

LE MAGAZINE

DE TOUS LES PROFESSIONNELS DES SERVICES À LA PERSONNE

prosap.fr

GROS PLAN

Maxime Aiach
Président de la
Fédération du service
aux particuliers

ZOOM

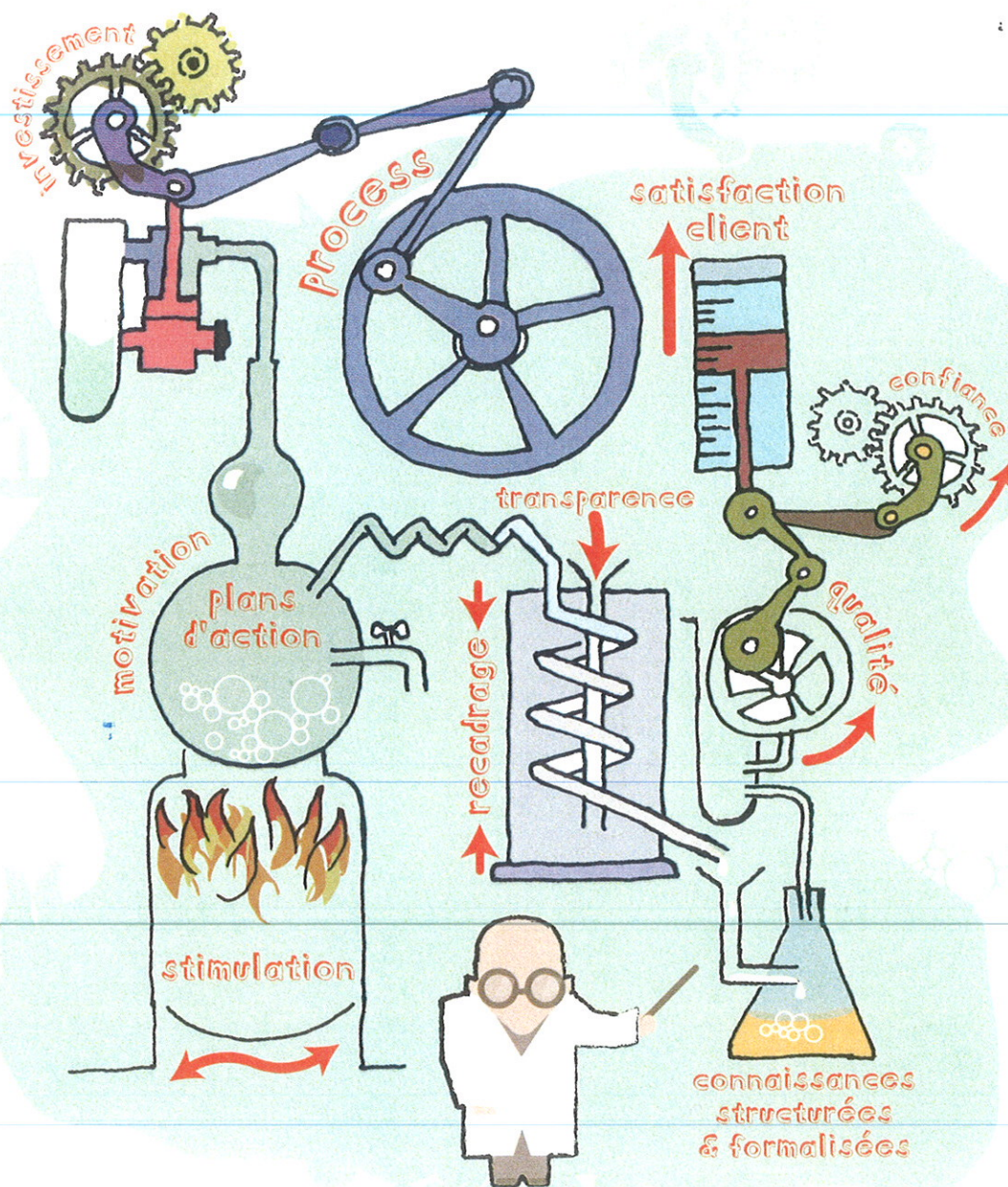
Résultats du
1^{er} baromètre de
la qualité et de la
professionnalisation
des emplois dans
les SAP

INITIATIVES LOCALES

Le Pôle Services
à la personne de
la région PACA

À L'ÉTRANGER

Le marché des SAP
en Espagne :
un marché complexe
et en construction



DOSSIER

La certification : un passage obligé ?

