

## **NOVA : UN OUTIL DE TELEPROCEDURE ET PILOTAGE DES ORGANISMES DE SERVICES A LA PERSONNE**

NOVA est le système d'information recensant les organismes de services à la personne déclarés auprès des services de l'Etat.

Dès que votre organisme est enregistré dans NOVA, vous pouvez disposer via votre compte NOVA de fonctionnalités de cet outil liés aux aspects :

- de pilotage,
- de suivi statistique.

### **1 - Gérer votre dossier organisme**

#### **a) Se connecter à l'extranet NOVA**

Pour vous connecter à votre extranet NOVA :

- utilisez les accès qui vous ont été communiqués lors de l'enregistrement de votre déclaration ou de l'acceptation de votre agrément,
- si vous avez perdu vos login / mot de passe, vous pouvez contacter le support NOVA de 9h30-12h30 à 13h30-18h du lundi au vendredi au **01 46 29 36 60** ou par mail sur [extranet@support-nova.fr](mailto:extranet@support-nova.fr)

L'adresse de connexion est la suivante : <https://nova.entreprises.gouv.fr/site/login.php>

Ce pavé de connexion vous permet de vous identifier :



#### **b) Les informations sur votre organisme, votre agrément et/ou votre déclaration**

A travers votre compte organisme, vous pouvez :

- gérer vos informations d'identification,
- dialoguer avec votre gestionnaire SAP au sein de l'unité départementale de la DI(R)ECCTE,
- gérer votre agrément et/ou déclaration : demander l'élargissement, la modification de la liste d'activité, le changement de modes d'intervention, demander une extension d'agrément, une modification du périmètre d'intervention, gérer votre procédure de renouvellement...

## 2 - Accéder à votre tableau de bord

Vous pouvez, à travers cet outil d'aide à la décision accessible sur l'onglet « Tableau de bord » :

- observer l'évolution de votre activité,
- vous comparez aux autres organismes de votre territoire,
- avoir des éléments de compréhension du secteur des services à la personne dans votre département.

DEPARTEMENT : Nombre d'organismes					
	Org. publics	Associations	Entreprises	Autos entrep.	Total
Aide mobilité et transport de personnes	-	-	-	-	-
Conduite du véhicule personnel	-	-	-	-	-
Accompagnement hors domicile PA et/ou PH	15	25	8	0	48
Conduite du véhicule personnel	2	24	10	0	36
Aide mobilité et transport de personnes	7	25	13	0	45
Garde-malade, sauf soins	4	24	13	0	41
Assistance aux personnes âgées	24	26	15	0	65
Accompagnement/déplacement enfants -3 ans	0	22	12	0	34
Garde enfant -3 ans à domicile	0	21	13	0	34
Garde animaux (personnes dépendantes)	3	29	37	29	98
Maintenance et vigilance de résidence	0	9	35	44	88
Livraison de courses à domicile	13	14	46	37	110
Collecte et livraison de linge repassé	0	10	28	30	68
Commissions et préparation de repas	25	33	39	29	126
Travaux de petit bricolage	2	13	77	62	154
Petits travaux de jardinage	2	15	127	64	208
Entretien de la maison et travaux ménagers	26	36	58	58	178
Assistance administrative à domicile	11	15	33	27	86
Assistance informatique à domicile	0	11	38	24	73
Cours particuliers à domicile	0	8	15	20	43
Soutien scolaire à domicile	0	11	20	17	48
Accomp./déplacement enfants +3 ans	2	13	28	20	63
Garde enfant +3 ans à domicile	0	34	35	25	94

## 3 - Transmettre vos statistiques d'activités

NOVA est la base de données nationale des organismes de services à la personne, ces derniers réalisent sur NOVA leurs démarches règlementaires de déclaration et d'agrément.

NOVA regroupe l'ensemble des informations sur les organismes et constitue l'outil de suivi statistique pour le secteur.

Les organismes y saisissent leurs données d'activités :

- trimestriellement (heures, nombre d'intervenants, nombre de clients),
- annuellement (heures par activité, masse salariale, formations mises en œuvre...).

Cette remontée d'informations statistique des organismes constitue une obligation réglementaire. Le défaut répété ou le refus de fourniture de ces états d'activité expose l'organisme, après mise en demeure :

- au retrait de l'annuaire des organismes de services à la personne de la DGE.
- au retrait de l'agrément (articles R.7232-10 et R.7232-13 du code du travail) ou de l'enregistrement de la déclaration (articles R.7232-21 et R.7232-23).

