


Comment une structure d'aide à domicile obtient-elle la marque NF Service ?

L'obtention de la marque NF Service relève d'une démarche volontaire : c'est la structure d'aide à domicile qui en fait la demande.

Si la demande est recevable, AFAQ AFNOR Certification s'assure de la qualité des prestations délivrées et de tous les moyens humains, matériels, documentaires et organisationnels requis pour fournir un service conforme aux exigences de la marque. AFAQ AFNOR Certification délivre ou non la certification NF Service « Services aux personnes à domicile » et donne ainsi le droit d'utiliser la marque NF Service .

Une fois la marque NF Service attribuée, AFAQ AFNOR Certification effectue des contrôles réguliers :

- un audit pour vérifier la qualité de la prestation et les moyens mis en œuvre afin de fournir un service conforme,
- une mesure de la satisfaction des clients, afin de vérifier le niveau de qualité perçue ou de vérifier que le niveau de qualité est conforme aux attentes.

Si le service ne s'avère plus conforme aux caractéristiques fixées, AFAQ AFNOR Certification retire la certification et le droit d'usage de la marque NF Service.

Toute utilisation abusive du logo NF Service fait l'objet de poursuite et est punie par la loi.

Qu'est-ce que la marque NF Service ?

La marque NF Service est délivrée par AFAQ AFNOR Certification. Elle atteste que le service fourni par la structure d'aide à domicile est conforme à des caractéristiques et des engagements définis dans la norme « Services aux personnes à domicile » (NF X 50-056, consultable dans la structure). Cette norme a été élaborée sous l'égide d'AFNOR, par les professionnels du secteur du service à domicile, les utilisateurs du service, les pouvoirs publics et des experts concernés de ce secteur.

La liste des structures d'aide à domicile ayant obtenu la marque NF Service est disponible sur :

- simple demande téléphonique, en contactant AFAQ AFNOR Certification au **(0)1 46 11 37 00**
- le site internet www.marque-nf.com

Votre contact

Votre interlocuteur privilégié



La garantie qualité

**des prestations de service
aux personnes à domicile**

AFAQ AFNOR
CERTIFICATION

Bureaux : 116 avenue Aristide Briand – BP 40 – 92224 Bagneux Cedex
Tél : +33 (0)1 46 11 37 00 – Fax : +33 (0)1 46 11 39 40
www.marque-nf.com certification@afaq.afnor.org
SAS au capital de 18 187 000 euro – RCS Bobigny B 479 076 002

AFAQ AFNOR
CERTIFICATION

Services aux personnes à domicile

La marque NF Service s'engage

pour vous




Les structures qui obtiennent la marque NF Service « Services aux personnes à domicile » prennent des engagements vis-à-vis de vous

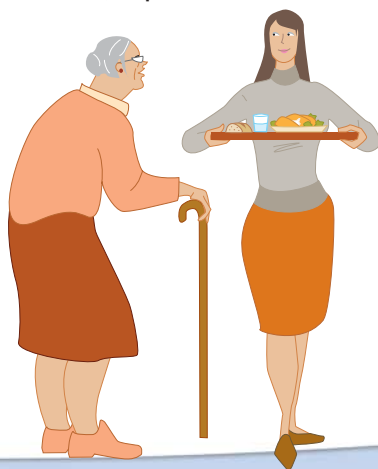
Quelles garanties vous apporte la marque NF Service « Services aux personnes à domicile » ?

La marque NF Service  vous assure

- une garantie de qualité, de fiabilité et de sérieux du service fourni,
- une information actualisée et une relation contractuelle claire,
- la conformité du service aux engagements définis dans la norme « Services aux personnes à domicile ».

Comment reconnaître un prestataire titulaire de la marque NF Service « Services aux personnes à domicile » ?

- au logo  apposé sur la documentation et dans les locaux.
- au certificat NF Service (copie délivrée sur demande).



Les engagements qui font la différence

Une éthique exigeante

- Le respect de votre lieu de vie et de votre intimité
- Le respect de votre culture et de vos choix de vie
- La confidentialité des informations échangées

Une aide et un suivi personnalisé

- Un accueil courtois et respectueux
- Une écoute attentive de votre demande et une étude de vos besoins
- Un service adapté et élaboré avec vous
- Une prise en compte de votre avis sur la qualité du service rendu

Des professionnels compétents

- Des intervenants de confiance, sélectionnés et formés
- Un interlocuteur privilégié qui répond à vos questions
- Une équipe qui vous assure la continuité du service



Les documents qui vous sont fournis

- Un document présentant la structure et ses services
- Un devis/contrat
- Un document attestant la réalisation de la prestation (remis sur demande)
- Un questionnaire de satisfaction