



## SERVICES À LA PERSONNE

### CHARTRE NATIONALE QUALITÉ

Engagez-vous pour la qualité !



Charte nationale  
**qualité**  
SERVICES À LA PERSONNE

**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 pour progresser dans la 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 et les attentes des clients. Elle exige aussi un engagement de l'ensemble du personnel. 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**. Cette adhésion doit être renouvelée tous les 2 ans.

### 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 les pratiques pour améliorer la satisfaction des clients.

## La méthode

Une auto-évaluation tous les 2 ans 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 et guide de marque.

## 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 clients et 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.servicessalapersonne.gouv.fr/annuaire](http://www.servicessalapersonne.gouv.fr/annuaire)



## Qui peut adhérer à la Charte nationale Qualité ?

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

L'adhésion est simple, volontaire, gratuite et universelle. Elle est facultative pour les organismes déclarés et agréés et obligatoire pour les organismes autorisés. Selon les profils des organismes, elle prend effet différemment :

- **Pour les organismes certifiés** : l'adhésion à la Charte est effective dès l'inscription en ligne (attestation de certification à télécharger).
- **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** : la 1<sup>ère</sup> adhésion à la Charte se fait en 2 étapes :
  - **une pré-adhésion** effective dès que l'organisme souscrit aux engagements de la Charte, renseigne l'auto-évaluation et valide le plan d'actions dans les 6 mois.
  - **une adhésion** effective dans un délai de 6 à 12 mois si au moins 50% des actions validées dans le plan sont engagées ou réalisées.

Pour les renouvellements ultérieurs, l'étape de pré-adhésion n'intervient plus.

## Comment adhérer ?

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



[www.servicesalapersonne.gouv.fr](http://www.servicesalapersonne.gouv.fr)

