



Préfet d'Indre-et-Loire

Direction Générale Adjointe
Chargée de la Solidarité entre les Personnes
Direction des Personnes Agées
Direction des Personnes Handicapées

CHARTRE QUALITE DEPARTEMENTALE
des Organismes Agréés Services à la Personne (OASP)
intervenant auprès des personnes âgées vulnérables ou des personnes handicapées
de l'Indre-et-Loire

PREAMBULE :

Dans le cadre général d'une volonté d'accompagner l'amélioration des services et des interventions à domicile et de renforcer l'information des usagers, le Conseil général de l'Indre-et-Loire et l'Unité Territoriale d'Indre-et-Loire de la Direction Régionale des Entreprises, de la Concurrence, de la Consommation, du Travail et de l'Emploi (DIRECCTE) Centre* définissent avec des représentants des organismes concernés, un socle commun « qualité » attendu de chaque organisme (association, entreprise privée ou Centre Communal d'Action Sociale) intervenant en mandataire* ou en prestataire* auprès des personnes âgées et des personnes handicapées ayant besoin d'aide pour les actes essentiels de la vie qu'elles soient ou non bénéficiaires de l'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA)* ou de la Prestation de Compensation du Handicap (PCH)*.

La présente charte départementale fédère l'ensemble des organismes signataires qui adhèrent aux dispositions énoncées ci-dessous et s'engagent à les mettre en œuvre dans le respect de la législation en vigueur et de règles déontologiques :

L'organisme garantit notamment :

- la confidentialité des informations reçues,
- le respect de l'intimité, des biens et de l'espace privé de la personne aidée,
- l'exercice de ses droits et libertés individuelles,
- une vigilance et une attention aux risques de maltraitance.

Ces principes sont rappelés dans le livret d'accueil* et le guide du salarié. Ils sous-tendent chaque intervention. L'organisme s'attache, dans la limite des moyens attribués ou disponibles, à répondre au mieux aux projets et choix de vie de la personne aidée.

• **L'organisme apporte une information détaillée sur ses prestations et leur coût :**

L'organisme remet à la personne :

Un Livret d'accueil*, les tarifs des différentes prestations, un devis gratuit détaillé dans lequel figure le coût horaire (simple et majoré) des interventions, l'ensemble des coûts y compris les frais d'adhésion ou de dossier, un contrat de prestation ou de mandat, une facturation lisible et claire, la liste des personnes qualifiées en cas de conflit.

Il informe la personne sur les aides financières potentielles extérieures dont elle peut bénéficier et estime le reste à charge le cas échéant.

Il donne les coordonnées de l'interlocuteur chargé du suivi de la situation.

*Les astérisques renvoient au glossaire figurant en fin de charte.

L'organisme fournit une prestation individualisée :

Un représentant de l'organisme examine la demande d'intervention, analyse les besoins et les attentes explicites ou implicites de la personne lors d'**une visite à domicile** (sauf exceptionnellement en cas d'urgence*). Il étudie la « faisabilité » de celle-ci. S'il ne peut y répondre de manière adaptée et coordonnée, totalement ou partiellement, il oriente la personne vers un des autres organismes avec lesquels il a établi des **collaborations de proximité**.

S'il peut y répondre, il propose un plan d'intervention. En cas d'attribution d'APA* ou de PCH*, il reprend les préconisations des plans d'aide (nombre d'heures, horaires et nature des prestations).

Un responsable de l'organisme présente à la personne aidée la ou les personnes qui interviendront à son domicile après avoir vérifié au préalable leurs aptitudes et compétences par rapport à la situation donnée. Dans les cas d'urgence où exceptionnellement cette présentation n'est pas possible, la personne aidée est informée par un appel téléphonique de l'identité des intervenants qu'elle pourra identifier par une carte professionnelle ou un badge, ainsi que du jour et de l'heure de leur première intervention à son domicile.

- **En fonction de son agrément, l'organisme intervient selon l'un et/ou l'autre des 2 modes ci-dessous :**

En mode prestataire *

L'organisme est l'employeur de l'aide à domicile.

