

GUIDE DE LABELLISATION



Viseha - Vie Seniors & Habitat,
un label qualité des résidences
service senior
www.viseha.fr

PRESENTATION	3
REMERCIEMENTS	5
❶ TEXTES FONDATEURS	6
1- Contexte général légal et réglementaire	10
2- Dispositions réglementaires spécifiques liées au bâti	10
3- Dispositions réglementaires spécifiques liées aux services	13
4- Dispositions réglementaires spécifiques liées aux droits des résidents	14
❷ LES GRANDS PRINCIPES	16
1- Domaine d'application du label	16
2- Périmètre de labellisation	17
3- Gouvernance du label	18
❸ CAHIER DES CHARGES DE LABELLISATION	19
1- Les prérequis	19
2- Les critères d'évaluation	23
❹ REGLES DE LABELLISATION	32
1- Schéma de labellisation	32
2- Dépôt de candidature et contractualisation	33
3- Evaluation sur site par l'organisme de contrôle	34
4- Labellisation	35
5- Synthèse des délais de labellisation	38
❺ MODALITES DE COMMUNICATION	39
1- Principes de communication	39
2- Outils de communication	40

En 2050, la population française comptera 22,3 millions de personnes âgées de plus de 60 ans, alors qu'elles étaient 12,6 millions en 2005¹. Derrière ces chiffres se cache une réalité complexe. Le mot *senior* signifie étymologiquement « plus âgé ». Il n'existe pas à proprement parler de définition juridique des « seniors ». L'usage du mot s'est imposé dans la langue de la vie courante, du travail ou de la politique comme une circonlocution permettant d'éviter l'usage direct des mots « âgé » ou « vieux » qui sont aujourd'hui connotés négativement.

Le monde des seniors est en général segmenté à partir de quelques périodes phare : le départ à la retraite vers 60 ans, l'apparition de problèmes de santé plus sérieux et plus fréquents, qui se situe vers 75 ans, et le plus fort risque de décès, à partir de 80 ans. Les modes de vie et comportements de consommation d'une personne âgée de 60 ans ne sont clairement pas les mêmes que ceux d'une personne de 80 ans et plus.

A ces grandes tendances sociodémographiques correspondent différentes formes d'habitat.

La Résidence services senior :

- vise le confort, la sécurité et la convivialité (espaces collectifs, services, activités) pour les *personnes âgées autonomes de plus de 60 ans*.
- s'inscrit dans le parcours résidentiel de la personne âgée et dans un environnement local. La loi relative à l'adaptation de la société au vieillissement n°2015-1776 du 28 décembre 2015 reconnaît que « *le développement de différentes formes d'habitat avec services contribue à l'adaptation de la société au vieillissement de la population.* » Aussi, l'article 15 vise-t-il à « *sécuriser le développement de l'offre de résidences-services* » puisqu'il s'agit d'un secteur en plein essor qui répond à des enjeux sociétaux tout en créant de l'emploi dans les territoires.

Prenant acte de cette reconnaissance du législateur, les deux syndicats du secteur regroupant les exploitants professionnels de résidences avec services pour seniors, le SNRA et le SYNERPA RSS, ont décidé d'élaborer conjointement un label qualité pour les Résidences services seniors. Appelé « Label VISEHA », il traduit la volonté des deux syndicats et des principaux exploitants de RSS qui y adhèrent de favoriser le bien-vieillir à domicile de personnes âgées en leur proposant un habitat dédié, autonome et sécurisé s'accompagnant de services adaptés.

Le « Label VISEHA » a pour ambition :

- D'aller au-delà de la définition réglementaire introduite par la loi du 28 décembre 2015, en reconnaissant l'engagement des professionnels du secteur des Résidences avec services pour seniors à développer une offre de qualité
- De devenir un point de référence, une aide au choix et un signe de confiance pour l'ensemble des parties prenantes (résidents et leurs familles, investisseurs et pouvoirs publics, professionnels du vieillissement, etc.).

¹ - Source : INSEE 2014

Le « Label VISEHA », une marque de confiance et un gage de sérénité

Le « Label VISEHA » est un **gage de confiance** : il garantit notamment le respect des droits des seniors dans les Résidences services seniors labellisées. Il est la marque d'une qualité d'autant plus reconnue que le cahier des charges du label et donc ses exigences, est public.

Il s'agit d'un marqueur rassurant sur la qualité de l'exploitation pour l'ensemble des parties prenantes (résidents, investisseurs, pouvoirs publics etc.). Le « label VISEHA » est un gage de sérénité pour les pouvoirs publics, partenaires et investisseurs.

Le « Label VISEHA », une opportunité pour les résidents

Pour pouvoir faire son choix d'emménager en Résidence services seniors en toute sécurité, un résident doit pouvoir identifier un niveau garanti de qualité tant de l'habitat que des prestations de nature à l'accompagner dans son parcours choisi de vie.

Le « Label VISEHA » vise donc à rendre visible ce niveau de qualité, quelle que soit l'enseigne, la zone géographique ou bien encore le concept propre de la Résidence avec services pour seniors.

Le « Label VISEHA », un guide pour les promoteurs et les exploitants de résidences

Le Label VISEHA se veut également être un guide à l'usage des exploitants qui pourront y retrouver des points de repère pour organiser l'accueil des résidents, aménager les espaces et proposer une offre de services cohérente avec les objectifs fixés par ce guide.

Le « Label VISEHA », un outil au service des Résidences de 2^{ème} génération

La résidence de 2^{ème} génération est ainsi définie par l'article 15 de la loi d'adaptation de la société au vieillissement : « *La résidence-services est un ensemble d'habitations constitué de logements autonomes permettant aux occupants de bénéficier de services spécifiques non individualisables. Les services spécifiques non individualisables sont ceux qui bénéficient par nature à l'ensemble des occupants. Les catégories de ces services sont définies par décret, pris après avis de la Commission nationale de concertation.* »

Le «Label VISEHA» a pour ambition de les promouvoir auprès des seniors autonomes. Par conséquent il exclut les résidences services en copropriété, dites de 1^{ère} génération, ainsi que les résidences autonomie (ex logements-foyers), ou encore les Etablissements d'Hébergement pour personnes Agées Dépendantes (EHPAD).

REMERCIEMENTS

Le « Label VISEHA » est né de la volonté commune des deux syndicats professionnels du secteur émergent des Résidences pour services avec seniors de se rassembler pour structurer le secteur et rendre cette nouvelle offre plus lisible pour les seniors et pour les partenaires institutionnels.

Il n'est pas anodin que ce soit la qualité des prestations, tant d'habitation que de services, qui ait été choisie comme outil de structuration d'une offre dédiée au confort de vie des seniors vieillissant en bonne santé.

Le présent guide de labellisation est donc une œuvre collégiale tant des équipes du SNRA et du SYNERPA RSS que de leurs adhérents exploitants de Résidences avec services pour seniors.

Il est aussi le fruit du travail réalisé avec AFNOR Certification, à qui le SNRA et le SYNERPA RSS ont confié la co-conception du cahier des charges et du processus de labellisation.

Nous remercions donc tous les contributeurs qui, par leurs compétences, leurs expériences, leurs réflexions et leurs apports ont permis d'aboutir à la création de ce label qui fera désormais référence dans le secteur des Résidences avec services pour seniors.

1 TEXTES FONDATEURS

Textes fondateurs des deux Présidents de syndicats

« Pour un label des résidences services seniors »

Fin 2015, un premier pas a été franchi avec la promulgation de la loi ASV, qui a donné un cadre commun aux résidences services. Aujourd'hui, il est nécessaire d'aller plus loin.

Le développement du nombre de résidences services seniors se trouve aujourd'hui confronté à 3 enjeux :

- **Un enjeu de lisibilité.** S'il est parfois difficile pour le grand public de distinguer les différentes catégories de résidences pour personnes âgées entre elles², mettre en exergue les distinctions de concepts au sein-même du segment des résidences seniors relève de la gageure.
- **Un enjeu de qualité.** S'assurer que les résidences services seniors présentent un socle commun ayant les mêmes caractéristiques : tel est le défi pour garantir un niveau de qualité équivalent partout sur le territoire.
- **Un enjeu de croissance.** Si le potentiel de développement des résidences seniors n'est plus à démontrer, ce marché a néanmoins besoin d'une référence indiscutable pour se structurer.

Le tout s'inscrit dans **un contexte globalement favorable** à l'émergence de ce type d'initiative. D'une part, la protection du consommateur est une préoccupation essentielle du législateur et des décideurs, d'autre part, la tendance est à la simplification des normes.

Aujourd'hui, c'est à l'initiative privée de prendre le relais.

² Maisons médicalisées, résidences autonomie, résidences services, etc.

C'est pourquoi nous avons décidé de prendre notre part à cet effort destiné à faire grandir un secteur qui, rappelons-le, permet à quelque 50 000 locataires seniors – près de 220 000 à l'horizon 2030³ - de trouver un habitat adapté.

