Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE ET DES FINANCES

Charte nationale Qualité des services à la personne

Guide d'utilisation des outils

DGE
DIRECTION GÉNÉRALE DES ENTREPRISES

Sommaire

1 L'AUTO-ÉVALUATION DE LA CHARTE NATIONALE QUALITÉ

5 Pourquoi s'auto-évaluer ?
- S'auto-évaluer pour progresser
- Une auto-évaluation obligatoire

5 Comment est construit le questionnaire d'auto-évaluation?

7 Comment utiliser le questionnaire d'auto-évaluation ?
- Faire preuve d'objectivité
- Prévoir le temps de remplissage
- S'auto-évaluer en équipe
- Utiliser le questionnaire pour chacune de ses implantations
- Consulter ses auto-évaluations

2. LES RÉSULTATS D'AUTO-ÉVALUATION

10 Accéder à la synthèse des résultats
- Interpréter le radar
- Le niveau de priorité des propositions d'action

11 Visualiser les résultats en détail

12 Accéder à la liste des propositions d'action

13 Editer un rapport d'auto-évaluation en format PDF

3. LE PLAN D'ACTION

15 Comment définir le plan d'action ?
- Utiliser les cases à cocher pour sélectionner des propositions d'action
- Respecter les règles de définition du plan d'action
- Définir un plan d'action réaliste

16 Comment planifier ses actions ?
- Renseigner les champs obligatoires
- Utiliser le champ « Notes personnelles »
- Ajouter ses propres actions à son plan d'action
- Revenir à la liste des propositions d'action pour sélectionner de nouvelles actions

18 Valider son plan d'action

18 Mettre à jour son plan d'action

19 Imprimer ou exporter son plan d'action

4 LA BIBLIOTHÈQUE DE LA CHARTE NATIONALE QUALITÉ

21 Comment accéder à la bibliothèque ?
- Quel est le contenu de la bibliothèque ?
- Les fiches pratiques
- Les documents généraux
- Une bibliothèque évolutive

Charte nationale qualité 2017
SERVICES À LA PERSONNE

PRÉSENTATION GÉNÉRALE DES OUTILS DE LA CHARTE NATIONALE QUALITÉ DES SERVICES À LA PERSONNE

Fondée sur un principe d'adhésion volontaire et gratuite pour les organismes déclarés, pour les organismes agréés et obligatoire depuis le 1er juillet 2016 pour les organismes autorisés, la Charte nationale Qualité des services à la personne offre à ses adhérents des outils structurants pour les accompagner dans la mise en place et le pilotage d'une démarche qualité :

- un questionnaire d'auto-évaluation qui permet de se poser les bonnes questions pour se mettre en situation de bien s'organiser ;
- un rapport d'auto-évaluation qui présente les scores obtenus et une liste de propositions d'action à mettre en œuvre pour progresser ;
- un modèle de plan d'action à remplir à partir de la liste des propositions d'action générée dans le rapport d'auto-évaluation ;
- une bibliothèque de fiches pratiques de mise en œuvre des principes de la Charte nationale Qualité des services à la personne.

Ces outils, accessibles en ligne dans l'onglet « Charte Qualité » de l'extranet NOVA, aident les organismes dans les moments clefs de la mise en œuvre de leur démarche qualité, qu'elle soit d'origine réglementaire ou volontaire. Les résultats ne sont pas communiqués à un tiers.

Ces outils s'articulent et complètent les démarches qualité déjà déployées sur le secteur en reprenant par exemple l'essentiel des exigences du cahier des charges de l'agrément, du cahier des charges national des services d'aide et d'accompagnement à domicile, des recommandations de bonnes pratiques de l'Anesm et des référentiels de certification. Néanmoins, il est à noter que le questionnaire d'auto-évaluation et les propositions d'action associées ne reprennent pas l'intégralité de la réglementation applicable aux services à la personne. Adhérer à la Charte nationale Qualité ne dispense naturellement pas un organisme de se conformer à l'ensemble de la réglementation en vigueur dans le champ des services à la personne.

