



# LE REFERENTIEL D'ENGAGEMENTS DE SERVICES

« SERVICES A LA PERSONNE »



Mercredi 2 avril

Journées Qualité Sécurité  
Environnement

WHEN YOU NEED TO BE SURE



# Déroulement de la présentation

- Qui sommes nous ?
- La démarche de Certification de Services
- Le référentiel « **Services à la Personne** »
- COMMENT SE FAIRE CERTIFIER?



## LE GROUPE SGS EN QUELQUES CHIFFRES

Leader en contrôle, analyse, vérification, inspection et certification.

- Fondé en 1878 à Rouen
- Siège monde basé à Genève
- 50 000 collaborateurs dans le monde
- 2000 collaborateurs en France

**Le groupe SGS, acteur principal de la certification  
en France et dans le monde : 118 000 certificats délivrés**

**SGS**



## NOTRE EXPERTISE SANTÉ MÉDICO-SOCIAL

### SGS ICS

#### CERTIFICATION

- Certification de systèmes de management :  
ISO 9001 :2000, 14001 : 2004, OHSAS 18001...etc.
- Certification des dispositifs médicaux :  
ISO 13485, marquage CE
- La certification de qualification de la Visite Médicale :  
SGS fait partie du groupe de travail au côté de la HAS sur le projet de la Visite Médicale
- Certification de services sur la base de référentiels métier :  
**Services à la personne, Maisons de retraite, Ambulanciers, Officines,...**

**SGS**



## QUALICERT

- **QUALICERT est une marque collective de certification déposée par l'organisme certificateur SGS**
- **SGS-ICS, N° 1 français en certification de services et 1er des 3 organismes accrédités COFRAC**
- **Plus de 130 référentiels validés**
- **Plus de 900 certificats délivrés et 2500 sites concernés**
- **Opérationnel en Espagne, Italie, Belgique, Taïwan, Angleterre, Portugal, ...**
- **Une équipe d'auditeurs salariés dédiés à la certification**

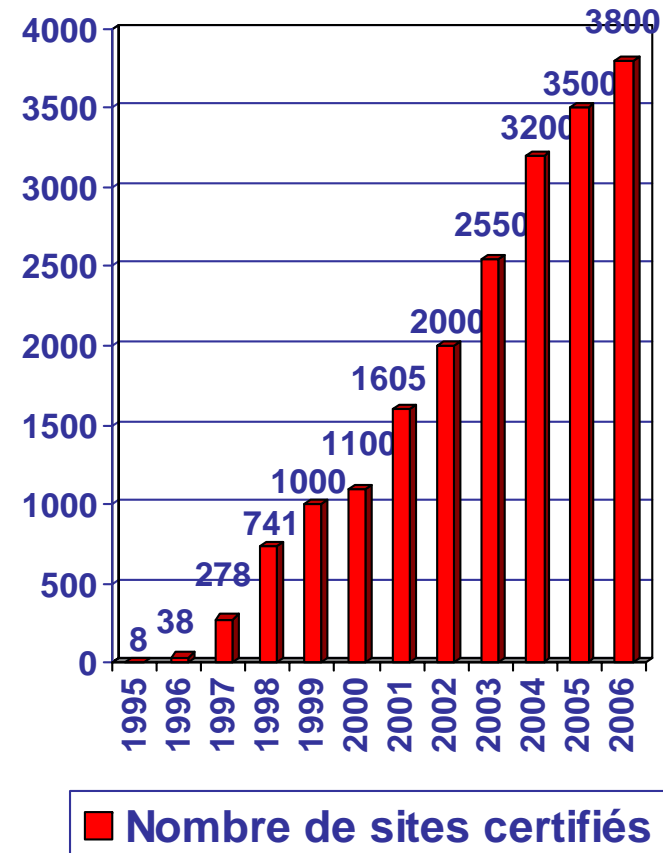
**SGS**

# LES REFERENTIELS D'ENGAGEMENTS DE SERVICES



# La Certification de Services QUALICERT aujourd'hui

- N°1 français
- 1er des 3 organismes accrédités COFRAC (EN 45011) à ce jour  
145 référentiels validés
- Plus de 1000 certificats délivrés
- Plus de 3000 sites certifiés
- Opérationnel en Espagne, Portugal, Italie, en Asie...



