



# RÉFÉRENTIEL DE LABELLISATION



services  
à la personne  
pour toutes  
les situations  
de handicap

# SOMMAIRE


<b>Chapitre I : OBJET ET DOMAINE D'APPLICATION .....</b>	<b>3</b>
I.1    OBJET.....	3
I.2    DOMAINE D'APPLICATION .....	3
<b>Chapitre II : CONTEXTE.....</b>	<b>4</b>
II.1   PRESENTATION D'HANDÉO.....	4
<b>Chapitre III : CARACTERISTIQUES ET MOYENS MIS EN ŒUVRE.....</b>	<b>5</b>
III.1  SOMMAIRE DES CARACTERISTIQUES .....	5
III.2  DETAIL DE CHAQUE CARACTERISTIQUE ET MOYENS MIS EN OEUVRE .....	6
III.2.1  Adaptation et organisation du service .....	6
III.2.2  La formation des professionnels .....	10
III.2.3  Les liens entre le SAP et les acteurs locaux du handicap.....	13
III.2.4  Evaluation et amélioration des prestations et de la satisfaction de la personne en situation de handicap .....	14
III.2.5  Relations entre le prestataire et Handéo.....	15
<b>Chapitre IV : GLOSSAIRE ET LEXIQUE.....</b>	<b>16</b>
IV.1  GLOSSAIRE .....	16
IV.2  LEXIQUE.....	16
<b>CHAPITRE V : LES METHODES D'ATTRIBUTION ET DE SURVEILLANCE DU LABEL.....</b>	<b>17</b>
V.1   CONDITIONS D'ATTRIBUTION DU LABEL .....	17
V.1.1  Instruction du dossier de demande .....	17
V.1.2  Réalisation de l'audit de labellisation : .....	17
V.1.3  Décision d'Handéo relative à l'attribution du label :.....	18
V.2   SURVEILLANCE DU LABEL.....	18
V.2.1  Réalisation du contrôle de surveillance :.....	18
V.2.2  Décision d'Handéo relative au maintien du label : .....	18
<b>Chapitre VI : ANNEXES.....</b>	<b>19</b>
VI.1  Composition du comité de rédaction du référentiel .....	19
VI.2  Composition du comité de relecture du référentiel .....	20
VI.3  Composition du Conseil d'administration Handéo.....	20

# Chapitre I : OBJET ET DOMAINE D'APPLICATION

## I.1 OBJET

Le présent référentiel a pour objectif de préciser les caractéristiques que doit respecter le prestataire de Services à la personne pour obtenir sa labellisation Cap'Handéo s'agissant des prestations réalisées auprès de personnes en situation de handicap.

Le présent référentiel est complété par :

- ✓ Le règlement de labellisation
- ✓ Le règlement de la marque collective simple 

## I.2 DOMAINE D'APPLICATION

Ce référentiel s'adresse aux organismes de service à la personne prestataires accompagnant les personnes en situation de handicap, ayant une existence d'au moins deux ans dans le secteur. Les organismes souhaitant bénéficier du label Cap'Handéo sont possesseurs de l'agrément qualité ou sous le régime de l'autorisation et considérés de fait comme respectant la réglementation liée aux services à la personne.

### II.1 PRESENTATION D'HANDÉO

#### Présentation Handéo

L'enseigne HANDÉO a été créée par ses fondateurs<sup>(\*)</sup> afin que toute personne en situation de handicap puisse, si tel est son souhait, vivre à domicile et ce quel que soit son lieu d'habitation, son handicap ou ses ressources.

Pour atteindre cet objectif, HANDÉO détermine les actions concourant à sa réalisation et rassemble - au-delà de ses fondateurs et adhérents - les acteurs pouvant contribuer à la mise en œuvre de ces actions.

Parmi ces actions, la création et la diffusion d'un label SAP-HandicapS objet du présent référentiel illustrent parfaitement les principes et modalités énoncés précédemment.

L'objectif de ce label est en effet de rendre plus facile la vie à domicile des personnes en situation de handicap (et de leur famille) en leur permettant de mieux repérer les services prestataires adaptés et compétents. C'est aussi un moyen pour ces services de mieux se faire connaître des personnes en situation de handicap potentiels. Par ailleurs, le présent référentiel a été conçu dans la concertation via un groupe de travail associant largement des représentants d'utilisateurs, de services prestataires, des administrations et agences nationales concernées.

Le nombre des caractéristiques figurant dans ce référentiel est volontairement limité et elles sont essentiellement tournées vers l'utilisateur en situation de handicap. Nous avons veillé aussi à éviter toute redondance avec les prescriptions réglementaires, sauf à les compléter et préciser sous forme de ratio par exemple.

Toutefois, quels que soient la diversité et/ou la complémentarité des participants, rien ne peut remplacer l'expérimentation et la confrontation avec le réel. C'est pourquoi ce référentiel a vocation à connaître des améliorations en fonction des constats et des remarques et suggestions qui ne manqueront pas de provenir du terrain ...

En prenant une telle initiative, Handéo a fait plusieurs paris :

- celui de l'amélioration globale de l'offre de services
- celui d'une dynamique vertueuse par laquelle les services labellisés tireront l'ensemble du secteur des SAP vers la prise en compte des spécificités de notre public ;
- celui de la prise en compte par les différents financeurs - publics ou privés - des coûts liés à la spécificité des réponses.
- celui, enfin, d'une meilleure réalisation du projet de vie de la personne concernée qui, le plus souvent, souhaite pouvoir vivre et être intégrée dans la cité.

En adoptant et/ou en recommandant la mise en œuvre de ces caractéristiques, toutes les parties prenantes contribuent à une qualité accrue des réponses apportées.

Si vous souhaitez apporter des remarques ou des suggestions concernant ce référentiel, vous pouvez le faire par les différents contacts figurant en fin de document.