Un contrat de prestation est conclu entre l'organisme et la personne aidée.

Il mentionne notamment :

- les obligations réciproques des 2 parties,
- le nombre d'heures mensuelles,
- la nature, la durée, la fréquence et le coût des interventions,
- les modalités de résiliation du contrat,
- les modalités de paiement du coût des interventions.

En mode mandataire *

La personne aidée est l'employeur de l'aide à domicile. Elle signe 2 contrats distincts.

1) Un contrat de mandat avec l'organisme qui détermine :

les missions et obligations de l'organisme en tant que mandataire, le coût des frais de gestion et de dossier, les modalités de résiliation du contrat et une information sur les obligations de la personne aidée en tant qu'employeur...

2) Un contrat de travail avec l'aide à domicile en application du droit du travail et de la Convention collective nationale des Salariés du Particulier Employeur.

Ce contrat mentionne notamment :

- le nombre d'heures mensuelles,
- la nature, la durée, la fréquence et le coût des interventions,
- les éventuelles indemnités kilométriques.

* Les astérisques renvoient au glossaire figurant en fin de charte

- **L'organisme garantit la qualité des interventions :**

La qualité porte sur :

- **La qualification des personnels :**

L'organisme garantit l'intervention de personnels compétents, qualifiés et/ou expérimentés ou en voie de qualification.

Il vérifie leurs savoir-faire, aptitudes de base et motivations y compris pour les remplacements.

- **La continuité des interventions :**

L'organisme favorise l'intervention de personnel attitré.

L'organisme garantit la continuité des interventions en assurant en mode prestataire le remplacement des intervenants habituels pendant les congés ou arrêts maladie. Il propose de nouveaux intervenants en mode mandataire.

Pour cela, Il collabore ou coopère avec d'autres organismes le cas échéant.

En cas d'arrêt des interventions d'aide à la personne* en mandataire ou en prestataire à l'initiative de l'organisme, celui-ci s'engage à informer la personne aidée par courrier recommandé au moins un mois avant l'arrêt envisagé et adresse si nécessaire copie de ce courrier à une personne de son entourage ainsi qu'au référent social le cas échéant.

- **Un suivi individualisé des interventions :**

La personne aidée ou les aides à domicile peuvent joindre l'organisme par l'intermédiaire d'un **interlocuteur désigné** ou de son remplaçant pendant l'amplitude horaire de l'ensemble des interventions. L'organisme apporte une réponse aux difficultés rencontrées.

L'organisme assure le suivi des interventions :

- En lien avec les autres intervenants, grâce notamment à la tenue d'un **cahier de liaison**,
- Avec une réactualisation à domicile au moins une fois par an et chaque fois que la situation le justifie,
- En collaboration avec les référents sociaux APA* du Conseil général et PCH* de la Maison Départementale des Personnes Handicapées pour un suivi régulier des interventions.

- **L'organisme respecte les plans d'aide financés par le Conseil général :**

L'organisme auquel le plan d'aide est transmis respecte la nature, la fréquence et les horaires des prestations définis. En cas d'impossibilité, il prend contact avec le référent social APA ou PCH.

En cas de changement ou de modification significatifs, l'organisme s'engage à prévenir la personne aidée et le référent social APA ou PCH et le service d'Aide sociale du Conseil général.

- **L'organisme encadre, informe et soutient le personnel intervenant à domicile :**

L'organisme s'assure de la bonne connaissance et compréhension des règles déontologiques, des tâches à accomplir et des protocoles par les aides à domicile.

L'organisme associe les aides à domicile au suivi des situations.

En mode prestataire, l'organisme organise des entretiens individuels et des temps d'échange de pratiques professionnelles. Il propose aux intervenants une formation continue adaptée aux besoins spécifiques des personnes aidées.

Le Conseil général et l'Unité Territoriale d'Indre-et-Loire de la DIRECCTE Centre veillent au respect des engagements pris par les organismes :

Le Conseil général et l'Unité Territoriale d'Indre-et-Loire de la DIRECCTE Centre mèneront des visites au sein des structures pour veiller au respect de ces engagements. Ils examineront et traiteront les remontées des usagers. Ils organiseront des enquêtes de satisfaction.