Témoignages

Pourquoi se certifier ?

La situation est effervescente, la certification qui avait commencé par concerner les entreprises les plus importantes du secteur des Services à la personne touche désormais des entités de toutes tailles. Il y a celles déjà certifiées depuis 3 ans qui préparent leur renouvellement, celles qui sont presque arrivées au terme de leur démarche et celles qui démarrent.

Pourquoi les entreprises se certifient-elles ? Les raisons avancées sont légion avec un point commun : elles veulent se structurer et faire reconnaître une démarche qualité entamée bien avant la certification. Ainsi, Damien Cacaret, président de **Domidom** envisage une meilleure approche vis-à-vis du client, avec, pour motivation, une harmonisation des outils. « Notre approche était déjà innovante sur la fidélisation des salariés et leur formation, mais la certification nous permet de recadrer le process de suivi client, toute la vie du client chez Domidom depuis la gestion du prospect jusqu'à la prestation », explique-t-il. Domidom prépare son audit de certification programmé en novembre.

On entend le même son de cloche chez **BienServi**, spécialiste du ménage, quand la responsable Qualité, Aurélie Antonili, décrit la démarche qualité comme étant « un bon outil permettant de se structurer en suivant le référentiel avant d'avoir atteint une taille trop importante ». BienServi est une jeune PME de 5 ans dont le plan d'audit par NF Certification est en cours d'élaboration, le dépôt de candidature sera fait en septembre pour un audit courant 2011. Selon la responsable Qualité, l'agrément renouvelé automatiquement n'a pas été un critère de choix. « Non ce n'est pas un argument, car le renouvellement est finalement assez léger. Nous avons été plus motivés par la réaction de

nos partenaires institutionnels, les conciergeries, les grandes entreprises pour lesquels la certification est un argument de fiabilité », assure-t-elle.

De son côté, la société **E comme Enfants**, avec ses deux agences et ses 250 intervenants, est certifiée depuis octobre 2009. Elle a été la première de son secteur, la garde d'enfants, à recevoir la marque Qualicert. **Henry Leloup**, vice-président, reconnaît un intérêt au renouvellement de droit de l'agrément qualité pour les entreprises certifiées, « Cet argument a bien sûr joué, notre agrément étant renouvelable en 2011, mais cette motivation reste purement factuelle, notre premier but est d'améliorer notre travail d'organisation de la performance de l'entreprise. Certes, c'est parfois contraignant, mais cela vaut le coup. »

Dans le secteur du soutien scolaire, Hervé Lecat président fondateur de **Complétude** est un fervent défenseur de la certification, seule manière de faire vivre la qualité au plus profond de l'entreprise : « Nous voulons à tout moment être dans le qualitatif, étonner nos clients par la qualité de service qu'on leur propose. » Outre une offre de base forte, Complétude propose des petits plus qualitatifs, « Ces petits plus font qu'environ un tiers des nouvelles familles nous arrivent par le biais du bouche à oreille... », poursuit Hervé Lecat.

Le choix d'un organisme se fait selon des critères propres à chaque entreprise. Certaines ont d'ailleurs choisi de ne pas choisir ! **Antarctique** (ménage, repassage et jardinage à domicile) est certifiée à la fois par Qualicert depuis 2004, renouvelée en version 4 (V4) en janvier 2009 et selon la norme ISO 9001 depuis 2009. Pourquoi deux normes ? Laurence Brûlé, la directrice, explique qu'au sein de la Fédération des services aux particuliers, son entreprise avait été fortement impliquée dans la mise en place de Qualicert. « Nous avons voulu être dans les premiers