<sup>(\*)</sup> Fédération des APAJH, APF, FEGAPEI, Association Paul Guinot, UNAFTC, UNAPEI, Mutuelle Intégrance, ASEI, FISAF, FFAIMC et Trisomie 21 France

## III.1 SOMMAIRE DES CARACTERISTIQUES

<b>III.2.1</b>	<b>Adaptation et organisation du service .....</b>	<b>6</b>
1.	Un accueil adapté et préparé à l'écoute des personnes en situation de handicap .....	6
2.	Des supports de communication adaptés aux différents types de handicaps .....	7
3.	Une évaluation méthodique des besoins permettant de répondre aux attentes des personnes en situation de handicap.....	7
4.	Projet d'intervention .....	8
5.	La sécurisation des prestations : Remplacement et continuité de services.....	9
6.	Une adaptation des interventions au projet de vie de la personne.....	9
<b>III.2.2</b>	<b>La formation des professionnels .....</b>	<b>10</b>
7.	Des intervenants sélectionnés, formés et accompagnés .....	10
8.	Des responsables compétents en matière de handicap.....	11
9.	Une formation continue du personnel sur les spécificités liées aux handicaps.....	11
10.	Des temps d'échanges entre les intervenants .....	12
11.	Une sensibilisation sur l'évaluation des risques selon le type de handicaps .....	12
<b>III.2.3</b>	<b>Les liens entre le SAP et les acteurs locaux du handicap .....</b>	<b>13</b>
12.	Un contexte social et médico-social local connu par le prestataire .....	13
13.	Un maillage local handicaps favorisé.....	13
14.	Une coordination entre prestataires labellisés Handéo .....	13
<b>III.2.4</b>	<b>Evaluation et amélioration des prestations et de la satisfaction de la personne en situation de handicap .....</b>	<b>14</b>
15.	Un suivi régulier de la prestation.....	14
16.	Un traitement efficace des réclamations.....	14
17.	Mesure annuelle de la satisfaction de la personne en situation de handicap .....	15
18.	Des Groupements Locaux d'Usagers et de Personnes en Situation de Handicap (GLUPSH) .....	15
<b>III.2.5</b>	<b>Relations entre le prestataire et HANDÉO.....</b>	<b>15</b>
19.	Une relation régulière avec Handéo .....	15
20.	Un recours en cas de difficultés liées au label .....	15

### III.2 DETAIL DE CHAQUE CARACTERISTIQUE ET MOYENS MIS EN OEUVRE

Ce chapitre présente les caractéristiques, les moyens qui doivent être mis en œuvre par le prestataire pour y répondre, ainsi que les méthodes de contrôle. Dans tous les cas, le respect de la réglementation en vigueur (agrément qualité notamment) est une condition nécessaire -mais non suffisante- de l'obtention de la labellisation.

#### III.2.1 Adaptation et organisation du service

Titre de la Caractéristique	Détail de la caractéristique	Documents	Méthode de contrôle
<p><b>1. Un accueil adapté et préparé à l'écoute des personnes en situation de handicap</b></p>	<p>L'accueil téléphonique du public est adapté à la personne en situation de handicap et assuré au minimum 5 jours sur 7 sur une plage horaire de 7 heures minimum.</p> <p>Lorsque la personne en situation de handicap communique avec le prestataire par courriel ou par l'intermédiaire du site internet, le service lui envoie un accusé réception dans la demi-journée ouvrée par le même canal de communication.</p> <p>En cas d'appel pendant les horaires d'ouverture, pour une intervention dans un court délai (dans la journée ou dans la semaine), le prestataire confirme immédiatement sa possibilité d'intervenir dans le délais ou ré-adresse vers un autre prestataire.</p> <p>En dehors des horaires d'ouverture, le prestataire met en place une astreinte téléphonique ou un répondeur renvoyant vers un autre service en capacité de répondre à l'appel.</p> <p>Les personnes en charge de l'accueil (téléphonique ou physique) ont suivi une formation basée sur la relation avec la personne en situation de handicap. Le prestataire adapte ces formations selon les prestations proposées et les handicaps pris en charge. Les personnes formées sont tutorées (intervention en « double » par exemple) durant 2 semaines ; les compétences acquises sont validées à partir d'une grille d'évaluation.</p>	<p>Affichage</p> <p>Courriel</p> <p>Documents d'informations</p> <p>Convention Programme de formation Attestation de formation CV, attestation de travail Fiche de tutorat</p>	<p>Appel Anonyme</p> <p>Vérification visuelle</p> <p>Vérification documentaire</p> <p>Vérification documentaire Entretien avec le personnel</p> <p>Vérification documentaire</p> <p>Vérification documentaire</p>

