

**REFERENTIEL DE  
CERTIFICATION DE SERVICES**

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

*Référence : RE/QUALISAP/09 Version 3  
Date : 11/10/2012*

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

## SOMMAIRE

<b>1.</b>	<b>CONTEXTE DU SERVICE .....</b>	<b>3</b>
<b>2.</b>	<b>DOMAINE D'APPLICATION.....</b>	<b>4</b>
<b>3.</b>	<b>CONTEXTE REGLEMENTAIRE .....</b>	<b>7</b>
<b>4.</b>	<b>LES CARACTERISTIQUES CERTIFIEES.....</b>	<b>7</b>
<b>5.</b>	<b>RECEVABILITE DE LA DEMANDE DE CERTIFICATION.....</b>	<b>8</b>
5.1.	<b>Pré-requis.....</b>	<b>8</b>
5.2.	<b>Constitution du dossier de recevabilité.....</b>	<b>8</b>
5.3.	<b>Compétences requises .....</b>	<b>9</b>
<b>6.</b>	<b>DETAIL DES CARACTERISTIQUES CERTIFIEES .....</b>	<b>10</b>
6.1.	<b>Des moyens adaptés dans le respect de la déontologie métier.....</b>	<b>10</b>
6.1.1.	<b><i>Mode de fonctionnement vis-à-vis du respect des personnes.....</i></b>	<b>10</b>
1.	L'organisme gestionnaire met en place une politique déontologique de respect de la personne .....	10
6.1.2.	<b><i>Connaissance du contexte correspondant au public visé.....</i></b>	<b>13</b>
2.	L'organisme gestionnaire connaît le contexte correspondant au public visé .....	13
6.1.3.	<b><i>Respect des basics, relation de confiance et capacité à organiser les interventions dans le respect des attentes et de la personne y compris dans l'urgence.....</i></b>	<b>14</b>
3.	L'organisme gestionnaire met en œuvre une organisation seul ou en s'associant avec une autre structure afin de réaliser et suivre les interventions.....	14
4.	Prise en compte des recommandations de bonnes pratiques .....	14
6.2.	<b>Un accueil et une réponse transparente et sur mesure pour le particulier .....</b>	<b>15</b>
6.2.1.	<b><i>Un accueil de qualité .....</i></b>	<b>15</b>
5.	Un accueil personnalisé et assuré cohérent avec l'offre de services .....	15
6.2.2.	<b><i>Une analyse du besoin .....</i></b>	<b>16</b>
6.	L'organisme gestionnaire réalise une analyse du besoin de la ou des personne(s).....	16
6.2.3.	<b><i>Proposition d'une solution .....</i></b>	<b>17</b>
7.	L'organisme gestionnaire apporte une réponse au client y compris extérieure.....	17
6.3	<b>Mise en œuvre d'une organisation qui permet d'assurer les prestations conformément aux engagements pris .....</b>	<b>18</b>
6.3.1	<b><i>Des documents administratifs clairs et respectueux de la législation .....</i></b>	<b>18</b>
8.	L'organisme gestionnaire chiffre la solution proposée.....	18
9.	L'organisme gestionnaire formalise l'accord du client grâce à un contrat à l'exception des cas d'urgence avérés	19
10.	Une facturation claire.....	20
6.3.2.	<b><i>Des intervenants identifiés .....</i></b>	<b>21</b>
11.	Le personnel est identifié avant l'intervention auprès du client et se présente avec un signe de reconnaissance	21
6.3.3.	<b><i>Un suivi individualisé rigoureux des interventions qui permet d'assurer la prestation .</i></b>	<b>22</b>
12.	L'organisme gestionnaire met en place une organisation permettant d'assurer les prestations conformément aux engagements pris .....	22
6.4	<b>Une politique de gestion des ressources humaines efficace.....</b>	<b>24</b>
13.	Un processus de recrutement adapté.....	24
14.	L'organisme gestionnaire met en œuvre une politique de gestion des compétences.....	26
15.	Un personnel intervenant qualifié .....	27
16.	Un personnel d'encadrement qualifié .....	28
6.5.	<b>Un suivi de la qualité des prestations.....</b>	<b>30</b>
17.	L'organisme gestionnaire gère les conflits avec les clients.....	30
18.	L'organisme gestionnaire réalise un suivi des interventions.....	31
19.	L'organisme gestionnaire met en place des contrôles internes réguliers .....	32
20.	L'organisme gestionnaire met en œuvre une enquête annuelle.....	32
<b>7.</b>	<b>LEXIQUE.....</b>	<b>33</b>
<b>8.</b>	<b>DISPOSITIONS D'ORGANISATION.....</b>	<b>33</b>
8.1.	<b>Responsabilités.....</b>	<b>33</b>
8.2.	<b>Gestion documentaire.....</b>	<b>34</b>
8.3.	<b>Audit Interne pour les organismes gestionnaires multi-établissements.....</b>	<b>34</b>
8.4.	<b>Information du personnel .....</b>	<b>34</b>
<b>9.</b>	<b>PLAN D'AUDIT EXTERNE .....</b>	<b>34</b>
<b>10.</b>	<b>COMMUNICATION SUR LES CARACTERISTIQUES CERTIFIEES .....</b>	<b>37</b>

## 1. CONTEXTE DU SERVICE

Nota : Les éléments surlignés en gris dans cette version V3 du référentiel indiquent les modifications apportées par rapport à la version V2

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

- Les structures de service à la personne œuvrent dans les services où la personne qui bénéficie du service peut être « fragile » au sens de la réglementation
- L'intervenant œuvre à domicile en proximité directe avec la personne et prodigue le savoir-faire et le savoir-être inhérents à ces métiers.

Pour exercer les prestations de services à la personne en direction de publics fragiles (enfants de moins de trois ans, personnes âgées, handicapées ou ayant besoin d'une aide personnelle à domicile ou d'une aide à la mobilité dans l'environnement de proximité) un agrément est nécessaire. La liste de ces prestations figure au I de l'article D. 7231-1 du code du travail.

Afin de bénéficier des avantages fiscaux et sociaux, les personnes morales et entrepreneurs individuels doivent se déclarer, quelque soit le public concerné ou l'activité exercée.

Le terme Agrément Qualité repris dans le référentiel fait référence à l'Agrément prévu par l'article L. 7232-1 du code du travail.

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

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

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

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

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

La finalité de la démarche est multiple :

- Respecter des engagements clairs et lisibles vis-à-vis des clients (les bénéficiaires et ou leurs représentants légaux et au sens large : leur famille).
- Etablir un cahier des charges pour les activités relevant de la déclaration.
- Respecter le cahier des charges de l'agrément (arrêté du 26 décembre 2011 fixant le cahier des charges prévu à l'article R. 7232-7 du code du travail) pour les activités qui en relèvent .
- Développer la professionnalisation en structurant les dispositifs de gestion des ressources humaines dont le recrutement et la formation.

- Trouver dans l'expression du référentiel un cadre de management par la qualité du service, source d'amélioration continue.

#### Certification et agrément :

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

La certification selon le présent référentiel permettra le renouvellement automatique de l'agrément (ex agrément qualité) en cours de validité dès lors que la certification couvre les établissements et les activités pour lesquels l'organisme gestionnaire est agréé.

L'organisme de service à la personne peut ne présenter qu'une partie de ses établissements à la certification. Dans ce cas, il doit communiquer systématiquement la liste des établissements inclus dans le périmètre de certification afin de ne pas « tromper » le consommateur et les partenaires.