# Cadre de la certification de services

**Le référentiel s'inscrit dans le cadre de la « Certification de Services » prévue par :**

La loi N°94-442 du 3 juin 1994 modifiant le code de la consommation en ce qui concerne la certification des produits industriels et des services

Le décret d'application N°95-354 du 30 mars 1995 modifiant le Code de la Consommation

Un engagement de services précis : c'est quoi...?

- C'est un engagement définissant
  - des « **caractéristiques** » explicites d'une prestation de service

Avec

- **Un détail précis** s'accompagnant généralement de seuils et de niveaux de services
- **Une méthode de contrôle**

# LE REFERENTIEL D'ENGAGEMENTS DE SERVICES

« SERVICES A LA PERSONNE »



# Evolution du référentiel et Agrément

Référentiel de certification de services Version 1  
De 1999 SESP / SGS



Arrêté du 24 novembre 2005 fixant le cahier des  
charges relatif à l'agrément « qualité »



Référentiel de certification de services Version 2 de  
mars 2007  
SESP / SGS

*Toutes les exigences du cahier des charges de l'agrément  
qualité sont reprises dans le version 2 du référentiel*

# Lecture du référentiel

Pour chaque chapitre sont précisés des engagements applicables au organisme détenant :

un agrément simple

Pour chaque engagement sont précisés les modes de fonctionnement concernés :

un agrément qualité

Mode Prestataire

Mode Mandataire

Mode de Mise à disposition

# Comment lire le référentiel ?

Engagements applicables et audités en mode prestataire de mise à disposition (travail temporaire, association intermédiaire...)

Engagements applicables et audités en mode mandataire

Engagements applicables et audités en mode prestataire (de réalisation)

Lorsque la ligne n'est pas grisée, les engagements sont applicables et audités si l'organisme **détient un agrément simple ou un agrément qualité**

Caractéristique Certifiée	Détail de la caractéristique	P	M	D	Documents	Méthode de contrôle
Exemple : L'organisme gestionnaire met à disposition <b>plusieurs moyens de contact</b> dont au moins un numéro d'appel.	- Les supports d'information susceptibles d'être consultés par le bénéficiaire (brochure ou documentation du gestionnaire, annuaire téléphonique, minitel, publicités, etc.) indiquent plusieurs moyens de contact dont au moins un numéro d'appel permettant d'accéder à l'ensemble des prestations .....	X	X	X	- Supports d'information	Vérification documentaire
Exemple : Des services assurés <b>7 jours sur 7 et 24 heures sur 24.</b>	- L'organisme gestionnaire assure la continuité des interventions y compris, le cas échéant, les samedis, dimanches et jours fériés et leur bonne organisation. - Les interventions proposées par l'organisme gestionnaire peuvent être réalisées 7 jours sur 7 et 24 heures par jour.....	X	X	X	- Planning des intervenants - Fiche intervenants	Vérification documentaire

Lorsque la ligne ou une partie de la ligne est grisée, les engagements supplémentaires sont applicables et audités si l'organisme **détient un agrément qualité**.