Titre de la Caractéristique	Détail de la caractéristique	Documents	Méthode de contrôle
	<p>Ce tutorat peut être réalisé par :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- un intervenant extérieur, avec lequel le prestataire a établi une convention de partenariat, et possédant au moins une expérience de 2 ans en relation avec les types de handicaps pris en charge,</li> <li>- un responsable ayant suivi une formation au tutorat</li> <li>- ou autre dispositif d'adaptation à l'emploi</li> </ul> <p><u>Accueil physique :</u> Les lieux d'accueil sont adaptés pour permettre de recevoir les personnes en situation de handicap, ou le prestataire est en capacité de proposer une solution alternative adaptée à chaque type de handicap.</p>	Locaux	Vérification visuelle
<p><b>2. Des supports de communication adaptés aux différents types de handicaps</b></p>	<p>Le prestataire met à la disposition des personnes en situation de handicap un livret d'accueil et un questionnaire d'enquête de satisfaction accessible au minimum sous forme écrite, audio et simplifiée.</p>	<p>Livret d'accueil, questionnaire enquête de satisfaction</p> <p>Liste des handicaps et supports correspondants</p>	<p>Vérification documentaire</p> <p>Entretien avec le personnel</p>
<p><b>3. Une évaluation méthodique des besoins permettant de répondre aux attentes des personnes en situation de handicap</b></p>	<p>Le prestataire identifie les besoins de la personne en situation de handicap lors d'une visite à domicile en présence de ce dernier. Les réponses apportées en termes de prestations doivent être en lien avec les souhaits exprimés par la personne en situation de handicap et corrélés au projet de vie (s'il est porté à la connaissance du prestataire par la personne en situation de handicap ou avec son accord)</p> <p>Le recueil de ses souhaits prend en compte les éléments liés :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- aux capacités de la personne en situation de handicap</li> <li>- au niveau d'autonomie</li> <li>- au contexte et à son environnement (familles, cohabitant, lieu d'habitation, ...)</li> <li>- à l'organisation de la prestation (horaires, modalités,...) en fonction des « habitudes de vie » et des obligations scolaires et/ou professionnelles des personnes en situation de handicap</li> <li>- à la coordination avec les autres intervenants à domicile.</li> </ul>	<p>Agenda</p> <p>Dossier client</p> <p>Document relevant les attentes et les services proposés</p> <p>Support de recueil</p> <p>Document relevant les attentes et les services proposés</p>	<p>Vérification documentaire</p> <p>Entretien avec le personnel</p> <p>Vérification documentaire</p>

Titre de la Caractéristique	Détail de la caractéristique	Documents	Méthode de contrôle
	<p>Le prestataire indique également à l'occasion de cette évaluation la personne du service à contacter en cas d'urgence (ex. : en cas de « crise » de la personne en situation de handicap).</p> <p>Suite à l'analyse des souhaits et à l'élaboration des réponses proposées, un contrat est établi et signé entre le prestataire et la personne en situation de handicap (ou son représentant légal) avant la première intervention (sauf cas d'urgence). Ce contrat précise notamment le niveau d'obligation du remplacement d'un intervenant absent ou empêché, établi en accord avec la personne en situation de handicap, selon la cotation suivante :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 0 : Pas de remplacement (la personne en situation de handicap ne souhaite pas d'autres interlocuteurs)</li> <li>- 1 : Remplacement dans la semaine</li> <li>- 2 : Remplacement dans la journée</li> <li>- 3 : Remplacement dans la demi-journée</li> <li>- 4 : Remplacement dans l'heure qui suit l'horaire initialement prévue</li> </ul> <p>En cas d'indisponibilité non prévue de l'intervenant (accident, maladie, etc.), le prestataire, dès qu'il dispose de l'information, avertit la personne en situation de handicap et organise le remplacement dans le délai prévu selon les conditions indiquées dans le contrat et ses éventuels avenants.</p>	<p>Contrat</p> <p>Dossier client</p> <p>Contrat Enquête de satisfaction</p>	<p>Vérification documentaire</p>
<p><b>4. Projet d'intervention</b></p>	<p>Au terme de l'évaluation initiale, un projet d'intervention écrit est établi comportant :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Objectifs de l'intervention</li> <li>- Moyens nécessaires à l'atteinte des objectifs</li> <li>- Organisation des interventions (étapes et actions prévues par rapport à la spécificité du handicap)</li> </ul> <p>Ce document est annexé au contrat.</p> <p>Puis, au moins une fois par an, un bilan de l'intervention comportant notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- implication et participation de la personne en situation de handicap;</li> <li>- évolution de la situation de la personne en situation de handicap (préservation de son autonomie, amélioration de son état de santé...);</li> <li>- écarts éventuels entre objectifs prévus et objectifs réalisés ;</li> <li>- suite donnée à l'intervention.</li> </ul>	<p>Projet d'intervention</p>	<p>Vérification documentaire</p>

Titre de la Caractéristique	Détail de la caractéristique	Documents	Méthode de contrôle
	Les modalités d'élaboration du projet d'intervention et d'accompagnement sont décrites dans une procédure (professionnels concernés, éventuels partenaires sollicités, implication de la personne en situation de handicap, méthode de rédaction et suivi du projet, outil de liaison, calendrier...)		
<b>5. La sécurisation des prestations : Remplacement et continuité de services</b>	Pour les interventions identifiées dans le contrat comme appartenant à la cotation 4 du niveau d'obligation du remplacement, le prestataire dispose de moyens techniques lui permettant d'être alerté immédiatement si un intervenant ne s'est pas rendu auprès d'une personne en situation de handicap pour effectuer la prestation.	Système de suivi des interventions	Vérification documentaire Entretien avec le personnel
<b>6. Une adaptation des interventions au projet de vie de la personne</b>	<p>Afin de respecter au mieux les attentes des personnes en situation de handicap, le prestataire est en mesure de proposer des plages d'interventions de 6h à 23h, tous les jours de l'année.</p> <p>Sur l'ensemble de la plage d'intervention, une personne en situation de handicap doit pouvoir contacter un cadre du service, via un numéro de téléphone qui lui est fourni.</p> <p>Cette amplitude horaire d'intervention est indiquée sur tous les supports d'information à disposition de la personne en situation de handicap.</p>	Bulletin de salaire Planning des salariés Documents d'information Recueil des besoins	Vérification documentaire Entretien avec le personnel

