



Charte nationale
qualité
SERVICES À LA PERSONNE

Engagez-vous pour la qualité !

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

Après un cycle de travail réunissant les représentants des offreurs, associations et entreprises, l'Agence nationale des services à la personne (ANSP) lance la Charte nationale Qualité des services à la personne.

Son objectif : soutenir et accompagner l'engagement des organismes dans l'amélioration de la qualité de service.

1 SIX PRINCIPES FORTS



- ➔ **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.

2

LA MÉTHODE

une auto-évaluation annuelle qui débouche sur la définition d'un plan d'action.

3

LES OUTILS

- ➔ une bibliothèque de fiches 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'enrichira au fil du temps
- ➔ un forum de discussion dédié aux organismes adhérant à la Charte sur le site de l'ANSP
- ➔ 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.

➔ La liste des adhérents à la Charte nationale Qualité des services à la personne est disponible sur le site www.servicessalapersonne.gouv.fr (rubrique Un clic, un pro - annuaire).



BON À SAVOIR

- Préparez-vous à la certification
- Anticipez le renouvellement de votre agrément
- Valorisez votre engagement dans la qualité

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 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* : l'adhésion à la Charte est effective dès lors que les organismes effectuent une auto-évaluation et déposent un plan d'action d'amélioration de la qualité
- *Pour les organismes déclarés* : l'adhésion à la Charte est effective après une auto-évaluation, la définition d'un plan d'action et la mise à jour de celui-ci, dans les 6 mois.

Lancement de la Charte nationale Qualité



QUAND ?

1^{ER} SEMESTRE 2013

COMMENT ADHÉRER ?

SUR VOTRE EXTRANET NOVA

2013

En savoir plus

sur la Charte nationale Qualité des services à la personne

→ Le site de l'ANSP

www.servicesalapersonne.gouv.fr



> rubrique Charte nationale Qualité

→ Numéro unique d'informations

Du lundi au vendredi de 8h à 18h.



Depuis 2005, l'Agence nationale des services à la personne favorise la promotion et le développement du secteur des services à la personne, en lien avec les partenaires concernés et les collectivités locales. Elle encourage également l'innovation, la professionnalisation et la qualité de service.