

Communiqué de presse

1^{er} bilan de la charte nationale « qualité »

Les entreprises, le bon élève de la charte qualité des services à la personne

Un premier bilan de la mise en œuvre de la charte « qualité » des services à la personne place les entreprises du secteur au premier rang des structures les plus performantes.

Alors que l'ANSP¹ et la DGCIS² ont lancé le 1^{er} octobre 2013 la charte nationale « qualité » des services à la personne (SAP), un premier bilan fait apparaître une nette mobilisation des entreprises qui représentent à elles seules 64 % des organismes d'ores et déjà inscrits à la charte³.

La Fédération du service aux particuliers (FESP) et le Syndicat des entreprises de services à la personne (SESP) se félicitent de ce premier résultat démontrant l'importance de la mobilisation de leurs adhérents en faveur de la qualité des services rendus auprès des particuliers.

Ce premier bilan délivré lors de la réunion d'étape organisé le mardi 12 novembre et à laquelle participait la FESP, dénombre 199 organismes agréés et déclarés SAP souscrivant aux six principes fondamentaux composant la charte : l'accueil et la réactivité, la clarté et la rigueur, l'écoute et le suivi, les compétences et savoir-faire, le respect de la confidentialité, l'évaluation et l'amélioration continues de la qualité.

Plus de six structures « qualité » sur dix sont des entreprises

La FESP et le SESP soulignent l'importance du travail de sensibilisation réalisé en quelques semaines auprès des entreprises adhérentes, réseaux et partenaires du secteur, pour faire connaître la charte, ainsi que les efforts engagés par la profession tant en faveur de la qualité du service rendu au domicile des clients, qu'en faveur de la valorisation des parcours professionnels et du travail des intervenants.

La charte qualité a pour objectif de répondre aux attentes des particuliers et des professionnels ainsi que d'éclairer les choix des bénéficiaires et des financeurs des prestations sociales

¹ Agence nationale des services à la personne.

² Mission des services à la personne (MISAP) de la Direction générale de la compétitivité, de l'industrie et des services.

³ Source : ANSP, novembre 2013.

couvrant tout ou partie des coûts des services. Les structures non encore inscrites dans cette démarche peuvent, si elles le souhaitent, adhérer à la charte en s'inscrivant via la plateforme extranet Nova⁴.

Au service des professionnels et des bénéficiaires de services

La charte « qualité » est un repère pour les structures organisant ou délivrant le service au domicile, comme pour le public. Qu'elle soit "déclarée", "agrée", voire "certifiée", toute structure peut ainsi adhérer à la charte grâce à une procédure prenant en compte les spécificités de chaque régime. L'adhésion correspond à quatre engagements : le respect des réglementations en vigueur, la mise en œuvre des principes de la charte au sein de la structure, la réalisation du plan d'actions défini lors de l'adhésion, la visibilité de la charte.

La FESP poursuivra ses actions de sensibilisation en faveur de la charte « qualité », notamment lors du Salon des services à la personne qui se déroulera du 5 au 7 décembre 2013 (stand A11).

Contact presse FESP : 01 53 85 40 80

⁴ Pour plus d'informations sur la charte qualité : <http://www.fesp.fr/actualite/une-charte-nationale-au-service-de-la-qualite>