

TOME 3 - Démarche de projet

Thématique 5 : Evaluation et valorisation d'un projet

ACTIVITÉ N° 3 LA DÉMARCHE DE CERTIFICATION D'UN SERVICE D'AIDE À DOMICILE – LA MESURE DES ÉCARTS

CONTEXTE DE TRAVAIL :

Le secteur des services à la personne est en plein essor en France. Les besoins de la population ne cessent de se développer et les usagers ont besoin de garanties quant à la qualité et la fiabilité de la structure qu'ils sollicitent. La parution de la loi 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale, puis celle du 26 juillet 2005 relative au développement des services à la personne, sont à l'origine du changement rapide du secteur social et médico-social.

La loi du 2 janvier 2002 incite ainsi les établissements et services à évaluer la qualité de leurs activités et des prestations qu'ils délivrent.

Elle impose aux établissements de mettre en œuvre un certain nombre d'outils, de techniques et de dispositifs garantissant a minima l'information de l'usager et sa participation : charte des droits et libertés de la personne, livret d'accueil, règlement de fonctionnement, projet individualisé... Depuis quelques années, la qualité est devenue omniprésente au sein de nombreuses structures. Face à une concurrence de plus en plus accrue, les structures s'engagent à renforcer leur organisation, harmoniser leurs pratiques professionnelles ainsi qu'améliorer la qualité des prestations délivrées aux personnes aidées pour faire face à leurs exigences.

De plus, la qualité permet de se différencier et de garantir au client une fiabilité et une crédibilité de ses services proposés.

Depuis plusieurs années, les structures sont confrontées à diverses exigences contextuelles telles se mettre en conformité avec les exigences légales et réglementaires ; mieux prendre en compte les besoins et attentes des bénéficiaires quant au contenu et au déroulement des prestations ; repenser et améliorer leur organisation en maîtrisant mieux les risques ; apporter du confort aux professionnels dans l'exercice de leur métier ; évaluer et piloter la structure au quotidien ; se distinguer des autres structures.



Anjely Services 49 doit faire face à l'accroissement et à la diversification des demandes suites aux évolutions démographiques, aux transformations des structures familiales ainsi qu'aux exigences croissantes de leurs usagers.

En effet, avec les nouvelles orientations économiques concernant le secteur, la plupart des usagers paient en partie ou en totalité le service dont ils bénéficient. Ils deviennent de ce fait beaucoup plus sensibles aux aspects qualitatifs du service. La concurrence entre les professionnels du secteur augmente progressivement, il est donc primordial de pouvoir se différencier. La qualité des services et celle de l'organisation administrative sont primordiales pour la structure. Le développement de l'activité de l'agence s'est donc appuyé sur l'écoute des besoins et des attentes des usagers et l'amélioration de leur satisfaction, tout en accordant une importance clé à la gestion des ressources humaines.

ANJELY SERVICES a obtenu la certification « Qualicert V6 », délivrée par SGS (Société Générale des Surveillances) en 2016 pour une durée de 3 ans. Ce certificat assure un gage de qualité et de sérieux aux bénéficiaires à propos des prestations proposées et, par le respect des exigences du référentiel Qualicert, est considéré comme un élément clé de différenciation par rapport aux structures non certifiées. Ainsi, l'engagement de la structure dans une démarche qualité démontre l'implication du personnel ainsi que leur volonté de s'améliorer toujours davantage afin de satisfaire les besoins et attentes des bénéficiaires.

STRUCTURE PROFESSIONNELLE :

Afin de mieux prendre en compte ces différentes exigences, les établissements de services à la personne s'engagent dans une démarche qualité, notamment par le biais de la certification. Cette démarche constitue une approche globale et offre un cadre structuré pour répondre à l'ensemble de ces caractéristiques. La nécessité de mener une démarche qualité s'est imposée au fil du temps, la pérennité d'une entreprise de services à la personne étant fondée sur la qualité des prestations rendues et la fidélisation des clients,

ANJELY SERVICES met tout en œuvre pour y répondre. L'agence reconduit la demande de certification tous les 3 ans. Cette démarche est l'occasion de reconnaître et d'affirmer par un organisme extérieur le professionnalisme du personnel ainsi que la réactivité de la structure en cas de demandes d'interventions, de réclamations.

