




REFERENTIEL DE CERTIFICATION DE SERVICES

« SERVICES AUX PARTICULIERS »

Réf. : RE/SAP/04

Elaboré à la demande de la
Fédération du Service aux Particuliers

Le Demandeur <i>FESP</i>	Le Président du Comité Médico-social de la Certification de Services QUALICERT	Le Directeur de la certification de Services QUALICERT
<p>Nom : <i>MANARDO</i> <i>Jacques</i></p> <p>Fonction : <i>Président</i></p> <p>Date : <i>17 juillet 2009</i></p> <p>Visa : </p>	<p>Nom : <i>LESELLIER</i></p> <p>Date : <i>8 juillet 2009</i></p> <p>Visa : </p>	<p>Nom : <i>LANGLOIS</i> <i>Stéphane</i></p> <p>Date : <i>17 juillet 2009</i></p> <p>Visa : </p>

SOMMAIRE

Sommaire	2
CHAPITRE I : OBJET ET DOMAINE D'APPLICATION	3
I.1/ OBJET	3
I.2/ DOMAINE D'APPLICATION	4
CHAPITRE II : CONTEXTE.....	7
II.1/ CONTEXTE REGLEMENTAIRE ET TEXTES DE REFERENCE	7
CHAPITRE III : CARACTERISTIQUES CERTIFIEES ET MOYENS MIS EN ŒUVRE.....	8
III.1/ SOMMAIRE DES CARACTERISTIQUES CERTIFIEES	8
III.2/ COMMENT LIRE LE REFERENTIEL DE CERTIFICATION DE SERVICES ?	11
III.3/ DETAIL DE CHAQUE CARACTERISTIQUE CERTIFIEE ET MOYENS MIS EN ŒUVRE.....	12
CHAPITRE IV : ORGANISATION DOCUMENTAIRE.....	60
CHAPITRE V : PLAN DE CONTROLE INTERNE	61
CHAPITRE VI : GLOSSAIRE ET LEXIQUE.....	62
VI.1/ GLOSSAIRE	62
VI.2/ LEXIQUE	63
CHAPITRE VII : INFORMATIONS DES CLIENTS.....	67
VII.1/ SUPPORTS DE COMMUNICATION OBLIGATOIRES	67
VII.2/ SUPPORTS DE COMMUNICATION FACULTATIFS	68
VII.3/ CARACTERISTIQUES ESSENTIELLES COMMUNIQUEES	69
CHAPITRE VIII : CONDITION D'ATTRIBUTION ET DE SURVEILLANCE DU CERTIFICAT	70
VIII.1/ CONDITIONS D'ATTRIBUTION DU CERTIFICAT	70
VIII.2/ SURVEILLANCE DU CERTIFICAT	72

CHAPITRE I : OBJET ET DOMAINE D'APPLICATION

I.1/ OBJET

Ce référentiel s'inscrit dans le cadre de la "Certification de Services" prévue par les articles L115-27 à L115-33 et R115-1 à R115-3 du code de la consommation.

Il présente les caractéristiques certifiées, les moyens mis en œuvre pour répondre à chaque caractéristique, ainsi que l'organisation documentaire et les contrôles internes mis en place pour garantir le respect des caractéristiques certifiées par l'organisme certificateur.

Il a également pour objectif de définir :

- Les méthodes de contrôle utilisées par l'organisme certificateur pour :
- L'audit de certification et de contrôles de suivi des organismes candidats à la Certification de Services.
- Les contrôles de suivi des organismes certifiés.
- Les méthodes d'attribution et de surveillance du certificat.

I.2/ DOMAINE D'APPLICATION

Le présent référentiel concerne les opérateurs assurant des services à la personne, réalisés au domicile et/ou, sur le lieu de vie : services aux particuliers, aux consommateurs, services à la famille réalisés au domicile, services de proximité aux personnes physiques, services de proximité liés à l'environnement, services aux salariés.

Le périmètre ci dessus couvre notamment toutes les activités relevant des articles L 7231-1 et D 7231-1 du code du travail (décret n° 2005-1698 du 29 décembre 2005 et les textes le modifiant.) et les activités sous autorisation.

Ce référentiel est accessible à tout opérateur candidat entrant dans ce champ d'application et répondant aux caractéristiques qui y sont définies.

Dans le présent référentiel, les opérateurs seront nommés organismes gestionnaires, il faut comprendre par « organismes gestionnaires » des entreprises à but lucratif ou des associations à but non lucratif ou toute autre structure juridique **qu'elles agissent en tant que prestataires, mandataires, ou encore sous forme de mise à disposition.**

L'ensemble des caractéristiques du présent référentiel s'applique à tout gestionnaire candidat, quel que soit son statut juridique (sauf exceptions explicitement indiquées au niveau des caractéristiques concernées).

Le champ d'application du présent référentiel exclut la réalisation et/ou l'organisation de prestations de soins qui relèvent de services spécialisés.

Il convient de rappeler que les activités relevant des articles L 7231-1 et D 7231-1 du Code du travail doivent faire l'objet d'un agrément (simple ou qualité). Si l'agrément simple n'est pas une condition juridique préalable à l'exercice des activités, l'agrément qualité doit être préalable à la réalisation des activités qu'il concerne. Ce référentiel comportera des caractéristiques spécifiques pour les organismes gestionnaires soumis à un agrément simple ou qualité.

Dans le cadre des organismes gestionnaires soumis à un agrément, au terme des dispositions de l'article R.129-4 du code du travail, en cas de certification de l'organisme agréé, l'agrément est renouvelé tacitement.

Les organismes gestionnaires soumis au régime de l'autorisation dans le cadre de la loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale, devront appliquer les caractéristiques du tronc commun ainsi que celles spécifiques aux agréments simple et qualité et les spécificités liées au régime de l'autorisation identifiées dans le présent référentiel.

⇒ Mode de fonctionnement :

- Organisme de services à la personne en mode « prestataire »
- Organisme de services à la personne en mode « mandataire »
- Organisme de service à la personne en mode « mise à disposition »

⇒ Les modalités de gestion de la demande de certification par rapport aux différents modes de fonctionnement et aux activités.

- L'organisme gestionnaire précise dans le dossier de demande de certification s'il opère en mode « prestataire » ou « mandataire » ou « mise à disposition » ainsi que les activités sur lesquelles il souhaite être audité.

⇒ Activités :

Il s'agit principalement de toutes activités relatives aux services aux particuliers dans le cadre des articles L7231-1 et D7231-1 du Code du Travail mais également hors cadre réglementaire. Ci-dessous une liste non exhaustive.

Activités relevant des articles L 7231-1 et D 7231-1 du code du travail

Entretien de la maison et travaux ménagers ;

Petits travaux de jardinage ;

Prestations de petit bricolage dites « hommes toutes mains » ;

Garde d'enfant à domicile ;

Soutien scolaire et cours à domicile ;

Préparation de 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 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 personnes âgées ou handicapées en dehors de leur domicile (promenades, transports, actes de la vie courante), à condition que cette prestation soit comprise dans une offre de services incluant un ensemble d'activités effectuées à domicile ;

Livraison de courses à domicile, à la condition que cette prestation soit comprise dans une offre de services comprenant un ensemble d'activités effectuées à domicile ;

Assistance informatique et Internet à domicile ;

Soins et promenades d'animaux domestiques, pour les personnes dépendantes ;

Soins d'esthétique à domicile pour les personnes dépendantes ;

Gardiennage et surveillance temporaire, à domicile, de la résidence principale et secondaire ;

Assistance administrative à domicile.

Activités ne relevant pas des articles L 7231-1 et D 7231-1 du code du travail

Coiffure à domicile ;

Services aux salariés sur le lieu de travail ou proche du lieu de travail.

Et autres activités relevant du domaine d'application défini dans le premier paragraphe approuvées par le comité de certification.

⇒ Spécificités par activité :

Les spécificités « activité soutien scolaire »

➤ s'appliquent pour :

- le primaire,
- le collège,
- le lycée,
- l'enseignement supérieur

➤ ne s'appliquent pas pour :

- les cours à domicile pour adultes,
- les cours à domicile dans des matières non scolaires,
- la garde d'enfants de plus de 3 ans incluant de l'aide aux devoirs

CHAPITRE II : CONTEXTE

II.1/ CONTEXTE REGLEMENTAIRE ET TEXTES DE REFERENCE

Tout organisme gestionnaire candidat à la certification de services doit respecter l'ensemble des dispositions législatives et réglementaires en vigueur, ainsi que les textes spécifiques au métier qui le concerne.

Chaque organisme gestionnaire précisera, au moment de la demande de certification, s'il bénéficie d'un agrément simple ou d'un agrément qualité s'il y a lieu. Dans ce cas, l'organisme gestionnaire s'engage à respecter les législations spécifiques aux services concernés et les spécificités liées aux agréments.

Pour les activités relevant des articles L 7231-1 et D 7231-1 du code du travail, les textes applicables sont en outre les suivants :

- Les articles L 7231-1 et D 7231-1 du code du travail
- L'article 199 sexdecies du code général des impôts relatif à la réduction d'impôt accordée au titre de l'emploi d'un salarié à domicile.
- L'instruction DAS/BAG n°97-240 du 27 mars 1997 relative aux modalités d'application de la procédure d'agrément qualité des organismes de services aux personnes.
- Loi n° 2002 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale
- Loi n° 2003 – 591 du 2 juillet 2003 habilitant le Gouvernement à simplifier le droit.
- Ordonnance n°2004 – 602 du 24 juin 2004 relative à la simplification du droit dans les domaines du travail, de l'emploi et de la formation professionnelle.
- Décret n°2004 – 613 du 25 juin 2004 relatif aux conditions techniques d'organisation et de fonctionnement des services de soins infirmiers à domicile, des services d'aide et d'accompagnement à domicile et des services polyvalents d'aide et de soins à domicile.
- Loi n° 2005 – 841 du 26 juillet 2005 relative au développement des services à la personne et portant diverses mesures en faveur de la cohésion sociale.
- Décret n°2005 – 1360 du 3 novembre 2005 relatif au chèque emploi service universel
- Décret n°2005 – 1384 du 7 novembre 2005 relatif à l'agrément des associations et des entreprises de services à la personne et modifiant le code du travail
- Arrêté du 24 novembre 2005 fixant le cahier des charges relatif à l'agrément « qualité »
- Décret n°2005 – 1698 du 29 décembre 2005 fixant la liste des activités mentionnées à l'article L.129 – 1 du code du travail.
- Décret n°2006 – 912 du 24 juillet 2006
- Circulaire ANSP/DGEFP/DGAS n°1-2007 du 15 mai 2007

Dans le présent référentiel, les caractéristiques liées au respect de la réglementation sont identifiées en italique.

Dans tous les cas, le respect de la réglementation en vigueur est une condition nécessaire mais non suffisante pour obtenir la Certification de Services

CHAPITRE III : CARACTERISTIQUES CERTIFIEES ET MOYENS MIS EN ŒUVRE

III.1/ SOMMAIRE DES CARACTERISTIQUES CERTIFIEES

Les caractéristiques sont présentées selon les différentes fonctions des organismes gestionnaires. Elles définissent une exigence minimale. Chaque organisme gestionnaire définit les moyens à mettre en œuvre pour respecter ces caractéristiques.

A. Direction	12
1 Engagement de la direction.....	12
2 Une sensibilisation annuelle de tous les permanents et de tous les intervenants à la démarche qualité définie par l'organisme gestionnaire.....	12
3 L'organisme gestionnaire contribue à la reconnaissance des métiers.....	12
B. Ressources humaines (Recrutement)	13
4 L'organisme gestionnaire définit des profils de poste	13
5 Un personnel de recrutement compétent.....	14
6 La sélection des intervenants et du personnel d'encadrement sur la base de critères définis.....	14
7 La détention par l'organisme gestionnaire d'un dossier complet pour chaque intervenant avant sa première intervention.	16
8 Un personnel d'encadrement compétent.....	17
C. Ressources humaines (Formation)	18
9 Des intervenants formés spécifiquement à l'activité.	18
10 La mise à disposition d'un guide pratique (ou de fiches techniques) pour aider les intervenants dans leurs missions.....	18
11 Les intervenants sont systématiquement formés à la sécurité.....	18
12 Le maintien et le développement des compétences des intervenants et des encadrants	19
13 L'organisme gestionnaire informe les intervenants sur leurs possibilités d'accès à la formation professionnelle continue.	20
14 L'établissement d'une liste d'engagements pour l'ensemble des intervenants.	21
15 L'organisme gestionnaire peut rédiger les documents à remettre à l'intervenant salarié du bénéficiaire et verser les salaires dus.	22
16 Le gestionnaire aide le bénéficiaire dans l'établissement des contrats de travail.....	23
D. Ressources humaines (Evaluation)	24
17 L'organisme gestionnaire réalise des entretiens annuels d'évaluation	24
E. Ressources humaines (Plan de progression)	25
18 L'organisme gestionnaire assure au bénéficiaire des prestations homogènes et adaptées à ses besoins	25
F. Ventes (Accueil du prospect)	26
19 L'organisme gestionnaire met à disposition plusieurs moyens de contact dont au moins un numéro d'appel.....	26
20 Toute information communiquée par l'organisme gestionnaire au public doit être « contrôlable, traçable et exempte d'erreur ou de tout élément susceptible de tromper le lecteur, ».	26

21 L' accueil téléphonique est assuré au minimum 5 jours sur 7, sur une plage horaire de 7 heures par jour.	27
22 Un accueil téléphonique aimable et personnalisé.	27
23 La possibilité pour le bénéficiaire d'obtenir directement des informations par téléphone.	28
24 L'organisme gestionnaire est capable d'informer le bénéficiaire des dispositions légales et réglementaires concernant les services à la personne et sur les aides spécifiques.	28
25 La fourniture, sur demande, d'une documentation à jour, complète et précise.	29
26 L'organisme gestionnaire indique dans les 24 heures ouvrés au prospect ou au bénéficiaire que sa demande a été prise en compte	30
27 Un aménagement adapté des locaux en cas d'accueil physique des bénéficiaires.	31
G. Ventes (Analyse de la demande d'un prospect)	33
28 Des services assurés 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24.	33
29 Une analyse rigoureuse et une validation des besoins du bénéficiaire.	33
30 L'organisme gestionnaire définit au domicile du bénéficiaire le type de prestation.	34
31 L'organisme gestionnaire réalise une identification des risques professionnels liés aux prestations régulières.	35
32 L'identification des bénéficiaires apparaissant en situation de dépendance et mise en œuvre d'un plan d'accompagnement	36
33 Une réponse diligente sur la possibilité de réalisation de la prestation.	38
34 Un devis gratuit est établi pour tout bénéficiaire qui le demande ou pour toute prestation dont le montant mensuel supérieur à 100 euros TTC.	38
H. Ventes (Etablissement d'un contrat)	40
35 L'établissement d'un contrat, d'un mandat ou d'une convention de placement écrit avec le bénéficiaire.	40
36 L'organisme gestionnaire peut être l'interlocuteur principal de l'URSSAF	42
37 L'organisme gestionnaire informe le bénéficiaire de ses droits et devoirs.	42
38 Le bénéficiaire peut résilier son contrat ou mandat en respectant les modalités spécifiées dans son contrat ou mandat.	43
39 Le bénéficiaire peut, sans préavis, demander le remboursement des sommes préalablement collectées en mandatement ou l'organisme gestionnaire lui propose chaque année le remboursement des sommes préalablement collectées.	44
I. Réalisation de la prestation (Préparation de l'intervention)	45
40 Une transmission systématique aux intervenants des éléments de la demande du bénéficiaire.	45
J. Réalisation de la prestation (Conduite de l'intervention)	46
41 Les intervenants respectent les lieux dates et horaires convenus avec le bénéficiaire.	46
42 Le bénéficiaire peut vérifier avant l'intervention l'identité de l'intervenant.	46
43 La communication au bénéficiaire des coordonnées d'un interlocuteur responsable.	47
44 La continuité du service est assurée.	47
45 Pour les prestations régulières réalisées dans le domicile du bénéficiaire, la tenue à jour d'un cahier de liaison (ou système équivalent).	48
K. Réalisation de la prestation (Suivi de l'intervention)	49
46 La mise en place d'un suivi régulier de la prestation.	49
47 La mise en place d'une visite au minimum annuelle au domicile.	49
48 Une réactualisation annuelle de la définition de l'intervention pour les prestations régulières.	50
49 Les intervenants participent au dispositif de suivi individualisé de l'intervention.	50
50 La tenue à jour de l'historique des missions.	50
L. ADMINISTRATIF ET FINANCIER	51
51 L'organisme gestionnaire dispose d'outils administratifs et comptables sécurisant la relation avec le bénéficiaire.	51
52 L'organisme gestionnaire assure la confidentialité des informations qui lui sont transmises.	52

53 L'organisme gestionnaire maintient à niveau ses connaissances législatives et juridiques relatives à ses domaines d'activités.....	52
54 L'organisme gestionnaire transmet chaque année au préfet un bilan qualitatif et quantitatif.	52
55 La possibilité pour le bénéficiaire d'avoir recours à la commission nationale de médiation en cas de conflit non résolu avec le gestionnaire.....	53
M. FACTURATION ET ENCAISSEMENT	54
56 Une facturation claire et détaillée.	54
57 Spécificités Agrément : L'établissement d'une attestation fiscale chaque année.	54
N. SYSTEME QUALITE	56
58 La mise en place d'une enquête de satisfaction annuelle.....	56
59 Un traitement efficace des réclamations et des anomalies.....	56
60 La mise en place d' actions d'amélioration du service.....	57
61 L'organisme gestionnaire indemnise le bénéficiaire en cas de dommage matériel subi	57
O. SPECIFICITE LIEE AU REGIME DE L'AUTORISATION	58
62 Spécificité liée au régime de l'autorisation.....	58
P. PROCESSUS INFRASTRUCTURES ET ACHAT DE SOUS-TRAITANCE	59
63 Une gestion sécurisée des infrastructures et des achats de sous-traitance	59

III.2/ COMMENT LIRE LE REFERENTIEL DE CERTIFICATION DE SERVICES ?