Notre approche repose sur 3 piliers, indissociables et incontournables les uns des autres :

- **Une méthode de travail fondée sur la concertation** entre nos deux syndicats, qui regroupent à eux deux les principaux exploitants du secteur, avec l'appui d'un partenaire reconnu ; AFNOR Certification ;
- **Une vision à long terme** des besoins réellement exprimés par les seniors ;
- **Une conception de notre métier qui lie très fortement le bâti immobilier et les services.**

C'est fort de ces 3 principes que nous avons mené les travaux d'élaboration de ce label, qui s'adresse à tous : les seniors, bien sûr, mais aussi les familles et les aidants, les pouvoirs publics et les investisseurs sans qui ce secteur n'existerait pas. Notre réussite sera totale si chaque partie prenante parvient à s'approprier véritablement ce label. Ce label, c'est le vôtre !

François Georges
Président du SNRA

Jean-Marie Fournet
Président du Synerpa RSS

³ Aujourd'hui, 1% seulement des personnes âgées de 75 ans et plus non dépendantes vivraient en résidence seniors. Ce chiffre devrait atteindre 3% en 2030.

NOTE SPECIFIQUE RELATIVE AU REGLEMENT GENERAL SUR LA PROTECTION DES DONNEES (RGPD)

Le GIE VISEHA s'engage, dans le cadre de ses activités, et conformément à la législation en vigueur en France (Loi n° 78-017 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés (dite Loi Informatique et Libertés) et en Europe (Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (RGPD), à assurer la protection, la confidentialité et la sécurité des données à caractère personnel des personnes bénéficiant du Label VISEHA, ainsi qu'à respecter leur vie privée.

Le GIE VISEHA s'engage :

- à mettre en place toutes les procédures nécessaires pour assurer la confidentialité des données à caractère personnel collectées directement ou indirectement,
- à prendre toutes les mesures nécessaires au respect par lui-même et par son personnel de ces obligations et notamment à :
 - ne pas traiter, consulter les données ou les fichiers contenus à d'autres fins que l'exécution des prestations qu'il effectue pour le candidat au label VISEHA ;
 - ne traiter, consulter les données que dans le cadre des instructions et de l'autorisation reçues de la RSS candidate au label VISEHA ;
 - à prendre toute mesure permettant d'empêcher toute utilisation détournée, malveillante ou frauduleuse des données et en particulier des données à caractère personnel;

Le GIE VISEHA s'engage à prendre toutes précautions utiles au regard de la nature des données et des risques présentés par le traitement, pour préserver la sécurité des données des fichiers et notamment empêcher toute déformation, endommagement, perte ou tout accès par des tiers non autorisés préalablement. Le GIE VISEHA s'engage à maintenir ses moyens pendant toute l'exécution des présentes et à défaut, à en informer immédiatement la RSS candidate au label VISEHA.

Le GIE VISEHA utilise des données à caractère personnel, dans le cadre de l'exécution du contrat de labellisation, pour un ou plusieurs objectifs suivants :

- Pour effectuer des opérations relatives à la gestion des relations commerciales : contrats, commandes, abonnements, livraisons, factures, comptabilité, gestion du compte de la RSS candidate, suivi de la relation, gestion des réclamations, impayés et du contentieux ;
- Pour l'amélioration de la prestation souscrite par la RSS candidate, en invitant la RSS candidate à participer à des sondages, des études, des enquêtes de satisfaction ;
- Pour l'élaboration de statistiques commerciales ;
- Pour l'envoi d'informations et de newsletters personnalisées sur la prestation souscrite par le Partenaire et les services connexes à ladite prestation ;
- Pour la gestion des demandes d'exercice de droits des personnes concernées.

Le GIE VISEHA s'engage à :

- ne traiter les données à caractère personnel que sur instruction documentée de la RSS candidate;
- veiller à ce que les personnes autorisées à traiter les données à caractère personnel s'engagent à respecter la confidentialité ou soient soumises à une obligation légale appropriée de confidentialité ;
- ne pas conserver les données à caractère personnel au-delà de la durée nécessaire pour atteindre la finalité du traitement, tout en respectant les limites légales et réglementaires applicables ou une autre durée compte tenu des contraintes opérationnelles telle qu'un management efficace de la relation avec la RSS candidate et les réponses aux demandes en justice ou des autorités de contrôle dont le GIE VISEHA dépend.

Les personnes dont les données à caractère personnel sont collectées bénéficient d'un :

- droit d'accès (article 15 RGPD) et de rectification (article 16 RGPD) et de complétude des données
- droit d'effacement des données à caractère personnel (article 17 du RGPD),
- droit de retirer à tout moment un consentement (article 13-2c RGPD),
- droit à la limitation du traitement des données (article 18 RGPD),
- droit d'opposition au traitement des données (article 21 RGPD),
- droit à la portabilité des données que les personnes concernées auront fournies, lorsque ces données font l'objet de traitements automatisés fondés sur leur consentement ou sur un contrat (article 20 RGPD).

Les personnes concernées sont toutefois informées que les données à caractère personnel collectées sont, le cas échéant, nécessaires à l'exécution de la prestation délivrée par le GIE VISEHA, de sorte qu'en cas d'usage de son droit d'effacement desdites données, d'opposition ou de limitation des traitements avant le terme de la relation contractuelle, la prestation ne pourra pas être exécutée correctement. Ces droits peuvent être exercés en adressant un email ou par courrier au GIE VISEHA. Le GIE VISEHA répond à la personne ayant fait l'usage d'un des droits susvisés dans les délais fixés par le GIE VISEHA.

La personne concernée a la possibilité d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés ou de l'autorité de contrôle de l'Etat membre de l'Union européenne dans lequel elle réside et de former un recours juridictionnel.

La RSS candidate autorise le GIE VISEHA à faire appel à des sous-traitants pour mener des activités de traitement de données à caractère personnel pour le compte de la RSS candidate strictement nécessaires à l'exécution des prestations définies dans le présent Guide de labellisation.

Contexte général légal et réglementaire

1

Une Résidence avec services pour seniors est soumise à un ensemble de textes réglementaires issus de différents codes : Code de l'urbanisme, Code de la construction et de l'habitation (CCH), Code civil, Code de la consommation, Code général des Impôts, Code du travail ou encore Code de l'action sociale et des familles (lorsque les services d'aide à domicile sont internalisés), et principalement :

- Loi n° 2014-366 du 24 mars 2014 pour l'accès au logement et un urbanisme rénové
- Articles L. 631-13, L. 631-14, L. 631-15 et L. 631-16 du Code de la construction et de l'habitation (CCH)

Dispositions réglementaires spécifiques liées au bâti

2

➤ Régime légal :

Le régime juridique des Résidences avec services pour seniors repose soit sur le statut de la copropriété des immeubles bâtis, soit sur la souscription d'un bail, accompagné d'un contrat de fourniture de services, dans le respect du libre choix, de l'autonomie et de l'indépendance des résidents. Le logement représente le principal et les services l'accessoire.

Les Résidences avec services pour seniors en copropriété bénéficient depuis la loi n° 2008-776 du 4 août 2008 de modernisation de l'économie dite « LME », d'un statut spécifique, destiné à faciliter leur gestion et les rendre pérennes. Les principales règles attachées à ce statut sont rappelées ici.

La loi n°2006-872 du 13 juillet 2006, dite loi ENL (Engagement National pour le Logement) par ses articles 41-1 à 41-5 insérés dans le chapitre IV bis de la loi du 10 juillet 1965 et le décret n°2010-391 du 20 avril 2010 tiennent désormais lieu de Régime Légal des Résidences avec Services.

Le statut des Résidences avec services pour seniors a été complété par les articles 14 et 15 de la loi relative à l'adaptation de la société au vieillissement n°2015-1776 du 28 décembre 2015, eux-mêmes complétés par les décrets n°2016-1446 du 26 octobre 2016 relatif aux résidences-services en copropriété et n°2016-1737 du 14 décembre 2016 déterminant les catégories de services spécifiques non individualisables pouvant bénéficier aux occupants des résidences-services prévues à l'article L. 631-13 du code de la construction et de l'habitation.

➤ Nature du logement

Le logement d'une Résidence avec services pour seniors détenant le « Label VISEHA » doit satisfaire aux conditions réglementaires garantissant la sécurité physique et la santé des locataires. Il répond ainsi aux obligations fixées par le Décret n°2002-120 du 30 janvier 2002 relatif aux caractéristiques du logement décent.

Lorsque le logement est loué meublé, il respecte la liste minimale des meubles indispensables au locataire telle qu'elle est définie par le décret du 31 juillet 2015 (n°2015-981).

