



Bureau Veritas Certification

## **SERVICES À LA PERSONNE**

*La certification QUALISAP, le gage de votre orientation client.*

### **DES GARANTIES SUR VOS PRATIQUES**

Les structures de services à la personne place l'humain au coeur de leur préoccupation :

- elles interviennent auprès de personnes « fragiles » au sens de la réglementation,
- leurs intervenants exercent à domicile, où leur savoir-faire et leur savoir-être s'adressent à chaque personne.

Afin de s'assurer de la qualité des prestations délivrées par les différentes structures, des critères objectifs ont été rassemblés dans un cahier des charges, appelé référentiel.

Atteindre ces critères permet d'obtenir la certification QUALISAP. Reconnue par l'ANSP et délivrée par Bureau Veritas Certification, QUALISAP donne droit au renouvellement automatique de l'agrément.

### **LA CERTIFICATION DE SERVICES QUALISAP**

#### **Une méthodologie claire**

La certification de services s'inscrit dans la cadre du Code de la Consommation. Il s'agit d'une certification reconnue, validée par un organisme indépendant.

L'objectif de cette démarche est de vérifier, grâce à un audit, le respect des engagements (ou caractéristiques) clairement rédigés dans le référentiel.

Ce référentiel intitulé « Qualité de services des organismes exerçant des activités de services à la personne » recense cinq points essentiels, qui garantissent à vos clients et partenaires, une prestation fiable, professionnelle :

- des moyens adaptés dans le respect de la déontologie métier et des bonnes pratiques professionnelles,
- un accueil et une réponse transparente et sur mesure pour le particulier,
- la mise en oeuvre d'une organisation qui permet d'assurer les prestations conformément aux engagements pris,
- une politique de gestion des ressources humaines efficace,
- un suivi de la qualité des prestations.

#### **Des conditions de renouvellement avantageuses**

En effet, dans le cadre d'un renouvellement, même pour une reprise de certificat, vous bénéficiez d'une durée d'audits réduite.

QUALISAP respecte les exigences de l'agrément arrêté du 26/12/2011 fixant le cahier des charges prévu à l'article R. 7232-7 du code du travail.

### **POURQUOI CHOISIR BUREAU VERITAS CERTIFICATION ?**

- Bureau Veritas Certification est référencé par la DGCIS comme organisme certificateur dans ce domaine.
- Les audits sont menés par des auditeurs spécialisés qui connaissent votre métier et vos contraintes.
- Cette certification permet à tout organisme exerçant les activités de services à la personne de valoriser son métier, de garder la confiance de ses clients grâce à des procédures claires et transparentes et de renouveler systématiquement l'agrément.



## NOTRE MÉTHODOLOGIE

Ce référentiel s'applique à tous les organismes exerçant des activités de services à la personne mentionnées à l'article D. 7231-1 du code du travail, quels que soient ces activités, le public concerné et le mode d'exercice.

### Pré-requis :

Afin de faciliter la procédure de certification, un dossier de candidature est à compléter. Le dossier est transmis à Bureau Veritas Certification qui, après examen, engage le processus de certification.

### L'audit de certification :

L'audit a lieu dans l'établissement. Il permet d'examiner que chaque caractéristique est respectée. A l'issue de cet audit, un rapport est émis. Après examen, s'il ne comporte aucune non-conformité, l'établissement reçoit sa certification. Elle est valable trois ans, sous réserve d'audits annuels de suivi.

Pour les organismes multi-établissements, il est possible d'obtenir une certification globale et de bénéficier d'un audit par échantillonnage, sous réserve que le groupe ait mis en place un système de maîtrise des exigences du référentiel sur toutes ses agences.

## LA COMMUNICATION

Vous pouvez afficher votre certificat dans votre établissement et montrer à vos clients que vous respectez les meilleures pratiques de votre profession.

Le logo « QUALISAP » facilite votre communication sur vos supports commerciaux ou votre vitrine. Vous communiquez à partir de critères objectifs et valorisants auprès du public et de vos partenaires .



### NOS PARTENAIRES

- La Fédération FEDESAP est à l'initiative de cette certification de services.
- Cette démarche a été réalisée en association avec la DGCIS, la DGCCRF, ... et plusieurs professionnels du secteur.

## CONTACT

Bureau Veritas Certification France

■ Tél : 04 72 52 20 52

■ Fax : 04 78 66 82 65

■ Email : [info.certification@bureauveritas.com](mailto:info.certification@bureauveritas.com)

## POUR PLUS D'INFORMATIONS

■ [www.bureauveritas.fr/certification](http://www.bureauveritas.fr/certification)