

RÉFÉRENTIEL

de certification

Version 2



LA RÉFÉRENCE HANDICAPS

cap' 
handéo

CERTIFICATION

Services à la personne





S O M M A I R E

CHAPITRE A.	OBJET & DOMAINE D'APPLICATION	3
CHAPITRE B.	PRÉSENTATION D'HANDÉO & HANDÉO SERVICES	4
CHAPITRE C.	CARACTÉRISTIQUES & MOYENS MIS EN ŒUVRE	6
	1. L'ADAPTATION & L'ORGANISATION DU SERVICE	7
	2. LES SAVOIR-FAIRE ET SAVOIR-ÊTRE DES PROFESSIONNELS	15
	3. LES LIENS ENTRE LE SAP & LES ACTEURS DU HANDICAP	20
	4. L'ÉVALUATION & L'AMÉLIORATION DES PRESTATIONS & DE LA SATISFACTION DE LA PERSONNE EN SITUATION DE HANDICAP	23
	5. LES RELATIONS ENTRE LE PRESTATAIRE & HANDÉO SERVICES	27
	6. LE SUIVI DE LA DÉMARCHE DE CERTIFICATION	28
CHAPITRE D.	RAPPEL LÉGISLATIF ET RÉGLEMENTAIRE	29
CHAPITRE E.	LEXIQUE	30
CHAPITRE F.	MEMBRES D'HANDÉO	31
CHAPITRE G.	PÉRIMÈTRE DE CERTIFICATION	32
	1. ORGANISME MONOSITE	32
	2. ORGANISME MULTI-SITE	32
	3. CAS DE LA SOUS-TRAITANCE	34
CHAPITRE H.	LES MÉTHODES D'ATTRIBUTION ET DE SURVEILLANCE DE LA CERTIFICATION	35
	1. CONDITIONS D'ATTRIBUTION DE LA CERTIFICATION	35
	A. PRINCIPES RELATIFS À L'INSTRUCTION DU DOSSIER DE DEMANDE	35
	B. CALCUL DE LA DURÉE D'AUDIT	35
	C. PRINCIPES RELATIFS À L'AUDIT SUR SITE	36
	D. ACTIONS CORRECTIVES	37
	E. DÉCISIONS DE HANDÉO SERVICES RELATIVES À LA CERTIFICATION	37
	F. RENOUELEMENT DU CERTIFICAT	38
	G. PARTICIPATION D'OBSERVATEURS À DES AUDITS	38
	2. SURVEILLANCE DE LA CERTIFICATION	39
	A. EXTENSION DU PÉRIMÈTRE DE CERTIFICATION	39
	B. PLAINTES	39
	C. APPELS	39
CHAPITRE I.	ANNEXES	40
	1. RÉFÉRENTIEL DE LABELLISATION CAP'HANDÉO SERVICES À LA PERSONNE V1 (2010)	40
	A. COMPOSITION DU COMITÉ DE RÉDACTION DU RÉFÉRENTIEL	40
	B. COMPOSITION DU COMITÉ DE RELECTURE DU RÉFÉRENTIEL	41
	C. COMPOSITION DU CONSEIL D'ADMINISTRATION HANDÉO (NOVEMBRE 2010)	41
	2. RÉFÉRENTIEL DE LABELLISATION CAP'HANDÉO SERVICES À LA PERSONNE V2 (2014)	42
	A. COMPOSITION DU COMITÉ DE RÉDACTION DU RÉFÉRENTIEL	42
	B. COMPOSITION DU CONSEIL D'ADMINISTRATION HANDÉO (DÉCEMBRE 2014)	42
	3. RÉFÉRENTIEL DE CERTIFICATION CAP'HANDÉO - SERVICES À LA PERSONNE V2 (2017)	43
	A. COMPOSITION DU COMITÉ DE PILOTAGE ET DU COMITÉ DE REDACTION DU RÉFÉRENTIEL	43
	B. COMPOSITION DU CONSEIL D'ADMINISTRATION HANDÉO (OCTOBRE 2017)	43

CHAPITRE A. OBJET & DOMAINE D'APPLICATION

Ce référentiel s'adresse aux organismes de services à la personne intervenant en mode prestataire, accompagnant les personnes en situation de handicap* et ayant une autorisation, et le cas échéant un agrément, depuis au moins deux ans. Ils se sont par ailleurs engagés à respecter la législation et la réglementation liée aux services d'aide et d'accompagnement à domicile ou services à la personne.

Les services s'engagent également à proposer un accompagnement qui s'appuie sur les recommandations de bonnes pratiques professionnelles du secteur médico-social et les guides élaborés par Handéo Services.

Une réflexion a été conduite en interne par les services concernant leur stratégie et leurs axes de développement, notamment via un projet de service.

*** Personne en situation de handicap (définition Handéo)**

« Une personne est considérée handicapée que le handicap soit inné, ou acquis avant ou après 60 ans. Le handicap est défini par la loi comme toute limitation d'activité ou restriction de participation à la vie en société subie dans son environnement par une personne en raison d'une altération substantielle, durable ou définitive d'une ou plusieurs fonctions physiques, sensorielles, mentales, cognitives ou psychiques, d'un polyhandicap ou d'un trouble de santé invalidant. Les personnes peuvent néanmoins présenter des différences selon le degré d'autonomie, le type de déficience (moteur, sensoriel, mental, cognitif ou psychique, polyhandicap), la pathologie (maladies neurodégénératives variées – comme Alzheimer, DFT, Parkinson –, VIH, Huntington, cancer, myopathie, psychose, etc.) et être dans des situations évolutives et irréversibles. Il s'agit notamment des bénéficiaires de la prestation de compensation du handicap (PCH), de l'allocation compensatrice pour tierce personne (ACTP), de l'allocation d'éducation de l'enfant handicapé (AEEH) ou de la majoration pour tierce personne (MTP) d'une pension d'invalidité. Il peut également s'agir de personnes bénéficiant de l'Allocation personnalisée d'autonomie (APA) ou de l'aide sociale légale servie par les conseils départementaux au titre de l'aide-ménagère. Une personne en situation de handicap peut ne percevoir aucune prestation. »

CHAPITRE B. PRÉSENTATION D'HANDÉO & HANDÉO SERVICES

Handéo, inscrit ses actions dans le cadre de la mise en œuvre de la convention relative aux droits des personnes en situation de handicap ratifiée par la France en 2010 et l'Union européenne en 2011. Ses membres entendent par son intermédiaire, agir concrètement pour l'effectivité du droit des personnes handicapées de vivre dans la société, avec la même liberté de choix que les autres personnes, du droit à la mobilité personnelle et de l'accessibilité.

Le Conseil d'administration d'Handéo est aujourd'hui composé de 12 membres : APF France handicap, Fédération des APAJH, Nexem, UNAFTC, Mutuelle Intégrance, Fisaf, Fédération française IMC, Trisomie 21 France, Autisme France, UNAPEDA, Fondation OVE, UNAFAM, UNA, FEHAP, Fédération des PEP, Unapei, Fedesap, Groupe Apicil.

Ainsi, l'ensemble des actions d'Handéo vise à améliorer l'accompagnement et l'accès à la cité des personnes en situation de handicap, à toutes les étapes de leur vie et quelle que soit la cause du handicap.

Véritable outil de mise en œuvre des droits des personnes, Handéo s'attache à :

- améliorer la connaissance du handicap grâce à des travaux de recherche appliquée, à la réalisation d'études et à l'élaboration d'outils pratiques (guides, tutoriels, etc.) ;
- améliorer la qualité en déployant des labels et certifications de services Cap'Handéo dans les secteurs des aides humaines, des aides techniques, du transport, des établissements sociaux et médico-sociaux, des entreprises ayant des politiques de soutien en direction de leurs salariés-aidants, ... C'est aujourd'hui plus de 300 services labellisés/certifiés qui accompagnent plusieurs milliers de personnes handicapées et âgées dans plus de 60 départements.

Pour réaliser l'ensemble de ces actions de manière opérationnelle, Handéo a créé Handéo Services, sa filiale Economie Sociale et Solidaire à qui elle confie l'exploitation de ses activités de Recherche & Développement et de certification/labellisation. Ainsi Handéo est libérée de toutes contraintes de gestion et peut se concentrer sur sa vie associative.

Créé en 2010, sous la forme d'un label, le référentiel Cap'Handéo – Services à la personne est une illustration concrète des principes et modalités énoncés précédemment. Confronté à la réalité du terrain durant un premier cycle de 3 années, le référentiel Cap'Handéo – SAP est publié sous sa version n°2 en 2014, amendé et enrichi de l'ensemble des constats, remarques et suggestions issus du terrain, via des représentants de prestataires, des personnes en situation de handicap, des pouvoirs publics, des auditeurs, etc.

En 2015, le Conseil d'administration Handéo prend la décision de faire évoluer le label vers une certification de service. Cette décision importante répond à un double objectif :

- accroître et renforcer la confiance que peuvent (et doivent) avoir les personnes handicapées dans les services précédemment labellisés et dorénavant certifiés. En effet, la fiabilité accrue liée au passage en certification est de nature à rassurer les personnes dont la perte d'autonomie les rend très dépendantes des intervenants qui leur viennent en aide chaque jour.
- accroître et renforcer la reconnaissance des services non seulement par les personnes handicapées, mais également par les « prescripteurs », qu'il s'agisse des familles et des aidants, des responsables institutionnels et des pouvoirs publics.

En 2017, une seconde révision du référentiel est lancée. Le résultat de ces travaux est l'objet du présent référentiel. Cette nouvelle révision répond à un double objectif :

- prendre en compte l'ensemble des remontées de terrain faites par les services Cap'Handéo, leurs clients et les auditeurs quant aux exigences ;
- élargir la portée de son périmètre pour prendre en compte l'ensemble des personnes en situation de handicap à toute étape de la vie et quelle que soit la nature ou la cause de leur handicap.

Le nombre des caractéristiques figurant dans le référentiel est volontairement limité ; celles-ci sont essentiellement tournées vers la personne en situation de handicap. Nous avons veillé aussi à éviter toute redondance avec les prescriptions réglementaires, sauf à les compléter et à les préciser.

En prenant l'initiative d'un tel référentiel, Handéo Services a fait plusieurs paris :

- l'amélioration globale de l'offre de services en direction du public en situation de handicap ;
- la création d'un réseau national de professionnels qualifiés ;
- la prise en compte par les différents financeurs - publics ou privés - des coûts liés à la spécificité des réponses ;
- l'amélioration de l'accompagnement de la personne en vue de favoriser son inclusion.