Qu'il présente à la certification l'ensemble de ses sites ou une partie, l'organisme devra obligatoirement présenter la totalité des activités de service à la personne réalisées sur les sites présentés à la certification. S'il exerce des activités relevant de l'agrément, il doit disposer de cet agrément, délivré par le Préfet de département (services instructeurs : les unités territoriales des DIRECCTE).

Le document justifiant la certification (certificat de conformité) doit être déposé auprès des services instructeurs (Unités territoriales des DIRECCTE) du lieu où l'organisme gestionnaire a son siège social qui procèdera au renouvellement de l'agrément concerné. Ce document devra être accompagné d'un courrier indiquant :

- Les agences concernées par la demande de renouvellement d'agrément,
- Les lieux d'exercice de chacune de ces agences,
- Les activités exercées par chaque agence et faisant l'objet de la demande de renouvellement.

## **2. DOMAINE D'APPLICATION**

La Certification de Services susceptible d'être délivrée par BUREAU VERITAS CERTIFICATION sur la base du respect de ce référentiel s'applique à toute personne morale ou entrepreneur individuel exerçant les activités de services à la personne mentionnées à l'article D. 7231-1 du code du travail, quels que soient ces activités, le public concerné et le mode d'exercice.

Article L7231-1 du code du travail :

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

1° La garde d'enfants ;

2° L'assistance aux personnes âgées, aux personnes handicapées ou aux autres personnes qui ont besoin d'une aide personnelle à leur domicile ou d'une aide à la mobilité dans l'environnement de proximité favorisant leur maintien à domicile ;

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

Article L7232-1 du code du travail :

Modifié par LOI n°2010-853 du 23 juillet 2010 - art. 31 (V)

« Toute personne morale ou entreprise individuelle qui exerce les activités de service à la personne mentionnées ci-dessous est soumise à agrément délivré par l'autorité compétente suivant des critères de qualité :

1° La garde d'enfants au-dessous d'une limite d'âge fixée par arrêté conjoint du ministre de l'emploi et du ministre chargé de la famille ;

2° Les activités relevant du 2° de l'article L. 723 1-1, à l'exception des activités dont la liste est définie par décret et qui ne mettent pas en cause la sécurité des personnes. »

Article D7231-1

Modifié par Décret n°2011-1133 du 20 septembre 2011 - art. 3

I. — Les activités de services à la personne soumises à agrément, en application de l'article L. 7232-1, sont les suivantes :

- 1° Garde d'enfants à domicile, en dessous d'un âge fixé par arrêté conjoint du ministre chargé des services et du ministre chargé de la famille ;
- 2° Assistance aux personnes âgées ou aux personnes qui ont besoin d'une aide personnelle à leur domicile, à l'exclusion d'actes de soins relevant d'actes médicaux ;
- 3° Garde-malade à l'exclusion des soins ;
- 4° 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 ;
- 5° Prestation de conduite du véhicule personnel des personnes dépendantes, du domicile au travail, sur le lieu de vacances, pour les démarches administratives ;
- 6° Aide à la mobilité et transport de personnes ayant des difficultés de déplacement ;
- 7° Accompagnement des enfants de moins de trois ans, des personnes âgées ou handicapées dans leurs déplacements en dehors de leur domicile (promenades, transport, actes de la vie courante).

II. — Les activités de services à la personne soumises à titre facultatif à la déclaration prévue à l'article L. 7232-1-1 sont, outre celles mentionnées au I du présent article, les activités suivantes :

- 1° Entretien de la maison et travaux ménagers ;
- 2° Petits travaux de jardinage, y compris les travaux de débroussaillage ;
- 3° Travaux de petit bricolage dits " homme toutes mains " ;
- 4° Garde d'enfants à domicile au-dessus d'un âge fixé par arrêté conjoint du ministre chargé des services et du ministre chargé de la famille ;
- 5° Soutien scolaire à domicile ou cours à domicile ;
- 6° Soins d'esthétique à domicile pour les personnes dépendantes ;
- 7° Préparation de repas à domicile, y compris le temps passé aux commissions ;
- 8° Livraison de repas à domicile ;
- 9° Collecte et livraison à domicile de linge repassé ;
- 10° Livraison de courses à domicile ;
- 11° Assistance informatique et internet à domicile ;
- 12° Soins et promenades d'animaux de compagnie, à l'exception des soins vétérinaires et du toilettage, pour les personnes dépendantes ;
- 13° Maintenance, entretien et vigilance temporaires, à domicile, de la résidence principale et secondaire ;
- 14° Assistance administrative à domicile ;
- 15° Accompagnement des enfants de plus de trois ans dans leurs déplacements en dehors de leur domicile (promenades, transport, actes de la vie courante) ;
- 16° Activités qui concourent directement et exclusivement à coordonner et délivrer les services mentionnés au présent article.

III. — Les activités mentionnées aux 5°, 6°, 7° du I et aux 8°, 9°, 10° et 15° du II du présent article n'ouvrent droit au bénéfice du 1° de l'article L. 7233-2 du code du travail et de l'article L. 241-10 du code de la sécurité sociale qu'à la condition que la prestation soit comprise dans une offre de services incluant un ensemble d'activités réalisées à domicile.

Agrément :

Le certificat délivré par Bureau Veritas Certification, une fois obtenu, peut être considéré comme étant l'équivalent de la charte qualité requise pour l'agrément selon l'article R. 7232-7 du code du travail :

« ...la personne morale ou l'entrepreneur individuel comportant plusieurs établissements dispose d'une charte de qualité qui répond aux exigences de l'agrément et à laquelle les établissements adhèrent. La mise en œuvre de cette charte par les établissements donne lieu à une évaluation interne périodique.. »

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

La totalité des exigences du présent référentiel sont applicables quelque soit le mode d'exercice.

Organismes gestionnaires multi-établissements :

Les organismes multi-établissements peuvent avoir 2 typologies :

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

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

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

### 3. CONTEXTE REGLEMENTAIRE

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

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

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

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

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

### 4. LES CARACTERISTIQUES CERTIFIEES

N°	Thème	Caractéristique correspondante du présent référentiel
1	Des moyens adaptés dans le respect de la déontologie métier et des bonnes pratiques professionnelles	1 à 4 6.1.1 – 6.1.2 – 6.1.3
2	Un accueil et une réponse transparente et sur mesure pour le particulier	5 à 7 6.2.1 – 6.2.2 – 6.2.3
3	Mise en œuvre d'une organisation qui permet d'assurer les prestations conformément aux engagements pris	8 à 12 6.3.1 – 6.3.2 – 6.3.3
4	Une politique de gestion des ressources humaines efficace	13 à 16 6.4
5	Un suivi de la qualité des prestations	17 à 20 6.5

## 5. RECEVABILITE DE LA DEMANDE DE CERTIFICATION

### 5.1. Pré-requis

- Le postulant à la certification est à jour de ses autorisations administratives.
- Le postulant joint à la demande de certification adressée à BUREAU VERITAS CERTIFICATION selon modèle type, un dossier justifiant cette conformité.
- Le postulant s'engage à respecter la réglementation en vigueur sur l'ensemble de son activité (hygiène, droit du travail, sécurité, social et fiscal).
- Le postulant s'engage à réaliser exclusivement des activités de service à la personne – service à domicile.<sup>1</sup>
- Le postulant dispose et communique à Bureau Veritas Certification
  - l'arrêté préfectoral donnant l'agrément et précisant le numéro d'agrément datant de moins de 5 ans et la zone géographique concernée,
  - le récépissé de déclaration des activités (activités soumises à déclaration au sens de l'article D7231-1 du code du travail), le cas échéant
  - le dernier bilan annuel saisi sous NOVA de l'année écoulée
  - La plaquette (cf caractéristique 1) et le livret d'accueil
  - Liste des activités exercées dans l'établissement ou chaque établissement et siège dans le cas d'un organisme multi-établissement,

