



**BUREAU  
VERITAS**

Bureau Veritas Certification

## **SERVICES À LA PERSONNE**

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

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

Le plan Borloo, plan de cohésion sociale, a pour objectif le développement des services à la personne via l'emploi, l'harmonisation et la professionnalisation de ces activités. 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 le 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 et performante :

- 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.

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

- Bureau Veritas Certification est référencé par l'ANSP 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 gestionnaires exerçant des activités de services à la personne en mode prestataire et /ou mandataire et /ou mise à disposition tel que défini dans l'article L7231-1, L129 et l'article D129-35 du code du travail.

### 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 .

## VOS INTERLOCUTEURS

- Nord de la France : Sophie Michallet au 04 37 59 88 70  
sophie.michallet@fr.bureauveritas.com
- Sud de la France : Lucie Fesquet au 04 78 66 82 54  
lucie.fesquet@fr.bureauveritas.com



## NOS PARTENAIRES

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

## CONTACT

Bureau Veritas Certification France  
BP 58 - 41 Chemin des Peupliers - 69573 Dardilly Cedex  
■ Fax : 04 78 66 82 65  
■ Email : info.certification@bureauveritas.com

## POUR PLUS D'INFORMATIONS

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