Chaque version du référentiel a été conçue dans la concertation via un Comité de rédaction associant largement des représentants d'utilisateurs et de services prestataires, des associations du handicap, des administrations nationales concernées.

En adoptant et/ou en recommandant la mise en œuvre de ce référentiel, toutes les parties prenantes contribuent à une qualité accrue des réponses apportées aux personnes en situation de handicap.

Si vous souhaitez apporter des observations ou des avis en lien avec ce référentiel, les coordonnées de Handéo Services figurent en fin de document.

Les membres de Handéo :



Au 06.10.2020

CHAPITRE C. CARACTÉRISTIQUES & MOYENS MIS EN ŒUVRE

1. L'ADAPTATION & L'ORGANISATION DU SERVICE	7
Caractéristique 1. Un accueil adapté et préparé à l'écoute des personnes en situation de handicap	7
Caractéristique 2. Des supports de communication adaptés aux différents types de handicaps	8
Caractéristique 3. Une évaluation méthodique des besoins de la personne en situation de handicap prenant en compte les attentes et besoins des proches aidants	8
Caractéristique 4. Une co-construction du projet individualisé d'aide et d'accompagnement	10
Caractéristique 5. Une adaptation de la prestation, une flexibilité des prestations	12
Caractéristique 6. La sécurisation des prestations : remplacement et continuité d'intervention	13
Caractéristique 7. Une organisation et un fonctionnement au service de la personne	14
2. LES SAVOIR-FAIRE ET SAVOIR-ÊTRE DES PROFESSIONNELS	15
Caractéristique 8. Des intervenants sélectionnés et dédiés au handicap et à la perte d'autonomie	15
Caractéristique 9. Des intervenants formés et accompagnés	16
Caractéristique 10. Des encadrants compétents en matière de handicaps et de perte d'autonomie	16
Caractéristique 11. Une actualisation régulière des compétences et des connaissances sur les spécificités liées aux handicaps et à la perte d'autonomie	17
Caractéristique 12. Des temps d'échanges entre les intervenants	19
Caractéristique 13. Une conduite de l'analyse des pratiques professionnelles	19
Caractéristique 14. Une information / sensibilisation à l'accompagnement des différentes situations de handicaps	19
3. LES LIENS ENTRE LE SAP & LES ACTEURS LOCAUX DU HANDICAP	20
Caractéristique 15. Un contexte sectoriel (social, médico-social, sanitaire et de droit commun) et local connu par le prestataire qui permet les relations partenariales	20
Caractéristique 16. Une coordination entre les différents acteurs de l'accompagnement	21
4. L'ÉVALUATION & L'AMÉLIORATION DES PRESTATIONS & DE LA SATISFACTION DE LA PERSONNE EN SITUATION DE HANDICAP	23
Caractéristique 17. Un suivi régulier de la prestation	23
Caractéristique 18. Un traitement efficace des réclamations	25
Caractéristique 19. Une mesure annuelle et individuelle de la satisfaction de la personne en situation de handicap	25
Caractéristique 20. Des Groupements Locaux d'Usagers et de Personnes en Situation de Handicap (GLUPSH)	26
5. LES RELATIONS ENTRE LE PRESTATAIRE & HANDÉO SERVICES	27
Caractéristique 21. Une relation régulière avec Handéo Services	27
Caractéristique 22. Un recours en cas de difficultés liées à la certification	27
6. LE SUIVI DE LA DEMARCHE DE CERTIFICATION	28
Caractéristique 23. Mise en place d'un comité interne de suivi de la certification	28

1. L'ADAPTATION & L'ORGANISATION DU SERVICE

Caractéristique 1. Un accueil adapté et préparé à l'écoute des personnes en situation de handicap

L'accueil téléphonique du public est adapté aux personnes en situation de handicap, et le cas échéant à leurs proches aidants, à travers la prise en compte immédiate de la situation de handicap et de l'âge de la personne (enfant, adolescent, adulte, personne âgée de plus de 60 ans, etc.) ainsi que de l'éventuelle urgence de la mise en place de l'intervention. Il est assuré au minimum 5 jours sur 7 sur une plage horaire de 7 heures minimum.

Lorsque la personne en situation de handicap, son représentant légal, et le cas échéant son proche aidant, communiquent 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.

En cas d'appel pendant les horaires d'ouverture, pour une prestation 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 le cas échéant vers un autre prestataire, en privilégiant un service certifié Cap'Handéo.

Les personnes en charge de l'accueil (téléphonique et physique) bénéficient d'une sensibilisation basée sur la relation avec la personne en situation de handicap, et le cas échéant les proches aidants, sur l'écoute, sur l'évolution du handicap en fonction de l'âge ainsi que sur la connaissance des partenaires. Le prestataire adapte cette sensibilisation selon les prestations proposées et les handicaps accompagnés.

Accueil physique :

Les conditions d'accueil permettent de garantir la confidentialité des échanges. En outre les locaux sont adaptés pour permettre de recevoir les personnes en situation de handicap, ou bien le prestataire est en capacité de proposer une solution alternative adaptée à chaque type de handicap. Si le prestataire est un établissement recevant du public et qu'il n'est pas accessible, il doit avoir déposé en mairie un agenda d'accessibilité programmée (Ad'AP).

Exemples de documents attendus

- Affichage
- Documents d'information
- Courriel/site internet
- Liste autres prestataires
- Conventions / Programmes
- Attestations de formation
- CV
- Attestations de travail
- Comptes-rendus d'entretien

Méthodes de contrôle

- Appels anonymes
- Vérification visuelle
- Vérification documentaire
- Entretien avec le personnel

Caractéristique 2. Des supports de communication adaptés aux personnes aux différents types de handicaps

Le prestataire propose des supports de communication adaptés aux personnes en situation de handicap ainsi qu'à leurs proches aidants : livret d'accueil, plaquette ou flyer accessibles au minimum sous forme écrite, audio et simplifiée.

Si le prestataire dispose d'un site internet, il doit répondre aux standards applicables en vigueur, disposer d'un système d'audio description et proposer le livret d'accueil en téléchargement.

Le livret d'accueil est par ailleurs remis sur simple demande à toute personne en faisant la demande ou au plus tard au moment de la signature du contrat. Il comporte un numéro d'appel pour l'ensemble des prestations proposées, un volet dédié spécifiquement à la liste des prestations pour les personnes en situation de handicap et, le cas échéant pour les proches aidants ; ce volet précise l'organisation/coordination mise en place avec les éventuels autres prestataires liés à la prestation.

Exemples de documents attendus

- Liste des handicaps
- Livret d'accueil
- Plaquette
- Flyer
- Site Internet

Méthodes de contrôle

- Vérification documentaire

Caractéristique 3. Une évaluation méthodique des besoins de la personne en situation de handicap prenant en compte les attentes et besoins des proches aidants

Le prestataire identifie les besoins et attentes de la personne en situation de handicap, ainsi que les ressources financières de la personne et les éventuelles aides à solliciter. Pour cela, il organise une visite à domicile en présence de cette dernière. Avec l'accord de la personne, les proches aidants sont associés à cette visite.

Au cours de cette visite, il aide la personne à formaliser les difficultés rencontrées, les prestations nécessaires, ses préférences quant aux modalités d'intervention.

L'évaluation des besoins et des attentes prend en compte, avec l'assentiment de la personne en situation de handicap, les évaluations déjà existantes (dont le plan d'aide ou de compensation lorsque le prestataire en a connaissance), et complète ces informations par des éléments liés :

- aux capacités de la personne et aux risques liés à la situation de handicap, au repérage des potentialités de la personne,

- Planning

- Entretien avec le personnel
- Vérification documentaire

- Document relevant les attentes et besoins, et les services proposés

1. L'ADAPTATION & L'ORGANISATION DU SERVICE

Exemples de documents attendus

- à l'évolution de la situation de handicap ou de perte d'autonomie,
 - (le cas échéant) aux moyens de communication mis en place par les proches aidants et les partenaires pour échanger avec la personne,
 - aux souhaits, habitudes de vie et obligations (scolaires ou professionnels par ex.) de la personne, dans le domicile et hors du domicile,
 - aux souhaits de la personne quant à la répartition des tâches dans le cadre de la prestation, dans le domicile et hors du domicile, à l'environnement de la personne et, le cas échéant, aux habitudes de vie de la famille et aux besoins des proches aidants,
 - à la coordination avec les autres professionnels intervenant auprès de la personne (à domicile ou non),
 - au degré de réactivité nécessaire à l'organisation des remplacements selon le système de cotations (cf caractéristique 5),
 - aux moyens financiers liés à la réalisation de la prestation.
- Dossiers clients*

Contrat

Les réponses apportées en termes de prestations doivent, prioritairement, être en lien avec les besoins et attentes de la personne en situation de handicap, mais également prendre en compte les besoins des proches aidants (sans se substituer aux besoins de la personne) et être corrélées au projet de vie de la personne (s'il est porté à la connaissance du prestataire).

Support de recueil des besoins

La réponse à l'évaluation des besoins indique également :

- la personne du service référente de la prestation et le numéro de téléphone d'astreinte ;
- le délai de confirmation de démarrage de la prestation.

Le devis précise la date de démarrage de la prestation, celle-ci ne pouvant excéder 15 jours sauf si un autre délai est souhaité par la personne. Ce document est remis au client.

Devis

Caractéristique 4. Une co-construction du projet individualisé d'aide et d'accompagnement

Le prestataire construit le projet individualisé d'aide et d'accompagnement en lien étroit avec la personne en situation de handicap, le cas échéant avec ses proches aidants (avec l'accord de la personne en situation de handicap), et les partenaires identifiés. Ce projet individualisé s'élabore en 4 étapes (sous un délai de 6 mois maximum) :

1/ Présentation

Avant de débiter la prestation, et en accord avec la personne en situation de handicap, le prestataire organise avec l'(es) intervenant(s) qui seront amené(s) à intervenir auprès de la personne un rendez-vous de présentation avec : la personne en situation de handicap, son représentant légal s'il en existe, sa personne de confiance si elle a été désignée et, si elle en est d'accord, ses éventuels proches aidants.

