissements
 - la justification d'un lien (ex : contrat) entre les établissements et la structure centralisée (ex : tête de réseau de franchises, siège,...) prévoyant la possibilité, pour la structure centralisée, de pouvoir prescrire ou imposer des actions correctives ou d'amélioration aux différents établissements,
 - toute justification concernant l'exclusion d'exigence dans le périmètre de certification pour les établissements et/ou le siège (multi-activités).

La constitution et la transmission à BUREAU VERITAS CERTIFICATION du dossier de recevabilité sont exigées lors des audits d'admission et de renouvellement.

Lors des audits de suivi annuels, des investigations de contrôle du respect des conditions de recevabilité seront menées sur place.

5.3. Compétences requises

Le postulant précise les prestations sous traitées (identification des sous-traitants et des prestations concernées : nom, adresse, tél., mail et activités...).

Ce document est à adresser à BUREAU VERITAS CERTIFICATION dans le dossier de recevabilité, il permet d'établir le plan d'audit en planifiant les entretiens.

L'ensemble des points ci-dessus constitue le dossier de recevabilité à adresser à BUREAU VERITAS CERTIFICATION.


L'examen des éléments de preuves associés donnant lieu à un avis favorable conditionne la recevabilité du postulant.

6. DETAIL DES CARACTERISTIQUES CERTIFIEES

Les exigences identifiées en **vert** sont applicable pour la certification Déclaration ET Agrément.
Les exigences identifiées en **bleu** sont applicables pour la certification Agrément uniquement.

6.1. Des moyens adaptés dans le respect de la déontologie métier.

6.1.1. Mode de fonctionnement vis-à-vis du respect des personnes

CARACTERISTIQUE	CRITERES ET MOYENS MIS EN ŒUVRE	ELEMENTS DE PREUVE	AGREMENT QUALITE*
1. L'organisme gestionnaire met en place une politique déontologique de respect de la personne	<p>L'organisme gestionnaire établit les documents suivants :</p> <p>1. L'organisme gestionnaire doit établir une charte déontologique soucieuse de l'établissement d'une relation de confiance et de dialogue entre les intervenants et le bénéficiaire ainsi que son entourage, en application des droits fondamentaux du respect de l'individu : respect de la personne, de ses droits, de ses choix, de la confidentialité des informations, de son intimité et de ses biens (cf nota 1), la prévention de la maltraitance, la proposition d'un mode d'intervention compris et adapté (cf nota 2</p> <p>2. L'organisme gestionnaire établit un livret d'accueil. Il décrit les éléments suivants : la déontologie (ex : reprise de la charte déontologique), l'offre de service (cf nota 3) et les tarifs, les financements potentiels, les démarches à effectuer, les recours possibles en cas de litige avec le client, les modalités de remplacement de l'intervenant.</p> <p>3. L'organisme gestionnaire établit une plaquette (ex : présentation de l'agence, prestations, informations tarifaires,...) mentionnant, entre autres, la charte déontologique et le livret d'accueil.</p> <p>4. L'organisme gestionnaire établit un règlement intérieur qui doit mentionner l'engagement au respect de la déontologie. Il mentionne également l'existence de la charte déontologique et du livret d'accueil <u>Nota</u> : Pour les structures de moins de 20 salariés, cette exigence n'est pas obligatoire.</p> <p>5. L'organisme gestionnaire sensibilise le personnel aux engagements de la charte déontologique, du règlement intérieur (si applicable) et s'assure qu'il les respecte.</p> <p><u>Critère supplémentaire pour la certification Agrément (ex agrément qualité) :</u> L'organisme gestionnaire appose sur les documents à destination du client le traceur ANSP</p>	<p>Charte déontologique ou livret d'accueil indiquant les engagements déontologiques</p> <p>Preuve d'actions de prévention de la maltraitance</p> <p>Livret d'accueil</p> <p>Plaquette</p> <p>Règlement intérieur</p> <p>Nombre de salariés</p> <p>Entretien, preuve de la sensibilisation et vérification du respect par l'organismes</p> 	<p>1</p> <p>2</p> <p>23</p> <p>31</p> <p>32</p> <p>33</p>

Nota 1 : Interdiction de recevoir toute délégation de pouvoir sur les avoirs, biens ou droits, toute donation, tout dépôt de fonds, de bijoux ou valeurs

Nota 2 : l'engagement de proposer au client une offre de prestation et un mode d'intervention adaptés et pour lesquels les conditions d'application sont comprises et acceptées par le client.

Nota 3 : Pour les structures intervenant dans différents modes (prestataire - mandataire - gré à gré - mise à disposition) les supports commerciaux et le livret d'accueil doivent décrire les avantages, inconvénients et responsabilités attachées à chaque mode d'intervention, en précisant clairement qui est l'employeur.