Quels documents ou enregistrements doit mettre en place l'organisme

Comment l'organisme certificateur vérifie le respect de l'engagement

# Les grands chapitres du référentiel

**Le référentiel est composé de 6 grands chapitres:**

**Un gestionnaire accessible et qui vous informe**

**Une offre personnalisée et claire**

**Un suivi rigoureux des interventions**

**La maîtrise des intervenants**

**Un suivi administratif organisé**

**Un suivi régulier de la qualité de la prestation**



# Les principaux engagements du référentiel SAP

- **L'accueil téléphonique** est assuré au minimum 5 jours sur 7, sur une plage horaire de 7 heures par jour
- Une analyse rigoureuse et une validation des **besoins du bénéficiaire**
- **L'établissement d'un contrat, d'un mandat ou d'une convention de placement** écrit avec le bénéficiaire
- **Le bénéficiaire peut facilement résilier son contrat ou mandat**
- **La continuité du service** est assurée
- **Un personnel de recrutement compétent**
- **Le maintien et le développement des compétences des intervenants**
- L'organisme gestionnaire assure **la confidentialité des informations** qui lui sont transmises
- La mise en place **d'une enquête de satisfaction annuelle**
- La mise en place **d'actions d'amélioration du service**

# Chapitre 2 : Une offre personnalisée et claire

Caractéristique Certifiée	Détail de la caractéristique	P	M	D	Documents	Méthode de contrôle
10. Une analyse rigoureuse et une validation des besoins du bénéficiaire.	- Les personnes chargées de prendre en compte les demandes d'interventions disposent d'un support d'enregistrement des besoins du bénéficiaire.	X	X	X	- Support d'enregistrement des besoins du bénéficiaire	Vérification documentaire <u>Ent.</u> avec le personnel
	- Les informations demandées sont au minimum les suivantes :					<u>Ent.</u> avec le personnel Suivi de l'activité
	- Identité, coordonnées et profil du bénéficiaire de la prestation	X	X	X		
	- La date ou le délai souhaité de la prestation	X	X	X		
	- La nature de la (ou des) prestation(s) demandée(s)	X	X	X		
	- Les horaires souhaités, lieux et moyens d'accès et éléments contextuels	X	X	X		
	- Si l'organisme gestionnaire mandataire propose plusieurs types de mandats, la nature du mandat souhaité par le bénéficiaire	/	X	/		
	- Les exigences particulières du client relatives à chaque prestation	X	X	X		
	- L'information, le cas échéant, sur le degré de dépendance de la personne	X	X	X		
	- La date de demande de réponse	X	X	X		
- Ces informations sont enregistrées dans le dossier bénéficiaire pour :				- Dossiers bénéficiaires	Vérification documentaire <u>Ent.</u> avec le personnel	
- Toute demande d'un nouveau bénéficiaire	X	X	X			
- Chaque fois que nécessaire (par exemple dans le cas d'une demande d'un nouveau type de prestation par un bénéficiaire ayant déjà fait appel à une autre prestation).	X	X	X			

# Les grandes étapes de la certification

## Attribution de la certification :

- 01\_ Dossier de demande
- 02\_ Réalisation de l'audit
- 03\_ Réponse aux écarts éventuels
- 04\_ Passage en comité de certification
- 05\_ Décision d'attribution de votre certificat valable 3 ans

## Surveillance du certificat :

L'organisme certificateur réalise 2 contrôles sur la période de validité du certificat

# LE DÉROULEMENT DE L'AUDIT

## **L'AUDIT DE CERTIFICATION**

- **L'objectif de l'audit est de vérifier la conformité du candidat avec les engagements qui ont été pris dans le référentiel**
- **L'audit se décompose en plusieurs parties :**
  - **Vérifications visuelles**
  - **Vérifications documentaires**
  - **Entretiens avec le personnel**
  - **Observations de l'activité sur le terrain**

## L'AUDIT DE CERTIFICATION

- **L'auditeur vérifie, à partir d'une checklist d'audit**, chaque point du référentiel. Pour les documents, l'auditeur vérifie par échantillonnage un historique de trois mois d'enregistrements.
- **A l'issue de l'audit :**
  - **Si un point n'est pas conforme, l'auditeur rédige en fin d'audit une fiche de non-conformité en indiquant l'écart détecté.**
  - **Les non-conformités sont classées en majeures ou mineures en fonction de la gravité et de l'impact sur le client.**

## APRES L'OBTENTION DU CERTIFICAT

- S'il est décidé l'attribution du certificat, cette attribution est valable **3 ans**.
- Durant ces 3 années, **2 audits de contrôle** sont réalisés par l'organisme certificateur.
- Le professionnel devra également faire **un audit interne** à la fréquence définie dans le plan de contrôle et mettre en place des plans d'actions formalisés.