### III.2.2 La formation des professionnels

Titre de la Caractéristique	Détail de la caractéristique	Documents	Méthode de contrôle
<p><b>7. Des intervenants sélectionnés, formés et accompagnés</b></p>	<p>Les intervenants possèdent, ou sont en cours d'obtention via la Validation des Acquis d'Expérience (VAE) notamment, d'un diplôme de niveau 5 au minimum (DEAP, DEAVS, AMP, ...) dans le secteur social, médico-social ou sanitaire.</p> <p>Les originaux du diplôme seront présentés le jour du recrutement et une copie avec la mention « conforme à l'original », signée par le responsable du recrutement, sera conservée dans le dossier de l'intervenant.</p> <p>Le ratio du nombre d'intervenants diplômés sur le nombre total d'intervenants doit être au moins de 50% dans le service ou département des personnes en situation de handicap.</p> <p>Le recrutement (interne ou externe) de personnel amené à intervenir auprès de personnes en situation de handicap est réalisé sur la base d'une information du candidat, s'agissant du public concerné par les prestations.</p> <p>Pour tous les recrutements (internes ou externes), quelle que soit la nature du handicap prise en charge, un premier entretien est réalisé afin de sensibiliser les candidats à leur future mission et de collecter leurs premières impressions.</p> <p>Dans le cadre du processus de recrutement pour les prestations handicaps, le candidat volontaire bénéficie d'un entretien avec un responsable, destiné à lui permettre d'évaluer sa capacité à travailler auprès de personnes en situation de handicap.</p> <p>Les personnes embauchées, outre les conditions de certifications et de formations professionnelles prévues dans la réglementation de l'agrément qualité, doivent avoir suivi un dispositif d'adaptation en fonction des différents handicaps accompagnés. Ce dispositif comporte notamment des formations spécifiques à chaque type de handicaps concernés (hors domaine médical) et des formations tutorées (intervention en « double », par exemples); avec validation des compétences acquises.</p> <p>Pour le personnel non formé et/ ou non diplômé, l'organisme met en place un accompagnement régulier au cours des 6 premiers mois sous forme d'entretien avec un responsable (au moins 1 fois par semaine) et une première formation sur les spécificités des handicaps.</p>	<p>Dossier intervenants Diplômes CV</p> <p>Attestation de formation</p> <p>Plan de formation Contrat tripartite</p> <p>Dossiers intervenants</p> <p>attestation</p> <p>Fiche de recrutement</p> <p>Procédure de recrutement Attestation de formation e-learning Fiche de tutorat</p> <p>Convention</p> <p>Attestation de formation</p>	<p>Entretien avec le personnel Vérification documentaire.</p> <p>Vérification documentaire</p> <p>Vérification documentaire</p> <p>Vérification documentaire Entretien avec le personnel</p> <p>Vérification documentaire</p>

Titre de la Caractéristique	Détail de la caractéristique	Documents	Méthode de contrôle
	<p>Le tutorat peut être réalisé par:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- un expert extérieur provenant d'un établissement ou service spécialisé (en relation avec les types de handicaps pris en charge) un intervenant ou un responsable ayant suivi une formation tutorale</li> <li>- un intervenant ou un responsable ayant une expérience d'au moins deux années dans le secteur des handicaps pris en charge par le prestataire.</li> </ul>	<p>CV, attestation de travail</p> <p>Attestation de formation</p> <p>CR entretien</p>	
<p><b>8. Des responsables compétents en matière de handicaps</b></p>	<p>Les responsables possèdent un diplôme au minimum de niveau 3 dans le secteur social et médico-social (DEES, AS, ...) ou sanitaire (IDE) complété :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- d'une formation sur les handicaps et/ou une expérience professionnelle de 2 ans minimum dans le secteur du handicap</li> <li>- une formation spécifique dans le domaine de la gestion des ressources humaines</li> </ul> <p>Le prestataire dispose d'au moins un responsable pour 30 intervenants maximum dans le secteur du handicap.</p>	<p>Attestation de formation</p> <p>CV</p> <p>Fiche de fonction</p>	<p>Vérification documentaire</p> <p>Entretien avec le personnel</p>
<p><b>9. Une formation continue du personnel sur les spécificités liées aux handicaps</b></p>	<p>Le prestataire met en œuvre un plan de formation afin d'assurer le maintien et le développement des compétences selon le type de handicap pris en charge :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- des responsables</li> <li>- des intervenants</li> <li>- des personnels d'accueil et administratifs</li> </ul> <p>Le prestataire met en place des formations spécifiques supplémentaires si un besoin pour un type de handicap est identifié en cours d'année ou est demandé par les professionnels eux-mêmes.</p> <p>La formation est assurée soit en externe, soit en interne par un membre qualifié du personnel. Chaque formation fait l'objet d'une attestation</p> <p>Chaque personnel encadrant ou intervenant auprès de personnes en situation de handicap doit avoir suivi au minimum 6 jours de formation par cycle triennal (cycle de la labellisation) sur les spécificités liés aux handicaps.</p> <p>A la suite du contrôle de la prestation prévue à la caractéristique 15, un bilan des acquis de formation est réalisé et formalisé. Ce bilan est étudié lors de l'entretien individuel annuel.</p>	<p>Plan de formation</p> <p>Attestation de formation</p> <p>Dossier intervenant</p> <p>Grille d'évaluation</p>	<p>Vérification documentaire</p> <p>Entretien avec le personnel</p> <p>Vérification documentaire</p>