* Correspondance avec les alinéas contenus dans le cahier des charges de l'Agrément qualité

6.1.2. Connaissance du contexte correspondant au public visé

CARACTERISTIQUE	CRITERES ET MOYENS MIS EN ŒUVRE	ELEMENTS DE PREUVE	AGREMENT QUALITE*
2. L'organisme gestionnaire connaît le contexte correspondant au public visé	<p>L'organisme gestionnaire doit pouvoir connaître le contexte correspondant au public visé. Il connaît :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Type de services - Clientèle visée - Positionnement au prix <p><u>Critère supplémentaire pour la certification Agrément (ex agrément qualité) :</u> L'organisme gestionnaire doit être sensibilisé au contexte social et médico-social correspondant au public visé. Il connaît :</p> <ul style="list-style-type: none"> - La répartition des compétences dans les institutions concernées (Conseil général, par ex. les schémas départementaux gérontologiques..., CAF, CRAM, caisses de retraite, municipalités, CCAS, le centre local d'information et de coordination du Conseil Général,...) ainsi que les contacts associés - Les missions des institutions concernées - Les principales sources et conditions de financement, ex : APA, allocation aux personnes handicapées, allocations de garde, PAJE (Prestation d'Accueil Jeune Enfant) 	<p>Entretien avec la direction et l'interlocuteur client, documentation à disposition</p> <p>Entretien avec la direction et l'interlocuteur client, documentation à disposition</p>	3

6.1.3. Respect des basics, relation de confiance et capacité à organiser les interventions dans le respect des attentes et de la personne y compris dans l'urgence

CARACTERISTIQUE	CRITERES ET MOYENS MIS EN ŒUVRE	ELEMENTS DE PREUVE	AGREMENT QUALITE*
3. L'organisme gestionnaire met en œuvre une organisation seul ou en s'associant avec une autre structure afin de réaliser et suivre les interventions	<p>L'organisme gestionnaire met en œuvre une logistique autour de l'intervention, lui-même ou avec une structure sous-traitante agréée ou autorisée.</p> <p>Il peut mettre en œuvre cette logistique également avec des structures complémentaires (ex : hôpitaux, réseaux de santé,...).</p> <p>Il met en place une organisation, décrite dans une procédure, permettant de gérer, planifier et suivre les interventions pour permettre d'en garantir la continuité, y compris :</p> <ul style="list-style-type: none"> - en cas de situation d'urgence, - en cas de remplacement de l'intervenant - les samedis, dimanches, jours fériés et congés annuels <p><u>Critère supplémentaire pour la certification Agrément (ex agrément qualité) :</u> Cette exigence n'est applicable au mode mandataire que pour les cas d'urgence. Ex : prestations pour les personnes fragiles.</p>	<p>Entretien avec le personnel</p> <p>Contrat ou convention de sous-traitance et/ou avec des structures complémentaires</p> <p>Procédure de gestion, planification, suivi des interventions, modalités de remplacement (absences,...), astreinte,... et communiquée au client (par ex : au travers du livret d'accueil)</p>	<p>4</p> <p>5</p> <p>10</p> <p>22</p> <p>23</p> <p>24</p>

CARACTERISTIQUE	CRITERES ET MOYENS MIS EN ŒUVRE	ELEMENTS DE PREUVE	AGREMENT QUALITE*
4. Prise en compte des recommandations de bonnes pratiques	<p>L'organisme gestionnaire respecte les directives de la CNIL en matière de confidentialité des informations reçues du client et des déclarations et en informe ses clients.</p> <p><u>Critère supplémentaire pour la certification Agrément qualité (ex agrément qualité) :</u> L'organisme gestionnaire prend en compte les recommandations de bonnes pratiques professionnelles validées notamment par l'ANESM (Agence nationale de l'évaluation sociale et médico-sociale créé à l'article L312-8 du code de l'action sociale et des familles</p>	<p>Déclaration CNIL</p> <p>Entretien</p> <p>Preuve, connaissance et prise en compte des recommandations dans les pratiques de l'organisme</p>	<p>6</p>

6.2. Un accueil et une réponse transparente et sur mesure pour le particulier

6.2.1. Un accueil de qualité

CARACTERISTIQUE	CRITERES ET MOYENS MIS EN ŒUVRE	ELEMENTS DE PREUVE	AGREMENT QUALITE*
<p>5. Un accueil personnalisé et assuré cohérent avec l'offre de services</p>	<p>Le livret d'accueil est remis au client bénéficiaire ou à son représentant légal. *</p> <p>L'information sur la gratuité du devis est affichée dans les lieux d'accueil du public.</p> <p>Les locaux mis à disposition par l'organisme gestionnaire permettent d'assurer les missions et en particulier la coordination des prestations et des personnels (ex : réunions d'échange, entretien du personnel, et/ou sensibilisation,...)</p> <p>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 client. **</p> <p>Un suivi des messages téléphoniques est assuré par un répondeur en dehors des horaires d'accueil téléphonique et en cas d'indisponibilité du personnel d'accueil.</p> <p><u>Critère supplémentaire pour la certification Agrément (ex agrément qualité) :</u> L'accueil physique est assuré dans des locaux adaptés. En cas de difficultés, la structure communique un lieu de rencontre dans les 48h suivant la demande.</p> <p>Les tarifs des prestations sont affichés dans les lieux d'accueil du public.</p> <p>* Le livret d'accueil est disponible pour le client dans ces lieux d'accueil du public.</p> <p>** En cas d'indisponibilité ou en dehors des horaires un renvoi d'appel est organisé.</p>	<p>Présence du livret d'accueil</p> <p>Personnel d'accueil téléphonique, fiche de poste. Téléphone, standard téléphonique, numéro d'accueil</p> <p>Répondeur, disponibilité de la messagerie, traitement des messages</p> <p>Locaux d'accueil accessibles aux personnes handicapées</p> <p>Présence des tarifs</p> <p>Présence du livret d'accueil</p> <p>Renvoi d'appel et/ou planning d'astreinte</p>	<p>7</p> <p>8</p> <p>9</p> <p>17</p>