L'adhésion à la Charte nationale Qualité atteste de la mise en œuvre d'une démarche qualité et ne témoigne pas d'un niveau de qualité, contrairement à une certification de service. C'est pourquoi la Charte nationale Qualité distingue les organismes certifiés avec une adhésion automatique et une affiche spécifique.

1. L'AUTO-ÉVALUATION DE LA CHARTE NATIONALE QUALITÉ

POURQUOI S'AUTO-ÉVALUER?

S'auto-évaluer pour progresser

Renseigner le questionnaire d'auto-évaluation est la première étape de la démarche d'amélioration proposée par la Charte nationale Qualité à un organisme.

L'auto-évaluation lui permet de :

- s'interroger sur les processus mis en œuvre (méthodes, moyens, outils) et sur ceux qui ne le sont pas,
- recevoir un rapport individuel de résultats et des propositions d'action personnalisées générées automatiquement en fonction de ses réponses.

Le questionnaire d'auto-évaluation reprend et complète la plupart des exigences du cahier des charges de l'agrément, du cahier des charges national des services d'aide et d'accompagnement à domicile et des référentiels de certification. Ainsi, l'organisme utilisateur peut se situer par rapport à celles-ci, se préparer à une évaluation interne ou externe ainsi qu'à un audit de certification ou de labellisation et ce, sans que ses résultats soient communiqués à un autre que lui.

Une auto-évaluation obligatoire pour adhérer

Renseigner le questionnaire d'auto-évaluation fait partie de la procédure d'adhésion ou de renouvellement d'adhésion à la Charte nationale Qualité pour les organismes, excepté pour les organismes certifiés. Une fois adhérent, l'organisme peut, si bon lui semble, renseigner à tout moment une nouvelle auto-évaluation sans que celle-ci ait une incidence sur son adhésion. Il s'agit alors d'une auto-évaluation facultative. Si l'organisme dispose de plusieurs implantations, il peut associer une auto-évaluation facultative à chaque implantation.

COMMENT EST CONSTRUIT LE QUESTIONNAIRE D'AUTO-ÉVALUATION?

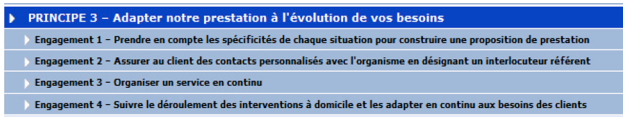
Le questionnaire d'auto-évaluation n'est pas un référentiel. Il n'a pas vocation à dicter à un organisme une manière de procéder, mais à lui permettre de se situer pour identifier des pistes de progrès adaptées à sa situation.

Il est composé de six parties correspondant aux six principes de la Charte :

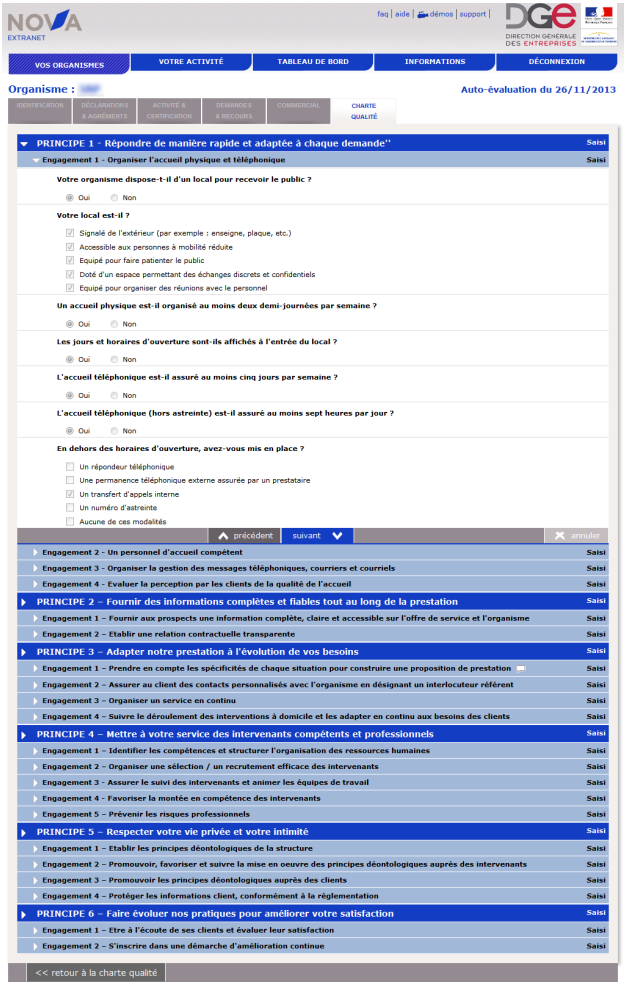
- Principe 1 : Répondre de manière rapide et adaptée à chaque demande
- Principe 2 : Fournir des informations complètes et fiables tout au long de la prestation
- Principe 3 : Adapter l'intervention à l'évolution des besoins des clients
- Principe 4 : Mettre au service des clients, des intervenants compétents et professionnels
- Principe 5 : Respecter la vie privée et l'intimité des clients
- Principe 6 : Faire évoluer ses pratiques pour améliorer la satisfaction des clients.