Lorsque la ligne n'a pas de code couleur, les engagements sont applicables et audités pour tous les organismes (sans agrément, avec agréments simple et/ou qualité, avec autorisation)

Lorsque la ligne est en jaune, ce sont des spécificités activité : Les activités concernées seront auditées sur ces points (Spécificité pour Agrément simple et/ou qualité et /ou autorisation, pour Assistance aux Personnes Agées, pour l'activité Soutien Scolaire, ou selon l'activité pratiquée)

Caractéristique certifiée	Détail de la caractéristique	P ¹	M ²	D ³	Document et enregistrement	Méthode de contrôle
Exemple : Une facturation claire et détaillée.	<ul style="list-style-type: none"> ❖ L'organisme gestionnaire émet pour ses bénéficiaires une facture détaillée et datée qui énonce : <ul style="list-style-type: none"> ➢ La raison sociale de l'organisme gestionnaire. ➢ (...) ➢ La prise en charge par les organismes tiers. ❖ Spécificité Agrément et/ou autorisation : <ul style="list-style-type: none"> ➢ L'organisme gestionnaire mentionne sur ses factures le numéro d'agrément de l'organisme gestionnaire. 	X	X	X	Factures	Vérification documentaire
Exemple : Des services assurés 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24.	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Spécificité Agrément Qualité et/ou Autorisation : <ul style="list-style-type: none"> ➢ L'organisme gestionnaire assure la continuité des interventions y compris, le cas échéant, les samedis, dimanches et jours fériés et leur bonne organisation. ➢ Les interventions proposées par l'organisme gestionnaire peuvent être réalisées 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24. 	X	X	X	Planning des intervenants Fiche intervenants	Vérification documentaire

Lorsque la ligne est en grisée, les engagements sont applicables et audités pour uniquement les organismes sous agrément qualité et/ ou Autorisation

Quels documents ou enregistrements doit mettre en place l'organisme
Comment l'organisme certificateur vérifie le respect de l'engagement

Un code couleur selon les thématiques de chacune des caractéristiques certifiées:

	Direction		Ventes		Administratif et Financier		Système Qualité
	Ressources Humaines		Réalisation de la Prestation		Facturation et Encaissement		

P¹: Engagements applicables au mode prestataire (de réalisation) / M²: Engagements applicables au mode mandataire / D³: Engagements applicables au mode prestataire de mise à disposition (travail temporaire, association intermédiaire...)

III.3/ DETAIL DE CHAQUE CARACTERISTIQUE CERTIFIEE ET MOYENS MIS EN OEUVRE

Ce chapitre présente les caractéristiques certifiées, les moyens qui doivent être mis en œuvre par l'établissement certifié pour y répondre, ainsi que les méthodes de contrôle. Dans le cadre de ces moyens, il a été jugé utile de rappeler certaines dispositions réglementaires (identifiées en italique). Dans tous les cas, le respect de la réglementation en vigueur est une condition nécessaire -mais non suffisante- de la certification de services.

A. Direction

Caractéristique certifiée	Détail de la caractéristique	P	M	D	Document et enregistrement	Méthode de contrôle
1 Engagement de la direction	❖ La direction de l'organisme gestionnaire s'engage dans la démarche de certification de services en définissant : <ul style="list-style-type: none"> ➢ ses objectifs qualité portant a minima sur les thématiques du présent référentiel, ➢ les moyens permettant d'atteindre cet objectif. 	X	X	X	Engagement écrit de la direction vis à vis de la démarche de la certification	Vérification documentaire
2 Une sensibilisation annuelle de tous les permanents et de tous les intervenants à la démarche qualité définie par l'organisme gestionnaire	❖ Tous les ans, le responsable de l'organisme gestionnaire ou un délégataire justifiant d'une compétence en matière de qualité de service fait un rappel à l'ensemble des permanents et des intervenants sur la certification de services y compris sur l'exploitation des résultats de l'enquête annuelle de satisfaction.	X	X	X	Dossier intervenant	Vérification documentaire Ent avec le personnel
3 L'organisme gestionnaire contribue à la reconnaissance des métiers	❖ L'organisme gestionnaire contribue à la promotion des métiers des services aux particuliers. ❖ L'organisme gestionnaire participe à des actions annuelles en vue de promouvoir les métiers des services aux particuliers.	X	X	X	Preuve d'implication (manifestation, invitation, facture, presse)	Vérification documentaire

P: Engagements applicables au mode prestataire (de réalisation) / M: Engagements applicables au mode mandataire / D: Engagements applicables au mode prestataire de mise à disposition (travail temporaire, association intermédiaire...)

B. Ressources humaines (Recrutement)

Caractéristique certifiée	Détail de la caractéristique	P	M	D	Document et enregistrement	Méthode de contrôle	
4 L'organisme gestionnaire définit des profils de poste	❖ L'organisme gestionnaire définit son organigramme : directions fonctionnelles et opérationnelles de l'organisme gestionnaire.	X	X	X	Organigramme	Vérification documentaire Ent avec le personnel	
	❖ L'organisme gestionnaire définit sa politique de gestion de ressources humaines : <ul style="list-style-type: none"> ➢ Recrutement ➢ Formation ➢ Evaluation annuelle. 				Engagement de la direction	Vérification documentaire	
	❖ L'organisme gestionnaire définit ses profils de postes en tenant compte de son activité					Profils de poste	Vérification documentaire
	❖ L'organisme gestionnaire dispose d'un support (profil de poste) qui sert de repère à toute personne intégrant ou évoluant au sein de la structure. Il décrit objectivement le champ d'action de chaque poste en précisant les éléments suivants : <ul style="list-style-type: none"> ➢ présentation : l'intitulé de la mission, son/ses lieux d'exercice et les spécificités du poste, ➢ activités : la finalité du poste ainsi que le descriptif des missions à réaliser, ➢ compétences requises : les principaux savoirs nécessaires pour l'ensemble de la mission. 						
	❖ Des profils de poste sont élaborés pour <ul style="list-style-type: none"> ➢ les intervenants ➢ les encadrants. 	X	/	X			
		X	X	X			

P: Engagements applicables au mode prestataire (de réalisation) / M: Engagements applicables au mode mandataire / D: Engagements applicables au mode prestataire de mise à disposition (travail temporaire, association intermédiaire...)

Caractéristique certifiée	Détail de la caractéristique	P	M	D	Document et enregistrement	Méthode de contrôle
5 Un personnel de recrutement compétent.	❖ L'organisme gestionnaire définit sa politique de recrutement des intervenants et personnels d'encadrement en tenant compte des spécificités de son activité.	X	X	X	Recueil et Procédure de recrutement	Vérification documentaire
	❖ Les intervenants et personnels d'encadrement sont recrutés par le dirigeant de l'organisme gestionnaire ou par du personnel justifiant soit : <ul style="list-style-type: none"> ➢ d'une formation préalable (interne ou externe), ➢ d'une qualification, ➢ d'une expérience professionnelle dans le recrutement. 				Attestation de formation Expérience professionnelle	Vérification documentaire
6 La sélection des intervenants et du personnel d'encadrement sur la base de critères définis.	❖ L'organisme gestionnaire définit des compétences requises pour les intervenants et pour le personnel d'encadrement en fonction de son activité	X	X	X		
	❖ Pour chaque poste donné, la sélection des intervenants et du personnel d'encadrement est réalisée sur la base de critères définis dans la grille de compétence en termes : <ul style="list-style-type: none"> ➢ de compétences, ➢ de qualités personnelles, ➢ de qualités relationnelles. 	X	X	X	Grilles de compétences Fiche d'évaluation	Suivi d'un entretien de recrutement Ent. avec le personnel Vérification documentaire
	❖ Spécificité Agrément Qualité et/ou Autorisation <ul style="list-style-type: none"> ➢ Les intervenants sont : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Soit titulaires d'un diplôme, certificat ou titre délivré par l'état ou homologué ou inscrit au Répertoire National des Certifications Professionnelles, attestant de compétence dans le secteur concerné, ▪ soit disposent d'une expérience professionnelle de trois ans dans le secteur concerné et bénéficieront d'actions de formation ou d'accompagnement à la validation des acquis de l'expérience, dans une perspective de formation qualifiante, ▪ soit bénéficient d'un contrat aidé par l'état assorti de mesure de formation professionnelle, soit d'une formation 	X	X	X	Dossier intervenant Diplôme et attestation de formation	Vérification documentaire de la racine carrée du nombre d'intervenant

P: Engagements applicables au mode prestataire (de réalisation) / M: Engagements applicables au mode mandataire / D: Engagements applicables au mode prestataire de mise à disposition (travail temporaire, association intermédiaire...)

Caractéristique certifiée	Détail de la caractéristique	P	M	D	Document et enregistrement	Méthode de contrôle
	<i>en alternance,</i> ▪ soit bénéficiant d'une formation d'adaptation à l'emploi suivie d'une formation qualifiante, dans le domaine.					
	❖ Spécificité Activité Soutien Scolaire ➤ Les intervenants pédagogiques sont : ▪ soit titulaires d'un diplôme de niveau Bac + 3 minimum, acquis en France ou à l'étranger, ▪ soit étudiants en école avec un niveau Bac + 3 en cours minimum, ▪ soit professeurs en exercice ou ayant exercé dans un établissement public ou privé.	X	X	X	Dossier intervenant Diplôme et attestation de formation	Vérification documentaire de la racine carrée du nombre d'intervenant
	➤ Pour le soutien scolaire en primaire, les intervenants peuvent être, à titre dérogatoire de niveau Bac +2 acquis.	X	X	X		
	❖ L'organisme gestionnaire rencontre chaque intervenant pour un entretien en face à face, qui nécessite la présence physique conjointe de l'intervenant et d'au moins un salarié ou d'une personne mandatée par l'organisme disposant des compétences de recrutement.	X	X	X	Fiche d'évaluation	Vérification documentaire de la racine carrée du nombre d'intervenant
	❖ L'intervenant doit présenter les originaux des documents justificatifs demandés dans la caractéristique n°7.	X	X	X	Dossier intervenant	Vérification documentaire de la racine carrée du nombre d'intervenant
	❖ Lors de cet entretien en face à face, l'organisme gestionnaire évalue l'adéquation des candidats par rapport aux critères de sélection prédéfinis pour l'activité.	X	X	X		
	❖ Cette évaluation est enregistrée sur la fiche d'évaluation qui est conservée dans le dossier de l'intervenant ou du personnel encadrant finalement retenu pour le métier.	X	X	X	Fiche d'évaluation	
L'organisme gestionnaire enregistre au moment du recrutement ou avant la première intervention les disponibilités en temps et les possibilités en termes géographiques de l'intervenant.	X	/	X	Dossier intervenant		

P: Engagements applicables au mode prestataire (de réalisation) / M: Engagements applicables au mode mandataire / D: Engagements applicables au mode prestataire de mise à disposition (travail temporaire, association intermédiaire...)

Caractéristique certifiée	Détail de la caractéristique	P	M	D	Document et enregistrement	Méthode de contrôle
7 La détention par l'organisme gestionnaire d'un dossier complet pour chaque intervenant avant sa première intervention.	❖ L'organisme gestionnaire définit les documents justificatifs complémentaires à ceux listés ci dessus en fonction de son activité.	X	X	X	Dossier intervenant	Vérification documentaire
	❖ L'organisme gestionnaire dispose pour chaque intervenant avant sa première intervention :					
	➤ d'une copie d'une pièce d'identité,	X	X	X		
	➤ d'un original de l'extrait du casier judiciaire,	X	X	X		
	➤ ou de la preuve, par l'organisme gestionnaire, de la demande de l'extrait de casier judiciaire à lui adresser,	X	X	X		
	➤ d'une copie des documents autorisant l'intervenant à travailler en France en cours de validité ou de renouvellement (autorisation de séjour, carte de séjour, certificat de résidence, carte de résident, autorisation de travail avec les mentions adéquates ...),	X	X	X		
	➤ d'un curriculum vitae ou une fiche de qualification mentionnant l'historique des interventions,	X	X	X		
➤ des copies des diplômes, formations, certificats de travail et/ou des références liés à l'activité.	X	X	X			
❖ Spécificité Activité Soutien Scolaire :		X	X	X		
➤ Pour affecter un cours à l'intervenant, l'organisme gestionnaire doit disposer, outre les documents ci-dessus						
▪ d'un original de l'extrait du casier judiciaire,						
▪ des justificatifs de son niveau d'étude à savoir :						
- Pour les titulaires d'un diplôme de niveau Bac +3 minimum acquis en France ou à l'étranger : diplôme ou attestation de réussite ou relevé de notes justifiant clairement du niveau minimum requis.						
- Pour les étudiants en école avec un niveau Bac + 3 en cours minimum : carte d'étudiant (si elle précise l'année scolaire et l'année d'études) ou attestation ou certificat de scolarité en cours.						
- Pour les professeurs en exercice ou ayant exercé dans						

P: Engagements applicables au mode prestataire (de réalisation) / M: Engagements applicables au mode mandataire / D: Engagements applicables au mode prestataire de mise à disposition (travail temporaire, association intermédiaire...)

Caractéristique certifiée	Détail de la caractéristique	P	M	D	Document et enregistrement	Méthode de contrôle
	un établissement public ou privé : bulletin de paie de l'Education nationale ou carte d'enseignant ou attestation d'un établissement scolaire ou attestation de réussite aux concours (Capes, Agrégation) ou attestation de report de stage de l'Education Nationale ou attestation d'affectation à un établissement scolaire ou rapport d'inspection de l'Education Nationale. ❖ Ces documents sont conservés dans le dossier de chaque intervenant.	X	X	X		
8 Un personnel d'encadrement competent.	❖ Spécificité Agrément Qualité et/ou Autorisation ➤ <i>Le personnel d'encadrement de l'organisme gestionnaire est :</i> <ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>soit est titulaire d'un diplôme, certificat ou titre délivré par l'état ou homologué ou inscrit au répertoire National des Certifications Professionnelles, attestant de compétence dans le secteur concerné ou dans le domaine des ressources humaines ou management,</i> ▪ <i>soit dispose d'une expérience professionnelle dans le secteur concerné et bénéficiera d'actions de formation ou d'accompagnement à la validation des acquis de l'expérience, dans une perspective de formation qualifiante.</i> 	X	X	X	Diplôme et attestation de formation	Vérification documentaire

P: Engagements applicables au mode prestataire (de réalisation) / M: Engagements applicables au mode mandataire / D: Engagements applicables au mode prestataire de mise à disposition (travail temporaire, association intermédiaire...)

C. Ressources humaines (Formation)

Caractéristique certifiée	Détail de la caractéristique	P	M	D	Document et enregistrement	Méthode de contrôle
9 Des intervenants formés spécifiquement à l'activité.	❖ L'organisme gestionnaire établit son plan de formation <ul style="list-style-type: none"> ➢ en cohérence avec sa politique de ressources humaines, ➢ en fonction des évaluations individuelles annuelles 	X	/	X	Plan de formation	Vérification documentaire
10 La mise à disposition d'un guide pratique (ou de fiches techniques) pour aider les intervenants dans leurs missions.	❖ Pour chaque type d'activité, un guide pratique (ou des fiches techniques) est mis à disposition des intervenants en tant que support pour faciliter la réalisation de la prestation.	X	X	X	Guide pratique	Vérification documentaire Ent. avec le personnel
	❖ Ce guide pratique est utilisé comme support : <ul style="list-style-type: none"> ➢ De programme de travail pour les intervenants. ➢ De formation pour les intervenants. 	X	/	/	Guide pratique	Vérification documentaire
	❖ Ce guide pratique : <ul style="list-style-type: none"> ➢ rappelle les bases techniques minimales à respecter et donne des conseils pratiques pour la réalisation de l'intervention, 	X	X	X	Guide pratique	Vérification documentaire
	❖ Spécificités Agrément Qualité et/ou Autorisation :	X	X	X		
	<ul style="list-style-type: none"> ➢ <i>Ce guide rappelle les risques liés aux accidents du travail et aux maladies professionnelles,</i> ➢ <i>Ce guide rappelle la prévention de la maltraitance tant du point de vue de l'intervenant vis-à-vis du bénéficiaire que du bénéficiaire vis-à-vis de l'intervenant.</i> 	X	X	X		
11 Les intervenants sont systématiquement formés à la sécurité.	❖ L'organisme gestionnaire définit la nature des formations à la sécurité en fonction de son activité.	X	X	X		
	❖ Afin d'éviter tout incident durant le déroulement des prestations : <ul style="list-style-type: none"> ➢ Spécificités Agrément Qualité et/ou Autorisation : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Les intervenants suivent, avant la première intervention, (hormis les cas d'intervention 	X	X	X	Dossier intervenant Mandat Proposition écrite de formation	Vérification documentaire Ent. avec le personnel Vérification documentaire Ent. avec le personnel

P: Engagements applicables au mode prestataire (de réalisation) / M: Engagements applicables au mode mandataire / D: Engagements applicables au mode prestataire de mise à disposition (travail temporaire, association intermédiaire...)

