



Charte nationale Qualité des services à la personne Guide d'adhésion

Sommaire

- 3 Qu'est-ce que la Charte nationale Qualité ?
- 4 Un objectif partagé par tous
- 5 Une Charte nationale Qualité en 3 dimensions
- 6 Tout savoir sur l'adhésion à la Charte nationale Qualité

7 COMMENT ADHÉRER À LA CHARTE NATIONALE QUALITÉ ?

- 8 La procédure d'adhésion pour un organisme certifié
- 10 La procédure d'adhésion pour un organisme agréé ou autorisé non certifié
- 12 La procédure d'adhésion pour un organisme simplement déclaré mais non certifié

14 BON À SAVOIR AVANT D'ADHÉRER

- 15 Les engagements liés à l'adhésion
- 16 La mise à disposition du logo millésimé
- 17 La gestion des changements de profil
- 18 La résiliation des droits d'usage

QU'EST-CE QUE LA CHARTE NATIONALE QUALITÉ ?

Initiée par des travaux avec l'ensemble des acteurs du secteur des services à la personne, portée par la DGE, la Charte nationale Qualité des services à la personne est un outil d'accompagnement des organismes dans leur démarche de progrès.

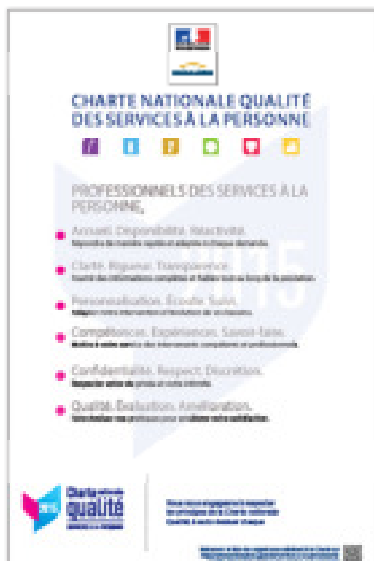
Elle repose sur :

- six principes,
- une méthode : l'auto-évaluation annuelle débouchant sur la définition d'un plan d'action,
- des outils à disposition des adhérents et notamment l'accès à une bibliothèque de fiches pratiques et à un kit de communication.

Un objectif partagé par tous

L'objectif de la Charte nationale Qualité est de soutenir et d'accompagner l'engagement des organismes dans l'amélioration de la qualité de leurs services. L'adhésion à cette Charte est une démarche volontaire de la part des organismes de services à la personne déclarés et des organismes agréés. Elle est obligatoire depuis le 1^{er} juillet 2016 pour les organismes autorisés.

6 PRINCIPES-CLÉS À RESPECTER



1

Accueil, disponibilité et réactivité

Répondre de manière rapide et adaptée à chaque demande.

2

Clarté, rigueur et transparence

Fournir des informations complètes et fiables tout au long de la prestation.

3

Personnalisation, écoute et suivi

Adapter son intervention à l'évolution des besoins du client.

4

Compétences, expériences et savoir-faire

Mettre au service du client, des intervenants compétents et professionnels.

5

Confidentialité, respect et discrétion

Respecter la vie privée et l'intimité du client.

6

Qualité, évaluation et amélioration

Faire évoluer les pratiques pour améliorer la satisfaction du client.

UNE CHARTE NATIONALE QUALITÉ À 3 DIMENSIONS

LA DIMENSION UNIVERSELLE

La Charte nationale Qualité s'adresse à l'ensemble des organismes de services à la personne déclarés, y compris ceux qui sont certifiés, qu'ils soient ou non agréés ou autorisés et quels que soient leurs activités, leur statut juridique et leur mode d'intervention (prestataire, mandataire ou mise à disposition). Seules deux conditions préalables sont requises :

- ➔ être enregistré sur l'extranet NOVA
- ➔ employer au moins un salarié.

LA DIMENSION PÉDAGOGIQUE

La Charte nationale Qualité a vocation à diffuser une culture de la qualité à l'ensemble du secteur. Elle met à la disposition des organismes adhérents :

- ➔ un questionnaire d'auto-évaluation,
- ➔ un rapport d'auto-évaluation individuel avec des propositions d'action personnalisées,
- ➔ une bibliothèque de fiches pratiques.

À noter : ces outils permettent de se préparer à l'évaluation interne ou externe et au renouvellement de l'agrément, sans pour autant préjuger de la décision administrative qui interviendra.

Ces outils préparent aussi les adhérents à un audit de certification ou de labellisation.

LA DIMENSION PROMOTIONNELLE

Les organismes adhérents ont la possibilité de valoriser auprès de leurs clients et partenaires institutionnels les engagements qu'ils ont pris (voir p.4). Grâce aux outils de communication, ces engagements deviennent visibles.

Tout savoir sur l'adhésion à la Charte nationale Qualité

Tous les organismes de services à la personne déclarés sur l'extranet NOVA ayant au moins un salarié, peuvent adhérer à la Charte nationale Qualité des services à la personne.

LES TROIS PROFILS D'ADHÉRENTS

➔ **Les organismes dits « certifiés ».**

Il s'agit des organismes déclarés, ayant au moins un salarié, qu'ils soient ou non agréés ou autorisés, et disposant d'un certificat en vigueur dans l'extranet NOVA pour tout ou partie de leurs activités et de leurs établissements, délivré sur la base d'un référentiel reconnu en application de l'article R.7 232-9 du code du travail (NF Service SAP, Qualicert, Qualisap).

➔ **Les organismes dits « agréés » ou « autorisés ».**

Il s'agit des organismes à la fois déclarés, ayant au moins un salarié, agréés ou autorisés, et non certifiés.

➔ **Les organismes dits « déclarés ».**

Il s'agit des organismes déclarés, ayant au moins un salarié, qui ne sont ni agréés, ni autorisés, ni certifiés.

Le profil de l'organisme pris en compte pour définir sa procédure d'adhésion est le profil en vigueur au moment de la demande d'adhésion.

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



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

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

