

Dossier de :
DEMANDE D'AGREMENT

La demande d'agrément complétée par les pièces jointes est à adresser par lettre recommandée avec accusé de réception, en 2 exemplaires

à la DTEFP de la Réunion

Pôle I.D.E.F.P. «Services à la personne »

112, rue de la République

97 400 SAINT DENIS

Mme BERNADO Dominique (tél : 0262.94.08.01) et M. CHALUMEAUX Didier (tél : 0262.94.08.04)

Ou par voie électronique : dd-974.servicessalapersonne-agrement@travail.gouv.fr

A remplir par l'administration.

DATE DE DEPOT DU DOSSIER:

- Demande: agrément simple agrément qualité
- Mode d'intervention : mandataire prestataire prêt de main d'œuvre autorisé
- Demande initiale Demande de renouvellement
En cas de renouvellement : date d'obtention et numéro d'agrément

- Avez-vous obtenu une autorisation du Conseil Général ? oui non
Si oui laquelle ? Date d'obtention et numéro de l'autorisation :

- Avez-vous déposé une demande d'autorisation auprès du Conseil Général ? oui non
Si oui laquelle ? Date de la demande :

- Dossier suivi par (indiquer l'organisme et la personne référents) :

1 – IDENTIFICATION DE L'ORGANISME (entité juridique)

- Raison sociale :

- Nature juridique : Date de création :

- Adresse du siège social avec les coordonnées : téléphone, fax, courriel :

- Nom du président(e)
- Nom du directeur (trice)
- Nom du gérant (e)
- Date de naissance

- Numéros
 - identifiant URSSAF :
 - SIRET :

- FINESS :

2 – ADRESSE DES ETABLISSEMENTS et ZONE D’INTERVENTION

3– PRESENTATION DE VOTRE PROJET

(Analyse des besoins, connaissances des partenaires, intégration de ce service dans les réseaux de proximité existant, opportunité)

4– NATURE ET PRIX DES PRESTATIONS OFFERTES

(Modalités d’actions (mandataire, prêt de main d’œuvre, prestataire) en correspondance avec la nature et le prix des prestations offertes)

(Pour l’agrément qualité (cf. titre IV de l’arrêté du 24 novembre 2005) préciser comment est déterminée la proposition d’intervention individualisée)

5– PUBLICS ET CLIENTS CONCERNES

(En référence aux prestations offertes)

6– CONDITIONS D’EMPLOI DU PERSONNEL

(Convention collective appliquée, types de contrats de travail utilisés ou statut de droit public dont relève le personnel, conditions de rémunération et de protection sociale)

(Mode de recrutement)

7– DESCRIPTIF DES MOYENS D’EXPLOITATION (prévisionnel en cas de création)

- moyens humains : nombre et qualification des personnels, ETP
 - pour l’équipe direction et encadrement
 - pour l’équipe administrative
 - pour les intervenants
- moyens matériels : locaux d’accueil (adresse et superficie), matériel informatique, équipements spécifiques fournis aux salariés pour assurer les différentes prestations, la prise en charge du transport des intervenants à domicile (pour l’agrément qualité, spécifier les signes de reconnaissance en référence à l’article 25 de l’arrêté du 24 novembre 2005)
- modalités de fonctionnement : jours et heures d’ouverture, accueil téléphonique, les permanences prévues

8– PIECES A JOINDRE

8.1 Dans tous les cas, joindre un dossier comprenant notamment :

- les éléments permettant d'apprécier le niveau de qualité des services mis en oeuvre
- un modèle de document d'information des clients et des usagers en matière fiscale
- un modèle du document d'information des services administratifs en matière statistique
- documents financiers (compte de résultats de l'exercice écoulé, bilan, budget prévisionnel)
- un modèle d'attestation fiscale annuelle. **(modèle ci-joint) annexe 1.**
- un engagement conforme. **(modèle ci-joint) annexe 2.**
- une déclaration sur l'honneur par laquelle la personne représentant l'association ou l'entreprise dont l'activité est en lien avec des mineurs certifie ne pas être inscrite au fichier judiciaire national automatisé des auteurs d'infraction sexuelles. **(modèle ci-joint) annexe 3.**