6.2.2. Une analyse du besoin

CARACTERISTIQUE	CRITERES ET MOYENS MIS EN ŒUVRE	ELEMENTS DE PREUVE	AGREMENT QUALITE*
6. L'organisme gestionnaire réalise une analyse du besoin de la ou des personne(s)	L'organisme gestionnaire réalise un document d'analyse du besoin et de prise de commande. Il doit comporter une évaluation individualisée prenant en compte le besoin de la ou des personne(s) et les délais de réalisation.	Document d'analyse reprenant les éléments mentionnés	
	<p><u>Critère supplémentaire pour la certification Agrément (ex agrément qualité) :</u></p> <p>Le document d'analyse du besoin doit comporter une évaluation globale et individualisée des besoins du bénéficiaire, en sa présence ou celle de son représentant. Cette évaluation peut être réalisée lors d'une visite au domicile de la personne aidée, dans tous les cas elle doit être proposée. Elle comprend notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le besoin et le cadre de vie de la personne - Le besoin de la famille, le cas échéant - Le plan d'aide (ex : APA, PAP, CRAM, PCH, Mutuelle, Conseil Général,...), le cas échéant - D'autres interventions nécessaires et le contexte familial, le cas échéant 	Document d'analyse reprenant les éléments mentionnés, mention du lieu où s'est effectuée l'évaluation	11 12

6.2.3. Proposition d'une solution

CARACTERISTIQUE	CRITERES ET MOYENS MIS EN ŒUVRE	ELEMENTS DE PREUVE	AGREMENT QUALITE*
7. L'organisme gestionnaire apporte une réponse au client y compris extérieure	L'organisme gestionnaire réalise une étude de faisabilité et la communique au client. Il détermine :	Etude de faisabilité	13
	<ul style="list-style-type: none"> - les capacités d'intervention si la prise en charge est réalisée par l'organisme gestionnaire : la méthodologie d'intervention et les tâches à effectuer sont précisées - l'orientation vers une structure adaptée si nécessaire - le financement 		14 15 16

6.3 Mise en œuvre d'une organisation qui permet d'assurer les prestations conformément aux engagements pris

6.3.1 Des documents administratifs clairs et respectueux de la législation

CARACTERISTIQUE	CRITERES ET MOYENS MIS EN ŒUVRE	ELEMENTS DE PREUVE	AGREMENT QUALITE*
8. L'organisme gestionnaire chiffre la solution proposée	<p>L'organisme gestionnaire réalise un devis personnalisé et gratuit conforme à la réponse proposée suite à l'étude de faisabilité.</p> <p>Il doit mentionner l'employeur (particulier ou structure) de l'intervenant à domicile, les prestations, services, tâches à réaliser</p> <p>Il remet également au client un ensemble de documents accompagnant le devis et décrivant l'ensemble de la politique de la structure dont il assure la traçabilité : livret d'accueil, offres proposées, services délivrables, mode de fonctionnement, détails sur les obligations du particulier, de la structure et de l'intervenant, les critères de tarification et les conditions générales de vente.</p>	Devis conforme aux exigences réglementaires en ce qui concerne les mentions obligatoires	17

CARACTERISTIQUE	CRITERES ET MOYENS MIS EN ŒUVRE	ELEMENTS DE PREUVE	AGREMENT QUALITE*
9. L'organisme gestionnaire formalise l'accord du client grâce à un contrat à l'exception des cas d'urgence avérés	<p>L'organisme gestionnaire contractualise par écrit avec le client, sur la base du devis accepté, avant l'intervention sauf en cas d'urgence (ex : gardes occasionnelles pour les organismes mandataires et de mise à disposition, dans le cas de l'Agrément (ex agrément qualité)).</p> <p>En cas d'urgence, le contrat peut être réalisé dans un délai de 3 jours maximum après l'intervention pour un contrat supérieur à 150 euros</p> <p>L'organisme gestionnaire détermine, conformément à l'article L.313-1-1 et L.347-1 du code de l'action sociale et des familles :</p> <ul style="list-style-type: none"> - les conditions de contractualisation (dont durée, rythme, type, coût de la prestation, montant restant à charge du client le cas échéant), - le support documenté : le contrat - le lieu de la signature - les conditions générales de vente <p>Dans le cas d'un démarchage, l'organisme gestionnaire mentionne le droit de rétractation et les conditions de mise en œuvre.</p> <p>Le contrat de mandat doit faire apparaître le champ du mandat de façon exhaustive ainsi que ce qui n'est pas inclus dans le mandat.</p>	<p>Document contractualisé : devis visé, contrat,...</p> <p>Preuve de la mention du droit de rétractation au client.</p>	<p>18</p> <p>19</p> <p>20</p>

CARACTERISITIQUE	CRITERES ET MOYENS MIS EN ŒUVRE	ELEMENTS DE PREUVE	AGREMENT QUALITE*
10. Une facturation claire	<p>L'organisme gestionnaire réalise une facturation claire conforme au devis, au contrat et aux prestations réalisées (notamment le nombre d'heures) et transmet une attestation fiscale annuelle au client.</p> <p>L'organisme mandataire distingue sur la facture le détail de paiement :</p> <ul style="list-style-type: none"> - à l'intervenant - à l'URSSAF - à la l'organisme mandataire. 	<p>Facture vs devis / contrat</p> <p>Attestation fiscale annuelle</p>	<p>21</p>

