



Programme national pour le renouvellement de l'agrément qualité

1^{er} Février 2010

Les premiers agréments qualité, délivrés à partir de 2005, arriveront à renouvellement fin 2010.

Ce document est destiné aux services de l'Etat instruisant les dossiers ou concernés par l'agrément (directions départementales du travail, de l'emploi et de la formation professionnelle, directions départementales de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes, directions départementales des affaires sanitaires et sociales) ainsi qu'aux services des conseils généraux et aux organismes qui interviennent auprès des publics fragiles. Son but est de les mobiliser dès à présent autour d'un objectif commun : consolider la qualité de l'offre des services avant l'étape décisive que constituera ce renouvellement.

Ce programme d'actions met à la disposition de tous les informations nécessaires à une préparation au renouvellement dans de bonnes conditions. Il est élaboré sur les bases de la réglementation actuelle. Une circulaire rappellera ultérieurement l'ensemble des exigences relatives à l'agrément qualité et la procédure de renouvellement (document de demandes, pièces justificatives, ...).

Durant les cinq dernières années, les politiques publiques en faveur des personnes âgées et des personnes en situation de handicap ont confirmé l'inscription au titre de leurs priorités du développement d'une offre de service à domicile de qualité, permettant de respecter le choix des personnes de vivre à domicile, tout en prenant en compte la spécificité de leurs besoins (loi handicap du 11 février 2005, Plan solidarité grand âge 2007-2012 et Plan Alzheimer 2008-2012). La qualité attendue de l'offre des services passe par la professionnalisation et la qualification du personnel, le développement d'une culture de l'évaluation, l'inscription des structures dans des démarches qualité et enfin par la prévention de la maltraitance.

Dans le même temps, des objectifs convergents et complémentaires en faveur de la qualification des salariés et de la valorisation des métiers ont été poursuivis dans le cadre des politiques sociales et de l'emploi (Plan de développement des services à la personne 2005, Plan des métiers au service des personnes âgées lancé en mars 2008, plan des métiers de la petite enfance lancé en décembre 2008 et Plan II des services à la personne lancé en mars 2009).

L'évaluation applicable aux établissements et services sociaux et médico-sociaux devient une réalité avec la publication en 2008 et 2009 par l'Agence nationale de l'évaluation et de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux (ANESM) d'un certain nombre de procédures, références et recommandations de bonnes pratiques professionnelles.

Conscients de ces enjeux, la Direction générale de la compétitivité, de l'industrie et des services (DGCIS), la Direction générale de l'action sociale (DGAS), la Caisse nationale de la solidarité pour l'autonomie (CNSA) et l'Agence nationale des services à la personne (ANSP) ont décidé d'unir leurs efforts pour contribuer à l'amélioration de la qualité de l'offre de services destinée aux publics vulnérables par l'élaboration, la mise en place et le suivi d'un programme national pour le renouvellement de l'agrément qualité.

Les agréments délivrés sur la base de la nouvelle réglementation issue de la loi n° 2005-841 du 26 juillet 2005 relative au développement des services à la personne et portant diverses mesures en faveur de la cohésion sociale seront renouvelés à partir de l'année 2011. Le renouvellement de l'agrément qualité délivré aux organismes qui interviennent auprès des publics fragiles, concernera en 3 ans (2011, 2012 et 2013) plus de 7 000 organismes (Annexe A). Il s'agit d'une étape décisive, qui permettra d'évaluer comment et dans quelle mesure les dispositions du cahier des charges de l'agrément qualité sont réellement mises en œuvre par les opérateurs après 5 ans d'exercice.

Les signataires visent par ce programme à consolider la qualité de l'offre de services en direction des publics vulnérables bien en amont de l'échéance de l'agrément.

Ce programme se traduit par des actions concrètes :

- Clarifier les dispositions du cahier des charges donnant lieu à des divergences d'interprétation
- Faire connaître les dispositions propres au renouvellement de l'agrément qualité applicables aux organismes certifiés et aux organismes relevant du droit d'option
- Faire connaître aux organismes agréés les dispositifs d'appui mobilisables.

Et par une méthode de travail, la concertation :

- Impulser une déclinaison locale de ce programme
- Associer les têtes de réseau à sa mise en œuvre
- Assurer le suivi du programme au niveau national

Dispositions du cahier des charges de l'agrément qualité relatives aux intervenants et au personnel encadrant (Annexe B)

Les dispositions du cahier des charges relatives aux intervenants et au personnel encadrant donnent lieu à des interprétations divergentes. Il est nécessaire de lever les ambiguïtés qui existent à ce sujet et

d'apporter dès maintenant les clarifications nécessaires sur l'offre de services attendue lors du renouvellement.