La société ANJELY SERVICES 49 a été créée le 3 juin 2013, et a obtenu son agrément le 23 octobre 2013. Depuis 2013, les effectifs augmentent au fil des années, fin 2019, l'entreprise atteint les 20 000 heures de prestations avec 15 équivalents temps pleins (ETP).

Les services proposés sont multiples. Face au vieillissement de la population et au désir des personnes âgées ou en situation de handicap de se maintenir à domicile, l'entreprise ANJELY SERVICES propose une diversité de services permettant le maintien à domicile de ses bénéficiaires (personnes âgées, personnes en situation de handicaps ou personnes atteintes de pathologies chroniques). Elle propose ainsi une réponse adaptée aux besoins et attentes de ces personnes vulnérables domiciliées sur le territoire d'intervention comprenant la ville de Cholet et ses environs, dans un rayon de 30 kilomètres.

L'agence, de par sa diversité de prestations donne l'opportunité à des seniors mais également à des actifs de bénéficier de prestations telles que l'entretien du logement, la garde d'enfants à domicile, le soutien scolaire, l'assistance aux personnes âgées (préparation des repas, aide au lever, toilette), le jardinage et le bricolage, mais aussi d'autres services comme l'accompagnement aux sorties extérieures, notamment pour les personnes à mobilité réduite.

L'entreprise ANJELY SERVICES, services d'aide et d'accompagnement à domicile permet par le biais de ses prestations d'assurer un équilibre entre la vie familiale et la vie professionnelle ; de déléguer certaines tâches récurrentes du quotidien ; d'accompagner les proches, personnes âgées ou personnes en situation de perte d'autonomie ou de handicap dans les actes de la vie quotidienne.

TOME 3 - Démarche de projet

Thématique 5 : Evaluation et valorisation d'un projet

Présentation	Notions	Contexte	Activités	L'essentiel
--------------	---------	----------	-----------	-------------



Travail préparatoire :

1/ Découvrez l'association ANJELY SERVICES 49 en consultant le site :

<https://www.anjely-services49.fr/>

2/ Identifier les secteurs d'intervention de cette entreprise de services à la personne.



Mission 1 :

Vous allez effectuer un stage au sein d'Anjely Services 49. Le directeur vous sollicite pour préparer le renouvellement de cette demande de certification. L'audit de certification est prévu le 18 juin 2021. Afin de déterminer la nature et le cadre précis de cette activité, rechercher les informations importantes dont vous avez besoin grâce à la formulation de questions « QQQQCP (Qui, Quoi, Où, Quand, Comment, Pourquoi) pour comprendre de manière structurée les différents aspects à traiter ou à améliorer pour mener à bien cette activité.

Mission 2 :

Afin de se voir délivrer le label Qualicert Services aux Particuliers, Anjely Services 49 doit étudier le référentiel et se mettre en conformité avec son cahier des charges. Celui-ci concerne des domaines aussi variés que l'engagement de la direction et de l'ensemble du personnel dans la démarche qualité ; la compétence des encadrants et des intervenants ; une information systématique des collaborateurs sur la sécurité ; le suivi des prestations ; l'information fournie au public ; la mise en place d'enquêtes de satisfaction régulières, etc.

Par la suite, un audit externe est effectué au sein d'Anjely Services 49. Le certificat est ensuite délivré si l'auditeur estime que les pratiques et les prestations sont conformes au référentiel. Le label Qualicert Service aux Particuliers est valide pendant trois ans. En complément, SGS fait pratiquer un audit de surveillance annuel destiné à vérifier la continuité du respect du cahier des charges. Ainsi, les « manquements » ponctuels peuvent être corrigés au plus vite sans que le label d'Anjely Services 49 ne soit retiré.

