



SERVICES À LA PERSONNE

CHARTER NATIONALE QUALITÉ



Charte nationale
qualité
SERVICES À LA PERSONNE

Engagez-vous pour la qualité !



DGE
DIRECTION GÉNÉRALE
DES **ENTREPRISES**



Qu'est-ce que la Charte nationale Qualité des services à la personne ?

Initiée par des travaux avec l'ensemble des acteurs du secteur des services à la personne et développée aujourd'hui par la DGE, la Charte nationale Qualité des services à la personne est un outil d'accompagnement des organismes dans leur démarche qualité.

Un objectif partagé par tous

L'objectif de la Charte nationale Qualité est de soutenir et d'accompagner les organismes dans leur démarche visant à améliorer la qualité de leur organisation et de leurs prestations. Elle permet de faire évoluer les pratiques pour mieux satisfaire les besoins des clients et des bénéficiaires. L'adhésion à cette Charte est une démarche volontaire de la part des organismes de services à la personne déclarés et agréés et obligatoire pour les organismes autorisés.

SIX PRINCIPES

Accueil. Disponibilité. Réactivité.

Répondre de manière rapide et adaptée à chaque demande.

Clarté. Rigueur. Transparence.

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

Personnalisation. Écoute. Suivi.

Adapter notre intervention à l'évolution des besoins des clients.

Compétences. Expériences. Savoir-faire.

Mettre au service des clients des intervenants compétents et professionnels.

Confidentialité. Respect. Discrétion.

Respecter la vie privée et l'intimité des clients.

Qualité. Évaluation. Amélioration.

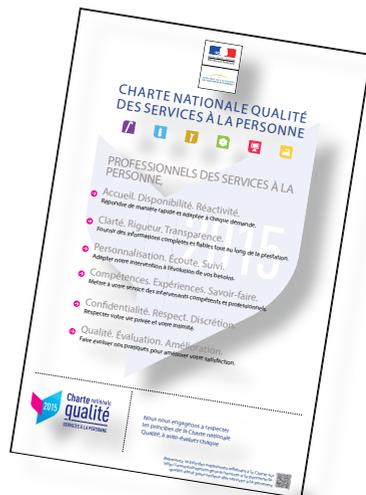
Faire évoluer nos pratiques pour améliorer la satisfaction des clients.

La méthode

Une auto-évaluation annuelle permettant la définition d'un plan d'actions personnalisé.

Les outils

- Une bibliothèque de fiches pratiques et de modèles-types accessible sur l'extranet NOVA, facilitant la mise en œuvre des principes de la Charte nationale Qualité des services à la personne. Cette bibliothèque s'enrichit au fil du temps.
- Un kit de communication lié à la Charte : logo, affiche...



PENSEZ-Y !

Vous avez la possibilité d'afficher la Charte dans vos locaux et d'utiliser le logo sur vos différents supports de communication.

Pourquoi adhérer à la Charte nationale Qualité ?

La Charte nationale Qualité des services à la personne est à la fois :

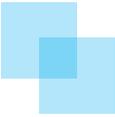
- un outil commun de diffusion d'une culture de la qualité et de ressources documentaires
- un outil pédagogique qui vous accompagne dans la démarche d'amélioration continue de la qualité de votre organisme
- un outil de promotion de votre organisme auprès de vos partenaires.

Elle vous permet de :

- **faire le point régulièrement** sur vos pratiques et vous engage dans une démarche d'amélioration continue
- **préparer** une certification ou une labellisation
- **anticiper** le renouvellement de votre agrément
- **valoriser** votre engagement dans la qualité

La liste des adhérents à la Charte nationale Qualité des services à la personne est disponible sur le site :

www.entreprises.gouv.fr/services-a-la-personne
(rubrique « annuaire »)



Qui peut adhérer à la Charte nationale Qualité ?

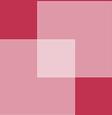
Tous les organismes de services à la personne déclarés sur l'extranet NOVA ayant au moins un salarié, peuvent adhérer à la Charte nationale Qualité des services à la personne.

L'adhésion est volontaire et gratuite. Elle diffère selon les profils des organismes.

- **Pour les organismes certifiés** : l'adhésion à la Charte est effective dès l'inscription en ligne.
- **Pour les organismes agréés et/ou autorisés** : l'adhésion à la Charte est effective dès lors que les organismes effectuent une auto-évaluation et définissent un plan d'actions en s'appuyant sur les propositions qui leur sont faites.
- **Pour les organismes déclarés** : l'adhésion à la Charte est effective après une auto-évaluation, la définition d'un plan d'actions en s'appuyant sur les propositions qui leur sont faites et la mise à jour de celui-ci, au bout de 6 mois.

Comment adhérer ?

Sur votre extranet NOVA, dans l'onglet « Charte Qualité ».



www.entreprises.gouv.fr/services-a-la-personne