Les dispositions propres au renouvellement de l'agrément qualité applicables aux organismes certifiés et aux organismes relevant du droit d'option (Annexe C)

Pour prétendre au renouvellement de leur agrément, les organismes doivent tous répondre aux exigences du cahier des charges. Ils doivent déposer leur dossier de demande de renouvellement trois mois au moins avant le terme de la période d'agrément. L'avis du Président du Conseil général du siège social de l'organisme ou du lieu d'implantation des établissements est sollicité par le Préfet de la même manière que lors de la délivrance de l'agrément.

Il est indispensable cependant d'attirer particulièrement l'attention de deux catégories d'organismes qui sont concernés par des dispositions spécifiques : les organismes relevant du droit d'option et les organismes disposant d'une certification (qualité).

Les organismes disposant d'une certification

Ces organismes bénéficient d'un renouvellement automatique de leur agrément délivré au vu d'une certification effective et en cours de validité (article R.7232-9 du code du travail).

Il est indispensable toutefois de préciser ce que recouvre le terme de « certification ». Il s'agit d'une démarche volontaire de l'organisme qui s'inscrit dans le cadre général de la certification de service, telle qu'elle est prévue par le code de la consommation (articles L. 115-27 à L. 115-31 et articles R 115-1 à 115-3). Ce sont des certifications de conformité à un référentiel définissant les caractéristiques que doit présenter un service et les modalités de contrôle de la conformité à ces caractéristiques. L'élaboration du référentiel de certification incombe à l'organisme certificateur qui recueille les points de vue intéressés. La certification est délivrée, après un contrôle externe ou audit, par un organisme certificateur bénéficiant d'une accréditation par l'instance nationale d'accréditation. L'agrément est renouvelé dès lors que le champ de la certification recouvre l'intégralité de l'activité faisant l'objet de l'agrément.

A l'heure actuelle seules les certifications AFAQ/AFNOR – NF services, SGS Qualicert et Bureau Veritas Certification / Qualisap répondent à cette définition et ouvrent droit à un renouvellement automatique de l'agrément pour tous les organismes agréés et à une dispense de l'évaluation externe pour les organismes relevant du droit d'option.

Les organismes relevant du droit d'option

Les organismes qui assurent une activité d'aide et d'accompagnement à domicile auprès des personnes âgées en perte d'autonomie, des personnes handicapées ou des familles vulnérables relèvent soit du régime de l'autorisation prévue par le code de l'action sociale et des familles, soit du régime de l'agrément qualité prévu par le code du travail. Le champ des activités relevant du droit d'option est explicité en annexe C.

- Les organismes qui ont opté pour l'agrément ¹

Ils doivent faire pratiquer une évaluation externe (prévue par le code de l'action sociale et des familles aux articles D 347-1 et suivants) de leurs activités et de la qualité des prestations qu'ils délivrent, au regard notamment de procédures, de références et de recommandations de bonnes pratiques professionnelles validées par l'Agence nationale de l'évaluation et de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux (ANESM). Ils doivent transmettre au Préfet les résultats de l'évaluation externe 6 mois au moins avant la date limite de dépôt de la demande de renouvellement de l'agrément (soit 9 mois au moins avant la fin de l'agrément). Toutefois, afin de tenir compte des délais de

¹ Ce sont ceux qui ne disposent pas d'une autorisation délivrée par le Président du conseil général en tant que services d'aide et d'accompagnement à domicile aux personnes âgées ou handicapées ou aux familles vulnérables, ou bien ceux qui disposant de cette autorisation ont opté pour l'agrément.

réalisation de l'évaluation externe, il sera admis que les organismes dont l'agrément expire en 2011 pourront communiquer leurs résultats au Préfet au plus tard 3 mois avant la date limite de dépôt de la demande (soit 6 mois au moins avant la fin de l'agrément).

Ils sont dispensés de l'évaluation externe s'ils disposent d'une certification répondant aux critères précisés au paragraphe précédent relatif à la certification.

- Les organismes qui ont opté pour l'autorisation

Ils sont soumis, sous le contrôle des Présidents des Conseils généraux, à l'ensemble des obligations propres aux établissements et services autorisés, notamment à une évaluation interne tous les cinq ans et à une évaluation externe deux fois en 15 ans.