2/ Elaboration

Le prestataire organise les premières prestations en s'appuyant sur l'expertise de la personne en situation de handicap, et le cas échéant du représentant légal, de la personne de confiance et des proches aidants, afin de mieux connaître les habitudes de vie de la personne à son domicile, de sécuriser les prestations à venir et de tisser un lien de confiance.

Lors de cette phase, les intervenants à domicile font remonter les informations nécessaires à l'adaptation du projet individualisé d'aide et d'accompagnement.

Le prestataire prend en compte les partenaires identifiés intervenant également auprès de la personne. Ils sont contactés (sous réserve de l'accord de la personne).

3/ Rédaction du projet individualisé d'aide et d'accompagnement

Au terme de l'évaluation des besoins, de la présentation de l'intervenant et du temps d'adaptation aux habitudes de vie, un projet individualisé d'aide et d'accompagnement écrit est établi.

Il comporte :

- les objectifs de la prestation,
- les moyens nécessaires à l'atteinte des objectifs,
- l'organisation des prestations (étapes et actions prévues par rapport à la spécificité du handicap), les consignes spécifiques de la personne en situation de handicap, et le cas échéant des proches aidants,

Dossiers clients

Projet individualisé d'aide et d'accompagnement

Vérification documentaire

1. L'ADAPTATION & L'ORGANISATION DU SERVICE

- la coordination avec les éventuels partenaires.

Ce document, signé par la personne en situation de handicap et le prestataire, est annexé au contrat.

4/ Relais

Le projet individualisé d'aide et d'accompagnement est transmis à l'ensemble de l'équipe intervenant auprès de la personne en situation de handicap.

Au moins une fois par an, un bilan de la prestation est réalisé avec la personne en situation de handicap, et le cas échéant avec ses proches aidants (si la personne aidée en est d'accord).

Ce bilan comporte notamment :

- l'implication et la participation de la personne en situation de handicap, son représentant légal s'il en existe un, sa personne de confiance (si elle a été désignée) et le cas échéant de ses proches aidants,
- l'évolution de la situation de la personne en situation de handicap (préservation de son autonomie, amélioration de son état de santé, changement de rythme scolaire,...),
- l'évolution des besoins des proches aidants,
- l'évolution de l'environnement de la personne et de ses habitudes de vie, les écarts éventuels entre les objectifs prévus et les objectifs réalisés,
- les suites données à la prestation,
- les besoins en formation des intervenants.

Les modalités d'élaboration du projet individualisé d'aide et d'accompagnement sont décrites dans une procédure (professionnels concernés, éventuels partenaires sollicités, implication de la personne en situation de handicap et de ses proches aidants, méthode de rédaction et suivi du projet, outil de liaison, calendrier...).

En cas d'impossibilité d'intervention liée à une inadéquation des compétences et des moyens du prestataire, ce dernier fait connaître les raisons et oriente la personne en situation de handicap vers une structure plus adaptée en substitution ou en complément.

Exemples de documents attendus

Contrat

Vérification documentaire

Méthodes de contrôle

Supports du bilan d'intervention

Procédure

Projet de service

Caractéristique 5. Une adaptation de la prestation, une flexibilité des prestations

Suite à l'évaluation des besoins, un contrat est établi et signé entre le prestataire et la personne en situation de handicap (ou son représentant légal) avant la première prestation (sauf cas d'urgence).

Le contrat précise l'organisation du remplacement d'un intervenant absent ou empêché, établie en accord avec la personne en situation de handicap, selon la cotation suivante :

- Pas de remplacement immédiat :
 - Si la personne ne le souhaite pas.
 - Si un proche aidant est à domicile.
 - Si une personne de confiance désignée comme telle par la personne assure la relève d'accompagnement.
 - Si une autre structure (ex. établissement médico-social, école, structure de loisirs, etc.) assure la relève d'accompagnement.
- Remplacement dans la semaine par un intervenant de l'équipe d'intervenants habituels*.
- Remplacement dans la journée par un intervenant de l'équipe d'intervenants habituels.
- Remplacement dans la demi-journée
 - par un intervenant de l'équipe d'intervenants habituels,
 - à défaut par un intervenant de l'équipe d'intervenants handicap*.
- Remplacement dans l'heure qui suit (60 minutes maximum)
 - par un intervenant de l'équipe d'intervenants habituels,
 - à défaut par un intervenant de l'équipe d'intervenants handicap.

Le prestataire prévoit contractuellement la possibilité pour le client* de modifier ponctuellement l'horaire d'intervention sous réserve que ce dernier fasse sa demande au moins 72 heures avant que celle-ci ne débute.

Exemples de documents attendus

- Dossier client
- Contrat
- Enquête de satisfaction

Méthodes de contrôle

- Vérification documentaire
- Entretien avec le personnel

Caractéristique 6. Une sécurisation des prestations : remplacement et continuité de service

Pour chaque prestation quelle que soit la cotation retenue, le prestataire dispose de moyens techniques lui permettant d'être alerté immédiatement si un intervenant ne réalise pas la prestation.

Par ailleurs, 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 son représentant légal le cas échéant (ou une personne désignée par la personne en situation de handicap ou le représentant légal dans ce type de situation) et organise le remplacement selon les conditions indiquées dans le contrat (cf. caractéristique 5) et ses éventuels avenants.

Une procédure de remplacement sur toute la plage horaire doit être formalisée.

Dans le cadre de prestations en lien avec une autre structure (ex. IME, SAMSAH, école, lieu de travail, structure de loisirs, etc.), et afin d'organiser au mieux les éventuels remplacements, une fiche de liaison est mise en place entre le prestataire et la structure externe, avec l'accord de la personne.

La fiche de liaison précise, entre autre :

- les coordonnées du prestataire et de la structure externe,
- les coordonnées de la personne de confiance désignée par la personne en situation de handicap et ses éventuels autres proches aidants,
- le descriptif de la prestation,
- la procédure de remplacement.

Exemples de documents attendus

- Système de suivi des interventions (télégestion, etc.)*

- Vérification documentaire*
- Entretien avec le personnel*

- Contrat*

- Procédure de remplacement*

- Fiche de liaison*

Méthodes de contrôle

Caractéristique 7. Une organisation et un fonctionnement au service de la personne

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 24h, tous les jours de l'année.

Sur l'ensemble de la plage d'intervention, la personne en situation de handicap doit pouvoir contacter un encadrant* du service, via un numéro de téléphone d'astreinte qui lui est fourni.

Le service peut aussi mettre en place un répondeur renvoyant vers un autre service en capacité de répondre à l'appel.

Cette amplitude horaire d'intervention est indiquée sur tous les supports d'information à disposition de la personne en situation de handicap (plaquette, livret d'accueil, site internet).

Exemples de documents attendus

- Planning des salariés*
- Supports d'information*

Méthodes de contrôle

- Vérification documentaire*
- Entretien avec le personnel*

2. LES SAVOIR-FAIRE ET SAVOIR-ÊTRE DES PROFESSIONNELS

Caractéristique 8. Des intervenants sélectionnés et dédiés au handicap et à la perte d'autonomie

Les intervenants ont les aptitudes nécessaires pour accompagner les personnes en situation de handicap ou en perte d'autonomie. Pour cela ils ont, ou sont en cours d'obtention via la Validation des Acquis d'Expérience (VAE) notamment, d'un diplôme de niveau 3 au minimum (CAP, DEAP, DEAVS, AMP, etc.) dans le secteur social, médico-social ou sanitaire.

Les originaux du diplôme seront présentés le jour du recrutement et une copie sera conservée dans le dossier de l'intervenant.

Le ratio du nombre d'intervenants ayant les apprentissages nécessaires sur le nombre total d'intervenants doit être au moins de 50% dans le service.

Des intervenants ayant une expérience d'au moins deux ans dans le secteur du handicap et/ou de la perte d'autonomie avec un diplôme de niveau 4 minimum en dehors du secteur médico-social peuvent également intervenir à condition de mettre en exergue la plus-value des compétences de ces professionnels.

Le recrutement (interne ou externe) de personnel amené à intervenir auprès des personnes en situation de handicap, et le cas échéant de leur proche aidant, est réalisé selon un processus rigoureux s'appuyant notamment sur :

- une information du candidat, s'agissant du public concerné par les prestations.
- un premier entretien physique afin de sensibiliser les candidats à leur future mission et de collecter leurs premières impressions au regard de leur fiche de poste et de la manière dont ils se représentent leurs compétences.
- un entretien avec un responsable, destiné à lui permettre d'évaluer sa capacité à travailler auprès de personne en situation de handicap ou en perte d'autonomie, et le cas échéant avec les proches aidants.

Au cours de cet entretien, et en privilégiant les mises en situation, le prestataire évalue, entre autre :

- ses connaissances dans le champ du handicap
- ses connaissances dans le champ de la dépendance et de la perte d'autonomie des personnes âgées

Exemples de documents attendus

- Dossiers des intervenants
- Diplômes
- CV

Organigramme

- Procédure de recrutement
- Attestations d'information

Fiche de recrutement / Fiche d'entretien

Méthodes de contrôle

- Vérification documentaire
- Entretien avec le personnel

2. LES SAVOIR-FAIRE ET SAVOIR-ÊTRE DES PROFESSIONNELS

- sa capacité à respecter les choix d'accompagnement des personnes et à positionner les proches aidants dans leur "juste" place
- en fonction de l'expérience du candidat, un stage tutoré est mis en place afin de lui permettre de s'imprégner de l'activité du service.

Attestation

Méthodes de contrôle

Exemples de documents attendus

Caractéristique 9. Des intervenants formés et accompagnés

Les personnes embauchées, outre les conditions de certifications et de formations professionnelles prévues dans la réglementation de l'autorisation (le cas échéant, de l'agrément), doivent avoir suivi un dispositif d'adaptation en fonction des différents handicaps accompagnés.

Ce dispositif comporte notamment des temps de sensibilisation permettant d'acquérir des connaissances spécifiques à chaque type de handicaps concernés (hors domaine médical) et des temps d'apprentissage tutorés (intervention en « double », par exemple), avec validation des compétences acquises.

Pour le personnel n'ayant pas les connaissances nécessaires, non formé et/ou non diplômé, l'organisme met en place un accompagnement régulier au cours des 3 premiers mois sous forme d'entretien avec un responsable (au moins 1 fois par mois) et un premier apprentissage sur les spécificités des handicaps.

Le tutorat* peut être réalisé par :

- un expert extérieur provenant d'un établissement ou service spécialisé (en relation avec les types de handicaps accompagnés) ;
- un intervenant ou un responsable ayant une expérience d'au moins deux années dans le secteur des handicaps accompagnés par le prestataire.