La Certification Qualicert « récompense » le savoir-faire et la qualité des prestations servies par Anjely Services 49. Il s'agit d'un gage de confiance pour leurs clients et leurs partenaires. Dans le cadre de cette certification, Anjely Services 49 réalise une enquête de satisfaction auprès de ses clients.

TOME 3 - Démarche de projet

Thématique 5 : Evaluation et valorisation d'un projet

1) La représentation graphique des données

1. À partir des documents 1 à 3, mesurer les écarts enquête satisfaction entre 2017-2018-2019 Vous disposez des analyses statistiques élémentaires descriptives de la qualité de la prise en charge des assurés pour ces 3 années.

Reproduire les tableaux du document 3 sur le logiciel Microsoft Excel.

Afin de visualiser et établir une comparaison des résultats des analyses chiffrées entre 2017- 2018 et 2019 et les organiser d'une façon à établir un lien avec les questions d'évaluation et les indicateurs choisis, *réaliser une représentation graphique.*

Que constatez-vous ?

2) L'interprétation des données

2. À présent, les résultats d'analyses qualitatives et quantitatives des données ainsi que des représentations graphiques sont disponibles. À l'aide de la fiche outils N° 6, *interpréter les résultats et compléter le tableau* suivant.

Les résultats sont positifs (+) et confirment la réussite du projet	Les résultats sont négatifs (-) et vont à l'encontre d'une réelle réussite du projet
--	---

Critère-Indicateurs « satisfait »	Ecart % 2017-2018	Ecart % 2018-2019	Critère-Indicateurs « satisfait »	Ecart % 2017-2018	Ecart % 2018-2019
Satisfaction des services			Satisfaction des services		
Rapport qualité-prix			Rapport qualité-prix		
Accueil			Accueil		
Réponses aux demandes			Réponses aux demandes		
Confiance			Confiance		
Ponctualité			Ponctualité		
Amabilité			Amabilité		
Respect du temps de la prestation			Respect du temps de la prestation		
Prise d'initiative			Prise d'initiative		
Respect des consignes			Respect des consignes		
Discrétion			Discrétion		
Professionalisme			Professionalisme		

TOME 3 - Démarche de projet

Thématique 5 : Evaluation et valorisation d'un projet

**Document 1 : « Extrait du référentiel de certification de services aux particuliers SGS - Fédération du service aux particuliers
REF : RE/SAP/07 »**

■ Direction
 ■ Ressources Humaines
 ■ Ventes
 ■ Réalisation de la Prestation
 ■ Administratif et Financier
 ■ Facturation et Encaissement
 ■ Système Qualité

L. SYSTEME QUALITE

N° Ag, N° Au, Réf.R.	Caractéristique certifiée	Détail de la caractéristique	P	R	D	M	Document et enregistrement	Méthode de contrôle						
47 5.4.4	56 D. La mise en place d'une enquête de satisfaction annuelle	❖ L'organisme gestionnaire met en place au moins une fois par an une enquête de satisfaction par tout moyen auprès d'un échantillon représentatif de ses bénéficiaires et de ses activités, afin d'évaluer la qualité perçue des interventions.	●	●	●	●	Preuve par tout moyen de la mise en place d'une enquête satisfaction							
		<table><tr><td>Nombre total de bénéficiaires</td><td>Nombre de questionnaires envoyés</td></tr><tr><td>1 à 1000</td><td>20 %</td></tr><tr><td>Plus de 1000</td><td>200 enquêtes</td></tr></table>	Nombre total de bénéficiaires	Nombre de questionnaires envoyés	1 à 1000	20 %			Plus de 1000	200 enquêtes				
Nombre total de bénéficiaires		Nombre de questionnaires envoyés												
1 à 1000		20 %												
Plus de 1000	200 enquêtes													
61	❖ Cette enquête de satisfaction aborde notamment les sujets suivants : ➢ La satisfaction globale concernant les prestations, ➢ La perception de la qualité de la prestation de mandat, ➢ La ponctualité des intervenants, ➢ Le professionnalisme des intervenants, ➢ Une question « ouverte » invitant le bénéficiaire à indiquer ses commentaires et suggestions.	●	●	●	○									
R01	❖ Chaque année une synthèse de cette enquête de satisfaction est réalisée et des pourcentages de satisfaction par sujet abordé dans l'enquête sont calculés. ❖ Cette synthèse est envoyée à l'ensemble des personnes ayant répondu à l'enquête de satisfaction ou consultable sur le site internet de l'organisme gestionnaire.	●	●	●	●	Synthèse de l'enquête satisfaction								
			●	●	●	●	Courrier, courriel Site interne							
		❖ Pour tout taux de satisfaction global ou par item inférieur à 80%, une analyse est réalisée en vue de décider d'une action d'amélioration.	●	●	●	●	Plan d'actio							

