



# Charte nationale Qualité des services à la personne Guide d'adhésion

# Sommaire

- 3 Qu'est-ce que la Charte nationale Qualité ?
- 4 Un objectif partagé par tous
- 5 Une Charte nationale Qualité en 3 dimensions
- 6 Tout savoir sur l'adhésion à la Charte nationale Qualité

## **7 COMMENT ADHÉRER À LA CHARTE NATIONALE QUALITÉ ?**

- 8 La procédure d'adhésion pour un organisme certifié
- 10 La procédure d'adhésion pour un organisme agréé
- 12 La procédure d'adhésion pour un organisme déclaré

## **14 BON À SAVOIR AVANT D'ADHÉRER**

- 15 Les engagements liés à l'adhésion
- 16 La mise à disposition du logo millésimé
- 17 La gestion des changements de profil
- 18 La résiliation des droits d'usage



## **QU'EST-CE QUE LA CHARTE NATIONALE QUALITÉ ?**

Initiée par des travaux avec l'ensemble des acteurs du secteur des services à la personne, portée par la DGE, la Charte nationale Qualité des services à la personne est un outil d'accompagnement des organismes dans leur démarche de progrès. Elle repose sur :

- six principes,
- une méthode : l'auto-évaluation annuelle débouchant sur la définition d'un plan d'action,
- des outils à disposition des adhérents et notamment l'accès à une bibliothèque de fiches pratiques et à un kit de communication.

# Un objectif partagé par tous

L'objectif de la Charte nationale Qualité est de soutenir et d'accompagner l'engagement des organismes dans l'amélioration de la qualité de leurs services. L'adhésion à cette Charte est une démarche volontaire de la part des organismes de services à la personne.

## 6 PRINCIPES-CLÉS À RESPECTER

**1 Accueil, disponibilité et réactivité**  
Répondre de manière rapide et adaptée à chaque demande.

**2 Clarté, rigueur et transparence**  
Fournir des informations complètes et fiables tout au long de la prestation.

**3 Personnalisation, écoute et suivi**  
Adapter son intervention à l'évolution des besoins du client.

**4 Compétences, expériences et savoir-faire**  
Mettre au service du client, des intervenants compétents et professionnels.

**5 Confidentialité, respect et discrétion**  
Respecter la vie privée et l'intimité du client.

**6 Qualité, évaluation et amélioration**  
Faire évoluer les pratiques pour améliorer la satisfaction du client.



# UNE CHARTRE NATIONALE QUALITÉ À 3 DIMENSIONS

## LA DIMENSION UNIVERSELLE

La Charte nationale Qualité s'adresse à l'ensemble des organismes de services à la personne déclarés, qu'ils soient ou non agréés, quels que soient leurs activités, leur statut juridique et leur mode d'intervention (prestataire, mandataire ou mise à disposition). Seules deux conditions préalables sont requises :  
→ être enregistré sur l'extranet NOVA  
→ employer au moins un salarié.

## LA DIMENSION PÉDAGOGIQUE

La Charte nationale Qualité a vocation à diffuser une culture de la qualité à l'ensemble du secteur. Elle met à la disposition des organismes adhérents :  
→ un questionnaire d'auto-évaluation,  
→ un rapport d'auto-évaluation individuel avec des pistes d'action personnalisées,  
→ une bibliothèque de fiches pratiques.

À noter : ces outils permettent de se préparer à l'évaluation interne ou externe et au renouvellement de l'agrément, sans pour autant préjuger de la décision administrative qui interviendra. Ces outils préparent aussi les adhérents à un audit de certification ou de labellisation.

## LA DIMENSION PROMOTIONNELLE

Les organismes adhérents ont la possibilité de valoriser auprès de leurs clients et partenaires institutionnels les engagements qu'ils ont pris (voir p.4). Grâce aux outils de communication, ces engagements deviennent visibles.

# Tout savoir sur l'adhésion 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.

## LES TROIS PROFILS D'ADHÉRENTS

### ➔ Les organismes dits « certifiés ».

Il s'agit des organismes déclarés, ayant au moins un salarié, qu'ils soient ou non agréés, qu'ils soient ou non autorisés, et disposant d'un certificat en vigueur dans l'extranet NOVA pour tout ou partie de leurs activités et de leurs établissements, sur la base d'un référentiel reconnu au titre de l'article R.7 232-9 du code du travail (NF Service SAP, Qualicert, Qualisap).

