

Programme national pour le renouvellement de l'agrément qualité.
1er février 2010.

- ▲ *Ministère de l'économie, de l'industrie et de l'emploi ;*
- ▲ *Ministère du travail, des relations sociales, de la famille, de la solidarité et de la ville ;*
- ▲ *CNSA – Caisse Nationale de Solidarité pour l'Autonomie ;*
- ▲ *ANSP – Association Nationale des Services à la personne.*

Les premiers agréments qualité, délivrés à partir de 2005, arriveront à renouvellement fin 2010.

Ce document est destiné aux services de l'Etat instruisant les dossiers ou concernés par l'agrément (directions départementales du travail, de l'emploi et de la formation professionnelle, directions départementales de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes, directions départementales des affaires sanitaires et sociales) ainsi qu'aux services des conseils généraux et aux organismes qui interviennent auprès des publics fragiles. Son but est de les mobiliser dès à présent autour d'un objectif commun : consolider la qualité de l'offre des services avant l'étape décisive que constituera ce renouvellement.

Ce programme d'actions met à la disposition de tous les informations nécessaires à une préparation au renouvellement dans de bonnes conditions. Il est élaboré sur les bases de la réglementation actuelle. Une circulaire rappellera ultérieurement l'ensemble des exigences relatives à l'agrément qualité et la procédure de renouvellement (document de demandes, pièces justificatives, ...).

Durant les cinq dernières années, les politiques publiques en faveur des personnes âgées et des personnes en situation de handicap ont confirmé l'inscription au titre de leurs priorités du développement d'une offre de service à domicile de qualité, permettant de respecter le choix des personnes de vivre à domicile, tout en prenant en compte la spécificité de leurs besoins (Loi handicap du 11 février 2005, Plan solidarité grand âge 2007-2012 et Plan Alzheimer 2008-2012). La qualité attendue de l'offre des services passe par la professionnalisation et la qualification du personnel, le développement d'une culture de l'évaluation, l'inscription des structures dans des démarches qualité et enfin par la prévention de la maltraitance.

Dans le même temps, des objectifs convergents et complémentaires en faveur de la qualification des salariés et de la valorisation des métiers ont été poursuivis dans le cadre des politiques sociales et de l'emploi (Plan de développement des services à la personne 2005, Plan des métiers au service des personnes âgées lancé en mars 2008, plan des métiers de la petite enfance lancé en décembre 2008 et Plan II des services à la personne lancé en mars 2009).

L'évaluation applicable aux établissements et services sociaux et médico-sociaux devient une réalité avec la publication en 2008 et 2009 par l'Agence nationale de l'évaluation et de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux (ANESM) d'un certain nombre de procédures, références et recommandations de bonnes pratiques professionnelles.

Conscients de ces enjeux, la Direction générale de la compétitivité, de l'industrie et des services (DGCIS), la Direction générale de l'action sociale (DGAS), la Caisse nationale de la solidarité pour l'autonomie (CNSA) et l'Agence nationale des services à la personne (ANSP) ont décidé d'unir leurs efforts pour contribuer à l'amélioration de la qualité de l'offre de services destinée aux publics vulnérables par l'élaboration, la mise en place et le suivi d'un programme national pour le renouvellement de l'agrément qualité.

ANNEXE 3 (suite)

Les agréments délivrés sur la base de la nouvelle réglementation issue de la loi no 2005-841 du 26 juillet 2005 relative au développement des services à la personne et portant diverses mesures en faveur de la cohésion sociale seront renouvelés à partir de l'année 2011. Le renouvellement de l'agrément qualité délivré aux organismes qui interviennent auprès des publics fragiles, concernera en 3 ans (2011, 2012 et 2013) plus de 7 000 organismes (Annexe A). Il s'agit d'une étape décisive, qui permettra d'évaluer comment et dans quelle mesure les dispositions du cahier des charges de l'agrément qualité sont réellement mises en œuvre par les opérateurs après 5 ans d'exercice.

Les signataires visent par ce programme à consolider la qualité de l'offre de services en direction des publics vulnérables bien en amont de l'échéance de l'agrément.

