

ÉTUDE DE CAS CLIENT DOMIDOM SERVICES CERTIFIÉ QUALICERT



SGS vous propose un ensemble de prestations pour une certification Qualicert réussie.



LA SOCIÉTÉ DOMIDOM SERVICES

Créée et dirigée par des professionnels de la santé, la Société Domidom Services offre, depuis sa création, des services d'aide à la personne à domicile.

Le haut niveau d'exigence acquis par Domidom dans le domaine de la dépendance est resté un gage de qualité lorsque l'entreprise s'est naturellement diversifiée vers l'entretien de la maison et la garde d'enfant.

Aujourd'hui, les trois univers de Domidom sont issus de son savoir-faire d'origine :

- Prise en charge de la dépendance ;
- Entretien de la maison ;
- Garde d'enfant.

Domidom Services propose un service « Prestataire ». Le client est déchargé de toutes les tâches administratives et a à ses côtés un intervenant fiable et compétent. Le personnel intervenant est embauché en C.D.I. et a accès à un parcours de professionnalisation.

Structure agréée qualité par l'Etat et certifiée Qualicert par SGS, Domidom c'est la garantie de prestations personnalisées et de qualité 24h sur 24 et 7 jours sur 7.

OBJECTIFS

Afin de valoriser notre image auprès de nos clients et de nos partenaires, nous avons choisi de faire valider la qualité

de nos prestations par un organisme certificateur. Face au développement de la concurrence dans le secteur des services à la personne, cette reconnaissance est un moyen de se distinguer des autres prestataires et de faire valoir notre savoir-faire.

La certification Qualicert est également pour nous, un moteur supplémentaire pour professionnaliser et fédérer l'ensemble de notre personnel. Chacun à son niveau est concerné et impliqué dans le projet.

PRÉPARATION À LA CERTIFICATION QUALICERT

Le référentiel de certification de services Qualicert « Services aux particuliers » implique toutes les fonctions de l'entreprise. Pour cette raison, il était important de communiquer les raisons de notre démarche ainsi que les grands points du référentiel à l'ensemble des salariés.

Les exigences du référentiel permettent de rassurer nos clients et partenaires sur les points suivants :

- Des intervenants compétents et encadrés. Un personnel d'encadrement assure un accompagnement personnalisé des salariés. Ces derniers bénéficient de formations adaptées à leurs besoins et aux attentes des clients ;
- Une évaluation des besoins à domicile est réalisée et transmise

aux intervenants, garantissant ainsi une réponse adaptée aux attentes du client ;

- Une mesure régulière de la satisfaction client et la mise en place d'actions d'amélioration du service. Nous mettons tout en œuvre pour répondre aux souhaits du client.

L'intervention de SGS dans la formation des auditeurs internes et la réalisation des audits à blanc a été bénéfique pour nos équipes. Ces audits ont pu valider la bonne assimilation du référentiel et mettre en avant les axes d'amélioration à réaliser avant les audits d'attribution. C'est de plus une bonne préparation que d'être audité à blanc par un organisme externe.

DESRIPTIF DU PROJET

Un projet de certification est une démarche qui se fait sur le long terme. Travailler avec SGS nous permet de reconsidérer constamment nos pratiques et de nous fixer des axes d'amélioration répondant à l'évolution des besoins et attentes de nos clients.

BÉNÉFICES

La certification Qualicert, reconnue par l'Agence Nationale des Services à la Personne (ANSP), nous permet de nous positionner par rapport aux concurrents et de renforcer la confiance dans les relations avec nos clients et partenaires.

Domidom réalisait déjà ses prestations dans une démarche qualité mais grâce à la certification, les pratiques ont été harmonisées sur l'ensemble du réseau.

C'est aussi un vrai projet d'entreprise autour duquel l'ensemble du personnel est fédéré.

PRESTATIONS SGS

- Formations des auditeurs internes ;
- Réalisation d'audits à blanc ;
- Réalisation d'audits d'attribution et de surveillance.

L'EXPÉRIENCE SGS

Nous avons choisi SGS pour son expérience et pour le référentiel de certification de services Qualicert « Services aux particuliers ». C'est un référentiel complet, concret et qui implique toutes les fonctions de l'entreprise. De plus, il a été élaboré à la demande de la Fédération des Services à la Personne (FESP) à laquelle Domidom Services est adhérente. Il nous a donc semblé logique de travailler avec SGS et de participer à la reconnaissance de ce référentiel.

TÉMOIGNAGE



DAMIEN CACARET - GÉRANT

« La certification Qualicert est un contrat implicite avec nos clients et nos partenaires. L'évaluation et la validation de nos pratiques par SGS leur apportent une garantie de qualité des prestations que nous nous devons de respecter et de sans cesse améliorer. Seules l'adhésion et la mobilisation de l'ensemble de nos équipes permettront la pérennisation de notre démarche qualité. D'où l'importance de fédérer le personnel et de communiquer autour de ce projet en insistant sur la durabilité d'une démarche d'amélioration continue ».

ADRESSE

DOMIDOM SERVICES

31 Boulevard de la Tour Maubourg
75007 Paris

www.domidom.fr



Bienvenue chez vous!

SGS ICS

29 Avenue Aristide Briand

94111 Arcueil Cedex

t 01 41 24 83 02

f 01 41 24 84 52

fr.certification@sgs.com

www.fr.sgs.com/certification

SGS EST LE LEADER MONDIAL DE L'INSPECTION, DU CONTRÔLE, DE L'ANALYSE ET DE LA CERTIFICATION. RECONNUE COMME LA RÉFÉRENCE MONDIALE EN TERMES DE QUALITÉ ET D'INTÉGRITÉ, SGS EMPLOIE 64 000 COLLABORATEURS, ET EXPLOITE UN RESEAU DE PLUS DE 1250 BUREAUX ET LABORATOIRES A TRAVERS LE MONDE.