### ➔ Les organismes dits « agréés ».

Il s'agit des organismes à la fois déclarés, ayant au moins un salarié, agréés ou autorisés, et non certifiés.

### ➔ Les organismes dits « déclarés ».

Il s'agit des organismes déclarés, ayant au moins un salarié, non agréés, non autorisés et non certifiés.

Le profil de l'organisme pris en compte pour définir sa procédure d'adhésion est le profil en vigueur au moment de la demande d'adhésion.

## COMMENT ADHÉRER À LA CHARTE NATIONALE QUALITÉ ?



# La procédure d'adhésion pour un organisme certifié

Pour un organisme certifié, l'adhésion à la Charte nationale Qualité est automatique dès lors que celui-ci dispose d'un certificat à jour dans l'extranet NOVA\* et valide son adhésion dans son espace.

## CONCRÈTEMENT, COMMENT SE PASSE L'ADHÉSION ?

Depuis son espace NOVA, l'organisme accède à l'onglet « Charte Qualité » et clique sur le bouton « J'adhère à la Charte nationale Qualité ». L'organisme s'engage ensuite à respecter la réglementation en vigueur, les 6 principes de la Charte nationale Qualité (voir p.4), ainsi que le règlement d'usage de la marque « Charte nationale Qualité des services à la personne ». L'organisme certifié reçoit enfin un courriel confirmant son adhésion.

Depuis son espace NOVA, il accède :

- ➔ au kit de communication comprenant les fichiers de l'affiche de la Charte faisant figurer son logo de certification, les fichiers du logo millésimé de l'année en cours et la charte graphique,
- ➔ au questionnaire d'auto-évaluation,
- ➔ au formulaire de suivi du plan d'action,
- ➔ à la bibliothèque de fiches pratiques.

L'organisme certifié bénéficie alors de son référencement en tant qu'adhérent à la Charte nationale Qualité dans l'annuaire des organismes de services à la personne sur le site [www.entreprises.gouv.fr/services-a-la-personne](http://www.entreprises.gouv.fr/services-a-la-personne). Il obtient également le droit d'usage de l'affiche et du logo pour une période de 12 mois à partir de la date de son adhésion.

## LES ÉTAPES DE LA PROCÉDURE D'ADHÉSION POUR UN ORGANISME CERTIFIÉ



## LA QUESTION DU RENOUELEMENT

Au bout d'un an d'adhésion, l'organisme certifié peut décider de renouveler son adhésion à la Charte nationale Qualité. Il procède à son renouvellement dans les mêmes conditions que l'adhésion initiale, au plus tard la veille de la date anniversaire de son adhésion précédente.



\* Pré-requis avant d'adhérer :  
Vérifier que le certificat est à jour dans l'espace NOVA. Si ce n'est pas le cas, l'organisme doit télécharger son dernier certificat dans l'onglet "Activités et certification" qui sera vérifié par l'organisme certificateur. Si ce dernier le valide, le profil de l'organisme sera mis à jour sur NOVA et dans l'annuaire des organismes de services à la personne.

### ANTICIPER, C'EST POSSIBLE !

L'organisme certifié qui a adhéré à la Charte nationale Qualité entre le 1<sup>er</sup> janvier et le 30 septembre de l'année n peut anticiper le renouvellement de son adhésion dès le 1<sup>er</sup> octobre de l'année n. Cela lui permettra d'accéder aux fichiers du logo millésimé et de l'affiche « Charte nationale Qualité des services à la personne » de l'année n+1 pour une utilisation de ceux-ci dès janvier n+1.

# La procédure d'adhésion pour un organisme agréé

## CONCRÈTEMENT, COMMENT SE PASSE L'ADHÉSION ?

Depuis son espace NOVA, l'organisme accède à l'onglet « Charte Qualité » et clique sur le bouton « J'adhère à la Charte nationale Qualité ».

Il s'engage ensuite à respecter la réglementation en vigueur, les 6 principes de la Charte nationale Qualité (voir p.4), ainsi que le règlement d'usage de la marque « Charte nationale Qualité des services à la personne ».