### 5.2. Constitution du dossier de recevabilité

- Autorisations Administratives
- Garanties / Assurances professionnelles
- L'établissement postulant précise l'ancienneté de son exercice professionnel.
- Preuves que les pré-requis sont respectés (cf § 6.1.).
- Dans le cadre d'une demande de certification concernant plusieurs établissements, le postulant centralisateur de la demande fournit à l'organisme certificateur :
  - la justification de la mise en place d'une organisation commune et centralisée pour tous les établissements :
    - Liste des procédures ou consignes générales en vigueur, communes pour tous les établissements et concernant les interventions ou la prestation globale,
    - Charte qualité (pouvant être incluse dans le livret d'accueil) commune pour tous les établissements qui répond aux exigences du présent référentiel (cf exigence n°45 du cahier des charges de l'agrément)
    - Procédure d'Audit interne décrivant la méthode d'audit et le suivi des actions correctives et la justification que tous les établissements ont fait l'objet d'audits internes,
  - la justification d'un lien (ex : contrat) juridiquement exécutoire entre l'organisme certificateur (Bureau Veritas Certification) et les établissements
  - la justification d'un lien (ex : contrat) entre les établissements et la structure centralisée (ex : tête de réseau de franchises, siège,...) prévoyant la possibilité, pour la structure centralisée, de pouvoir prescrire ou imposer des actions correctives ou d'amélioration aux différents établissements,
  - toute justification concernant l'exclusion d'exigence dans le périmètre de certification pour les établissements et/ou le siège (multi-activités).
- Dans le cadre d'une demande de certification concernant les personnes morales, les auto-entrepreneurs ou les entrepreneurs individuels ne disposant pas de salariés recrutés en CDI, le postulant fournit à l'organisme certificateur la justification d'une organisation contractuelle

<sup>1</sup> Cette exigence n'est pas applicable pour les structures citées à l'article L7232-1-2 du code du travail.



avec d'autres organismes agréés garantissant qu'ils peuvent remplir les conditions de continuité de service.

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

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

### **5.3. Compétences requises**

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

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

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

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

## 6. DETAIL DES CARACTERISTIQUES CERTIFIEES

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

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

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

CARACTERISTIQUE	CRITERES ET MOYENS MIS EN ŒUVRE	ELEMENTS DE PREUVE	AGREMENT QUALITE* <sup>2</sup>
1. L'organisme gestionnaire met en place une politique déontologique de respect de la personne	L'organisme gestionnaire établit les documents suivants : 1. L'organisme gestionnaire doit établir une charte déontologique soucieuse de l'établissement d'une relation de confiance et de dialogue entre les intervenants et le bénéficiaire ainsi que son entourage, en application des droits fondamentaux du respect de l'individu : respect de la personne et des familles, de leur culture, de leurs droits et libertés individuels (conformément à l'article L.311-3 du code de l'action sociale et des familles), de leurs choix, de la confidentialité des informations, de leur intimité et de leurs biens (cf nota 1 <sup>3</sup> ), la prévention de la maltraitance, la proposition d'un mode d'intervention compris et adapté (cf nota 2 <sup>4</sup> ).	Charte déontologique ou livret d'accueil indiquant les engagements déontologiques  Preuve d'actions de prévention de la maltraitance	1 2  26 34 35 36 52

<sup>2</sup> \* Correspondance avec les alinéas contenus dans le cahier des charges de l'Agrément (arrêté du 26 décembre 2011 fixant le cahier des charges prévu à l'article R. 7232-7 du code du travail)

<sup>3</sup> Nota 1 : Interdiction de recevoir toute délégation de pouvoir sur les avoirs, biens ou droits, toute donation, tout dépôt de fonds, de bijoux ou valeurs

<sup>4</sup> Nota 2 : l'engagement de proposer au client une offre de prestation et un mode d'intervention adaptés et pour lesquels les conditions d'application sont comprises et acceptées par le client.



CARACTERISTIQUE	CRITERES ET MOYENS MIS EN ŒUVRE	ELEMENTS DE PREUVE	AGREMENT QUALITE
1. L'organisme gestionnaire met en place une politique déontologique de respect de la personne	2. L'organisme gestionnaire établit un livret d'accueil. Il décrit au minimum les informations décrites dans le nota 3 <sup>5</sup> ainsi que les éléments suivants : la déontologie (ex : reprise de la charte déontologique), l'offre de service (cf nota 4 <sup>6</sup> ) et les tarifs, les financements potentiels, les démarches à effectuer, les recours possibles en cas de litige avec le client, les modalités de remplacement de l'intervenant.	Livret d'accueil	14 50

<sup>5</sup> Nota 3 : Extrait du Cahier des charges de l'agrément (point 14 et 50), applicable également pour les activités relevant de la déclaration :

Le livret d'accueil comporte au minimum les informations suivantes :

- le nom, le statut, les coordonnées de la personne morale ou de l'entreprise ou de l'entrepreneur individuel (dans le cas du mandat), le numéro de déclaration, d'agrément et ou la référence d'autorisation ;
- les coordonnées du ou des lieux d'accueil, les jours et les heures d'ouverture ;
- les principales prestations proposées ou faisant l'objet du mandat, leurs tarifs avant déduction d'aide et les conventionnements ;
- les modes d'intervention proposés (prestation, mandat, mise à disposition) ;
- une information sur le droit à l'établissement d'un devis gratuit
- les périodes d'intervention et les conditions générales de remplacement des intervenants en cas d'absence ;
- une information du bénéficiaire sur ses principales responsabilités en qualité d'employeur dans le cas du mandat (paiement des cotisations sociales, respect du droit du travail et de la convention collective nationale des salariés du particulier employeur) ;
- les recours possibles en cas de litige et, pour les prestations destinées aux personnes âgées ou handicapées,
- la liste des personnes qualifiées prévue à l'article L. 311-5 du code de l'action sociale et des familles à laquelle le bénéficiaire peut avoir recours en cas de conflit ;
- pour les prestations destinées aux personnes âgées ou handicapées ou aux familles fragilisées la charte des droits et des libertés de la personne accompagnée ;
- les coordonnées de l'unité territoriale ayant accordé l'agrément.
- Les tarifs des prestations proposées avant déduction d'aide et les conventionnements peuvent figurer dans un document annexe joint au livret d'accueil à condition que celui-ci précise que ce document est remis avec le livret.

<sup>6</sup> Nota 4 : Pour les structures intervenant dans différents modes (prestataire - mandataire - gré à gré - mise à disposition) les supports commerciaux et le livret d'accueil doivent décrire les avantages, inconvénients et responsabilités attachées à chaque mode d'intervention, en précisant clairement qui est l'employeur.