Ce programme se traduit par des actions concrètes :

- ▲ Clarifier les dispositions du cahier des charges donnant lieu à des divergences d'interprétation,
- ▲ Faire connaître les dispositions propres au renouvellement de l'agrément qualité applicables aux organismes certifiés et aux organismes relevant du droit d'option,
- ▲ Faire connaître aux organismes agréés les dispositifs d'appui mobilisables ;

Et par une méthode de travail, la concertation :

- ▲ Impulser une déclinaison locale de ce programme,
- ▲ Associer les têtes de réseau à sa mise en œuvre,
- ▲ Assurer le suivi du programme au niveau national.

[_ _ _]

Pour prétendre au renouvellement de leur agrément, les organismes doivent tous répondre aux exigences du cahier des charges. Ils doivent déposer leur dossier de demande de renouvellement trois mois au moins avant le terme de la période d'agrément. L'avis du Président du Conseil général du siège social de l'organisme ou du lieu d'implantation des établissements est sollicité par le Préfet de la même manière que lors de la délivrance de l'agrément.

Les organismes disposant d'une certification.

Ces organismes bénéficient d'un renouvellement automatique de leur agrément délivré au vu d'une certification effective et en cours de validité (article R.7232-9 du code du travail).

Il est indispensable toutefois de préciser ce que recouvre le terme de « certification ». Il s'agit d'une démarche volontaire de l'organisme qui s'inscrit dans le cadre général de la certification de service, telle qu'elle est prévue par le code de la consommation (articles L. 115-27 à L. 115-31 et articles R 115-1 à 115-3). Ce sont des certifications de conformité à un référentiel définissant les caractéristiques que doit présenter un service et les modalités de contrôle de la conformité à ces caractéristiques. L'élaboration du référentiel de certification incombe à l'organisme certificateur qui recueille les points de vue intéressés. La certification est délivrée, après un contrôle externe ou audit, par un organisme certificateur bénéficiant d'une accréditation par l'instance nationale d'accréditation. L'agrément est renouvelé dès lors que le champ de la certification recouvre l'intégralité de l'activité faisant l'objet de l'agrément.

A l'heure actuelle seules les certifications AFAQ/AFNOR-NF services, SGS Qualicert et Bureau Veritas Certification / Qualisap répondent à cette définition et ouvrent droit à un renouvellement automatique de l'agrément pour tous les organismes agréés et à une dispense de l'évaluation externe pour les organismes relevant du droit d'option.

La préparation au renouvellement et les dispositifs d'appui mobilisables (Annexe D).

L'Agence nationale des services à la personne soucieuse de permettre à tous les organismes agréés de se préparer à satisfaire aux critères requis pour le renouvellement de leur agrément met à leur disposition début 2010 un outil d'auto-positionnement ou auto-diagnostic. Cet outil interactif est destiné à leur permettre de repérer très précisément dans quelle mesure ils répondent (concrètement et non plus sur dossier) aux exigences de l'agrément et d'identifier les écarts éventuels entre le niveau requis et leur niveau réel.

Il leur appartiendra alors de prendre les mesures nécessaires pour satisfaire aux conditions. Selon les écarts constatés, il peut s'agir de mesures très simples, par exemple, l'adoption d'un contrat plus explicite proposé aux clients, l'affichage des tarifs etc. Il peut s'agir d'actions de formation ou d'inscription de salariés dans une démarche de validation des acquis de l'expérience, il peut s'agir aussi de rationaliser l'organisation du service ou de mutualiser les moyens ou les ressources humaines avec d'autres organismes.

[_ _ _]

Signataires

- ▲ *Pour la Direction générale de la compétitivité, de l'industrie et des services : La Directrice générale adjointe – Catherine GRAS.*
- ▲ *Pour la Direction générale de l'action sociale : Le Directeur général – Fabrice HEYRIES.*
- ▲ *Pour l'Agence nationale des services à la personne : Le Directeur général – Bruno ARBOUET.*
- ▲ *Pour la Caisse nationale de la solidarité pour l'autonomie : Le Directeur – Laurent VACHEY.*

Tableau comparatif pour la certification ET Détail des caractéristiques certifiées.

