



# SERVICES À LA PERSONNE

**FAITES LA DIFFÉRENCE AVEC LA CERTIFICATION QUALICERT.**

## UN SECTEUR EN EXPANSION

Garde d'enfants, aide aux personnes âgées et handicapées, soutien scolaire, assistance informatique, jardinage, bricolage... les services à la personne sont en fort développement en France.

Les besoins de la population française se sont accrus dans ce secteur et les consommateurs ont besoin de garanties quant à la qualité et la fiabilité des organismes qu'ils sollicitent.

Les prestataires de services ont pour leur part besoin de se différencier sur un marché très concurrentiel.

Depuis 2005, le plan de développement des services à la personne, à travers l'Agence Nationale des Services à la Personne (ANSP), coordonne l'amélioration de la qualité des prestations et de la professionnalisation de ce secteur, en recommandant la certification des entreprises ou associations.

Basée sur le respect d'engagements décrits dans un référentiel, la certification garantit la qualité des services, le professionnalisme des intervenants, et constitue ainsi un élément fort de différenciation et de valorisation.

Ce référentiel est un cahier des charges structuré et structurant qui s'adapte à tous les organismes du secteur (associations ou entreprises), quels que soient leur agrément (simple ou qualité) et leur mode d'activité (prestataires et/ou mandataires et/ou mise à disposition).

## LE RÉFÉRENTIEL DE CERTIFICATION DES SERVICES À LA PERSONNE

SGS ICS a rédigé en 1999 le premier référentiel "services à la personne" à la demande du Syndicat des Entreprises de Services à la Personne (SESP).

Ce référentiel définit 51 engagements en matière de qualité de service pour les organismes de services à la personne : accueil, offre, suivi des interventions et compétences des intervenants.

Pour mieux prendre en compte l'évolution du secteur, SGS ICS a mis à jour ce référentiel en septembre 2008.

Son objectif : créer un outil de management adapté à toutes les structures, quels que soient leurs activités, statuts et agréments, tout en intégrant les exigences réglementaires et le cahier des charges de l'agrément qualité.

Il comprend notamment des engagements spécifiques aux entreprises et aux associations à but non lucratif, fonctionnant en mode prestataire, mandataire ou travail temporaire et aux structures possédant un agrément qualité : garde d'enfants, aide aux personnes âgées et handicapées.

## UN RENOUVELLEMENT AUTOMATIQUE DE VOTRE AGRÉMENT

L'ANSP a reconnu SGS ICS comme un partenaire privilégié et participe à l'évolution de son référentiel de certification. Elle vous recommande de vous engager dans une démarche de certification qui vous permettra de reconduire votre agrément.

## LES AGRÉMENTS SIMPLE ET QUALITÉ

La loi du 26 juillet 2005 relative au développement des services à la personne, impose aux associations et aux entreprises de services aux particuliers d'obtenir un agrément pour exercer leur activité.

### L'agrément simple

Il concerne les prestations de service présentant peu de risque envers les personnes comme les travaux ménagers, le jardinage, le soutien scolaire, la livraison de repas à domicile...

### L'agrément qualité

Il est obligatoire pour les activités s'adressant à des publics "sensibles" comme la garde d'enfants de moins de 3 ans ou l'aide à domicile de personnes âgées ou handicapées. Cet agrément est délivré par le préfet du département après instruction des services départementaux de l'emploi, avis des services sociaux départementaux et du comité régional de l'organisation sanitaire et sociale.

Dans les 2 cas, l'agrément est obligatoire pour faire bénéficier les clients des avantages fiscaux en vigueur.

**SGS**

## LES AVANTAGES PROCURÉS PAR LA CERTIFICATION QUALICERT

- le renouvellement automatique de votre agrément
- un outil pour professionnaliser votre structure
- des engagements concrets et facilement valorisables
- une organisation documentaire facile et légère
- un personnel mobilisé et motivé autour d'un projet fédérateur
- une valorisation de votre savoir-faire auprès de vos clients
- un moyen de vous différencier de vos concurrents sur un marché où la réussite réside dans la maîtrise de la qualité de service
- un référentiel de certification de services spécifique à la profession des services à la personne
- tous les bénéficiaires d'une certification de services à un prix accessibles à tous

## LES PRINCIPAUX ENGAGEMENTS DU RÉFÉRENTIEL

- un accueil téléphonique assuré au minimum 5 jours sur 7, sur une plage horaire de 7 heures par jour
- une analyse rigoureuse et une validation des besoins du bénéficiaire
- l'établissement d'un contrat, d'un mandat ou d'une convention de placement, écrit avec le bénéficiaire
- une résiliation simplifiée du contrat ou du mandat du bénéficiaire
- l'assurance d'un service continu
- un personnel de recrutement compétent
- le maintien et le développement des compétences des intervenants
- l'assurance de la confidentialité des informations transmises à l'organisme gestionnaire
- la mise en place d'une enquête de satisfaction annuelle
- la mise en place d'actions d'amélioration du service