Titre de la Caractéristique	Détail de la caractéristique	Documents	Méthode de contrôle
<p><b>10. Des temps d'échanges entre les intervenants</b></p>	<p>Le prestataire organise au moins 8 réunions annuelles avec l'ensemble des intervenants qui travaillent auprès des personnes en situation de handicap autour de différentes thématiques. Les thèmes abordés seront communiqués aux intervenants au préalable.</p> <p>Afin de préparer ces réunions un registre d'échanges est mis à disposition des intervenants sur lequel sont notés des éventuels dysfonctionnements observés au cours des interventions ou toutes les « bonnes pratiques » à partager. Le contenu des informations inscrites dans ce registre est en accord avec les règles de la confidentialité édictées par la CNIL et la déontologie professionnelle.</p> <p>Des temps de réunion sont consacrés à l'analyse de la pratique (en intra ou en inter structures), animées par un spécialiste externe (psychologue, superviseur, travailleur social, ...) habilité à pratiquer cette discipline.</p>	<p>Feuilles d'émargement</p> <p>Comptes-rendus de réunion</p> <p>registre d'échanges des professionnels</p>	<p>Vérification documentaire</p>
<p><b>11. Une sensibilisation sur l'évaluation des risques selon le type de handicaps</b></p>	<p>Le prestataire sensibilise les intervenants sur l'évaluation des risques existants lors des interventions, en leur remettant des fiches techniques propres à chaque type de handicap accompagné (fiches conseils, fiches de procédure, protocole de vigilance,...).</p>	<p>fiches conseils, fiches de procédure, protocole de vigilance,</p>	<p>Vérification documentaire</p> <p>Entretien avec le personnel</p>

### III.2.3 Les liens entre le SAP et les acteurs locaux du handicap

Titre de la Caractéristique	Détail de la caractéristique	Documents	Méthode de contrôle
<p><b>12. Un contexte social et médico-social local connu par le prestataire</b></p>	<p>Le prestataire a en sa possession la liste des acteurs locaux par type de handicap avec leurs coordonnées.</p> <p>Le prestataire établit une convention de partenariat avec les organismes du secteur liés aux handicaps (notamment via le Pôle Ressources Local Handéo (lorsqu'il existe). Cette convention peut concerner de l'aide et du conseil, de la formation, de l'animation de réunion, la mise à disposition de locaux équipés pour l'accueil de certains handicaps (cf. caractéristique 1 – accueil physique), etc. ...</p> <p>Dans le cas où les acteurs locaux refusent de signer une telle convention, le prestataire doit fournir la preuve de sa demande.</p>	<p>Convention (ou courrier de demande)</p> <p>Liste des acteurs</p>	<p>Vérification documentaire</p>
<p><b>13. Un maillage local handicaps favorisé</b></p>	<p>Le prestataire agit localement en organisant et/ou en participant à au moins une manifestation départementale ou régionale annuelle traitant des questions de Handicaps (réunions, colloques, groupes de travail sur les Handicaps,...).</p>	<p>CR de réunions, programme de colloques</p> <p>invitations</p>	<p>Vérification documentaire</p>
<p><b>14. Une coordination entre prestataires labellisés Handéo</b></p>	<p>Le cas échéant, les prestataires labellisés Handéo coordonnent leurs interventions chez une même personne en situation de handicap en fonction des modalités d'intervention de chacun (service de nuit,...).</p> <p>Le prestataire met à disposition, au domicile de la personne en situation de handicap, un outil de liaison. Cet outil de liaison est renseigné systématiquement par l'intervenant après chaque intervention. Il peut être également renseigné par les professionnels libéraux (kiné, ergothérapeute,...) ou l'entourage de la personne (aidants familiaux,...). Cet outil de liaison est renseigné systématiquement par l'intervenant après chaque intervention.</p> <p>Les ordres de mission des intervenants prennent en compte les modalités d'intervention de chacun des autres prestataires.</p> <p>En cas de sous-traitance d'une partie des prestations à un autre organisme, ce dernier est labellisé Handéo, ou titulaire d'un agrément qualité ou est un service autorisé au titre du code de l'Action Sociale et des Familles.</p>	<p>Compte-rendu de réunions</p> <p>Outil de liaison</p> <p>Ordre de mission</p>	<p>Vérification documentaire</p> <p>Entretien avec le personnel</p>

### III.2.4 Evaluation et amélioration des prestations et de la satisfaction de la personne en situation de handicap

Titre de la Caractéristique	Détail de la caractéristique	Documents	Méthode de contrôle
<p><b>15. Un suivi régulier de la prestation.</b></p>	<p>Le prestataire met en place un dispositif de suivi individualisé des prestations en lien avec la personne en situation de handicap, l'intervenant et les services administratifs du prestataire afin de savoir si la prestation délivrée correspond aux attentes de la personne. Ce suivi est assuré par un responsable au moyen d'une visite à domicile ou d'un entretien téléphonique. Il est réalisé à la fin de la première semaine d'intervention (équivalant à 5 jours) puis tous les trois mois durant la première année (avec au moins 2 visites au domicile), puis tous les 6 mois les années suivantes avec au minimum de 1 visite au domicile. Cette fréquence peut être augmentée en fonction de l'évolution des besoins de la personne. Les conclusions de ce suivi sont formalisées, annexées au dossier de la personne en situation de handicap et diffusées à l'intervenant et à toutes les personnes concernées.</p> <p>Les contrôles réalisés au domicile de la personne permettent de vérifier les conditions de travail et de réalisation des prestations, et d'identifier les éventuels risques de maltraitance. Les conclusions de ces visites sont transmises aux différents acteurs concernés par la réalisation des prestations.</p> <p>Le prestataire se rend au domicile de la personne en situation de handicap en disposant des moyens adaptés au handicap pour favoriser l'échange et la compréhension de la personne (présence d'un interprète par exemple,...)</p> <p>Les remarques formulées à l'occasion de ces contrôles font l'objet si nécessaire d'un plan d'action en identifiant les parties prenantes. La vérification de l'efficacité des actions correctives est alors réalisée au moins 1 fois par mois par un responsable.</p>	<p>Dossiers clients</p> <p>Plans d'actions</p> <p>Dossiers clients</p> <p>Supports de contrôle</p> <p>Courriers, CR réunion</p>	<p>Vérification documentaire.</p> <p>Entretien avec le personnel</p> <p>Vérification documentaire</p> <p>Vérification documentaire</p>
<p><b>16. Un traitement efficace des réclamations</b></p>	<p>Suite à la réception d'une réclamation (par téléphone, courrier, courriel), le prestataire accuse réception sous 24 heures ouvrées par le même canal de communication.</p> <p>Le prestataire apporte ensuite une réponse effective dans les 7 jours ouvrés par courrier ou courriel.</p> <p>Une analyse des réclamations est réalisée au moins une fois par an, afin d'en identifier la récurrence et les actions correctives à mettre en œuvre.</p>	<p>Historique des interventions</p> <p>Réclamations</p> <p>Accusé réception</p> <p>Courriers, courriel</p> <p>Plan d'actions qualité</p>	<p>Vérification documentaire</p>

