



La certification

www.servicesalapersonne.gouv.fr



Services à
la personne
Agence nationale



Qu'est-ce que la certification ?

❖ C'est la reconnaissance,
par un organisme indépendant,
du **respect des engagements définis**
dans un référentiel « métier »,
impliquant la mise en place volontaire
d'une **démarche qualité**



Pour qui ?

Organismes agréés

- Tous les organismes agréés de services à la personne sont éligibles à la certification.
- ➔ Associations, entreprises, organismes publics
- ➔ Prestataires, mandataires ou mises à disposition de personnel
- ➔ Mono-site ou multi-sites (une ou plusieurs agences en réseau)

travaux ménagers
cours à domicile
garde d'enfants
livraison de repas à domicile
assistance aux personnes âgées

Les étapes essentielles de la certification

- ➔ Prendre contact avec les certificateurs pour choisir son référentiel
- ➔ Réaliser un état des lieux de votre organisation interne, sur la base du référentiel choisi
- ➔ Élaborer et mettre en œuvre un plan d'actions en cohérence avec les exigences du référentiel
- ➔ Formaliser le fonctionnement interne de votre structure (qui fait quoi, comment et avec quels outils ?)
- ➔ Mettre en place et faire vivre quelques mois la démarche
- ➔ Assurer le suivi de la qualité des prestations (évaluer la satisfaction clients, conserver les documents clé...)
- ➔ Déposer et présenter votre demande de certification à l'organisme certificateur choisi

démarche qualité
procédures
certificat
écarts
actions correctives
traçabilité

Les astuces pour s'y préparer

- ➔ Assister à des réunions d'information
- ➔ S'imprégner de la culture « qualité » et de la démarche d'évaluation
- ➔ Contacter des organismes agréés déjà certifiés
- ➔ Mutualiser la démarche avec d'autres structures
- ➔ Suivre des formations « démarche qualité »
- ➔ S'aider des logiciels de gestion existants
- ➔ Se préparer pour l'audit d'admission

Et pour vous aider :

- ➔ Un conseil auprès de consultants « qualiteciens » ou l'utilisation d'outils d'auto-diagnostic à vocation pédagogique.

formalisation traçabilité
système documentaire
politique qualité
audit interne responsabilité



de confiance

Faire certifier sa structure,
c'est garantir à vos clients
une **qualité de service**
constante et personnalisée

satisfaction client
sérénité **fidéliser**
développer la clientèle



de **crédibilité**



Faire certifier sa structure
sur la base d'un référentiel « métier »

renforce la reconnaissance
des acteurs institutionnels



conseil général

référencement

renouvellement automatique de l'agrément qualité

fiabilité



d'efficacité

Faire certifier sa structure
permet d'améliorer
et d'accéder à un mode
d'organisation

performant

capitaliser bonnes pratiques
renforcer performance **améliorer**
évoluer **s'adapter**
anticiper les changements du marché



de professionnalisation

Faire certifier sa structure
permet de s'appuyer
sur un outil structurant pour
mobiliser et valoriser
vos collaborateurs

management **compétences**
qualité **impliquer** formations
« qui fait quoi ? » référentiel « métier » **projets communs**
fédérer convergence

Les contacts utiles

L'Agence nationale des services à la personne

➔ www.servicessalapersonne.gouv.fr



AFNOR Certification pour la certification NF Service

➔ www.marque-nf.com
01 41 62 60 22



SGS – référentiel Qualicert « Services Aux Particuliers »

Pour les questions d'ordre commercial
➔ sihem.bouaoun@sgs.com
01 41 24 85 30

Pour les questions d'ordre opérationnel
➔ gwenaelle.pirolli@sgs.com
01 41 24 84 63



Bureau Veritas Certification pour la certification Qualisap

Nord de la France
➔ sophie.michallet@fr.bureauveritas.com
04 37 59 88 70

Sud de la France
➔ lucie.castillon@fr.bureauveritas.com
04 78 66 82 54