6.3.2. Des intervenants identifiés

CARACTERISTIQUE	CRITERES ET MOYENS MIS EN ŒUVRE	ELEMENTS DE PREUVE	AGREMENT QUALITE*
11. Le personnel est identifié avant l'intervention auprès du client et se présente avec un signe de reconnaissance	<p>L'organisme gestionnaire mentionne l'identité de l'intervenant (nom, prénom) au client avant l'intervention.</p> <p>Pour les activités de soutien scolaire ainsi que pour les activités relevant de l'Agrément (ex agrément qualité), l'organisme gestionnaire communique au client la qualification de l'intervenant</p> <p>L'intervenant se présente chez le bénéficiaire avec un signe adapté.</p>	<p>Vérification que le client a connaissance de l'identité de l'intervenant et de sa qualification lors d'entretiens avec le personnel</p> <p>Badge, carte, accompagnement lors du premier rendez vous le cas échéant ou tout autre moyen adapté</p>	25

6.3.3. Un suivi individualisé rigoureux des interventions qui permet d'assurer la prestation

CARACTERISTIQUE	CRITERES ET MOYENS MIS EN ŒUVRE	ELEMENTS DE PREUVE	AGREMENT QUALITE*
12. L'organisme gestionnaire met en place une organisation permettant d'assurer les prestations conformément aux engagements pris	<p>Un interlocuteur client est désigné pour le suivi du contrat et des interventions concernant un ou des bénéficiaires. Son nom est communiqué au client. Il gère le dossier client contenant les informations relatives à celui-ci, notamment les besoins spécifiques et des tâches à accomplir auprès du bénéficiaire.</p> <p>Cet interlocuteur est en mesure d'orienter le client vers un référent en charge du suivi du planning et/ou des réclamations, s'il n'est pas en charge lui-même de ces missions.</p> <p>Il définit les modalités de suivi du dossier en accord avec les besoins client. Ces modalités sont revues annuellement.</p> <p>Inversement, l'organisme gestionnaire peut mettre en place un système informatique permettant à chacun de ses collaborateurs de disposer en temps réel du dossier complet du client (devis, contrat, intervenant,...).</p> <p>L'organisme gestionnaire met en œuvre des moyens permettant la stabilité des intervenants auprès du client, y compris pour les organismes mandataires. Ex : heures complémentaires, formations, convention collective... permettant de fidéliser les intervenants.</p> <p>Les intervenants sont informés de la revue des besoins clients et sont parties prenantes dans le suivi du client.</p> <p>L'organisme gestionnaire s'assure de la bonne compréhension par les intervenants des tâches à effectuer dans le cadre des prestations et le respect des horaires.</p> <p>Les circuits et modalités d'information provenant et à destination des intervenants sont définis, décrits et respectés. et permettent notamment la coordination nécessaire dans les dossiers faisant appel à plusieurs intervenants.</p> <p>Un cahier de liaison est mis en place pour les prestations régulières, il permet notamment la transmission de consignes en temps réel. Il comporte au minimum les heures d'arrivée et de départ, les faits marquants au cours de l'intervention, les incidents.</p> <p>Le bénéficiaire est systématiquement informé des changements d'horaires éventuels sous 48h sauf en cas d'urgence</p> <p>Un système de contrôle du respect des horaires est également mis en place.</p>	<p>Entretien avec l'interlocuteur</p> <p>Fiche de poste</p> <p>Mode d'affectation des interlocuteurs et leurs remplaçants le cas échéant</p> <p>Vérification de la gestion de ces éléments par le(s) référent(s)</p> <p>Modalités revues</p> <p>Affectation des intervenants (planning, remplaçants, turn-over,...)</p> <p>Participation des intervenants,</p> <p>Description des circuits et modalités, entretiens avec les interlocuteurs et les intervenants</p> <p>Cahier de liaison renseigné, fiche mission, contrat de mission</p>	<p>26</p> <p>27</p> <p>28</p> <p>29</p> <p>30</p> <p>35</p> <p>36</p>

6.4 Une politique de gestion des ressources humaines efficace

CARACTERISTIQUE	CRITERES ET MOYENS MIS EN ŒUVRE	ELEMENTS DE PREUVE	AGREMENT QUALITE*
13. Un processus de recrutement adapté	<p>L'organisme gestionnaire met en œuvre une procédure de recrutement adaptée qui permet d'avoir du personnel qualifié.</p> <p>Cette procédure doit comprendre :</p> <ul style="list-style-type: none"> - la description de fonction (pouvant s'appuyer sur les fiches ROME par exemple), la liste des tâches liées au poste - les critères de sélection pour le poste requis - l'examen du CV - la vérification des références (dans le CV par exemple) et des diplômes - un entretien en face à face <p>Cette exigence est applicable aux organismes mandataires même si celui-ci n'est pas l'employeur direct</p> <p>En cas d'urgence et sur demande expresse du client le face à face peut être effectué dans un second temps. Néanmoins, le candidat devra être recommandé par un tiers de confiance et un entretien téléphonique préalable validera la bonne adéquation entre le besoin et le profil de la personne recommandée</p>	<p>Procédure de recrutement et preuve qu'elle est respectée dans le dossier du personnel (contenant les diplômes le cas échéant (cf caractéristique 15)).</p> <p>Entretien avec la personne en charge du recrutement.</p> <p>Pour l'examen de référence : documents ou compte rendu d'entretien téléphonique.</p>	<p>44</p>

CARACTERISTIQUE	CRITERES ET MOYENS MIS EN ŒUVRE	ELEMENTS DE PREUVE	AGREMENT QUALITE*
<p>14. L'organisme gestionnaire met en œuvre une politique de gestion des compétences</p>	<p>L'organisme gestionnaire met en place pour les intervenants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - une formation d'adaptation au poste de travail (lors de la prise de poste) - des réunions d'échange de pratiques - des entretiens individuels et annuels d'évaluation - des entretiens professionnels (réglementairement tous les deux ans), ces derniers pouvant être réalisés au même moment que l'entretien individuel annuel - une formation continue identifiée, prise en compte et réalisée dans un plan de formation annuel. <p>L'organisme mandataire doit informer l'intervenant et le client employeur de la possibilité pour l'intervenant de bénéficier de formations, (ex : DIF,...), des entretiens individuels,...</p> <p>Il peut organiser lui-même ces formations à l'attention des intervenants et doit suivre périodiquement les formations réalisées.</p> <p>L'organisme mandataire peut proposer au client de rédiger les documents à remettre à l'intervenant salarié (bulletins de paye, certificat de travail, attestation ASSEDIC, sociale et fiscale), lui verser ses salaires et réaliser les démarches administratives pour le compte du client. Dans ce cadre, les conditions sont définies au préalable au devis et au contrat.</p>	<p>Plan de formation planifié, preuves d'actions de formation réalisées, entretiens individuels, compte rendu de réunions.</p> <p>Preuve de l'information concernant les possibilités de formation auprès de l'employeur et de l'intervenant</p> <p>Preuve de la réalisation de ces missions vs contrat</p>	<p>34</p>

CARACTERISTIQUE	CRITERES ET MOYENS MIS EN ŒUVRE	ELEMENTS DE PREUVE	AGREMENT QUALITE*
15. Un personnel intervenant qualifié	<p>Les intervenants sont qualifiés au regard des prestations délivrées.</p> <p><u>Critère supplémentaire pour la certification Agrément (ex agrément qualité) :</u> Selon les tâches confiées, les intervenants répondent à l'une des exigences suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - sont titulaires d'un diplôme, certificat ou titre délivré par l'Etat ou homologué ou inscrit au répertoire national des certifications professionnelles, - disposent d'une expérience professionnelle de 3 ans dans l'activité concernée et ou d'une formation qualifiante relative à cette activité (réalisée ou figurant au plan de formation) - bénéficient d'un contrat aidé par l'Etat assorti d'une expérience dans l'activité concernée ou d'une formation qualifiante (formation réalisée ou figurant au plan de formation) - bénéficient d'une formation en alternance et d'une formation qualifiante dans l'activité concernée (réalisée ou figurant au plan de formation) - bénéficient d'une formation adaptation à l'emploi et d'une formation qualifiante dans l'activité concernée (réalisée ou figurant au plan de formation) 	<p>Dossier du personnel vs offre réalisée</p> <p>Dossier du personnel attestant de la compétence et des formations (vues à la caractéristique 13) dans le secteur</p>	45

CARACTERISTIQUE	CRITERES ET MOYENS MIS EN ŒUVRE	ELEMENTS DE PREUVE	AGREMENT QUALITE*
16. Un personnel d'encadrement qualifié	<p>Le personnel encadrant est qualifié et répond à l'une des exigences suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Titulaires d'un diplôme, certificat ou d'une expérience professionnelle accompagnée d'une démarche professionnalisante, <p>ou</p> <ul style="list-style-type: none"> - Titulaire d'un titre délivré ou homologué par l'Etat ou inscrit au répertoire national des certifications professionnelles (RNCP) dans le cas de l'Agrément (ex agrément qualité). <p>Il dispose également de compétences managériales qui permettent :</p> <ul style="list-style-type: none"> o d'assurer le fonctionnement de la structure o de coordonner les interventions 	<p>Dossier du personnel attestant de la compétence dans le secteur</p> <p>Interview de la DRH et en complément avec le manager pour connaître sa vision managériale</p>	46 47

6.5. Un suivi de la qualité des prestations

CARACTERISITIQUE	CRITERES ET MOYENS MIS EN ŒUVRE	ELEMENTS DE PREUVE	AGREMENT QUALITE*
17. L'organisme gestionnaire gère les conflits avec les clients.	<p>L'organisme gestionnaire met en place un processus de gestion des conflits entre la structure (ex : intervenants,...) et les clients. Il met à disposition un tiers de confiance (ex : psychologue,...) qui peut intervenir auprès de la structure de l'organisme gestionnaire, du client ou de l'intervenant afin d'agir dans le cadre d'une relation triangulaire</p> <p>Le client peut faire appel à une personne extérieure qualifiée (exemple : liste arrêtée par le préfet) en cas de conflit non résolu. La liste est proposée au client par l'organisme gestionnaire. A défaut de liste arrêtée par le préfet, une personne est définie consensuellement par les parties.</p>	<p>Description du processus, preuve de la mise en œuvre de ce processus dans le dossier</p> <p>Vérification sur dossier</p>	<p>37</p> <p>38</p>