➤ Norme incendie, accessibilité et prévention des risques :

• **Normes de sécurité incendie**

▪ *Pour les logements :*

Afin d'assurer la sécurité des résidents accueillis, les normes de sécurité incendie des Résidences avec services pour seniors relèvent de la réglementation incendie des bâtiments d'habitation pour les logements, soit l'arrêté du 31 janvier 1986 modifié, et de la réglementation incendie des établissements recevant du public (ERP) selon le type d'établissement et selon la nature de l'exploitation de chaque local suivant l'article GN1 de l'arrêté du 25 juin 1980.

Les Résidences avec services pour seniors ne sont pas assujetties aux Classements Type J (*structure d'accueil pour personnes âgées et personnes handicapées ayant pour vocation principale d'accueillir des personnes présentant des difficultés d'autonomie ou nécessitant des soins médicalisés avec un GMP >800*) et Type 0 (*Hôtels et autres établissements d'hébergement, applicable aux établissements avec un ensemble de chambres ou appartements offerts à la location pour une occupation à la journée, à la semaine ou au mois*).

▪ *Pour les locaux de service :*

La réglementation ERP s'applique selon la nature des locaux.

• **Normes d'accessibilité au cadre bâti**

▪ *Pour les logements, les locaux de service et les parties communes :*

Afin de faciliter le maintien de l'autonomie des résidents, les dispositions concernant l'accessibilité des personnes handicapées sont celles applicables à l'habitat des personnes âgées, aux parties communes et aux locaux de services, telles que définies par les arrêtés du 1^{er} août 2006 relatif aux bâtiments d'habitation collectif et du 1^{er} août 2006 relatif aux établissements recevant du public pour la partie locaux de services. Les Résidences avec services pour seniors seront conformes aux circulaires du 30 novembre 2007 relatives aux bâtiments d'habitation et aux ERP.

- ***Gestion de la prévention des risques***

L'exploitant d'une Résidence avec services pour seniors est tenu, en vertu de l'obligation générale de sécurité qui lui incombe, d'évaluer les risques éventuels et de prendre les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé des personnes qui habitent le bâtiment mais également les équipes qui travaillent pour le bien-être des seniors.

Une Résidence avec services pour seniors labellisée met en œuvre une politique de prévention des risques (canicule, légionellose, autonomie alimentaire, pandémie grippale, chute...) selon la réglementation en vigueur. Les actions de prévention concernent la conception et l'entretien des installations et des équipements particuliers mais également la présence de rafraîchissement ou de climatisation dans certaines parties communes des Résidences avec services pour seniors dans les conditions fixées par la réglementation.

Dispositions réglementaires spécifiques liées aux services

➤ L'activité para hôtelière :

Les Résidences avec services relèvent du régime de la para-hôtellerie défini par le Code Général des Impôts (CGI).

L'activité para-hôtelière est caractérisée par l'offre en sus de l'hébergement d'au moins trois des services suivants parmi les quatre qui sont cités au 4°-b de l'Art.261 D du CGI : petit-déjeuner, nettoyage régulier des locaux, fourniture du linge de maison et réception, même non personnalisée, de la clientèle.

➤ La relation contractuelle :

La location d'un logement situé dans une Résidence avec services pour seniors est soumise par principe :

- A la loi n°89-462 du 6 juillet 1989 tendant à améliorer les rapports locatifs
- Au Code de la construction et de l'habitation (CCH) – Articles L.631-15 relatif au contrat de location et L.631-16 relatif aux services spécifiques non individualisables créés par la loi n°2015-1776 du 28 décembre 2015 – Art. 15 (V)

Le **contrat de location** doit ainsi préciser les services spécifiques non individualisables fournis au locataire et peut contenir une clause résolutoire prévoyant la résiliation de plein droit du contrat en cas de non-paiement de ces services. Cette clause peut produire effet dans les conditions prévues à l'article 24 de la loi du 6 juillet 1989. Le bailleur et le locataire sont tenus, respectivement, de fournir et de payer les services non individualisables aux termes convenus. Le paiement mensuel est de droit lorsque le locataire en fait la demande.

La **quittance de loyer** doit porter le détail des sommes versées par le locataire en distinguant notamment le loyer, les charges et les services non individualisables.

Lorsque le gérant, également bailleur de la Résidence avec services pour seniors, fournit les services non individualisables, ces mêmes règles s'appliquent (art. 15 / CCH : L.631-16).

Le «Label VISEHA» garantit le bon fonctionnement juridique des relations entre le locataire et le gestionnaire de la résidence.

➤ Les services non individualisables

Les services non individualisables sont définis par les textes réglementaires suivants :

- Loi n°2015-1776 du 28 décembre 2015 – Art. 15 (V)
- Décret n°2016-1737 du 14 décembre 2016 déterminant les catégories de services spécifiques non individualisables pouvant bénéficier aux occupants des résidences-services prévue à l'article L. 631-13 du code de la construction et de l'habitation.

➤ Les services individualisables

Les services individualisables sont définis par les textes réglementaires suivants :

- Loi n°2015-1776 du 28 décembre 2015 – Art. 15 (V)

➤ Les services d'aide et d'accompagnement à domicile relevant des 6° et 7° du I de l'article L.312-1 du CASF :

Les Résidences avec services pour seniors peuvent proposer des services d'aide et d'accompagnement à domicile, à l'exclusion des actes de soins, soit parce que l'exploitant délivre lui-même ces services, soit parce qu'il sous-traite ces services à un autre prestataire.

Les services peuvent être assurés :

- **Directement par l'exploitant de la Résidence avec services pour seniors en application du :**
 - Cahier des charges national prévu à l'article L 313-1-3 du Code de l'action sociale et des familles et promulgué par le décret n° 2016-502 du 22 avril 2016
 - Circulaire DGE ECOI1907576C du 11 avril 2019 relative à l'agrément des organismes de services à la personne

Lorsque la résidence délivre directement des services d'aide et d'accompagnement relevant des 6 et 7 du I de l'article L 312-1 du Code de l'action sociale, elle fait procéder aux évaluations prévues par le code de l'action sociale et des familles pour son activité d'aide à domicile autorisée.

- **Indirectement, en ayant recours à un prestataire dont l'exploitant de la Résidence avec services pour seniors aura vérifié au préalable qu'il dispose de l'autorisation et/ou de l'agrément** nécessaire à la fourniture desdits services.

Disposition réglementaires spécifiques liées aux droits des résidents

➤ Livret d'accueil :

Dans une Résidence avec services pour seniors **dont l'exploitant délivre directement des services d'aide et d'accompagnement à domicile** soumis à l'autorisation du Conseil départemental, un **livret d'accueil** doit être remis au résident. Son contenu est conforme aux dispositions du :

- Cahier des charges national prévu à l'article L 313-1-3 du Code de l'action sociale et des familles et promulgué par le décret n° 2016-502 du 22 avril 2016
- La Charte des Droits et des Libertés de la personne accueillie définie par l'arrêté du 8 septembre 2003 est jointe au livret d'accueil.

➤ Conseil des résidents :

Dans les Résidences avec services pour seniors doit être instauré un Conseil des résidents, conformément à l'article L.631-14 du Code de la construction et de l'habitation.

Le Conseil des résidents est constitué par les personnes demeurant à titre principal dans la résidence.

Cette instance consultative, composée sur la base du volontariat des résidents a notamment comme objectif la mise en œuvre d'un espace de discussion entre les résidents et l'exploitant de la Résidence avec services pour seniors. Elle relaie auprès de ce dernier les demandes et les propositions des résidents.

- ✚ **Une Résidence avec services pour seniors labellisée organise a minima 1 réunion annuelle du Conseil des résidents, à l'initiative du gérant ou à celle des résidents.**

L'exploitant communique au Conseil des résidents les informations relatives au nombre et à la situation comptable des services spécifiques non individualisables fournis dans la résidence, afin que le conseil émette un avis notamment sur le besoin de créer ou de supprimer tel ou tel service.

Lors de la réunion du Conseil des résidents, un secrétaire de séance est désigné : il rédige le compte-rendu de la séance, qui est co-signé par l'exploitant de la résidence et adressé à tous les résidents.

Les comptes rendus des réunions du Conseil des résidents des trois années précédentes sont remis à toute personne intéressée, préalablement à la signature du contrat de location.

2 LES GRANDS PRINCIPES

Le label est accordé dans le cadre d'une démarche volontaire du candidat. Il est délivré au regard du respect du cahier des charges décrit à la partie 3 du présent Guide, en lien avec les principes fondamentaux de bonne gestion et d'éthique d'une Résidence avec services pour seniors.

Domaine d'application du label

1

Toute Résidence avec services pour seniors répondant à la définition ci-après et respectant l'ensemble des prérequis présentés dans le cahier des charges du label (cf. Partie 3 infra), quelle appartienne ou non à un Groupe de Résidences, peut être candidate au label.