TABLEAU COMPARATIF POUR LA CERTIFICATION			
	VERITAS	AFNOR	SGS (1)
Prix	2900€	5906€	8434€
Durée certification	3 ANS	3 ANS	3 ANS
Durée d'audit	2 JOURS	1.5 JOUR	2.25 J/H
Procédure	<ul style="list-style-type: none"> - Étude des pièces et programmation de l'audit de certification. - Audit de certification. - Délivrance de la certification pour 3 ans. - Audit annuel de suivi. 	<ul style="list-style-type: none"> - Étude de la recevabilité du dossier. - Mise en œuvre des contrôles d'administration. - Évaluation des résultats et décision de certification. 	<ul style="list-style-type: none"> - Instruction du dossier de demande. - Réalisation d'un audit de certification. - Décision du comité médico-social de certification.
Pièces à joindre	<ul style="list-style-type: none"> - Justification d'un système qualité. - Autorisation administrative à jour - Garantie d'une assurance professionnelle à jour. - Ancienneté de l'exercice professionnel. - Arrêté préfectoral donnant l'agrément, précisant le N° d'agrément datant de moins de 5 ans et la zone géographique concernée. - Dossier de demande d'agrément. - Dernier bilan annuel envoyé à la DIRECCTE de l'année écoulée. - Dossier commercial de l'organisme concernant le livret d'accueil et précisant la charte qualité. - Pour les organismes mandataires, justification de toute exclusion d'exigence dans le périmètre de certification. 	<ul style="list-style-type: none"> - Autorisation d'exercice et d'agrément. - Questionnaires 1 et 2 de l'enquête de satisfaction. - Livret d'accueil. - Devis. - Contrat. - Dossier qualité. - Copie d'un contrat de travail et ses avenants signés par le salarié et trois bulletins de salaires. - Documentation sur l'offre de services aux personnes à domicile et de soins infirmiers à domicile (SSIAD). - Certificat ISO 9001. 	<ul style="list-style-type: none"> - Fiche de renseignement donnant des informations d'ordre administratif permettant d'organiser l'audit. - Lettre d'engagement à respecter les règles de la Certification de Services et les caractéristiques définies dans le référentiel. <p>(1) Organisme non retenu par ADAVQ pour des raisons financières.</p>
LES DIFFICULTES			
	<p>VERITAS</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mettre en place une politique déontologique de respect de la personne (charte, livret d'accueil, plaquette commerciale, règlement intérieur, entretien, preuve de sensibilisation comportant les différents points cités et preuve des actions de prévention). - Mettre en œuvre une logique autour de l'intervention. - Assurer un accueil personnalisé et cohérent (locaux accessibles aux personnes handicapées), mise en place d'un numéro d'urgence et d'un planning d'astreinte. - Chiffrer toute solution proposée par élaboration d'un devis. - Établir un mode de facturation claire. - Présenter le personnel au client avant son intervention. - Pratiquer une procédure de recrutement adaptée. - Mettre en œuvre une politique de gestion des compétences (formation, réunion, entretien individuels et annuels d'évaluation). - Employer un personnel intervenant qualifié. - Gérer les conflits avec les clients et bénéficiaires. - Suivre des interventions - Assurer des contrôles internes réguliers (par téléphone, à domicile, lors du renouvellement du contrat). - Mettre en œuvre une enquête annuelle auprès de bénéficiaires sur la qualité des interventions. 	<p>AFNOR</p> <ul style="list-style-type: none"> - Présenter les locaux et les activités, décrire les modalités d'organisation, à l'accueil du client. - Analyser la demande, avec un document d'aide à l'évaluation. - Définir les modalités d'élaboration du projet d'intervention (qui fait quoi, quand, et comment?). - Mettre en œuvre les dispositions d'organisation et assurer une traçabilité de l'application. - Assurer une évaluation de la qualité du service perçue par le client (transmission, questionnaire). - Définir les méthodes utilisées par entité pour améliorer le service. - Définir les critères de recrutement, les modalités de suivi et d'accompagnement du personnel. - Gérer les réclamations des clients. - Gérer la sous-traitance : établir une liste des sous traitants ayant un rôle dans la mise en œuvre du service en distinguant les habituels, des ponctuels. - Établir les fiches de poste de toutes les personnes (intervenants). - Tenir à jour la liste des formations suivies par le personnel et le plan de formation. - Tenir à jour les dossiers des salariés (CV, expériences professionnelles...). - Définir son système de classement des dossiers clients et des dossiers du personnel. 	

DETAIL DES CARACTERISTIQUES CERTIFIEES.

UN MODE DE FONCTIONNEMENT VIS-A-VIS DU RESPECT DES PERSONNES.