Le renouvellement de l'agrément qualité relatif aux activités exercées dans le cadre de l'autorisation se fera au vu de l'arrêté d'autorisation valide.

La préparation au renouvellement et les dispositifs d'appui mobilisables (Annexe D)

L'Agence nationale des services à la personne soucieuse de permettre à tous les organismes agréés de se préparer à satisfaire aux critères requis pour le renouvellement de leur agrément met à leur disposition début 2010 un outil d'auto-positionnement ou auto-diagnostic. Cet outil interactif est destiné à leur permettre de repérer très précisément dans quelle mesure ils répondent (concrètement et non plus sur dossier) aux exigences de l'agrément et d'identifier les écarts éventuels entre le niveau requis et leur niveau réel.

Il leur appartiendra alors de prendre les mesures nécessaires pour satisfaire aux conditions. Selon les écarts constatés, il peut s'agir de mesures très simples, par exemple, l'adoption d'un contrat plus explicite proposé aux clients, l'affichage des tarifs etc. Il peut s'agir d'actions de formation ou d'inscription de salariés dans une démarche de validation des acquis de l'expérience, il peut s'agir aussi de rationaliser l'organisation du service ou de mutualiser les moyens ou les ressources humaines avec d'autres organismes.

Des dispositifs d'appui peuvent être mobilisés, selon les cas, par les structures. Ils sont présentés en annexe D.

- Le programme Thétis
- Les dispositifs locaux d'accompagnement (DLA)
- Les cofinancements de la CNSA dans le cadre de la section IV

La déclinaison locale de ce programme

S'agissant de services de proximité, ce programme ne prendra tout son sens que s'il est décliné localement dans le cadre d'une action concertée entre les différents acteurs de l'État concernés et les conseils généraux. Les départements sont les chefs de file de l'action sociale en direction des personnes âgées, des personnes handicapées et de la protection de l'enfance ; leur avis est obligatoirement sollicité par les Préfets dans le cadre de l'agrément qualité. Une concertation existe déjà entre les services de l'État concernés et les Conseils généraux dans le cadre de l'instruction de l'agrément qualité, du suivi et du contrôle des organismes agréés, elle doit s'étendre naturellement à la déclinaison locale de ce programme.

Les délégués territoriaux de l'ANSP ont pour mission d'impulser et de veiller à la déclinaison locale du programme, comprenant notamment les actions suivantes :

- faire connaître localement les documents nationaux de référence,
- informer tous les OASP dont le renouvellement arrive à échéance en 2011 des dispositions qui leur sont applicables,

- en concertation avec les Conseils généraux et les autres services de l'État concernés, repérer plus précisément les OASP susceptibles de ne pas remplir les conditions requises, au vu notamment des bilans d'activité 2008, analyser les difficultés et proposer les appuis et/ou recommandations adéquates,
- organiser en concertation avec leurs partenaires locaux, services de l'État, conseils généraux et fédérations locales, un dispositif pour conseiller et suivre la mise en œuvre des solutions préconisées.

Les têtes de réseau, des partenaires actifs et impliqués

L'ANSP proposera aux têtes de réseau fédérant les producteurs de services et au réseau des URIOPSS de s'engager formellement à contribuer à ce programme au niveau national et local et à articuler leurs actions avec celles des acteurs publics locaux. Les conventions signées au niveau national avec la CNSA et le ministère chargé de la solidarité constituent un puissant levier au service de cet objectif.

Une instance nationale de suivi et de régulation : le comité de suivi

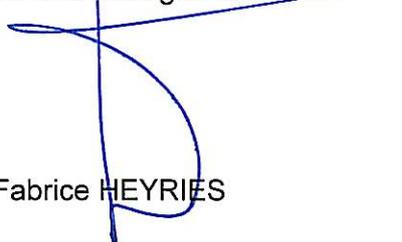
Les signataires du programme et les représentants de l'association nationale des directeurs de l'action sociale et de la santé (ANDASS) s'engagent à assurer au niveau national le suivi de ce programme et à apporter de manière concertée des réponses aux difficultés de mise en œuvre qui leur seraient soumises. L'ANSP assure le secrétariat de cette instance.