L'article 15 de la loi relative à l'adaptation de la société au vieillissement n°2015-1776 du 28 décembre 2015 définit la Résidence avec services pour seniors, dite de nouvelle génération, de la façon suivante : « *La résidence-services est un ensemble d'habitations constitué de logements autonomes permettant aux occupants de bénéficier de services spécifiques non individualisables. Les services spécifiques non individualisables sont ceux qui bénéficient par nature à l'ensemble des occupants (...)* ».

Le Label est **destiné exclusivement aux Résidences avec services pour seniors** qui :

- Se situent dans le périmètre de l'article 15 de la Loi relative à l'adaptation de la société au vieillissement n°2015-1776 du 28 décembre 2015
- Sont gérées par des exploitants privés qui relèvent des articles L. 631-13, L. 631-14, L. 631-15 et L. 631-16 du Code de la construction et de l'habitation (CCH)
- Et s'adressent à des personnes âgées autonomes de plus de 60 ans qui désirent vivre en appartement ou en maison, tout en profitant de la convivialité et de la sécurité assurées par les équipes en place.

Le label est attribué à la Résidence avec services pour seniors qu'elle fasse partie ou non d'un Groupe. En conséquence, l'exploitant qui gère un parc de Résidences peut présenter autant de candidatures qu'il le souhaite, pourvu qu'il remplisse les conditions d'éligibilité pour **chacune** des résidences avec services pour seniors concernée.

Les Résidences candidates au label doivent démontrer, à l'organisme chargé de l'instruction des demandes de labellisation, leur capacité à satisfaire les prérequis et exigences décrits dans le cahier des charges ci-dessous.

Le Label ne se substitue pas à la réglementation applicable au secteur. Le cahier des charges stipule des exigences et des critères d'évaluation complémentaires qui vont parfois au-delà des exigences réglementaires en vigueur, ce qui confère au label une réelle valeur ajoutée.

Le Label présente un caractère évolutif dans la perspective de changements futurs du secteur. Le cahier des charges est ainsi susceptible d'être modifié, d'intégrer ou de soustraire de nouvelles exigences et/ou critères d'évaluation dans une version ultérieure. Dans ce cas, pour les Résidences déjà labellisées, une période de transition entre les deux versions sera permise afin de permettre une mise à niveau avec le nouveau cahier des charges, sans remettre en cause le label obtenu.

Le « Label VISEHA » est la propriété conjointe du GIE VISEHA constitué par les deux syndicats professionnels du secteur qui en ont eu l'initiative : le SNRA et le SYNERPA RSS.

L'examen des demandes de labellisation est confié, par contrat, à un organisme certificateur : opérateur de seconde partie, il instruit la demande de labellisation conformément au présent Guide et formule un avis consultatif à la Commission de labellisation, seule habilitée à délivrer le label.

Une commission de labellisation, composée de 6 membres dont 3 sont désignés par le SNRA et 3 par le SYNERPA RSS est créée par le GIE VISEHA. Elle statue sur les dossiers de candidature au label instruits par l'organisme certificateur et prend la décision de labelliser conformément aux règles de fonctionnement de la commission.

Toute évolution du présent Guide et du cahier des charges de la labellisation qu'il contient est soumise à l'approbation des deux syndicats professionnels.

3 CAHIER DES CHARGES DE LABELLISATION

Les prérequis 1

Pour être candidate au label, la Résidence avec services pour seniors doit remplir les conditions d'éligibilité décrites ci-après :

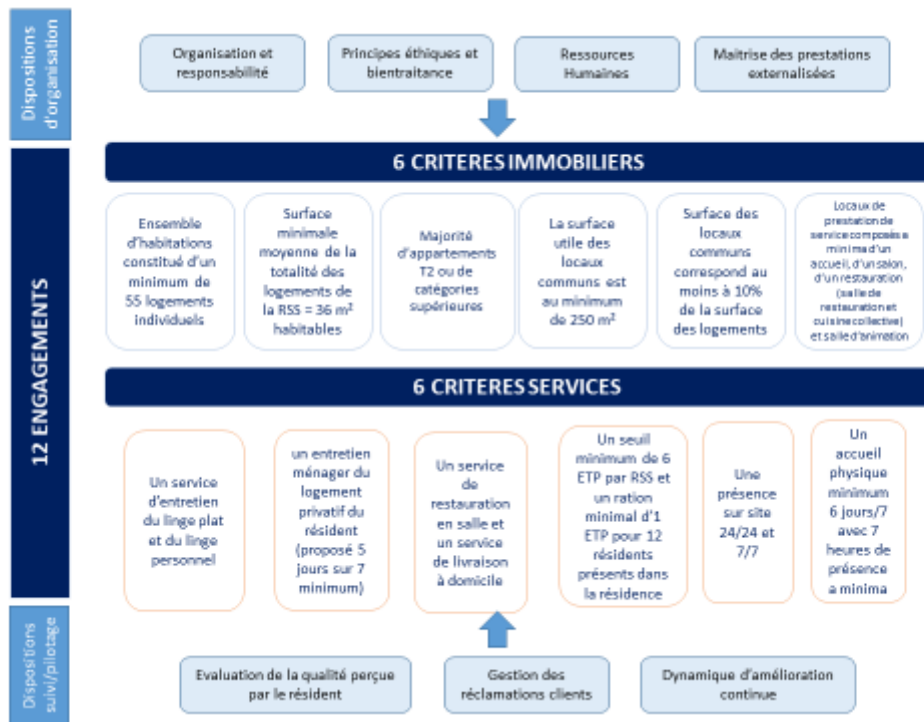
Prérequis	Détail du prérequis	Preuves à fournir/enregistrement
1- Satisfaire au domaine d'application <i>(Cf. Chap.2 – Les grands principes)</i>	Le label est destiné exclusivement aux Résidences avec services pour seniors qui : <ul style="list-style-type: none">• se situent dans le périmètre de l'Article 15 de la loi relative à l'adaptation de la société au vieillissement n°2015-1776 du 28 décembre 2015• sont gérées par des exploitants qui relèvent des articles L. 631-13, L. 631-14, L. 631-15 et L. 631-16 du Code de la construction et de l'habitation (CCH)	<ul style="list-style-type: none">• Contrat passé entre l'exploitant et le résident (<i>contrat bail + mandat donné au bailleur pour gestion des services, contrat de location type résidents, Contrat de prestation type, etc.</i>)• Plaquette de présentation de l'offre de service

Prérequis	Détail du prérequis	Preuves à fournir/enregistrement
2- Etre un opérateur unique	<p>La Résidence avec services pour seniors est gérée par une seule personne physique ou morale, liée par des contrats spécifiques (bail ou mandat) aux propriétaires (épargnants individuels ou investisseurs institutionnels) ainsi qu'aux résidents.</p> <p>L'exigence d'un opérateur unique pour l'obtention du label concerne également les Résidences avec services pour seniors qui sont partiellement ou non meublées.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Lettre d'engagement de la RSS ou du Groupe (<i>si demande pour l'ensemble des RSS</i>) accompagnée de la liste à jour des RSS concernées par le label. Toute modification doit être immédiatement signalée. (<i>cf. modèle joint dans le dossier de candidature</i>). • Extrait LBIS ou KBIS de la RSS à labelliser
3- Témoigner d'une capacité financière qui assure la viabilité du modèle économique de la Résidence	<p>L'opérateur doit :</p> <ul style="list-style-type: none"> - aussi bien déposer ses comptes au greffe du tribunal de commerce ou fournir un certificat de non-faillite émanant du greffe du Tribunal de Commerce - que respecter ses engagements aussi bien auprès des propriétaires que des locataires. Le « Label VISEHA » est une garantie pour l'ensemble des parties prenantes. <p>Lorsque la résidence avec services pour seniors fait partie d'un parc de résidences services, la qualité financière de l'opérateur gestionnaire est également prise en compte dans la délivrance du label.</p> <p>La RSS doit systématiquement informer la commission de labellisation de tout changement notable de sa situation financière ou de celle de son Groupe.</p> <p><u>Impact sur le label :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Cas de la liquidation : retrait du label immédiat - Cas d'un redressement : suspension du label et demande de recours à la commission de labellisation pour obtenir le maintien 	<ul style="list-style-type: none"> • Récépissé de dépôt des comptes au greffe du Tribunal de Commerce ou • Attestation de non-faillite auprès du greffe du Tribunal de Commerce • Mention de l'engagement du demandeur dans sa lettre d'engagement à répondre de sa qualité financière et à informer la commission de labellisation en cas de difficulté