Vérification documentaire

Attestations de formation

Entretien avec le personnel

Fiches de tutorat

Conventions de formation

Attestations de formation

Compte-rendu de l'entretien

CV

Attestations de travail

Caractéristique 10. Des encadrants compétents en matière de handicaps et de perte d'autonomie

Les encadrants du secteur, département ou pôle « Handicap » possèdent un diplôme au minimum de niveau 4 dans le secteur social et médico-social (DEME, DEEJE, DEES, ...) ou sanitaire (IDE) ou services à la personne (SP3S), complété :

- d'une formation ou d'une expérience de 3 années dans le secteur du handicap et de la perte d'autonomie.

Les connaissances de l'encadrant sur le handicap et la perte d'autonomie portent

Vérification documentaire

Dossier des salariés

Diplômes

Entretien avec le personnel

Attestations de formation

CV

2. LES SAVOIR-FAIRE ET SAVOIR-ÊTRE DES PROFESSIONNELS

en particulier sur le champ réglementaire, les différents types de handicaps et leurs conséquences, la relation aux proches aidants, le travail en réseau et les grandes orientations sur le champ du handicap et de la perte d'autonomie définies dans le cadre du schéma départemental et régional.

- de la connaissance du référentiel Cap'Handéo – SAP et de ses caractéristiques.

Le prestataire dispose d'au moins un encadrant pour 30 intervenants (personnes physiques) maximum dans le secteur du handicap et de la perte d'autonomie.

- Fiche de fonction*
- Organigramme*

Caractéristique 11. Une actualisation régulière des compétences et des connaissances sur les spécificités liées aux handicaps et à la perte d'autonomie

Le prestataire met en œuvre un plan de formation afin d'assurer le maintien et le développement des compétences selon le type de handicap accompagné (que le handicap soit inné, acquis avant 60 ans ou après) :

- des encadrants,
- des intervenants,
- des personnels d'accueil et administratifs.

Ce plan de formation est formalisé et fait l'objet d'un suivi globalisé.

La formation est assurée :

- soit en externe, en privilégiant les formations en présentiel,
- soit en interne par un membre qualifié du personnel ayant reçu une formation de formateur dans le domaine concerné ; un membre du personnel référent pour un type de handicap ; par des tutoriels réalisés par un (des) membre(s) du personnel référent(s).

Chaque formation fait l'objet d'une attestation.

Le prestataire permet l'acquisition de compétences spécifiques supplémentaires (par le biais de formation ou tout autre moyen d'apprentissage) si un besoin pour un type de handicap est identifié en cours d'année ou est demandé par les professionnels eux-mêmes.

- Plan de formation*
- Dossiers des encadrants*
- Dossiers des intervenants*
- Vérification documentaire*
- Entretien avec le personnel*

- Support de formation*
- Emargement*
- Attestation de formation*

2. LES SAVOIR-FAIRE ET SAVOIR-ÊTRE DES PROFESSIONNELS

Exemples de documents attendus

Méthodes de contrôle

Cette acquisition des compétences peut porter sur :

- Les bénéficiaires : droits des bénéficiaires, spécificités de la communication des personnes handicapées, connaissances et techniques d'accompagnement, diversité des situations de handicap enfants/adolescents et adultes (moteur, sensoriel, mental, cognitif ou psychique, polyhandicap, etc.), fin de vie, avancée en âge (vieillesse), mais également passage à l'âge adulte), situations de handicap acquis ou de naissance, pathologies (Alzheimer, Parkinson, VIH, Huntington, cancer, myopathie, psychose, etc.), etc.
- Les aidants : repérage des signes d'épuisement (outils utilisés, procédures mises en place, identification des attentes/besoins des aidants, etc.), communication des professionnels avec les aidants (qualité d'écoute, d'empathie et de disponibilité, questions à poser aux aidants, manière de s'adresser aux aidants, observation des aidants, etc.), relation d'aide et gestion des situations de crises, etc.
- L'organisation : transmission des informations entre collègues et/ou avec les partenaires, formalisation écrite, utilisation d'outils, de procédures, notamment en cas de signalement pour maltraitance, etc.

Les encadrants et intervenants doivent suivre 42 heures (soit 6 jours) de formation ou de temps d'apprentissage réparties sur l'ensemble du cycle de certification ; ces temps de formation ou d'apprentissage doivent permettre d'acquérir les compétences nécessaires pour accompagner la diversité des situations de handicap faisant partie du public du service et s'adapter à ses spécificités.

À la suite du contrôle de la prestation prévu à la caractéristique 17, un bilan annuel des acquis de formation des compétences et des connaissances est réalisé.

- Vérification documentaire
- Entretien avec le personnel

Grille d'évaluation

Caractéristique 12. Des temps d'échanges entre les intervenants

Afin de favoriser la coordination entre intervenants travaillant auprès des personnes en situation de handicap, le prestataire organise régulièrement des temps d'échange.

Les thèmes abordés sont communiqués aux intervenants au préalable. Il s'agit notamment de thématiques en lien avec l'amélioration des pratiques, l'actualité ou les recommandations du secteur médico-social.

Leurs modalités d'organisation sont définies par le biais d'une procédure.

Chaque intervenant est invité au minimum à 3 réunions par an.

Le compte-rendu des réunions est adressé à tous les intervenants (présents et absents).

Ces temps de coordination sont formalisés et tracés.

Exemples de documents attendus

- Procédure d'organisation des réunions
- Vérification documentaire
- Planning des réunions
- Entretien avec le personnel
- Invitation aux réunions

- Liste des salariés invités
- Feuilles d'émargement
- Compte-rendus des réunions

Méthodes de contrôle

Caractéristique 13. Une conduite de l'analyse des pratiques professionnelles

Des temps de réunion sont consacrés à l'analyse des pratiques* professionnelles, 2 par an minimum (en intra ou en inter structures), animés par un spécialiste externe (psychologue, superviseur, travailleur social, ...) habilité à pratiquer cette discipline.

- Planning des réunions
- Vérification documentaire
- Feuilles d'émargement
- Entretien avec le personnel
- Convention

Caractéristique 14. Une information / sensibilisation à l'accompagnement des différentes situations de handicap

Le prestataire sensibilise les intervenants afin de mieux les préparer à l'accompagnement des différentes situations de handicap, en leur remettant des outils pédagogiques propres à chaque type de handicap accompagné (fiches conseils, fiches pratiques, protocole de vigilance,...).

L'élaboration de ces outils peut être réalisée en collectif et lors de réunions de service. Ils peuvent être diffusés en collectif ou en individuel.

- Fiches conseil / Fiches de procédure / Protocoles de vigilance
- Vérification documentaire
- Compte-rendus de réunion
- Guides, rapports, études, outils de sensibilisation et/ou d'information sur le secteur médico-social

ex : Guide Handéo "Comprendre le handicap pour mieux accompagner"

3. LES LIENS ENTRE LE SAP & LES ACTEURS DU HANDICAP

Caractéristique 15. Un contexte sectoriel (social, médico-social, sanitaire et de droit commun) et local connu par le prestataire qui permet les relations partenariales

Le prestataire s'assure qu'une veille sur les actualités du secteur social, médico-social, sanitaire et de droit commun est réalisée en interne ; il prend en compte les recommandations de bonnes pratiques professionnelles du secteur et le cadre national pour l'accueil du jeune enfant.

Afin de faciliter l'information de personnes, et le cas échéant de leurs proches aidants, le prestataire dispose de la liste des acteurs locaux* par type de handicap avec leurs coordonnées et des organismes pouvant orienter vers des dispositifs de soutien aux aidants (les plateformes d'accompagnement et de répit, les différents points d'information sur l'accès aux droits des familles, MDPH, CCAS-CIAS, CLIC etc.).

Cette liste est portée à la connaissance et mise à disposition du personnel d'encadrement ; si nécessaire, celui-ci est en capacité de pouvoir informer la personne en situation de handicap sur les dispositifs d'aide existants - tels que ceux concernant la défense des droits des personnes -, sur leur rôle, leurs coordonnées et la manière de les saisir.

Les encadrants sont par ailleurs sensibilisés aux parcours de vie des personnes en situation de handicap à toutes les étapes de leur vie.

Le prestataire s'inscrit dans les réseaux locaux existants dans les secteurs du domicile, du handicap, de la gérontologie, etc.

Il organise au moins une fois par an une rencontre réunissant l'ensemble de ses partenaires accompagnant des personnes en situation de handicap ou en perte d'autonomie (SESSAD, SAVS, ESAT, éducation nationale, CAF, services hospitaliers, centres mémoire, etc.).

Il travaille en partenariat avec les organismes du secteur liés aux handicaps. Ce partenariat 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. ; le service est en capacité de démontrer cette

- Compte-rendus / courriels* *Vérification documentaire*
 Liste des acteurs *Entretien avec le personnel*

- Compte-rendus de réunions / émargement*

- Courriels / Courriers échangés avec le partenaire*
 Invitations / Programmes

3. LES LIENS ENTRE LE SAP & LES ACTEURS DU HANDICAP

logique partenariale par le biais d'une convention, ou d'échanges mails ou par tout autre moyen.

Le prestataire agit localement en contribuant et/ou en participant à au moins une manifestation départementale ou régionale annuelle traitant des questions de handicap (réunions, colloques, groupes de travail sur les handicaps,...).

Exemples de documents attendus

- Conventions / Courriers / Courriels
- Compte-rendus de réunions, colloques, groupes de travail

Méthodes de contrôle

Caractéristique 16. Une coordination entre les différents acteurs de l'accompagnement

Le cas échéant, les prestataires certifiés Cap'Handéo-SAP se coordonnent avec les autres acteurs de l'accompagnement, et privilégient les coopérations avec les autres services Cap'Handéo (mobilité, aides techniques, etc.).

Avec l'accord de la personne en situation de handicap, le prestataire met à disposition, au domicile, un outil de liaison. Cet outil de liaison est renseigné et actualisé autant que de besoin par l'intervenant à l'issue de chaque intervention. Il peut être également renseigné par les professionnels libéraux (kiné, ergothérapeute,...) ou l'entourage de la personne (représentant légal, proches aidants, personne de confiance,...).

En cas de sous-traitance d'une partie des prestations, l'organisme fait partie du réseau Cap'Handéo. En l'absence d'un prestataire Cap'Handéo, l'organisme assurant la sous-traitance est titulaire d'une autorisation et le cas échéant, d'un agrément.

