

La certification

services à
la personne
Agence nationale





Qu'est-ce que la certification ?

La certification de service est une attestation délivrée par un organisme certificateur, qu'un service est conforme à des exigences fixées dans un référentiel « métier » et impliquant la mise en place au préalable **d'une démarche qualité**.

Pour **qui** ?

Tous les organismes de services à la personne sont éligibles à la certification.

- Associations, entreprises, organismes publics
- Prestataires, mandataires ou organismes mettant à disposition des personnels
- Structures mono-sites ou multi-sites (une ou plusieurs agences en réseau)



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

sérénité fidéliser
DÉVELOPPER LA CLIENTÈLE
satisfaction client



DE CONFIANCE



+ DE CRÉDIBILITÉ



Faire certifier sa structure
sur la base d'un référentiel « métier »
renforce la reconnaissance
des acteurs institutionnels

conseil général
renouvellement automatique
fiabilité de l'agrément
RÉFÉRENCEMENT



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

+
D'EFFICACITÉ

capitaliser
évoluer **s'adapter**
BONNES PRATIQUES **améliorer**
renforcer **performance**
ANTICIPER LES CHANGEMENTS DU MARCHÉ



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

qualité
impliquer
projets communs
compétences
MANAGEMENT
FORMATIONS
« qui fait quoi ? »
fédérer
convergence
RÉFÉRENTIEL « MÉTIER »

+
DE PROFESSIONNALISATION



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 clés...)
- Déposer et présenter votre demande de certification à l'organisme certificateur choisi

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 de services à la personne 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 « qualitiens » ou l'utilisation d'outils d'auto-diagnostic à vocation pédagogique.
- Le guide pratique « La démarche qualité dans les services à la personne » accessible sur le site de l'ANSP.

Les contacts utiles

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