L'organisme gestionnaire met en place une politique déontologique de respect de la personne :

1. L'organisme doit établir une charte déontologique soucieuse de l'établissement d'une relation de confiance et de dialogue entre les intervenants et le bénéficiaire ainsi que son entourage, en application des droits fondamentaux du respect de l'individu. (Preuve : Charte déontologique)

2. L'organisme établit un livret d'accueil. Il décrit les éléments suivants :

- La déontologie (reprise de la charte),
- L'offre de service,
- Les financements potentiels,
- Les démarches à effectuer,
- Les recours possibles en cas de litige avec le bénéficiaire. (Preuve : Livret d'accueil)

3. L'organisme gestionnaire établit une plaquette commerciale mentionnant, entre autres, la charte déontologique et le livret d'accueil. (Preuve : Plaquette commerciale)

4. L'agence établit un règlement intérieur qui doit mentionner l'engagement au respect de la déontologie. Il mentionne également l'existence de la charte déontologique et du livret d'accueil.

L'organisme gestionnaire s'assure que le personnel est sensibilisé et respecte les engagements de la charte déontologique, du règlement intérieur (si applicable), la confidentialité des informations reçues, l'interdiction de recevoir des biens, dons et legs de la part du bénéficiaire et la relation avec un interlocuteur privilégié désigné. (Preuve : Règlement intérieur)

Critère supplémentaire pour la certification Agrément qualité : L'organisme contribue à la prévention de la maltraitance.

UNE CONNAISSANCE DU CONTEXTE CORRESPONDANT AU PUBLIC VISE.

L'organisme gestionnaire connaît le contexte correspondant au public visé :

1. Il doit pouvoir connaître le contexte correspondant au public visé. (Preuve : Entretien, documentation à disposition).

Il connaît :

- Type de services ;
- Clientèle visée ;
- Positionnement par rapport au prix.

2. Critère supplémentaire pour la certification Agrément qualité : L'organisme gestionnaire doit être sensibilisé au contexte social et médico-social correspondant au public visé.

Il connaît :

- La répartition des compétences dans les institutions concernées (Conseil général, par ex. les schémas départementaux gérontologiques... ; CAF ; CARSAT ; caisses de retraite ; Municipalités ; CCAS ; Centre local d'information et de coordination gérontologique – CLIC...) ainsi que les contacts associés ;
- Les missions des institutions concernées ;
- Les principales sources et conditions de financement, ex : APA, allocations aux personnes handicapées, allocations de garde, PAJE (Prestation d'Accueil Jeune Enfant).

ANNEXE 4 (suite)

LE RESPECT, LA RELATION DE CONFIANCE ET LA CAPACITE A ORGANISER LES INTERVENTIONS EN RESPECT DES BESOINS DE LA PERSONNE Y COMPRIS DANS L'URGENCE.

L'organisme gestionnaire met en œuvre une organisation seul ou en s'associant avec une autre structure, afin de réaliser et suivre les interventions :

Il met en œuvre une logistique autour de l'intervention :

Mise en place d'une organisation permettant de gérer, planifier et suivre les interventions y compris:

- En cas de situation d'urgence,
- En cas de remplacement de l'intervenant,
- Les samedis, dimanches et jours fériés.

(Preuve : Entretien avec le personnel ; Contrat ou convention de sous-traitance ; Procédure de gestion, planification, suivi des interventions)

Prise en compte des recommandations de bonnes pratiques :

Caractéristique et critère supplémentaires pour la certification Agrément qualité : L'organisme gestionnaire prend en compte les recommandations de bonnes pratiques professionnelles validées notamment par l'ANESM. (Preuve : Entretien prouvant la bonne connaissance et la prise en compte des recommandations dans les pratiques de l'organisme).

UN ACCUEIL DE QUALITE.

Un accueil personnalisé et assuré, en cohérence avec l'offre de services :

- Le livret d'accueil est disponible pour le client.
- L'accueil téléphonique est personnalisé et assuré au minimum 5 jours sur 7 sur une plage horaire de 7 heures par jour. Un numéro d'appel est communiqué au client.
- Un suivi des messages téléphoniques est assuré par un répondeur en dehors des horaires d'accueil téléphonique et en cas d'indisponibilité du personnel d'accueil.
- Critère supplémentaire pour la certification Agrément qualité : Accueil physique assuré dans des locaux adaptés ; Livret d'accueil disponible pour le client dans ces locaux ; Si indisponibilité ou hors des horaires, numéro d'urgence communiqué au client ou renvoi d'appel organisé.