Titre de la Caractéristique	Détail de la caractéristique	Documents	Méthode de contrôle
<b>17. Mesure annuelle de la satisfaction de la personne en situation de handicap</b>	<p>Afin d'évaluer le niveau de qualité de ses prestations, le prestataire réalise au minimum une fois par an un bilan de satisfaction auprès de l'ensemble de ses clients en situation de handicap.</p> <p>Le bilan annuel s'appuie sur les différents outils de mesure de la satisfaction mis en place par le prestataire, dont à minima l'enquête annuelle. Pour celle-ci une matrice est fournie par Handéo, que le prestataire peut compléter de ses propres questions.</p> <p>Le prestataire réalise une synthèse des éléments de ce bilan et met en place, le cas échéant, des actions correctives.</p> <p>La synthèse de ces enquêtes de satisfaction est mise à disposition des personnes en situation de handicap (affichée en agence, sur le site internet,...) et fait l'objet d'un temps d'échange avec les professionnels.</p>	<p>Enquête de satisfaction</p> <p>Liste de diffusion</p> <p>Document de synthèse Plan d'action</p> <p>Affichage</p> <p>Site internet</p> <p>Grille d'analyse</p> <p>Courrier</p>	<p>Vérification documentaire</p> <p>Vérification visuelle</p>
<b>18. Des Groupements Locaux d'Usagers et de Personnes en Situation de Handicap (GLUPSH)</b>	<p>Le prestataire constitue et réunit au moins 2 fois par an un Groupement Local d'Usagers et de Personnes en situation de Handicap (voire famille et/ou représentant légal) (GLUPSH) volontaires en présence du responsable de service, un cadre intermédiaire (responsable de secteur par exemple) et un membre du Pôle Ressources Local Handéo (lorsqu'il existe). L'objectif est de recueillir les avis, remarques, observations et suggestions des personnes. Il est tenu un registre de réunions. Les services autorisés (L. 2002-2) disposant d'un Conseil à la Vie Sociale (CVS) sont dispensés de cette mesure.</p>	<p>PV de réunions</p>	<p>Vérification documentaire</p>

### III.2.5 Relations entre le prestataire et HANDÉO

<b>19. Une relation régulière avec Handéo</b>	<p>Le prestataire est en contact avec le Pôle Ressources Local Handéo (s'il existe) ou Handéo national au minimum 1 fois tous les trimestres.</p>	<p>Comptes-rendus entretien -réunion</p>	<p>Vérification documentaire</p>
<b>20. Un recours en cas de difficultés liées au label</b>	<p>En cas de difficultés liée au non respect de critères figurant dans le référentiel, entre le prestataire et la personne en situation de handicap, le numéro d'appel Handéo nationale est mis à la disposition des 2 parties et affiché en agence.</p>	<p>Coordonnées Handéo Nationale</p> <p>Affichage documents transmis</p>	<p>Vérification documentaire</p> <p>Vérification visuelle</p> <p>Vérification documentaire</p>

## Chapitre IV : GLOSSAIRE ET LEXIQUE

### IV.1 Glossaire

Abréviations	Définition
ASEI	Agir. Soigner. Eduquer. Insérer
APAJH	Entités intervenant dans le secteur des services à la personne en situation de handicap (associations, établissements,...)
APF	Association des Paralysés de France
CNIL	Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés
DEAP	Diplôme d'Etat d'Auxiliaire de Puériculture
DEI	Diplôme d'Etat Infirmier
DEES	Diplôme d'Etat Educateur Spécialisé
FEGAPEI	Fédération nationale des associations gestionnaires au service des personnes handicapées
FISAF	Fédération nationale pour l'Insertion des personnes Sourdes et des personnes Aveugles en France
UNAFTC	Union Nationale des Associations de Familles de Traumatisés Crâniens et cérébrolésés
UNAPEI	Union Nationale des Associations de Parents d'Enfants Inadaptés dénommée actuellement Union nationale des associations de parents, de personnes handicapées mentales et de leurs amis
FFAIMC	Fédération Française des Associations d'Infirmes Moteurs Cérébraux
SAP	Service A la Personne