## COMMENT SE FAIRE CERTIFIER?

- **La certification mono-site:** SGS audite un établissement UNIQUE :  
Le temps d'audit est de 1 à 2 jours sur site
- **La certification multi-sites :** Elle permet, si le réseau met en place une Structure de Contrôle Interne (SCI), de minimiser le nombre de sites audités chaque année. Suite à la création de cette SCI, SGS réalisera des audits annuels sur un échantillon des sites du périmètre.
- **SCI (Structure de Contrôle Interne) :**
  - contrôle la bonne application du référentiel en réalisant les audits internes sur l'ensemble des sites,
  - est chargée de la mise en place et du suivi des plans actions si des non conformités externes (liées à des audits SGS) et/ou internes (liées à des audits de la SCI) sont détectées.

# ECHANTILLONNAGE DES SITES SERVICES À LA PERSONNE

Nb. de sites concernés	Taille de l'échantillon pour l'audit de certification et l'audit de renouvellement	Taille de l'échantillon pour la surveillance annuelle
1	1	1
2	2	1
3-9	3	2
10-19	4 - 5	2 - 3
20-29	5 - 6	3 - 4
30-39	6 - 7	4
40-99	7 - 10	4 - 6
100-199	10 - 15	6 - 9
200-399	15 - 20	9 - 12
400-699	20 - 27	12 - 16
700-999	27 - 32	16 - 19
>1000	32- ..	..

# La certification, un outil au service de la **professionnalisation**

- Suivre une procédure de certification, cela implique de faire **participer toutes les équipes** à une meilleure structuration des tâches, et de fixer des objectifs clairs à sa structure.
- En suivant les méthodes de certification proposées, tous participent à améliorer la qualité des services rendus. **Les différents métiers** proposés dans votre structure **sont valorisés**, et chaque collaborateur gagne plus encore en **professionnalisme**.
- Suivre une procédure de certification, **c'est contribuer à la professionnalisation de sa structure**.

# Les Avantages de la Certification SAP



- En interne :
  - Amélioration de la **qualité de vos services**
  - Des **engagements clairs, concrets et faciles** à mettre en place
  - **Renouvellement automatique** de votre agrément, simple ou qualité : « Pour les organismes certifiés, l'agrément est renouvelé tacitement dès lors que le champ et le référentiel qualité de la certification répondent aux prescriptions légales et réglementaires relatives aux services à la personne... » Circulaire Agence nationale des services à la personne n°2005-2
  - **Motivation et fidélisation** de vos équipes autour d'un projet structurant et participatif

# Les Avantages de la Certification SAP

- En externe :
  - Différenciation de vos prestations sur un marché très concurrentiel,
  - Garantie pour vos clients/ bénéficiaires d'une qualité de service irréprochable et fidélisation
  - Communication sur votre démarche grâce à la marque QUALICERT reconnue par vos interlocuteurs et partenaires
  - Facilité de réponse aux appels d'offre et reconnaissance auprès des professionnels

## Nos prestations complémentaires d'accompagnement

- **Audit à blanc** pour identifier les forces et les faiblesses de votre service
- **Formations** au référentiel
  - Formation au référentiel des équipes
  - Formation d'auditeurs
- **Certification combinées** : QUALICERT / ISO
- **Pack e-performance**, logiciel en ligne de pilotage de vos audits internes (disponible fin 2007)

# MERCI DE VOTRE ATTENTION !

VOTRE CONTACT

**Noémie BONNAY**

**Responsable Développement Produits**

01.41.24.85.28

noemie.bonnay@sgs.com