Caractéristique certifiée	Détail de la caractéristique	P	M	D	Document et enregistrement	Méthode de contrôle
	d'urgence) une information <ul style="list-style-type: none"> • aux accidents domestiques • aux règles d'hygiène et de sécurité • au guide pratique énonçant les techniques de base à respecter dans la réalisation d'une intervention. 	X	/	X	Attestation de formation	Vérification documentaire
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tous les intervenants suivent, dans les 2 ans suivant l'embauche, une formation aux Premiers Secours. 	X	X	X	Guide de sécurité	Vérification documentaire
	➤ Tous les intervenants reçoivent de l'organisme gestionnaire un guide de sécurité (qui peut être inclus dans tout autre document) les sensibilisant notamment aux risques liés : <ul style="list-style-type: none"> ▪ aux conditions de sécurité durant les déplacements, ▪ à l'environnement et au domicile, ▪ à l'activité. 	X	/	X		Ent. avec le personnel
	➤ Tous les intervenants bénéficient d'une explication sur la base du guide de sécurité.	/	X	/	Dossier intervenant	Vérification documentaire Ent. avec le personnel
	❖ Le mandataire dans le cadre de sa fonction de conseil, informe les bénéficiaires de la possibilité pour l'intervenant de bénéficier d'une formation à la sécurité.	/	X	/		
12 Le maintien et le développement des compétences des intervenants et des encadrants	❖ L'organisme gestionnaire met en œuvre un plan de formation afin d'assurer le maintien et le développement des compétences <ul style="list-style-type: none"> ➤ des intervenants ➤ et des encadrants 	X X	/ X	X X	Programme de formation	Vérification documentaire
	❖ La formation est assurée soit en externe, soit en interne par un membre du personnel.	X	X	X	Attestations de formation	Vérification documentaire

P: Engagements applicables au mode prestataire (de réalisation) / M: Engagements applicables au mode mandataire / D: Engagements applicables au mode prestataire de mise à disposition (travail temporaire, association intermédiaire...)

Caractéristique certifiée	Détail de la caractéristique	P	M	D	Document et enregistrement	Méthode de contrôle
	❖ Le programme de formation porte : <ul style="list-style-type: none"> ➢ sur des sujets généraux applicables à toutes les activités (exemple : « formation sur le comportement face au bénéficiaire »), ➢ et/ou sur des sujets plus ciblés par activité. 	X	X	X	Enregistrements des formations	Vérification documentaire
	❖ Une « grille de compétence » est établie pour chaque type d'activité et de fonction.	X	X	X	Grilles de compétence	Vérification documentaire
	❖ Celle-ci met en évidence : <ul style="list-style-type: none"> ➢ les qualifications requises et/ou les formations à suivre pour bien maîtriser les techniques du poste, ➢ les qualités personnelles, ➢ les compétences relationnelles. 	X	X	X		
	❖ Chaque intervenant acquiert les qualifications et/ou suit les formations correspondant à la « grille de compétence ».	X	/	X		
	❖ Toute formation est enregistrée à l'aide d'un document approprié pour témoigner du suivi de la formation. Cet enregistrement comporte au moins le nom de la personne formée, l'intitulé de la formation, la date de la formation, le nom du formateur.	X	/	X		
	❖ Le document d'enregistrement est visé conjointement par la personne formée et le formateur, et conservé dans le dossier de chaque intervenant.	X	/	X	Dossier intervenant	Vérification documentaire
13 L'organisme gestionnaire informe les intervenants sur leurs possibilités d'accès à la formation professionnelle continue.	❖ L'organisme gestionnaire informe les intervenants : <ul style="list-style-type: none"> ➢ de la possibilité de demander au bénéficiaire employeur d'accéder à la formation professionnelle continue, notamment dans le cadre du DIF, ➢ de l'OPCA de la branche professionnelle des salariés du particulier employeur, ➢ de ses droits acquis dans le cadre du DIF. 	/	X	/	Information écrite des intervenants	Vérification documentaire Ent. avec le personnel
		/	X	/		
		X	/	X		

P: Engagements applicables au mode prestataire (de réalisation) / M: Engagements applicables au mode mandataire / D: Engagements applicables au mode prestataire de mise à disposition (travail temporaire, association intermédiaire...)

Caractéristique certifiée	Détail de la caractéristique	P	M	D	Document et enregistrement	Méthode de contrôle
14 L'établissement d'une liste d'engagements pour l'ensemble des intervenants.	❖ Chaque intervenant, ou candidat au recrutement par le particulier employeur dans le cadre du mandat, reconnaît, en la signant, avoir pris connaissance d'une liste d'engagements vis-à-vis du bénéficiaire, comportant au minimum les thèmes suivants (les thèmes peuvent être complétés selon les activités) : <ul style="list-style-type: none"> ➤ Hygiène et sécurité : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Bonne présentation et tenue vestimentaire correcte. ▪ Hygiène corporelle personnelle. ▪ Si l'activité le prévoit et si un véhicule est confié à l'intervenant par le bénéficiaire, une attention est portée à la propreté et au bon état de celui-ci. ▪ Si l'activité le prévoit et si des équipements sont confiés à l'intervenant par le bénéficiaire une attention est portée au bon état de ceux-ci. ➤ Confidentialité : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Interdiction de divulguer à l'extérieur toute information dont il a connaissance dans le cadre de sa mission. ➤ Discrétion : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Respect de l'intimité des personnes. ➤ Organisation : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Signalement au gestionnaire de toute difficulté rencontrée dans le cadre de ses interventions. ➤ Relationnel et respect : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Amabilité et courtoisie vis-à-vis des bénéficiaires. ▪ Interdiction de recevoir des bénéficiaires toute délégation de pouvoir sur les avoirs, biens ou droits, toute donation, tout dépôt de fonds, bijoux ou valeurs, et tout élément quelconque de patrimoine. ▪ Interdiction de fumer au domicile du bénéficiaire 	X	X	X	Liste d'engagements Dossier intervenant	Vérification documentaire Entretien avec le personnel
		X	X	X		
		X	X	X		
		X	X	X		
		X	X	X		

P: Engagements applicables au mode prestataire (de réalisation) / M: Engagements applicables au mode mandataire / D: Engagements applicables au mode prestataire de mise à disposition (travail temporaire, association intermédiaire...)

Caractéristique certifiée	Détail de la caractéristique	P	M	D	Document et enregistrement	Méthode de contrôle
	> Horaires : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Respect des heures d'intervention convenues avec le bénéficiaire. ▪ Information du bénéficiaire de tout retard prévisible. ▪ Information de l'organisme gestionnaire de tout retard prévisible et/ou de toute modification d'emploi du temps. 	X	X	X		
15 L'organisme gestionnaire peut rédiger les documents à remettre à l'intervenant salarié du bénéficiaire et verser les salaires dus.	❖ Si le bénéficiaire confie ces missions à l'organisme gestionnaire mandataire : <ul style="list-style-type: none"> > L'organisme gestionnaire rédige pour le compte du bénéficiaire et met à disposition des intervenants : <ul style="list-style-type: none"> ▪ les bulletins de paie mensuels sur lesquels sont précisés le nombre d'heures réalisées dans le mois, ▪ les attestations ASSEDIC, ▪ les certificats de travail, ▪ les attestations ou pièces à produire auprès des organismes sociaux ou fiscaux (Sécurité Sociale, IRCEM, CNAV...), ▪ les attestations ou pièces nécessaires à l'obtention d'une autorisation de travail ❖ L'organisme gestionnaire communique au bénéficiaire ces éléments sur demande. ❖ L'organisme gestionnaire verse à l'intervenant salarié les salaires dus par le bénéficiaire employeur.	/	X	/	Bulletins de paie Attestations ASSEDIC Certificats de travail	Vérification documentaire

P: Engagements applicables au mode prestataire (de réalisation) / M: Engagements applicables au mode mandataire / D: Engagements applicables au mode prestataire de mise à disposition (travail temporaire, association intermédiaire...)

Caractéristique certifiée	Détail de la caractéristique	P	M	D	Document et enregistrement	Méthode de contrôle
16 Le gestionnaire aide le bénéficiaire dans l'établissement des contrats de travail	❖ En fonction de la durée des prestations <ul style="list-style-type: none"> ➢ Si moins de 8 heures par semaine ou moins de 4 semaines consécutives et si paiement par CESU, l'organisme gestionnaire : <ul style="list-style-type: none"> ▪ informe les bénéficiaires qu'il n'est pas nécessaire d'établir un contrat de travail, sauf demande expresse du salarié. ➢ Si plus de 8 heures par semaine et plus de 4 semaines consécutives l'organisme gestionnaire : <ul style="list-style-type: none"> ▪ informe le bénéficiaire de la nécessité d'établir un contrat de travail ▪ propose son aide dans l'élaboration du contrat de travail en lui proposant un contrat type. 	/	X	/	Note d'informations ou conditions générales de services	Vérification documentaire
	/	X	/	Note d'informations	Vérification documentaire	

P: Engagements applicables au mode prestataire (de réalisation) / M: Engagements applicables au mode mandataire / D: Engagements applicables au mode prestataire de mise à disposition (travail temporaire, association intermédiaire...)

D. Ressources humaines (Evaluation)

Caractéristique certifiée	Détail de la caractéristique	P	M	D	Document et enregistrement	Méthode de contrôle
17 L'organisme gestionnaire réalise des entretiens annuels d'évaluation	❖ L'organisme gestionnaire réalise un entretien individuel annuel avec chacun des permanents et intervenants ayant réalisé au minimum 800 heures par an en vue : <ul style="list-style-type: none"> ➢ de faire le point sur ses activités, ➢ de fixer des objectifs d'amélioration, ➢ de déterminer les besoins en formation ➢ de valider le résultat des formations passées ➢ de rappeler les modalités d'accès au DIF 	X	X	X	Procédure d'évaluation annuelle Dossier intervenant Grille de compétence	Vérification documentaire annuelle Vérification documentaire
	❖ Cet entretien est réalisé pour : <ul style="list-style-type: none"> ➢ Les permanents ➢ Les intervenants. 	X X	X /	X X	Dossier intervenant Dossier encadrant	Vérification documentaire Ent avec le personnel

P: Engagements applicables au mode prestataire (de réalisation) / M: Engagements applicables au mode mandataire / D: Engagements applicables au mode prestataire de mise à disposition (travail temporaire, association intermédiaire...)

E. Ressources humaines (Plan de progression)

Caractéristique certifiée	Détail de la caractéristique	P	M	D	Document et enregistrement	Méthode de contrôle
18 L'organisme gestionnaire assure au bénéficiaire des prestations homogènes et adaptées à ses besoins	<ul style="list-style-type: none"> ❖ L'organisme gestionnaire assure au bénéficiaire la réalisation de prestations homogènes de par la stabilité et l'implication de ses intervenants. ❖ Pour cela, l'organisme gestionnaire : <ul style="list-style-type: none"> ➢ Propose aux intervenants des étapes de progression au sein de l'organisme gestionnaire ➢ Définit une politique de rémunération composée : <ul style="list-style-type: none"> ▪ De niveaux de salaires différenciés. ▪ D'un système de rémunération pouvant inclure des éléments de motivation. ➢ Réalise un accompagnement régulier des intervenants et des encadrants par : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Soit des réunions d'information ou d'échanges, ▪ Soit des appels téléphoniques, ▪ Soit des entretiens physiques, ▪ Soit des échanges de courriel, ▪ Soit par intranet/extranet. 	X	/	X	- Programme de formation - Plan de progrès	Vérification visuelle Observation de l'activité Vérification documentaire
		X	/	X		Vérification documentaire Entretien avec le personnel
		X	/	X		
		X	X	X	- Compte rendu de réunion	

P: Engagements applicables au mode prestataire (de réalisation) / M: Engagements applicables au mode mandataire / D: Engagements applicables au mode prestataire de mise à disposition (travail temporaire, association intermédiaire...)

F. Ventes (Accueil du prospect)

Caractéristique certifiée	Détail de la caractéristique	P	M	D	Document et enregistrement	Méthode de contrôle
19 L'organisme gestionnaire met à disposition plusieurs moyens de contact dont au moins un numéro d'appel.	❖ Les moyens d'information du public sont définis par l'organisme gestionnaire en fonction de son activité.	X	X	X		
	❖ Les supports d'information susceptibles d'être consultés par le public (brochure ou documentation du gestionnaire, annuaire téléphonique, publicités, etc.) indiquent plusieurs moyens de contact dont au moins un numéro d'appel permettant d'accéder à l'ensemble des prestations.	X	X	X	Supports d'information	Vérification documentaire
	❖ Lorsque le public appelle au numéro, le chargé d'accueil peut lui communiquer un autre numéro de téléphone permettant d'accéder directement à l'interlocuteur compétent.	X	X	X		Appel mystère
	❖ Le prix de l'appel, en cas de numéro surtaxé, est communiqué au minimum sur : <ul style="list-style-type: none"> ➢ Toute la documentation destinée au prospect ou bénéficiaire ➢ Le site Internet ➢ Les publicités extérieures 	X	X	X	Supports d'information Site Internet Publicités / Annuaire	Vérification documentaire
20 Toute information communiquée par l'organisme gestionnaire au public doit être « contrôlable, traçable et exempte d'erreur ou de tout élément susceptible de tromper le lecteur, ».	❖ Les informations clefs communiquées au grand public, via le site Internet ou la/les brochure(s) publicitaire(s), sont nécessairement exemptes d'informations susceptibles de tromper le lecteur.	X	X	X	Documents publicitaires et commerciaux	Vérification documentaire
	❖ Elles comportent notamment : <ul style="list-style-type: none"> ➢ la tarification ou fourchette tarifaire TTC, pour chaque activité, ou un exemple de tarif, pour chaque activité, avec et sans avantages fiscaux, ou la possibilité de demander un devis personnalisé, ➢ le type de services proposés (mandataire, prestataire et/ou mise à disposition), ➢ la liste des services disponibles, ➢ les conditions particulières obligatoires d'adhésion (ex : frais d'ouverture de dossier, etc.), ➢ la certification de l'organisme gestionnaire 	X	X	X		NA en audit d'attribution

P: Engagements applicables au mode prestataire (de réalisation) / M: Engagements applicables au mode mandataire / D: Engagements applicables au mode prestataire de mise à disposition (travail temporaire, association intermédiaire...)

Caractéristique certifiée	Détail de la caractéristique	P	M	D	Document et enregistrement	Méthode de contrôle
21 L'accueil téléphonique est assuré au minimum 5 jours sur 7, sur une plage horaire de 7 heures par jour.	❖ Un interlocuteur, compétent pour répondre aux demandes du public, est joignable par téléphone au minimum 5 jours par semaine à raison de 7 heures par jour.	X	X	X		Appel mystère
	❖ Les horaires de permanence téléphonique sont indiqués sur les supports d'information remis au public.	X	X	X	Supports d'information	Vérification documentaire
	❖ Pendant les heures de prestation ou en cas d'absence momentanée, le public a la possibilité de laisser un message sur un répondeur ou sur messagerie téléphonique	X	X	X		Appel mystère
	▪ Nota : si un système de renvoi d'appel permettant de joindre un interlocuteur compétent est mis en place, l'utilisation d'un répondeur téléphonique n'est pas exigée. ❖ Spécificité Agrément Qualité et/ou Autorisation ➤ Lorsque l'organisme gestionnaire réalise des prestations auprès de publics fragiles, celui-ci doit proposer à ses bénéficiaires, en cas d'urgence, même en dehors des heures de permanence téléphonique, un moyen de joindre un interlocuteur compétent à tout moment pendant les heures d'intervention.	X	/	X		Appel mystère
22 Un accueil téléphonique aimable et personnalisé.	❖ L'organisme gestionnaire définit sa phase d'accueil comportant une formule de politesse. ❖ Au cours de l'entretien, l'interlocuteur reste en permanence poli et courtois.	X	X	X		Appel mystère Suivi de l'activité

P: Engagements applicables au mode prestataire (de réalisation) / M: Engagements applicables au mode mandataire / D: Engagements applicables au mode prestataire de mise à disposition (travail temporaire, association intermédiaire...)

