

## Communiqué de presse

Saint-Denis, le 7 juin 2012

### Services à la personne

#### Le cap des 1000 certifiés NF Service est dépassé

**Aide aux personnes âgées ou dépendantes, soutien scolaire, ménage, jardinage, bricolage... le marché des services à la personne est le premier gisement d'emplois en France. Face à une telle ampleur, la marque NF Service permet de reconnaître une association ou une entreprise digne de confiance et offrant des services de qualité.**

#### Les 5 derniers organismes certifiés :

- ADMR Haute-Savoie, à Argonay (74)
- ADPAH, à Vienne (38)
- Confortablement Votre, à Marseille (13)
- Handicapvie 33, à Bordeaux (33)
- Mediadom, à Saint-Priest (69)

Aujourd'hui, la marque NF Service aux personnes à domicile, c'est **1017** organisations certifiées représentant **813** sites.

La marque NF Service, délivrée par AFNOR Certification, est le fruit d'une démarche volontaire de professionnels décidés à prendre de réels engagements vis-à-vis de leurs clients tant en termes de prestations de services que d'engagements pris vis-à-vis des personnes aidées.

#### Exemples de points examinés lors de la certification NF Service aux personnes à domicile :

- Un accueil et un suivi client adapté (analyse de la demande, préparation de l'intervention et de sa réalisation).
- Des intervenants qualifiés (les prestataires sélectionnent, forment et évaluent le personnel).
- La mesure et l'amélioration constante de l'offre (enquêtes de satisfaction, gestion des réclamations sous 15 jours...).
- Des informations claires et transparentes (un document de présentation de la structure et de ses services, un document attestant la réalisation de la prestation...).
- Le respect du lieu de vie et de l'intimité de la personne.
- La prise en compte de l'avis de la personne sur la qualité du service rendu.

**NF Service** garantit la vigilance des structures certifiées sur l'ensemble des prestations délivrées en mettant en place des bonnes pratiques pour répondre aux besoins et aux attentes des particuliers.

Connaissance technique des enjeux, disponibilité et proximité... AFNOR Certification propose des services de qualité et effectue des contrôles réguliers sur les sites certifiés pour accompagner les organismes vers l'amélioration continue de leur organisation et des prestations associées.

Pour en savoir plus sur la certification NF Service aux personnes à domicile et **voir la liste de tous les organismes certifiés** <http://www.marque-nf.com/appli.asp?NumAppli=NF311>

#### A propos d'AFNOR Certification

Leader sur le marché français de la certification et de l'évaluation, AFNOR Certification apporte à l'ensemble des professionnels du secteur, son expertise et son réseau d'auditeurs expérimentés, présents dans toute la France.

#### A propos d'AFNOR

L'association AFNOR et ses filiales constituent un groupe international au service de l'intérêt général et du développement économique. Il conçoit et déploie des solutions fondées sur les normes, sources de progrès et de confiance.

Les missions d'intérêt général sont assurées par l'association dans le cadre d'un décret qui lui confère l'animation et la coordination du système français de normalisation, la représentation des intérêts français dans les instances européennes et internationales de normalisation, l'élaboration et la diffusion des normes. Ses filiales - formation, évaluation et certification, réseau international - quant à elles, exercent des activités de marché dans un environnement concurrentiel et en respectent strictement les règles. La direction générale du Groupe est assurée par Olivier Peyrat. [www.afnor.org](http://www.afnor.org)

Pour toute interview, n'hésitez pas à nous contacter. Suivez l'actualité d'AFNOR dédiée à la presse sur Twitter : @AFNOR\_RP

#### Contacts presse :

**Olivier Gibert**  
[presse@afnor.org](mailto:presse@afnor.org)  
01 41 62 85 55

**Danièle Klein**  
[kleinrp@orange.fr](mailto:kleinrp@orange.fr)  
01 48 57 72 95 - 06 76 73 66 20