N° Ag : N° item correspondant du cahier des charges de l'agrément, **N° Au :** N° item correspondant du cahier des charges de l'autorisation. **Réf.R :** Numéro de recommandation validée par l'ANESM dont la liste est au chapitre II du présent référentiel **P :** Engagements applicables au mode prestataire / **R :** Engagements applicables au mode prestataire en résidences services / **D :** Engagements applicables au mode mise à disposition / **M :** Engagements applicables au mode mandataire. « ● » signifie que le point est applicable, sinon c'est un « ○ »

Document 2 : Objet et domaine d'application du référentiel de certification de services aux particuliers SGS

Ce référentiel s'inscrit dans le cadre de la « Certification de Services » prévue par les articles L433-3 à L433-11 et R433-1 à R433-2 du Code de la consommation.

Il présente les caractéristiques certifiées, les moyens mis en œuvre pour répondre à chaque caractéristique, ainsi que l'organisation documentaire et les contrôles internes mis en place pour garantir le respect des caractéristiques certifiées par l'organisme certificateur.

Il a également pour objectif de définir :

- Les méthodes de contrôle utilisées par l'organisme certificateur pour :
- L'audit de certification et de contrôle de suivi des organismes candidats à la Certification de Services.
- Les contrôles de suivi des organismes certifiés.
- Les méthodes d'attribution et de surveillance du certificat.

Le présent référentiel concerne les opérateurs assurant des services à la personne, réalisés au domicile et/ou, sur le lieu de vie : services aux particuliers, aux consommateurs, services à la famille réalisés au domicile, services de proximité aux personnes physiques, services de proximité liés à l'environnement, services aux salariés.

Le périmètre ci-dessus couvre notamment toutes les activités relevant de l'article D 7231-1 du Code du travail (décret n° 2005-1698 du 29 décembre 2005 et les textes le modifiant) et les activités sous autorisation.

Ce référentiel est accessible à tout organisme candidat entrant dans ce champ d'application et répondant aux caractéristiques qui y sont définies. À cet effet, les autoentrepreneurs ou entrepreneurs individuels ne pouvant répondre à l'ensemble des exigences (RH notamment) n'entrent pas dans le périmètre de certification. Sont également exclues du périmètre de certification :

- les activités de téléassistance et de visioassistance,
- les activités d'intermédiation réalisées par les plates-formes qui concourent directement et exclusivement à coordonner et délivrer les services à la personne.
- Et la réalisation et/ou l'organisation de prestations de soins qui relèvent de services spécialisés.

Dans le présent référentiel, les opérateurs seront nommés organismes gestionnaires, il faut comprendre par « organismes gestionnaires » des entreprises à but lucratif ou des associations à but non lucratif ou toute autre structure juridique qu'elles agissent en tant que prestataires (prestataires de réalisation, prestataires de mise à disposition ou prestataires en résidences services) ou en tant que mandataires.

L'ensemble des caractéristiques du présent référentiel s'applique à tout organisme gestionnaire candidat, quel que soit son statut juridique (sauf exceptions explicitement indiquées au niveau des caractéristiques concernées).