CARACTERISTIQUE	CRITERES ET MOYENS MIS EN ŒUVRE	ELEMENTS DE PREUVE	AGREMENT QUALITE
1. L'organisme gestionnaire met en place une politique déontologique de respect de la personne	<p>3. L'organisme gestionnaire établit une plaquette (ex : présentation de l'agence, prestations, informations tarifaires,...) mentionnant, entre autres, la charte déontologique et le livret d'accueil.</p> <p>4. L'organisme gestionnaire établit un règlement intérieur<sup>7</sup> qui doit mentionner l'engagement au respect de la déontologie. Il mentionne également l'existence de la charte déontologique et du livret d'accueil</p> <p>5. L'organisme gestionnaire sensibilise le personnel aux engagements de la charte déontologique, du règlement intérieur (si applicable) et s'assure qu'il les respecte. </p> <p><u>Critère supplémentaire pour la certification Agrément :</u> L'organisme gestionnaire appose sur les documents à destination du client le traceur ANSP</p>	<p>Plaquette</p> <p>Règlement intérieur Nombre de salariés</p> <p>Entretien, preuve de la sensibilisation et vérification du respect par l'organisme</p> 	<p>34 35 36</p>

<sup>7</sup> Pour les structures de moins de 20 salariés, cette exigence n'est pas obligatoire.

## 6.1.2. Connaissance du contexte correspondant au public visé

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

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

CARACTERISTIQUE	CRITERES ET MOYENS MIS EN ŒUVRE	ELEMENTS DE PREUVE	AGREMENT QUALITE
<b>3. L'organisme gestionnaire met en œuvre une organisation seul ou en s'associant avec une autre structure afin de réaliser et suivre les interventions</b>	<p>L'organisme gestionnaire met en œuvre une logistique autour de l'intervention, lui-même ou avec une structure sous-traitante agréée ou autorisée.</p> <p>Il peut mettre en œuvre cette logistique également avec des structures complémentaires (ex : hôpitaux, réseaux de santé,...).</p> <p>Il met en place une organisation, décrite dans une procédure, permettant de gérer, planifier et suivre les interventions pour permettre d'en garantir la continuité, y compris :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- en cas de situation d'urgence (généralement pour les personnes handicapées ou dépendantes),</li> <li>- en cas de remplacement de l'intervenant (maladie, congés,...)</li> <li>- les samedis, dimanches, jours fériés lorsque la structure s'y est engagée</li> </ul> <p><u>Critère supplémentaire pour la certification Agrément :</u>            Cette exigence n'est applicable au mode mandataire que pour les cas d'urgence. Ex : prestations pour les personnes fragiles.</p> <p>Les personnes morales, les auto-entrepreneurs ou les entrepreneurs individuels ne disposant pas de salariés recrutés en CDI ne peuvent répondre à cette exigence et donc obtenir la certification que s'ils justifient d'une organisation contractuelle avec d'autres organismes agréés garantissant qu'ils peuvent remplir les conditions de continuité de service indiquées dans cette exigence et aux n°39, 40, 41 et 42 du cahier des charges de l'agrément.</p>	<p>Entretien avec le personnel            Contrat ou convention de sous-traitance et/ou avec des structures complémentaires</p> <p>Procédure de gestion, planification, suivi des interventions, modalités de remplacement (absences,...), astreinte,... et communiquée au client (par ex : au travers du livret d'accueil)</p>	<p>4</p> <p>39</p> <p>40</p> <p>42</p> <p>43</p>
<b>4. Prise en compte des recommandations de bonnes pratiques</b>	<p>L'organisme gestionnaire respecte les directives de la CNIL en matière de confidentialité des informations reçues du client et des déclarations et en informe ses clients.</p> <p><u>Critère supplémentaire pour la certification Agrément qualité :</u>            L'organisme gestionnaire prend en compte les recommandations de bonnes pratiques professionnelles validées notamment par l'ANESM (Agence nationale de l'évaluation sociale et médico-sociale créé à l'article L312-8 du code de l'action sociale et des familles</p>	<p>Déclaration CNIL</p> <p>Entretien            Preuve, connaissance et prise en compte des recommandations dans les pratiques de l'organisme</p>	<p>48</p>

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

### 6.2.1. Un accueil de qualité

CARACTERISTIQUE	CRITERES ET MOYENS MIS EN ŒUVRE	ELEMENTS DE PREUVE	AGREMENT QUALITE
5. Un accueil personnalisé et assuré cohérent avec l'offre de services	L'accueil physique est cohérent avec l'offre de service et est assuré dans des locaux adaptés, le cas échéant *.	Locaux d'accueil du public accessibles aux personnes handicapées	
	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. **	Personnel d'accueil téléphonique, fiche de poste. Téléphone, standard téléphonique, numéro d'accueil	6
	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.	Répondeur, disponibilité de la messagerie, traitement des messages, procédure de gestion des messages	
	Les locaux mis à disposition par l'organisme gestionnaire permettent d'assurer les missions et en particulier la coordination des prestations et des personnels (ex : réunions d'échange, entretien du personnel, et/ou sensibilisation,...)		37
	Le livret d'accueil est disponible dans les lieux d'accueil du public et est remis au client bénéficiaire ou à son représentant légal.	Présence du livret d'accueil	7
	Les jours et horaires d'ouverture ainsi que l'information sur la gratuité du devis sont affichés dans les lieux d'accueil du public.	Entretien avec le personnel Présence de l'information	13
	<u>Critère supplémentaire pour la certification Agrément :</u> * L'accueil physique est assuré au minimum deux demi journées (de 3 heures minimum) par semaine à dates et heures fixes En cas de difficultés, la structure communique un lieu de rencontre dans les 48h suivant la demande.	Locaux d'accueil accessibles aux personnes handicapées	5
	** En cas d'indisponibilité ou en dehors des horaires un renvoi d'appel est organisé.	Renvoi d'appel et/ou planning d'astreinte	42
	Les tarifs TTC des prestations (avant déduction des aides) et le montant des frais annexes éventuels sont affichés dans les lieux d'accueil du public. L'avantage fiscal éventuel doit être clairement détaché du prix et exprimé dans une taille de caractère inférieure.	Présence des tarifs	7

## 6.2.2. Une analyse du besoin

CARACTERISTIQUE	CRITERES ET MOYENS MIS EN ŒUVRE	ELEMENTS DE PREUVE	AGREMENT QUALITE
<p><b>6. L'organisme gestionnaire réalise une analyse du besoin de la ou des personne(s)</b></p>	<p>L'organisme gestionnaire réalise un document d'analyse du besoin <b>et des attentes</b>, et de prise de commande. Il doit comporter une évaluation individualisée prenant en compte le besoin <b>et les attentes</b> de la ou des personne(s) et les délais de réalisation.</p> <p><u>Critère supplémentaire pour la certification Agrément :</u>            Le document d'analyse du besoin doit comporter une évaluation globale et individualisée des besoins <b>et des attentes</b> du bénéficiaire <b>et de son entourage</b>, en sa présence ou celle de son représentant. Cette évaluation peut être réalisée lors d'une visite au domicile de la personne aidée, dans tous les cas elle doit être proposée. Elle comprend notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le besoin et le cadre de vie de la personne</li> <li>- Le besoin de la famille, le cas échéant</li> <li>- Le plan d'aide (ex : APA, PAP, CRAM, PCH, Mutuelle, Conseil Général,...), le cas échéant</li> <li>- D'autres interventions nécessaires et le contexte familial, le cas échéant</li> </ul>	<p>Document d'analyse reprenant les éléments mentionnés</p> <p>Document d'analyse reprenant les éléments mentionnés, mention du lieu où s'est effectuée l'évaluation</p>	<p style="text-align: center;"><b>8</b></p>