UNE ANALYSE DU BESOIN.

L'organisme gestionnaire réalise une analyse du besoin de la (ou des) personne(s) :

L'organisme réalise un document d'analyse du besoin et de prise de commande. Il doit comporter une évaluation individualisée prenant en compte le besoin de la ou des personne(s) et les délais de réalisation.

Critère supplémentaire pour la certification Agrément qualité : Le document d'analyse du besoin doit comporter une évaluation globale et individualisée. Cette évaluation peut être réalisée lors d'une visite au domicile de la personne aidée, dans tous les cas elle doit être proposée. Elle comprend notamment :

- Le besoin et le cadre de vie de la personne ;
- Le besoin de la famille, le cas échéant ;
- Le plan d'aide (ex : APA, PAP, CARSAT, PCH, Mutuelle, CG...) ;
- D'autres interventions nécessaires et le contexte familial.

LA PROPOSITION D'UNE SOLUTION.

L'organisme gestionnaire apporte une réponse au bénéficiaire, y compris extérieure :

L'organisme réalise une étude de faisabilité.

Il détermine : - Les capacités d'intervention ; si prise en charge réalisée par l'organisme gestionnaire, la méthodologie d'intervention et les tâches à effectuer sont précisées ;
- L'orientation vers une structure adaptée si nécessaire ;
- Le financement.

DES DOCUMENTS ADMINISTRATIFS CLAIRS ET RESPECTUEUX DE LA LEGISLATION.

L'organisme gestionnaire chiffre la solution proposée :

L'agence réalise un devis conforme à la réponse proposée, ainsi qu'une étude de faisabilité.

L'organisme gestionnaire formalise l'accord du client grâce à un contrat à l'exception des cas d'urgence avérés :

L'agence contractualise par écrit avec le client bénéficiaire avant l'intervention, sauf en cas d'urgence (notamment pour les gardes occasionnelles par les organismes mandataires et pour les gardes de mise à disposition dans le cas de l'agrément qualité).

En cas d'urgence, le contrat peut être réalisé dans un délai de 3 jours maximum après l'intervention.

Pour un contrat supérieur à 150 euros l'organisme détermine :

- Les conditions de contractualisation,
- Le support documenté : le contrat,
- Le lieu de la signature,
- Les conditions générales de vente.

Dans le cas d'un démarchage, l'organisme gestionnaire mentionne le droit de rétractation et les conditions de mise en œuvre.

Une facturation claire :

L'organisme gestionnaire réalise une facturation claire conforme au devis et au contrat.

DES INTERVENANTS IDENTIFIES.

Le personnel est identifié avant l'intervention auprès du client et se présente avec un signe de reconnaissance :

L'organisme mentionne l'identification de l'intervenant au client bénéficiaire avant l'intervention.

L'intervenant se présente chez le client bénéficiaire avec un signe adapté notamment pour les personnes mal voyantes.

(Preuve : Vérification que le client bénéficiaire a connaissance de l'identité de l'intervenant lors d'entretiens avec le personnel, par un badge, une carte, l'accompagnement lors du premier rendez vous le cas échéant, ou tout autre moyen adapté).

UN SUIVI INDIVIDUALISE RIGOUREUX DES INTERVENTIONS QUI PERMET D'ASSURER LA PRESTATION.

L'organisme gestionnaire met en place une organisation permettant d'assurer les prestations conformément aux engagements pris :

Un interlocuteur client est désigné pour le suivi du contrat et des interventions concernant un ou des client(s) bénéficiaire(s). Il gère le dossier client contenant les informations relatives à celui-ci, notamment les besoins spécifiques et les tâches à accomplir auprès du client bénéficiaire. Cet interlocuteur est en mesure d'orienter le bénéficiaire vers un référent en charge du suivi du planning et/ou des réclamations, s'il n'est pas en charge lui-même de ces missions. Il définit les modalités de suivi du dossier en accord avec les besoins du bénéficiaire. Ces modalités sont revues annuellement.

L'organisme met tout en œuvre pour permettre la stabilité des intervenants auprès du bénéficiaire. Les intervenants sont informés de la revue des besoins du client et sont parties prenantes dans le suivi du client. Les flux d'information provenant et à destination des intervenants sont décrits et respectés, y compris si plusieurs intervenants interviennent dans le dossier. Un cahier de liaison est mis en place pour les prestations régulières, il permet notamment la transmission de consignes.

