

COMMUNIQUE DE PRESSE

Une nouvelle version du référentiel de certification de services spécifique à la profession des services à la personne arrive sur le marché

Paris, vendredi 3 octobre 2008, la Fédération des Entreprises de Services à la Personne (FESP) et l'organisme certificateur SGS ICS ont déposé ce jour au Journal Officiel la version 3 du référentiel de certification de services Qualicert spécifique à la profession des services à la personne.

Pourquoi une certification de services ?

Le gage de réussite sur le marché des services à la personne réside dans la maîtrise de la qualité des prestations. Parce qu'elle permet d'attester que les services rendus sont conformes à un référentiel validé en concertation avec les professionnels, les utilisateurs et les pouvoirs publics, la certification de services est un facteur important de différenciation qui mérite d'être intégré dans le business model des organismes de services. La certification offre un indicateur fiable et crédible. Elle constitue une garantie de la qualité, la fiabilité et la performance du service proposé par le prestataire certifié. Elle contribue ainsi à sécuriser et fidéliser une clientèle particulièrement exigeante qui doit pouvoir accorder toute sa confiance à son prestataire pour lui confier sereinement son enfant, ses parents ou encore sa maison.

La nouvelle version du référentiel

A l'instar de la version 2 du référentiel mise au point en mai 2007, la version 3 a été élaborée par la FESP, les entreprises fondatrices de l'enseigne A+ et SGS ICS. Elle a ensuite été validée par le comité de certification de SGS ICS constitué notamment d'un représentant de l'Agence Nationale de Services à la Personne et de la DGCCRF (Direction Générale de la Concurrence de la Consommation et de la répression des Fraudes).

La version 3 a la particularité d'être composée de deux parties :

- un tronc commun obligatoire identique à la version 2, qui comporte 51 engagements obligatoires caractérisant la prestation de services destinée aux particuliers.
- une partie optionnelle qui ajoute 14 engagements caractérisant les principales fonctions de la structure du prestataire certifié : gestion des ressources humaines, description précise des prestations, politique commerciale, gestion administrative et financière...

Cette certification permet d'assurer aux utilisateurs que les prestations sont d'un niveau de qualité supérieure et développées de manière homogène (quelque soit la localisation géographique), durable et sécurisée.

Les prestataires certifiés V3 avec option sont identifiables par la mention «services à la personne +++ ».

Jacques Manardo, Président de la FESP, se félicite de cette nouvelle étape pour la professionnalisation du secteur, qui reste la mission phare de la Fédération.

« La certification est une arme décisive pour nos entreprises qui travaillent dans le souci permanent de satisfaire pleinement le client particulièrement exigeant et gagner sa confiance : elle assure la très haute qualité des prestations ainsi que des méthodes de production : personnel



www.qualicert.com

Services à la Personne 

performant, formé et évalué, définition rigoureuse des prestations, gestion administrative et financière exigeante. En misant sur la qualité, nos entreprises travaillent directement à leur pérennité : sur ce marché très compétitif la certification est un élément fort de valorisation et de différenciation. En étant certifiées, nos entreprises travaillent à un accroissement de la productivité « en qualité » : la qualité créant de la valeur pour les clients, pour les salariés, pour les partenaires et pour les dirigeants et actionnaires. »

Plusieurs de nos entreprises sont d'ores et déjà certifiées V2 :

- Entreprises adhérentes de la FESP : Adecco à Domicile, Adhap Service, Antarctique, Assidom, Complétude, Domaliance, Demecol, O2, Viadom.
- Entreprises adhérentes A+ : Viadom, O2, Adhap services, Assidom, Domaliance et en cours de certification : Acadomia, ToDoToday, Merci+ et Famiclic.

Philippe Fusiller, président de SGS ICS, explique :

« Aujourd'hui, plus que jamais, la démarche qualité doit être inscrite au cœur de la stratégie des entreprises, notamment celles qui opèrent dans le domaine des services à la personne. S'engager dans la voie de la certification de services Qualicert est un choix qui implique la mise en place d'un outil de management qui a su s'adapter à toutes les structures, quels que soient leurs activités, statuts et agréments. Elle permet d'ailleurs une reconduction tacite des agréments simples et qualités et représente pour l'entreprise ou l'association un moyen de se différencier et sécuriser ses partenaires. La professionnalisation accrue qu'elle exige est un argument commercial fort et valorisant ».

La Fédération des Entreprises de Services à la Personne

La FESP regroupe l'ensemble des acteurs privés du secteur des services à la personne : producteurs de services à la personne, enseignes et distributeurs de services à la personne, émetteurs de chèque emploi service (CESU).

Elle représente plus de 1000 entreprises agréées sur l'ensemble du territoire national soit 85% du chiffre d'affaires réalisé par les entreprises du secteur.

Ses missions : 1) Etre l'interlocuteur privilégié des pouvoirs publics français et européens, des partenaires sociaux et de l'Agence Nationale des Services à la Personne, 2) Renforcer la profession en la structurant et la professionnalisant (plan de formation continue, normes de qualité...), 3) Accompagner quotidiennement les entreprises dans leur développement et leur apporter un conseil juridique 4) Coordonner la communication institutionnelle.

www.fesp.asso.fr – Directrice : Nathalie ORTET - Tél : 01 53 85 40 80

Contact presse :

Patrick BOCCARD

patrickboccardconseil@orange.fr ; Tél : 02 32 42 45 05 – 06 33 58 19 94

SGS ICS

La filiale française de certification du groupe mondial SGS propose une offre complète, complémentaire et diversifiée et notamment: Certification des systèmes de management (ISO 9001 2000, ISO 14001 2004, OHSAS 18001... Dispositifs médicaux ISO 13485, marquage CE...). Certification des engagements de services sur la base de référentiels métiers Qualicert) : maisons de retraite, services à la personne, ambulanciers, officines, transport de personnes à mobilité réduite, instituts médico-éducatifs... Certification des personnes et certification de Qualification (CACES/ visite médicale).

SGS ICS est membre du groupe SGS, leader mondial de l'inspection, du contrôle, de l'analyse et de la certification.

fr.certification@sgs.com

www.fr.sgs.com/certification

www.qualicert.fr

Contact Presse :

Nathalie Dunoir

Tél. 04 91 19 16 16 - ste.bleuciel@wanadoo.fr