Chaque partie est subdivisée en une série d'engagements qui décrivent les éléments de l'organisation à mettre en œuvre pour répondre au principe concerné.

Exemple :
la partie 3 du questionnaire d'auto-évaluation



Le questionnaire est composé d'un socle commun de questions destinées à l'ensemble des organismes, et de modules de questions spécifiques adaptées aux différents profils d'organismes, c'est-à-dire aux organismes prestataires agréés, aux organismes prestataires autorisés, aux organismes prestataires non-agréés, aux organismes mandataires agréés, aux organismes mandataires non-agréés.



À noter :

- les organismes adhérents à la Charte nationale Qualité et autorisés par un Conseil départemental se verront proposer, des questions spécifiques répondant aux exigences du cahier des charges national des services d'aide et d'accompagnement à domicile ;
- un utilisateur intervenant à la fois comme prestataire et mandataire se verra proposer un questionnaire reprenant le socle commun de questions destinées à tout profil d'utilisateur, auxquelles viendront s'ajouter les questions spécifiques aux prestataires et les questions spécifiques aux mandataires.

La longueur du questionnaire varie donc en fonction :

- du profil de l'utilisateur (mode d'intervention, agrément ou non, autorisation ou non),
- de ses pratiques (par exemple, un prestataire qui ne dispose pas de local d'accueil ne se verra pas proposer de questions sur les caractéristiques de celui-ci).

Bon à savoir : le nombre de questions générées va de 175 à 240 questions selon le profil. La durée de remplissage du questionnaire d'auto-évaluation est également fonction du profil de l'organisme et peut prendre 2 à 3h comme en témoignent les organismes qui ont testé le questionnaire.

COMMENT UTILISER LE QUESTIONNAIRE D'AUTO-ÉVALUATION ?

Faire preuve d'objectivité

Plus une auto-évaluation est fidèle aux pratiques réellement mises en œuvre au sein de l'organisme, plus les propositions d'action qui figureront dans le rapport d'auto-évaluation seront adaptées et porteuses de véritables améliorations pour l'organisme. L'auto-évaluation ne constitue pas un examen par un tiers, mais un outil au service d'un gestionnaire.

Prévoir le temps de remplissage

Pour renseigner intégralement le questionnaire, il faut compter environ 3h.

Il est possible de remplir le questionnaire :

- en plusieurs fois grâce au bouton « Enregistrer et Interrompre »,
- dans l'ordre de son choix, principe par principe, ou engagement par engagement. Les principes et engagements qui ont été renseignés apparaissent à l'écran avec la mention « saisi », « à saisir » ou « en cours » de façon à mieux se repérer.

Le rapport de résultats n'est généré qu'une fois l'intégralité du questionnaire renseignée, c'est-à-dire après avoir saisi tous les principes et cliqué sur le bouton « Valider » en fin de questionnaire.

À noter :

- un organisme qui renseigne une auto-évaluation obligatoire dans le cadre de sa procédure d'adhésion ou de renouvellement d'adhésion à la Charte dispose de 2 mois maximum pour terminer le questionnaire.
- le questionnaire peut utilement être imprimé pour préparer ses réponses avant de les renseigner en ligne.