CARACTERISTIQUE	CRITERES ET MOYENS MIS EN ŒUVRE	ELEMENTS DE PREUVE	AGREMENT QUALITE*
18. L'organisme gestionnaire réalise un suivi des interventions	<p>L'organisme gestionnaire dispose d'un système de traçabilité de sa relation au client (devis, planification, interventions réalisées, etc.).</p> <p>Il traite tous types de réclamations écrites et orales en provenance : <ul style="list-style-type: none"> ○ des bénéficiaires ou de leur famille, ○ des prescripteurs, des financeurs (Conseil Général, CCAS,...) </p> <p>La personne ou l'organisme ayant émis la réclamation est informé de la prise en compte de celle-ci sous 3 jours (au minimum réponse d'attente).</p> <p>L'organisme gestionnaire met en place un processus de remontée d'information et sa traçabilité concernant la ou les réclamation(s) émises ou l'amélioration continue.</p> <p>Des actions d'amélioration sont mises en œuvre.</p>	<p>Dossier client</p> <p>Fiches ou cahier de réclamation ou dossier client. Entretien avec le personnel Consignes spécifiques de traitement des réclamations Dossier d'assurance</p> <p>Fiches ou cahier de réclamation ou dossier client.</p> <p>Fiches ou cahier de réclamation ou d'amélioration</p> <p>Preuve de mise en œuvre des actions</p>	<p>39</p>

CARACTERISTIQUE	CRITERES ET MOYENS MIS EN ŒUVRE	ELEMENTS DE PREUVE	AGREMENT QUALITE*
19. L'organisme gestionnaire met en place des contrôles internes réguliers	<p>L'organisme gestionnaire met en place un système de contrôle des interventions et de la prestation globale pour tous les types de prestation.</p> <p>Pour les prestations régulières de plus de 6 mois, l'organisme gestionnaire met en place un contrôle des interventions et de la prestation globale chez les bénéficiaires au minimum une fois par an lors du renouvellement du contrat ou lors d'alertes de la part de l'intervenant. A ces occasions, les conditions de travail et risques professionnels sont évaluées</p> <p>S'il y a plusieurs établissements et dans le cadre d'une certification multi-établissements, l'organisme gestionnaire met en œuvre un processus d'audit interne annuel concernant la mise en œuvre du présent référentiel qu'il décrit dans une procédure. Il vérifie chaque année l'exhaustivité des exigences et des établissements chaque année.</p> <p>Des actions d'amélioration sont mises en œuvre.</p>	<p>Enregistrement du contrôle : par ex. sur dossier client ou tout autre mode d'enregistrement défini par l'organisme</p> <p>Procédure d'audit interne et résultats (cf dossier de recevabilité § 5)</p> <p>Preuve de mise en œuvre des actions</p>	<p>40</p> <p>43</p>

CARACTERISTIQUE	CRITERES ET MOYENS MIS EN ŒUVRE	ELEMENTS DE PREUVE	AGREMENT QUALITE*
20. L'organisme gestionnaire met en œuvre une enquête annuelle	<p>L'organisme gestionnaire réalise une fois par an une enquête auprès des clients sur leur perception de la qualité des interventions en agence et à domicile.</p> <p>Des actions d'amélioration sont mises en œuvre.</p>	<p>Résultats d'enquête</p> <p>Preuve de mise en œuvre des actions</p>	<p>41</p>

7. LEXIQUE

- ✓ Organisme gestionnaire : entreprise ou association réalisant les activités de service à la personne. Il peut être organisme mandataire, prestataire ou dans le prêt de main d'œuvre.
- ✓ Bénéficiaire : client bénéficiaire.
- ✓ Client : bénéficiaire et/ou son représentant légal (ex : dans le cas de garde d'enfant)
- ✓ Personnel intervenant ou intervenant : personnel de l'organisme gestionnaire réalisant le service au domicile ou à partir du domicile de la personne.
- ✓ Interlocuteur : à distinguer du personnel intervenant, l'interlocuteur est la personne réalisant le suivi du contrat et dossier du client.
- ✓ Réclamation : formulation d'une demande nécessitant la réalisation d'une action corrective de manière à améliorer la qualité perçue de la prestation.
- ✓ Organisation commune et centralisée : organisation commune mise en place pour tous les établissements et permettant la standardisation et le déploiement des pratiques ainsi que la consolidation des informations notamment en matière d'audit et d'enquête client.

8. DISPOSITIONS D'ORGANISATION

8.1. Responsabilités

Le responsable de l'organisme gestionnaire est chargé de la bonne application des engagements et des règles internes liées au présent référentiel.

Les organismes multi-établissements peuvent avoir 2 typologies :

- même entité juridique pour l'ensemble de la structure centrale et des établissements secondaires
- entités juridiques différentes (ex : réseau, franchises,...).