## 6.2.3. Proposition d'une solution

CARACTERISTIQUE	CRITERES ET MOYENS MIS EN ŒUVRE	ELEMENTS DE PREUVE	AGREMENT QUALITE
7. L'organisme gestionnaire apporte une réponse au client y compris extérieure	<p>L'organisme gestionnaire réalise une étude de faisabilité et la communique au client. Il détermine :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- les capacités d'intervention (compétences et moyens à mettre en œuvre) si la prise en charge est réalisée par l'organisme gestionnaire : la méthodologie d'intervention et les tâches à effectuer sont précisées</li> <li>- l'adaptation de la méthodologie d'intervention au bénéficiaire (prestataire, mandataire ou mise à disposition)</li> <li>- l'orientation vers une structure adaptée si nécessaire ou les modalités de coordination avec d'éventuelles autres interventions</li> <li>- le financement</li> </ul> <p><u>Critère supplémentaire pour le mode mandataire :</u> Le gestionnaire informe et conseille le particulier employeur sur le recrutement des salariés et sur les qualifications les plus adaptées à la situation et au plan d'aide éventuel du particulier employeur</p> <p><u>Critère supplémentaire pour la certification Agrément :</u> Le cas échéant, cette étude complète les plans d'aide déjà élaborés par les équipes spécialisées mentionnées aux articles L. 232-3 et L. 146-8 du code de l'action sociale et des familles ou du plan d'aide défini par un ou à la demande des financeurs de la prestation (conseil général, caisse de retraite, caisse d'allocations familiales, assurances, mutuelles, etc.) si le bénéficiaire souhaite solliciter leur aide.</p> <p>Dans le cadre de la petite enfance, l'étude est élaborée avec le détenteur de l'autorité parentale.<sup>8</sup></p>	Etude de faisabilité	<p>8</p> <p>52</p> <p>10</p> <p>11</p> <p>12</p> <p>51</p> <p>9</p>



<sup>8</sup> Si l'autorité parentale est conjointe, dans le cas de parents séparés, la signature des deux parents est requise.

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

#### 6.3.1 Des documents administratifs clairs et respectueux de la législation

CARACTERISTIQUE	CRITERES ET MOYENS MIS EN ŒUVRE	ELEMENTS DE PREUVE	AGREMENT QUALITE
8. L'organisme gestionnaire chiffre la solution proposée	<p>L'organisme gestionnaire réalise un devis personnalisé et gratuit conforme à la réponse proposée suite à l'étude de faisabilité. Le devis précise les prestations qui seront réalisées et leur coût complet, tous frais annexes et taxes inclus.</p> <p>Il contient les informations prévues dans le <b>Nota 5</b><sup>9</sup> ci-dessous</p> <p>Il doit mentionner l'employeur (particulier ou structure) de l'intervenant à domicile, les prestations, services, tâches à réaliser</p> <p>Il remet également au client un ensemble de documents accompagnant le devis et décrivant l'ensemble de la politique de la structure dont il assure la traçabilité : livret d'accueil, offres proposées, services délivrables, mode de fonctionnement, détails sur les obligations du particulier, de la structure et de l'intervenant, les critères de tarification et les conditions générales de vente.</p>	Devis conforme aux exigences réglementaires en ce qui concerne les mentions obligatoires	9 13

<sup>9</sup> **Nota 5** : Le devis comporte au minimum les mentions suivantes :

- Informations sur l'organisme (nom, coordonnées)
- Numéro d'agrément
- Coordonnées du bénéficiaire
- Nature des prestations et services demandées par le bénéficiaire
- Coût total et détaillé (tarifs HT, TVA, tarifs TTC des prestations (avant déduction des aides), montant des frais annexes éventuels, avantage fiscal éventuel clairement détaché du prix et exprimé dans une taille de caractère inférieure, le cas échéant somme collectée en mandatement). Cf exigence 5.
- Durée de validité du devis
- Modes d'interventions retenues (Prestataire, mandataire, mise à disposition)
- Nombre, fréquence, durée (déterminée ou indéterminée) et plages horaires des interventions
- Modalités de paiement
- Rythme des facturations

CARACTERISTIQUE	CRITERES ET MOYENS MIS EN ŒUVRE	ELEMENTS DE PREUVE	AGREMENT QUALITE
9. L'organisme gestionnaire formalise l'accord du client grâce à un contrat à l'exception des cas d'urgence avérés	L'organisme gestionnaire contractalise par écrit avec le client, sur la base du devis accepté, avant l'intervention sauf en cas d'urgence (ex : gardes occasionnelles pour les organismes mandataires)	Document contractualisé : devis visé, contrat,...	15
	En cas d'urgence, le contrat peut être réalisé dans un délai de 3 jours ouvrés maximum après l'intervention pour un contrat supérieur à 150 euros		
	L'organisme gestionnaire détermine et inscrit dans le contrat au minimum les informations indiquées dans le Nota 6 <sup>10</sup> ci-dessous.		58

<sup>10</sup> Nota 6 : Le contrat comporte au minimum les mentions suivantes :

- Informations sur l'organisme (nom, coordonnées)
- Numéro d'agrément
- Coordonnées du bénéficiaire
- Lieu d'exécution de la prestation
- Nature des prestations : description du contenu et tâches à effectuer
- Conditions de contractualisation (dont durée, rythme, type, coût de la prestation avant prise en charge, montant restant à charge du client le cas échéant) :
  - o Nature des prestations : description du contenu et tâches à effectuer
  - o Nombre, fréquence et durée des interventions
  - o Coût total et détaillé conformément au devis. Cf exigence 8
  - o Modes d'interventions retenues (Prestataire, mandataire, mise à disposition)
- Durée de validité du contrat
- Référent de la structure auquel le client ou ses aidants, famille ou proches, pourront se référer en cas de besoin
- Modalités de paiement
- Rythme des facturations
- Date et lieu de la signature du contrat
- les conditions générales de vente contenant les clauses / modalités de résiliation et de suspension du contrat, les contreparties financières, les modalités d'interruption et de fin de contrat de part et d'autre
- le champ du mandat de façon exhaustive ainsi que ce qui n'est pas inclus dans le mandat. Le cas échéant (type et coût de la prestation, principales responsabilités du particulier employeur (paiement des cotisations sociales, respect du droit du travail et de la convention collective nationale des salariés du particulier employeur, ...).
- le bordereau de rétractation dans le cas d'un démarchage dont les conditions de présentation et les mentions sont précisées aux articles R. 121-3 à R. 121-6 du code de la consommation



CARACTERISTIQUE	CRITERES ET MOYENS MIS EN ŒUVRE	ELEMENTS DE PREUVE	AGREMENT QUALITE
9. L'organisme gestionnaire formalise l'accord du client grâce à un contrat à l'exception des cas d'urgence avérés	<p>Dans le cas d'un démarchage à domicile, l'organisme gestionnaire mentionne le droit de rétractation de 7 jours à compter du lendemain du jour de la signature du contrat et les conditions de mise en œuvre (articles L. 121-21 et suivants du code de la consommation. Durant ce délai de sept jours, conformément à l'article L. 121-26, aucune prestation ne peut être rendue, aucune contre partie n'est perçue, aucun engagement n'est contracté).</p> <p>Critère supplémentaire pour la certification Agrément : Par exception, les dispositions qui précèdent ne s'appliquent pas aux souscriptions à domicile proposées par les entreprises ou les associations agréées par l'Etat ayant pour objet la fourniture des prestations sous forme d'abonnement dès lors que le bénéficiaire dispose d'un droit de résiliation permanent. Ainsi les prestations sous forme d'abonnement assorties d'un droit de résiliation permanent peuvent être rendues et un engagement ou une contrepartie demandée sans attendre la fin du délai de rétractation.</p>	Preuve de la mention du droit de rétractation au client.	16


