

Référentiel QUALISAP V4

Guide technique de l'édition du 21 mars 2019

Synthèse

L'objectif de la nouvelle édition est de prendre en compte le nouveau cahier des charges de l'agrément du 1^{er} octobre 2018. La version 4 de QUALISAP est amendée en conséquence, sans changement de version..

Remarques générales

Dans l'ensemble quelques modifications sont apportées, et surtout un changement dans la dernière colonne où figure la concordance avec le point du cahier des charges.

Modifications principales

Utiliser le terme bénéficiaire/client de manière systématique : vérifier sur tout le document afin de rectifier les termes incorrects encore présents.

Suppression de toutes les références aux RBBP pour les exigences propres à l'agrément.

§2 Domaine d'application

Ajout de la garde et accompagnement des enfants handicapés de moins de 18 ans

L'annexe 2 reprenant les activités par régime par conséquent est à modifier.

§6 Détail des caractéristiques certifiées

Modification de la référence réglementaire au cahier des charges de l'agrément

6.1.1 Un accueil personnalisé est assuré, cohérent avec l'offre de services

Malgré la suppression de l'exigence sur les locaux du cahier des charges de l'agrément, cette exigence est conservée au sein du référentiel de certification de services. Le renvoi d'appel est dorénavant applicable à toutes les structures quel que soit leur régime (autorisation, agrément ou déclaration).

Suppression de l'erreur sur la preuve demandée au regard des exigences de plages horaires pour l'accueil physique et remplacement par la recherche d'une preuve sur les horaires annoncés.

6.1.5 Le chiffrage de la solution proposée

Ajout « Dans le cadre des activités de garde et d'accompagnement d'enfants, le devis est élaboré au domicile du client, à sa demande. » en lien avec le point 7 du nouveau cahier des charges

6.2.1 La formalisation de l'accord du client sous forme d'un contrat

Ajout « En cas d'urgence, l'accord du contrat est réalisé sous 14 jours après le début des prestations » exigence propre à l'agrément.

Ajout de la remise par voie électronique possible pour le livret d'accueil

~~~~~  
**Selon le point 11 du nouveau cahier des charges, le bordereau de rétractation s'appliquerait pour tous les contrats (hors démarchage à domicile également) or la loi prévoit une application uniquement pour les contrats signés lors d'un démarchage à domicile. La DGE recherche l'historique des modifications du texte, et une explication de ce point à nous transmettre. En attendant nous n'avons pas apporté de modifications au référentiel de certification de services.**  
~~~~~

~~~~~  
**Réponse par mail de Brigitte DRURE-RECOING(DGE) du 22 mars 2019 par mail :**

**Après vérification auprès de mes collègues, je vous confirme qu' il y a une erreur matérielle dans la rédaction du point 11 de l'annexe au cahier des charges relatif à l'agrément du 1er octobre 2018 :**

**Le mot « contrat » a effectivement disparu dans la version publiée du texte, il faut donc lire « dans le cadre d'un mandat de prestation réalisé (ou conclu) hors établissement » au lieu de « dans le cadre de prestations réalisées hors établissement », en adéquation avec le point 42.**  
~~~~~

6.2.2 La contractualisation en cas de démarchage à domicile

Ajout de l'accord « écrit » pour le démarrage de la prestation et d'une référence à l'annexe 1 pour la réglementation en la matière.

Ajout d'une phrase : « Pour plus d'informations, se référer à la réglementation sur la contractualisation conclue à distance et hors établissement (voir annexe 1) »

6.3.2 Des intervenants identifiés

Suppression de l'exigence concernant uniquement le régime de l'agrément

6.3.3 Un interlocuteur dédié

Ajout du terme « référent » dans le titre : Un interlocuteur dédié: le référent

Ajout d'une exigence pour le régime de l'agrément au sujet de la transmission des coordonnées téléphoniques.

6.3.4 Des remplacements maîtrisés et la garantie de la continuité de service et

6.3.6 Le recours organisé à des appuis extérieurs (sous-traitance et coordination)

Ajout « Cette exigence nécessite un organisation contractuelle avec d'autres organismes agréés dans le cas des organismes gestionnaires sans salariés et les entreprises individuelles prétendant à l'agrément ou à son renouvellement. »



6.4.2 Le suivi et amélioration de la prestation

Ajout d'une modification propre au régime de l'agrément pour le réexamen de la prestation au minimum deux fois par an – preuve demandée : Différentes versions de la fiche mission.

