

Pourquoi une marque NF Service ?

"SERVICES AUX PERSONNES À DOMICILE"

Les services d'aide à domicile ont connu ces dernières années un essor considérable. Face à cette évolution, les pouvoirs publics ont mis en place, en 2005, un plan de cohésion sociale, dit plan "Borloo", qui vise à stimuler la croissance de ce secteur d'activité et créer des emplois.

La professionnalisation des services à la personne est l'une des composantes de ce plan.

C'est dans ce contexte que les prestataires du service à domicile ont souhaité faire reconnaître la qualité de leurs prestations et développer une certification de service : la marque NF Service "Services aux personnes à domicile".



*La certification, une démarche reconnue par les pouvoirs publics.
D'après la circulaire ANSP/DGAS du 15 mai 2007,
la certification permet aux structures certifiées de bénéficier
du renouvellement automatique de leur agrément.
Les caractéristiques de la certification NF Service
"SERVICES AUX PERSONNES À DOMICILE" sont basées sur la norme
NF X50-056, révisée en 2008.*

Qu'est-ce que la marque NF Service ?



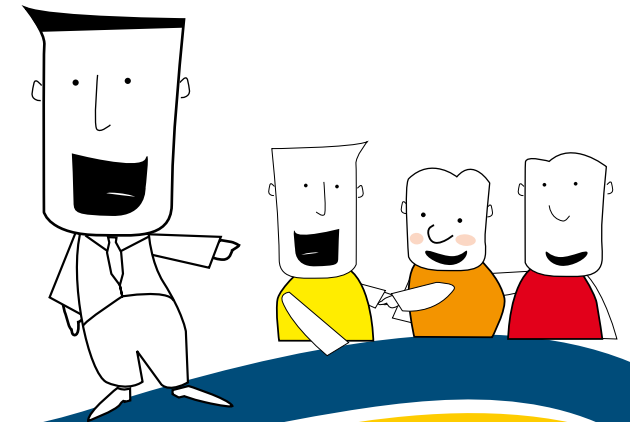
La marque NF Service est une marque de certification volontaire, fruit d'une démarche de professionnels décidés à prendre de réels engagements vis-à-vis de leurs clients.

Elle répond aux attentes des consommateurs ou des professionnels et garantit la qualité, la fiabilité et le sérieux du service fourni. Elle certifie des services de toute nature, destinés au grand public comme aux professionnels. Elle distingue les meilleurs services.

Signe de reconnaissance et gage de confiance, la marque NF Service rassure les consommateurs ou les professionnels dans leur choix.

La marque NF Service est délivrée par AFNOR Certification.

Services
aux personnes
à domicile



www.marque-nf.com

NF est une marque du Groupe AFNOR

11 rue Francis de Pressensé
93571 La Plaine Saint-Denis cedex
Tél. +33 (0)1 41 62 80 00
Fax +33 (0)1 49 17 90 00
www.afnor.org

afnor
CERTIFICATION



ET LE MONDE EST PLUS SÛR.

Les garanties



Les engagements qui font la différence

Un service de qualité, fiable et sérieux



La satisfaction client



Une information actualisée et une relation contractuelle claire



La conformité du service aux engagements

définis dans la norme NF X50-056.

éthique aide & suivi professionnels

Une éthique exigeante

- **Respect** du lieu de vie et de l'intimité.
- **Respect** de la culture et des choix de vie.
- **Confidentialité** des informations échangées.

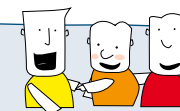
Des professionnels compétents

- **Intervenants de confiance**, sélectionnés et formés.
- **Interlocuteur privilégié** qui répond à vos questions.
- **Equipe** qui assure la continuité du service.

Une aide et un suivi personnalisé

- **Accueil** courtois et respectueux.
- **Ecoute** attentive de la demande et étude des besoins.
- **Service** adapté et élaboré avec le client.
- **Prise en compte** de l'avis du client sur la qualité du service rendu.

Les contrôles réguliers



AFNOR Certification effectue des contrôles réguliers :

Un audit pour vérifier la qualité de la prestation et les moyens mis en œuvre afin de fournir le service attendu

Une mesure de la satisfaction des utilisateurs du service, afin de vérifier le niveau de qualité perçue ou de vérifier que le niveau de qualité est conforme aux attentes.

Si le service n'est plus conforme aux caractéristiques fixées, AFNOR Certification retire la certification NF Service.



"SERVICES AUX PERSONNES À DOMICILE"