S'auto-évaluer en équipe

Le questionnaire d'auto-évaluation concerne toutes les grandes étapes de production du service et implique de ce fait, l'ensemble du personnel de l'organisme. C'est pourquoi associer l'ensemble de l'équipe à l'auto-évaluation est un gage d'efficacité par :

- la précision dans les réponses apportées au questionnaire,
- le partage du diagnostic et de l'analyse des pratiques mises en œuvre,
- la meilleure appropriation de la démarche de progrès et une plus grande implication dans la mise en œuvre du plan d'action.

L'auto-évaluation peut aussi constituer un véritable levier au service de l'animation d'équipe.

Conseil

L'auto-évaluation en équipe nécessite une organisation et une planification particulières.

- Elle peut être séquencée en plusieurs étapes suivant les parties du questionnaire.
- Chacune des parties peut également être confiée au personnel concerné par les thématiques qui y sont abordées. Il pourra être chargé de faire le point sur les outils et procédures mis en place dans l'organisme et de pré-renseigner le questionnaire imprimé sur cette base.
- Il est néanmoins utile de partager et de centraliser l'ensemble des réponses lors de séances collectives, notamment en raison de la transversalité des questions posées pour chaque principe du questionnaire.

À cet effet, il peut être judicieux de projeter le questionnaire ou de l'imprimer en vue d'une séance de travail collective.

Utiliser le questionnaire pour chacune de ses implantations[1]

Le statut d'adhérent à la Charte nationale Qualité des services à la personne est attribué à une personne morale déclarée qui, si elle dispose de plusieurs établissements secondaires, antennes ou permanences, en fait bénéficier l'ensemble de ses implantations. Ainsi les auto-évaluations obligatoires concernent l'organisme dans son ensemble.

Dès lors, pour une auto-évaluation obligatoire, il convient de répondre au questionnaire en raisonnant globalement.

Généralement, la dynamique qualité est impulsée par l'organisme principal qui garantit un certain niveau d'homogénéité entre les implantations. Pour autant, les pratiques peuvent varier d'un site à l'autre. Certaines questions permettent facilement la prise en compte de cette disparité de pratiques, par exemple les questions dont les réponses possibles sont systématiquement/fréquemment/rarement/jamais. En revanche, pour répondre aux questions binaires ou à choix multiples, il est recommandé de raisonner en tendance, c'est-à-dire en reprenant les réponses correspondant à la majorité des cas. Par exemple, lorsqu'une pratique est quasiment généralisée (sur la plupart des sites et la plupart du temps), une réponse positive peut être privilégiée. A l'inverse, si une pratique est présente uniquement sur un site ou très partiellement sur l'ensemble des sites, il est préférable de privilégier la réponse la moins avantageuse de manière à faire apparaitre dans le rapport de résultats des propositions d'action sur le sujet, utiles pour une partie des sites.

Après l'adhésion, l'organisme a la possibilité de renseigner de nouvelles auto-évaluations facultatives et de les associer explicitement à une implantation. Ces auto-évaluations permettront de prendre en compte les spécificités de chaque implantation et de générer des propositions d'action spécifiques. Ces auto-évaluations ne sont pas prises en compte dans le processus d'adhésion ou de maintien dans la Charte, elles sont destinées à un usage interne.

Consulter ses auto-évaluations

Chaque auto-évaluation ainsi que les résultats et le plan d'action correspondants sont listés dans l'onglet « Charte Qualité » de l'espace NOVA de l'organisme qui peut ainsi observer ses progrès ou comparer les résultats de ses implantations.

À noter : les auto-évaluations ne sont plus modifiables une fois validées.

[1] Seuls 3,5% des organismes de services à la personne déclarés dans NOVA sont multi-implantations.

