

# Règlement de qualification

*Engagements des acteurs privés du grand âge*

# Sommaire

<b>I. Valeurs</b> .....	3
<b>1.1 Confidentialité</b> .....	3
<b>1.2 Impartialité</b> .....	3
<b>1.3 Transparence et sincérité</b> .....	3
<b>II. Compétences</b> .....	3
<b>2.1 COPIL</b> .....	3
<b>2.2 Instructeurs</b> .....	4
<b>III. Modifications et révision du référentiel</b> .....	4
<b>3.1 Modifications</b> .....	4
<b>3.2 Révision</b> .....	4
<b>IV. Réclamations, appels et plaintes</b> .....	4
<b>V. Candidature et recevabilité</b> .....	5
<b>VI. Instruction du dossier de qualification</b> .....	6
<b>VII. Décision de qualification et émission du certificat</b> .....	6
<b>VIII. Suivi</b> .....	7
<b>IX. Sanctions</b> .....	7

## I. Valeurs

### 1.1 Confidentialité

Les informations transmises par les candidats et analysées par l'organisme de qualification SCF sont traitées de manière confidentielle et ne seront pas divulguées. L'application utilisée pour instruire les dossiers est sécurisée. Chaque personne ayant accès aux documents signe un code de déontologie garantissant confidentialité et impartialité.

### 1.2 Impartialité

Chaque instructeur devra confirmer l'absence de conflits d'intérêt avec l'organisme dont il instruit le dossier ou ses collaborateurs à la réception de son ordre de mission.

### 1.3 Transparence et sincérité

Les établissements ou services candidats à la qualification s'engagent à respecter les règles suivantes :

- Engagement sur la véracité des informations transmises.
- Information immédiate du SYNERPA et de son organisme de qualification SCF sur les modifications pouvant affecter la qualification : changement de raison sociale, évolution des activités, évolutions significatives des moyens dont ils disposent ou des procédures qu'ils mettent en œuvre.

## II. Compétences

### 2.1 COPIL

Un COPIL (Comité de Pilotage) est constitué par le SYNERPA pour suivre la mise en place de la qualification documentaire. Il est chargé d'examiner les recommandations d'octroi de qualification émises par SCF et de les transmettre au Bureau du SYNERPA pour décision. Afin d'éviter tout conflit d'intérêt, les membres du COPIL ne doivent en aucune manière participer à une décision de qualification pour un établissement auquel ils seraient liés\*. Il formule toute proposition d'évolution du référentiel au Bureau du SYNERPA. Le COPIL est composé de représentants d'adhérents désignés par le Bureau du SYNERPA.

*\*Note : ce lien peut être un contrat de travail avec avec l'établissement concerné ou avec son groupe d'appartenance, ou la détention d'actions ou de parts de l'établissement ou de son groupe d'appartenance.*

## 2.2 Instructeurs

Les instructeurs sont chargés d'examiner les dossiers de qualification soumis par les adhérents.

Afin de pouvoir être missionnés sur l'instruction d'un dossier, les instructeurs devront :

- Justifier de 2 ans d'expérience professionnelle.
- Suivre un module de formation au référentiel et à l'application dédié au schéma de qualification (contenu créé par SOCOTEC Certification France).
- Suivre un module de formation aux basiques du grand âge (contenu créé par le SYNERPA).

## III. Modifications et révision du référentiel

### 3.1 Modifications

Le SYNERPA se réserve le droit de modifier le référentiel sur proposition du COPIL.

### 3.2 Révision

Le COPIL passera en revue le référentiel au moins une fois par an en vue de proposer d'éventuels ajustements. Les versions révisées du référentiel et les modalités de transition seront mises à disposition des établissements sur le site du SYNERPA.

## IV. Réclamations, appels et plaintes

Afin de faire appel d'une décision de qualification, de déposer une plainte ou de faire une réclamation, les établissements et services devront respecter les modalités suivantes :

- Toute demande d'appel doit être portée à la connaissance du SYNERPA par courriel à l'adresse [contact@synerpa.fr](mailto:contact@synerpa.fr).
- La demande devra comporter l'identification exacte de l'établissement ou du service (nom et adresse, coordonnées téléphoniques), l'identité et qualité du déposant et un descriptif précis et circonstancié de l'objet de la plainte/réclamation/ appel.

Le SYNERPA s'engage à répondre dans un délai de 15 jours après réception.

Si la réponse apportée ne satisfait pas le déposant, il peut demander que le COPIL soit saisi de la demande sur simple courrier au Président du SYNERPA, 164 boulevard du Montparnasse, 75014 Paris.

## V. Candidature et recevabilité

Tout établissement ou service adhérent au SYNERPA est éligible au schéma de qualification

Le candidat accède à une plateforme dédiée via un lien sur le site du SYNERPA. Il est alors invité à créer son dossier d'inscription comprenant les informations suivantes :

Numéro SIRET, Raison Sociale,

Réseau de rattachement / établissement indépendant

Type établissement (liste déroulante, un seul choix : EHPAD, RSS, SAAD),

Adresse postale complète,

Numéro téléphone,

Adresse électronique à utiliser pour toute communication avec le compte que va créer l'application,

Adresse de facturation,

Contacts (nom prénom, adresse électronique, numéro téléphone) des dirigeants, responsable de projet qualification et responsable de facturation,

Lorsque le dossier d'inscription est complet, la plateforme crée un compte client, et confirme son activation par un courriel envoyé à la boîte de contact renseignée lors de l'inscription. Dans ce courriel figurent une confirmation de la création du compte ainsi que toutes les informations nécessaires pour procéder au règlement.