Il convient de rappeler que les activités relevant de l'article D 7231-1 du Code du travail doivent faire l'objet d'une déclaration selon les activités proposées pour ouvrir droit à la défiscalisation selon l'article 199 sexdecies du Code général des impôts relatif au crédit d'impôt accordée au titre de l'emploi d'un salarié à domicile. Si la déclaration n'est pas une condition juridique préalable à l'exercice des activités, l'agrément régit par l'arrêté du 26 décembre 2011 fixant le cahier des charges prévu à l'article R. 7232-7 du Code du travail et l'autorisation régit par le Décret no

Thématique 5 : Evaluation et valorisation d'un projet

2016- 502 du 22 avril 2016 relatif au cahier des charges national des services d'aide et d'accompagnement à domicile et modifiant le code de l'action sociale et des familles, doivent être préalables à la réalisation des activités qu'ils concernent. Ce référentiel comportera des caractéristiques spécifiques pour les activités sous déclaration et/ou sous agrément et/ou sous autorisation.

- Mode de fonctionnement :

- Mode « prestataire » (dont les résidences services).
- Mode « mise à disposition. »
- Mode « mandataire. »

- Activités :

Il s'agit principalement de toutes activités relatives aux services aux particuliers dans le cadre de :

- l'article D7231-1 du Code du Travail ;
- l'article D. 312-6-2 du Code de l'action sociale et des familles, mais également hors cadre réglementaire.

TOME 3 - Démarche de projet

Thématique 5 : Evaluation et valorisation d'un projet

Document 3 : Données comparatives – Enquêtes de satisfaction 2017-2018-2019

Résultats de l'enquête de satisfaction réalisée auprès des bénéficiaires de l'agence ANJELY SERVICES de la ville de Cholet 2017				Résultats de l'enquête de satisfaction réalisée auprès des bénéficiaires de l'agence ANJELY SERVICES de la ville de Cholet 2018				Résultats de l'enquête de satisfaction réalisée auprès des bénéficiaires de l'agence ANJELY SERVICES de la ville de Cholet 2019			
Critères/ Ind.	Satisfait	Peu satisfait	Insatisfait	Critères/ Ind.	Satisfait	Peu satisfait	Insatisfait	Critères/ Ind.	Satisfait	Peu satisfait	Insatisfait
Satisfaction des services	99 %		1 %	Satisfaction des services	99 %		1 %	Satisfaction des services	93.7 %		
Rapport qualité-prix	83 %			Rapport qualité-prix	85 %	14 %	1 %	Rapport qualité-prix	87 %	12 %	1 %
Accueil	90 %			Accueil	96 %		1 %	Accueil	97 %		
Réponses aux demandes	90 %			Réponses aux demandes	93 %	4 %	3 %	Réponses aux demandes	94 %	4 %	2 %
Confiance	77 %	23 %		Confiance	98 %			Confiance	97 %	3 %	
Ponctualité	80 %	20 %		Ponctualité	95 %	1 %	1 %	Ponctualité	97 %	3 %	
Amabilité	79 %	21 %		Amabilité	96 %	1 %		Amabilité	98 %	2 %	
Respect du temps de la prestation	69 %	31 %		Respect du temps de la prestation	95 %			Respect du temps de la prestation	95 %	5 %	
Prise d'initiative	61 %	31 %	7 %	Prise d'initiative	86 %	7 %	4 %	Prise d'initiative	87 %	7 %	
Respect des consignes	73 %	26 %	1 %	Respect des consignes	91 %	1 %		Respect des consignes	87 %	13 %	
Discrétion	77 %	23 %		Discrétion	98 %	1 %		Discrétion	98.8 %	1.2 %	
Professionalisme	72 %	24 %	4 %	Professionalisme	93 %	5 %	2 %	Professionalisme	90.6 %	9.4 %	

TOME 3 - Démarche de projet
Thématique 5 : Evaluation et valorisation d'un projet

► **Pour aller plus loin :**

<https://www.entreprises.gouv.fr/services-a-la-personne/secteur-et-activites>

[Les 26 activités des services à la personne](#)

[La réglementation des services à la personne](#)

[La qualité](#)

[Les acteurs](#)

[Le suivi conjoncturel du secteur](#)