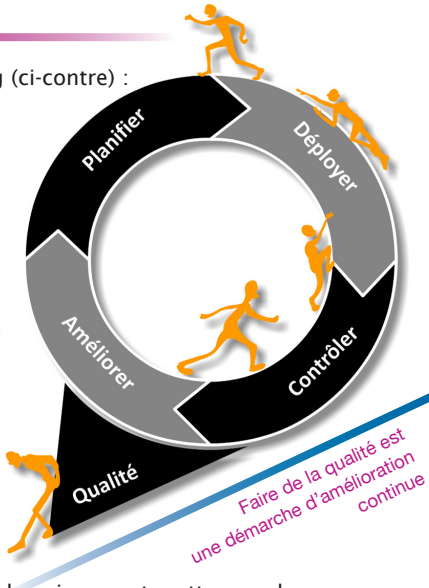
La certification du service d'aide à domicile du CCAS

EN QUELQUES MOTS

La démarche qualité

La démarche qualité est modélisée par la Roue de Deming (ci-contre) : La dernière étape (améliorer) permet à la roue de monter la pente de l'amélioration.

Le système qualité, représenté par la cale située sous la roue, permet à celle-ci de ne pas redescendre la pente. Le système qualité renvoie à des audits, des contrôles, des procédures.



La certification

C'est une procédure par laquelle une tierce partie donne une assurance écrite qu'une organisation, un processus, un service, un produit ou des compétences professionnelles sont conformes à des exigences spécifiées dans un référentiel*.

La certification comprend donc des exigences qui dépassent celles d'une simple démarche qualité. En revanche, si on peut mettre en place une démarche qualité sans obtenir une certification, on ne peut pas obtenir une certification sans mettre en place une démarche qualité.

Par rapport à la démarche qualité, la certification permet :

- d'attester, par la délivrance d'un certificat, que la démarche qualité est mise en place et respectée.
- de faire vérifier régulièrement, par des personnes extérieures, que cette démarche qualité est toujours présente, sous peine de se voir retirer le certificat. En effet, la démarche qualité est un processus qui ne doit jamais s'arrêter.

*Définition issue du lexique du site : www.afnor.org

unccas
Union Nationale des Centres Communaux d'Action Sociale

LE POINT SUR…

La certification coûte cher

C'EST VRAI.
La démarche de certification n'est pas gratuite. En dehors du coût strictement lié à la certification (audits, droit d'usage de la marque), doivent aussi être pris en compte :
- le temps consacré par le personnel du service d'aide à domicile à la démarche de certification ;
- le recrutement éventuel d'un qualiticien pour préparer à la certification puis pour la maintenir ;
- l'éventuelle acquisition d'un logiciel de gestion pour faciliter l'activité du service ;
- l'accompagnement éventuel par un cabinet de conseil.

MAIS…
La certification permet aussi de réaliser des économies :
- en améliorant l'efficacité et l'organisation du service ;
- en éliminant les coûts indirects et récurrents de la non-qualité de service ;
- en remédiant aux coûts générés par des relations insatisfaisantes en interne ;
- en exonérant les services d'aide à domicile agréés de l'évaluation externe et en réduisant le coût de l'évaluation externe pour les services d'aide à domicile autorisés.

De plus, la démarche de certification peut être financée par la section IV de la CNSA. Celle-ci encourage à ce que les dossiers soient globalisés sur un département et portés sous la forme d'un dossier unique par les fédérations représentatives. Dans ce cadre, l'UNCCAS a adressé aux Unions départementales de CCAS un fascicule d'information sur le montage du dossier unique.

L'autorisation est déjà un régime protecteur des intérêts des bénéficiaires

C'EST VRAI.
L'autorisation est un régime juridique résolument inscrit dans un cadre d'action sociale. Ce régime d'autorisation est commandé par le principe d'aide et de protection des personnes les plus fragiles.

MAIS…
La certification ne renie pas les exigences de l'autorisation, elle vous permet au contraire de consolider l'activité du service d'aide à domicile et les outils utilisés. Elle prend par exemple en compte l'ensemble des documents consacrés par la loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale. Elle vous garantit, par ses contrôles externes réguliers, la bonne maîtrise de votre activité en se substituant à l'obligation d'évaluation interne et en allégeant le processus d'évaluation externe.

Les CCAS/CIAS sont déjà identifiés par la population

C'EST VRAI.
La plus-value potentielle apportée par la certification du service en terme d'image ne constitue pas un argument convaincant pour des CCAS/CIAS qui sont déjà identifiés par la population comme les représentants du secteur public.