#### 4 - L'annuaire des organismes de services à la personne

Tous les organismes de services à la personne (agréés et/ou déclarés) enregistrés dans NOVA apparaissent automatiquement dans l'annuaire des organismes de SAP du site internet de la DGE (<https://www.entreprises.gouv.fr/services-a-la-personne/annuaire-des-organismes-services-a-la-personne>)

Les données des organismes qui apparaissent dans l'annuaire du site de la DGE sont extraites des données que chaque organisme saisi lui-même dans l'onglet "commercial" de son compte NOVA.

Plusieurs raisons peuvent expliquer le fait qu'un organisme n'apparaisse pas ou apparaisse mal dans l'annuaire (et font l'objet d'alertes et/ou d'explications dans l'onglet "commercial" de NOVA) :

- l'organisme n'a pas respecté son obligation réglementaire de saisie des statistiques (EMA/TSA/Bilan-pour l'année en cours et les années passées),
- l'établissement principal et les implantations ne sont pas correctement enregistrés,

Afin d'avoir la meilleure visibilité dans la géolocalisation de votre périmètre d'intervention, vous devez déterminer le plus finement possible vos zones géographiques d'intervention.

Nous vous invitons donc à vous connecter sur votre compte NOVA pour vérifier et actualiser vos données (<https://nova.entreprises.gouv.fr/site/login.php>) qui apparaissent dans l'annuaire du site de la DGE.

**Cet annuaire est accessible au grand public sur le site de la DGE**  
[www.entreprises.gouv.fr/services-a-la-personne/](http://www.entreprises.gouv.fr/services-a-la-personne/)

**L'annuaire est consulté près de 400 000 fois par an**

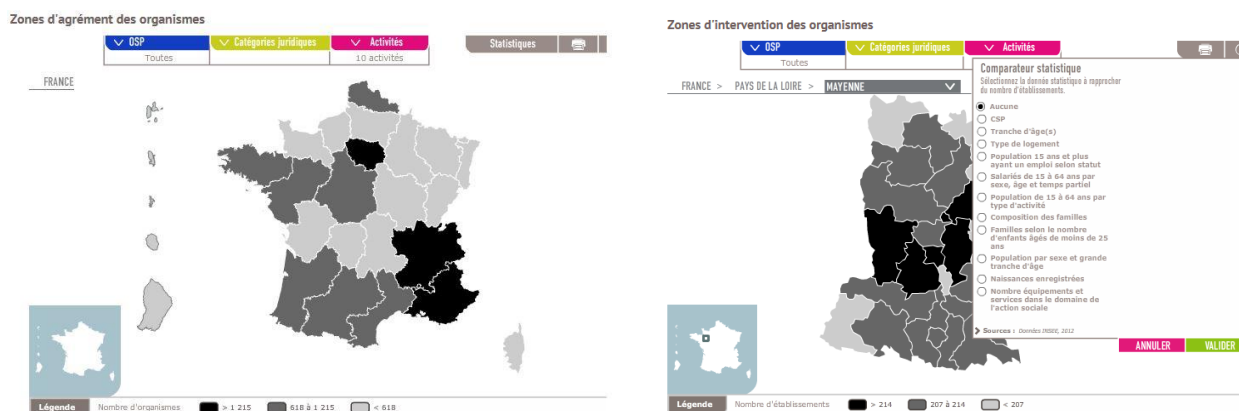
## 5 - Bénéficiaire d'une cartographie dynamique.

Cette cartographie, accessible depuis le site « L'essentiel des services à la personne de la DGE » traite des données de NOVA: <https://www.entreprises.gouv.fr/services-a-la-personne/cartographie-des-organismes-sap>

Pour lancer et développer votre activité, basez-vous sur une connaissance claire de l'offre existant sur votre territoire, grâce à deux modules cartographiques :

- **une carte des zones d'agrément**, qui donne une vision administrative de la densité des organismes agréés dans chaque département ou région ;
- **une carte des zones d'intervention**, qui donne une vision plus commerciale, fondée sur les zones d'intervention déclarées par les organismes pour chacune de leurs implantations.