Le prestataire participe, en présence de la personne en situation de handicap, de son représentant légal s'il existe, de sa personne de confiance si elle a été désignée, et le cas échéant avec ses proches aidants (si la personne en est d'accord), au minimum une fois par an, à une réunion de coordination avec les intervenants et les prestataires extérieurs liés à la prestation.

Le partage de l'information strictement nécessaire au suivi social ou médico-social s'exerce dans les conditions prévues par l'article L.1110-4 du Code de la Santé Publique ou l'article 226-2.2 du code de l'Action Sociale et des Familles.

- Compte-rendus de réunions
- Vérification documentaire
- Outil de liaison
- Entretien avec le personnel
- Liste des sous-traitants

Exemples de documents attendus

- Formulaire de recueil de consentement conforme au Règlement Général sur la Protection des Données
- Comptes-rendu de rencontres, groupes de travail

Dans ce cadre, un formulaire de recueil du consentement de la personne au partage de l'information est systématiquement signé par la personne en situation de handicap ou son représentant légal le cas échéant.

Le prestataire met en œuvre des actions pour favoriser le parcours de la personne. Il s'inscrit notamment dans les dispositifs de type PAERPA, méthode MAIA, réponse accompagnée pour tous (dont les PCPE ou référent parcours), plateforme d'appui ou réseau de santé. S'il est mis en place, le service participe au « dossier unique de l'utilisateur ».

4. L'ÉVALUATION & L'AMÉLIORATION DES PRESTATIONS & DE LA SATISFACTION DE LA PERSONNE EN SITUATION DE HANDICAP

Caractéristique 17. Un suivi régulier de la prestation

Le prestataire tient à jour l'historique des différents contacts avec la personne en situation de handicap, et le cas échéant avec ses proches aidants.

Avec l'accord de la personne en situation de handicap, le prestataire met en place un dispositif de suivi individualisé des prestations en lien avec la personne, son représentant légal s'il existe, sa personne de confiance si elle a été désignée, et le cas échéant ses proches aidants (avec l'accord de la personne), l'intervenant et les services administratifs du prestataire. Il a vocation à vérifier si la prestation délivrée correspond aux besoins et attentes de la personne, au regard des besoins de proches aidants (en veillant à ce que les besoins de la personne soient respectés, et le cas échéant ceux des proches aidants).

Ce suivi est piloté par un encadrant au moyen de visites à domicile en présence de la personne, ou d'entretiens téléphoniques, de visio-conférences, de tchats, ou de tout autre moyen permettant un entretien en direct.

Avec l'accord de la personne, 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 un minimum d'une visite au domicile. Cette fréquence peut être augmentée en fonction de l'évolution des besoins de la personne et/ou des proches aidants.

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.

Les suivis réalisés au domicile de la personne permettent de vérifier les conditions de travail, la réalisation des prestations, la qualité du service rendu et d'identifier les éventuels risques de maltraitance. Les conclusions de ces visites sont transmises aux

Exemples de documents attendus

Dossier client

Vérification documentaire

Entretien avec le personnel

Vérification visuelle

Supports de suivi

Grille de suivi

Facture

Méthodes de contrôle

4. L'ÉVALUATION & L'AMÉLIORATION DES PRESTATIONS & DE LA SATISFACTION DE LA PERSONNE EN SITUATION DE HANDICAP

différents acteurs concernés par la réalisation des prestations. En cas d'évènements indésirables graves, le prestataire transmet un signalement aux autorités compétentes, en particulier au président du conseil départemental (ou à son représentant) et à la cellule de recueil d'informations préoccupantes (CRIP), en informe le client et/ou son proche aidant.

Si nécessaire, le prestataire se rend au domicile de la personne en disposant des moyens de communication adaptés au handicap pour favoriser l'échange et la compréhension de la personne, et le cas échéant celle de ses proches aidants (présence d'un interprète par exemple,...).

Les dysfonctionnements repérés à l'occasion de ces suivis font l'objet, en concertation avec la personne et le cas échéant des proches aidants, 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 trimestre par un encadrant jusqu'à sa correction.

En cas d'arrêt d'intervention à l'initiative du prestataire, ce dernier fait connaître les raisons et oriente la personne en situation de handicap vers une structure plus adaptée en substitution ou en complément. Cette proposition d'arrêt se fait en concertation avec la personne ; un préavis est formalisé prévoyant un arrêt dans un délai raisonnable (supérieur à une semaine, mais inférieur à deux mois).

Exemples de documents attendus

- Plan d'action
- Courriers
- Compte-rendus des réunions

Méthodes de contrôle

- Vérification documentaire
- Entretien avec le personnel

Caractéristique 18. Un traitement efficace des réclamations

Suite à la réception d'une réclamation (par téléphone, courrier, courriel), si la mise en place de l'action corrective le permet, le prestataire :

- apporte une réponse sous 24 heures ouvrées par le même canal de communication et indique l'action corrective réalisée.
- Sinon, le prestataire :
 - formalise l'objet de la réclamation ;
 - accuse réception sous 24 heures ouvrées par le même canal de communication ;
 - puis dans les 7 jours ouvrés apporte une réponse effective ou indique les actions correctives qui vont être menées.

Une analyse des réclamations est réalisée au moins une fois par an, afin d'identifier la récurrence et les actions correctives à mettre en œuvre. Un plan d'actions correctif* est formalisé.

Historique des interventions

Vérification documentaire

Suivi des réclamations

Accusés réception

Courriers

Courriels

Plan annuel d'action correctif

Exemples de documents attendus

Méthodes de contrôle

Caractéristique 19. Une mesure annuelle et individuelle de la satisfaction de la personne en situation de handicap

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.

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.

Le prestataire réalise une synthèse des éléments de ce bilan et met en place, le cas échéant, des actions correctives formalisées.

La synthèse de ces enquêtes de satisfaction est mise à disposition des personnes en situation de handicap en format adapté (affichée en agence, sur le site internet,...) et fait l'objet d'un temps d'échange avec les professionnels.

Vérification documentaire

Entretien avec le personnel

Enquête de satisfaction

Liste de diffusion

Document de synthèse

Grille d'analyse

Plan d'actions

Affichage / Site internet /

Courriers

Vérification visuelle

Caractéristique 20. Des Groupements Locaux d'Usagers et de Personnes en Situation de Handicap (GLUPSH)

Le prestataire constitue et réunit au moins 1 fois par an avec des clients en situation de handicap 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, d'un cadre intermédiaire (responsable de secteur par exemple) et d'éventuels partenaires.

L'objectif est de recueillir les avis, remarques, observations et suggestions des personnes. Ces rencontres peuvent être aussi l'occasion de proposer des actions collectives de prévention, permettant notamment de favoriser le lien social.

Il est tenu un registre de réunions et le prestataire diffuse une information sur la rencontre, sous format adapté, et à l'issue de celle-ci.

Exemples de documents attendus

Invitation

Compte-rendu de réunion

Méthodes de contrôle

Vérification documentaire

5. LES RELATIONS ENTRE LE PRESTATAIRE & HANDÉO SERVICES

Caractéristique 21. Une relation régulière avec Handéo Services

Le prestataire est en contact avec Handéo Services au minimum 1 fois tous les trimestres (ex: Commission de travail, colloque, sollicitations diverses,...).

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Invitations / Programmes | <input type="checkbox"/> Vérification documentaire |
| <input type="checkbox"/> Compte-rendus d'entretiens / de réunions | |

Caractéristique 22. Un recours en cas de difficultés liées à la certification

Le prestataire doit informer l'ensemble de ses bénéficiaires en situation de handicap de la date d'obtention ou de renouvellement de sa certification, sa validité en leur communiquant les coordonnées d'Handéo Services.

En cas de difficultés liées au non-respect de critères figurant dans le référentiel, entre le prestataire et la personne en situation de handicap, le numéro d'appel Handéo Services est communiqué au client, affiché en agence ainsi que dans le livret d'accueil.

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Coordonnées Handéo Services | <input type="checkbox"/> Vérification documentaire |
| <input type="checkbox"/> Documents remis | <input type="checkbox"/> Vérification visuelle |
| <input type="checkbox"/> Affichage des documents transmis | |

Caractéristique 23. Mise en place d'un comité interne de suivi de la certification

Le prestataire anime un Comité interne de suivi de la certification. Ce Comité peut intégrer une structure interne déjà existante.

Il a pour objet de porter une appréciation sur les effets des prestations concernant l'accompagnement des clients au regard des thématiques du référentiel et notamment, le respect des droits de la personne, la personnalisation de l'accompagnement, le projet de service, l'organisation du service, l'ouverture du service sur l'extérieur, la continuité et cohérence des interventions, la formation des professionnels, etc.

Il se réunit au moins deux fois par an.

Il inclut ou s'appuie sur les GLUPSH, les réclamations et les enquêtes de satisfaction pour prendre en compte l'appréciation des clients concernant les effets du service sur leur accompagnement.

Il inclut les intervenants à domicile ou s'appuie sur leurs remontées d'information pour prendre en compte leur appréciation concernant l'impact du service sur l'accompagnement des personnes.

Il inclut des partenaires ou s'appuie sur les échanges avec ces derniers pour prendre en compte leur appréciation concernant l'impact du service sur l'accompagnement des personnes.

Ce comité interne propose un plan d'actions, des actions correctives et, le cas échéant, des indicateurs de suivi afin d'adapter son fonctionnement au bénéfice de la qualité de vie des personnes

Invitation

Vérification documentaire

Entretien avec le personnel

Planning / Émargement

Compte-rendu

Plan d'action

CHAPITRE D. RAPPEL LÉGISLATIF ET RÉGLEMENTAIRE

Ces rappels sont à mettre en lien avec des obligations et documents qu'on retrouvera dans les caractéristiques : 2, 3, 5 et 17.