MAIS…
L'intérêt de la certification pour les CCAS/CIAS gestionnaires de services se situe ailleurs, dans le souci d'une plus grande efficience et dans celui d'adopter un fonctionnement le plus qualitatif possible, pour une meilleure satisfaction des bénéficiaires. Il faut dans tous les cas une volonté politique pour porter une démarche de certification du service.

A VOUS LA PAROLE

Ces témoignages sont issus de la banque d'expériences de l'action sociale locale, disponible sur www.unccas.org.

« Grâce à ces actions, plusieurs points ont évolué de manière positive :
- *rapidité de la mise en place des prestations ;*
- *identification du tissu associatif, échange et partage d'expériences réciproques ;*
- *meilleur travail en synergie ;*
- *changement de mentalité (remise en question, fédération des équipes sur un projet) ;*
- *implication du service des ressources humaines (plan de formation, modernisation) ;*
- *traçabilité (passage de l'habitude de l'oral à la culture de l'écrit) ;*
- *amélioration de la productivité ;*
- *satisfaction du bénéficiaire (> 98 % en 2009) ;*
- *reconnaissance de la hiérarchie ».*

CCAS du Cannet

« Le bilan de la certification du service d'aide à domicile est globalement très positif, car elle a permis d'atteindre l'intégralité des objectifs fixés :
- *les équipes d'administratifs et d'intervenants à domicile ont été professionnalisées via notamment des démarches qui ne faisaient pas partie de la certification mais qui ont été impulsées grâce à elles (DEAVS, gestes et postures, PSC1, groupes de parole…) ;*
- *le savoir-faire des équipes a été valorisé par un organisme extérieur à travers l'attribution de la certification ;*
- *les pratiques et les procédures ont été rationalisées ;*
- *la démarche a permis de s'adapter aux évolutions réglementaires du secteur ».*

CCAS d'Antibes

« Se lancer dans une démarche de certification n'est jamais simple, mais c'est une expérience enrichissante. La mobilisation de l'ensemble de l'équipe a permis une prise de conscience collective du rôle que chacun peut jouer dans l'amélioration de la qualité du service. La démarche ne s'arrête bien évidemment pas après l'obtention du certificat. Les efforts sont constants pour maintenir et même approfondir un degré de qualité et de satisfaction optimal ».

CCAS de Cenon

« Le secteur des services à domicile est devenu hautement concurrentiel. Dans ce contexte, la certification est une étape importante pour le service d'aide à domicile. Elle permet une remise en question constante du service de façon à ce que les prestations correspondent au mieux au besoin des usagers. Grâce à la démarche qualité engagée par le service, près de 95 % des bénéficiaires sont aujourd'hui satisfaits des prestations ».

CCAS de Tassin la demi lune

S'ENGAGER DANS LA DEMARCHE

La certification est une démarche ouverte à tous les services d'aide à domicile

Entrer dans une démarche de certification ne s'improvise pas. Voici ses étapes-clé :

1. Choisir le référentiel de certification le plus approprié aux critères du service : NF Service, Qualicert ou Qualisap.
2. Mettre à niveau son organisation interne en fonction des exigences du référentiel de certification choisi.
3. Se préparer en amont en vérifiant, sur une période donnée, via des audits à blanc ou une auto-évaluation, que l'organisation interne respecte les exigences du référentiel de certification choisi.
4. Déposer une demande officielle pour l'obtention de la certification.
5. Suivre la procédure définie par l'organisme certificateur pour l'obtention de la certification.

Les organismes certificateurs dans le champ de l'aide à domicile

AFNOR Certification pour la certification NF Service
www.marque-nf.com - 01 41 62 63 25

SGS – QUALICERT « Services aux particuliers »
Pour toute information : fr.certification@sgs.com ou 01 41 24 83 02

Bureau Veritas Certification pour la certification Qualisap
sophie.michallet@fr.bureauveritas.com - 04 37 59 88 70

Les outils UNCCAS co-construits avec ses adhérents

- un référentiel d'évaluation interne pour les services d'aide à domicile publics ;
- un module de formation sur la démarche qualité pour les encadrants des services à domicile.

Pour plus d'informations sur ces outils, rendez-vous sur www.sadeli.fr

www.unccas.org

Villa Souchet
105 avenue Gambetta
BP 3 - 75960 Paris cedex 20

Union Nationale des Centres Communaux d'Action Sociale

Avec le soutien de la CNSA Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie