



La certification au service de la professionnalisation des services à la personne

Soutenue par les pouvoirs publics, la marque NF Service s'implante progressivement dans le paysage des services à la personne.

Que pensent les associations et les entreprises certifiées de la certification NF Service ? Comment améliore-t-elle leur fonctionnement ? Quelles sont leurs attentes ?

AFNOR Certification a voulu le savoir en lançant, un an et demi après une première consultation, une seconde enquête auprès des structures qui se sont engagées dans cette voie. En voici les principales conclusions à travers une synthèse de leurs témoignages.



Méthodologie de l'enquête

Questionnaire auto-administré, envoyé par courrier auprès des certifiés NF Service « Services aux personnes à domicile » en février 2009.

64 questionnaires aboutis ont été retournés. Les répondants sont les directeurs ou les responsables qualité de ces structures certifiées.

La certification NF Service en quelques dates

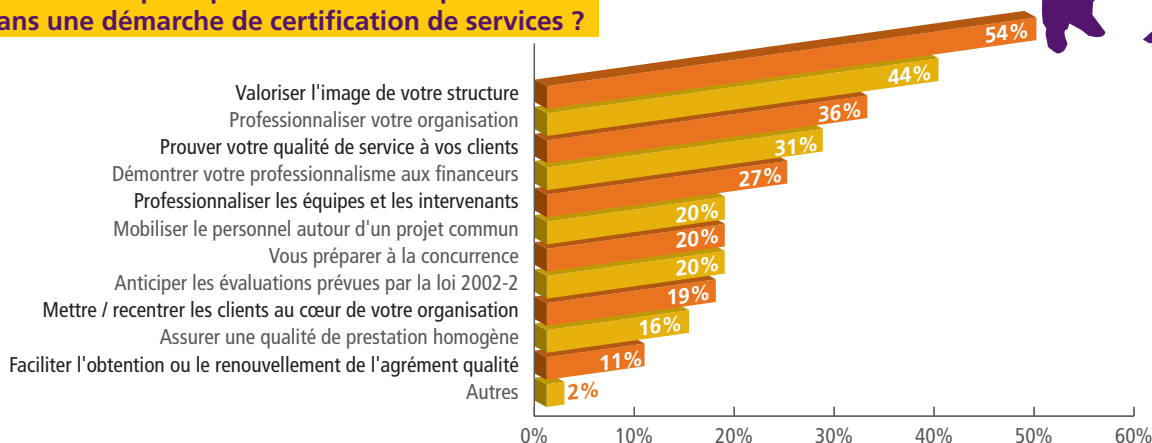
- **15 mai 2007** : la certification NF Service permet aux structures certifiées de bénéficier du renouvellement automatique de leur agrément qualité.
- **mai 2008** : sortie de la nouvelle version de la norme NF X50-056 sur laquelle est basée la certification NF Service.
- **juin 2008** : le cap des 200 structures certifiées est franchi.
- **septembre 2008** : le groupe AFNOR lance les ateliers Qualité des Services à la personne, à travers la France : 600 directeurs ou responsables qualité de structures sont sensibilisés à la qualité lors de manifestations interactives et gratuites d'une durée de 2h30.
- **juin 2009** : le groupe AFNOR intervient lors des Assises régionales de la professionnalisation organisées par l'Agence Nationale des Services à la Personne. L'objectif 2009-2012 déclaré : « améliorer l'accessibilité à la certification qualité ».

Principales conclusions de l'enquête



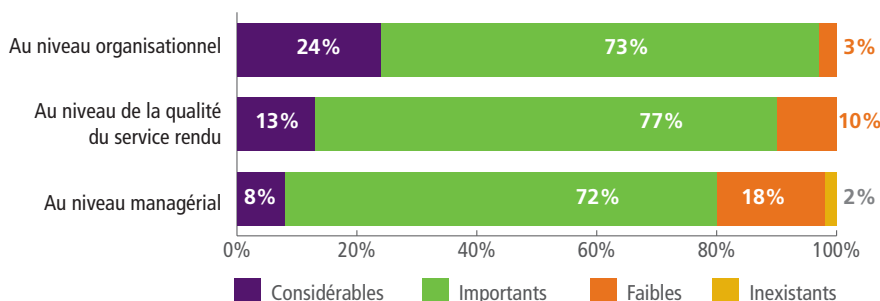
Motivations. Améliorer son image et moderniser son organisation, les principaux objectifs des structures

Quelles ont été vos 3 principales motivations pour vous engager dans une démarche de certification de services ?



Apports. La contribution de la certification visible à tous les échelons de la structure

Pour votre structure, les apports de la démarche se sont retrouvés :



Bénéfices. La certification NF Service « Services aux personnes à domicile » contribue efficacement à l'organisation du travail et garantit une ligne de conduite suivie par l'ensemble du personnel

Parmis ces principaux apports, évaluez leur importance pour votre structure :

