

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

## Préambule

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

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

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

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

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

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

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

### II. - Prescriptions générales

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

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

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

- la répartition des compétences entre les différentes institutions concernées par le secteur dans lequel

elles interviennent (conseils généraux, CAF, CRAM, caisses de retraite, municipalités, CCAS...);

- les différentes sources et conditions de financement relatives à leurs interventions ;

- les missions des services publics et des structures appelés à intervenir auprès du même public (services sociaux, services de PMI, commissions départementales d'accueil des jeunes enfants, équipements et services d'accueil des jeunes enfants, pour personnes âgées et personnes handicapées, maisons départementales des personnes handicapées, équipes médico-sociales de l'APA, CLIC, etc.).

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

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

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

### **III. - Organiser un accueil de qualité**

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

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

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

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

### **IV. - Une proposition d'intervention individualisée**

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

- soit à partir d'un plan d'aide déjà élaboré par des équipes spécialisées ;

- soit à partir d'une évaluation globale et individualisée de la demande et des besoins du bénéficiaire par le gestionnaire.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## **VI. - Les modalités de l'intervention**

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

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

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

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

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

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

28. Les intervenants sont informés des besoins spécifiques du bénéficiaire. Le gestionnaire s'assure de

la bonne compréhension du protocole d'intervention (consignes, tâches à accomplir...)

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## **VII. - Le suivi et l'évaluation des interventions**

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

40. Il met en place des contrôles internes réguliers.

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

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

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

## **VIII. - Sélection et qualification des personnes mettant en œuvre l'activité**

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

45. Les intervenants :

- soit sont titulaires d'un diplôme, certificat ou titre délivré par l'Etat ou homologué ou inscrit au répertoire national des certifications professionnelles, attestant de compétence dans le secteur concerné et dont une liste indicative figure en annexe ;

- soit disposent d'une expérience professionnelle de trois ans dans le secteur concerné et bénéficieront d'actions de formation ou d'accompagnement à la validation des acquis de l'expérience, dans une perspective de formation qualifiante ;

- soit bénéficient d'un contrat aidé par l'Etat assorti de mesure de formation professionnelle, soit d'une formation en alternance ;

- soit bénéficient d'une formation d'adaptation à l'emploi suivie d'une formation qualifiante, dans le domaine.

46. Le personnel d'encadrement ou le gestionnaire :

- soit est titulaire d'un diplôme, certificat ou titre délivré par l'Etat ou homologué ou inscrit au répertoire national des certifications professionnelles, attestant de compétence dans le secteur concerné ;

- soit dispose d'une expérience professionnelle dans son domaine de compétence et bénéficiera d'actions de formation ou d'accompagnement à la validation des acquis de l'expérience, dans une perspective de formation qualifiante.

47. Le personnel d'encadrement ou le gestionnaire justifie de compétences managériales, qui lui permettent :

- d'assurer le fonctionnement de la structure agréée dans le respect du cahier des charges ;

- de coordonner les interventions et de développer le travail en réseau.

## **IX. - Composition du dossier de demande d'agrément**

Article R. 129-2 du code du travail :

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

- la raison sociale de l'organisme ;

- l'adresse de l'organisme demandeur et, lorsque l'association ou l'entreprise comporte plusieurs établissements, celle de ses établissements ;

- la nature des prestations effectuées et des publics ou clients concernés ;

- les conditions d'emploi du personnel ;

- les moyens d'exploitation mis en œuvre.

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

- les statuts de l'organisme ;

- les éléments permettant d'apprécier le niveau de qualité des services mis en œuvre ;

- un modèle de document prévoyant une information des clients et des usagers en matière fiscale et des services administratifs en matière statistique ;

- la liste des sous-traitants éventuels.

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

- une note décrivant les moyens mis en œuvre concrètement par le gestionnaire pour répondre aux prescriptions du présent cahier des charges ;

- un modèle du livret d'accueil prévu au 2 du II, ou pour la garde d'enfants de moins de trois ans, un modèle de la documentation prévue au 7 du III ;

- un modèle du contrat prévu au 20 du V ;

- pour les organismes gestionnaires comportant plusieurs établissements, la charte de qualité prévue à l'article R. 129-3 du code du travail, ainsi qu'une note indiquant les modalités d'évaluation et de contrôle interne périodiques prévues ;

- un engagement écrit du gestionnaire à respecter les dispositions du présent cahier des charges qui lui sont applicables.

**X. - Dispositions particulières applicables aux services assurant la garde d'enfants de moins de trois ans, lorsque la garde est occasionnelle, et lorsqu'elle est exercée selon les modalités prévues aux 1° et 2° de l'article L. 129-2 du code du travail  
(mandataire et intérim)**

51. Une garde est considérée comme occasionnelle, si elle présente un caractère ponctuel et exceptionnel. Une garde de courte durée, voire d'une heure, dès lors qu'elle présente un caractère régulier, n'est pas considérée comme occasionnelle.

52. S'appliquent les dispositions suivantes :

- du paragraphe II, à l'exception du 3 ;

- du paragraphe III, à l'exception du 9 ;

- du paragraphe IV, à l'exception des 11, 12, 13, 15 ;

- du paragraphe V, à l'exception des 19, 20 ;

- du paragraphe VI, à l'exception des 23, 24, 30, 31, 36, 37 ;

- du paragraphe VII, à l'exception du 41 ;

- du paragraphe VIII, à l'exception du 45 ;
- du paragraphe IX.

A N N E X E  
AU CAHIER DES CHARGES RELATIF À L'AGRÉMENT QUALITÉ

Exemples de diplômes, certificats ou titres correspondant aux qualifications des intervenants :

- diplômes visés au code de l'action sociale et des familles (diplôme d'Etat d'auxiliaire de vie sociale, diplôme d'Etat de technicien de l'intervention sociale et familiale, certificat d'aptitude aux fonctions d'aide médico-psychologique,...) ;
- diplômes visés au code de la santé publique (diplôme professionnel d'aide-soignant, diplôme professionnel d'auxiliaire de puériculture) ;
- diplômes délivrés par le ministère chargé de l'éducation nationale (CAP petite enfance, BEP carrière sanitaire et sociale, mention complémentaire aide à domicile...) ;
- diplômes délivrés par le ministère chargé de la jeunesse et des sports (brevet d'aptitudes professionnelles assistant animateur technique...) ;
- titres délivrés par le ministère chargé du travail (titre professionnel d'assistant de vie...) ;
- diplômes délivrés par le ministère chargé de l'agriculture (BEP agricole services aux personnes...) ;
- certificat d'employé familial polyvalent délivré par l'institut FEPEM de l'emploi familial.