Caractéristique certifiée	Détail de la caractéristique	P	M	D	Document et enregistrement	Méthode de contrôle
23 La possibilité pour le bénéficiaire d'obtenir directement des informations par téléphone.	❖ Sur toute demande du public, le chargé d'accueil est capable de fournir une explication sur les différentes prestations de façon claire et précise.	X	X	X		Appel mystère
	❖ Les chargés d'accueil disposent d'un guide d'information permettant de renseigner au mieux le public sur l'offre de service proposée. Ce guide comprend au minimum l'ensemble des informations utiles au chargé d'accueil pour expliciter au bénéficiaire ou au public l'offre de service et les dispositions légales et réglementaires y afférent et l'ensemble de la documentation envoyée au public.	X	X	X	Guide d'information (papier ou informatique) mentionnant les informations applicables aux métiers audités	Appel mystère Vérification documentaire
	❖ A aucun moment il n'est mentionné au bénéficiaire ou au public de rappeler ou repasser ultérieurement pour obtenir l'information souhaitée (lorsque l'information demandée est mentionnée dans le "guide d'information").	X	X	X		Appel mystère Vérification documentaire
	❖ Lorsque la demande concerne des détails relatifs à une prestation particulière, le chargé d'accueil peut être relayé par un responsable qui rappelle le bénéficiaire ou le public au plus tard dans les 24 heures ouvrées.	X	X	X		Appel mystère Vérification documentaire
24 L'organisme gestionnaire est capable d'informer le bénéficiaire des dispositions légales et réglementaires concernant les services à la personne et sur les aides spécifiques	❖ Spécificité Agrément et/ou Autorisation : ➤ L'organisme gestionnaire est capable d'orienter vers les lieux d'informations ou d'informer les bénéficiaires sur : <ul style="list-style-type: none"> ▪ les activités bénéficiant d'un agrément simple ou qualité, le détail des dispositions fiscales en vigueur, les aides nationales disponibles spécifiques à son activité, les modalités d'utilisation du chèque emploi service universel ▪ les démarches à effectuer pour obtenir les financements potentiels (ex : APA) 	X	X	X	Note d'informations	Vérification documentaire Ent. avec le personnel Appel mystère

P: Engagements applicables au mode prestataire (de réalisation) / M: Engagements applicables au mode mandataire / D: Engagements applicables au mode prestataire de mise à disposition (travail temporaire, association intermédiaire...)

Caractéristique certifiée	Détail de la caractéristique	P	M	D	Document et enregistrement	Méthode de contrôle
	❖ Spécificités Agrément Qualité et/ou Autorisation : ➤ L'organisme gestionnaire est capable d'informer le bénéficiaire sur les aides nationales et départementales disponibles spécifiques à son activité. (APA, APCH, PAJE, etc....)	X	X	X		
	❖ Spécificité Agrément et/ou Autorisation : ➤ Le chargé d'accueil peut être relayé par un responsable qui rappelle le bénéficiaire au plus tard dans les 24 heures ouvrées.	X	X	X		
25 La fourniture, sur demande, d'une documentation à jour, complète et précise.	❖ L'organisme gestionnaire fournit à tout prospect ou nouveau bénéficiaire qui le demande une documentation à jour qui contient au minimum : ➤ La dénomination sociale du gestionnaire ➤ L'adresse du gestionnaire (Siège social ou Agence) ➤ Le numéro de téléphone auquel le bénéficiaire peut appeler pour l'ensemble des prestations ➤ La liste des prestations proposées ➤ Les jours et horaires d'accueil (téléphonique et physique s'il y a lieu) ➤ Les jours et horaires de réalisation des prestations ➤ La démarche à suivre pour bénéficier de la prestation, et les modes possibles d'intervention (prestataire, mandataire ou mise à disposition) ➤ Le détail de chacun des services assurés par l'organisme gestionnaire ➤ Les paramètres à partir desquels le tarif est calculé ➤ Le tarif TTC, à titre indicatif, pour au moins une prestation significative proposée par le gestionnaire, pour chaque activité, ➤ Les frais administratifs, frais de dossier et de déplacement éventuels ➤ La base de facturation retenue (ex : heure, ¼ heure, etc.) ➤ Les restrictions tarifaires éventuelles	X	X	X	Documentation détaillée fournie aux prospects ou bénéficiaires	Appel mystère Vérification documentaire

P: Engagements applicables au mode prestataire (de réalisation) / M: Engagements applicables au mode mandataire / D: Engagements applicables au mode prestataire de mise à disposition (travail temporaire, association intermédiaire...)

Caractéristique certifiée	Détail de la caractéristique	P	M	D	Document et enregistrement	Méthode de contrôle
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Les modes de paiement acceptés (chèque, carte bancaire, virement, espèces contre reçu...) ➤ <i>Les financements potentiels (ex: APA)</i> 	X	X	X		
	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Spécificité Agrément et/ou Autorisation : ➤ L'organisme gestionnaire fournit à tout prospect ou nouveau bénéficiaire qui le demande une documentation à jour qui contient en plus les informations suivantes : 	X	X	X		
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Le numéro d'agrément ou la date d'arrêté d'autorisation ▪ Le tarif TTC, avant avantage fiscal, à titre indicatif, pour au moins une prestation significative proposée par le gestionnaire, pour chaque activité, 	X	X	X		
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ L'information que le bénéficiaire peut bénéficier d'un avantage fiscal sous certaines conditions (déduction ou crédit d'impôt) 	X	X	X		
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Les modes de paiement acceptés (chèque, carte bancaire, virement, CESU, ...) 	X	X	X		
	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Spécificité Agrément Qualité et/ou Autorisation : ➤ <i>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.</i> 	X	X	X		
	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Si l'organisme gestionnaire dispose d'un seul site Internet pour l'ensemble d'un réseau, le tarif peut être remplacé sur le site central par une tranche tarifaire TTC pour chaque activité, ou par un exemple de tarif, pour chaque activité, ou par la possibilité de demander un devis personnalisé. 	X	X	X	Site internet	Vérification documentaire
26 L'organisme gestionnaire indique dans les 24 heures ouvrés au prospect ou au bénéficiaire que sa demande a	<ul style="list-style-type: none"> ❖ L'organisme gestionnaire tient à jour un système de suivi des messages téléphoniques permettant de s'assurer que sous 24 heures (ouvrées) le prospect ou le bénéficiaire a été informé de la prise en compte de sa demande. ❖ Le système mis en place est utilisé pour le relevé des 	X	X	X	Système de suivi des messages (papier ou informatique)	Appel mystère Vérification documentaire
		X	X	X		Vérification documentaire

P: Engagements applicables au mode prestataire (de réalisation) / M: Engagements applicables au mode mandataire / D: Engagements applicables au mode prestataire de mise à disposition (travail temporaire, association intermédiaire...)

Caractéristique certifiée	Détail de la caractéristique	P	M	D	Document et enregistrement	Méthode de contrôle
été prise en compte	messages pour assurer la transmission d'un message destiné à un membre du personnel absent au moment de l'appel.					
	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Le système de suivi des messages indique au minimum : <ul style="list-style-type: none"> ➢ la date de l'appel, ➢ l'identité de l'appelant, ➢ le contenu du message, ➢ la personne destinataire, ➢ la date de la réponse. ❖ L'organisme gestionnaire informe le prospect dans les 24 heures ouvrées que sa demande a été prise en compte 	X	X	X		Vérification documentaire
27 Un aménagement adapté des locaux en cas d'accueil physique des bénéficiaires.	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Lorsque l'organisme gestionnaire assure un accueil physique, un local destiné spécifiquement à l'accueil des bénéficiaires est aménagé en conséquence et comporte au minimum: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Un bureau ou un comptoir ➢ Au moins 2 chaises. ❖ Un affichage extérieur reprenant les jours et horaires d'accueil téléphonique et physique ❖ Spécificité Agrément Qualité et/ou Autorisation: <ul style="list-style-type: none"> ➢ <i>Un affichage informant le bénéficiaire qu'un devis gratuit est systématiquement établi pour toute prestation dont le prix mensuel est égal ou supérieur à 100 euros TTC, ou pour tout bénéficiaire qui le demande.</i> ❖ Le local est en permanence propre, bien éclairé, et doit être chauffé si nécessaire ❖ En cas d'attente du bénéficiaire, des moyens sont prévus pour le faire patienter (exemples : mise à disposition de revues ou de journaux, machine à café, etc.). 	X	X	X	Local	Vérification visuelle
		X	X	X	Affichage	Vérification visuelle Vérification documentaire
		X	X	X	Affichage	Vérification visuelle Vérification documentaire
		X	X	X		
		X	X	X		

P: Engagements applicables au mode prestataire (de réalisation) / M: Engagements applicables au mode mandataire / D: Engagements applicables au mode prestataire de mise à disposition (travail temporaire, association intermédiaire...)

Caractéristique certifiée	Détail de la caractéristique	P	M	D	Document et enregistrement	Méthode de contrôle
	❖ Les tarifs des prestations proposées sont affichés dans les lieux d'accueil.	X	X	X	Tarifs	Vérification documentaire Vérification visuelle
	❖ <i>Lorsque l'organisme gestionnaire s'adresse spécifiquement à un public à mobilité réduite, il est prévu un accès spécifique, ou toute autre solution alternative, permettant de recevoir ce public.</i>	X	X	X		
	❖ Spécificité Agrément Qualité et/ou Autorisation :					
	▶ <i>le (les) local (locaux) :</i> ▪ <i>est adapté, conformément à l'article L.111-7 et L.111-7-3 du code de la construction et de l'habitation.</i> ▪ <i>lui permet d'assurer ses missions, en particulier la coordination des prestations et des personnels.</i>	X	X	X	Plan des locaux	Vérification visuelle
		X	X	X		

P: Engagements applicables au mode prestataire (de réalisation) / M: Engagements applicables au mode mandataire / D: Engagements applicables au mode prestataire de mise à disposition (travail temporaire, association intermédiaire...)

Caractéristique certifiée	Détail de la caractéristique	P	M	D	Document et enregistrement	Méthode de contrôle
	bénéficiaire ayant déjà fait appel à une autre prestation). ❖ La personne chargée de traiter la demande rappelle au bénéficiaire les éléments suivants (par oral, courrier, télécopie, courriel, ou par envoi des conditions générales de services ou de vente ...) : ➤ Le récapitulatif des prestations demandées par le bénéficiaire ➤ La qualification demandée par le bénéficiaire ➤ Le tarif de l'intervention (sauf dans le cas où l'intervention ne donne pas lieu à une facturation) ➤ La date et l'horaire (ou la plage horaire) de la prestation souhaitée ➤ Les responsabilités respectives de l'organisme gestionnaire prestataire, du bénéficiaire et de l'intervenant. ➤ L'existence d'un mandat entre celui-ci et le gestionnaire, ➤ Qu'il est l'employeur de l'intervenant et qu'il doit appliquer « les conventions collectives du particulier employeur ». ➤ L'existence d'un contrat	X	X	X		Vérification documentaire Ent. avec le personnel
30 L'organisme gestionnaire définit au domicile du bénéficiaire le type de prestation.	❖ Spécificités Assistance Personnes Agées ➤ L'organisme gestionnaire rencontre systématiquement, sauf opposition explicite du bénéficiaire ou dans le cadre de prestations ponctuelles ou urgentes, le bénéficiaire à son domicile ou son représentant afin de définir précisément ses besoins. ➤ L'organisme gestionnaire précise lors de cette rencontre : ▪ Les modalités d'utilisation du cahier de liaison ▪ Les conditions de remplacement ▪ Les méthodes d'évaluation de la prestation ▪ Les modalités de suspension ▪ Les modalités de résiliation	X	X	X	Support d'enregistrement des besoins du bénéficiaire	Vérification documentaire Ent. avec le personnel

P: Engagements applicables au mode prestataire (de réalisation) / M: Engagements applicables au mode mandataire / D: Engagements applicables au mode prestataire de mise à disposition (travail temporaire, association intermédiaire...)

Caractéristique certifiée	Détail de la caractéristique	P	M	D	Document et enregistrement	Méthode de contrôle
31 L'organisme gestionnaire réalise une identification des risques professionnels liés aux prestations régulières	<p>❖ Pour les prestations régulières, l'organisme gestionnaire réalise une identification des risques professionnels à partir d'une fiche mission adaptée à l'activité concernée par la prestation et complétée :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➢ par le bénéficiaire : <ul style="list-style-type: none"> ▪ sur Internet, ▪ ou par téléphone, ▪ ou par écrit, ▪ ou par tout autre moyen, ➢ ou lors de l'analyse des besoins du bénéficiaire par téléphone, ➢ ou lors de la visite du bénéficiaire chez l'organisme gestionnaire, ➢ ou lors de la première intervention d'un intervenant, <p>➢ (Spécificités Agrément Qualité et/ou Autorisation) ou lors de la visite à domicile réalisée par l'organisme gestionnaire préalablement à la première intervention.</p> <p>❖ L'analyse du risque est adaptée à chaque activité (ex : aide administrative, soutien scolaire) et comporte à minima les « thèmes communs » suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➢ Présence d'animaux. ➢ Accessibilité au domicile. ➢ Equipement de travail pour la réalisation de la prestation. <p>❖ Toutes ces données sont consignées dans le dossier du bénéficiaire.</p> <p>❖ Le contenu de cette fiche mission est transmis à l'intervenant (courrier, courriel, tel...) afin de le sensibiliser sur les risques potentiels.</p> <p>L'organisme gestionnaire alerte le bénéficiaire de tout risque significatif.</p>	X	X	X	<p>Procédure de prise de connaissance d'un nouveau bénéficiaire</p> <p>Fiche de mission type par activité exercée par l'organisme gestionnaire</p> <p>Dossier bénéficiaire Copie de la fiche de mission renseignée pour chaque bénéficiaire</p> <p>Compte rendu d'appel téléphonique</p> <p>Compte rendu d'appel téléphonique</p>	<p>Vérification documentaire</p> <p>Vérification documentaire Ent avec le personnel</p> <p>Vérification documentaire Observation de l'activité</p> <p>Vérification documentaire Observation de l'activité</p>

P: Engagements applicables au mode prestataire (de réalisation) / M: Engagements applicables au mode mandataire / D: Engagements applicables au mode prestataire de mise à disposition (travail temporaire, association intermédiaire...)

Caractéristique certifiée	Détail de la caractéristique	P	M	D	Document et enregistrement	Méthode de contrôle
32 L'identification des bénéficiaires apparaissant en situation de dépendance et mise en œuvre d'un plan d'accompagnement	❖ Spécificités Activité Assistance aux Personnes Agées ➤ Lors du premier contact avec le bénéficiaire, l'organisme gestionnaire identifie : <ul style="list-style-type: none"> ▪ si le bénéficiaire est potentiellement dépendant. ▪ et si à cette occasion une évaluation de son degré de dépendance au travers de la grille AGGIR a été réalisée. ▪ et/ou s'il est bénéficiaire de l'APA. 	X	X	X		Ent. avec les opérateurs
	➤ L'organisme gestionnaire note les informations relatives à la situation de dépendance du bénéficiaire sur le support d'enregistrement des besoins, et effectue, le cas échéant, auprès des services compétents, la demande de la grille AGGIR renseignée.	X	X	X	Preuves de la demande de grilles AGGIR auprès des services compétents	Vérification documentaire
	➤ Si le bénéficiaire perçoit l'APA ou a fait l'objet d'une évaluation de l'équipe médico-sociale (ex : grille AGGIR) : <ul style="list-style-type: none"> ▪ L'offre de services de l'organisme gestionnaire, précisant ses missions, est transmise à l'équipe médico-sociale du département et au soignant habituel du bénéficiaire (ex : médecin traitant) à condition que le bénéficiaire ait donné son consentement explicite à cette transmission. 	X	X	X	Evaluation complétée par le bénéficiaire	Vérification documentaire
	➤ Si le bénéficiaire ne perçoit pas l'APA et n'a pas fait l'objet d'une évaluation de l'équipe médico-sociale (ex : grille AGGIR) : <ul style="list-style-type: none"> ▪ L'organisme gestionnaire « alerte » le soignant habituel du bénéficiaire sur l'état potentiellement dépendant (par l'intermédiaire du bénéficiaire ou de son entourage) à condition que le bénéficiaire ait donné son consentement explicite à cette transmission. 	X	X	X	- Courrier	Vérification documentaire
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ NOTA : Ces exigences ne sont applicables qu'en cas de prestations régulières réalisées au domicile de la personne. 					
➤ Pour les bénéficiaires apparaissant pour l'organisme	X	X	X			

P: Engagements applicables au mode prestataire (de réalisation) / M: Engagements applicables au mode mandataire / D: Engagements applicables au mode prestataire de mise à disposition (travail temporaire, association intermédiaire...)