L'organisme agréé doit également s'auto-évaluer en remplissant le questionnaire d'auto-évaluation accessible sur NOVA dans un délai de 2 mois maximum. Ce questionnaire, composé d'environ 200 questions, lui permet d'évaluer les pratiques et process de son organisme.

Il débouche ensuite sur la définition d'un plan d'action, que l'organisme doit renseigner dans un délai de 30 jours maximum après avoir finalisé son auto-évaluation.

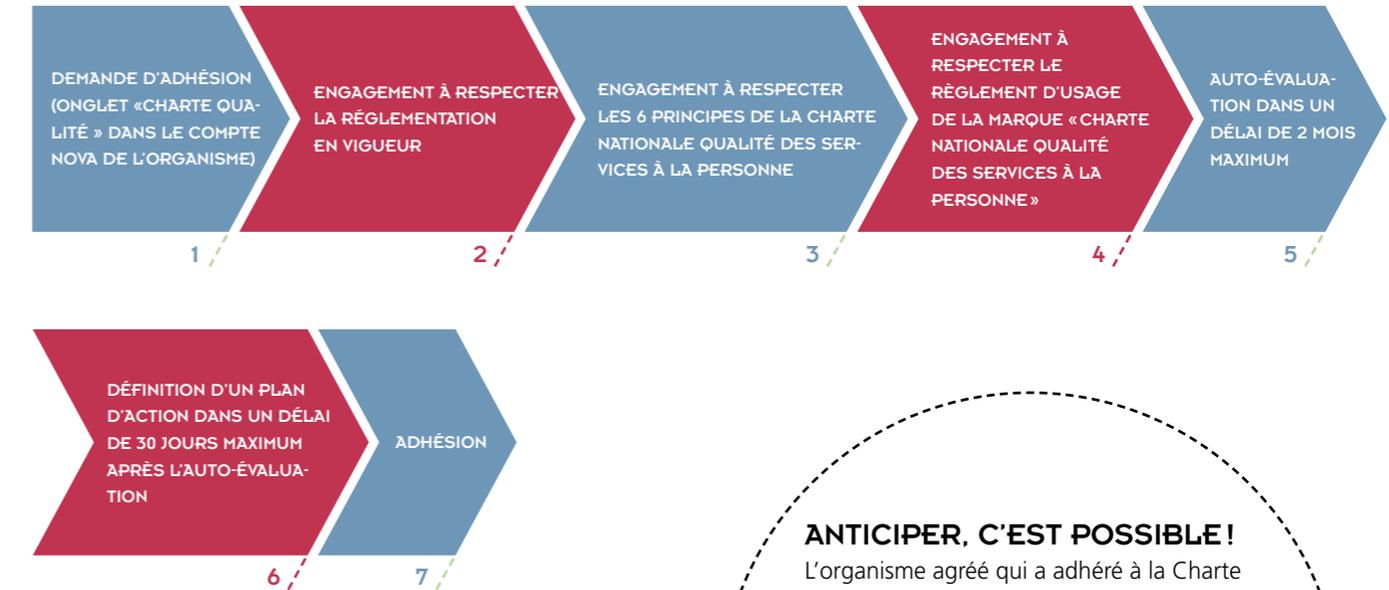
L'organisme agréé reçoit ensuite un courriel confirmant son adhésion.

Depuis son espace NOVA, il accède :

- ➔ au kit de communication comprenant les fichiers de l'affiche de la Charte nationale Qualité, les fichiers du logo millésimé de l'année en cours et la charte graphique,
- ➔ au questionnaire d'auto-évaluation,
- ➔ au formulaire de suivi du plan d'action,
- ➔ à la bibliothèque de fiches pratiques.

L'organisme agréé bénéficie alors de son référencement en tant qu'adhérent à la Charte nationale Qualité dans l'annuaire des organismes de services à la personne sur le site [www.entreprises.gouv.fr/services-a-la-personne](http://www.entreprises.gouv.fr/services-a-la-personne). Il obtient également le droit d'usage de l'affiche et du logo pour une période de 12 mois à partir de la date de son adhésion.

## LES ÉTAPES DE LA PROCÉDURE D'ADHÉSION POUR UN ORGANISME AGRÉÉ



### LA QUESTION DU RENOUELEMENT

Il procède à son renouvellement dans les mêmes conditions que pour son adhésion initiale, au plus tard la veille de la date anniversaire de son adhésion précédente.