6.4.6 Un audit interne

Une nouvelle exigence est créée : la réalisation d'audit interne pour la vérification de l'application du cahier des charges de l'agrément, pour tous. Auparavant cette exigence n'était valable que pour les organismes multisites.

La réalisation de l'audit interne peut s'appuyer sur la charte nationale qualité. Les travaux engagés par la DGE devrait faciliter sur la charte nationale de la qualité devraient pouvoir faciliter la mise en œuvre de cette exigence.

6.5.1 Connaissance du contexte correspondant au public visé

Ajout de l'exigence pour la garde et l'accompagnement de l'enfant de l'exigence de la connaissance du cadre national pour l'accueil du jeune enfant – preuve demandée : Entretien avec la direction et documentation à disposition.

6.7.2 La confidentialité des informations

Suite à la mise en place du RGPD, dans colonne Eléments de preuve le registre des traitements remplace la déclaration CNIL/CIL dans une logique de responsabilisation des organismes et non plus de déclaration. Il faut aussi prévoir un état des lieux inventoriant les bases de données personnelles et cartographier les traitements

6.7.4 Un dispositif de prévention et traitement des situations de maltraitance

Ajout du signalement aux autorités compétentes, notamment auprès de la cellule de recueil d'informations préoccupantes (CRIP).

6.8.1 Un processus de recrutement adapté

Ajout de la fonction d'intervenant dans les missions de l'encadrant.

Pas de modification sur le point du nouveau cahier des charges concernant « l'encadrement peut être assuré par une ou plusieurs personnes » (définitions au sein du préambule du cahier des charges). Ce point est déjà une réalité sur le terrain.

Ajout de la vérification du casier judiciaire lors du recrutement – preuves demandées : Procédure de recrutement et preuve qu'elle est respectée dans le dossier du personnel (Compte rendu d'entretien / mail de confirmation) + entretien avec la personne en charge du recrutement

Le mot « contrat » a effectivement disparu dans la version publiée du texte, il faut donc lire « dans le cadre d'un mandat de prestation réalisé (ou conclu) hors établissement.



6.8.2 Un accompagnement et un suivi du parcours professionnel

Ajout d'une exigence propre à l'agrément sur les actions de sensibilisation et leur contenu, et sur la fréquence de ces actions.

6.8.4 Un personnel intervenant qualifié et

6.8.5 Un personnel d'encadrement qualifié

Ajout de l'exigence sur la compétence du personnel intervenant et de l'encadrement (et donc séparation des exigences de compétence avec l'autorisation).

6.9 Critères spécifiques pour le mode mandataire

Ajout de l'exigence sur la vérification de l'état du bénéficiaire/client en regard de ses responsabilités de particulier employeur (6.1.3 L'étude de faisabilité)

Refonte des exigences liées au contenu du contrat (6.2.1 La formalisation de l'accord du client sous forme d'un contrat)

Ajout de l'exigence sur la remise de la fiche précisant l'identité et différentes informations au sujet des intervenants, et de fait l'ajout d'un chapitre dédié au sein du paragraphe lié au mode mandataire. (6.3.2 Des intervenants identifiés).

Ajout d'une clarification au sujet des responsabilités de l'organisme gestionnaire au sujet du conseil et de l'accompagnement des intervenants (6.3.3 Un interlocuteur dédié)

Révision du contenu du formulaire d'entretien (6.8.1 Un processus de recrutement adapté)

Suppression de la phrase « retirera des fichiers le salarié qui aura accepté dons et libéralités. » en 6.8.1 car répété dans 6 8 2« Un processus de recrutement adapté ».

Suppression de l'exigence liée au droit individuel à la formation, et de la possibilité de rédiger des documents par l'organisme gestionnaire (6.8.2 Un accompagnement et un suivi du parcours professionnel)

Ajout des exigences liées à l'information prodiguée par l'organisme gestionnaire au bénéficiaire/client (6.8.2 Un accompagnement et un suivi du parcours professionnel)

Ajout d'un point sur les compétences des intervenants (6.8.4 Un personnel intervenant qualifié)

Suppression du point concernant les compétences des encadrants (6.8.5 un personnel d'encadrement qualifié)

§10 Lexique

Ajout de la définition du référent et du gestionnaire

Complément de la définition de l'intervenant sur la partie relative au particulier employeur dans le mode mandataire.