Pré requis	Détail du pré-- requis	Preuves à fournir/enregistrement
4- Etre conforme à l'ensemble des normes et règlements en vigueur et à venir pour ce type d'établissement	Cf. Chapitre 1 du présent cahier des charges – Textes fondateurs	<ul style="list-style-type: none"> • Lettre d'engagement RSS ou Groupe de RSS • Cf. synthèse dossier de candidature
5- Etre ouvert au public depuis au moins 6 mois		<ul style="list-style-type: none"> • Preuve par tout moyen et notamment par article de presse, flyer ou contrat de location signé avec un résident
6- Délivrer au moins 3 des quatre services para-hôteliers	<p>Le secteur des Résidences avec services relève du régime de la parahôtellerie défini par le Code Général des Impôts (CGI).</p> <p>L'activité para-hôtelière est caractérisée par l'offre en sus de l'hébergement d'au moins trois des services suivants parmi les quatre qui sont cités au 4°-b de l'article 261 D du CGI :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Petit-déjeuner - Nettoyage régulier des locaux - Fourniture du linge de maison - Réception, même non personnalisée, de la clientèle. 	<p>L'un des éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dossier de candidature précisant les services para-hôteliers délivrés • Plaquette de l'offre de service de la RSS • Liste des services non individualisables / individualisables • Contrat type de location et/ou de prestations de services

Pré requis	Détail du prérequis	Preuves à fournir/enregistrement
7- Respect de la réglementation ou promotion d'une démarche volontaire en matière d'éthique	<p>Le label est décerné à des Résidences seniors qui s'engagent dans une démarche éthique.</p> <p>Cette dimension éthique découle :</p> <ul style="list-style-type: none"> - De l'absence de condamnation au titre de l'article 34 de l'ordonnance n°58-1298 du 23 décembre 1958 ou de l'article 222-14 du Code pénal des personnes physiques, pour le représentant la personne morale gestionnaire assurant la gestion de la résidence, et <ul style="list-style-type: none"> • De l'application des articles de la Charte des Droits et des Libertés de la personne accueillie définie par l'arrêté du 8 septembre 2003, pour les résidences services qui y sont soumises, ou pour les autres • D'une mise en œuvre d'une démarche de bientraitance s'inspirant des recommandations officielles (promotion de la bientraitance et prévention de la maltraitance) 	<ul style="list-style-type: none"> • Lettre d'engagement de la RSS ou du Groupe de RSS • Description des modalités définies par la RSS sur la promotion de la bientraitance et la prévention de la maltraitance
8- Mettre en œuvre et assurer le suivi de l'ensemble des engagements	<p>Critères d'évaluation et disposition d'organisation, suivi et pilotage de la démarche de labellisation mentionnés ci-après.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Lettre d'engagement de la RSS ou du Groupe de RSS
9- Une animation à raison de 5 animations et/ou activités gratuites par semaine minimum	<p>Est considérée comme animation, toute activité collective et accompagnée pouvant être réalisée en interne ou en externe. Un accompagnant est présent pendant toute la durée de l'activité</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Plaquette ou tout autre moyen de communication présentant l'offre de service de la RSS - Programme d'animation Planning d'animation affiché réalisé
10- Une formation annuelle à la sécurité incendie	<p>Tout le personnel de la résidence doit être formé à la sécurité incendie annuellement. La formation peut être réalisée par un formateur interne 1 an sur 2.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Attestations de formation de l'année précédente + attestations de formation année en cours ou devis signé(s).

Le schéma suivant présente l'ensemble des critères d'évaluation pour obtenir le label. Chaque critère est détaillé dans les paragraphes ci-après :



2.1 Les dispositions d'organisation générales de la RSS

2.1.1 Organisation et Responsabilités

Dans **sa lettre d'engagement**, le candidat au label/le labellisé précise clairement son engagement à respecter le présent cahier des charges.

La Résidence avec services pour seniors doit définir par écrit les responsabilités de toute personne dont l'activité a une incidence sur le respect des engagements du présent cahier des charges de labellisation dans un **organigramme** et les **définitions de fonction** correspondantes.

2.1.2 Principes éthiques et bientraitance

L'éthique est traitée au travers des prérequis et la bientraitance au travers des critères d'évaluation et de l'écoute clients (résidents).

La bientraitance est le principe directeur qui régit le service rendu aux résidents par le personnel : « *la bientraitance est une culture inspirant les actions individuelles et les relations collectives au sien d'un établissement ou d'un service. Elle vise à promouvoir le bien-être de l'utilisateur en gardant présent à l'esprit le risque de maltraitance* » selon les éléments de définition issue de la synthèse de la Recommandation de Bonnes Pratiques Professionnelles (RBPP) de l'ANESM : « La bientraitance : définition et repères pour la mise en œuvre – Janvier 2012 ».

Leur mise en œuvre est donc valorisée dans chaque Résidence avec service pour seniors au travers de la vérification de l'ensemble des prérequis, des critères d'évaluation de la démarche de labellisation décrits dans ce cahier des charges.

2.1.3 Ressources humaines

La Résidence avec services pour seniors est libre d'appliquer la convention collective qui lui correspond le mieux. En revanche, le label implique le respect de la convention collective appliquée.

En matière de formation professionnelle, le gestionnaire d'une Résidence avec services pour seniors a différentes obligations à l'égard des salariés qu'il emploie :

- participation au financement de la formation professionnelle,
- adaptation du salarié à l'évolution de son emploi,
- plan de formation dans l'entreprise soumis aux représentants du personnel, etc.

Et pour cela doit disposer d'un **plan de formations**, conserver les **attestations de formation** et **attestations de cotisations** disponibles selon le cas, soit au niveau du dossier du salarié, soit de façon centralisée au niveau des Ressources Humaines.

2.1.4 Gestion des compétences externes

2.1.4.1 Maîtrise des prestations externalisées

La Résidence avec services pour seniors labellisée organise ses relations avec les prestataires extérieurs en respectant les principes généraux de responsabilité sociale de l'entreprise.

Toute personne ou société extérieure à la résidence assurant une prestation à destination d'un résident au sein des espaces communs de la résidence devra contractualiser avec la résidence (exemple : coiffeur, pédicure, podologue, association sportive, professeur de sport, de yoga ...).

Les prestataires intervenant dans l'appartement privé d'un résident ne sont pas concernés par ce critère (exemple : personnel médical devant intervenir chez un résident).

En termes de fonctionnement, deux points sont particulièrement suivis :

- des **conventions** sont conclues avec les prestataires extérieurs précisant les modalités d'intervention au sein de la résidence ;
- le gestionnaire de la résidence s'assure que les prestataires disposent des **compétences, agréments ou autorisations** nécessaires en fonction de la prestation assurée, au regard de la population accueillie dans la résidence.

La RSS, pour répondre à ce critère, devra :

- définir les modalités de fonctionnement et d'intervention des prestataires extérieurs
- tenir à jour :
 - . une liste des prestataires extérieurs en vigueur indiquant la nature des liens contractuels et les activités fournies
 - . un dossier par prestataire contenant à minima la convention signée, les agréments ou autorisations nécessaires, les assurances, le suivi des compétences requises

Le suivi annuel des partenaires portera sur les 5 services suivants, figurant dans les critères de service (voir §2.2.2) :

- Offre d'animations régulières
- Offre de restauration
- Offre d'entretien ménager
- Offre d'entretien du linge
- Une présence sur site 24/24 et 7/7

2.1.4.2 Inscription de l'établissement dans son environnement

Une Résidence avec services pour seniors peut être indistinctement située en milieu urbain ou rural, être érigée sous la forme d'un immeuble ou de multiples bâtiments. La localisation ou la forme architecturale de la résidence services ne font pas partie des critères fondateurs du label.

En revanche, une Résidence avec services pour seniors labellisée s'inscrit résolument dans le paysage de la collectivité qui l'accueille : commerçants, riverains, associations, environnement gérontologique local, etc.

Dans ce cadre, la conclusion d'accords entre une Résidence avec services pour seniors et les EPHAD situés dans son environnement immédiat est recommandée car ils contribuent à rassurer les résidents en anticipant les modalités d'une possible admission en EHPAD suite à une augmentation importante de la perte d'autonomie.

Ces accords de partenariats peuvent prendre différentes formes : échanges avec les structures locales, participation aux CLICS ou rencontres entre le directeur de la RSS et les différents acteurs du réseau, etc.