Et selon votre situation :

- la liste des sous-traitants éventuels
- charte de qualité du réseau pour les organismes dotés d'établissements
- un rapport d'activité en cas de demande de renouvellement

8.2 S'il s'agit d'une association :

- les statuts
- récépissé de la déclaration à la préfecture
- parution au journal officiel
- nom, prénom, adresse et profession de chacun des membres du conseil d'administration

8.3 S'il s'agit d'une entreprise :

- les statuts
- une déclaration sur l'honneur par laquelle le (les) dirigeant(s) certifie(nt) ne pas avoir fait l'objet d'une condamnation pour l'une des infractions mentionnées à l'article 1^{er} de la Loi n° 47-1635 du 30 août 1947 relative à l'assainissement des professions commerciales et industrielles. **(modèle ci-joint) annexe 4.**

8.4 Dossier Agrément « qualité » :

L'agrément « qualité » est obligatoire lorsque les activités s'adressent partiellement ou en totalité aux publics mentionnés au 1^{er} alinéa de l'article L129-1. Il est une déclinaison de l'agrément « simple » pour lequel l'exigence de qualité est renforcée, en raison de la fragilité des publics auxquels sont délivrées les prestations de service à leur domicile.

Le cahier des charges relatif à l'agrément « qualité » prévu par l'arrêté du 24 novembre 2005 doit faire l'objet d'un **dossier de réponse élaboré par l'organisme demandeur**, et joint au dossier de demande afin de vérifier que les prescriptions qu'il prévoit sont remplies.

A compléter par les pièces spécifiques suivantes (art 50 du titre IX de l'arrêté sus-cité): (modèle ci-joint) annexe 7.

- une note décrivant les moyens mis en oeuvre concrètement par le gestionnaire pour répondre aux prescriptions du présent cahier des charges ;
- un modèle du livret d'accueil prévu au 2 du titre II, ou pour la garde d'enfants de moins de trois ans, un modèle de la documentation prévue au 7 du titre III ; et 38 du titre VI
- un modèle de contrat (art 14 (méthodologie d'intervention), 16 (informations sur les financements potentiels), 18 (les modalités de l'intervention), 19 (contenu de l'intervention), 20 (clause de rétractation) et les recours possibles en cas de litige
- un engagement écrit du gestionnaire à respecter les dispositions du présent cahier des charges qui lui sont applicables
- un modèle de cadre d'intervention remis aux intervenants et portés à la connaissance des bénéficiaires, sous forme de règlement de fonctionnement, de protocole d'intervention (art 28 – 36).

Annexe 1:

MODELE D'ATTESTATION FISCALE REMISE AU CLIENT PAR L'ORGANISME.

Identification de l'association ou de l'entreprise agréée :

Adresse :

Numéro d'identification :

Numéro et date d'agrément :

Référence(s) bancaire(s) :

ATTESTATION FISCALE POUR L'ANNEE.

- Nom et adresse du client :
- Nature des services fournis :
- Durée totale annuelle des interventions 1 :
- Code(s) identifiant le(s) salarié(s) intervenant(s) :
- Modalités de paiement et montants :
 - . Abonnement :
 - . Chèque emploi service universel :
 - . Autres :
- (préciser le numéro du compte débité)
- Montant total des prestations effectivement acquittées ouvrant droit à réduction ou exonération d'impôt 2:

Date :

Signature et cachet.

¹ Le client doit conserver à fin de contrôle, les factures remises par le prestataire de services qui précisent les dates et durées des interventions.

² La partie pré-financée par l'employeur, du CESU est exonérée d'impôt. Seule la partie autofinancée par le bénéficiaire du CESU ouvre droit à la réduction d'impôt de l'article 199 sexdecies du Code général des impôts (cf. article L129-15 du Code du travail). La distinction des montants sera portée sur l'attestation émise par l'employeur à son salarié bénéficiaire en vue de la déclaration fiscale annuelle.