Ils peuvent soumettre une demande de certification commune dans le cas où ils justifient :

- d'une organisation commune et centralisée mettant en œuvre :
 - des procédures communes concernant les interventions et la prestation globale dont une procédure d'audit interne suivant le présent référentiel applicable et mise en œuvre dans tous les établissements,
 - l'organisation, la réalisation et la consolidation des audits internes réalisés sur tous les établissements ainsi que le suivi et la consolidation des actions correctives,
 - la remontée d'information de tous les établissements concernant les plans de formation et les plans d'amélioration,
 - la remontée d'information de tous les établissements concernant les réclamations / conflits avec les clients ainsi que le suivi et la consolidation des actions correctives,
 - la remontée d'information de tous les établissements concernant les contrôles réguliers mis en place ainsi que le suivi et la consolidation des actions correctives,
 - la remontée d'information de tous les établissements concernant les enquêtes de satisfaction client mises en place ainsi que le suivi et la consolidation des actions correctives,
 - toute autre action justifiant d'une organisation commune et centralisée,
- d'un lien (ex : contrat) juridiquement exécutoire entre l'organisme certificateur (Bureau Veritas Certification) et les établissements,
- d'un lien (ex : contrat) entre les établissements et la structure centralisée (ex : tête de réseau de franchises, siège,...) prévoyant la possibilité, pour la structure centralisée, de pouvoir prescrire ou imposer des actions correctives ou d'amélioration aux différents établissements.

8.2. Gestion documentaire

L'organisation décrite dans le présent référentiel s'appuie sur un système documentaire s'articulant de la manière suivante :

- a) Le présent référentiel
- b) Les enregistrements apportant la preuve de la mise en œuvre des engagements de service
- c) Les textes réglementaires et/ou normatifs en vigueur

Les modalités de gestion diffèrent pour chaque type de document :

- a) La gestion du référentiel est maîtrisée par l'organisme gestionnaire.
- b) La gestion des procédures et enregistrements est maîtrisée par l'organisme gestionnaire.
- c) Si un texte réglementaire et/ou normatif pouvant avoir des conséquences sur les règles établies dans le présent référentiel entre en vigueur, l'application des exigences du présent référentiel sera mise à jour en conséquence.

8.3. Audit Interne pour les organismes gestionnaires multi-établissements

L'organisme gestionnaire vérifie une fois par an le respect des caractéristiques définies dans le référentiel et certifiées par Bureau Veritas Certification.

L'organisme gestionnaire a défini les modalités d'audit interne dans une procédure écrite pour s'assurer de la conformité des engagements de service du présent référentiel.

L'organisme gestionnaire vérifie :

- l'existence éventuelle des documents de référence décrivant les pratiques à suivre
- l'existence des enregistrements requis, à jour,
- le respect des engagements.

Les résultats de ces audits internes sont enregistrés, les éléments de preuves de conformité et de non-conformité sont consignés dans le rapport.

Lorsqu'une non-conformité a été détectée, l'organisme gestionnaire met en œuvre une action corrective destinée à éliminer la non-conformité détectée et les actions sont enregistrées.

Les résultats des audits internes sont examinés et pris en compte lors des audits externes ultérieurs effectués par Bureau Veritas Certification.

8.4. Information du personnel

Des réunions d'animation au cours desquelles le sujet de la certification de service seront réalisées.

9. PLAN D'AUDIT EXTERNE

La certification est délivrée par Bureau Veritas Certification à chaque organisme gestionnaire exerçant des métiers de service à la personne.

Les modalités d'audit sont précisées dans la GP 01 – PIS annexée à l'offre de certification.

La certification est valable pour une durée de 3 ans suite à un audit initial et confirmée sous réserve d'audits de suivi annuels.

La durée des audits pour les organismes mono-établissement :

1er cycle de certification						
ANNEE 1 Audit initial de certification		ANNEE 2 Audit de suivi 1		ANNEE 3 Audit de suivi 2		
EFFECTIF ETP	Durée d'audit sur site (en jour)	Durée de préparation (en jour)	Durée d'audit sur site (en jour)	Durée de préparation (en jour)	Durée d'audit sur site (en jour)	Durée de préparation (en jour)
X<30	1	0,25	0,5	0,25	0,5	0,25
30≤X<50	1	0,5	0,5	0,25	0,5	0,25
50≤X<100	1,5	0,5	1	0,25	1	0,25
100≤X	Consulter BV Certification		Consulter BV Certification		Consulter BV Certification	

2ème cycle de certification ou reprise de certification						
ANNEE 4 Audit de renouvellement ou de reprise de certification		ANNEE 2 Audit de suivi 1		ANNEE 3 Audit de suivi 2		
EFFECTIF ETP	Durée d'audit sur site (en jour)	Durée de préparation (en jour)	Durée d'audit sur site (en jour)	Durée de préparation (en jour)	Durée d'audit sur site (en jour)	Durée de préparation (en jour)
X<30	1	0,25	0,5	0,25	0,5	0,25
30≤X<50	1	0,25	0,5	0,25	0,5	0,25
50≤X<100	1	0,5	1	0,25	1	0,25
100≤X	Consulter BV Certification		Consulter BV Certification		Consulter BV Certification	

Pour les organismes multi-établissements, les durées d'audit sont étudiées au cas par cas en fonction du nombre d'établissements et selon la règle exposée ci-dessous.

Les organismes multi-établissements peuvent avoir 2 typologies :

- même entité juridique pour l'ensemble de la structure centrale et des établissements secondaires
- entités juridiques différentes (ex : réseau, franchises,...).

