

# ÉTUDE DE CAS CLIENT

## FREE DOM CERTIFIÉ QUALICERT

ISSUED – NOVEMBER 2013

### LE RÉSEAU FREE DOM

Créé en 2005 à Nantes, Free Dom est un organisme agréé par l'État qui propose différents services à domicile :

- Pour la personne : aide au maintien à domicile et garde d'enfants de 0 à 6 ans ;
- Pour la maison : ménage, repassage, jardinage et bricolage.

Depuis la création du réseau en 2008, les agences Free Dom ne cessent de se multiplier sur toute la France. En alliant des prestations de qualité, un suivi régulier et un recrutement rigoureux des intervenants, Free Dom a su s'imposer comme un acteur majeur du secteur.

Avec bientôt 40 agences, plus de 5 000 clients, 900 collaborateurs et un chiffre d'affaires prévisionnel de plus de 8 millions d'euros en 2013, Free Dom fait partie des grandes entreprises françaises de services à domicile.



### LES OBJECTIFS

L'ensemble des agences Free Dom s'appliquent à proposer les meilleurs services au meilleur prix. Avec la certification QUALICERT, Free Dom s'engage dans une démarche d'amélioration constante de ses services.

La certification QUALICERT permet à la fois de valoriser le savoir-faire des collaborateurs et de garantir la qualité des services proposés par Free Dom auprès de ses clients et partenaires. À travers la certification, Free Dom souhaite également sensibiliser l'ensemble de ses collaborateurs à la démarche de qualité de services. Chaque salarié, qu'il soit ou non en contact avec les clients, est acteur de la qualité au quotidien.

### LA CERTIFICATION DE SERVICES QUALICERT

Le référentiel de certification de services QUALICERT "Services aux Particuliers", validé notamment par les pouvoirs publics, comporte plus de 60 engagements traitant de toutes les fonctions de l'entreprise (direction, ressources humaines, etc.).

Cette certification orientée client/bénéficiaire, permet d'attester que nous sommes conformes au référentiel et garantit un standard de qualité dans le réseau Free Dom.

L'obtention de cette certification de services s'inscrit dans une démarche orientée vers la satisfaction du client/bénéficiaire.



### LE DESCRIPTIF DU PROJET

La direction du réseau Free Dom a décidé volontairement de s'inscrire dans une démarche de certification QUALICERT.

Ce projet à long terme a nécessité une implication de tous les acteurs du réseau (gérants, encadrants et intervenants). Il a permis notamment de fédérer toutes les équipes autour d'objectifs centrés sur le client, d'homogénéiser toutes les procédures (recrutement, formation, analyse de la demande client, etc.).

L'objectif principal est de garantir le même niveau de service à l'ensemble des clients dans n'importe quelle agence Free Dom. La direction Qualité du réseau Free Dom a accompagné, toutes les équipes des agences afin de décrocher ce certificat (formations, audits internes réguliers, expertise et aide à la mise en conformité).

### LES BÉNÉFICES

La certification de services QUALICERT est une reconnaissance de la politique Qualité du réseau Free Dom. Elle représente des bénéfices aussi bien pour nos clients que pour notre réseau.

En externe, elle permet de valoriser



l'image du réseau Free Dom en soulignant la qualité de services et de suivi des prestations. C'est aussi une garantie de mise en œuvre de moyens concrets et fiables dédiés à la qualité de services.

En interne, elle a permis d'homogénéiser toutes les procédures (recrutement, analyse de la demande, suivi des prestations, etc.) et pratiques dans les agences.

#### LA PRESTATION SGS

Le référentiel QUALICERT « Services Aux Particuliers », très complet, est parfaitement adapté à notre secteur d'activité et aborde toutes les fonctions de l'entreprise. SGS réalise les audits d'attribution et de surveillance pour notre réseau Free Dom.

#### L'EXPÉRIENCE SGS

SGS ICS bénéficie d'une importante expérience dans le domaine de la certification de services. De plus, le Groupe SGS est le leader mondial de l'inspection, du contrôle, de l'analyse et de la certification et la marque QUALICERT est connue nationalement dans le domaine de la certification de services. Free Dom a en toute logique choisi de travailler avec SGS ICS, gage de sérieux et de qualité.

#### TÉMOIGNAGES

Nicolas Goupil – Responsable réseau Free Dom

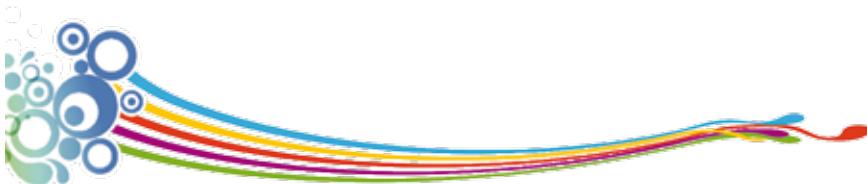
Gauthier Hamy – Ingénieur et Responsable Qualité réseau Free Dom

#### ADRESSE

Free Dom  
19, rue Paul Bellamy  
44 000 Nantes  
[www.free-dom.fr](http://www.free-dom.fr)

#### 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](mailto:fr.certification@sgs.com)  
[www.fr.sgs.com/certification](http://www.fr.sgs.com/certification)



**SGS EST LE LEADER MONDIAL DE L'INSPECTION, DU CONTRÔLE, DE L'ANALYSE ET DE LA CERTIFICATION.**