### ANTICIPER, C'EST POSSIBLE !

L'organisme agréé qui a adhéré à la Charte nationale Qualité entre le 1<sup>er</sup> janvier et le 30 septembre de l'année n peut anticiper le renouvellement de son adhésion dès le 1<sup>er</sup> octobre de l'année n. Cela lui permettra d'accéder aux fichiers du logo et de l'affiche « Charte nationale Qualité des services à la personne » de l'année n+1 pour une utilisation de ceux-ci dès janvier n+1.

# La procédure d'adhésion pour un organisme déclaré

POUR UN ORGANISME DÉCLARÉ, L'ADHÉSION SE DÉROULE EN DEUX ÉTAPES :

## Étape 1

### L'obtention du statut de pré-adhérent

L'organisme déclaré s'engage à respecter la réglementation en vigueur, les 6 principes de la Charte nationale Qualité (voir p.4) ainsi que le règlement d'usage de la marque « Charte nationale Qualité des services à la personne ». Il doit ensuite renseigner le questionnaire d'auto-évaluation de la Charte nationale Qualité accessible sur NOVA dans un délai de 2 mois maximum, puis définir un plan d'action dans un délai de 30 jours maximum après avoir finalisé son auto-évaluation. En validant la première étape de la procédure d'adhésion, l'organisme déclaré obtient le statut de pré-adhérent à la Charte nationale Qualité.

## Étape 2

### L'obtention du statut d'adhérent

L'organisme doit mettre à jour son premier plan d'action, dans un délai de 6 mois à 12 mois après la date de confirmation de sa pré-adhésion.

## CONCRÈTEMENT, COMMENT SE PASSE L'ADHÉSION ?

L'obtention du statut de pré-adhérent est confirmée par courriel.

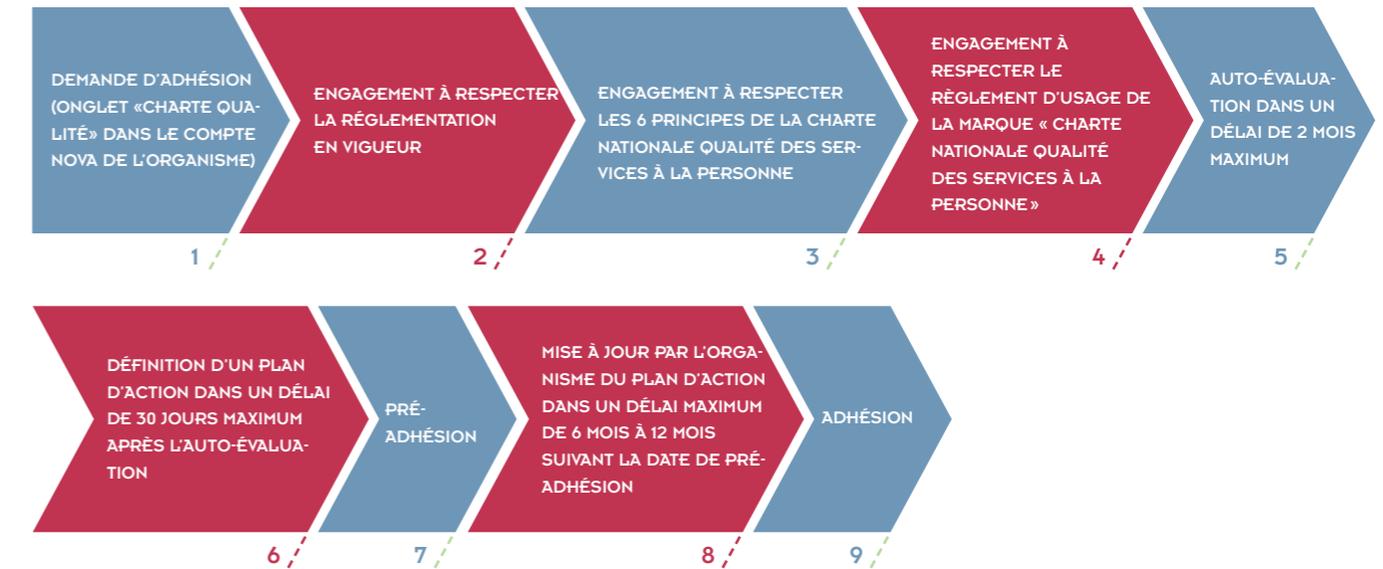
La pré-adhésion permet à l'organisme d'accéder, dans son espace NOVA :

- ➔ au questionnaire d'auto-évaluation
- ➔ au formulaire de suivi du plan d'action
- ➔ à la bibliothèque de fiches pratiques.