(Eléments de preuve :- Entretien avec l'interlocuteur ;

- Fiche de poste ;
- Mode d'affectation des interlocuteurs et de leurs remplaçants le cas échéant ;
- Vérification de la gestion de ces éléments par le(s) référent(s) ;
- Affectation des intervenants (planning, remplaçants le cas échéant, turn-over...) ;
- Participation des intervenants, entretiens avec les interlocuteurs et intervenants, description des flux, cahier de liaison renseigné...)

Un processus de recrutement adapté :

L'organisme met en œuvre une procédure de recrutement adaptée qui permet d'avoir du personnel qualifié et qui doit comprendre :

- Un entretien en face à face,
- L'examen du CV,
- L'examen des références (dans le CV par exemple),
- La description de fonction,
- La liste des tâches liées au poste,
- Les critères de sélection pour le poste requis.

L'organisme gestionnaire met en œuvre une politique de gestion des compétences :

L'organisme gestionnaire met en place pour les intervenants :

- Une formation d'adaptation au poste de travail (lors de la prise de poste) ;
- Une formation continue identifiée, prise en compte et réalisée dans un plan de formation annuel ;
- Des réunions d'échange de pratiques ;
- Des entretiens individuels et annuels d'évaluation ;
- Des entretiens professionnels (réglementairement tous les 2 ans), pouvant être réalisés avec l'entretien individuel annuel.

Un personnel intervenant qualifié :

Critère supplémentaire pour la certification Agrément qualité – Selon les tâches confiées, les intervenants répondent à l'une des exigences suivantes :

- Titulaires d'un diplôme, certificat ou titre délivré par l'État ou homologué ou inscrit au répertoire national des certifications professionnelles (RNCP) ;
- Disposant d'une expérience professionnelle de 3 ans dans l'activité concernée et d'une formation qualifiante relative à cette activité (réalisée ou figurant au plan de formation) ;
- Bénéficiant d'un contrat aidé par l'État assorti d'une expérience dans l'activité concernée ou d'une formation qualifiante (formation réalisée ou figurant au plan de formation) ;
- Bénéficiant d'une formation en alternance et d'une formation qualifiante dans l'activité concernée (réalisée ou figurant au plan de formation) ;
- Bénéficiant d'une formation d'adaptation à l'emploi et d'une formation qualifiante dans l'activité concernée (réalisée ou figurant au plan de formation).

Un personnel d'encadrement qualifié :

Le personnel encadrant est qualifié et répond à l'une des exigences suivantes :

- Titulaire d'un diplôme, certificat ou d'une expérience professionnelle accompagnée d'une démarche professionnalisante,
- Titulaire d'un titre délivré ou homologué par l'État ou inscrit au répertoire national des certifications professionnelles dans le cas de l'agrément qualité.

Il dispose également de compétences managériales qui permettent :

- D'assurer le fonctionnement de la structure,
- De coordonner les interventions

L'organisme gestionnaire gère les conflits avec les clients bénéficiaires :

L'organisme gestionnaire met en place un processus de gestion des conflits entre la structure (ex : intervenants,...) et les clients bénéficiaires.

L'organisme bénéficiaire peut faire appel à une personne qualifiée (exemple : liste arrêtée par le préfet) en cas de conflit non résolu. A défaut de liste arrêtée par le préfet, une personne est définie conventuellement par les parties.

ANNEXE 4 (suite)

L'organisme réalise un suivi des interventions :

L'organisme dispose d'un système de traçabilité de sa relation au bénéficiaire (devis, planification, interventions réalisées, etc...).

Il traite tous types de réclamations écrites et orales en provenance des clients bénéficiaires ou de leur famille, des prescripteurs ou des financeurs (Conseil Général, CCAS...)

La personne ou l'organisme ayant émis la réclamation est informée de la prise en compte de celle-ci sous trois jours.

L'organisme met en place un processus de remontée d'information et sa traçabilité concernant la ou les réclamation(s) émise(s) ou l'amélioration continue.

Des actions d'amélioration sont mises en œuvre.

L'organisme met en place des contrôles internes réguliers :

Pour les prestations régulières de plus de six mois, l'organisme met en place un contrôle des interventions et de la prestation globale ; par exemple : par téléphone, chez les bénéficiaires ou lors du renouvellement du contrat.