En cas de non respect avéré, l'organisme sera retiré de la liste des signataires de la charte.

*Les astérisques renvoient au glossaire figurant en fin de charte.

La charte qualité départementale est diffusée largement et réactualisée :

La charte sera régulièrement actualisée en fonction des évolutions législatives et a minima tous les 3 ans.

La charte est transmise avec indication des signataires à tous les bénéficiaires de l'APA* et de la PCH*. Elle est disponible sur le site Internet des organismes ci-dessous qui peuvent être contactés pour tout complément d'information, observation, manquement à signaler...:

- ✓ Touraine Reper'âge, le Centre d'information pour les Personnes âgées du Conseil général www.cg37.fr :
02 47 31 45 31 - touraine-reper'age@cg37.fr - www.touraine-reperage.fr
- ✓ La Maison Départementale des Personnes Handicapées : 02 47 75 26 66
info@mdph37.fr - www.mdp37.fr
- ✓ L'Unité Territoriale d'Indre-et-Loire de la DIRECCTE Centre : 02 47 31 57 18 (Délégation Territoriale d'Indre-et-Loire de l'Agence Nationale des Services à la Personne (ANSP))
dd-37.osp@direccte-gouv.fr - www.centre.travail.gouv.fr/indreetloire

Fait à Tours, le 23 janvier 2012

GLOSSAIRE

Agrément : Délivré par le Préfet (DIRECCTE) après avis du Conseil général, il est obligatoire pour les structures intervenant dans l'aide à la personne auprès de personnes âgées ou de personnes handicapées, conformément à l'article L 7232-1 du Code du Travail, imposant des exigences de qualité particulières.

Aide à la personne : Assistance et accompagnement des personnes âgées et des personnes handicapées ayant besoin d'aide pour les actes essentiels de la vie.

APA : L'Allocation Personnalisée d'Autonomie est une aide financière accordée par le Conseil général aux personnes dépendantes âgées de plus de 60 ans pour financer notamment les services contribuant à leur maintien à domicile. Son montant varie en fonction des revenus et du degré de dépendance de la personne (GIR).

Autorisation : Elle est délivrée par le Président du Conseil général, en application de la loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale (art. L313-1 du Code de l'Action Sociale et des Familles), pour les services prestataires organisant l'aide et l'accompagnement à domicile. L'autorisation vaut agrément par équivalence.

Cas d'urgence : Situation nécessitant une intervention rapide, ne permettant pas l'application de la procédure habituelle : absence imprévue de l'intervenant(e) habituel(le), retour d'hospitalisation...

Certification : Procédure par laquelle un organisme certifie qu'un service est conforme à des exigences spécifiques au regard d'un référentiel. Trois certifications dans le secteur des services à la personne sont reconnues à ce jour : NF Service, Qualicert, Qualisap.

DIRECCTE : Direction Régionale des Entreprises, de la Concurrence, de la Consommation, du Travail et de l'Emploi (ex. DDTEFP).

Label : Attestation de qualité délivrée par un organisme officiel.

Livret d'accueil : Document d'information à l'usage des personnes aidées précisant notamment l'offre de service, les conditions d'intervention, les financements potentiels.

Mode mandataire : L'organisme agréé assiste le particulier employeur dans le recrutement des salariés. La personne aidée a le statut d'employeur. L'organisme mandaté accomplit notamment pour elle, des formalités administratives, la présentation d'aides à domicile...

Mode prestataire : L'organisme fournit des prestations de service à la personne aidée. Les aides à domicile intervenant au domicile de la personne aidée sont salariées de l'organisme.

PCH : La Prestation de Compensation du Handicap est une aide personnalisée versée par le Conseil général, sur décision de la Commission des droits et de l'autonomie, pour financer les besoins de compensation liée à la perte d'autonomie des enfants et adultes handicapés