2.2 Les 12 engagements

2.2.1 6 critères Immobiliers

N°	LIBELLE	ENREGISTREMENT/PREUVE	TYPOLOGIE DES CONTROLES	
			INITIAL	SUIVI/RENOUVELLEMENT
1	La RSS est un ensemble d'habitations constitué d'un minimum de 55 logements individuels autonomes	- tableau de suivi des critères immobiliers joint au dossier de candidature	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Contrôle documentaire ▪ Visite sur site : vérification du nb de logements occupés / liste des résidents + nb de logements vacants et consultation du site internet de la RSS 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Contrôle documentaire si modification du parc de logements
2	La surface minimale moyenne de la totalité des logements de la RSS est de 36m² (*)	- tableau de suivi des critères immobiliers joint au dossier de candidature	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Contrôle documentaire 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Contrôle documentaire si modification du parc de logements
3	La majorité des logements de la RSS sont des T2 ou de catégorie supérieure(*)	- tableau de suivi des critères immobiliers joint au dossier de candidature	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Contrôle documentaire ▪ Visite sur site 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Contrôle documentaire si modification du parc de logements

N°	LIBELLE	ENREGISTREMENT/PREUVE	TYPOLOGIE DES CONTROLES	
4	<p>La surface utile des locaux communs de services dans lesquels sont réalisées les prestations de service et qui sont exclusivement dédiés à la RSS est au minimum de 250m²</p> <p>Cette superficie correspond à la surface hors circulation de l'ensemble des locaux de prestations de services :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hall et espace d'accueil, - Cuisine, - Salle de restauration, - Salles d'animation et espaces d'activités, - Bureaux de la direction et du personnel, - Autres locaux : archives, stock, technique ou personnel - Appartement de fonction, Etc. <p>La surface utile ne comprend pas les jardins et terrasses.</p>	<p>Documentaire :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Plan d'établissement - Tableau Excel des critères immobiliers joint au dossier de candidature 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Contrôle documentaire ▪ Visite sur site 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Contrôle documentaire si modification apportée à la répartition des espaces = mise à jour du tableau Excel

N°	LIBELLE	ENREGISTREMENT/PREUVE	TYPOLOGIE DES CONTROLES	
			INITIAL	SUIVI/RENOUVELLEMENT
5	La surface des locaux communs de service correspond au minimum à 10% de la surface totale des logements	Documentaire : - Plan d'établissement - Tableau Excel des critères immobiliers joint au dossier de candidature	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Contrôle documentaire ▪ Visite sur site 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Contrôle documentaire si modification apportée à la répartition des espaces = mise à jour du tableau Excel
6	Les locaux de prestations de services comprennent à minima : - Un accueil, - Un salon, - Un restaurant (salle de restauration et cuisine collective au sein de la RSS) - Une salle d'animation	Documentaire et site : - Plan d'établissement - Tableau Excel des critères immobiliers joint au dossier de candidature	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Contrôle documentaire ▪ Visite sur site 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Contrôle documentaire si modification apportée à la répartition des espaces = mise à jour du tableau Excel

(*) Aménagement pour les RSS dont le permis de construire a été déposé avant le 31/12/2017 :

- superficie moyenne des logements : tolérance de 10% soit 32.4 m²
- pas de majorité de 2 pièces et plus dans la RSS

2.2.2 6 critères Services

N°	LIBELLE	ENREGISTREMENT/PREUVE	TYPOLOGIE DES CONTROLES	
			INITIAL/RENOUVELLEMENT	SUIVI
1	Un service d'entretien du linge plat et du linge personnel	Documentaire et site : <ul style="list-style-type: none"> - Plaquette ou tout autre moyen de communication présentant l'offre de service de la RSS - Modalités d'organisation prévues par la RSS - 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Contrôle documentaire ▪ Visite sur site + Entretien sur site avec le personnel d'animation et des résidents le jour de la visite 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Contrôle documentaire ▪ Visite sur site à mi-parcours (tous les 2 ans)
2	Un entretien ménager du logement privatif du résident proposé au minimum 5 jours sur 7	Documentaire et site : <ul style="list-style-type: none"> - Plaquette ou tout autre moyen de communication présentant l'offre de service de la RSS - Modalités d'organisation prévues par la RSS - Contrat prestation résident 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Contrôle documentaire ▪ Visite sur site + Entretien sur site avec le personnel d'animation et des résidents le jour de la visite 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Contrôle documentaire ▪ Visite sur site à mi-parcours (tous les 2 ans)

N°	LIBELLE	ENREGISTREMENT/PREUVE	TYPOLOGIE DES CONTROLES	
			INITIAL/RENOUVELLEMENT	SUIVI
3	Un service de restauration en salle et un service de livraison à domicile	Documentaire et site : <ul style="list-style-type: none"> - Plaquette ou tout autre moyen de communication présentant l'offre de service de la RSS - Modalités d'organisation prévues par la RSS (tout moyen de preuve) - Contrat avec le résident 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Contrôle documentaire ▪ Visite sur site + Entretien sur site avec le personnel d'animation et des résidents le jour de la visite 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Contrôle documentaire ▪ Visite sur site à mi-parcours (tous les 2 ans)
4	Un seuil minimum de 6 ETP par RSS et un ratio minimal d'1 ETP pour 12 résidents présents dans la RSS Ce ratio comprend le personnel salarié de la résidence, ainsi que le personnel extérieur ou mis à disposition du gestionnaire par les prestataires et partenaires extérieurs (relation contractuelle stable et claire avec la résidence) pour permettre au gestionnaire d'assurer les services non individualisables et ceux qui doivent être obligatoirement proposés. Sont pris en compte les résidents permanents (avec un bail)	Documentaire et site : <ul style="list-style-type: none"> - Tableau de calcul des ETP pour la RSS - Consultation du registre du personnel pour la partie des ETP relative au personnel salarié de la résidence 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Contrôle documentaire ▪ Visite sur site 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Contrôle documentaire ▪ Visite sur site

N°	LIBELLE	ENREGISTREMENT/PREUVE	TYPOLOGIE DES CONTROLES	
			INITIAL/RENOUVELLEMENT	SUIVI
5	<p>Une présence sur site 24/24 et 7/7 et un personnel formé aux gestes de premiers secours</p> <p>Les locaux de la RSS doivent disposer à minima :</p> <ul style="list-style-type: none"> - d'un accès sécurisé au bâtiment - d'un équipement de moyens de surveillance 	<p>Documentaire :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Plaquette de présentation ou tout autre moyen de communication présentant l'offre de service de la RSS - Liste des moyens mis en place ou modalités d'organisation - Rapports d'astreinte/ d'intervention - Attestation formation aux gestes de 1ers secours - Planning du personnel de nuit : émargement et planning d'astreinte 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Contrôle documentaire ▪ Visite sur site 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Contrôle documentaire ▪ Visite sur site à mi-parcours (tous les 2 ans)
6	<p>Un accueil physique minimum 6 jours/7heures de présence a minima</p>	<p>Documentaire :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Plaquette de présentation ou tout autre moyen de communication présentant l'offre de service de la RSS - Liste des moyens humains mis en place ou modalités d'organisation - Planning des salariés à l'accueil - Conditions de remplacement 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Contrôle documentaire ▪ Visite sur site 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Contrôle documentaire ▪ Visite sur site à mi-parcours (tous les 2 ans)

2.3 Les dispositions de suivi et de pilotage de la démarche de labellisation

2.3.1 Ecoute clients

2.3.1.1 Evaluation de la qualité perçue (satisfaction clients)

Dans une Résidence avec services pour seniors labellisée, une enquête de satisfaction est réalisée au minimum une fois tous les 2 ans. Les résultats de l'enquête sont portés à la connaissance des résidents.

L'enquête satisfaction porte sur les critères définis par la RSS candidate. Il est recommandé d'intégrer les 6 critères services.

Au moment de la candidature au label, la RSS doit au minimum avoir prévu les modalités de mise en place d'une enquête de satisfaction auprès des résidents. Les résultats de la 1^{ère} enquête de satisfaction sont vérifiés lors de la 1^{ère} année de suivi du label.

2.3.1.2 Gestion des réclamations clients

Une Résidence avec services pour seniors labellisée pose comme principe que toute réclamation se doit a priori d'être recueillie.

Trois valeurs fondamentales animent une Résidence avec services pour seniors labellisée :

- répondre aux obligations légales sur les droits des résidents,
- veiller à la qualité de vie au quotidien des résidents
- et mettre en avant le respect des résidents en étant toujours à leur écoute.

Les réclamations et suggestions des résidents sont obligatoirement enregistrées dans un recueil tenu à l'accueil ou dans le bureau de la direction, et font l'objet d'un traitement et d'un suivi formalisé. Afin de garantir la confidentialité, ce recueil n'est pas en libre accès.

Le traitement de la réclamation est hiérarchisé selon l'urgence de traiter cette réclamation, l'importance de la traiter en fonction des attentes des résidents, le pouvoir d'action possible sur cette réclamation, la capacité à trouver des solutions et les délais pour les trouver, etc.