Pour la Direction générale de la compétitivité,
de l'industrie et des services
La Directrice générale adjointe



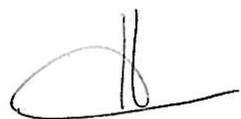
Catherine GRAS

Pour la Direction générale
de l'action sociale
Le Directeur général



Fabrice HEYRIES

Pour l'Agence nationale des
services à la personne
Le Directeur général



Bruno ARBOUET

Pour la Caisse nationale
de la solidarité pour l'autonomie
Le Directeur



Laurent VACHEY

ANNEXE A

Le nombre de renouvellements d'agrément qualité

Au niveau national

	Renouvellement en 2011	Renouvellements en 2012	Renouvellement en 2013
Total agréments	3 953	7 164	3 945
Dont agréments qualité	1 891	4 170	1 100
Dont droit d'option	1 856	4 081	1 030

Il faut noter que la presque totalité des OASP agréés qualité sont agréés notamment pour des activités destinées aux personnes âgées ou aux personnes handicapées et donc relèvent du droit d'option. Ainsi, c'est le cas pour 1 856 OASP sur un total de 1 891 OASP agréés qualité dont l'agrément arrivera à échéance en 2011.

Au niveau départemental

Pour la grande majorité des départements, le nombre le plus élevé de renouvellements interviendra en 2012.

Il existe cependant des exceptions (une dizaine de départements). La situation la plus extrême, parmi eux est celle du Pas de Calais qui aura 161 renouvellements d'agrément qualité à instruire en 2011, 11 en 2012 et 8 en 2013.

ANNEXE B

Clarifications relatives aux critères de l'agrément qualité Dispositions relatives aux intervenants et au personnel encadrant

Les modalités d'application des dispositions du cahier des charges relatives aux intervenants et au personnel encadrant sont adaptées en fonction du statut des intervenants (salariés de l'OASP ou salariés du particulier employeur).

Le soutien et l'accompagnement apportés aux intervenants (article 34 du cahier des charges de l'AQ)

Le rôle du personnel encadrant est essentiel dans ce domaine. C'est notamment un des points fondamentaux de la recommandation de l'ANESM « Mission du responsable de service et rôle de l'encadrement dans la prévention et le traitement de la maltraitance ». Ce soutien est d'autant plus nécessaire que les intervenants sont seuls au domicile. Des intervenants extérieurs peuvent compléter l'action du personnel encadrant dans ce domaine.

Un temps institutionnel doit être prévu régulièrement pour des réunions d'équipe consacrées aux analyses de pratiques, des groupes de parole peuvent également être proposés aux intervenants. Un soutien individualisé doit être apporté à la demande de l'intervenant lorsqu'il rencontre une difficulté ou qu'il exprime le besoin d'un soutien psychologique en lien avec les situations qu'il accompagne. Enfin, certaines situations complexes nécessitent des temps de concertation avec d'autres acteurs extérieurs à la structure.

Qualification des intervenants et du personnel d'encadrement (Articles 45, 46 et 47 du cahier des charges de l'AQ)

Il ressort de l'ensemble de l'évolution récente des politiques publiques, plan solidarité grand âge 2007-2012, plan Alzheimer 2008-2012, plan des métiers au service des personnes âgées et des personnes handicapées lancé en mars 2008, plan des métiers de la petite enfance lancé en décembre 2008, plan II des services à la personne lancé en mars 2009, la nécessité de plus en plus forte de veiller à la formation et à la qualification des personnels et de leur encadrement intervenant auprès des publics fragiles.

Le cahier des charges de l'agrément qualité permet le recrutement d'intervenants non qualifiés à condition que ces derniers s'inscrivent dans une démarche d'acquisition d'une qualification par la formation et/ou la VAE. Il permet le recrutement d'encadrants disposant d'une expérience professionnelle s'ils ne possèdent pas les diplômes requis, à condition qu'ils s'engagent dans une dynamique de formation qualifiante.

Une vigilance toute particulière sera apportée au respect de ces dispositions, lors du renouvellement de l'agrément, en tenant compte de la nature des prestations proposées, et de la progression des structures dans le temps vers la qualification des salariés (intervenants et encadrants).

Certains points du cahier des charges font l'objet d'interprétations divergentes. Il est nécessaire de rappeler les dispositions du cahier des charges avant d'apporter les précisions nécessaires.

Les dispositions du cahier des charges :

« Article 45

Les intervenants :

- soit sont titulaires d'un diplôme, certificat ou titre délivré par l'État ou homologué ou inscrit au répertoire national des certifications professionnelles, attestant de compétences 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'État 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. »

« Article 46

Le personnel d'encadrement ou le gestionnaire :

- soit est titulaire d'un diplôme, certificat ou titre délivré par l'État ou homologué ou inscrit au répertoire national des certifications professionnelles, attestant de compétences 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.