CARACTERISITIQUE	CRITERES ET MOYENS MIS EN ŒUVRE	ELEMENTS DE PREUVE	AGREMENT QUALITE
10. Une facturation claire	<p>L'organisme gestionnaire réalise une facturation claire conforme au devis, au contrat et aux prestations réalisées (relevé du nombre d'heures) et transmet une attestation fiscale annuelle au client.</p> <p>L'organisme mandataire distingue sur la facture le détail de paiement :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- à l'intervenant</li> <li>- à l'URSSAF</li> <li>- à la l'organisme mandataire.</li> </ul>	Facture vs devis / contrat Attestation fiscale annuelle	15 21

## 6.3.2. Des intervenants identifiés

CARACTERISTIQUE	CRITERES ET MOYENS MIS EN ŒUVRE	ELEMENTS DE PREUVE	AGREMENT QUALITE
11. Le personnel est identifié avant l'intervention auprès du client et se présente avec un signe de reconnaissance	<p>L'organisme gestionnaire mentionne l'identité de l'intervenant (nom, prénom) au client avant l'intervention.</p> <p>Pour les activités de soutien scolaire ainsi que pour les activités relevant de l'Agrément (ex agrément qualité), l'organisme gestionnaire communique au client la qualification de l'intervenant</p> <p>L'intervenant se présente chez le bénéficiaire avec un signe adapté (badge, carte professionnelle,...).</p>	<p>Vérification que le client a connaissance de l'identité de l'intervenant et de sa qualification lors d'entretiens avec le personnel</p> <p>Badge, carte, accompagnement lors du premier rendez vous le cas échéant ou tout autre moyen adapté</p>	18
	<p><u>Critère supplémentaire pour le mode mandataire :</u></p> <p>Le mandataire remet au particulier employeur une fiche précisant l'identité, l'adresse, le numéro de téléphone, le numéro de sécurité sociale, l'expérience et les qualifications professionnelles du candidat proposé.</p>		56

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

CARACTERISTIQUE	CRITERES ET MOYENS MIS EN ŒUVRE	ELEMENTS DE PREUVE	AGREMENT QUALITE
12. L'organisme gestionnaire met en place une organisation permettant d'assurer les prestations conformément aux engagements pris	Un interlocuteur client est désigné pour le suivi du contrat et des interventions concernant un ou des bénéficiaires. Son nom est communiqué au client. Il gère le dossier client contenant les informations relatives à celui-ci, notamment les besoins spécifiques et des tâches à accomplir auprès du bénéficiaire.	Entretien avec l'interlocuteur Fiche de poste Mode d'affectation des interlocuteurs et leurs remplaçants le cas échéant	22 59
	Cet interlocuteur est en mesure d'orienter le client vers un référent en charge du suivi du planning et/ou des réclamations, s'il n'est pas en charge lui-même de ces missions.	Vérification de la gestion de ces éléments par le(s) référent(s)	
	L'interlocuteur définit les modalités de suivi du dossier en accord avec les besoins client. La situation du client fait l'objet d'un réexamen au moins une fois par an afin de réactualiser l'intervention si nécessaire.	Modalités revues	23
	Inversement, l'organisme gestionnaire peut mettre en place un système informatique permettant à chacun de ses collaborateurs de disposer en temps réel du dossier complet du client (devis, contrat, intervenant,...).		
	L'organisme gestionnaire met en œuvre des moyens permettant la stabilité des intervenants auprès du client, y compris pour les organismes mandataires. Ex : heures complémentaires, formations, convention collective... permettant de fidéliser les intervenants.	Affectation des intervenants (planning, remplaçants, turn-over,...)	38
	Les intervenants sont informés de la revue des besoins clients et sont parties prenantes dans le suivi du client.  L'organisme gestionnaire s'assure de la bonne compréhension par les intervenants des tâches à effectuer dans le cadre des prestations et le respect des horaires.	Participation des intervenants,	17
Les circuits et modalités d'information provenant et à destination des intervenants sont définis, décrits et respectés. et permettent notamment la coordination nécessaire dans les dossiers faisant appel à plusieurs intervenants et la remontée d'informations préoccupantes pouvant entraîner, le cas échéant, les modifications d'intervention.	Description des circuits et modalités, entretiens avec les interlocuteurs et les intervenants	24	
Un cahier de liaison est mis en place pour les prestations régulières, il permet notamment la transmission de données en temps réel. Il comporte au minimum les heures d'arrivée et de départ, les faits marquants au cours de l'intervention, les incidents. 	Cahier de liaison renseigné, fiche mission, contrat de mission	20	

CARACTERISTIQUE	CRITERES ET MOYENS MIS EN ŒUVRE	ELEMENTS DE PREUVE	AGREMENT QUALITE
<p><b>12. L'organisme gestionnaire met en place une organisation permettant d'assurer les prestations conformément aux engagements pris</b></p>	<p>Le bénéficiaire est systématiquement informé des changements d'horaires éventuels sous 48h sauf en cas d'urgence</p> <p>Un système de contrôle du respect des horaires est également mis en place. </p> <p><u>Critère supplémentaire pour la certification Agrément :</u>  Le bénéficiaire est informé des conditions générales de remplacement. Sauf indication contraire dans le contrat, un remplacement est systématiquement proposé en cas d'absence de l'intervenant habituel, y compris pendant les congés annuels. Dans le cas de bénéficiaires nécessitant un accompagnement continu pour leur maintien à domicile, ce remplacement est organisé sans délai.</p>	<p>Description des circuits et modalités, entretiens avec les interlocuteurs et les intervenants</p> <p>Cahier de liaison renseigné, fiche mission, contrat de mission</p>	<p>19</p> <p>41</p>

#### 6.4 Une politique de gestion des ressources humaines efficace

CARACTERISTIQUE	CRITERES ET MOYENS MIS EN ŒUVRE	ELEMENTS DE PREUVE	AGREMENT QUALITE
13. Un processus de recrutement adapté	<p>L'organisme gestionnaire met en œuvre une procédure de recrutement adaptée qui permet d'avoir du personnel qualifié.</p> <p>Cette procédure doit comprendre :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- la description de fonction<sup>11</sup> (pouvant s'appuyer sur les fiches ROME par exemple), la liste des tâches liées au poste</li> <li>- les critères de sélection pour le poste requis</li> <li>- l'examen du CV</li> <li>- la vérification des références (dans le CV par exemple) et des diplômes</li> <li>- un entretien en face à face faisant l'objet d'un compte rendu</li> </ul>	<p>Procédure de recrutement et preuve qu'elle est respectée dans le dossier du personnel (contenant les diplômes le cas échéant (cf caractéristique 15)).</p> <p>Entretien avec la personne en charge du recrutement.</p>	<p>27</p> <p>28</p> <p>31</p>

<sup>11</sup> Les descriptions de fonction sont réalisées pour les fonctions de direction, d'encadrement et d'intervention.