2. LES RÉSULTATS D'AUTO-ÉVALUATION

ACCÉDER À LA SYNTHÈSE DES RÉSULTATS

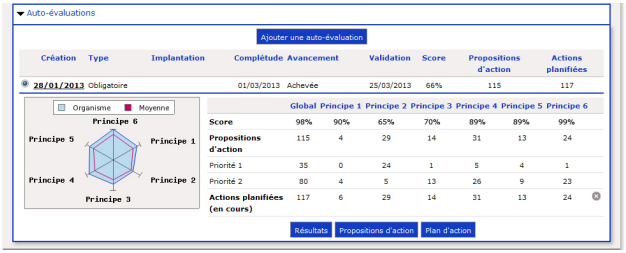
Une fois l'ensemble du questionnaire d'auto-évaluation saisi et validé, l'organisme visualise la synthèse de ses résultats d'auto-évaluation sur la page d'accueil de l'onglet « Charte Qualité » de son espace NOVA :

- un radar présentant à la fois les résultats globaux de l'organisme en bleu et la moyenne des résultats des organismes de même profil[1], sur la France entière en rouge.
- un tableau présentant pour chaque principe de la Charte :
  - le score obtenu à l'auto-évaluation ;
  - le nombre de propositions d'action classées en 2 niveaux de priorité.

Interpréter le radar

Les résultats graphiques apparaissent sous la forme d'un radar. Chaque axe du radar correspond à un principe de la Charte. La ligne bleue présente les résultats de l'organisme, la ligne rouge ceux des organismes de même profil[1]. Ainsi, les points d'intersection entre les axes du radar et les lignes de résultats correspondent aux scores par principe.

En conséquence, si la ligne rouge est à l'intérieur de la ligne bleue, l'organisme a obtenu un score supérieur à la moyenne des scores des organismes de même profil.
Si la ligne bleue est à l'intérieur de la ligne rouge, alors l'organisme a obtenu un score inférieur à la moyenne des scores des organismes de même profil.
Il est également possible que l'organisme ait un score supérieur à la moyenne sur certains principes et un score inférieur sur d'autres principes.



[1] Les différents profils considérés sont les suivants : prestataire agréé, prestataire non agréé, mandataire agréé, mandataire non agréé, prestataire et mandataire agréés, prestataire et mandataire non agréés.

Le niveau de priorité des propositions d'action

Les propositions d'action de priorité 1 représentent des alertes sur des points réglementaires ou porteurs de risques juridiques.

Les propositions d'action de priorité 2 visent à renforcer les pratiques des organismes et à augmenter leurs scores pour l'auto-évaluation suivante.

VISUALISER LES RÉSULTATS EN DÉTAIL

En cliquant sur le bouton « Résultats », l'organisme peut détailler les scores obtenus, c'est-à-dire :

- par engagement pour chaque principe ;
- en comparant son score à la moyenne des organismes de même profil aux niveaux national, régional et départemental.

Ces résultats apparaissent sous forme de tableau et sous forme graphique.

Par défaut, le graphique présente les résultats globaux.

L'organisme dispose de deux menus déroulants au-dessus du radar, afin de choisir le niveau d'analyse (global ou par principe) et le type de comparaison souhaités (national, régional ou départemental).

L'interprétation des résultats se fait de la même manière que présenté (cf page 10 "Interpréter le radar").

La comparaison entre les scores de l'organisme et la moyenne des scores des organismes de même profil est calculée à partir du moment où 10 organismes de même profil ont validé un questionnaire d'auto-évaluation.

Cette comparaison évolue avec le nombre d'organismes ayant validé une auto-évaluation.

ACCÉDER À LA LISTE DES PROPOSITIONS D'ACTION

En cliquant sur le bouton « Propositions d'action », l'organisme obtient la liste des propositions d'action automatiquement générée en fonction de ses réponses à l'auto-évaluation.

Les propositions d'action sont classées par principe et par engagement de la Charte puis par niveau de priorité. Des compléments d'information apparaissent sous certaines propositions d'action (par exemple, des éléments de méthode ou, pour les organismes concernés, la disposition du cahier des charges de l'agrément en relation avec la proposition d'action).

Pour chaque principe et chaque engagement de la Charte, le score obtenu par l'organisme est rappelé et le nombre d'actions proposées apparaît.
Devant chaque proposition d'action, une case à cocher permet de retenir cette proposition d'action pour alimenter le plan d'action.