À l'issue de la seconde étape, l'organisme accède au kit de communication comprenant les fichiers de la Charte nationale Qualité, les fichiers du logo millésimé de l'année en cours et la charte graphique.

L'organisme déclaré bénéficie alors de son référencement en tant qu'adhérent à la Charte nationale Qualité dans l'annuaire des organismes de services à la personne sur le site [www.entreprises.gouv.fr/services-a-la-personne](http://www.entreprises.gouv.fr/services-a-la-personne). Il obtient également le droit d'usage de l'affiche et du logo pour une période de 12 mois à partir de la date de son adhésion.

## LES ÉTAPES DE LA PROCÉDURE D'ADHÉSION POUR UN ORGANISME DÉCLARÉ



## LA QUESTION DU RENOUELEMENT

L'organisme déclaré souhaitant renouveler son adhésion à la Charte nationale Qualité, procède dans les mêmes conditions que pour valider la première étape de son adhésion initiale, au plus tard la veille de la date anniversaire de son adhésion précédente.

Ainsi, l'organisme déclaré doit :

- ➔ s'engager à respecter la réglementation en vigueur, les 6 principes de la Charte nationale Qualité (voir p.4) ainsi que le règlement d'usage de la marque « Charte nationale Qualité des services à la personne » ;
- ➔ s'auto-évaluer avec le questionnaire d'auto-évaluation ;
- ➔ renseigner le formulaire de suivi du plan d'action dans un délai de 30 jours maximum après avoir finalisé son auto-évaluation.

### ANTICIPER, C'EST POSSIBLE !

L'organisme déclaré qui a adhéré à la Charte nationale Qualité entre le 1<sup>er</sup> janvier et le 30 septembre de l'année n peut anticiper le renouvellement de son adhésion dès le 1<sup>er</sup> octobre de l'année n. Cela lui permettra d'accéder aux fichiers du logo millésimé et de l'affiche « Charte nationale Qualité des services à la personne » de l'année n+1 pour une utilisation de ceux-ci dès janvier n+1.

# BON À SAVOIR AVANT D'ADHÉRER



## Les engagements liés à l'adhésion

Quels que soient son profil, sa taille et ses activités, un organisme adhérent à la Charte nationale Qualité des services à la personne s'engage à respecter son règlement d'usage, déposé à l'INPI :

1

### RESPECTER

la réglementation en vigueur  
sur l'ensemble de ses  
activités

3

### METTRE EN ŒUVRE

le plan d'action qu'il a défini  
lors de son adhésion

2

### FAIRE VIVRE

les principes de la  
Charte nationale  
Qualité dans son  
organisation

4

### APPLIQUER

le guide de marque de la  
Charte nationale Qualité

# La mise à disposition du logo millésimé



La mise à disposition du logo millésimé dépend de la date à laquelle l'organisme a effectué son adhésion à la Charte nationale Qualité :

- ➔ pour une adhésion entre le 1<sup>er</sup> janvier et le 30 septembre de l'année n, l'organisme adhérent dispose du logo « Charte nationale Qualité des services à la personne » de l'année n dans son espace NOVA.
- ➔ pour une adhésion entre le 1<sup>er</sup> octobre et le 31 décembre de l'année n, l'organisme adhérent dispose du logo « Charte nationale Qualité des services à la personne » de l'année n et du logo de l'année n+1 dans son espace NOVA. Il ne peut utiliser le logo de l'année n+1 qu'à partir du 1<sup>er</sup> janvier n+1.

Le choix est laissé à l'organisme d'utiliser indifféremment la version verticale ou la version horizontale du logo, afin qu'il s'adapte le mieux possible à ses supports de communication.