Ils peuvent soumettre une demande de certification commune dans le cas où ils justifient :

- d'une organisation commune et centralisée mettant en œuvre :
 - des procédures communes concernant les interventions et la prestation globale dont une procédure d'audit interne suivant le présent référentiel applicable et mise en œuvre dans tous les établissements,
 - l'organisation, la réalisation et la consolidation des audits internes réalisés sur tous les établissements ainsi que le suivi et la consolidation des actions correctives,
 - la remontée d'information de tous les établissements concernant les plans de formation et les plans d'amélioration,
 - la remontée d'information de tous les établissements concernant les réclamations / conflits avec les clients ainsi que le suivi et la consolidation des actions correctives,
 - la remontée d'information de tous les établissements concernant les contrôles réguliers mis en place ainsi que le suivi et la consolidation des actions correctives,
 - la remontée d'information de tous les établissements concernant les enquêtes de satisfaction client mises en place ainsi que le suivi et la consolidation des actions correctives,
 - toute autre action justifiant d'une organisation commune et centralisée,
- d'un lien (ex : contrat) juridiquement exécutoire entre l'organisme certificateur (Bureau Veritas Certification) et les établissements,

- d'un lien (ex : contrat) entre les établissements et la structure centralisée (ex : tête de réseau de franchises, siège,...) prévoyant la possibilité, pour la structure centralisée, de pouvoir prescrire ou imposer des actions correctives ou d'amélioration aux différents établissements.

Pour ces organismes, la certification est délivrée à tous les établissements, sous réserve de l'application d'une règle d'échantillonnage telle que mentionnée dans le Guide IAF MD 1 - 2007 appliquée en certification ISO 9001 par exemple et sous réserve que le groupe ait mis en place un système de maîtrise des exigences du référentiel (audits internes sur la base de ce référentiel, procédures communes et vérification de leur application).

Audit initial et de renouvellement : la taille de l'échantillon devrait être égale à la racine carrée du nombre d'établissements distants : ($y=\sqrt{x}$), résultat arrondi au nombre entier supérieur.

Audit de surveillance : la taille de l'échantillon annuel devrait être égale à la racine carrée du nombre d'établissements distants affectés d'un coefficient 0,6 ($y=0,6 \sqrt{x}$), résultat arrondi au nombre entier supérieur.

Dans les deux cas, la structure centrale (siège ou tête de réseau) est systématiquement auditée tous les ans

Principe de calcul de l'échantillonnage :

Nombre d'établissements secondaires de l'organisme	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	20	30
Nombre d'établissements secondaires audités en audit initial	1	2	2	2	3	3	3	3	3	4	5	6
Nombre d'établissements secondaires audités à chaque audit de suivi (2 suivis annuels/ 3 ans)	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4
Nombre total d'établissements secondaires visités sur les 3 ans du cycle de certification	3	4	6	6	7	7	7	7	7	8	11	14
Nombre d'audits de la structure centrale sur les 3 ans du cycle de certification	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

Cette règle devra assurer également que toutes les activités portées au champ de la certification soient auditées, ce qui pourra conduire à augmenter la taille de l'échantillon si tous les établissements objet de la certification d'organismes multi-établissements n'ont pas le même périmètre d'activité.

10. COMMUNICATION SUR LES CARACTERISTIQUES CERTIFIEES

Conformément à l'article R 115-2 du Code de la Consommation, toute forme de communication concernant la certification de service doit comporter au minimum les informations suivantes :

Supports de communication obligatoires	Mentions minima devant figurer sur ces supports
<p>1. Le certificat Bureau Veritas Certification : il doit être affiché à la vue des clients dans les locaux du certifié. Ce document est élaboré par l'organisme certificateur.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Les coordonnées du certifié (lorsque l'organisme gestionnaire dispose de plusieurs établissements avec la même raison sociale et que l'ensemble n'est pas certifié, la liste et les coordonnées des établissements certifiés doivent être précisées dans toute communication). • La marque collective de certification, à savoir : Bureau Veritas Certification et le logotype. <div data-bbox="890 875 1241 1182" style="text-align: center;"> </div> <ul style="list-style-type: none"> • L'adresse de Bureau Veritas Certification Le Guillaumet 92046 Paris-La-Défense Cedex. • L'identification précise du référentiel : codification indiquée sur le référentiel (RE/QUALISAP/09 Version 2 – Agrément ou Déclaration) et, lorsque le professionnel exerce plusieurs activités, l'indication claire de l'activité certifiée (de manière à éviter toute confusion sur la portée de la Certification).
<p>Facultatif =</p> <p>3. Documents publicitaires, commerciaux et contractuels, tout support de communication destiné aux clients (exemples, véhicules, cartes de visite, papier à entête, factures, pages jaunes de l'annuaire, minitel, ...)</p>	<p>Les coordonnées du certifié La marque collective de certification, à savoir : Bureau Veritas Certification et le logotype ci-dessus.</p> <p>Les coordonnées de Bureau Veritas Certification : au minimum l'adresse restreinte (92046 Paris-La-Défense) L'identification précise du référentiel : codification indiquée sur le référentiel (RE/QUALISAP/09 Version 2 – Agrément ou Déclaration) et, lorsque le professionnel exerce plusieurs activités, l'indication claire de l'activité certifiée (de manière à éviter toute confusion sur la portée de la Certification). Une mention du type "référentiel RE/QUALISAP/09 Version 2 – Agrément ou Déclaration disponible sur www.certification.bureauveritas.fr".</p>