Le respect de la législation et de la réglementation comprend notamment (liste non exhaustive) :

- CASF dont le cahier des charges annexe 3.0 du CASF (comprenant les dispositions communautaires) et les outils qui en sont issues :
 - Le projet de service (L311-8 du CASF). En outre il appartient au gestionnaire de définir et de mettre en œuvre les modalités d'organisation et de coordination des interventions (D312-6 du CASF).
 - Le document individuel de prise en charge (D. 311 du CASF). Un avenant précise dans le délai maximum de six mois les objectifs et les prestations adaptées à la personne. Chaque année, la définition des objectifs et des prestations est réactualisée.
 - La participation au fonctionnement du service. Les enquêtes de satisfaction annuelles, mais d'autres formes de participation : CVS, groupes d'expression, concertation, etc. (D311-3 et D311-21 du CASF).
 - Le règlement de fonctionnement (L. 311-7, R311-33 à R.311-37 du CASF). Il permet de définir les droits et devoirs de la personne.
 - Le soutien par une personne qualifiée (L. 311-5 du CASF).
 - Le livret d'accueil (L311.4 du CASF) et ses annexes dont la liste des personnes qualifiées (L 311.5 du CASF) et la charte des droits et libertés (L 311.4 du CASF).
- Code du travail (notamment le Décret n°2019-14 du 8 janvier 2019 relatif au cadre national des certifications professionnelles) et les conventions collectives (en particulier concernant la gestion et la prévention des risques professionnels et des risques psychosociaux).
- Code de la consommation (en particulier concernant le contrat de prestation et la protection du consommateur).
- Code pénal (en particulier concernant la prévention et la gestion de la maltraitance).
- Code civil (en particulier concernant la protection des majeurs).
- Code santé publique (avec une vigilance plus particulière concernant l'articulation entre l'aide et le soin).

TERMES	DÉFINITIONS
Acteurs locaux	Entités intervenant dans le secteur des services à la personne en situation de handicap (associations, établissements, ...).
Analyse des pratiques professionnelles	Méthode de perfectionnement professionnel fondée sur l'analyse d'expériences professionnelles récentes ou en cours et réalisée dans le cadre d'un groupe composé de personnes exerçant la même profession.
Apprentissage	L'apprentissage peut être réalisé via une action de sensibilisation, une formation.
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.
Client	Personne signataire du contrat. Dans certains cas, le signataire est distinct du bénéficiaire du service.
Encadrant	L'encadrant désigne la personne physique qui assure le suivi et l'animation technique des intervenants. L'encadrement peut être assuré par une ou plusieurs personnes.
Gestionnaire	Le gestionnaire désigne le représentant de l'organisme (personne morale ou entreprise) qui gère les prestations au profit des clients en mode prestataire.
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.
Intervenant	L'intervenant désigne le salarié du gestionnaire ou du sous-traitant qui intervient au domicile du client.
Personne du service référente de la prestation	Encadrant* du service qui est l'interlocuteur privilégié du client (*Cf définition ci-dessus : "Encadrant")
Plan d'action correctif	Il s'agit d'un document décrivant exactement comment un dysfonctionnement (ou des dysfonctionnements) relevé va être corrigé, afin de mieux répondre aux objectifs qualités du service.
Sensibilisation	Action itérative visant à transmettre des connaissances et compétences. Cette transmission peut être réalisée par : <ul style="list-style-type: none"> - une personne directement concernée par le handicap - le représentant d'une association ; - un salarié du service via des réunions internes ; - des mises en situation ; - des formations en e-learning ; - etc.
Tutorat	Si le tutorat est réalisé en interne, le 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 F. LES MEMBRES DE HANDÉO

LOGO	ABRÉVIATIONS	DÉFINITIONS
	APF	Association des Paralysés de France devenue APF France Handicap (avril 2018)
	Fédération APAJH	Association Pour Adultes et Jeunes Handicapés
	Autisme France	Coordination d'associations sur l'autisme en France
	FFAIMC	Fédération Française des Associations d'Infirmes Moteurs Cérébraux
	FISAF	Fédération nationale pour l'Insertion des personnes Sourdes et des personnes Aveugles en France
	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
	Nexem	Représentant des employeurs associatifs du secteur social, médico-social et sanitaire
	Trisomie 21 France	Fédération des associations pour l'insertion sociale des personnes porteuses de trisomie 21
	UNAFTC	Union Nationale des Associations de Familles de Traumatismes Crâniens et cérébrolésés
	UNAPEDA	Union Nationale des Associations de Parents d'Enfants Déficients Auditifs
	OVE	Fondation Oeuvre Villages d'Enfants
	UNAFAM	Union Nationale de familles et amis de personnes malades et/ou handicapées psychiques.
	UNAPEI	Union Nationale des Associations de parents, de personnes handicapées mentales et de leurs amis
	FEDESAP	Fédération des Services à la Personne et de Proximité
	FEDERATION DES PEPS	Fédération des Pupilles de l'Enseignement Public
	FEHAP	Fédération des Établissements Hospitaliers et d'Aides à la Personne
	UNA	Union Nationale de l'Aide des Soins et des Services aux Domiciles
	Groupe APICIL	Groupe Français de protection sociale complémentaire

CHAPITRE G. PÉRIMÈTRE DE CERTIFICATION

Le service candidat est une entité juridique exerçant des activités prévues au D. 312-6-2 du Code de l'Action Sociale et des Familles et/ou au I. 1° et I. 2° du D.7231-1 du code du travail.

Au moment de la candidature, le candidat présente à Handéo Services la liste des structures qu'il souhaite faire certifier. En fonction des éléments reçus, Handéo Services réalisera une proposition de certification.

On distingue 2 typologies de structures :

- La **structure centrale** qui correspond à une entité juridique avec un numéro Siren (identifiant légal de la structure).
- Les **structures secondaires** qui correspondent à des entités juridiques avec un numéro Siret et qui sont rattachés à une structure centrale.

On appelle "**organisme**", la structure centrale qui se présente seule dans le cadre d'une organisation monosite et l'ensemble des structures (structure centrale et structures secondaires) dans le cadre d'une organisation multisite.

1. ORGANISME MONOSITE : EXIGENCES SPÉCIFIQUES

Un organisme monosite est une structure centrale avec un numéro Siren qui effectue de manière seule une demande de certification (SAP, SAAD, agence franchisée, agence d'une succursale, etc.).

Un dossier de candidature doit être déposé par l'agence candidate auprès d'Handéo Services.

2. ORGANISME MULTI-SITE : EXIGENCES SPÉCIFIQUES

Un organisme multisite est composé d'une structure centrale (siège, tête de réseau, entité avec une fonction de décision ou de coordination centralisée, etc.) et d'un ensemble de structures secondaires.

Il existe deux types de configuration dans le cadre de l'organisme multisite :

- L'organisme multisite avec même entité juridique pour l'ensemble de la structure centrale et des structures secondaires.
- L'organisme multisite avec entités juridiques différentes (ex : réseau, franchises, etc.) entre la structure centrale et les structures secondaires.

	Multisite avec même entité juridique	Multisite avec entités juridiques différentes
Périmètre de l'organisme candidat	National	Départemental
Rôle de la structure secondaire	<ul style="list-style-type: none"> ■ avoir la même personnalité juridique ; ■ avoir le même numéro SIREN ; ■ être autorisées et/ou agréées le cas échéant ; ■ réaliser en partie ou en totalité les activités définies dans le domaine d'application de ce référentiel. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ avoir un lien contractuel ou conventionnel avec la structure centrale ; ■ être autorisées et/ou agréées le cas échéant ; ■ réaliser en partie ou en totalité les activités définies dans le domaine d'application de ce référentiel ; ■ avoir un système qualité commun qui est défini, établi et soumis en permanence au suivi exercé par la structure centrale.
Rôle de la structure centrale	<ul style="list-style-type: none"> ■ S'assurer que le système qualité répond aux exigences du référentiel Cap'Handéo SAP et que celui-ci est appliqué au sein de l'organisme; ■ Maîtriser le système qualité et imposer des mesures correctives si nécessaires sur l'ensemble de l'organisme ; ■ Avoir un regard sur l'ensemble des informations des structures secondaires qui lui sont rattachées afin d'en assurer le recueil et l'analyse en vue d'émettre des mesures correctives lorsque besoin ; ■ Prouver son autorité et aptitude pour décider de mettre en place des actions d'amélioration (évolution documentaire, etc.). 	

■ Organisme multisite avec la même entité juridique :

Le demandeur présente une **structure centrale** et des **structures secondaires** au niveau national.

Le demandeur de la certification doit être la structure centrale pour l'ensemble de l'organisme. Un seul dossier de candidature doit être déposé auprès d'Handéo Services.

Dans le cadre de la candidature d'un organisme de moins de 2 structures secondaires, un seul rapport d'audit peut être réalisé et dans ce cas, les structures (centrale et secondaire(s)) de l'organisme sont toutes solidaires les unes des autres en cas d'échec de l'une d'entre elle. Si l'organisme candidate pour plus de 2 structures secondaires alors chaque structures (centrale et secondaire(s)) sera auditée et fera l'objet d'un rapport d'audit individuel.

Pour chaque demande de certification, la structure centrale sera auditée.

■ Organisme multisite avec une entité juridique différente entre la structure principale et les structures secondaires :

Le demandeur présente **une structure centrale** et des **structures secondaires** au sein du même département.

Le demandeur de la certification doit être la structure centrale pour l'ensemble de l'organisme. Un seul dossier de candidature doit être déposé auprès d'Handéo Services.

Chaque structure (centrale et secondaire(s)) sera auditée et chacune fera l'objet d'un rapport d'audit individuel.

Pour chaque demande de certification, la structure centrale sera auditée.

3. CAS DE LA SOUS-TRAITANCE

Définition

La sous-traitance correspond à l'activité prestataire que le demandeur ne peut réaliser et qu'il confie donc à un autre professionnel (autorisé et/ou agréé le cas échéant) pour la réaliser à sa place.

Exigences spécifiques

L'organisme candidat doit indiquer à Handéo Services le volume d'activités sous-traité au moment de sa candidature (à exprimer en nombre d'heures ou en chiffre d'affaires annuel).

Ces données devront être prouvées via une fiche de déclaration des heures ou par des attestations comptables certifiées conformes par le commissaire aux comptes ou l'expert-comptable.

Lorsque le taux annuel sous-traité est supérieur à 30% du chiffre d'affaires ou du nombre d'heure annuelle de l'activité, alors un contrôle du prestataire concerné doit être réalisé.

Note : Lorsque les structures concernées sont titulaires du label ou de la certification de service Cap'Handéo Services à la Personne, aucun contrôle n'est réalisé.

Obligations liées

L'organisme candidat doit avoir une maîtrise de l'activité de ses prestataires. Pour cela, il doit :

- Établir une liste des prestataires indiquant leur rôle dans le cadre de l'activité candidate à la certification ;
- Définir les critères d'évaluation et de suivi des prestataires au travers des réclamations des clients et/ou des enquêtes de satisfaction ;
- Définir dans le contrat ou la convention liant l'organisme candidat et son prestataire, le rôle du prestataire ainsi que son engagement à respecter les exigences du référentiel qui le concernent ;
- Une clause du contrat ou de la convention doit engager le sous-traitant ou le service externalisé à accepter les éventuels audits qui seraient décidés par Handéo Services ;
- L'organisme à l'obligation d'informer son bénéficiaire de la venue d'un prestataire externe pour assurer les prestations concernées.

1. CONDITIONS D'ATTRIBUTION DE LA CERTIFICATION

Le présent référentiel est applicable dans le cadre de la certification de l'organisme que le candidat souhaite présenter.

Pour bénéficier de cette certification, toutes les structures (centrale et secondaire(s)) candidates feront l'objet d'un audit par un auditeur désigné par Handéo Services.

Le certificat est attribué pour une durée de 3 ans et à l'issue d'une procédure de certification documentée qui comporte les étapes suivantes :

- L'instruction du dossier de demande du candidat.
- La réalisation d'un audit de certification sur site ayant pour objet de vérifier la conformité des services aux exigences du présent référentiel et donnant lieu à un ou plusieurs rapports d'audit.
- L'avis du Comité National de Suivi (CNS) de certification, au vu du rapport d'audit.
- La décision d'attribution du certificat rendue par Handéo Services.

A. PRINCIPES RELATIFS À L'INSTRUCTION DU DOSSIER DE DEMANDE

Tout candidat à la certification doit déposer, auprès d'Handéo Services, un dossier de candidature composé notamment:

- d'une fiche de candidature ;
- de l'outil d'autodiagnostic dûment complété.

Le dossier de candidature est fourni sur demande.

Suite à la validation des éléments contenus dans le dossier de candidature, Handéo Services prend contact avec le candidat et lui transmet une proposition de certification précisant le périmètre, la durée, les conditions et les coûts d'audit.

En cas de validation par le candidat, un contrat de certification lui est transmis. Dès signature de ce contrat par les 2 parties, le candidat est informé du nom de l'auditeur désigné par Handéo Services et une date d'audit lui est proposée.

Un courrier de préparation à l'audit est envoyé au candidat avec le détail du programme de la journée d'audit. A la date de l'audit, le candidat doit être en mesure d'apporter la preuve qu'il respecte depuis au moins 3 mois les dispositions définies dans le référentiel, notamment au travers des enregistrements demandés par le référentiel qui doivent pouvoir être consultés sur cette durée.

B. CALCUL DE LA DURÉE D'AUDIT

Audit sur site

La durée de l'audit sur site est fixée selon les règles décrites ci-après.

Elle varie en fonction :

- De la nature de l'organisme candidat ;
- Du nombre de structures (centrale et secondaire(s)) présentées par le demandeur ;
- De la situation géographique des structures (centrale et secondaire(s)) ;
- Du nombre de sous-traitants susceptibles d'être audités.

Organisation monosite

Audit d'un organisme monosite	
Nombre de structures	1
Nombre de jour d'audit	1
Nombre de rapports d'audit	1 pour la structure centrale

Organisation multisite

Audit d'un organisme multisite		
Nombre de structures (centrale + secondaires) :	≤ 3	> 3
Nombre de jours d'audit	1 structure centrale + 0,5 jour ¹ pour chaque structures secondaires	1 jour structure centrale + 0,5 jour pour chaque structures secondaires
Nombre de rapport d'audit	1 pour l'organisme	1 pour chaque structure (centrale et secondaires)

Audit des prestataires externes

Un audit a lieu chez le(s) prestataire(s) externe(s) dès que le taux de sous-traitance global annuel est supérieur à 30%. La durée de cette partie d'audit suit la règle suivante : **0,5 jour par sous-traitant.**

Temps hors site

PRÉPARATION ET RÉDACTION DU RAPPORT D'AUDIT (en sus du temps d'audit sur site)			
Nombre de structures composant l'organisme	1	≤ 3	> 3
Préparation de l'audit	0,5 jr	0,5 jr	0,5 jr par structure
Rédaction du rapport	0,5 jr	0,5 jr	0,5 jr par structure

C. PRINCIPES RELATIFS À L'AUDIT SUR SITE

L'audit de certification est réalisé par des auditeurs salariés ou sous-traitants habilités qui ont une expérience dans la pratique de l'audit ou du contrôle qualité. Ils ont été formés au présent référentiel et se sont engagés à respecter les règles éthiques de Handéo Services.

L'audit de certification se décompose en plusieurs étapes successives qui sont :

- **La réunion d'ouverture** qui permet aux participants (membre de l'équipe prévus sur le plan d'audit) de se présenter et de définir leur rôle dans le cadre de l'audit. L'objectif de l'audit est rappelé, le plan d'audit est confirmé ou modifié en fonction des éventuels aléas.
- **Le déroulement de l'audit** qui consiste à recueillir **des preuves** du fonctionnement ou du dysfonctionnement du système. Ces preuves peuvent être :
 - des vérifications visuelles d'éléments consultés,
 - des résultats d'entretiens avec les salariés,
 - des observations des pratiques et des situations.

¹ Une distance supérieure à 1h15 entre chaque site, justifie 0,25 jour supplémentaire.

² Sont exclus les prestataires externes ayant le label ou la certification Cap'Handéo-SAP.

³ Une distance supérieure à 1h15 entre chaque site, justifie 0,25 jour supplémentaire.

- La comparaison des preuves recueillies aux critères d'audit permet d'établir des **constats d'audit** :
 - La non-conformité qui est la non satisfaction d'une exigence du référentiel présentant un risque élevé et avéré pour le service. Une certification ne peut être délivrée, maintenue ou renouvelée tant que perdure une non-conformité.
 - Le point de vigilance qui est la non satisfaction d'une exigence du référentiel, mais n'entraînant pas de risque élevé et avéré pour le service.
 - La piste de progrès qui correspond à un point d'amélioration identifié par l'auditeur et sur lequel le service pourra évoluer.
 - Le point fort qui correspond à un élément du système qualité dans lequel excelle le service.
- **La réunion de synthèse** permet à l'auditeur de s'isoler afin de passer en revue les constats d'audit et de préparer la rédaction des écarts qui seront présentés en réunion de clôture. Lorsque l'audit dure plusieurs jours, un point est réalisé en fin de journée sur l'avancement de l'audit avec une synthèse des résultats. Le service peut analyser ses écarts et commencer à réfléchir à des actions correctives. Si certaines ont déjà été engagées avant la fin de l'audit, alors l'auditeur pourra lever les écarts correspondants.
- **La réunion de clôture** a pour objet de présenter les résultats de l'audit et ses conclusions. Dans l'idéal, elle se fait en présence des mêmes personnes que celles présentes lors de la réunion d'ouverture. L'auditeur informe les participants des constats qu'il a fait et s'assure de leur bonne compréhension afin de permettre que des actions correctives adaptées soient mises en œuvre.

Un procès-verbal de fin de constat d'audit est visé par l'ensemble des personnes ayant participé à l'audit.

Les fiches écarts sont remises au service par l'auditeur sous 5 jours ouvrés accompagnées d'une date d'échéance pour l'envoi des actions correctives.

L'auditeur n'est pas décisionnaire de l'attribution ou non de la certification mais il émet un avis. Les éléments produits par l'auditeur sont ensuite présentés pour avis au Comité National de Suivi avant décision finale par Handéo Services.

D. ACTIONS CORRECTIVES

Un délai est communiqué au candidat par l'auditeur en fin d'audit durant lequel il doit retourner ses réponses aux écarts. Si aucun élément n'est envoyé dans le délai, alors l'écart ne peut être levé.

Les non-conformités ne peuvent être soldées qu'après vérification de l'efficacité des actions correctives proposées par le service.

Les points de vigilance peuvent être levés après vérification des actions correctives ou bien sur la base d'un plan d'actions pertinent et de fait, la validation de son efficacité sera vérifiée lors de l'audit de surveillance.

E. DÉCISIONS DE HANDÉO SERVICES RELATIVES À LA CERTIFICATION

À la date d'échéance, le rapport d'audit est transmis à Handéo Services qui prépare le dossier pour présentation sous forme anonyme au Comité National de Suivi de Certification Cap'Handéo pour avis technique.

La décision finale est prise par Handéo Services, en s'appuyant sur l'avis de l'auditeur et celui du CNS Cap'Handéo.

Les décisions pouvant être prises par Handéo Services sont les suivantes :

- L'attribution immédiate de la certification,
- Une demande d'audit complémentaire (documentaire ou sur site) permettant une vérification de la mise en place des actions correctives,
- Un refus d'attribution de la certification.

Quelle que soit la décision, un courrier est envoyé au service candidat.

En cas de de décision d'attribution, un certificat est délivré au service.

Il précise :

- La raison sociale de la structure ;
- Le(s) site(s) concerné(s) avec leur adresse ;
- Le référentiel de certification applicable et en vigueur ;
- Le périmètre des activités certifiées ;
- Les caractéristiques essentielles définies dans chaque programme de certification.
- La date d'attribution de la certification ainsi que l'échéance du cycle de certification.

La date de début du cycle de certification est la date à laquelle Handéo Services a pris une décision de certification. La durée du cycle de certification est de 3 ans renouvelable. Le certificat expire un jour avant la date de fin de cycle de certification calculée.

F. RENOUELEMENT DU CERTIFICAT

Au terme d'un cycle de 3 années, le service demande un audit de renouvellement. En cas de non-renouvellement, le service doit en informer Handéo Services par courrier écrit. La procédure est identique à celle décrite dans les paragraphes ci-dessus concernant l'audit de certification.

Les décisions finales pouvant être prises par Handéo Services sont les suivantes :

- L'attribution immédiate de la certification ;
- Une demande de contrôle complémentaire pour vérifier l'efficacité des actions correctives ;
- Un retrait de la certification.

G. PARTICIPATION D'OBSERVATEURS À DES AUDITS

Handéo Services peut être amené à associer des observateurs aux audits de certification (initiaux ou renouvellement).

Ces observateurs peuvent être :

- Des salariés internes d'Handéo Services, des prestataires ou tout membre partenaire désigné par Handéo Services (dans le cadre de leur parcours d'intégration, de leur qualification, ou de la supervision des auditeurs)
- Des auditeurs d'organismes d'Accréditation (dans le cadre de l'accréditation par le COFRAC).

