

ÉTUDE DE CAS CLIENT A NOS ANGES CERTIFIÉ QUALICERT



L'ENTREPRISE A NOS ANGES

Créée en Janvier 2008, l'agence A Nos Anges est une entreprise de Services à la Personne, spécialisée en Garde d'Enfants à domicile, qui a reçu l'agrément Qualité du Conseil Général des Yvelines pour faire garder des enfants de moins de 3 ans, dits « public fragile » au domicile de leurs parents.

Notre métier consiste à sélectionner, recruter et gérer les Auxiliaires Parentales qui gardent des enfants au domicile de leurs parents. L'agence A Nos Anges propose 2 modes de gardes à ses clients :

- Le mode Prestataire, où l'agence est l'employeur de l'Auxiliaire Parentale qui va intervenir au domicile de la famille.
- Le mode Mandataire, où la famille est l'employeur de l'Auxiliaire Parentale qui intervient à leur domicile ; dans ce cas, seuls la sélection et le recrutement auront été réalisés par l'agence pour la famille

Aujourd'hui l'agence A Nos Anges a recruté plus de 60 salariés à temps partiel pour répondre aux besoins d'une centaine de familles dans les Yvelines.

L'agence A Nos Anges est la première structure de Services à la Personne du département des Yvelines à avoir obtenu cette certification Qualicert SAP (Service à la Personne) V4

OBJECTIF

Dès le démarrage de l'activité, nous avons mis en place des procédures pour les différentes étapes de notre activité: Ressources Humaines, Commercial, Réalisation des Prestations, Administratif, Qualité, Direction.

La Qualité de nos prestations passe par un suivi rigoureux et méthodologique de nos procédures tout particulièrement lors du recrutement de nos salariés, qui seront l'image de l'agence auprès de nos clients. C'est la Qualité de nos prestations et de nos salariés qui assure la pérennité de notre entreprise et notre croissance.

La démarche de certification s'est donc faite naturellement et volontairement puisqu'elle permet d'attester auprès de nos futurs clients et salariés que nos prestations sont conformes à un référentiel, le référentiel Qualicert SAP V4.

LA CERTIFICATION QUALICERT

Cette certification Qualicert garantit aux clients de l'agence A Nos Anges de bénéficier de prestations de qualité, en s'appuyant notamment sur le respect des caractéristiques suivantes :

- Un recrutement méthodique et une formation des intervenants
- Une évaluation continue des intervenants
- Une analyse rigoureuse des besoins du client
- Une continuité de service assurée et un suivi régulier des interventions
- Une gestion administrative claire et transparente
- Un système efficace de contrôle qualité

De plus, avec le renouvellement automatique de l'agrément Qualité pour les organismes certifiés, c'est un enjeu stratégique de pérennité de notre activité.

Cette certification Qualicert vient réaffirmer et légitimer notre slogan : « La Qualité pour le bien être de nos enfants »

DESCRIPTIF DU PROJET

Le référentiel Qualicert est un véritable outil de management, qui comprend les exigences réglementaires de notre activité et leurs évolutions, ainsi que notre démarche d'amélioration continue

En effet, c'est un système permanent de suivi interne et externe de la conformité du service rendu au client. Notre personnel a ainsi reçu des objectifs identifiés et clairs sur notre notion de la Qualité et cette certification continue devient un outil de motivation et de fidélisation fort de défi permanent.

C'est un enjeu majeur pour satisfaire et fidéliser nos clients sur un marché en pleine croissance et très concurrentiel. Les caractéristiques exigées nous ont permis d'atteindre un très haut niveau de qualité concernant nos prestations ainsi que leur traçabilité au cours de l'année.

BÉNÉFICES

Ce projet de certification a été fédérateur pour nos salariés, à qui nous avons proposé un concours récompensé par plusieurs prix, afin qu'elles nous expliquent en quoi consiste la Qualité et comment elles la perçoivent.



La certification Qualicert constitue une garantie de la Qualité, de la Fiabilité et de la Performance du service proposé. Elle contribue ainsi à sécuriser et fidéliser les familles particulièrement exigeantes, qui doivent pouvoir accorder leur confiance à l'organisme à qui elles confieront sereinement leurs enfants et leur maison.

C'est un facteur de différenciation fort de l'agence A Nos Anges parmi les nombreuses entreprises de Services à la Personne, qui offre un indicateur fiable et crédible aux futurs clients. Cette certification permet de valoriser notre savoir-faire tant auprès des familles que des futurs salariés.

PRESTATIONS SGS

Le référentiel Qualicert V4 « Prestations de Services à la Personne » a été élaboré par SGS, leader mondial de l'inspection et de la certification, conjointement avec notamment les professionnels du secteur, les pouvoirs publics et l'Agence Nationale des Services à la Personne (ANSP) et la Fédération des entreprises du Service aux Particuliers (FESP).

L'EXPÉRIENCE SGS

Nous avons choisi SGS car c'est l'organisme certificateur qui a rédigé le premier référentiel des Services à la Personne en concertation avec les professionnels du secteur, les pouvoirs publics et l'Agence Nationale des Services à la Personne dès 1999. SGS a donc de l'expérience et du recul sur ce secteur, son évolution et sa complexification depuis plus de 10 ans.

TÉMOIGNAGE

Géraldine Chamouard
Gérante



ADRESSE

A NOS ANGES
28 avenue du 19 mars 1962
78370 Plaisir
www.a-nos-anges.fr

SGS ICS

29 Avenue Aristide Briand
94111 Arcueil Cedex
t 01 41 24 83 02
f 01 41 24 84 52
fr.certification@sgs.com
www.fr.sgs.com/certification
www.qualicert.fr

SGS EST LE LEADER MONDIAL DE L'INSPECTION, DU CONTRÔLE, DE L'ANALYSE ET DE LA CERTIFICATION. RECONNUE COMME LA RÉFÉRENCE MONDIALE EN TERMES DE QUALITÉ ET D'INTÉGRITÉ, SGS EMPLOIE 64 000 COLLABORATEURS, ET EXPLOITE UN RESEAU DE PLUS DE 1250 BUREAUX ET LABORATOIRES A TRAVERS LE MONDE.

WWW.FR.SGS.COM/CERTIFICATION

WHEN YOU NEED TO BE SURE

SGS