Caractéristique certifiée	Détail de la caractéristique	P	M	D	Document et enregistrement	Méthode de contrôle
	gestionnaire comme étant en situation de dépendance, les dispositions suivantes sont prises : ▪ Un plan d'aide a été élaboré par l'équipe de coordination médico-sociale : - L'offre de services de l'opérateur est cohérente avec le plan d'aide.	X	X	X	Plan d'aide	Vérification documentaire
	▪ Aucun plan d'aide n'a encore été élaboré : - Un plan d'accompagnement est élaboré par l'organisme gestionnaire et est transmis pour avis au soignant habituel du bénéficiaire (par exemple : médecin de famille). - Ce plan d'accompagnement est élaboré avec le bénéficiaire, son entourage et le soignant habituel le cas échéant. - Il contient au minimum les éléments suivants : Le ou les objectif(s) à atteindre par le bénéficiaire dépendant (progression ou maintien d'autonomie). Les habitudes de vie (horaires de lever et de coucher, habitudes et horaires de repas, occupations,...). La nature des tâches à réaliser de façon prioritaire par les intervenants et les indications éventuelles à suivre pour les effectuer. Le temps et les plages horaires à consacrer par les intervenants pour chacune de ces tâches (en fonction des habitudes de vie).	X	X	X	Plan d'accompagnement	Vérification documentaire
	➤ L'organisme gestionnaire s'assure au moins semestriellement que le plan d'accompagnement n'a pas subi de modification majeure (évaluation de l'atteinte des objectifs et redéfinition des priorités). ▪ NOTA : Ces exigences ne sont applicables qu'en cas de prestations régulières réalisées au domicile de la personne.	X	X	X	Plan d'accompagnement modifié	Vérification documentaire

P: Engagements applicables au mode prestataire (de réalisation) / M: Engagements applicables au mode mandataire / D: Engagements applicables au mode prestataire de mise à disposition (travail temporaire, association intermédiaire...)

Caractéristique certifiée	Détail de la caractéristique	P	M	D	Document et enregistrement	Méthode de contrôle
33 Une réponse diligente sur la possibilité de réalisation de la prestation.	❖ Suite à l'analyse précise des besoins du bénéficiaire : ➤ L'organisme gestionnaire l'informe, immédiatement par téléphone ou de visu ou sous 24h ouvrées pour tout autre canal, que la prestation demandée fait partie de ses activités, sous réserve de trouver un intervenant correspondant à ses besoins.	X	X	X	Dossiers bénéficiaires Planning des intervenants (uniquement pour prestataire)	Ent. avec le personnel Vérification documentaire
	❖ L'organisme gestionnaire informe le bénéficiaire dans les 8 jours ouvrés (ou dans un délai différent à sa demande) sur la possibilité de réalisation de la prestation, conformément aux besoins identifiés lors de l'analyse, après avoir recherché un intervenant correspondant à ses besoins.	X	X	X	Fiche des besoins du bénéficiaire Liste de structures adaptées aux besoins des bénéficiaires	Vérification documentaire Ent. avec le personnel
	❖ Pour cela il dispose d'un système de gestion des interventions et de données des intervenants.	X	X	X	Système de gestion	
	❖ Spécificité Agrément Qualité et/ou Autorisation : ➤ <i>Le gestionnaire détermine si la prestation attendue est en adéquation avec les compétences et les moyens qu'il peut mettre en œuvre. Dans le cas contraire, le bénéficiaire est orienté vers une structure adaptée.</i>	X	X	X		
34 Un devis gratuit est établi pour tout bénéficiaire qui le demande ou pour toute prestation dont le montant mensuel supérieur à 100 euros TTC.	❖ Spécificité Agrément Qualité et/ou Autorisation : ➤ Le devis est gratuit et peut être :	X	X	X	Devis	Vérification documentaire
	▪ horaire, journalier, hebdomadaire, mensuel ou annuel (devis par rapport à un nombre d'heures, de jours, de semaines, de mois)	X	/	X		
	▪ forfaitaire (devis par rapport à une prestation donnée)	X	X	X		
	▪ Il comporte au minimum les mentions suivantes :	X	X	X		
	- La dénomination du gestionnaire	X	X	X		
	- Les coordonnées du gestionnaire	X	X	X		
- Le numéro d'agrément du gestionnaire	X	X	X			
- Les coordonnées du bénéficiaire	X	X	X			
- La nature des prestations et services demandés par le bénéficiaire	X	X	X			

P: Engagements applicables au mode prestataire (de réalisation) / M: Engagements applicables au mode mandataire / D: Engagements applicables au mode prestataire de mise à disposition (travail temporaire, association intermédiaire...)

Caractéristique certifiée	Détail de la caractéristique	P	M	D	Document et enregistrement	Méthode de contrôle
	<ul style="list-style-type: none"> - Les tâches qui seront réalisées et feront l'objet d'une facturation ultérieure - Le coût total et détaillé, hors réduction d'impôts (Prestation Hors Taxe, TVA, Prestation TTC, le cas échéant somme collectée en mandatement) - Si l'offre a une durée limitée, la durée de validité est précisée. - La durée de validité des prix ➤ Les informations suivantes sont notées sur le devis ou tout autre document annexe : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Les modes de paiement acceptés (chèque, carte bancaire, virement, CESU ...) ▪ Les modalités de résiliation ▪ Les conditions de cessation de l'intervention ▪ La liste des documents laissés au bénéficiaire ▪ Les dispositions fiscales en vigueur (article(s) du CGI) ➤ A ce devis, le gestionnaire annexe un modèle de contrat type. 	X	X	X		
		X	X	X		
		X	X	X		
		X	X	X		
		X	X	X		
		X	X	X		
		X	X	X		
		X	X	X		

P: Engagements applicables au mode prestataire (de réalisation) / M: Engagements applicables au mode mandataire / D: Engagements applicables au mode prestataire de mise à disposition (travail temporaire, association intermédiaire...)

H. Ventes (Etablissement d'un contrat)

Caractéristique certifiée	Détail de la caractéristique	P	M	D	Document et enregistrement	Méthode de contrôle
35 L'établissement d'un contrat, d'un mandat ou d'une convention de placement écrit avec le bénéficiaire.	❖ Un contrat ou mandat avec le bénéficiaire est établi au plus tard avant le début de la première intervention (hormis si les premières interventions sont réalisées dans le cadre d'une prestation d'essai ou d'urgence, dans ce cas le contrat ou mandat est établi à l'issu de cette prestation d'essai ou d'urgence).La prestation d'essai est limitée à 16 heures.	X	X	X	Contrat ou Mandat Conditions générales de services de l'organisme gestionnaire	Vérification documentaire (Attention lors de la mise à disposition sur le contenu du contrat)
	❖ Le contrat ou mandat précise au minimum :					
	➤ La raison sociale de l'organisme gestionnaire	X	X	X		
	➤ Les coordonnées de l'organisme gestionnaire	X	X	X		
	➤ Les coordonnées du bénéficiaire	X	X	X		
	➤ L'acceptation par le bénéficiaire des conditions générales de services de l'organisme gestionnaire	X	X	X		
	❖ Spécificité Agrément et/ou Autorisation :					
	➤ Le numéro d'agrément ou la date d'arrêté d'autorisation	X	/	X		
	❖ Pour le prestataire de réalisation ou le prestataire de mise à disposition :					
	➤ <i>La durée</i>	X	/	X		
	➤ <i>La fréquence des interventions</i>	X	/	X		
	➤ <i>Le type de prestation</i>	X	/	X		
	➤ Les modalités de résiliation anticipée	X	/	X		
➤ <i>Le prix des prestations</i>	X	/	X			
➤ Les modalités de paiement acceptées	X	/	X			
➤ Les conséquences de non paiement dans les délais	X	/	X			
➤ Le cas échéant, le dépôt de garantie	X	/	X			
➤ Les modalités d'interruption et de fin de contrat de part et d'autre	X	/	X			
➤ Le délai de remplacement de l'intervenant à partir de la connaissance de l'absence et <i>les modalités de remplacement</i>	X	/	X			
➤ Les modalités de suspension.	X	/	X			

P: Engagements applicables au mode prestataire (de réalisation) / M: Engagements applicables au mode mandataire / D: Engagements applicables au mode prestataire de mise à disposition (travail temporaire, association intermédiaire...)

Caractéristique certifiée	Détail de la caractéristique	P	M	D	Document et enregistrement	Méthode de contrôle
	❖ Spécificité agrément qualité et/ou Autorisation :					
	➤ <i>Le montant restant à la charge du bénéficiaire.</i>	X	X	X		
	➤ <i>L'établissement d'un cahier de liaison et ses modalités d'utilisation.</i>	X	X	X		
	➤ <i>Les méthodes d'évaluation de la prestation.</i>	X	X	X		
	❖ Pour le mandataire ou pour le placement (dans le cas de mise à disposition):	/	X	X		
	➤ Les missions éventuellement confiées par le bénéficiaire à l'organisme gestionnaire:	/	X	X		
	▪ sélection et présentation des intervenants,	/	X	X		
	▪ proposition, le cas échéant, d'un nouvel intervenant à partir de la connaissance de l'absence de l'intervenant,	/	X	/		
	▪ proposition, le cas échéant, du niveau de rémunération le plus adapté (supérieur au minima conventionnel),	/	X	/		
	▪ immatriculation du bénéficiaire auprès de l'URSSAF,	/	X	/		
	▪ immatriculation auprès de la Sécurité Sociale des intervenants dépourvus d'immatriculation et émission des attestations nécessaires permettant l'obtention d'une autorisation de travail,	/	X	/		
	▪ rédaction et mise à disposition des bulletins de paie, attestations ASSEDIC, certificats de travail et toutes attestations ou pièces à produire auprès des organismes sociaux ou fiscaux (Sécurité Sociale, IRCEM, CNAV...),	/	X	/		
	▪ rédaction et transmission de la déclaration nominative trimestrielle à l'URSSAF,	/	X	/		
▪ collecte et paiement des salaires des intervenants et/ou des cotisations et contributions sociales,	/	X	/			
▪ aide à la gestion du plan de formation des intervenants,	/	X	/			
➤ La reconnaissance expresse par le bénéficiaire de son statut d'employeur des intervenants.	/	X	/			
➤ Toutes autres informations nécessaires à l'exercice du mandat du gestionnaire mandataire.	/	X	/			
❖ Ce contrat ou mandat est signé des deux parties ou validé	X	X	X			

P: Engagements applicables au mode prestataire (de réalisation) / M: Engagements applicables au mode mandataire / D: Engagements applicables au mode prestataire de mise à disposition (travail temporaire, association intermédiaire...)

Caractéristique certifiée	Détail de la caractéristique	P	M	D	Document et enregistrement	Méthode de contrôle
	par signature électronique/extranet client. <i>❖ Dans le cadre de prestations réalisées par démarchage, le bénéficiaire dispose d'un droit de rétractation de 7 jours (sur les prestations non réalisées, hors cas d'abonnement et cas d'urgences, à compter de la signature du contrat ou du mandat conclu entre le bénéficiaire et l'organisme gestionnaire, dans les conditions prévues aux articles L.121-21 et suivants du code de la consommation).</i>	X	X	X		
36 L'organisme gestionnaire peut être l'interlocuteur principal de l'URSSAF	❖ Si le bénéficiaire confie ces missions à l'organisme gestionnaire mandataire, ➤ L'organisme gestionnaire immatricule auprès de l'URSSAF de son domicile le bénéficiaire en tant qu'employeur dans le cadre d'un emploi familial. ➤ L'organisme gestionnaire transmet, par papier ou télétransmission, la déclaration nominative trimestrielle correspondant aux bulletins de paie. ➤ L'organisme gestionnaire reverse à l'URSSAF les charges sociales.	/	X	/	Demande d'immatriculation Immatriculation URSSAF Déclaration trimestrielle ou certificat électronique de télé déclaration Attestation de versement des charges sociales ou certificat électronique de télé règlement	Vérification documentaire Vérification documentaire Vérification documentaire
37 L'organisme gestionnaire informe le bénéficiaire de ses droits et devoirs	❖ L'organisme gestionnaire informe le bénéficiaire de ses droits et devoirs (guide, contrat, conditions générales de services ...) présentant au minimum les grands chapitres suivants : ➤ Le respect des personnes ➤ Le respect de l'hygiène et de la sécurité ➤ Le respect du contrat.	X	/	X	Guide Preuve de l'envoi	Vérification documentaire

P: Engagements applicables au mode prestataire (de réalisation) / M: Engagements applicables au mode mandataire / D: Engagements applicables au mode prestataire de mise à disposition (travail temporaire, association intermédiaire...)

Caractéristique certifiée	Détail de la caractéristique	P	M	D	Document et enregistrement	Méthode de contrôle
38 Le bénéficiaire peut résilier son contrat ou mandat en respectant les modalités spécifiées dans son contrat ou mandat.	❖ Le bénéficiaire peut mettre fin à son contrat ou son mandat en respectant les modalités spécifiées du contrat ou du mandat qui le lie avec l'organisme gestionnaire. ❖ <u>Pour le prestataire :</u> ➤ Le bénéficiaire peut résilier son contrat sans contrepartie financière sous respect de la clause de préavis, celui-ci ne pouvant dépasser trois mois, et sous réserve des usages et des dispositions conventionnelles. ➤ La durée de préavis peut être supérieure à trois mois, sous condition d'une information spécifique faite au bénéficiaire. ➤ <i>Les modalités de résiliation du contrat avec ou sans pénalités financières figurent dans la documentation remise et dans le projet de contrat.</i> ❖ <u>Pour le mandataire :</u> ➤ Le bénéficiaire employeur peut résilier son mandat sans contrepartie financière et sans préavis sous réserve de : ▪ la preuve de l'arrêt de la relation de travail avec l'intervenant salarié (copie de la lettre de licenciement, démission, attestation de fin d'emploi...) ▪ la réalisation par l'organisme gestionnaire mandataire de l'ensemble des missions confiées par le bénéficiaire et des obligations légales relatives aux interventions déjà effectuées par l'intervenant. ➤ Le mandat peut prévoir une période (limitée à 2 ans) interdisant l'emploi direct de l'intervenant sans l'intervention de l'organisme gestionnaire mandataire. ➤ <i>Les modalités de résiliation du mandat par le bénéficiaire ou par l'organisme gestionnaire sont communiquées au travers du mandat et/ou des conditions générales de services.</i>	X	X	X	Contrat ou Mandat Conditions générales de services	Ent. avec le personnel Vérification documentaire (Attention lors de la mise à disposition sur le contenu du contrat)
		X	/	X		
		X	/	X		
		X	/	X		
		/	X	/		
		/	X	/		
		/	X	/		
		/	X	/		

P: Engagements applicables au mode prestataire (de réalisation) / M: Engagements applicables au mode mandataire / D: Engagements applicables au mode prestataire de mise à disposition (travail temporaire, association intermédiaire...)

Caractéristique certifiée	Détail de la caractéristique	P	M	D	Document et enregistrement	Méthode de contrôle
39 Le bénéficiaire peut, sans préavis, demander le remboursement des sommes préalablement collectées en mandatement ou l'organisme gestionnaire lui propose chaque année le remboursement des sommes préalablement collectées	❖ Le bénéficiaire peut, sans préavis et pendant un an, demander le remboursement par chèque et/ou espèce et/ou virement des sommes : <ul style="list-style-type: none"> ➢ collectées en mandatement par l'organisme gestionnaire, ➢ et non utilisées par le mandataire au nom et pour le compte du bénéficiaire. ➢ sous réserve que : <ul style="list-style-type: none"> ▪ celui ci apporte la preuve de leur non-utilisation, ▪ toutes obligations de paiement par l'organisme gestionnaire mandataire, pour le compte du bénéficiaire, au profit de l'intervenant ou des organismes sociaux (URSSAF), aient été remplies. <p><u>ou</u></p> ❖ L'organisme gestionnaire propose chaque année le remboursement par chèque et/ou espèce et/ou virement des sommes : <ul style="list-style-type: none"> ➢ collectées en mandatement par l'organisme gestionnaire, ➢ et non utilisées par le mandataire au nom et pour le compte du bénéficiaire. ➢ sous réserve que : <ul style="list-style-type: none"> ▪ celui-ci apporte la preuve de leur non-utilisation, ▪ toutes obligations de paiement par l'organisme gestionnaire mandataire, pour le compte du bénéficiaire, au profit de l'intervenant ou des organismes sociaux (URSSAF), aient été remplies. 	/	X	/	Conditions générales de services de l'organisme gestionnaire Preuves de la non-utilisation des sommes	Vérification documentaire Ent. avec le personnel
		/	X	/		

P: Engagements applicables au mode prestataire (de réalisation) / M: Engagements applicables au mode mandataire / D: Engagements applicables au mode prestataire de mise à disposition (travail temporaire, association intermédiaire...)