ÉDITER UN RAPPORT D'AUTO-ÉVALUATION AU FORMAT PDF

Un rapport d'auto-évaluation peut être édité et imprimé au format PDF à partir de la page « Résultats par principe/engagement ». Il comprend les éléments suivants :

- les éléments d'identification de l'organisme et la date de l'auto-évaluation ;
- le graphique présentant les scores globaux de l'organisme avec la comparaison à la moyenne des scores des autres organismes de même profil sur la France entière ;
- le tableau de synthèse des résultats : scores par principe, nombre de propositions d'action par principe et par type, le cas échéant nombre d'actions retenues dans le plan d'action ;
- le tableau des scores par engagement et en comparaison avec le score moyen des organismes de même profil aux niveaux national, régional et départemental ;
- La liste complète des propositions d'action générées au regard des réponses apportées par l'organisme au questionnaire d'auto-évaluation.

3. LE PLAN D'ACTION

COMMENT DÉFINIR LE PLAN D'ACTION ?

Utiliser les cases à cocher pour sélectionner des propositions d'action

L'organisme définit son plan d'action à partir de la liste des propositions d'action générées suite à son auto-évaluation. Pour cela, il coche les propositions d'action qu'il souhaite retenir et clique ensuite sur « Définir votre plan d'action ».
Un plan d'action intégrant les propositions d'action sélectionnées est généré par le système.

Respecter les règles de définition du plan d'action

Pour définir son plan d'action, l'organisme retient les propositions d'action qu'il juge pertinentes en respectant les règles suivantes :

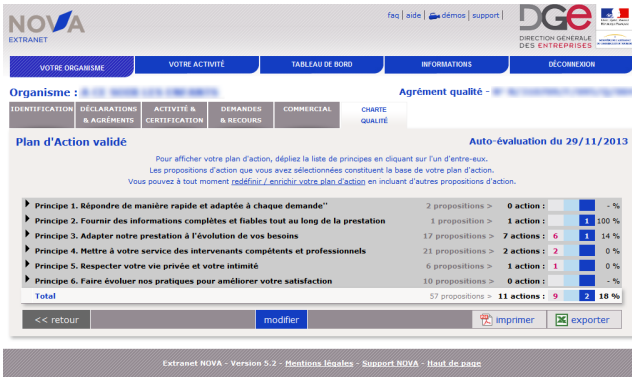
- si l'organisme reçoit des propositions d'action de priorité 1, il doit toutes les retenir pour définir son plan d'action ;
- si l'organisme n'obtient que des propositions d'action de priorité 2, il doit choisir au moins une proposition d'action pour chacun des principes où des propositions d'action lui sont faites ;
- si l'organisme n'obtient aucune proposition d'action, il lui appartient de définir lui-même sa marge de progression pour poursuivre sa démarche qualité. Il doit planifier au moins une action de son choix pour valider son plan d'action (cf page 17 "Revenir à la liste des propositions d'action pour sélectionner de nouvelles actions").

Définir un plan d'action réaliste

Le plan d'action doit être réaliste pour l'organisme. Il doit s'adapter à ses objectifs, à ses contraintes et à sa capacité à mobiliser des ressources et du temps.
Pour le définir, l'organisme doit :

- respecter les règles citées ci-dessus ;
- privilégier les propositions d'action portant sur les principes et les engagements de la Charte où ses scores sont les moins élevés ;
- retenir ni trop, ni trop peu de propositions d'action de priorité 2 dans un souci de réalisme et pour garantir la mobilisation des équipes ;
- retenir des actions réalisables à court ou moyen terme pour observer une progression des résultats de l'organisme dès sa prochaine auto-évaluation.

COMMENT PLANIFIER SES ACTIONS ?



Dans le plan d'action, chaque action est définie par :

- son niveau de priorité (priorité 1 ou 2) ;
- son titre « libellé de la proposition d'action » ;
- un responsable de l'action ;
- une échéance ;
- un état d'avancement : non commencée/en cours/effectuée ;
- un champ texte «Notes personnelles».

Renseigner les champs obligatoires

Certains champs doivent obligatoirement être renseignés par l'organisme pour qu'une action soit planifiée. Il s'agit des champs :

- Responsable de l'action
- Echéance
- Avancement : non commencée / en cours / effectuée.