Annexe 2:

Modèle d'engagement Des organismes de services à la personne demandant un agrément.

Je, soussigné(e) (nom / qualité).....

Responsable de (préciser l'organisme)

Prend l'engagement :

- D'adresser, à chacun des clients ou usagers de (préciser l'organisme demandeur)avant le 31 janvier, une *attestation fiscale annuelle* se rapportant aux prestations qui lui auront été fournies dans l'année précédente ,
- De fournir à l'administration les informations statistiques demandées ainsi que, annuellement, ses bilans, comptes de résultat, budget prévisionnel et compte rendu d'activité, **(ci-joint les tableaux statistiques annuel et mensuel en annexe 5 et 6)**
- De délivrer aux usagers ou clients une information leur permettant de choisir à tout moment la prestation la plus adaptée à leur situation,
- De veiller au respect de l'interdiction faite aux intervenants à domicile de recevoir des usagers ou clients toute délégation de pouvoir sur les avoirs, biens ou droits, toute donation, tout dépôt de fonds, bijoux ou valeurs,
- De respecter les conditions de discrétion et de prestation de l'autonomie des usagers ou clients,
- Et, d'une façon générale, de veiller à la qualité des prestations fournies, notamment en mettant en œuvre des règles de contrôle interne de la qualité,

Dans le cas où l'organisme pratique le recrutement de salariés pour une durée déterminée en vue de les mettre à disposition de particuliers utilisateurs :

- D'établir d'une part, des contrats de travail écrits mentionnant notamment les tâches confiées, la durée et le lieu de leur exécution ainsi que les modalités de rémunération et, le cas échéant, de l'indemnisation des déplacements, d'autre part, un contrat écrit avec l'utilisateur mentionnant le nom du salarié, la nature des tâches confiées ainsi que le lieu et la durée d'exécution et de veiller à ce que l'utilisateur d'un salarié mis à disposition fasse exclusivement effectuer, à celui-ci, les tâches mentionnées à l'article D129-35 (décret n° 2005-1968 du 29 décembre 2005 fixant la liste des activités mentionnée à l'article L129-1 du code du travail)

Dans le cas où l'organisme est une association qui effectue le placement de salariés auprès de particuliers employeurs :

- De ne pas faire obstacle aux prescriptions législatives, réglementaires et conventionnelles qui régissent les relations entre l'employeur et le salarié, notamment celles qui découlent de l'article L311-2 du code de la sécurité sociale (affiliation aux assurances sociales du régime général)

Dans le cas où l'organisme fait une demande d'agrément « qualité »

- De respecter le cahier des charges prévu par l'arrêté du 24 novembre 2005

Fait à.....le.....

Annexe 3:

DECLARATION SUR L'HONNEUR.

*Je soussigné,
certifie sur l'honneur, ne pas être inscrite au fichier judiciaire national automatisé des auteurs
d'infraction sexuelles.*

Date :

Signature et cachet.

cachet :

Annexe 4:

DECLARATION SUR L'HONNEUR.

*Je soussigné _____ de la
certifie sur l'honneur ne pas avoir fait l'objet d'une condamnation pour l'une des infractions
mentionnées à l'article 1er de la Loi n° 47-1635 du 30 août 1947 relative à l'assainissement des
professions commerciales et industrielles.*

Date:

Signature :

cachet :

Annexe 5:

ORGANISMES AGRÉÉS DE SERVICES A LA PERSONNE ÉTAT MENSUEL D'ACTIVITÉ

Fiche statistique mensuelle à adresser à la DDTEFP avant le quinze du mois suivant / voir la notice explicative dans l'onglet 2

MOIS :		ANNÉE :	
--------	--	---------	--

1. COORDONNÉES DE L'ORGANISME AGRÉÉ : saisir l'adresse ou apposer le timbre de l'organisme			
Raison sociale			
Adresse Code postal Ville			
Téléphone		Adresse électronique	
2. NUMÉRO D'AGRÉMENT :		2. BIS TYPE DAGRÈMENT : cocher la case correspondante par un X - une seule réponse possible	
3. NUMÉRO SIREN (ou SIRET) :		Agrément simple ð	
		Agrément qualité ð	
4. TYPE D'ORGANISME : cocher la case correspondante par un X - une seule réponse possible			
Association			
.....			
Association intermédiaire			
.....			
Organisme public (Commune, CCAS, CIAS, EPCI, SIVOM...)			
.....			
Entreprise privée			
.....			
Entreprise privée sans salarié			
.....			
Entreprise d'insertion (ou ETTI)			
.....			
5. MODE D'INTERVENTION : cocher la (ou les) case(s) correspondante(s) par un X			
Organisme intervenant en mode prestataire			
.....			
Organisme intervenant en mode mandataire			
.....			
Organisme recourant au prêt de main d'œuvre autorisé			
.....			
6. ACTIVITÉ MANDATAIRE : ne mettez pas de virgules pour les heures, arrondissez			
A. Nombre de salariés ayant travaillé sous régime mandataire au cours du mois			
B. Nombre d'heures payées au cours du mois			
.....			
C. Nombre d'employeurs dont l'organisme a assuré la gestion au cours du mois			
7. ACTIVITÉ PRESTATAIRE (y compris PRÊT DE MAIN D'OEUVRE) : ne mettez pas de virgules pour les heures, arrondissez			
A. Nombre de salariés ayant travaillé sou régime prestataire au cours du mois			
B. Nombre d'heures payées au cours du mois			
.....			
C. Nombre de particuliers ayant recouru aux services de l'organisme au cours du mois			
8. MASSE SALARIALE CHARGÉE DES SALARIÉS DE L'ORGANISME :			
CADRE RÉSERVÉE A LA DDTEFP :			
<i>Saisissez l'adresse ou apposez le timbre de votre direction départementale ci-dessous avant d'envoyer l'état mensuel aux organismes</i>			
Nom et adresse de la DDTEFP ð			
Service		Téléphone	
Adresse électronique		FAX	

Annexe 6:

1. COORDONNÉES DE L'ORGANISME AGRÉÉ : saisir l'adresse ou apposer le timbre de l'organisme		ORGANISMES AGRÉÉS DE SERVICES A LA PERSONNE	
Raison sociale		<p style="text-align: center;">TABLEAU STATISTIQUE ANNUEL</p> <p>Renvoyez ce document rempli à la DDTEFP de votre département par mail (de préférence) ou par courrier / Pointez votre curseur sur les cases portant un indicateur triangulaire rouge pour voir les consignes de saisie. Voir également les informations relatives aux encadrés dans les onglets suivants du classeur Excel</p> <p style="text-align: center;">ANNÉE ⇄ <input type="text"/></p>	
Adresse			
Code postal			
Ville			
Adresse électronique			
Téléphone			
2. NUMÉRO D'AGRÈMENT ⇄ ⇄ ⇄		2BIS. TYPE D'AGRÈMENT : cocher la case correspondante par un X	
3. NUMÉRO SIREN (ou SIRET) ⇄ ⇄ ⇄		Agrément simple ⇄	Agrément par équivalence ⇄
4. N° DÉPARTEMENT PRINCIPAL D'ACTIVITÉ		Agrément qualité ⇄	Option autorisation ⇄
5. TYPE D'ORGANISME : cocher la case correspondante - une seule réponse possible			
Association		Entreprise privée	
Association intermédiaire		Entreprise privée sans salarié	
Organisme public (commune, CCAS, CIAS, EPCI, SIVOM...)		Entreprise d'insertion (ou ETTI)	
6. PERSONNEL NON INTERVENANT :			
A. Effectif à temps complet ⇄		B. Effectif à temps partiel ⇄	C. Personnel bénévole ⇄
7. ACTIVITÉ PRESTATAIRE (y compris PRÊT DE MAIN D'ŒUVRE) :		8. ACTIVITÉ MANDATAIRE :	
A. Masse salariale des activités d'intermédiation et de téléassistance: indiquer la masse salariale chargée des salariés concernés par ces activités			
1. Masse salariale correspondant à l'activité d'intermédiation		2. Masse salariale correspondant à l'activité de téléassistance	
B. Nombre d'heures payées au cours de l'année selon le type d'activité : arrondir les heures, ne pas mettre de virgules			
1. Ménage		1. Ménage	
2. Jardinage (y compris trav. de débroussaillage)		2. Jardinage (y compris trav. de débroussaillage)	
3. Petit bricolage ("hommes toutes mains")		3. Petit bricolage ("hommes toutes mains")	
4. Garde d'enfant		4. Garde d'enfant	
5A. Soutien scolaire		5A. Soutien scolaire	
5B. Cours à domicile		5B. Cours à domicile	
6. Préparation des repas à domicile		6. Préparation des repas à domicile	
7. Livraison de repas à domicile		7. Livraison de repas à domicile	
8. Collecte et livraison de linge repassé		8. Collecte et livraison de linge repassé	
9A. Assistance aux pers. âgées ou dépendantes		9A. Assistance aux pers. âgées ou dépendantes	
9B. Aide aux familles fragilisées		9B. Aide aux familles fragilisées	
10. Assistance aux personnes handicapées		10. Assistance aux personnes handicapées	
11. Garde malade		11. Garde malade	
12. Aide à la mobilité / transport		12. Aide à la mobilité / transport	
13. Prestation de conduite du véhicule		13. Prestation de conduite du véhicule	
14. Accompagnement des enfants / pers. âgées / handicapées		14. Accompagnement des enfants / pers. âgées / handicapées	
15. Livraison de courses à domicile		15. Livraison de courses à domicile	
16. Assistance informatique et internet à domicile		16. Assistance informatique et internet à domicile	
17. Soins et promenades d'animaux de compagnie		17. Soins et promenades d'animaux de compagnie	
18. Soins d'esthétique à domicile		18. Soins d'esthétique à domicile	
19. Entretien / vigilance des résidences		19. Entretien / vigilance des résidences	
20. Assistance administrative à domicile		20. Assistance administrative à domicile	
TOTAL DES HEURES	0	TOTAL DES HEURES	0
Dont : Heures prises en charge		C. Nombre total de salariés sous régime mandataire au 31 décembre	
C. Nombre total de salariés sous régime prestataire au 31 décembre		D. Nombre total de salariés ayant travaillé sous régime mandataire au cours de l'année	
Dont : Salariés à durée indéterminée		E. Nombre de salariés placés auprès d'employeurs au cours de l'année sans que l'organisme en assure la gestion	
Salariés à durée déterminée		F. Nombre d'employeurs pour qui vous avez travaillé au cours de l'année	
Dont : Salariés à temps partiel		G. Nombre d'employeurs pour lesquels vous n'avez assuré que le recrutement des salariés au cours de l'année	
Dont : Salariés de moins de 26 ans			
Salariés de 50 ans ou plus			
Dont : Femmes			
Hommes			
D. Nombre total de salariés ayant travaillé en activité prestataire au cours de l'année			
E. Nombre de particuliers ayant recouru aux services de l'organisme au cours de l'année			
9. MASSE SALARIALE CHARGÉE DES SALARIÉS DE L'ORGANISME : ne pas compter les intervenants des organismes sous mode mandataire			
10. ACTIVITÉ PRESTATAIRE (y compris PRÊT DE MAIN D'ŒUVRE) ET MANDATAIRE : à remplir uniquement par les organismes bi-actifs			
A. Nombre de salariés ayant travaillé à la fois en activité prestataire et mandataire au cours du mois de décembre			
B. Nombre de salariés ayant travaillé à la fois en activité prestataire et mandataire au cours de l'année			

DARES / USIPEF / 2008

Annexe 7:

Arrêté du 24 novembre 2005 fixant le cahier des charges relatif à l'agrément « qualité » prévu au premier alinéa de l'article L. 129-1 du code du travail

NOR: SOCF0512332A

Le ministre de l'emploi, de la cohésion sociale et du logement,

Vu le code du travail, et notamment ses articles L. 129-1, L. 129-2, L. 129-17 et R. 129-1 à R. 129-5 ;