Le service est tenu d'accepter la présence de ces observateurs.

2. SURVEILLANCE DE LA CERTIFICATION

Pendant le cycle de certification, Handéo Services met en place un dispositif de surveillance permettant d'assurer le maintien du certificat pendant sa durée de validité en vérifiant que le service certifié est toujours conforme aux exigences du référentiel Cap'Handéo SAP.

La surveillance du certificat est assurée par Handéo Services, sur la base :

- D'un entretien téléphonique avec le responsable du service couplé à un audit documentaire vers le 18e mois de son cycle de certification ;
- D'appels mystères auprès du service
- D'entretiens téléphoniques avec des clients ayant résilié leur contrat et/ou des clients actuels.

Comme pour l'audit sur site, cet audit de surveillance donne lieu à un rapport de contrôle qui peut comporter d'éventuels écarts. En fonction de la nature des écarts, le rapport d'audit peut être soumis au CNS de certification et à Handéo Services qui valident ou non le maintien de la certification.

A. EXTENSION DU PÉRIMÈTRE DE CERTIFICATION

Le service peut à tout moment, choisir d'étendre son périmètre de certification à de nouvelle implantation de l'organisme gestionnaire ou à de nouvelles antennes secondaires.

Une demande écrite doit être réalisée auprès de Handéo Services qui indique alors, la marche à suivre.

L'extension du périmètre de certification sera généralement réalisée dans le cadre de l'audit de renouvellement (en fin de cycle) afin de minimiser les coûts supplémentaires qu'elle pourrait engendrer. Le plan d'audit et la durée sont alors revus.

Si les circonstances l'exigent, Handéo Services peut déclencher un audit spécifique afin de valider l'extension de la certification.

B. PLAINTES

Conformément à la procédure de traitement des plaintes, les réclamations en provenance des clients ou des tiers sont traitées sous la responsabilité de la présidence de Handéo Services.

À réception d'une plainte, un accusé de réception est envoyé au plaignant. Une investigation est réalisée par une personne non impliquée dans l'activité liée à la plainte. Elle réalise une analyse des causes et décide des actions correctives à réaliser.

Une réponse est ensuite apportée par écrit au plaignant.

Les plaintes de tiers concernant un organisme certifié sont portées à sa connaissance et peuvent faire l'objet d'une analyse complémentaire lors des missions d'audit. Elles peuvent aussi bien conduire Handéo Services à prendre une décision immédiate de retrait du certificat.

C. APPELS

Le service peut faire appel d'une décision prise par Handéo Services concernant le traitement de son dossier (candidature, délivrance du certificat, retrait, etc.). L'appelant reçoit un accusé réception de son appel et est tenu informé du traitement effectif de l'appel jusqu'en fin de processus.

Sous la responsabilité du président d'Handéo Services, les appels sont traités par une personne non impliquée dans la prestation liée à la plainte. Son rôle est de recueillir des informations afin de constituer un dossier qui est ensuite remis au président d'Handéo Services.

Ce dernier, pourra s'il le souhaite, consulter toute personne ou comité utile pour sa prise de décision.

Une réponse est apportée par écrit à l'appelant et la nature du traitement est prise par une personne non engagée dans la prestation liée à l'appel.



Contact Handéo Services :
 Handéo – 14 rue de la Tombe Issoire 75014
 PARIS
 01.43.12.19.29
 Mail : caphandeo@handeo.fr

1. RÉFÉRENTIEL DE LABELLISATION CAP'HANDÉO SERVICES À LA PERSONNE V1 (2010)

A. 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 Séréna

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

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)

B. 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 CNCPH et de l'ONFRIH

C. 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 DHERBEY	(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)

2. RÉFÉRENTIEL DE LABELLISATION CAP'HANDÉO SERVICES À LA PERSONNE V2 (2014)

A. COMPOSITION DU COMITÉ DE RÉDACTION DU RÉFÉRENTIEL

ADRIANI Silvio, animateur réseau Nord Paris, Age d'Or Services
ANDRIANT Vololona, chargée de mission qualité, FNAAFP-CSF
BOURRIE Penda, chargée de mission Innovation Sociale, MACIF Mutualité
ER-RACHCHAM Badr, chargé qualité Adhap Services, FESP
GARCON Pascale, chargée de projet, IDAP
GUISGAND Dominique, ergothérapeute, Centre 77
HUSSY Benjamin, responsable, Handéo 13
JEUCH Sabine, chargée de projets Mission services à la personne, DGE
LALEMANT Michel, président, COMITE DES USAGERS APF
LEREBOUR Marielle, chargée de mission département développement, UNADMR
MANGIN Rémi, chef de projet PA / PH, UNA
NATAF Frank, vice-président, FEDESAP
PAILOT Servane, assistante Labels Cap'Handéo, Handéo
PAYNOT Julien, directeur des labels Cap'Handéo, Handéo
REQUIN Catherine, responsable qualité, Adessa A Domicile
TREFFOT Pascal, auditeur
WESTRELIN Magali, qualitiennne – évaluatrice externe, UNA Pas-de-Calais, UNA

B. COMPOSITION DU CONSEIL D'ADMINISTRATION HANDÉO (DÉCEMBRE 2014)

Président	Emeric GUILLERMOU	(UNAFTC)
Vice-président	Stéphane BRIDEL	(Mutuelle Intégrance)
Vice-président	Kareen DARNAUD	(APF)
Vice-président	Pierre DUBUS	(FFAIMC)
Vice-président	Bernard SUBE	(Handéo 13)
Secrétaire	Pierre-Frédéric MERLE	(FEGAPEI)
Secrétaire adjointe	Fabienne DUBOSCQ	(Unafam)
Trésorier	Muriel VIDALENC	(FEGAPEI)
Trésorier Adjoint	Thierry NOUVEL	(UNAPEI)
Administrateur	Maurice BECCARI	(FISAF)
Administratrice	Jean-François BOULAT	(Macif Mutualité)
Administratrice	Céline CHABOT	(Fédération des Aveugles de France)
Administratrice	Linda DESMOULINS	(Trisomie 21 France)
Administratrice	Brigitte DHERBEY	(UNAFTC)
Administrateur	Christophe DOUESNEAU	(APF)
Administrateur	René DUVAL	(Mutuelle Intégrance)
Administratrice	Marie-Pierre PELEGE	(Apicil Prévoyance)
Administratrice	Coryne HUSSE	(Unapei)
Administratrice	Jocelyne NOUVET-GIRE	(AFSEP)
Administrateur	Éric PLAISANCE	(Fédération des APAJH)
Administrateur	Erick Brandt	(Handirhône Services)

3. RÉFÉRENTIEL DE CERTIFICATION CAP'HANDÉO - SERVICES À LA PERSONNE (V2-2017)

A. COMPOSITION DU COMITÉ DE PILOTAGE ET DU COMITÉ DE RÉDACTION DU RÉFÉRENTIEL

BERGER Sabine, Responsable qualité adjointe, ADESSADOMICILE
BOURGUIGNON Carole, auditrice, ISY CONSEIL
CHOLAT Jean-François, Président, HANDICAP ENERGIE
COURANT Sophie, Chargée de développement, URSAP IDF
DESMOULINS Linda, administrateur, TRISOMIE 21 FRANCE
ESPAGNACQ Florence, représentante, FEDESAP
FOUCAUD Sylvie, Responsable animation et ingénierie participative, Conseil départemental Eure
GARGAM Nicole, Présidente, UNAPEDA
GUILLARD Sophie, Handicap Energie
JEUCH Sabine, Chargée de projet structuration et développement de l'offre Mission services à la personne, DGE
LALEMANT Michel, Président, Comité National des Usagers de l'APF
LEFKI Marika, Correspondante, Handéo réseau
LEMOINE-FABRE Isabelle, Chargée de projets sociaux et médico-sociaux, CCAS Laval
METGE Philippe, Directeur de la Cohésion Sociale et du Centre Communal d'Action Sociale de ROYAN
MOLLARD Judith, psychologue clinicienne, France Alzheimer
NATAF Frank, Président Directeur général, Auxi'life Europe
PAYNOT Julien, Directeur général, Handéo
PELLETIER Christophe, Responsable Qualité, UNA
TOUROUDE Roselyne, Vice-présidente, UNAFAM
RAKEVITCH Nelly, Coordinatrice du secteur Autonomie, Conseil départemental Val de Marne
RUSSEIL Françoise, Directrice, FAF
WEILL Pascale, Chef de projet Famille et Petite enfance, UNA

B. COMPOSITION DU CONSEIL D'ADMINISTRATION HANDÉO (OCTOBRE 2017)

Membres du bureau :

Président	Emeric GUILLERMOU	(UNAFTC)
Vice-président	Stéphane BRIDEL	(Mutuelle Intégrance)
Vice-président	Pierre DUBUS	(APF)
Vice-président	Bernard SUBE	(Handéo 13)
Secrétaire	Karen DARNAUD	(APF)
Administrateur	Maurice BECCARI	(FISAF)
Administratrice	Jean-François BOULAT	(Macif Mutualité)
Administratrice	Mireille Prestini	(Fédération des Aveugles de France)
Administratrice	Linda DESMOULINS	(Trisomie 21 France)
Administratrice	Brigitte DHERBEY	(UNAFTC)
Administrateur	Guy HAGEGE	(Nexem)
Administrateur	René DUVAL	(Mutuelle Intégrance)
Administratrice	Marie-Pierre ANGÉ	(Apicil Prévoyance)
Administratrice	Patrice GERMAIN	(Fédération des APAJH)
Administratrice	Yves FOUCAULT	(Fédération des APAJH)
Administrateur	Daniel LANGLOYS	(Autisme FRANCE)
Administrateur	Françoise de la Charlerie	(UNAPEDA)

N O T E S

Handwriting practice area consisting of 15 horizontal dotted lines.

N O T E S

Handwriting practice area consisting of 15 horizontal dotted lines.

N O T E S

Handwriting practice area consisting of 15 sets of horizontal dotted lines for writing notes.

N O T E S

Handwriting practice area consisting of 15 horizontal dotted lines.

— Découvrez également les labels et certifications Cap'Handéo —



« Bien vivre chez soi et dans la cité »



14, rue de la Tombe Issoire - 75014 PARIS
Tél. : 01 43 12 19 29 ■ caphandeo@handeo.fr
www.handeo.fr

L'histoire continue sur ...

