L'**Afnor** vient de rendre publique la **première norme volontaire dans le secteur de la téléassistance** .

Depuis 2010, à l'initiative de Présence Verte, 63 organisations ont travaillé de manière collective pour définir des règles applicables à tous les services et produits de la téléassistance en général.

La norme NF X50-520 décrit désormais les engagements de service en vue de garantir la qualité des prestations de téléassistance destinées aux personnes. Son but ? Développer et améliorer la qualité auprès des clients dans la plus grande transparence.

La norme porte notamment sur les points suivants :

· Les prestations de service
Du cadre déontologique au recyclage du matériel, le texte passe en revue les différents aspects du service de téléassistance dans ses spécificités techniques et commerciales.

· La mesure et l'amélioration continue de la qualité du service
Un cadre pour évaluer objectivement la qualité et mettre en place les actions correctives et préventives.

· Les ressources humaines
Des repères pour définir les compétences, le recrutement et le pilotage des organisations.

· L’engagement de l’entité
Permet de formaliser la démarche qualité induite par l’adhésion à la norme.

Présence Verte se félicite de la publication de cette norme qui contribue à définir le métier de téléassisteur dans le champ des services à la personne.