L'établissement ou service accepte ensuite les CGV, télécharge son contrat depuis la plateforme, le signe et charge une version signée dans la plateforme. Il lui est alors possible d'accéder à son dossier de qualification.

Ce dossier est paramétré automatiquement par la plateforme en fonction de la situation de l'établissement ou service : les documents demandés correspondent aux exigences du référentiel en année 1 si l'établissement ou service candidate à la qualification pour la 1<sup>ère</sup> fois, aux exigences d'année 2, si l'établissement ou service a déjà été qualifié précédemment selon les exigences d'année 1, aux exigences d'année 3 si l'établissement ou service a déjà été qualifié selon les exigences d'année 1 ou 2.

Les établissements ou services peuvent faire le choix d'aller directement à une année ultérieure s'ils respectent les exigences correspondantes. En revanche ils ne peuvent pas choisir une année antérieure ou semblable à celle pour laquelle ils auraient déjà obtenu une qualification.

Une fois le dossier de qualification complet, l'établissement ou service le soumet via la plateforme.

**N.B : dans le cas d'un réseau disposant de plusieurs établissements ou services, chaque établissement ou service doit candidater séparément en créant un dossier distinct.**

## **VI. Instruction du dossier de qualification**

Le dossier soumis est reçu par un administrateur SOCOTEC Certification France qui vérifie que le règlement a bien été effectué. Si tel est le cas, l'administrateur l'attribue à un instructeur qualifié, chargé de l'instruire dans un délai de 2 semaines et d'émettre une recommandation favorable ou défavorable à la qualification. Tout dossier pour lequel le règlement n'a pas été effectué ne pourra pas être instruit.

Pour que la recommandation de l'instructeur soit favorable à la qualification, l'établissement ou service doit avoir satisfait à 100 % des exigences du référentiel qui lui sont applicables.

En cas de recommandation favorable, le SYNERPA est informé par la plateforme, pour prise de décision de qualification.

Si les exigences ne sont pas satisfaites à 100%, l'instructeur émet une recommandation défavorable motivée, la plateforme envoie alors un mail à l'établissement ou service pour l'inviter à procéder aux modifications nécessaires dans un délai de 2 semaines.

L'établissement ou service pourra ainsi modifier son dossier à 2 reprises maximum, à la suite de quoi la recommandation de l'instructeur qu'elle soit de nature favorable ou défavorable sera transmise au SYNERPA pour prise de décision.

## **VII. Décision de qualification et émission du certificat**

Le SYNERPA est informé de la clôture du dossier de qualification par la plateforme et peut le consulter afin de prendre une décision de qualification.

L'instance décisionnaire est le Bureau du SYNERPA qui se réunit tous les mois à l'exception d'août (11 fois par an). Le Bureau décide de l'octroi de la qualification.

- Si la décision est positive la plateforme crée le certificat de qualification et l'envoie à l'établissement ou service. Le certificat est valable un an à partir de la date de décision.
- Si la décision est négative, la plateforme crée une notification indiquant les raisons de cette décision et l'envoie à l'établissement ou au service.

## VIII. Suivi

Le certificat de qualification doit être renouvelé avant l'expiration du certificat précédent. Pour ce faire, les établissements ou services se rendent sur leur espace client, mettent à jour les informations relatives à leur dossier d'inscription si nécessaire. L'établissement ou service accepte ensuite les CGV, télécharge son contrat depuis la plateforme, le signe et charge une version signée dans la plateforme.

La plateforme ouvre alors un nouveau dossier de qualification avec les exigences applicables à l'année de référence et le processus de qualification reprend de manière identique à l'année précédente.

Lorsque l'issue du processus est favorable, un nouveau certificat de qualification est émis. Dans tous les cas, sa date d'émission correspond à la date de décision de qualification. Il est valide jusqu'à la date anniversaire de la qualification initiale. Un délai de 3 mois entre l'expiration de la qualification et son renouvellement est toléré.

## IX. Sanctions

Dans les cas énumérés ci-dessous, le bureau du SYNERPA peut être amené à prononcer des sanctions pouvant consister à suspendre\* le certificat de qualification, ou à le retirer\* :

- L'établissement ou service qualifié n'est plus adhérent du SYNERPA.
- Il a été démontré que l'établissement ou service avait fourni de faux documents ou avait délibérément communiqué de fausses informations pour obtenir sa qualification.
- Le SYNERPA a connaissance de faits démontrant que l'établissement ou service ne répond plus aux exigences de qualification.

Les sanctions sont prononcées à l'issue d'un échange contradictoire entre l'établissement ou service qualifié et le bureau du SYNERPA. Le SYNERPA porte la sanction au dossier de l'établissement ou service concerné dans la plateforme, qui génère alors un courriel d'information envoyé à l'établissement ou service.

*\* dans le cas d'une suspension, il est possible de rétablir le certificat, une fois que l'anomalie ayant conduit à cette décision a disparu. L'établissement ou service dont la qualification a été retirée devra reprendre le processus de qualification selon les exigences applicables au dernier certificat de qualification obtenu.*