I. Réalisation de la prestation (Préparation de l'intervention)

Caractéristique certifiée	Détail de la caractéristique	P	M	D	Document et enregistrement	Méthode de contrôle
40 Une transmission systématique aux intervenants des éléments de la demande du bénéficiaire.	❖ L'organisme gestionnaire transmet à l'intervenant, avant le début de l'intervention, les éléments de la demande du bénéficiaire ainsi que l'intégralité des informations nécessaires à la bonne réalisation de la prestation, par téléphone, courriel, courrier ou en main propre.	X	X	X		Vérification documentaire Ent. avec le gestionnaire Suivi de l'activité Ent. avec l'intervenant
	❖ Spécificité agrément qualité et/ou Autorisation : <ul style="list-style-type: none"> ➤ Hors prestation ponctuelle ou d'urgence, une rencontre de l'intervenant et du bénéficiaire est systématiquement organisée au domicile du bénéficiaire ➤ L'organisme gestionnaire s'assure de la bonne compréhension du protocole d'intervention (consignes, tâches à accomplir...). 	X	X	X		

P: Engagements applicables au mode prestataire (de réalisation) / M: Engagements applicables au mode mandataire / D: Engagements applicables au mode prestataire de mise à disposition (travail temporaire, association intermédiaire...)

J. Réalisation de la prestation (Conduite de l'intervention)

Caractéristique certifiée	Détail de la caractéristique	P	M	D	Document et enregistrement	Méthode de contrôle
41 Les intervenants respectent les lieux dates et horaires convenus avec le bénéficiaire.	❖ Les horaires souhaités, lieux, moyens d'accès, éléments contextuels de l'intervention sont communiqués par l'organisme gestionnaire à l'intervenant.	X	X	X	Enregistrements des besoins	Vérification documentaire Ent. avec le personnel
	❖ La date et les horaires d'intervention convenus avec le bénéficiaire sont respectés par les intervenants.	X	/	X	Contrat	Vérification documentaire Ent. avec le personnel
	❖ En cas de retard exceptionnel et prévisible le bénéficiaire est prévenu.	X	/	X		Ent. avec le personnel
	❖ L'organisme gestionnaire communique à l'intervenant, le cas échéant, la première date d'intervention souhaitée du bénéficiaire.	X	X	X		Ent. avec le personnel
42 Le bénéficiaire peut vérifier avant l'intervention l'identité de l'intervenant.	❖ Afin de prouver leur appartenance à l'organisme gestionnaire celui-ci met à la disposition des intervenants une tenue vestimentaire professionnelle et/ou un badge nominatif et/ou une carte d'appartenance à l'organisme gestionnaire, moyen adapté pour les non voyants, contrat, etc..., qu'ils peuvent présenter sur toute demande du bénéficiaire.	X	/	X	Tenue vestimentaire, badge, carte d'appartenance à l'organisme gestionnaire	Vérification visuelle
	❖ Hors cas d'urgence, ces éléments sont confiés aux intervenants avant la première intervention, puis repris lors de son départ de l'organisme gestionnaire	X	/	X	Attestation de reprise	Vérification documentaire
	❖ Spécificité agrément qualité et/ou autorisation : ➤ Pour les mandataires s'adressant à des publics fragiles qui envoient une personne au domicile du bénéficiaire, en vue de la sélection par ce dernier, la personne est munie d'une lettre ou d'une convocation qu'elle peut présenter ou l'organisme gestionnaire transmet au bénéficiaire les coordonnées de l'intervenant en précisant qu'il devra présenter une pièce d'identité.	/	X	/	Lettre ou convocation/courriel	Ent. avec le personnel Vérification documentaire

P: Engagements applicables au mode prestataire (de réalisation) / M: Engagements applicables au mode mandataire / D: Engagements applicables au mode prestataire de mise à disposition (travail temporaire, association intermédiaire...)

Caractéristique certifiée	Détail de la caractéristique	P	M	D	Document et enregistrement	Méthode de contrôle
	<ul style="list-style-type: none"> ➢ Pour les mandataires ne s'adressant pas à des publics fragiles, après le premier appel de l'intervenant et avant sa première intervention, le bénéficiaire peut appeler l'organisme gestionnaire afin d'obtenir des informations sur l'identité et la qualification de cet intervenant. 	/	X	/		Ent. avec le personnel
43 La communication au bénéficiaire des coordonnées d'un interlocuteur responsable.	<ul style="list-style-type: none"> ❖ L'organisme gestionnaire communique au bénéficiaire, au plus tard après la première intervention, au moins par oral, les coordonnées d'un interlocuteur responsable, différent de l'intervenant avec lequel il est en contact, et qu'il peut appeler en cas de besoin, et notamment en cas de problème. 	X	X	X	Document sur lequel figure les coordonnées (ex : support d'information papier ou informatique).	Vérification documentaire Ent avec le personnel
44 La continuité du service est assurée.	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Si l'organisme gestionnaire est amené à ne pas pouvoir assurer ses prestations (contrats ou mandats avec le bénéficiaire) pendant une période temporaire (fermeture pour vacances, maladie du responsable dans les petites structures...), des solutions ont été prédéfinies pour permettre la continuité du service auprès des bénéficiaires : <ul style="list-style-type: none"> ➢ Lors d'une interruption temporaire et programmée du service (cas de fermeture annuelle pour vacances notamment), l'organisme gestionnaire en informe ses bénéficiaires au moins 1 mois à l'avance afin de leur permettre de prendre les dispositions nécessaires. ➢ Dans le cas où la solution choisie est de faire appel à une autre structure assurant temporairement l'activité, un accord a été préalablement signé entre l'organisme gestionnaire et la structure en question. ➢ Cet accord prévoit explicitement les aspects de la qualité de service devant être au minimum respectés par la structure « remplaçante », qui doit : <ul style="list-style-type: none"> ▪ doit assurer les prestations dans les mêmes conditions que l'organisme gestionnaire, 	X	X	X	Contrats Mandats	Vérification documentaire
		X	X	X	Supports d'informations	Vérification documentaire
		X	X	X	Accord	Vérification documentaire
		X	X	X	Copie de l'agrément ou arrêté d'autorisation	Vérification documentaire

P: Engagements applicables au mode prestataire (de réalisation) / M: Engagements applicables au mode mandataire / D: Engagements applicables au mode prestataire de mise à disposition (travail temporaire, association intermédiaire...)

Caractéristique certifiée	Détail de la caractéristique	P	M	D	Document et enregistrement	Méthode de contrôle
	❖ En cas d'absence de l'intervenant, le bénéficiaire est informé des conditions de son remplacement.	X	/	/		
45 Pour les prestations régulières réalisées dans le domicile du bénéficiaire, la tenue à jour d'un cahier de liaison (ou système équivalent).	❖ Spécificité agrément qualité et/ou autorisation : ➤ Pour les bénéficiaires faisant appel aux services de l'organisme gestionnaire, au moins une fois par semaine et à partir d'une durée globale de prestation d'au moins 20 heures par semestre, un cahier de liaison (ou un système équivalent) est tenu à jour par les intervenants chez le bénéficiaire. ➤ Les intervenants notent sur ce cahier de liaison les heures d'arrivée et de départ, ainsi que tous les faits marquants qui se sont produits au cours de l'intervention, et notamment les incidents. Il constitue en cela un cahier de messages réciproques entre le bénéficiaire et les intervenants, et particulièrement lorsque le bénéficiaire est absent au moment de l'intervention.	X	/	X	Cahier de liaison (ou système équivalent)	Vérification documentaire de l'existence et du contenu de cahiers de liaison (pour ceux retournés dans les locaux de l'organisme gestionnaire) et du report des informations essentielles dans le dossier du bénéficiaire.
		X	/	X		

P: Engagements applicables au mode prestataire (de réalisation) / M: Engagements applicables au mode mandataire / D: Engagements applicables au mode prestataire de mise à disposition (travail temporaire, association intermédiaire...)

K. Réalisation de la prestation (Suivi de l'intervention)

Caractéristique certifiée	Detail de la caractéristique	P	M	D	Document et enregistrement	Méthode de contrôle
46 La mise en place d'un suivi régulier de la prestation.	❖ Pour organiser l'amélioration du service, traiter les anomalies et prévenir d'éventuels risques de maltraitance, l'organisme gestionnaire met en place un système de suivi après la première intervention, 3 mois après puis une fois par semestre d'intervention (sauf fréquence différente à la demande du bénéficiaire et notée dans son dossier) en dehors de la présence de l'intervenant (par téléphone, par visite au domicile, par courrier ou courriel ou tout autre support).	X	X	X	Compte rendu de contrôle	Vérification documentaire
	❖ Si le bénéficiaire émet un avis général insatisfaisant, l'organisme gestionnaire identifie les causes de l'insatisfaction et met en œuvre les actions correctives adaptées.	X	X	X	Plan d'actions	Vérification documentaire
	❖ Les informations essentielles recueillies par l'organisme gestionnaire dans le cadre du dispositif de suivi sont enregistrées dans le dossier du bénéficiaire.	X	X	X	Dossier bénéficiaire	Vérification documentaire
	❖ Spécificité agrément qualité et/ou autorisation : ➤ Dans les cas prévus dans la réglementation, et notamment dans le code de l'action sociale et des familles, l'organisme gestionnaire transmet un signalement aux autorités compétentes.	X	X	X	Dossier bénéficiaire Courrier d'informations	Vérification documentaire
47 La mise en place d'une visite au minimum annuelle au domicile.	❖ Spécificité agrément qualité et/ou autorisation : ➤ L'organisme gestionnaire réalise un contrôle au minimum annuel, par visite au domicile, de la réalisation de la prestation de chaque intervenant en présence du bénéficiaire. (dans l'activité Garde d'enfants, le bénéficiaire est l'enfant)	X	/	X	Compte rendu de contrôle	Vérification documentaire
	➤ Ce contrôle porte notamment sur : ▪ Les tenues vestimentaires. ▪ Le cahier de liaison. ▪ La tenue du matériel.	X	/	X		

P: Engagements applicables au mode prestataire (de réalisation) / M: Engagements applicables au mode mandataire / D: Engagements applicables au mode prestataire de mise à disposition (travail temporaire, association intermédiaire...)

Caractéristique certifiée	Détail de la caractéristique	P	M	D	Document et enregistrement	Méthode de contrôle
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Les méthodes de travail. ▪ Les signes de maltraitance. 					
48 Une réactualisation annuelle de la définition de l'intervention pour les prestations régulières.	❖ Les informations essentielles recueillies par l'organisme gestionnaire dans le cadre du dispositif de suivi sont enregistrées dans le dossier du bénéficiaire	X	X	X	Dossier bénéficiaire	Vérification documentaire
	❖ <i>La définition de l'intervention fait l'objet d'une réactualisation au moins une fois par an.</i>	X	X	X	Dossier bénéficiaire	Vérification documentaire
49 Les intervenants participent au dispositif de suivi individualisé de l'intervention.	❖ Spécificité agrément qualité et/ou autorisation : <ul style="list-style-type: none"> ➢ L'organisme gestionnaire fait le point régulièrement avec ses intervenants (contact, rencontre directe...). ➢ <i>A cette occasion les intervenants participent au dispositif de suivi individualisé de l'intervention en :</i> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Remontant à l'organisme gestionnaire les événements importants concernant le bénéficiaire. ▪ S'associant aux réflexions entraînant des modifications d'intervention. ➢ <i>La fréquence des contacts est définie préalablement par le gestionnaire.</i> 	X	X	X	Compte rendu de réunion ou d'entretien Dossier du bénéficiaire Mandat	Vérification documentaire Ent avec le personnel Vérification documentaire
50 La tenue à jour de l'historique des missions.	❖ Pour chaque bénéficiaire, l'organisme gestionnaire assure l'historique administratif des interventions, en indiquant au minimum : <ul style="list-style-type: none"> ➢ Le nom du bénéficiaire. ➢ La nature de l'intervention. ➢ Les dates et durées des interventions. ➢ La durée mensuelle des interventions. ➢ Le nom du (ou des) intervenant(s). ➢ Les montants facturés. ➢ Les observations éventuelles. 	X	X	X	Dossiers bénéficiaires	Vérification documentaire
	❖ L'historique est consultable soit sur support papier, soit sur support informatique.	X	X	X	Supports	Vérification documentaire

P: Engagements applicables au mode prestataire (de réalisation) / M: Engagements applicables au mode mandataire / D: Engagements applicables au mode prestataire de mise à disposition (travail temporaire, association intermédiaire...)

L. ADMINISTRATIF ET FINANCIER

Caractéristique certifiée	Detail de la caractéristique	P	M	D	Document et enregistrement	Méthode de contrôle
51 L'organisme gestionnaire dispose d'outils administratifs et comptables sécurisant la relation avec le bénéficiaire.	<ul style="list-style-type: none"> ❖ L'organisme gestionnaire dépose ses comptes dans les 6 mois suivant la clôture de ceux ci ; <ul style="list-style-type: none"> ➢ Soit au greffe du Tribunal de commerce de son lieu de siège social pour les organismes gestionnaires ➢ Soit à la préfecture pour les associations. ❖ L'organisme gestionnaire dispose d'outils administratifs et comptables <u>sécurisant sa stabilité financière et la continuité du service</u> ❖ L'organisme gestionnaire tient un budget mentionnant : <ul style="list-style-type: none"> ➢ Les prévisions de chiffre d'affaires ➢ Les prévisions de charges ➢ Les prévisions de trésorerie. ❖ L'organisme gestionnaire dispose d'un système de contrôle budgétaire. Ce système permet de comparer le réalisé en terme de chiffre d'affaire et de trésorerie par rapport au budget prévisionnel sur ces même items. <li style="background-color: yellow;">❖ Spécificité Mandataire <ul style="list-style-type: none"> <li style="background-color: yellow;">➢ Si le mandat prévoit la collecte et le paiement des salaires des intervenants et/ou des cotisations et des contributions sociales, l'organisme gestionnaire dispose d'une garantie financière en faveur du bénéficiaire pour le paiement des salaires des intervenants et des cotisations et contributions sociales aux URSSAF. <ul style="list-style-type: none"> <li style="background-color: yellow;">▪ Le montant de la garantie financière est calculé, comme pour les entreprises de travail temporaire, en pourcentage 	X	X	X		Vérification documentaire
	❖ Spécificité Mandataire	/	X	/		

P: Engagements applicables au mode prestataire (de réalisation) / M: Engagements applicables au mode mandataire / D: Engagements applicables au mode prestataire de mise à disposition (travail temporaire, association intermédiaire...)

Caractéristique certifiée	Détail de la caractéristique	P	M	D	Document et enregistrement	Méthode de contrôle
	du chiffre d'affaires hors taxes réalisé au cours du dernier exercice social, attesté par un expert comptable dans les six mois de la clôture de l'exercice ; ▪ Le montant de la garantie est réexaminé chaque année et peut être révisé à tout moment. Il ne doit pas être inférieur à 8% du chiffre d'affaires, ni à un minimum fixé chaque année par décret pour les entreprises de travail temporaire. ▪ Pour les groupes de sociétés, le chiffre d'affaires retenu est le chiffre d'affaires consolidé. ▪ Pour les enseignes franchisées, le chiffre d'affaires retenu est le chiffre d'affaires en propre augmenté des redevances des franchisés.					
52 L'organisme gestionnaire assure la confidentialité des informations qui lui sont transmises.	❖ <i>L'organisme gestionnaire respecte les directives de la CNIL en matière de confidentialité des informations confiées par le bénéficiaire.</i> ❖ <i>L'organisme gestionnaire informe ses bénéficiaires du respect des déclarations CNIL.</i>	X	X	X	Déclaration CNIL	Vérification documentaire
53 L'organisme gestionnaire maintient à niveau ses connaissances législatives et juridiques relatives à ses domaines d'activités	❖ L'organisme gestionnaire assure une veille règlementaire sur ses domaines d'intervention. Pour cela il : ➢ A accès à au moins un site internet spécialisé. ➢ Participe à au moins un salon professionnel ou à une conférence sur le métier chaque année. ➢ S'abonne à une revue technique.	X	X	X	Site Internet Preuve de la participation à un salon Abonnement à une revue technique ou à un service juridique	Vérification documentaire
54 L'organisme gestionnaire transmet chaque année au préfet un bilan qualitatif et	❖ Spécificité agrément qualité et/ou autorisation : ➢ <i>L'organisme gestionnaire envoie dans le premier semestre un bilan qualitatif et quantitatif de l'activité exercée l'année précédente au préfet du département.</i>	X	X	X	Bilan qualitatif et quantitatif	Vérification documentaire

P: Engagements applicables au mode prestataire (de réalisation) / M: Engagements applicables au mode mandataire / D: Engagements applicables au mode prestataire de mise à disposition (travail temporaire, association intermédiaire...)