Elles comprennent notamment :

- pour la direction : la mise en œuvre et l'évaluation des prescriptions du présent référentiel
- pour l'encadrement : l'évaluation globale et individuelle de la personne bénéficiaire, la proposition d'intervention au regard de ses attentes et besoins, le suivi des situations, l'organisation du travail en équipe ;
- pour l'intervenant : les tâches à effectuer



CARACTERISTIQUE	CRITERES ET MOYENS MIS EN ŒUVRE	ELEMENTS DE PREUVE	AGREMENT QUALITE
13. Un processus de recrutement adapté	<p>En cas d'urgence et sur demande expresse du client le face à face peut être effectué dans un second temps. Néanmoins, le candidat devra être recommandé par un tiers de confiance et un entretien téléphonique préalable validera la bonne adéquation entre le besoin et le profil de la personne recommandée</p> <p><u>Critère supplémentaire pour le mode mandataire :</u>            Cette exigence est applicable aux organismes mandataires même si celui-ci n'est pas l'employeur direct.</p> <p>Le formulaire d'entretien précise également que le mandataire a informé le futur salarié :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- de son statut de salarié du particulier employeur ;</li> <li>- de ses obligations en matière de respect sur la confidentialité des informations reçues et l'intimité des personnes ;</li> <li>- des risques de maltraitance.</li> </ul> <p>Le mandataire ne gèrera pas de contrats, où dons et libéralités ont été acceptés par le salarié. Il retirera des fichiers le salarié qui aura accepté dons et libéralités.</p>	<p>Pour l'examen de référence : documents ou compte rendu d'entretien téléphonique.</p>	<p>53</p> <p>54</p> <p>55</p>

CARACTERISTIQUE	CRITERES ET MOYENS MIS EN ŒUVRE	ELEMENTS DE PREUVE	AGREMENT QUALITE
<p><b>14. L'organisme gestionnaire met en œuvre une politique de gestion des compétences</b></p>	<p>L'organisme gestionnaire met en place pour les intervenants salariés :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- une formation d'adaptation au poste de travail (lors de la prise de poste)</li> <li>- des réunions d'échange de pratiques, respect de la déontologie</li> <li>- des entretiens individuels et annuels d'évaluation</li> <li>- des entretiens professionnels (réglementairement tous les deux ans), ces derniers pouvant être réalisés au même moment que l'entretien individuel annuel</li> <li>- une formation continue identifiée, prise en compte et réalisée dans un plan de formation annuel.</li> <li>- des actions de sensibilisation aux problématiques de santé au travail (ex : risques professionnels), de maltraitance</li> </ul> <p><u>Critère supplémentaire pour le mode mandataire :</u> L'organisme mandataire doit informer l'intervenant et le client employeur de la possibilité pour l'intervenant de bénéficier de formations, (ex : DIF,...), des entretiens individuels,...</p> <p>Il peut organiser lui-même ces formations à l'attention des intervenants et doit suivre périodiquement les formations réalisées.</p> <p>Pendant la durée du mandat, le gestionnaire s'assure au moins une fois par an de l'information du particulier employeur sur les obligations liées à son statut d'employeur portant sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- les questions d'hygiène et de sécurité, de santé au travail et de risques professionnels ;</li> <li>- les bonnes pratiques professionnelles et déontologiques ;</li> <li>- la prévention de la maltraitance ;</li> <li>- le droit individuel à la formation et à la formation professionnelle tout au long de la vie.</li> </ul> <p>L'organisme mandataire peut proposer au client de rédiger les documents à remettre à l'intervenant salarié (bulletins de paye, certificat de travail, attestation ASSEDIC, sociale et fiscale), lui verser ses salaires et réaliser les démarches administratives pour le compte du client. Dans ce cadre, les conditions sont définies au préalable au devis et au contrat.</p>	<p>Plan de formation planifié, preuves d'actions de formation réalisées, entretiens individuels, compte rendu de réunions.</p> <p>Preuve de l'information concernant les possibilités de formation auprès de l'employeur et de l'intervenant</p> <p>Preuve de la réalisation de ces missions vs contrat</p>	<p>32</p> <p>33</p> <p>34</p> <p>60</p>


CARACTERISTIQUE	CRITERES ET MOYENS MIS EN ŒUVRE	ELEMENTS DE PREUVE	AGREMENT QUALITE
<b>15. Un personnel intervenant qualifié</b>	<p>Les intervenants sont qualifiés au regard des prestations délivrées.</p> <p><u>Critère supplémentaire pour la certification Agrément :</u>  Selon les tâches confiées, les intervenants répondent à l'une des exigences suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- soit titulaires d'une certification (diplôme ou titre) au minimum de niveau V ou certificat de qualification professionnelle inscrit au répertoire national des certifications professionnelles attestant de compétences dans le secteur sanitaire médico-social, social ou des services à la personne et/ou justifie d'une formation spécifique pour l'interprète en langue de signes, le technicien de l'écrit codeur en langue parlé complété ;</li> <li>- soit disposent d'une expérience professionnelle de trois ans dans le domaine sanitaire, médico-social ou social ;</li> <li>- soit bénéficient d'une formation diplômante ou au minimum d'une formation d'adaptation à l'emploi dans les six mois suivant l'embauche.</li> <li>- soit bénéficient d'une formation en alternance, ou ont suivi une formation qualifiante dans le domaine sanitaire médico-social ou social.</li> </ul>	<p>Dossier du personnel vs offre réalisée</p> <p>Dossier du personnel attestant de la compétence et des formations (vues à la caractéristique 13) dans le secteur</p>	<p>30</p>

CARACTERISTIQUE	CRITERES ET MOYENS MIS EN ŒUVRE	ELEMENTS DE PREUVE	AGREMENT QUALITE
<p><b>16. Un personnel d'encadrement qualifié</b></p>	<p>Le personnel encadrant est qualifié et répond à l'une des exigences suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- est titulaire d'un diplôme, certificat ou d'une expérience professionnelle accompagnée d'une démarche professionnalisante,</li> </ul> <p><u>Critère supplémentaire pour la certification Agrément :</u></p> <p>Le personnel encadrant est qualifié et répond à l'une des exigences suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- soit est titulaire d'une certification professionnelle de niveau IV inscrite au répertoire national des certifications professionnelles, dans les secteurs sanitaire, médico-social, social ou des services à la personne ;</li> <li>- soit est titulaire d'une certification professionnelle dans les secteurs sanitaire, médico-social, social ou des services à la personne de niveau V inscrite au répertoire national des certifications professionnelles et justifie d'actions de formation ou d'accompagnement en cours ou effectuées dans une perspective de certification professionnelle dans le secteur des services à la personne ;</li> <li>- soit dispose en tant qu'encadrant d'une expérience professionnelle de trois ans dans le secteur sanitaire, médico-social ou social ;</li> <li>- soit dispose d'une expérience professionnelle de trois ans dans le secteur sanitaire, médico-social, social, de ressources humaines ou adaptée de services à la personne et justifie d'actions de formation ou d'accompagnement en cours ou effectuées dans une perspective de certification professionnelle ;</li> <li>- soit bénéficie d'une formation en alternance pour obtenir une certification professionnelle de niveau IV inscrite au répertoire national des certifications professionnelles, dans les secteurs sanitaire, médico-social, social ou des services à la personne.</li> <li>- certification professionnelle dans ces secteurs.</li> </ul>	<p>Dossier du personnel attestant de la compétence dans le secteur</p>	<p>29</p>



## 6.5. Un suivi de la qualité des prestations

CARACTERISITIQUE	CRITERES ET MOYENS MIS EN ŒUVRE	ELEMENTS DE PREUVE	AGREMENT QUALITE
<p><b>17. L'organisme gestionnaire gère les conflits avec les clients.</b></p>	<p>L'organisme gestionnaire met en place un processus de gestion des conflits entre la structure (ex : intervenants,...) et les clients. Il met à disposition un tiers de confiance (ex : psychologue,...) qui peut intervenir auprès de la structure de l'organisme gestionnaire, du client ou de l'intervenant afin d'agir dans le cadre d'une relation triangulaire</p> <p>Le client peut faire appel à une personne extérieure qualifiée (exemple : liste arrêtée par le préfet ou prévue à l'article L. 311-5 du code de l'action sociale et des familles annexée au livret d'accueil) en cas de conflit non résolu. La liste est proposée au client par l'organisme gestionnaire.</p> <p>A défaut de liste arrêtée par le préfet, une personne est définie consensuellement par les parties.</p>	<p>Description du processus, preuve de la mise en œuvre de ce processus dans le dossier</p> <p>Vérification sur dossier</p>	<p>25</p> <p>62</p>

CARACTERISTIQUE	CRITERES ET MOYENS MIS EN ŒUVRE	ELEMENTS DE PREUVE	AGREMENT QUALITE
<b>18. L'organisme gestionnaire réalise un suivi des interventions</b>	L'organisme gestionnaire dispose d'un système de traçabilité de sa relation au client (devis, planification, interventions réalisées, etc.).	Dossier client	44
	Il traite tous types de réclamations écrites et orales en provenance : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ des bénéficiaires ou de leur famille,</li> <li>○ des prescripteurs, des financeurs (Conseil Général, CCAS,...)</li> </ul>	Fiches ou cahier de réclamation ou dossier client. Entretien avec le personnel Consignes spécifiques de traitement des réclamations Dossier d'assurance	25 62
	La personne ou l'organisme ayant émis la réclamation est informé de la prise en compte de celle-ci sous 3 jours (au minimum réponse d'attente).	Fiches ou cahier de réclamation ou dossier client.	
	L'organisme gestionnaire met en place un processus de remontée d'information, de traçabilité et enregistrement. Ce processus concerne la ou les réclamations ou toute autre donnée.	Fiches ou cahier de réclamation ou d'amélioration	
	L'organisme analyse les causes des réclamations. Des actions d'amélioration sont mises en œuvre.	Preuve de mise en œuvre des actions	
Le gestionnaire met en place un dispositif de traitement des situations de maltraitance. Lorsqu'il a connaissance d'une telle situation, il transmet un signalement aux autorités compétentes.			26

CARACTERISTIQUE	CRITERES ET MOYENS MIS EN ŒUVRE	ELEMENTS DE PREUVE	AGREMENT QUALITE
<b>19. L'organisme gestionnaire met en place des contrôles internes réguliers</b>	<p>L'organisme gestionnaire met en place un système de contrôle des interventions et de la prestation globale pour tous les types de prestation.</p> <p>Pour les prestations régulières de plus de 6 mois, l'organisme gestionnaire met en place un contrôle des interventions et de la prestation globale chez les bénéficiaires au minimum une fois par an lors du renouvellement du contrat ou lors d'alertes de la part de l'intervenant. A ces occasions, les conditions de travail et risques professionnels sont évaluées</p> <p>Des actions d'amélioration sont mises en œuvre.</p>	<p>Enregistrement du contrôle : par ex. sur dossier client ou tout autre mode d'enregistrement défini par l'organisme</p> <p>Preuve de mise en œuvre des actions</p>	<p>40</p> <p>43</p> <p>46</p>

CARACTERISTIQUE	CRITERES ET MOYENS MIS EN ŒUVRE	ELEMENTS DE PREUVE	AGREMENT QUALITE <sup>12</sup>
<b>20. L'organisme gestionnaire met en œuvre une enquête annuelle</b>	<p>L'organisme gestionnaire réalise une fois par an une enquête auprès des clients sur leur perception de la qualité des interventions en agence et à domicile.</p> <p>Des actions d'amélioration sont mises en œuvre.</p>	<p>Résultats d'enquête</p> <p>Preuve de mise en œuvre des actions</p>	<p>47</p> <p>61</p>

<sup>12</sup> L'exigence 49 du cahier des charges de l'agrément relative au mode mandataire est reprise dans l'ensemble des caractéristiques indiquées ci-dessus au chapitre 6. Les 62 exigences des chapitres I à IV du cahier des charges de l'agrément sont donc reprises dans ce document.



## 7. LEXIQUE

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

## 8. DISPOSITIONS D'ORGANISATION

### 8.1. Responsabilités

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

Les organismes multi-établissements peuvent avoir 2 typologies :

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

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

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

## 8.2. Gestion documentaire

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

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

Les modalités de gestion diffèrent pour chaque type de document :

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

## 8.3. Audit Interne pour les organismes gestionnaires multi-établissements

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

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

L'organisme gestionnaire vérifie :

- l'existence éventuelle des documents de référence décrivant les pratiques à suivre
- l'existence des enregistrements requis, à jour,
- le respect des engagements du présent référentiel et de la mise en œuvre de la charte qualité (cf Exigence 45 du cahier des charges de l'agrément).

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

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

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

## 8.4. Information du personnel

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

## 9. PLAN D'AUDIT EXTERNE

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

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

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

La durée des audits pour les organismes mono-établissement et multi-établissement dépend du nombre d'effectifs ETP. Elle est disponible auprès de Bureau Veritas Certification

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

Les organismes multi-établissements peuvent avoir 2 typologies :

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

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

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

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

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

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

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


Principe de calcul de l'échantillonnage :

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

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

## 10. COMMUNICATION SUR LES CARACTERISTIQUES CERTIFIEES

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

Supports de communication obligatoires	Mentions minima devant figurer sur ces supports
<p>1. Le certificat Bureau Veritas Certification : il doit être affiché à la vue des clients dans les locaux du certifié. Ce document est élaboré par l'organisme certificateur.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les coordonnées du certifié (lorsque l'organisme gestionnaire dispose de plusieurs établissements avec la même raison sociale et que l'ensemble n'est pas certifié, la liste et les coordonnées des établissements certifiés doivent être précisées dans toute communication).</li> <li>• La marque collective de certification, à savoir : Bureau Veritas Certification et le logotype.</li> </ul> <div style="text-align: center;">  </div> <ul style="list-style-type: none"> <li>• L'adresse de Bureau Veritas Certification Le Guillaumet 92046 Paris-La-Défense Cedex.</li> <li>• L'identification précise du référentiel : codification indiquée sur le référentiel (RE/QUALISAP/09 Version 3) et l'indication claire des activités rentrant dans le périmètre de certification (de manière à éviter toute confusion sur la portée de la Certification).</li> <li>• L'organisme de service à la personne peut ne présenter qu'une partie de ses établissements à la certification. Dans ce cas, il doit communiquer systématiquement la liste des établissements inclus dans le périmètre de certification afin de ne pas « tromper » le consommateur et les partenaires.</li> </ul>

Facultatif =

2. Documents publicitaires, commerciaux, contractuels et tout support de communication destiné aux clients (exemples, véhicules, cartes de visite, papier à entête, factures, pages jaunes de l'annuaire, minitel, ...)

- Les coordonnées du certifié
- La marque collective de certification, à savoir : Bureau Veritas Certification et le logotype ci-dessus.
- L'identification précise du référentiel : codification indiquée sur le référentiel (RE/QUALISAP/09 Version 3) et l'indication claire des activités rentrant dans le périmètre de certification (de manière à éviter toute confusion sur la portée de la Certification).
- Une mention du type "référentiel RE/QUALISAP/09 Version 3 disponible sur [www.certification.bureauveritas.fr](http://www.certification.bureauveritas.fr)".
- L'organisme de service à la personne peut ne présenter qu'une partie de ses établissements à la certification. Dans ce cas, il doit communiquer systématiquement la liste des établissements inclus dans le périmètre de certification afin de ne pas « tromper » le consommateur et les partenaires.