Dans le cadre d'une démarche qualité, il est en effet indispensable de désigner un responsable et de se fixer une échéance pour la mise en œuvre de l'action.

Les organismes sont libres de se fixer les échéances des actions qui leur conviennent. Aucune limite temporelle n'est imposée. S'il est utile d'échelonner dans le temps la réalisation des actions, il est indispensable de planifier en premier lieu les actions de priorité 1 qui présentent un risque juridique. L'organisme pourra, en outre, planifier un maximum d'actions avant son auto-évaluation suivante afin d'afficher une progression de ses résultats.

Le champ "Avancement" permet à l'organisme de suivre la mise en œuvre de ses actions.

Utiliser le champ « Notes personnelles »

Le champ « Notes personnelles » est un champ optionnel. Il est laissé à la disposition de l'organisme pour qu'il puisse y ajouter des éléments d'organisation sur l'action planifiée ou sur les moyens de sa mise en œuvre et ainsi se servir du plan d'action comme d'un outil de pilotage de sa démarche qualité. Par exemple, il peut utiliser le champ « Notes personnelles » pour inscrire :

- les ressources mobilisables ;
- les contributeurs ;
- les étapes ;
- les implantations concernées.

Ajouter ses propres actions à son plan d'action

L'organisme peut ajouter une action sans s'appuyer sur les propositions d'action qui lui sont faites. Pour cela, il clique sur le bouton « Ajouter une action ⊕ » associé au principe et à l'engagement souhaités. Il doit alors saisir le libellé de l'action.

À noter : dans le cadre d'une auto-évaluation obligatoire, l'organisme, qui ne se voit adresser aucune proposition d'action en raison de son score élevé, doit renseigner au moins une action dans son plan d'action pour poursuivre sa procédure d'adhésion.

Revenir à la liste des propositions d'action pour sélectionner de nouvelles actions

Après avoir défini ou enregistré son plan d'action, l'organisme peut retourner à la liste des propositions d'action pour en choisir de nouvelles ou pour en supprimer. Il devra, à cette fin, cliquer sur le lien "Redéfinir/enrichir votre plan d'action" en haut de la page « Plan d'action » et sera redirigé vers la page « Propositions d'action » avec la possibilité de cocher / décocher certaines d'entre elles.

VALIDER SON PLAN D'ACTION

Pour valider son plan d'action, un organisme doit nécessairement avoir rempli pour chaque action planifiée, les champs obligatoires. Puis il clique sur le bouton « Valider » en bas de page.

À noter : la validation du plan d'action intervient dans la procédure d'adhésion des organismes non certifiés. Dans le cadre d'une auto-évaluation obligatoire, le plan d'action associé doit nécessairement être renseigné et validé pour que :

- l'organisme agréé non certifié obtienne le statut d'adhérent à la Charte nationale Qualité des services à la personne ;
- l'organisme non agréé et non certifié obtienne le statut de pré-adhérent.

METTRE À JOUR SON PLAN D'ACTION

Dans le cadre d'une démarche qualité, le plan d'action doit faire l'objet d'un suivi.
Le plan d'action de la Charte nationale Qualité prévoit, à cet effet, un champ « Avancement » que l'organisme peut renseigner avec les mentions « Non commencée », « En cours » ou « Effectuée » au fur et à mesure de la mise en œuvre des actions.
Il peut également réajuster son plan d'action après que celui-ci a fait l'objet d'une validation, en ajoutant des actions ou en redéfinissant les responsables, les échéances et les notes personnelles pour les actions planifiées.
Pour chaque auto-évaluation, seule la dernière mise à jour du plan d'action est conservée dans le système.

À noter : la mise à jour de son plan d'action est une étape obligatoire de la procédure d'adhésion pour un organisme non agréé et non certifié. Pour obtenir le statut d'adhérent, l'organisme doit mettre à jour son premier plan d'action dans un délai de 6 mois à 12 mois après sa date de pré-adhésion. Pour ce faire, il doit avoir indiqué « En cours » ou « Effectuée » dans la case « Avancement » d'au moins 50 % de ses actions planifiées.