### IV.2 Lexique

Terme	Définition
Association Paul Guinot	Association œuvrant pour l'inclusion sociale de la personne aveugle ou malvoyante
Mutuelle Intégrance	Mutuelle créée pour apporter des réponses spécifiques en matière de santé, de prévoyance, d'épargne et d'assistance aux personnes en situation de handicap, leur famille et les professionnels
Acteurs locaux	Entités intervenant dans le secteur des services à la personne et/ou du handicap sur un territoire donné (associations, établissements,...)
Astreinte téléphonique	Période pendant laquelle un professionnel de la structure, sans être à la disposition permanente et immédiate de l'employeur, à l'obligation de demeurer joignable par téléphone.
Encadrant / Responsable	Collaborateur en charge d'encadrer les intervenants à domicile
Pôle Ressources Local Handéo	Représentation local de l'enseigne Handéo nationale qui a notamment en charge l'accompagnement et le conseil des services à domicile et des personnes en situation de handicap sur un territoire donné.
Groupements Locaux d'Usagers et de Personnes en Situation de Handicap	Réunions locales des clients en situation de handicap du service à l'initiative du prestataire destinées à recueillir le niveau de satisfaction de ses prestations et vient compléter les enquêtes de satisfaction individuelles
Intervention ponctuelle	Intervention inférieure à un mois
Permanence	Accueil téléphonique et physique assuré durant la plage horaire d'intervention et en dehors des horaires d'ouverture de l'agence
Prospect	Personne qui souhaite bénéficier d'un service pour son compte ou celui d'un tiers.
Plan de compensation	Document définissant les objectifs, actions et moyens à mettre en œuvre par les différents intervenants auprès de la personne en situation de handicap afin de privilégier le maintien de son autonomie et de sa vie sociale. Il est réalisé de manière individuelle et personnalisée à partir de ses choix et dans le respect de ses habitudes de vies telles qu'énoncées dans le projet de vie
Client	Personne qui bénéficie d'un service
Trisomie 21 France	Fédération des associations pour l'insertion sociale des personnes porteuses de trisomie 21
Tutorat	Un tuteur est un professionnel compétent chargé de l'accueil, l'intégration et la formation d'un nouvel arrivant dans l'entreprise (code du travail - article L 981-3).

# CHAPITRE V : LES METHODES D'ATTRIBUTION ET DE SURVEILLANCE DU LABEL

## V.1 CONDITIONS D'ATTRIBUTION DU LABEL

Le présent référentiel est applicable dans le cadre de la labellisation du ou des sites que le prestataire souhaite présenter. Pour bénéficier de cette labellisation, tous les sites labellisés feront l'objet d'un audit par Handéo (ou l'organisme auditeur désigné par Handéo).

Le label est attribué par Handéo pour une durée de 3 ans et à l'issue d'une procédure de labellisation documentée qui comporte les étapes suivantes :

- L'instruction du dossier de demande du prestataire.
- La réalisation d'un audit de labellisation ayant pour objet de vérifier la conformité des services à la totalité du présent référentiel et donnant lieu à un rapport d'audit.
- L'avis du Comité de suivi du label, au vu du dossier de demande, du rapport d'audit et des avis de l'auditeur.
- La décision d'attribution du label revient au Conseil d'administration Handéo.

### V.1.1 Instruction du dossier de demande

Tout organisme candidat à la labellisation doit déposer, auprès du Pôle Ressources Local Handéo (lorsqu'il existe) ou d'Handéo, un dossier de demande composé notamment :

- d'une fiche de renseignements donnant des informations d'ordre administratif permettant d'organiser l'audit,
- d'une fiche de demande d'audit
- de l'outil d'autodiagnostic dûment complété

Suite à la validation des éléments contenus dans le dossier de demande, un contrat de labellisation est transmis au candidat par Handéo. Après signature de ce contrat par les 2 parties, une date d'audit est proposée au candidat par Handéo (ou l'organisme auditeur désigné par elle).

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

### V.1.2 Réalisation de l'audit de labellisation :

L'audit de labellisation est réalisé par un (ou plusieurs) auditeur(s) habilité(s), et selon un questionnaire spécifique qui reprend les éléments du présent référentiel.

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

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

### **V.1.3 Décision d'Handéo relative à l'attribution du certificat :**

Les décisions pouvant être prises par le comité d'attribution du label de Handéo sont les suivantes :

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

Une synthèse annuelle des résultats des contrôles pour le présent référentiel est présentée au comité de suivi du label et au Conseil d'administration d'Handéo.

## **V.2 SURVEILLANCE DU LABEL**

La surveillance du label est commanditée par Handéo et consiste en la réalisation d'enquêtes de satisfaction auprès des clients afin de s'assurer que le service est toujours en conformité avec le référentiel.

### **V.2.1 Réalisation du contrôle de surveillance intermédiaire:**

En cas de plainte ou réclamation portée à la connaissance d'Handéo par des clients, un contrôle de surveillance intermédiaire peut être réalisés par un (ou plusieurs) auditeur(s) habilité(s) pour le référentiel et selon un questionnaire spécifique qui reprend les éléments du présent référentiel.

Ce contrôle comporte :

- ↪ Des entretiens avec des membres du personnel, contribuant au respect des exigences du référentiel,
- ↪ Des vérifications visuelles d'éléments matériels,
- ↪ L'observation de l'activité le jour de l'audit,
- ↪ La consultation des documents et enregistrements (documents papiers ou informatiques)
- ↪ Le cas échéant, une vérification de la mise en œuvre effective des actions correctives proposées suite aux non-conformités détectées par prestataire suite aux résultats des enquêtes de satisfaction et/ou suite au traitement des réclamations parvenues directement à Handéo.

### **V.2.2 Décision d'Handéo relative au maintien du label :**

Les décisions pouvant être prises par le Conseil d'administration d'Handéo sont les suivantes :

- ↪ Maintien du label
- ↪ Maintien du label mais avec demande de preuves complémentaires
- ↪ Contrôle complémentaire pour vérifier l'efficacité des actions correctives
- ↪ Suspension temporaire du label
- ↪ Retrait du label

### **Contact Handéo :**

Handéo – 14 rue de la Tombe Issoire 75014 PARIS

☎ 01.43.12.19.29 - Fax : 01.43.12.52.94

Mail : [contact@handeo.fr](mailto:contact@handeo.fr)

## Chapitre VI : ANNEXES

### VI.1 *Composition du comité de rédaction du référentiel*

**BALARDY Isabelle**, Directrice de la qualité au service de l'utilisateur, Association Agir, Soigner, Éduquer, Insérer (A.S.E.I.)