S'il y a plusieurs établissements et dans le cadre d'une certification multi-établissements, l'organisme met en œuvre un processus d'audit interne annuel concernant la mise en œuvre du présent référentiel.

Des actions d'amélioration sont mises en œuvre.

L'organisme met en œuvre une enquête annuelle :

L'organisme réalise une fois par an une enquête auprès des bénéficiaires sur leur perception de la qualité des interventions.

Des actions d'amélioration sont mises en œuvre.

Source : Document interne ADAVQ – Agence d'aide à la vie quotidienne.

Fiche descriptive de la structure ADAVQ – Document interne ADAVQ.

RUBRIQUES	ELEMENTS DE PRESENTATION DE LA STRUCTURE
<i>Denomination</i>	Agence D'Aide à la Vie Quotidienne (ADAVQ)
<i>Situation géographique - Accessibilité</i>	L'ADAVQ se situe à proximité d'une grande agglomération urbaine d'environ 220.000 habitants. L'accueil s'effectue de 9h00 à 12h30 et de 14h à 17h30 dans les locaux ou par téléphone. La société se trouve à proximité de moyens de transports variés que sont le bus ou le tramway. Les locaux sont anciens et accessibles après avoir franchi quelques marches (souds de conformité aux règles d'accessibilité aux locaux pour les personnes handicapées). (Source : Livret d'accueil)
<i>Historique</i>	La structure a été créée en 2007 et a obtenu l'agrément qualité délivré du 1er septembre 2007 au 31 août 2012 pour les prestations de services envers des publics fragilisés, tels que : les enfants de moins de trois ans, les personnes âgées, handicapées ou dépendantes - Elle dispose également de l'agrément simple pour les services suivants : ménage, repassage, garde d'enfants de plus de trois ans, soutien scolaire, etc. (Source : Arrêté d'agrément Qualité "ADAVO" n° 2007-2 43.57)
<i>Organisation</i>	<p>Une Gérante - Gestionnaire : Madame D. formation universitaire sanitaire et sociale et DESS Gestion administrative des entreprises (IAE) - Missions : Assurer la gestion comptable de la structure (facturation) ainsi que la gestion informatique, gérer le personnel (recrutement, entretien annuel d'évaluation), mettre en œuvre une démarche qualité.</p> <p>La gérante (gestionnaire) se sensibilise au fix et à mesure au contexte social et médico-social correspondant au public visé dans la commune d'exercice. Mais la connaissance de ce contexte n'est pas encore optimale.</p> <p>Un(e) responsable de secteur : Placé(e) sous la responsabilité de la gérante de la société - Qualification Bac +3, niveau III - Missions : Contribuer à l'organisation des prestations de services à la personne, soit : Organiser les plannings en fonction des salariés et des usagers, coordonner les nouvelles prises en charge, assurer une démarche qualité, gérer le personnel, gérer les urgences, accueillir et informer le public.</p> <p>Un(e) assistant(e) responsable de secteur : Bac+3, niveau III - Missions : Seconder la gérante et le (la) responsable de secteur, soit : assurer l'accueil et l'information du public, assurer une démarche qualité, gérer les stagiaires en formation, concourir aux missions de la gérante, gérer le personnel, participer à la gestion administrative.</p> <p>Des intervenants : 35 intervenants à domicile soit 18 équivalents temps plein (qualification : Diplôme d'Etat d'Auxiliaire de Vie Sociale, BEP Carrières Sanitaires et Sociales avec expérience, BEP Services à la personne, Bac professionnel Services en Milieu Rural, Bac professionnel Services de Proximité et Vie Locale ...) - Missions de l'auxiliaire de vie : aider à la toilette, à l'habillage, à la prise des repas, aux transferts, aux tâches domestiques, au lever et au coucher ... Missions de l'auxiliaire parentale : prêter en charge tous les aspects matériels : lever, coucher, toilette, change, confection et prise des repas, réalisation d'activités ludiques de socialisation et d'accompagnement, accompagnement dans les activités extrascolaires...</p> <p>Depuis 2007, aucune formation n'a été demandée par un intervenant dans le cadre de l'entretien annuel d'évaluation. L'ADAVQ n'a mis en place aucune action de sensibilisation à la prévention de la maltraitance contrairement aux recommandations de bonnes pratiques professionnelles validées par l'ANESM. (Source : fiches de poste de la structure)</p>