Caractéristique certifiée	Détail de la caractéristique	P	M	D	Document et enregistrement	Méthode de contrôle
quantitatif.	➤ Ce bilan fait notamment apparaître les moyens mis en œuvre pour satisfaire au référentiel de certification de services	X	X	X		
55 La possibilité pour le bénéficiaire d'avoir recours à la commission nationale de médiation en cas de conflit non résolu avec le gestionnaire.	❖ Spécificité agrément qualité et/ou autorisation : ➤ A défaut de solution trouvée dans le cadre d'une réclamation, l'organisme gestionnaire propose au bénéficiaire de présenter sa réclamation devant la commission nationale de médiation, aux fins de traitement amiable, et ce sans préjudice de la possibilité pour celui d'engager d'autres actions légales. ➤ L'organisme gestionnaire est capable de donner au bénéficiaire qui le demande les coordonnées de l'Agence Nationale des Services à la Personne qui tient à leur disposition la liste des médiateurs départementaux.	X	X	X	Courriers de réclamation	Vérification documentaire
		X	X	X		

P: Engagements applicables au mode prestataire (de réalisation) / M: Engagements applicables au mode mandataire / D: Engagements applicables au mode prestataire de mise à disposition (travail temporaire, association intermédiaire...)

M. FACTURATION ET ENCAISSEMENT

Caractéristique certifiée	Détail de la caractéristique	P	M	D	Document et enregistrement	Méthode de contrôle
56 Une facturation claire et détaillée.	❖ L'organisme gestionnaire émet pour ses bénéficiaires une facture détaillée et datée qui énonce : <ul style="list-style-type: none"> ➢ La raison sociale de l'organisme gestionnaire. ➢ Les coordonnées de l'organisme gestionnaire. ➢ Les coordonnées du bénéficiaire. ➢ La nature des prestations fournies par l'organisme gestionnaire. ➢ Le coût ou le prix, total et détaillé, des produits ou services associés (Prestation Hors Taxe, TVA réduite ou non conformément à la réglementation, Prestation TTC) et le cas échéant le montant des sommes collectées en mandatement. ➢ Le cas échéant, les frais de déplacement. ➢ Le montant des sommes acquittées. ➢ La prise en charge par les organismes tiers. ❖ Spécificité Agrément et/ou autorisation : <ul style="list-style-type: none"> ➢ L'organisme gestionnaire mentionne sur ses factures le numéro d'agrément de l'organisme gestionnaire. 	X	X	X	Factures	Vérification documentaire
		X	X	X		
		X	X	X		
		X	X	X		
		X	X	X		
		X	X	X		
		X	X	X		
		X	X	X		
57 Spécificités Agrément : L'établissement d'une attestation fiscale chaque année.	❖ Spécificité Agrément et/ou autorisation : <ul style="list-style-type: none"> ➢ Pour pouvoir faire accéder à ses bénéficiaires aux dispositions fiscales en vigueur, l'organisme gestionnaire leur communique une attestation fiscale annuelle au plus tard un mois avant la première date limite de déclaration d'impôt sur le revenu, mentionnant <ul style="list-style-type: none"> ▪ la raison sociale de l'organisme gestionnaire ▪ les coordonnées de l'organisme gestionnaire (adresse, Siret du siège social) ▪ le numéro et la date d'agrément ou de l'arrêté d'autorisation de l'organisme gestionnaire ▪ la référence bancaire ▪ les coordonnées du bénéficiaire ▪ la nature des prestations fournies par l'organisme gestionnaire 	X	X	X	Attestation fiscale	Vérification documentaire

P: Engagements applicables au mode prestataire (de réalisation) / M: Engagements applicables au mode mandataire / D: Engagements applicables au mode prestataire de mise à disposition (travail temporaire, association intermédiaire...)

Caractéristique certifiée	Détail de la caractéristique	P	M	D	Document et enregistrement	Méthode de contrôle
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ le montant de la dépense ouvrant droit à réduction d'impôt ▪ la durée totale annuelle des interventions ▪ le nom des intervenants et/ou le code identifiant des intervenants ▪ Les modalités de paiement et montants correspondants. ➤ Le montant de cette attestation correspond à des prestations éligibles aux services à la personne (réalité et nature de la prestation, lieux). 	X	X	X		

P: Engagements applicables au mode prestataire (de réalisation) / M: Engagements applicables au mode mandataire / D: Engagements applicables au mode prestataire de mise à disposition (travail temporaire, association intermédiaire...)

N. SYSTEME QUALITE

Caractéristique certifiée	Détail de la caractéristique	P	M	D	Document et enregistrement	Méthode de contrôle						
58 La mise en place d'une enquête de satisfaction annuelle.	❖ L'organisme gestionnaire met en place au moins une fois par an une enquête de satisfaction par tout moyen auprès d'un échantillon représentatif de ses bénéficiaires, par activité, afin d'évaluer la qualité perçue des interventions.	X	X	X	Preuve par tout moyen de la mise en place d'une enquête satisfaction	Vérification documentaire						
	<table border="1" style="margin: auto; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr style="background-color: #cccccc;"> <th style="width: 50%;">Nombre de bénéficiaires</th> <th style="width: 50%;">Nombre d'enquêtes</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">1 à 1000</td> <td style="text-align: center;">30 %</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Plus de 1000</td> <td style="text-align: center;">300 enquêtes</td> </tr> </tbody> </table>	Nombre de bénéficiaires	Nombre d'enquêtes	1 à 1000	30 %		Plus de 1000	300 enquêtes				
	Nombre de bénéficiaires	Nombre d'enquêtes										
	1 à 1000	30 %										
Plus de 1000	300 enquêtes											
❖ Cette enquête de satisfaction aborde notamment les sujets suivants :	<ul style="list-style-type: none"> ➤ La satisfaction globale concernant les interventions. ➤ La réponse aux attentes du bénéficiaire. ➤ Le délai pour trouver ou remplacer un intervenant. ➤ La ponctualité et le respect des délais des intervenants. ➤ L'amabilité et la courtoisie des intervenants. ➤ Le professionnalisme des intervenants. ➤ La relation avec le gestionnaire. ➤ Une question « ouverte » invitant le bénéficiaire à indiquer ses commentaires et suggestions. 	X	X	X								
❖ Chaque année une synthèse de cette enquête de satisfaction est réalisée et des pourcentages de satisfaction par sujet abordé dans l'enquête sont calculés.	X	X	X	Synthèse de l'enquête satisfaction	Vérification documentaire							
❖ Pour tout taux de satisfaction global ou par item inférieur à 80%, une analyse est réalisée en vue de décider d'une action d'amélioration.	X	X	X									
59 Un traitement efficace des	❖ <u>Les anomalies détectées par l'intervenant ou lors du suivi prévu aux caractéristiques 58,45,46 ou 48, ainsi que les</u>	X	X	X	Dossiers bénéficiaires	Vérification documentaire						

P: Engagements applicables au mode prestataire (de réalisation) / M: Engagements applicables au mode mandataire / D: Engagements applicables au mode prestataire de mise à disposition (travail temporaire, association intermédiaire...)

Caractéristique certifiée	Détail de la caractéristique	P	M	D	Document et enregistrement	Méthode de contrôle
réclamations et des anomalies.	réclamations des bénéficiaires communiquées par téléphone, courriel ou courrier, sont analysées par l'organisme gestionnaire qui contacte le bénéficiaire ou son entourage sous <u>7 jours</u> ouvrés maximum (à compter de la date de réception). ❖ Le résumé de l'anomalie ou de la réclamation et la réponse apportée sont brièvement consignés dans le dossier du bénéficiaire.					
60 La mise en place d'actions d'amélioration du service.	❖ Lorsqu'un problème majeur ou un problème récurrent est rencontré, l'organisme gestionnaire met en œuvre une action d'amélioration pour éviter le renouvellement de l'anomalie ou de l'insatisfaction des bénéficiaires. ❖ L'action d'amélioration est formalisée au moyen d'une fiche d'action d'amélioration qui énumère les points suivants : <ul style="list-style-type: none"> ➤ Exposé du problème. ➤ Recherche de la cause. ➤ Proposition d'action pour résoudre <u>le problème et la cause</u>. ➤ Echéance de mise en place de l'action. ➤ Validation de la mise en œuvre de l'action et vérification de son efficacité (l'efficacité d'une action s'apprécie par exemple en analysant l'évolution du taux de satisfaction). 	X	X	X	Fiche d'action d'amélioration	Vérification documentaire
61 L'organisme gestionnaire indemnise le bénéficiaire en cas de dommage matériel subi	❖ L'organisme gestionnaire indemnise le bénéficiaire en cas de dommage matériel subi et aura au préalable informé le bénéficiaire de la mise en œuvre et des conditions d'indemnisation (franchise, plafond) dans ses conditions générales de service et le livret d'accueil. ❖ Pour cela l'organisme gestionnaire dispose d'une assurance Responsabilité Civile Professionnelle en vigueur couvrant ce risque	X	/	/	Contrat d'assurance	Vérification documentaire

P: Engagements applicables au mode prestataire (de réalisation) / M: Engagements applicables au mode mandataire / D: Engagements applicables au mode prestataire de mise à disposition (travail temporaire, association intermédiaire...)

O. SPECIFICITE LIEE AU REGIME DE L'AUTORISATION

Caractéristique certifiée	Détail de la caractéristique	P	M	D	Document et enregistrement	Méthode de contrôle
62 Spécificité liée au régime de l'autorisation	❖ <i>L'organisme gestionnaire réalise une autoévaluation au regard des recommandations de pratiques professionnelles identifiées conformément aux obligations réglementaires liées à la loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale</i>	X	/	/	Recommandations de pratiques professionnelles identifiées Auto-évaluation	Vérification documentaire

P: Engagements applicables au mode prestataire (de réalisation) / M: Engagements applicables au mode mandataire / D: Engagements applicables au mode prestataire de mise à disposition (travail temporaire, association intermédiaire...)

P. PROCESSUS INFRASTRUCTURES ET ACHAT DE SOUS-TRAITANCE

Caractéristique certifiée	Détail de la caractéristique	P	M	D	Document et enregistrement	Méthode de contrôle
63 Une gestion sécurisée des infrastructures et des achats de sous-traitance	<ul style="list-style-type: none"> ❖ L'organisme gestionnaire identifie les infrastructures sensibles et les achats de sous-traitance sensibles, nécessaires à son activité (ex : nouvelles technologies, téléphonie, informatique, ...) ❖ Pour chacune de ses infrastructures sensibles l'organisme gestionnaire met en place <ul style="list-style-type: none"> ➢ un système de sauvegarde informatique ➢ des contrats de maintenances. ❖ Pour chacun de ses achats de sous-traitance sensibles l'organisme gestionnaire définit : <ul style="list-style-type: none"> ➢ Les critères de sélection ➢ Les critères d'évaluation ➢ Réalise l'évaluation 	X	X	X	Liste des infrastructures sensibles et achat de sous-traitance sensible Système de sauvegarde informatique Contrat de maintenance Critères de sélection Critères d'évaluation Evaluations	Vérification documentaire

P: Engagements applicables au mode prestataire (de réalisation) / M: Engagements applicables au mode mandataire / D: Engagements applicables au mode prestataire de mise à disposition (travail temporaire, association intermédiaire...)

CHAPITRE IV : ORGANISATION DOCUMENTAIRE

L'organisation documentaire est destinée à témoigner de la réalité de l'application du référentiel par l'organisme ayant obtenu la Certification de services.

Le système documentaire que doit détenir le gestionnaire est articulé de la façon suivante :

- Le présent référentiel,
- Les textes réglementaires en vigueur,
- Les enregistrements apportant la preuve du respect des caractéristiques certifiées,
- Les documents servant de référence à la mise en œuvre des caractéristiques certifiées.

Afin que l'organisme certificateur puisse contrôler l'application du référentiel, l'organisme gestionnaire détenteur de la certification doit préciser le temps de conservation des documents avant leur archivage ou destruction.

La durée d'archivage à respecter est au minimum de :

3 ans pour le référentiel

1 an pour les autres enregistrements

La durée légale pour les documents contractuels

CHAPITRE V : PLAN DE CONTROLE INTERNE

Le plan de contrôle interne se traduit par un passage en revue annuel de chaque caractéristique certifiée, après la date d'obtention de la certification et de chaque contrôle de surveillance.

Il est mené par le Responsable des Audits Qualité Internes, sur la base d'un support d'enregistrement.

Il s'appuie sur la vérification des supports d'enregistrement relatifs aux actions d'auto – contrôle menées quotidiennement au sein de l'opérateur.

Il répertorie, pour chaque caractéristique vérifiée :

- la conformité de l'engagement,
- les éventuels écarts constatés
- les actions correctives correspondantes (plan d'amélioration)
- les délais de mise en place
- les responsables concernés
- la validation de l'efficacité des actions correctives

Le plan d'amélioration fait l'objet d'une présentation dans le cadre d'une réunion générale, associant les principaux intervenants.

La réalisation des contrôles internes et le suivi des actions correctives sont examinés et pris en compte lors du contrôle annuel de l'Organisme Certificateur SGS ICS.

CHAPITRE VI : GLOSSAIRE ET LEXIQUE

VI.1/ GLOSSAIRE

<u>A.G.G.I.R</u> :	Autonomie, Gérontologie, Groupe Iso - Ressources
<u>A.P.A</u> :	Allocation Personnalisée d'Autonomie
<u>A.S.S.E.D.I.C</u> :	Association pour l'Emploi dans l'Industrie et le Commerce
<u>C.A.F</u> :	Caisse d'Allocations Familiales
<u>C.C.A.S</u> :	Centre Communal d'Action Sociale
<u>U.R.S.S.A.F</u> :	Union pour le Recouvrement des cotisations de la Sécurité Sociale et des Allocations Familiales

VI.2/ LEXIQUE

Terme	Définition
Agrément simple	Le service à domicile est habilité à intervenir auprès de toutes personnes ou famille à l'exclusion des publics âgés de moins de 3 ans, et de plus de 60 ans, ou nécessitant une assistance particulière du fait de la maladie ou du handicap
Agrément qualité	Le service à domicile est habilité à intervenir auprès de toute personne ou famille et plus spécifiquement auprès des publics âgés de moins de 3 ans et de plus de 60 ans
APA	L'APA est une aide en nature, qui remplace la Prestation Spécifique Dépendance (PSD) et qui est destinée à prendre en charge les dépenses liées à la dépendance pour les personnes âgées de plus de 60 ans. Elle est accordée et versée par le Conseil Général du département où réside la personne qui en fait la demande. Son barème est distinct selon que le bénéficiaire réside à domicile ou en établissement et est établi en fonction de son degré d'autonomie et de son niveau de ressources.
Bénéficiaire	Désigne la personne physique qui bénéficie du service aux personnes mis en place. S'agissant de la garde d'enfants et du soutien scolaire 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.
Chargé d'accueil :	Toute personne agissant pour le compte de l'opérateur et susceptible d'assurer l'accueil téléphonique et/ou physique des clients pendant les horaires de permanence

Terme	Définition
Dépendance	Ce terme est communément défini comme l'incapacité pour une personne, d'effectuer seule les actes essentiels de la vie quotidienne : s'habiller, manger, faire sa toilette, se déplacer Son niveau se mesure au moyen de la grille AGGIR
Domicile :	Lieu de résidence principale, secondaire ou temporaire d'un client. (Nota : la réglementation des emplois à domicile s'en tient à une notion de résidence principale ou secondaire – cf. questions- réponses relatives à l'application de la circulaire DE/DSS n° 96-25 et DE/DAS n° 96-590 du 06/08/96).
Fiche de mission	Document identifiant les risques professionnels à partir d'une adapté à l'activité concernée par la prestation
Fiche de poste	Cette fiche définit les missions générales de l'intervenant
Fiche de sélection	Fiche servant à la sélection des intervenants sur la base de critères définis en terme : <ul style="list-style-type: none"> ➤ de compétences, ➤ de qualités personnelles, ➤ de qualités relationnelles
Fiche technique	fiches reprenant les principales composantes de la prestation. Ces fiches techniques sont utilisées comme support : <ul style="list-style-type: none"> ➤ De programme de travail pour les intervenants. ➤ De support de formation pour les intervenants. ➤ De présentation aux bénéficiaires pour l'analyse de leurs besoins.
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)
Grille AGGIR	Modèle qui permet d'évaluer l'expression de l'autonomie, grâce à l'observation des activités effectuées seules par la personne âgée et de définir en fonction de la perte de cette autonomie un groupe iso ressources (GIR)
Grille de compétence	Grille qui met en évidence : <ul style="list-style-type: none"> ➤ les qualifications requises et/ou les formations à suivre pour bien maîtriser les techniques du poste, ➤ les qualités personnelles, ➤ les compétences relationnelles
Groupe iso ressources	Les groupes iso ressources permettent de classer les personnes selon des profils de perte d'autonomie significativement proche. Il existe 6 groupes, le groupe I correspond aux personnes âgées ayant perdu leur autonomie mentale, corporelle, locomotive et sociale, qui nécessitent une présence indispensable et continue d'intervenants
Guide des droits	un guide de ses droits et devoirs présentant les grands chapitres suivants : <ul style="list-style-type: none"> ➤ Le respect des personnes ➤ Le respect de l'hygiène et de la sécurité ➤ Le respect du contrat
Guide d'information	Ce guide comprend au minimum l'ensemble des informations explicitant l'offre de service au bénéficiaire ou au public, les dispositions légales et réglementaires y afférent et l'ensemble de la documentation envoyée au public
Guide pratique	Guide qui : <ul style="list-style-type: none"> ➤ rappelle les bases techniques minimales à respecter dans la réalisation de l'intervention, ➤ donne des conseils pratiques notamment pour éviter tout incident, ➤ rappelle les risques liés aux accidents du travail et aux maladies professionnelles, ➤ rappelle la prévention de la maltraitance tant du point de vue de l'intervenant vis-à-vis du bénéficiaire que du bénéficiaire vis-à-vis de l'intervenant.