IMPRIMER OU EXPORTER SON PLAN D'ACTION

Une fois validé, le plan d'action peut être exporté en PDF (en vue de son impression) ou au format Excel.

Cette fonctionnalité permet à l'organisme de :
- conserver et diffuser son plan d'action entre chaque mise à jour ;
- retravailler son plan d'action sur fichier Excel en ajoutant :
- des colonnes supplémentaires par exemple pour les contributeurs ou les moyens nécessaires à la mise en œuvre de l'action ;
- des lignes pour segmenter l'action en étapes et/ou en sous-actions ou bien pour préciser à quel site correspond une action dans le cas d'un questionnaire rempli pour plusieurs implantations ;
- utiliser les fonctions « tri » et « filtre » d'Excel.

4. LA BIBLIOTHÈQUE DE LA CHARTE NATIONALE QUALITÉ

COMMENT ACCÉDER À LA BIBLIOTHÈQUE ?

La bibliothèque de la Charte nationale Qualité est accessible aux organismes adhérents ou en cours d'adhésion depuis l'onglet « Charte Qualité » de l'extranet NOVA.

Quel est le contenu de la bibliothèque ?

Elle contient une série de documents généraux et de fiches pratiques visant à aider les organismes dans leur démarche d'adhésion à la Charte et dans la mise en œuvre de leur démarche qualité.

Les fiches pratiques

Les fiches pratiques proposent à l'organisme des éléments de méthode et de compréhension des différents processus abordés dans le questionnaire d'auto-évaluation.

3 types de fiches pratiques sont proposés :

- Les 6 fiches «Principe» de la Charte nationale Qualité qui présentent les enjeux du principe, les ressources documentaires et les points règlementaires associés ;
- Les fiches « Faire le point » qui donnent un éclairage synthétique sur le thème abordé, souvent méthodologique ou réglementaire ;
- Les fiches « Trame » qui proposent des outils ou des extraits d'outils utilisés dans le secteur. Les organismes peuvent se les approprier ou les adapter à leurs pratiques.

Exemples de fiches " Faire le point " :

- « Les principales obligations en matière d'information du consommateur»
- «Le devis de l'organisme»
- «Le contrat de l'organisme»
- «Points clefs pour effectuer le recueil et l'analyse des besoins et attentes des clients»
- « Points clefs pour recruter»
- « La prévention des risques professionnels»
- « La Loi Informatique et Libertés »
- « Points clefs pour piloter sa démarche qualité»

Exemples de fiches "Trame" :
- « Procédure d'accueil des clients»
- « Fiche de mission de l'intervenant»
- « Tests de recrutement»
- « Enquête satisfaction salariés»
- « Outil d'enregistrement et de suivi des réclamations clients».

Pour faciliter leur utilisation, les fiches pratiques sont classées par principe de la Charte nationale Qualité.
Les fiches peuvent servir à différents moments de la démarche qualité et en particulier au moment de la mise en œuvre d'une action planifiée. Elles pourront alors fournir des informations utiles à la compréhension des propositions d'action générées suite à l'auto-évaluation.

Les documents généraux

La bibliothèque de la Charte propose également des documents généraux sur la démarche d'adhésion à la Charte :
- Le guide d'adhésion à la Charte nationale Qualité des services à la personne ;
- Le présent guide d'utilisation des outils de la Charte nationale Qualité des services à la personne ;
- Le règlement d'usage de la marque « Charte nationale Qualité des services à la personne » et ses annexes dont le cadre d'adhésion ;
- un glossaire des mots employés dans le questionnaire d'auto-évaluation.

Une bibliothèque évolutive

La bibliothèque a vocation à être enrichie pour prendre en compte les évolutions du secteur et de son environnement.

Un comité éditorial composé des représentants du secteur et des acteurs de son développement (pouvoirs publics, financeurs) participe à l'évolution et à la mise à jour de la bibliothèque.

En savoir plus sur la Charte nationale Qualité des services à la personne

DGE
DIRECTION GÉNÉRALE DES ENTREPRISES

www.entreprises.gouv.fr/services-a-la-personne (rubrique Qualité)

www.ressources-pro-sap.entreprises.gouv.fr