« Article 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. »

Qualification des intervenants

Il convient de distinguer les activités qui nécessitent des compétences sociales, des activités qui nécessitent des compétences purement techniques.

Pour les activités impliquant des compétences sociales, les diplômes mentionnés à l'article 45 du cahier des charges sont des diplômes du secteur social ou sanitaire¹. Les expériences professionnelles requises sont des expériences dans le secteur social, médico-social ou sanitaire.

Pour les activités impliquant des compétences techniques spécifiques, les diplômes et expériences professionnelles mentionnés à l'article 45 du cahier des charges se réfèrent au secteur de l'activité technique spécifique.

¹ L'organisme certificateur du titre ou diplôme concerné peut être très varié, comme l'attestent les exemples de titres et diplômes mentionnés dans l'annexe du cahier des charges.

Activités impliquant des compétences sociales et réf de l'article D 7231-1 du code du travail	Secteur de référence des diplômes et des expériences professionnelles (art 45 du cahier des charges de l'AQ)
Garde d'enfants de moins de trois ans 4°	Diplômes du secteur social Ou du secteur sanitaire Expérience professionnelle dans le secteur social, médico-social ou sanitaire
Accompagnement des enfants de moins de trois ans 14°	
Aide aux personnes âgées 9°	
Aide aux personnes handicapées 10°	
Aide à la mobilité et transport des personnes ayant des difficultés de déplacement 12°	
Accompagnement des personnes âgées ou handicapées en dehors de leur domicile 14°	
Garde malade 11°	
Aide et accompagnement aux familles fragilisées 9°	
Activités techniques et références de l'article D 7231-1 du code du travail	Secteur de référence des diplômes et des expériences professionnelles des intervenants
Conduite du véhicule personnel des personnes dépendantes 13°	Secteur de l'activité technique spécifique
Interprète en langue de signes, technicien de l'écrit, codeur en langue parlée complétée, 10°	
Soins esthétiques aux personnes dépendantes 18°	

Lors du renouvellement de l'agrément, il sera notamment tenu compte de la progression de l'organisme depuis le dernier agrément au regard de ces critères, notamment des formations effectivement suivies par les salariés, qui n'avaient pas de titres ou de diplômes lors de l'embauche.

Qualification du personnel d'encadrement ou du gestionnaire (articles 46 et 47)

Il faut apprécier cette exigence en fonction de la taille des structures, des activités exercées et du mode d'organisation choisi par l'organisme.

Le cahier des charges distingue les compétences sociales (article 46) et les compétences managériales (article 47) qui sont davantage du ressort de la direction. Selon les cas, notamment la taille des structures, la fonction d'encadrement technique sera ou non dissociée de la fonction de direction.

Au regard des référentiels emplois et compétences des certifications professionnelles, le niveau III constitue le premier niveau de l'encadrement intermédiaire. Les organismes agréés devront donc disposer d'un encadrement assuré par une ou plusieurs personnes :

- soit, titulaire d'un diplôme, certificat ou titre délivré par l'État ou homologué ou inscrit au répertoire national des certifications professionnelles au minimum **de niveau III**
- soit, disposant d'une expérience professionnelle de trois ans en tant qu'encadrant technique dans le secteur social ou sanitaire ou en tant qu'encadrant assurant des fonctions de gestion et bénéficiant d'actions de formation ou d'accompagnement à la validation des acquis de l'expérience dans une perspective de formation qualifiante.

Dans les services d'aide à domicile aux personnes âgées, aux personnes handicapées et aux familles fragilisées, ces fonctions sont assurées par le personnel d'encadrement qui dispose de compétences acquises par une formation ou une expérience lui permettant d'assurer notamment l'évaluation globale et individualisée, la proposition d'intervention et le suivi des situations, ainsi que le soutien et l'accompagnement des intervenants.

Appréciation globale intégrant les qualifications et le mode d'organisation

Il convient d'apprécier les compétences des ressources humaines de la structure d'une manière globale et éventuellement de compenser la qualification ou l'expérience insuffisantes des intervenants par un encadrement renforcé.

Les exigences seront en outre appréciées en fonction de la taille des structures, des activités exercées et du mode d'organisation choisi par l'organisme.

Les solutions permettant de mutualiser les moyens et les ressources humaines devront être clairement explicitées. En particulier les solutions visant la mutualisation des fonctions de direction pourront être appréciées à l'échelle de fédérations, unions ou groupements d'OASP dès lors que les liens formalisés établis entre les parties sont suffisamment précis pour asseoir le rôle de management de la fédération, union ou groupement sur les OASP.