2.3.2 Dynamique d'amélioration continue

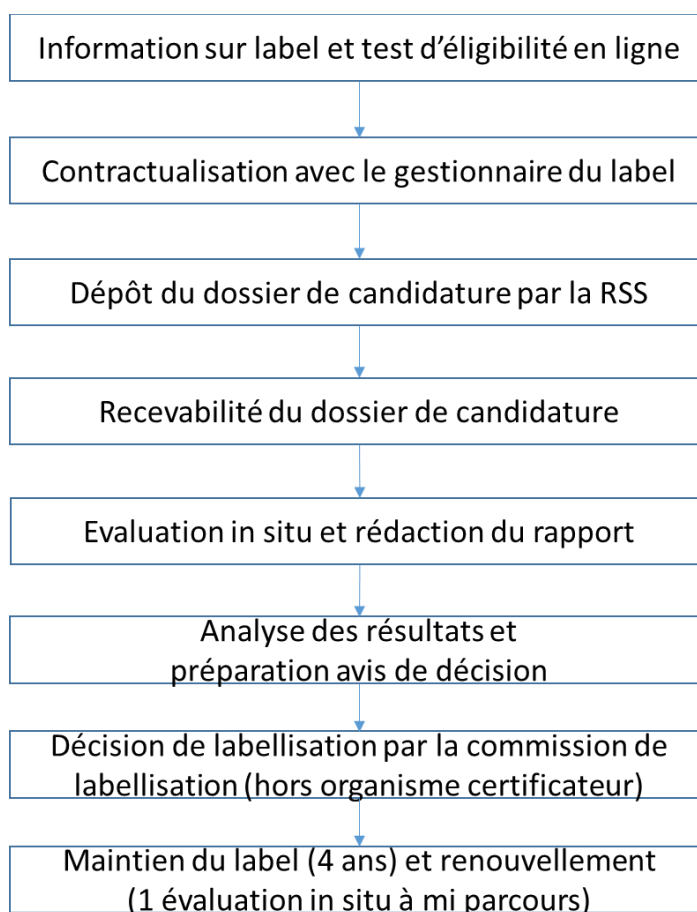
La Résidence avec services pour seniors labellisée met en place des actions d'amélioration pour tout dysfonctionnement détecté/identifié et établit une synthèse annuelle/plan d'actions d'amélioration issue notamment :

- des remontées du personnel
- de l'analyse des réclamations clients
- des résultats de l'écoute client/analyse de la satisfaction des résidents.

4 REGLES DE LABELLISATION

Schéma général de labellisation 1

Développé par le GIE VISEHA, le Label VISEHA atteste du respect des 12 critères qualité. Cette partie du document donne aux RSS qui le désirent les informations essentielles pour s'engager dans la démarche de labellisation.



2.1 Organisme / Entité apte à candidater

Est éligible à la démarche de labellisation, toute RSS répondant aux prérequis tel que définis dans le présent guide (§.2.1 et 3.1) adhérente à l'une ou l'autre des organisations syndicales suivantes : SNRA ou SYNERPA RSS dans la phase de mise en place du Label VISEHA.

2.2 Contractualisation

Avant de déposer son dossier de candidature, la RSS candidate pourra vérifier son éligibilité déclarée au label grâce au test gratuit en ligne disponible sur le site de l'organisme certificateur grâce au lien suivant :

<https://certification.afnor.org/silver-economie/etes-vous-prets-pour-le-label-viseha>.

Si le test est positif, la RSS pourra déposer une demande de labellisation auprès de l'organisme certificateur habilité.

L'organisme certificateur habilité transmet un contrat de labellisation rédigé pour l'ensemble du cycle (4 ans) en accord avec la grille tarifaire en vigueur annuellement. Dans le cas d'une RSS appartenant à un Groupe, un contrat cadre peut être rédigé entre les deux parties pour l'ensemble des RSS gérées.

Ce contrat devra être retourné dûment daté et signé avant la mise en œuvre du processus de labellisation.

2.3 Retrait du dossier de candidature

Une fois le contrat signé, l'organisme certificateur habilité met à disposition de la RSS un lien internet lui donnant accès au dossier de candidature dématérialisé via son espace client. Tous les documents à transmettre dans le cadre de la recevabilité du dossier seront téléchargés sur cette plateforme.

2.4 Recevabilité du dossier de candidature

Une fois le dossier de candidature complété, l'organisme certificateur habilité s'assure de la recevabilité administrative et technique.

- **La recevabilité administrative** consiste à contrôler si l'ensemble des informations requises est disponible dans le dossier. En cas de dossier incomplet, l'organisme de certification demande à la RSS candidate les compléments nécessaires.
- **La recevabilité technique** permet de s'assurer de l'éligibilité effective de la RSS candidate et de valider les prérequis au label. En cas de dossier jugé insuffisant, l'organisme de certification en informe la RSS et n'enclenche pas le processus de labellisation. Un courrier est transmis via l'espace client à l'organisme demandeur motivant le refus.

Pour être éligible et obtenir le label, la RSS candidate doit respecter a minima :

- Les prérequis d'éligibilité au label
- 5 critères immobiliers sur les 6
- 5 critères services sur les 6

Evaluations sur site par l'organisme certificateur

3

3.1 Processus général

L'évaluation sur site a pour but d'apprécier la prise en compte par la RSS candidate des critères et exigences définies dans le label. Elle se déroule en trois temps :

Etapas	Descriptif
1- Préparation	Un évaluateur qualifié est missionné par l'organisme certificateur qui planifiera son évaluation sur site dans un délai de 6 semaines à compter de la notification. Dans les 8 jours à compter de la notification, l'évaluateur prend contact avec la résidence et fixe le rendez-vous de la visite sur site.
2- Visite sur site	L'évaluateur désigné procède à la visite sur site ; elle lui permet d'évaluer l'ensemble des critères de labellisations (hors les critères objets d'une dérogation) et exigences au travers d'une visite de l'établissement et d'interviews avec le personnel concerné. La durée de l'évaluation sur site est de : <ul style="list-style-type: none">- 3 à 4 h environ en initial,- 2h lors de l'évaluation en année 3, lors de l'évaluation sur site à mi-parcours et lors du renouvellement en année 5.
3- Rapport	Après la visite sur site, l'évaluateur rédige un rapport sur un format unique. Le rapport d'évaluation comprend à minima : <ul style="list-style-type: none">- Une présentation de la RSS candidate- Les points forts et points sensibles relevés le cas échéant- Une cotation de chaque critère évalué (conforme/non conforme) Le rapport est ensuite analysé par l'organisme certificateur qui rédige un avis de décision à l'intention de la commission de labellisation dans un délai de 15 jours maximum.

4.1 Décision et labellisation

La décision d'attribution du label est prise par la commission de labellisation constituée des membres du SNRA et du SYNERPA RSS. La composition de cette commission pourra évoluer dans le temps dès lors que le label sera ouvert à des RSS adhérentes ou non à une des deux organisations syndicales précitées.

L'organisme certificateur a pour rôle de présenter les dossiers de demande de labellisation et avis de proposition associés.

Trois types de décisions sont possibles :

- La RSS est **labellisée**
- **Une demande d'action complémentaire** (documentaire et/ou visite sur site) est nécessaire en fonction de l'avis de décision et des observations de l'évaluateur et/ou de la commission de labélisation
- **La candidature est refusée.** VISEHA en informe directement la RSS et AFNOR Certification adresse ensuite une notification motivée via l'espace client dématérialisé sur le site de l'organisme certificateur.

La RSS candidate peut représenter une nouvelle demande de labellisation à l'issue d'une période de 6 mois échue, à partir de la date d'émission du courrier de notification de refus d'attribution du Label VISEHA.

4.2 Délivrance du label

La labellisation se concrétise par la délivrance d'une attestation délivrée par le GIE VISEHA après avis de décision de la commission de labellisation.

L'attestation est estampillée des logos suivants : GIE VISEHA et label VISEHA pour une durée de 4 ans à compter de la date de prise de décision et qu'il est évalué par AFNOR Certification.

Cette attestation est transmise par le GIE VISEHA et mise à disposition sur l'espace client dématérialisé de la RSS fourni par l'organisme certificateur habilité, ainsi que la facturation du processus de labellisation. La facturation afférente au droit d'usage de la marque VISEHA est directement effectuée par le GIE VISEHA.

4.3 Procédure de suivi du Label VISEHA

L'organisme certificateur habilité effectue un suivi annuel du label :

- Par contrôle documentaire pour les éléments du dossier concerné et mis à jour via l'espace client de la RSS labellisée
- Par une évaluation sur site allégée à mi-parcours d'une durée de 2h

Le suivi annuel est indispensable au maintien du label. Le refus de la RSS labellisée ou l'absence de réponse à la demande de suivi annuel implique un retrait immédiat du label.

La visite de suivi sur site à mi-parcours donne lieu à un rapport d'évaluation soumis à l'organisme certificateur dans les mêmes délais et conditions que l'évaluation initiale. L'organisme certificateur présente à la commission de labellisation les résultats et avis de décision.

Tout comme pour l'attribution du label, la commission de labellisation émet un avis de maintien de labellisation notifiée par simple courrier par l'organisme certificateur dans l'espace client de la RSS labellisée ; le certificat n'est pas réédité ayant une durée initiale de 4 ans.

4.4 Utilisation de la marque du Label VISEHA

Pour faire valoir son label, la RSS labellisée est en droit d'utiliser la marque collective « label VISEHA » à condition de respecter les règles de communication éditées dans le kit de communication disponible auprès de l'organisme de gestion du label.