Rapprochez l'offre et la demande de services à la personne grâce à un comparateur statistique, selon les caractéristiques de la population concernée (tranche d'âge, catégorie socioprofessionnelle, type d'habitat...).



## 6 - Adhérer à la Charte nationale Qualité et bénéficier d'outils pratiques

L'onglet « Charte qualité » de votre compte NOVA vous permet d'accéder au dispositif d'accompagnement à la mise en œuvre d'une démarche d'amélioration continue de la qualité : **la Charte nationale Qualité des services à la personne.**

L'adhésion à la Charte nationale Qualité est obligatoire pour les organismes autorisés.

Cet outil permet :

- de mettre en œuvre et piloter une démarche qualité,
- d'accéder à des fiches pratiques (apports théoriques et pratiques) pour vous soutenir dans la consolidation de votre activité, le renforcement de la qualité des services rendus aux particuliers

- de bénéficier d'outils de communication profilés pour valoriser votre démarche auprès de vos clients.

Depuis le 1er juillet 2016, l'adhésion à la Charte nationale Qualité a été rendue obligatoire pour les organismes autorisés.

Les organismes déclarés et / ou agréés ayant au moins un salarié peuvent demander leur adhésion à la charte.



## 7.- Contacter l'assistance NOVA en cas de questions ou difficultés :

Si vous rencontrez des difficultés de connexion (perte de mot de passe), ou autres difficultés de navigation, vous pouvez contacter le support NOVA :

- par téléphone au **01 46 29 36 60** de 9h30-12h30 à 13h30-18h si votre demande est simple et/ou urgente,
- par mail sur [extranet@support-nova.fr](mailto:extranet@support-nova.fr)

### Besoin d'aide ?

L'assistance NOVA est à votre disposition du lundi au vendredi, par mail ou par téléphone.

#### Contactez l'assistance technique, par mail ou par téléphone

**Par mail**

Précisez la page (menu, onglet, tableau...) et les données posant problème et décrivez le contexte et la nature de la difficulté rencontrée. Joignez si nécessaire un document ou une capture écran.

À [extranet@support-nova.fr](mailto:extranet@support-nova.fr)

De:

Copie:

Objet:

Pièce jointe:  Aucun fichier choisi

Message:

#### Bienvenue dans l'Extranet NOVA

**Bienvenue dans l'Extranet NOVA**

La nouvelle version de NOVA vous permet de saisir vos nouvelles demandes/modifications selon la nouvelle réglementation des activités de services à la personne issues du décret n° 2016-750 du 6 juin 2016 relatif à la liste des activités SAP.

Vos anciens actes rédigés selon l'ancienne nomenclature d'activités restent en vigueur et seront informatiquement convertis selon la nouvelle réglementation d'ici la fin de l'année 2016. Pour les OSP « réputés autorisés » en application de la loi ASV, le changement de statut dans NOVA interviendra également en fin d'année 2016.

Pour plus de précisions vous pouvez consulter les sites internet de la DGE :  
[www.entreprises.gouv.fr/commission-a-la-personne](http://www.entreprises.gouv.fr/commission-a-la-personne) - [www.responsabilite-sap.entreprises.gouv.fr](http://www.responsabilite-sap.entreprises.gouv.fr)

**Rappel**

Les EMA du 3e trimestre 2016 doivent être saisis avant le 15 novembre 2016.

**Connexion à l'Extranet NOVA**

Votre identifiant:

Votre mot de passe:

[Identifiant oublié ?](#) - [Pas inscrit\(e\) ?](#) - [Mot de passe oublié ?](#)

**Le support NOVA**

Un blocage dans l'utilisation de NOVA ?  
 Contactez l'assistance NOVA de préférence par e-mail : cliquer sur l'icône enveloppe en haut à droite de vos écrans NOVA.  
 (Tous répertoire vici, même aux questions complexes),  
 ou au **01 46 29 36 60** pour des questions simples / urgentes liées à une difficulté opérationnelle.  
 Merci de préparer votre SIRET et votre question.

Une question sur votre déclaration / agrément ou un changement de votre situation ?  
 Contactez votre gestionnaire SAP dans votre département, ses coordonnées sont sur l'onglet "Identification" de NOVA.

### Horaires d'ouverture

de 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 18h00  
 tél. 01 46 29 36 60