**BARJOLLE Didier**, Directeur adjoint, Association de services aux personnes Proxim' Services 75

**BESSE Anne-Marie**, Directrice associée, Institut de Développement des Activités de Proximité (IDAP)

**BRIDEL Stéphane**, Administrateur Handéo et Secrétaire Général Mutuelle Intégrance

**CLOAREC Tifenn**, Chargée de la politique générale au Bureau des actions en faveur des personnes handicapées, Département de Paris – DASES

**COELSCH Sandrine**, Responsable de service, Inov'hand -Pôle Ressource Local Handéo (Bas-Rhin)

**DE THUIN Christian**, Chef du centre d'essais comparatifs, Institut National de la Consommation (INC)

**DELSART Laureline**, Assistante, Handéo

**DEVANNE Colette**, Responsable grands comptes, Pôle Autonomie de Sérèna

**DHERBEY Brigitte**, Directrice SAMSAH TC13

**DUBOIS Anne-Myrtille**, Responsable du département « Développement », Union Nationale des Associations de service à domicile (UN-ADMR)

**DUPLAN Didier**, Directeur général adjoint, Fédération Adessa A' Domicile

**DUVIGNAUD Frédéric**, Responsable projets, SGS – ICS (organisme certificateur)

**GRASSAGLIATA Bruce**, Chargé de mission, Comité national Coordination Action Handicap (CCAH)

**GUENIF Eldric**, Directeur, Réseau de services à domicile Domaliance

**JOURDY Philippe**, Vice-président Handéo et Directeur Général Association Agir, Soigner, Éduquer, Insérer (A.S.E.I.)

**LE BERRE Yann**, Responsable projets évaluation / qualité, Unapei

**LE COUTURIER-CHARLOT Sylvie**, Médecin consultant auprès du groupe Macif Mutualité

**MARION Evelyne**, Conseillère technique Pôle réseau, Association des Paralysés de France (APF)

**MERLE Pierre-Frédéric**, Administrateur Handéo et Président HanDrôme Services – Pôle Ressource Local Handéo (Drôme)

**MOLINIE Eric**, Président d'Handéo et Vice-président Association des Paralysés de France (APF)

**NATAF Frank**, Directeur, entreprise de services à domicile ADVITAM

**PELLETIER Christophe**, Responsable Qualité, UNA

**PERREAU Jean-Claude**, Directeur, Réseau de service à domicile ADHAP Performances

**PETER Rodolphe**, Directeur, ADAMS

**QUERCY Guillaume**, Directeur adjoint, MDPH 77 et représentant de l'Association Nationale des Directeurs de MDPH

**QUERUEL Françoise**, Secrétaire générale, Union Nationale pour l'Insertion Sociale du Déficiant Auditif (UNISDA)

**REVERTE Karine**, Directrice, Comité national Coordination Action Handicap (CCAH)

**ROTHKEGEL Patrick**, Directeur général, Handéo

**ROUXEL Catherine**, Responsable de services, HanDrôme Services - Pôle Ressource Local Handéo (Drôme)

**SALORD Tristan**, Conseiller technique Handicap, UNA

**SERRA Jennifer**, Responsable Ile de France, Réseau de services à domicile Domaliance

**VIOT COSTER Luc**, Directeur du développement, Adecco à Domicile

**ZUMINO Dominique**, Responsable de l'action sociale, Agence Nationale des Services à la Personne (ANSP)

## **VI.2 Composition du comité de relecture du référentiel**

**BISSON Louis**, Directeur de l'action sociale, Vauban Humanis

**CARLOTTI Monique**, Directrice, Association de service à domicile DOM-HESTIA

**CHAMPEAUX Jean-Paul**, Directeur, Trisomie 21 France

**CROFF Brigitte**, Directrice Cabinet de Consultants, Brigitte Croff Conseil et Associés

**DROUET Roger**, Président du MAÏS - Mouvement pour l'accompagnement et l'insertion sociale

**LAFORCADE Michel**, Directeur Agence Régionale de Santé Limousin

**LEDUC Florence**, Directrice Formation et Vie Associative, Fédération des Établissement Hospitaliers & d'Aide à la Personne (FEHAP)

**MATTEODO Marie-Madeleine**, Déléguée Nationale domicile, Croix Rouge Française

**MILLET-CAURIER Isabelle**, Directrice Affaires publiques, Fédération Nationale de la Mutualité Française (FNMF)

**MONTANÉ André**, Membre de la commission Politique sociale et familiale, Association des Départements de France (ADF)  
Membre du CNCPPH et de l'ONFRIH

## **VI.3 Composition du Conseil d'administration Handéo (novembre 2010)**

**Président** Eric **MOLINIE** (Vice-président APF)

**Vice-président** Philippe **JOURDY** (Directeur Général A.S.E.I.).

**Vice-président** Paul **GALLARD** (Trésorier adjoint UNAPEI)

**Secrétaire Général** Claude **MEUNIER** (Directeur général APF)

**Secrétaire Adjoint** Didier **ROCHE**, (Vice-président Association Paul Guinot)

**Trésorier** Philippe **CALMETTE**, (Directeur Général FEGAPEI)

**Trésorier Adjoint** Thierry **NOUVEL**, (Directeur Général UNAPEI)

**Administrateur** Brigitte **DSHERBEY** (Administratrice UNAFTC)

**Administrateur** Stéphane **BRIDEL**, (Secrétaire Général Mutuelle Intégrance)

**Administratrice** Maryvonne **LYAZID**, (Présidente FISAF et Association Paul Guinot)

**Administrateur** Michel **VIENNOT**, (Secrétaire général adjoint UNAFTC)

**Administrateur** Pierre-Frédéric **MERLE**, Fegapei - (Président GCSMS HanDrôme Services PRL Handéo)

**Administratrice** Michèle **BARON**, (Présidente FFAIMC)

**Administrateur** Jean-Jacques **DARMANGEAT**, (Adjoint au Secrétaire Général Fédération des APAJH)