<i>Statut juridique</i>	EURL (modification des statuts le 13 janvier 2011 – Précédemment SARL). (Source : Statuts déposés le 1er octobre 2007 modifiés le 15 janvier 2011)
<i>Missions</i>	Fournir des prestations de services à la personne de qualité et adaptées aux besoins de l'usager. Ces prestations peuvent s'effectuer selon deux modes : prestataire et mandataire. Dans le mode prestataire (90% de son activité), l'ADAVQ est l'employeur de l'intervenant. Elle fournit et facture une prestation de service. Dans le mode mandataire, le client est l'employeur de l'intervenant. L'ADAVQ assure le recrutement, le suivi et les formalités administratives, les déclarations sociales et fiscales liées à l'emploi du salarié. (Source : Livret d'accueil de la structure)
<i>Financement</i>	Selon les services réalisés, le tarif varie. Selon la situation de l'usager plusieurs financements sont possibles : Pour l'ensemble des services à domicile (utilisation du CESU (Chèque emploi-service universel) est possible. Pour les enfants : la PAJE (Prestation d'Accueil du Jeune Enfant) est un complément du libre choix de mode garde atitueé par la CAF (Caisse d'Allocations Familiales) versé sous certaines conditions notamment de ressources, d'âge de l'enfant et du statut de la personne employée. Pour les 60 ans et plus : l'APA (Allocation Personnalisée à l'Autonomie) versée par le Conseil général sous certaines conditions relatives entre autres à la perte d'autonomie nécessitant une aide pour les actes essentiels de la vie (le montant maximum mensuel varie selon le GIR (Groupe Iso-Ressources) de la personne (six GIR au total, du GIR 6 au GIR 1). (Source : Livret d'accueil de la structure)
<i>Conventions</i>	Avec La Lique contre le cancer, la CARISAT (pour le PAP : Plan d'Acteurs Personnalisé) ; Des services de soins palliatifs. (Source : entretien avec la Gérante)
<i>Services</i>	<p>L'ADAVQ propose :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▫ Des services à la famille : garde d'enfants à domicile, accompagnement sur le trajet école/domicile, soutien scolaire ou cours à domicile. ▫ Des services à la vie quotidienne : entretien de la maison, travaux ménagers, préparation de repas à domicile, courses, petits travaux de jardinage, soins, promenades d'animaux domestiques. ▫ Des services aux personnes âgées, handicapées ou dépendantes : garde-malade, aide à l'alimentation, aux fonctions d'élimination, à la toilette, à l'habillage, à la mobilité et au transport de personne ayant des difficultés de déplacement, soins d'esthétique, soutien des activités intellectuelles, sensorielles et motrices... <p>Ces services entraînent la réalisation de prestations de nature et de fréquence variées selon des plages horaires allant de 9h00 jusqu'à 19h30 pour certains bénéficiaires. Ces prestations sont fixées à l'issue d'une évaluation réalisée au domicile du bénéficiaire en tenant compte de ses besoins et si possible des souhaits de la famille ; puis elles sont contractualisées dans un contrat de prestation. Le bénéficiaire dispose réglementairement d'un délai de sept jours pour se rétracter après la signature du contrat. Ce délai n'est toutefois pas indiqué sur le contrat. En cas de réclamation, le bénéficiaire doit disposer d'une liste annexée au livret d'accueil lui permettant de faire appel à une tierce personne inscrite sur celle-ci. Cette liste n'est pas annexée au livret pour l'instant. (Source : Livret d'accueil de la structure - Contrat de prestation - Devis - Planning mensuel d'intervention)</p>
<i>Publics</i>	110 clients dont 60% de personnes âgées – personnes handicapées – personnes malades (soins palliatifs) – jusqu'à GIR 1 ce qui correspond aux personnes confinées au lit ou au fauteuil ou dont les fonctions intellectuelles sont gravement altérées. La présence constante d'intervenants est alors indispensable. Orientation des clients : par des travailleurs sociaux de services sociaux ou de structures sanitaires (ex. : Assistant de service social de Centre hospitalier) – CLIC – Maire (CCAS) – réseau personnel et professionnel de la Gérante (médecins, kinésithérapeutes ...) 20 % gardes d'enfants – 8 – 20% ménages.