# La gestion du changement de profil d'adhérent

Un organisme adhérent peut changer de profil d'adhérent pour diverses raisons. A titre d'exemples, il peut s'agir de l'obtention d'une certification, de l'obtention d'un agrément, de la perte de certificat ou de l'interruption de la démarche de certification pour un organisme certifié, de la perte de l'agrément pour la totalité des activités d'un organisme, ou encore du changement de marque de certification pour un organisme certifié.

## UNE MISE À JOUR DANS NOVA S'IMPOSE

En règle générale, l'adhérent conserve le droit d'usage de la marque « Charte nationale Qualité des services à la personne » conformément à son profil d'adhérent initial, jusqu'à échéance de son adhésion. Le changement de profil interviendra dans le cadre de son renouvellement d'adhésion. La procédure de renouvellement d'adhésion qu'il devra suivre sera adaptée à son nouveau profil.

Il est à noter que l'organisme peut procéder à un renouvellement d'adhésion par anticipation pour pouvoir bénéficier du droit d'usage de la marque et de l'affiche « Charte nationale Qualité des services à la personne » conformément à son nouveau profil.

### ATTENTION

- Dans le cas particulier du retrait d'une certification, l'organisme adhérent n'est plus autorisé à utiliser l'affiche de la « Charte nationale Qualité des services à la personne » faisant apparaître sa précédente marque de certification.
- Dans le cas particulier du retrait de la déclaration d'un organisme, celui-ci perd immédiatement son statut d'adhérent à la Charte.

# La résiliation des droits d'usage

Plusieurs cas de résiliation du droit d'usage de l'affiche et de la marque « Charte nationale Qualité des services à la personne » peuvent intervenir.

## → Le non renouvellement de l'adhésion

Un organisme adhérent doit renouveler son adhésion au plus tard la veille de la date anniversaire de son adhésion précédente. Dans le cas contraire, il perd le droit d'usage de l'affiche et de la marque « Charte nationale Qualité des services à la personne ».

## → Sur demande de l'adhérent

La résiliation du droit d'usage de l'affiche et de la marque « Charte nationale Qualité des services à la personne » peut intervenir suite à une demande de l'organisme adhérent. Il effectue sa demande de résiliation sur l'extranet NOVA.

## → Pour une infraction constatée

Suite à une infraction constatée à la réglementation, le titulaire de la marque peut décider de retirer à l'organisme visé l'usage de la Charte nationale Qualité. Cette décision entraîne la résiliation du droit d'usage de l'affiche et de la marque « Charte nationale Qualité des services à la personne » de l'organisme.

## → Le retrait de la déclaration

Pour les organismes simplement déclarés qui viendraient à voir leur déclaration retirée, le droit d'usage de l'affiche et de la marque « Charte nationale Qualité des services à la personne » est automatiquement résilié.

## → La disparition de l'organisme

Lorsqu'un organisme disparaît, son droit d'usage de l'affiche et de la marque « Charte nationale Qualité des services à la personne » est automatiquement résilié.

L'organisme reçoit systématiquement un mail de confirmation de cette résiliation.

## LA RÉSILIATION IMPLIQUE POUR L'ORGANISME CONCERNÉ :

- L'interdiction d'utiliser le logo et l'affiche de la Charte nationale Qualité ou d'y faire référence, dans la documentation, les supports, la publicité et les locaux de l'organisme (affichage).
- La perte de l'accès au questionnaire d'auto-évaluation, au formulaire de suivi du plan d'action, à la bibliothèque de fiches pratiques.
- Le retrait de l'organisme de la liste des adhérents à la Charte nationale Qualité accessible dans l'annuaire des organismes de services à la personne sur le site [www.entreprises.gouv.fr/services-a-la-personne](http://www.entreprises.gouv.fr/services-a-la-personne).

### RÉ-ADHÉREZ !

Un organisme sorti du dispositif peut ré-adhérer à tout moment à la Charte nationale Qualité. Il doit alors suivre la même procédure que lors de son adhésion initiale ou adapter la procédure à son nouveau profil.

En savoir plus sur  
la Charte nationale Qualité  
des services à la personne



[www.entreprises.gouv.fr/services-a-la-personne](http://www.entreprises.gouv.fr/services-a-la-personne)  
(rubrique Qualité)

[www.ressources-pro-sap.entreprises.gouv.fr](http://www.ressources-pro-sap.entreprises.gouv.fr)