4.5 Conditions de suspension et de retrait du Label VISEHA

Une décision de suspension du label peut être prise à l'égard de l'entité labellisée dans les cas suivants :

- A la demande de la RSS labellisée
- A la demande de la commission de labellisation en raison de non-respect des prérequis et des critères d'évaluation

Le délai maximum de suspension du Label VISEHA est de 12 mois maximum. Si celle-ci est réalisée à l'initiative de la commission de labellisation, le délai est notifié à la RSS.

La demande de levée de suspension est soumise à décision de la commission de labellisation, qui, après analyse des nouveaux éléments transmis par la RSS, émet un avis de prise de décision : levée de suspension, renouvellement ou maintien ou retrait du label.

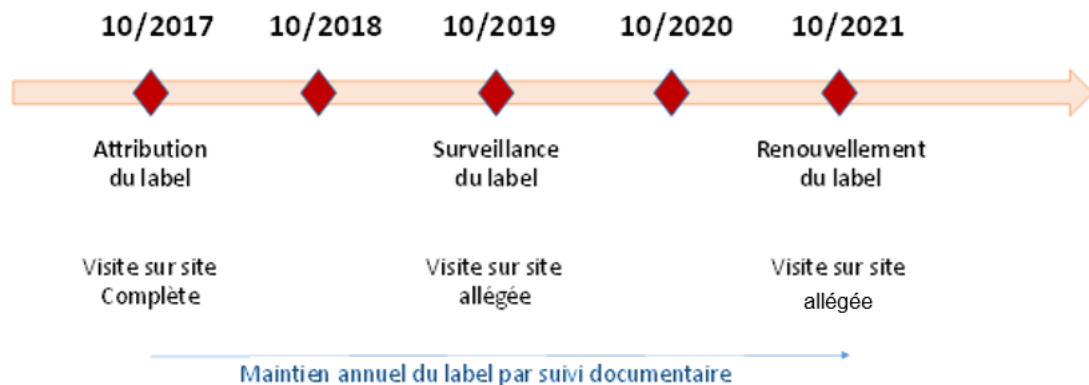
4.6 Renouvellement du Label VISEHA

Huit (8) mois avant l'échéance de validité du label VISEHA, l'organisme certificateur habilité questionnera la RSS labellisée sur son intention de renouvellement du Label VISEHA pour une nouvelle période de 4 ans.

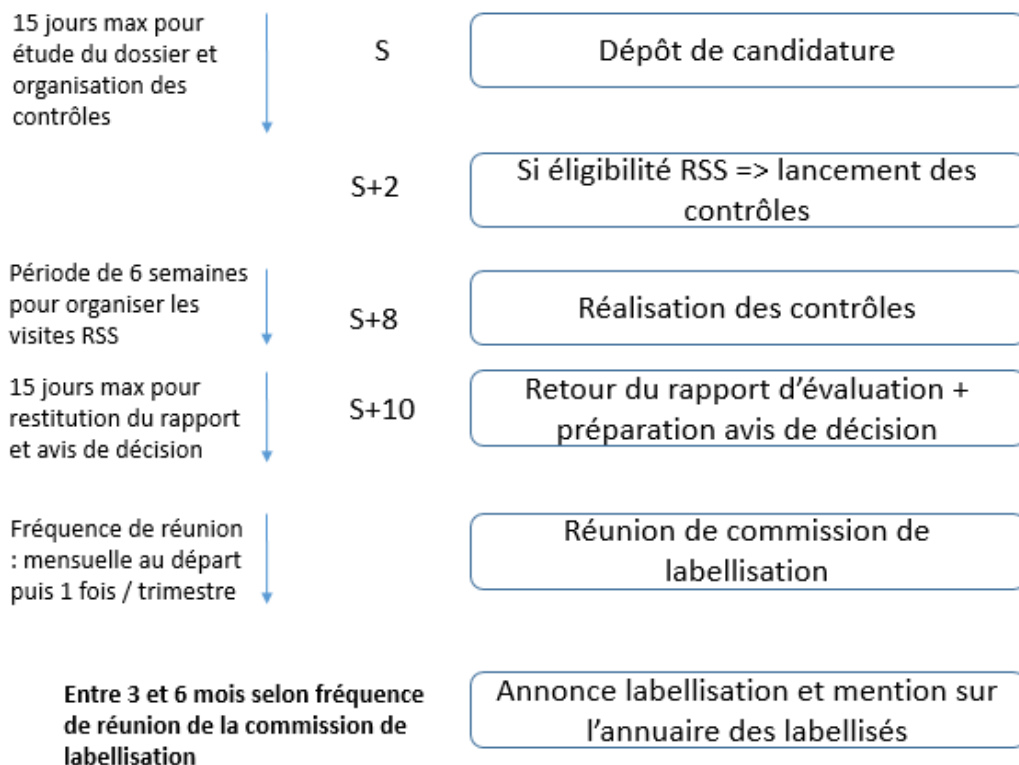
Pour le renouvellement, le déroulement des différentes étapes est identique à celui de la candidature **de suivi**. Les dossiers de candidature devront être actualisés.

Synthèse des délais de labellisation 5

Exemple de Cycle de labellisation sur 4 ans :



Délai de mise en œuvre de chaque étape du processus de labellisation :



5 MODALITES DE COMMUNICATION

Principes de communication 1

5.1 Règles d'utilisation pour une RSS

Le logo VISEHA peut être apposé sur tout type de support virtuel ou print. La référence au label VISEHA et à l'organisme évaluateur avec l'utilisation du logo VISEHA ne peut se faire que lorsque la résidence services sénior est évaluée puis labellisée, et uniquement durant le temps de la labellisation.

Le logo VISEHA ne peut ni être modifié, ni transformé. Aucune mention non délivrée par le GIE VISEHA ne peut être unilatéralement inscrite ou accolée à côté du logo. Le logo VISEHA est fourni par le GIE VISEHA dans tous les formats (jpeg, ai, pdf,...) et taille.

Lorsque la résidence services senior est labellisée, elle peut mentionner sur ses différents supports web qu'elle a obtenu le « label VISEHA ».

L'attestation délivrée par le GIE VISEHA peut être affichée à l'accueil de la RSS.

5.2 Règles d'utilisation pour un groupe de RSS

Le « label VISEHA » n'est pas attribué à un groupe de résidences mais à une résidence. La labellisation d'une résidence services senior n'autorise pas un groupe (y compris si la totalité de son parc est labellisé) à communiquer sur le fait qu'il serait lui-même labellisé VISEHA.

En revanche, il peut mentionner le nombre ou préciser la liste nominative des résidences services senior labellisées.

5.3 Règles de communication pour les porteurs de projet d'une nouvelle RSS

Lors de la présentation d'un dossier de création d'une nouvelle résidence services senior les porteurs du projet peuvent indiquer que la conception de la future résidence s'inscrit dans le cadre de l'engagement de qualité fixé par le label VISEHA et qu'ils feront acte de candidature.

Ce droit d'utilisation en amont implique que les porteurs du projet doivent obligatoirement informer le GIE VISEHA qu'ils ont déposé un projet mentionnant le label. Cette information peut se faire par mail à contact-gie@viseha.fr. Le GIE prenant acte de cette information préalable.

5.4 Règles de communication pour une RSS candidate

La résidence services sénior est autorisée à mentionner qu'elle candidate à la labellisation à partir du moment où elle a fait acte de candidature auprès du GIE VISEHA. Elle ne peut dans sa communication virtuelle ou print utiliser le logo VISEHA.

Elle peut mentionner qu'elle est «candidate depuis le ../../.... au label VISEHA et qu'elle sera évaluée par AFNOR Certification».

5.5 Règles de communication liée à la mention «évalué par AFNOR Certification»

Le GIE VISEHA s'est contractuellement engagé à respecter les modalités de communication suivantes :

- interdiction de reproduire le logo d'AFNOR et/ou d'AFNOR Certification
- interdiction de juxtaposer les marques appartenant à AFNOR Certification à une quelconque autre marque appartenant à un tiers et/ou au Partenaire sans l'autorisation expresse et écrite d'AFNOR Certification
- autorisation d'utiliser une mention « évalué par AFNOR Certification » non incluse dans un quelconque logo ou visuel
- autorisation d'utiliser la mention « évalué par AFNOR Certification » associée à une marque tierce appartenant au Partenaire, pourvu que la dite mention ne soit pas incluse dans la marque du Partenaire, qu'elle soit dissociable à tout moment, quel que soit le support de promotion et de communication utilisée. Dans ce cas, le visuel final proposé devra faire l'objet d'une approbation par les équipes adéquates d'AFNOR Certification ou du Groupe AFNOR.

Le GIE VISEHA met à disposition des RSS labellisées :

- l'attestation de labellisation
- les visuels du label (logo)
- une visibilité sur le site internet propre au label VISEHA