Terme	Définition
Horaires de permanence téléphonique :	Horaires pendant lesquels tout prospect ou client est en mesure de joindre un interlocuteur de l'opérateur au numéro indiqué sur les supports à sa disposition (brochures, annuaire, publicité, etc.). L'opérateur assure une permanence d'accueil au minimum 5 jours sur 7 sur une plage horaire de 7 heures par jour.
Horaires d'intervention :	Horaires pendant lesquels un intervenant est susceptible de réaliser la prestation. Les interventions peuvent être réalisées au minimum 6 jours sur 7 sur une plage horaire de 12 heures. Les horaires de permanence téléphonique peuvent être différents des horaires d'intervention.
Intervenant :	Désignent les salariés du gestionnaire ou les salariés mis à disposition du bénéficiaire par le gestionnaire.
Mandataire :	Organisme gestionnaire qui est mandaté par le bénéficiaire pour exécuter, <u>en son nom et pour son compte</u> , certaines missions. Le bénéficiaire est l'employeur de l'intervenant. Les missions confiées au mandataire sont d'une façon générale : <ul style="list-style-type: none"> ➤ sélection et présentation des intervenants ➤ immatriculation auprès de l'URSSAF ➤ rédaction des bulletins de paie, attestations ASSEDIC et certificats de travail ➤ rédaction et transmission de la déclaration nominative trimestrielle à l'URSSAF ➤ collecte et paiement des salaires des intervenants et/ou des cotisations et contributions sociales ➤ aide à la gestion du plan de formation des intervenants
Opérateur :	Entreprise à but lucratif ou association à but non lucratif, qu'elle agisse en tant que prestataire ou en tant que mandataire.
Organisme Gestionnaire	Entreprise à but lucratif ou association à but non lucratif ou toute autre structure juridique qu'elle agisse en tant que prestataire, mandataire ou encore sous forme de mise à disposition.
Plan d'accompagnement / Plan d'aide :	Document qui définit les actions à mettre en œuvre et les tâches à réaliser par des intervenants auprès d'une personne dépendante afin de favoriser le maintien à domicile de cette personne. Ce document est établi en collaboration avec la personne dépendante, son entourage, et son soignant habituel le cas échéant. On parle de plan d'aide lorsque ce document est élaboré par l'équipe de coordination médico-sociale dans le cadre d'une demande de PSD. On parle de plan d'accompagnement lorsque ce document est élaboré par l'opérateur en dehors d'une demande de PSD.
P.M.I. :	Service de Protection Maternelle et Infantile dépendant du Conseil Général.
Prescripteur :	Personne physique ou morale susceptible d'orienter le client dans le choix d'un opérateur, voire de définir les modalités pratiques de la mise en œuvre de la prestation de service.
Prestataire :	Opérateur qui organise la réalisation d'une prestation de services assurée par un intervenant salarié de l'opérateur. Le service à domicile agréé est employeur et exécute sous sa responsabilité et avec ses moyens propres une prestation pour le particulier. Avec cette formule, le particulier bénéficie de service d'aide à domicile sans avoir à assumer les responsabilités de l'employeur, ni à organiser le travail de salarié. Le service à domicile détermine avec le particulier le contenu de l'intervention et elle assure le suivi de la prestation et en contrôle la qualité Elle se charge d'établir les dossiers de prise en charge auprès des financeurs, elle assure le suivi de la prestation et en contrôle la qualité.
Prestations ponctuelles:	Les prestations sont dites « ponctuelles » lorsqu'un client fait appel aux services de l'opérateur moins d'une fois par semaine et pour une durée globale de prestation inférieure à 20 heures par semestre.

Terme	Définition
Prestations régulières :	Les prestations sont dites « régulières » lorsqu'un client fait appel aux services de l'opérateur au moins une fois par semaine ou pour une durée globale de prestation d'au moins 20 heures par semestre.
Profil de poste	Support qui sert de repère à toute personne intégrant ou évoluant au sein de la structure. Il décrit objectivement le champ d'action de chaque poste en précisant les éléments suivants : <ul style="list-style-type: none"> ➤ présentation : l'intitulé de la mission, sa localisation et les spécificités du poste, ➤ activités : la finalité du poste ainsi que le descriptif des missions à réaliser, ➤ compétences requises : les principaux savoirs nécessaires pour l'ensemble de la mission,
Public <u>vulnérable</u> :	Dans le présent référentiel, on parle de « public fragile » pour la petite enfance (0 à 6 ans) et pour les personnes handicapées ou dépendantes (au sens où la personne a besoin d'aide pour les actes ordinaires de la vie). (Nota : la notion de public fragile est distincte de celle définie dans le cadre de la réglementation sur l'agrément qualité).
Relais local d'information :	Acteur ou institution auprès duquel tout consommateur est susceptible de rechercher des informations sur les opérateurs de services à la personne (ex : municipalités, P.M.I, C.C.A.S., C.A.F., hôpitaux, centres d'appels, etc.)
Activité d'assistance	Est considérée comme une activité d'assistance : <ul style="list-style-type: none"> ➤ 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 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. (Source : Avant projet d'arrête fixant le cahier des charges relatif à l'agrément « qualité »)

CHAPITRE VII : INFORMATIONS DES CLIENTS

La communication concernant la certification de service ne doit pas être ambiguë pour le client quant au nom et au service bénéficiaire de la certification de services.

Les règles ci-après découlent de l'article 10 du décret n°95-354 du 30 mars 1995 (articles R 115-10 du code de la consommation) et de l'avis du conseil national de la Consommation sur la Certification de Services (BOCCRF du 31/12/98).

VII.1/ SUPPORTS DE COMMUNICATION OBLIGATOIRES

<u>SUPPORTS DE COMMUNICATION OBLIGATOIRES</u>	<u>MENTIONS MINIMUM DEVANT FIGURER SUR CES SUPPORTS</u>
<p>1. Le certificat Qualicert : il doit être affiché sur le lieu d'accueil de l'entreprise bénéficiaire de la certification de services de façon à être visible des clients.</p> <p>2. Un document d'information sur la certification de services : il doit être à disposition des clients</p>	<p>1. Les coordonnées du bénéficiaire de la certification de services (dans le cadre d'une certification multi-sites, la liste des sites, dont les engagements de services sont certifiés, doit être disponible auprès du bénéficiaire).</p> <p>2. La marque collective de certification, à savoir : QUALICERT et son logotype (couleur ou à défaut gris).</p> <p>3. Le titre complet du référentiel de certification de services.</p> <p>4. La liste de toutes les caractéristiques certifiées communiquées.</p> <p>5. L'adresse complète de SGS ICS : 191 avenue Aristide Briand 94237 Cachan cedex www.qualicert.fr</p> <p>6. Si vous exercez plusieurs activités, les mentions obligatoires spécifiques au référentiel (par exemple : activité concernée ou activité exclue)</p> <p>7. Si vous êtes bénéficiaires d'une certification multi-sites et qu'une partie du réseau n'est pas couverte par la certification, la mention suivante : « liste des sites disponible auprès de la société (coordonnées du bénéficiaire de la certification de services) ou de SGS ICS »</p> <p>8. il est précisé uniquement sur le document d'information : « le référentiel de certification</p>

VII.2/ SUPPORTS DE COMMUNICATION FACULTATIFS

SUPPORTS DE COMMUNICATION FACULTATIFS	MENTIONS MINIMUM DEVANT FIGURER SUR CES SUPPORTS
<p>1. Supports laissant peu de place à l'information : bons de commandes, cartes de visite, papier à en-tête, factures, courriers, invitations, télécopies, publicités dans les pages jaunes, autocollants, tracts, catalogues.</p>	<p>1. La marque collective de certification, à savoir : QUALICERT et son logotype (couleur ou à défaut gris).</p> <p>2. L'adresse internet : www.qualicert.fr</p> <p>3. il est précisé uniquement sur le document d'information : « le référentiel de certification de services peut-être obtenu auprès de SGS-ICS »</p> <p>4. Mention(s) obligatoire(s) spécifique(s) au référentiel</p>
<p>2. Supports sur lesquels l'information peut être développée : site Internet, page de publicité, affiche publicitaire, brochure constituée de plusieurs pages.</p>	<p>MENTIONS PRECEDENTES (1 + 2 + 3). +</p> <p>4. Possibilité d'ajouter un extrait ou l'ensemble des caractéristiques communiquées.</p> <p>5. Sur le site Internet, possibilité de faire un lien vers notre site Internet : www.qualicert.fr</p>

VII.3/ CARACTERISTIQUES ESSENTIELLES COMMUNIQUEES

DIRECTION

L'organisme gestionnaire formalise son engagement dans la démarche de certification de services et fait un rappel annuel aux intervenants et aux permanents sur la certification de services.

RESSOURCES HUMAINES

L'organisme gestionnaire définit les compétences requises pour les intervenants et pour le personnel d'encadrement en fonction de son activité.

L'organisme gestionnaire met en œuvre un plan de formation afin d'assurer le maintien et le développement des compétences des intervenants et des encadrants.

Les intervenants sont systématiquement formés à la sécurité.

VENTES

Toute information communiquée par l'organisme gestionnaire au public doit être exempte d'erreur ou de tout élément susceptible de tromper le lecteur, contrôlable et traçable.

L'organisme gestionnaire s'engage à fournir une information claire et précise directement par téléphone.

L'organisme gestionnaire s'engage à une analyse rigoureuse et une validation des besoins du bénéficiaire ; il réalise une identification des risques professionnels liés à l'activité.

Un contrat ou un mandat ou une convention de placement écrit est établi avec le bénéficiaire.

L'organisme gestionnaire informe le bénéficiaire de ses droits et de ses devoirs.

REALISATION DE LA PRESTATION

L'organisme gestionnaire transmet à l'intervenant l'intégralité des informations nécessaires à la bonne réalisation de la prestation y compris les besoins spécifiques du bénéficiaire.

L'organisme gestionnaire communique au bénéficiaire les coordonnées de l'intervenant et son responsable.

L'organisme gestionnaire s'engage à assurer la continuité du service.

L'organisme gestionnaire met en place un système de suivi régulier de la prestation.

ADMINISTRATIF

L'organisme gestionnaire dispose d'outils administratifs et comptables sécurisant sa stabilité financière et la continuité du service.

SYSTEME QUALITE

L'organisme gestionnaire met en place une enquête de satisfaction annuelle

L'organisme gestionnaire met en œuvre une action d'amélioration lorsqu'un problème majeur ou récurrent est rencontré. Il indemnise le bénéficiaire en cas de dommage matériel subi.

CHAPITRE VIII : CONDITION D'ATTRIBUTION ET DE SURVEILLANCE DU CERTIFICAT

VIII.1/ CONDITIONS D'ATTRIBUTION DU CERTIFICAT

Le présent référentiel est applicable dans le cadre de la certification mono-site ou multi-sites.

Les dispositions décrites ci-après sont celles utilisées dans le cadre d'une certification mono-site.

Pour une certification multi-sites il convient d'appliquer de manière supplémentaire la procédure « Attribution, surveillance et renouvellement d'un certificat de services en certification multi-sites » PRQUS07 de SGS-ICS.

Le certificat est attribué par l'organisme certificateur à l'issue d'une procédure de certification documentée qui comporte les étapes suivantes :

- **L'instruction du dossier de demande** de l'organisme gestionnaire.
- **La réalisation d'un audit de certification** ayant pour objet de vérifier la conformité des services à la totalité du référentiel (réf. RE/SAP) et donnant lieu à un rapport d'audit
- **La décision du Comité Médicosocial de Certification des Services de l'organisme certificateur**, au vu du dossier de demande, du rapport d'audit, des avis de l'auditeur et des rapporteurs.

VIII.1.1 / Instruction du dossier de demande

Tout organisme de crédit candidat à la certification de services doit déposer, auprès de l'organisme certificateur, un dossier de demande composé notamment :

- d'une **fiche de renseignements** donnant des informations d'ordre administratif permettant d'organiser l'audit
- d'une **lettre d'engagement** à respecter les règles de la Certification de Services et les caractéristiques définies dans le référentiel (réf. RE/SAP).

Suite à la validation des éléments contenus dans le dossier de demande, l'organisme certificateur propose **une date d'audit** au candidat.

A la date de l'audit, l'organisme gestionnaire candidat doit être en mesure d'apporter la preuve qu'il respecte depuis au moins 3 mois les dispositions définies dans le référentiel, notamment au travers des enregistrements demandés par le référentiel qui doivent pouvoir être consultés sur cette durée.

VIII.1.2 / Réalisation de l'audit de certification :

L'audit de certification est réalisé par un ou plusieurs auditeur(s) **habilité(s)** pour le référentiel et selon **un questionnaire spécifique** qui reprend les éléments du présent plan de contrôle externe.

L'audit permet à l'auditeur de statuer sur la conformité aux exigences du référentiel. Il consiste en :

- **Des entretiens avec des membres du personnel**, contribuant au respect des exigences du référentiel.
- **Des vérifications visuelles d'éléments matériels**
- **L'observation de l'activité le jour de l'audit**
- **La consultation des documents et enregistrements.**

VIII.1.3 / Décision de SGS ICS relative à l'attribution du certificat :

Les décisions pouvant être prises par SGC ICS sont les suivantes :

- **Attribution immédiate du certificat.**
- **Audit complémentaire documentaire permettant une vérification de la mise en place des actions correctives.**
- **Audit complémentaire sur site.**
- **Refus d'attribution du certificat.**

Une synthèse annuelle des résultats des contrôles pour le référentiel **RE/SAP** est présentée au Comité Médico-social de la Certification des Services QUALICERT.

VIII.2/ SURVEILLANCE DU CERTIFICAT

La surveillance est réalisée par l'organisme certificateur et consiste en **2 contrôles (réalisés suite à une prise de rendez vous 1 mois avant) sur la période de validité du certificat (3 ans)**, afin de s'assurer que le service est toujours en conformité avec le référentiel.

La **méthodologie** mise en œuvre pour les contrôles de surveillance reprend les **mêmes principes que celle de l'audit initial**.

Chaque contrôle est réalisé par un ou plusieurs auditeur(s) **habilité(s)** pour le référentiel « Services à la personne » (réf. RE/SAP) et selon un **questionnaire spécifique** qui reprend les éléments du présent plan de contrôle externe.

Ce contrôle comporte :

- **Des entretiens avec des membres du personnel**, contribuant au respect des exigences du référentiel
- **Des vérifications visuelles d'éléments matériels**
- **L'observation de l'activité le jour de l'audit**
- **La consultation des documents et enregistrements** (documents papiers ou informatiques)
- **L'examen des éventuelles réclamations** portant sur les Caractéristiques Certifiées du référentiel

Une **vérification de la réalisation** et de **l'efficacité du contrôle interne** mis en œuvre par l'organisme de formation selon les modalités prévues dans le référentiel (notamment : contrôle interne du respect des caractéristiques certifiées, suivi de la satisfaction)

La **vérification de la réalisation** des enquêtes de satisfaction auprès des clients et selon les modalités définies dans le référentiel

Le cas échéant, **une vérification de la mise en œuvre effective des actions correctives** proposées suite aux non-conformités :

- détectées par l'organisme certificateur lors de l'audit de certification ou des contrôles précédents,
- détectées par l'organisme de crédit lors des contrôles internes ou suite aux résultats des enquêtes de satisfaction.

Le **respect des règles de communication** relatives à la Certification de Services définies dans le référentiel.

Décision du comité de certification relative à la surveillance du certificat :

Les décisions pouvant être prises par le comité de certification sont les suivantes :

- **Poursuite du plan de contrôle**
- **Poursuite du plan de contrôle avec demande de preuves complémentaires**
- **Contrôle rapproché**
- **Contrôle complémentaire pour vérifier l'efficacité des actions correctives**
- **Suspension temporaire du certificat**
- **Retrait du certificat**

En dehors des 2 contrôles prévus sur la période de validité du certificat (3 ans), l'organisme certificateur peut décider la réalisation d'un contrôle complémentaire suite à des réclamations reçues par l'organisme certificateur.