



www.qualicert.fr

La certification de services est la reconnaissance par un organisme tiers et indépendant de la conformité de nos services aux exigences définies dans un référentiel (Loi du 3 janvier 1994 / Décret d'application du 30 mars 1995).



www.qualicert.fr

La certification Qualicert

« Un engagement différenciant pour les professionnels.

Un signe de qualité

pour les consommateurs »

(extrait du site <http://www.qualicert.fr>).



www.adhapiservices.fr

SPECIMEN

CERTIFICATION QUALITÉ



www.qualicert.fr

**Notre centre
Adhapi Services
est certifié Qualicert**
“Services aux particuliers”



www.adhapiservices.fr

L'assistance d'un professionnel, ça change tout

LA CERTIFICATION QUALICERT, AU SERVICE DE LA QUALITÉ...

Notre centre Adhap Services est certifié Qualicert par SGS ICS, leader mondial de la certification.

Qu'est-ce que la certification Qualicert ?



Cette certification de services est la reconnaissance, par un organisme tiers et indépendant, que les prestations que nous proposons répondent aux critères objectifs et rigoureux définis par la norme Qualicert « services aux particuliers », la plus exigeante du secteur.

Ce certificat est attribué à l'issue des « audits » menés sur site par SGS ICS.

Plus de 50 caractéristiques sont régulièrement contrôlées sur les thèmes suivants :

- L'engagement de la direction et l'ensemble du personnel dans la démarche qualité.
- Le maintien et développement des compétences des intervenants et des encadrants.
- L'information systématique des intervenants sur la sécurité.
- Une information au public claire, précise et exempte d'erreur.
- Une analyse rigoureuse des besoins du bénéficiaire.
- L'établissement d'un contrat écrit avec le bénéficiaire.
- Le bénéficiaire est informé de ses droits et de ses devoirs.
- La confidentialité des informations transmises.
- La continuité du service.
- Des outils administratifs et comptables qui garantissent la stabilité financière.
- Un suivi régulier de la prestation.
- Une enquête de satisfaction annuelle.
- La mise en place d'actions d'amélioration du service.

Pourquoi une certification ?



Les consommateurs ont besoin de garanties quant à la qualité et la fiabilité des organismes d'aide à domicile qu'ils sollicitent. Devant la multitude des offres, le choix s'avère souvent difficile.

Poser des critères de qualité obligent les structures d'aide à domicile à offrir un haut niveau de prestations concernant les services rendus aux clients (les attentes des consommateurs sont au cœur du processus de certification). C'est un gage de qualité tant pour les consommateurs que pour les professionnels de santé, les organismes sociaux...



Engagé dans une démarche qualité depuis plus de 10 ans, Adhap Services contribue à professionnaliser le métier d'assistance à la personne. Son exigence de qualité en fait le référent-qualité dans son domaine. La certification Qualicert officialise cette démarche.

Les avantages de la certification Qualicert

La certification est reconnue par les représentants des associations de consommateurs, les professionnels et les Pouvoirs Publics.

Pour les réseaux, répartis dans toute la France (ce qui est le cas d'Adhap Services), la certification de services homogénéise les pratiques. Elle garantit aux consommateurs des prestations identiques, quel que soit le centre.

(La liste des centres Adhap Services certifiés Qualicert est disponible sur le site internet www.adhapservices.fr ou auprès de SGS ICS).

“Ce défi permanent pour la qualité est relevé jour après jour par le personnel de notre réseau. Il renforce la cohésion de nos équipes et assure une mobilisation de toutes les compétences dans le but de toujours mieux servir nos clients.”

*Dominique Lery
Co-fondatrice d'Adhap Services*

Notre centre fait partie du réseau Adhap Services, 1^{er} réseau national certifié Qualicert dans le secteur du maintien à domicile.

Le label « Qualicert » met en valeur les efforts collectifs de notre réseau, pour une qualité optimum de nos services.