Vu le code de l'action sociale et des familles, et notamment ses articles L. 311-3 à L. 311-5 et D. 312-6, D. 312-7 et D. 312-7-1 ;

Vu le code de la consommation, et notamment ses articles L. 113-3 et L. 121-21 et suivants,

Arrête :

Article 1

Sont soumises aux dispositions du cahier des charges prévu au 5° de l'article R. 129-3 du code du travail les activités de services aux personnes à domicile mentionnées au premier alinéa de l'article L. 129-1, et exercées selon les modalités prévues à l'article L. 129-2 du code du travail, concernant :

a) La garde d'enfants de moins de trois ans ;

b) L'assistance aux personnes âgées de soixante ans et plus, aux personnes handicapées, ou aux autres personnes, dès lors qu'elles ont besoin d'une aide personnelle à leur domicile ou d'une aide à la mobilité dans l'environnement de proximité, favorisant leur maintien à domicile.

Article 2

Sont considérés comme une activité d'assistance telle que prévue au b de l'article 1er :

- l'accompagnement et l'aide aux personnes dans les actes essentiels de la vie quotidienne (aide à la mobilisation et aux déplacements, à la toilette, à l'habillage, à l'alimentation, aux fonctions d'élimination, garde-malade, soutien des activités intellectuelles, sensorielles et motrices, transport...) ;

- l'accompagnement et l'aide aux personnes dans les activités de la vie sociale et relationnelle (accompagnement dans les activités domestiques, de loisirs, et de la vie sociale, soutien des relations sociales, assistance administrative...) à domicile ou à partir du domicile.

Sont exclus de ces activités les actes de soins réalisés sur prescription médicale.

Article 3

Sont considérées notamment comme « autres personnes ayant besoin d'une aide personnelle à leur domicile », au sens du premier alinéa de l'article L. 129-1 du code du travail, les personnes rencontrant une difficulté temporaire ou permanente de nature à mettre en péril l'autonomie et l'équilibre de la famille et son maintien dans l'environnement social.

Article 4

Ne sont pas soumises aux dispositions du cahier des charges les activités qui concernent uniquement les tâches ménagères, l'environnement ou le cadre de vie, lorsqu'elles ne sont pas associées à une des activités prévues à l'article 1er.

Article 5

Le cahier des charges, prévu à l'article 1er, annexé au présent arrêté est approuvé.

Article 6

Le délégué général à l'emploi et à la formation professionnelle est chargé de l'exécution du présent arrêté, qui sera publié au Journal officiel de la République française.

Fait à Paris, le 24 novembre 2005.

Jean-Louis Borloo

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

Préambule

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

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

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

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

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

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

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

II. - Prescriptions générales

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

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

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

- la répartition des compétences entre les différentes institutions concernées par le secteur dans lequel elles interviennent (conseils généraux, CAF, CRAM, caisses de retraite, municipalités, CCAS...);

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

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

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

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

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

III. - Organiser un accueil de qualité

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

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

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

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

IV. - Une proposition d'intervention individualisée

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

VI. - Les modalités de l'intervention

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

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

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

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

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

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

28. Les intervenants sont informés des besoins spécifiques du bénéficiaire. Le gestionnaire s'assure de la bonne compréhension du protocole d'intervention (consignes, tâches à accomplir...)

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

VII. - Le suivi et l'évaluation des interventions

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

40. Il met en place des contrôles internes réguliers.

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

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

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

VIII. - Sélection et qualification

des personnes mettant en oeuvre l'activité

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

45. Les intervenants :

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

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

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

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

46. Le personnel d'encadrement ou le gestionnaire :

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

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

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

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

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

IX. - Composition du dossier de demande d'agrément

Article R. 129-2 du code du travail :

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

- la raison sociale de l'organisme ;

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

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

- les conditions d'emploi du personnel ;

- les moyens d'exploitation mis en oeuvre.

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

- les statuts de l'organisme ;
- les éléments permettant d'apprécier le niveau de qualité des services mis en oeuvre ;
- un modèle de document prévoyant une information des clients et des usagers en matière fiscale et des services administratifs en matière statistique ;
- la liste des sous-traitants éventuels.

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

- une note décrivant les moyens mis en oeuvre concrètement par le gestionnaire pour répondre aux prescriptions du présent cahier des charges ;
- un modèle du livret d'accueil prévu au 2 du II, ou pour la garde d'enfants de moins de trois ans, un modèle de la documentation prévue au 7 du III ;
- un modèle du contrat prévu au 20 du V ;
- pour les organismes gestionnaires comportant plusieurs établissements, la charte de qualité prévue à l'article R. 129-3 du code du travail, ainsi qu'une note indiquant les modalités d'évaluation et de contrôle interne périodiques prévues ;
- un engagement écrit du gestionnaire à respecter les dispositions du présent cahier des charges qui lui sont applicables.

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

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

52. S'appliquent les dispositions suivantes :

- du paragraphe II, à l'exception du 3 ;
- du paragraphe III, à l'exception du 9 ;
- du paragraphe IV, à l'exception des 11, 12, 13, 15 ;
- du paragraphe V, à l'exception des 19, 20 ;
- du paragraphe VI, à l'exception des 23, 24, 30, 31, 36, 37 ;
- du paragraphe VII, à l'exception du 41 ;
- du paragraphe VIII, à l'exception du 45 ;
- du paragraphe IX.

A N N E X E

AU CAHIER DES CHARGES RELATIF À L'AGRÉMENT QUALITÉ

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

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

Equipe Pilote des Services à la Personne CCIR
Coordination pour la CCI Réunion :
Nadira Lintant
Adjointe au Directeur de la Maison de l'Entreprise et de la Formation Sud
Chargée Développement & Relations Entreprises
nadira.lintant@reunion.cci.fr
Tél : 06 92 31 36 85

EQUIPE PILOTE

Maison de l'Entreprise Sud

15 route de la Balance 97410 Saint-Pierre (en face de la DDE/et kayamb caillé)

Responsable Maison de l'Entreprise Sud

Jean-Pierre GADILHE Tél : 02 62 96 96 99

e-mail : jean-pierre.gadilhe@reunion.cci.fr

Responsable Pôle création M.E.S

Mme Monique DE LAVERGNE Tél : 02 62 96 96 91

e-mail : monique.delavergne@reunion.cci.fr

Conseillers à la création d'entreprise Maison de l'Entreprise Sud

Mme Corine LENCAUCHEZ Tél : 02 62 96 96 55 corine.lencauchez@reunion.cci.fr

Mme Isabelle EPIVENT Tél: 02 62 96 96 78 isabelle.epivent@reunion.cci.fr

Mr Martial THEBAULT Tél: 02 62 96 96 86 martial.thebault@reunion.cci.fr

Maison de l'Entreprise Nord

CCIR 13 rue Pasteur - BP 120 97463 ST DENIS CEDEX

Responsable Pôle création M.E.N

Mlle Sophie JEANNETTE Tél : 0262 94 21 81

sophie.jeannette@reunion.cci.fr

Conseillères à la création d'entreprise de la M.E.N

Mlle Karima BADAT Tél : 02 62 94 21 82 karima.badat@reunion.cci.fr

Mlle Esméralda ANDY Tél: 02 62 94 21 86 esmeralda.andy@reunion.cci.fr

Maison de l'Entreprise Ouest

Immeuble Chane Chu-1er étage -06 bis route de Savannah 97460 ST PAUL

Responsable

Mr Jean-Pierre BOYER Tél : 02 62 33 35 15 jean-pierre.boyer@reunion.cci.fr

Maison de l'Entreprise Est

15 rue Pierre Benoît Dumas 97450 ST BENOIT

Responsable

Mr Salim MOTARA Tél: 02 62 73 10 73 salim.motara@reunion.cci.fr

Mr Miquel RICHEVILLE Tél : 02 62 73 10 73 miquel.richeville@reunion.cci.fr