

UNE QUALITÉ DE SERVICE CONTRÔLÉE RÉGULIÈREMENT

La certification NF Service s'appuie sur du concret : les prestataires du secteur, les associations de consommateurs, les fédérations et les institutionnels ont rédigé le référentiel de certification NF Service « Services aux personnes à domicile » afin qu'il cadre avec la réalité du terrain. Une fois certifiés NF Service, AFNOR Certification effectue des contrôles annuels sur site, réalisés par des professionnels aguerris aux particularités et à la complexité du métier.

DES GARANTIES pour vous aider dans votre démarche

Une éthique exigeante : respect du lieu de vie et de l'intimité, de la culture et des choix de vie.
Confidentialité des informations échangées.

Une aide et un suivi personnalisé : accueil courtois et respectueux, écoute attentive de la demande et étude des besoins, service adapté et élaboré avec vous, prise en compte de votre avis sur la qualité de la prestation.

Des professionnels compétents : intervenants de confiance, sélectionnés et formés, un interlocuteur privilégié qui répond à vos questions et une équipe qui assure la continuité du service.



Faire certifier la qualité de ses services, **c'est une démarche volontaire** dans laquelle s'engage le prestataire de services. Obtenir la certification NF Service permet ainsi à tous les professionnels de valoriser leur savoir-faire et aux clients de choisir sereinement un service.

Délivrée par AFNOR Certification, organisme indépendant et impartial, la certification NF Service garantit qu'un service répond à des exigences décrites dans un référentiel de certification s'appuyant sur des normes.

Répondant aux attentes du marché, **les référentiels de certification NF sont définis avec les consommateurs et les professionnels.**

Voir la liste des entreprises certifiées
NF Service « Services aux personnes
à domicile » sur
www.marque-nf.com



afnor
CERTIFICATION

11 rue Francis de Pressensé - 93571 La Plaine Saint-Denis Cedex
Tél. +33 (0)1 41 62 80 00

ST1510122 • ADE • STUDIO DMK Groupe AFNOR - novembre 2015 - Crédits illustration Fotolia
10-31-1427 / Certifié PEFC / Ce produit est issu de forêts gérées durablement et de sources contrôlées. / pefc-france.org



Avec Ecofolio
tous les papiers
se recyclent.



SERVICES AUX PERSONNES À DOMICILE

BESOIN D'UNE AIDE AU QUOTIDIEN ? CHOISISSEZ LE SIGNE QUI NE TROMPE PAS !

Vous vous interrogez sur l'intervention d'une aide à votre domicile pour le bon déroulement de votre vie quotidienne ?

En choisissant un prestataire certifié NF Service, vous êtes sûr d'ouvrir votre domicile à un véritable professionnel du service à domicile. Service sérieux, fiable, intervenants compétents et formés, relation contractuelle claire et bien définie... autant de garanties pour vous rendre la vie plus facile.

LES CARACTÉRISTIQUES DE
LA CERTIFICATION NF SERVICE
« SERVICES AUX PERSONNES À
DOMICILE » - SONT BASÉES SUR
LA NORME NF X50-056 ET LES
RÈGLES DE CERTIFICATION NF311

DES ENGAGEMENTS QUI FONT LA DIFFÉRENCE

Les structures certifiées NF Service « Services aux personnes à domicile » s'engagent à :

Vous transmettre des **documents clairs**, pour faciliter votre choix.

Etre à votre écoute dès le premier contact en réalisant une **analyse de vos besoins** et en se déplaçant à votre domicile pour ajuster au plus près la prestation et la planifier avec vous.

Etablir un **devis et un contrat personnalisés** en lien avec l'évaluation à domicile de vos besoins et vos éventuelles prises en charge.

Mettre à votre disposition un **personnel en adéquation avec vos attentes** et coordonner des interventions sur mesure.



Réévaluer annuellement vos besoins et réajuster la prestation si nécessaire.

Assurer une continuité de service, quelles que soient les circonstances.

Prendre vos remarques en compte pour améliorer sans cesse le service délivré.



PAS DE SOUCIS, TOUT EST ECRIT !

Un prestataire de service certifié vous fournit :

- un document de présentation de sa structure et de ses services,
- un devis ajusté, un contrat personnalisé
- une facture
- une attestation fiscale annuelle
- un outil de liaison au domicile facilitant la communication.