## ILS NOUS ONT FAIT CONFIANCE

Retrouvez tous nos témoignages clients sur [www.qualicert.fr](http://www.qualicert.fr), onglet "certifiés"

## CONTACT : SGS ICS

191, av. Aristide Briand, 94237 Cachan cedex  
t. +33 (0)1 41 24 83 02 // f. +33 (0)1 41 24 84 52  
[fr.certification@sgs.com](mailto:fr.certification@sgs.com)  
[www.qualicert.fr](http://www.qualicert.fr)

## LES ÉTAPES DE LA CERTIFICATION

- 1 - Demandez le référentiel** de certification au 01 41 24 83 02 ;
- 2 - Appliquez le référentiel au moins 3 mois ;**
- 3 - Complétez votre demande de devis** (disponible sur [www.qualicert/sap.fr](http://www.qualicert/sap.fr) ou au 01 41 24 83 02) ;
- 4 - Faites auditer votre structure.** Un auditeur SGS ICS se déplacera dans vos locaux et s'assurera, par des entretiens avec le personnel, des vérifications visuelles et documentaires, de la mise en place des engagements liés au référentiel et de votre conformité à celui-ci ;
- 5 - Répondez aux éventuelles non-conformités.** Si l'auditeur détecte des écarts par rapport aux caractéristiques du référentiel, vous aurez 6 semaines pour vous mettre en conformité et en envoyer la preuve à SGS ICS ;
- 6 - Votre certificat vous est remis par SGS ICS.** Après relecture par les rapporteurs et décision de SGS ICS, votre Certificat QUALICERT vous sera envoyé. Il est valable 3 ans ;
- 7 - Pérennisez votre démarche.** Chaque année, un auditeur de SGS ICS effectuera un audit de surveillance, vérifiant la pérennité de votre certification ;
- 8 - Communiquez sur vos engagements et votre certification.** La certification vous donne le droit d'utiliser la marque Qualicert sur l'ensemble de vos supports de communication. SGS vous fournit un guide d'utilisation de la marque et les logos Qualicert.

## POURQUOI CHOISIR SGS ICS

- 1 - SGS ICS possède une compétence unique** dans la certification de services des prestataires de services à la personne. En 1999, SGS ICS fut le 1er organisme certificateur à travailler sur un référentiel destiné aux services à la personne ;
- 2 - Le référentiel SGS ICS est reconnu** par l'ANSP,
- 3 - Le référentiel SGS ICS s'adapte à tous** les organismes du secteur (associations, entreprises, prestataires mandataires)
- 4 - La certification Qualicert permet** une reconduction tacite des agréments simple et qualité,

**5 - SGS ICS dispose d'une expertise pointue** dans le secteur du médico-social avec la certification des systèmes de management (ISO 9001:2000, ISO 13485:2003, marquage CE, Visite Médicale) et la certification des services sur la base de référentiels métiers : maisons de retraite, ambulanciers, officines, Instituts médico-éducatifs...

**6 - SGS ICS est leader** de la certification des engagements de services en France avec plus de 150 référentiels validés dans différents métiers : pressing, jardinage, livraison de courses à domicile...

**7 - Une visibilité de vos performances** avec l'annuaire des certifiés : les prestataires certifiés sont référencés dans un annuaire disponible sur internet : [www.qualicert.fr/annuaire](http://www.qualicert.fr/annuaire)

## NOS SERVICES COMPLÉMENTAIRES

### Pack ePerformance

Solution logicielle d'auto-évaluation par étape et de gestion de la qualité pour les sociétés de services à la personne. Disponible en ligne et actualisé en temps réel, ePerformance intègre la dernière version du référentiel. L'outil vous prévient en cas de "non-conformités" et vous propose la mise en place d'un plan d'action correctif à gérer par ordre de priorité. ePerformance permet de se préparer en douceur pour atteindre le niveau de la certification. Le jour où vous êtes certifié, vous pouvez faire évoluer votre licence vers une version de gestion de certification. Ainsi, ePerformance vous accompagne pendant toutes les étapes de votre démarche Qualité.

### Les formations

Elles vous font bénéficier de notre expertise sur le référentiel, la certification et l'audit.

### Les audits à blanc

Ils vous permettent d'identifier les forces et les faiblesses de vos services.

### Les certifications combinées

ISO 9001:2000 - QUALICERT : si vous voulez mettre en place plusieurs démarches, SGS ICS vous certifie sur la base de différents référentiels.

WHEN YOU NEED TO BE SURE

