

ÉTUDE DE CAS CLIENT

RELAIS THALASSO BÉNODET CERTIFIÉ QUALICERT

ISSUED –APRIL 2013



Relais Thalasso Bénodet
THALASSO SPA & HÔTEL KASTEL ***

RELAIS THALASSO BÉNODET

Depuis plus de vingt ans, la pratique de la thalassothérapie authentique est le cœur de métier du groupe familial Relais Thalasso. Situé à seulement 50 mètres de la mer, le Relais Thalasso Bénodet jouit d'une surface totale de 1700 m², permettant d'accueillir jusqu'à 160 curistes par jour. Il déploie son savoir-faire pour offrir le séjour souhaité par les clients.

Relais Thalasso Bénodet permet une expérience thalasso accomplie. En effet, il prodigue des soins aux effets bénéfiques scientifiquement prouvés.

Pour ses clients, le Relais Thalasso Bénodet pratique la thalassothérapie la plus noble dans un lieu de villégiature avec toujours l'Atlantique comme point d'ancre.

L'attention de toute l'équipe se polarise

sur ses clients. L'écoute, les conseils, la présence permanente à leurs côtés sont la règle. De plus, l'équipe médicale adapte les différents programmes de soins en fonction des attentes de chacun, de leur métabolisme et utilisent par exemple une piscine d'eau de mer chauffée à 32° et des dernières innovations techniques comme le watermass.

LES OBJECTIFS

Pour Relais Thalasso Bénodet, la démarche de certification de services QUALICERT «Thalassothérapie» répond à plusieurs objectifs :

- Structurer le métier en posant un certain nombre de jalons opérationnels qui encadre une profession ;
- Pouvoir rassurer le client ;
- Permettre d'assurer un suivi,

notamment documentaire (archivage de tous les protocoles de soin et archivage de la fiche médicale) ;

- S'engager dans une démarche qualité ;
- Obtenir un avantage concurrentiel.

LA CERTIFICATION DE SERVICES QUALICERT « THALASSOTHÉRAPIE »

Ce référentiel de certification de services QUALICERT élaboré avec SGS met en avant l'engagement de Relais Thalasso Bénodet dans la qualité des prestations fournies, la satisfaction client tout comme la capacité à s'améliorer en permanence. Cette référence est basée sur 10 principes :

- L'utilisation d'eau de mer naturelle ;
- L'utilisation de produits naturels extraits de la mer ;
- Une équipe professionnelle de soins ;
- Accueil, information et réservation des curistes ;
- La réalisation de soins de qualité sous surveillance médicale permanente ;
- Le suivi permanent de la satisfaction des curistes ;
- La formation du personnel ;
- Le souci permanent de l'hygiène et de la sécurité ;
- Des équipements de soins adaptés et entretenus.



SGS

LE DESCRIPTIF DU PROJET

En 1998, le groupe Relais Thalasso et M. Philippe Gomez, ancien directeur adjoint de Relais Thalasso La Baule, ont découvert le référentiel de certification QUALICERT

« Thalassothérapie » grâce aux établissements de l'association « Thalassos Atlantiques » dans le cadre de la certification de ce centre.

Cette association, aujourd'hui disparue, a été le point de départ de notre travail autour de la démarche de certification QUALICERT.

Compte tenu des aspects très positifs de cette expérience, le Relais Thalasso Bénodet a été, dès sa création en 1999, associé à cette démarche de certification. Le Relais Thalasso Ile de Ré a également entrepris les mêmes démarches de certification après son rachat en 2000.

Pour obtenir sa certification, Relais Thalasso Bénodet a très vite su répondre aux 158 points de contrôle. Une expertise technique, indépendante et draconienne qui va, de manière volontaire, plus loin que le contrôle réglementaire et du mandat de l'ARS (Agence Régionale de Santé).

L'audit se base sur deux ordres de contrôle :

- Technique (ex : d'engagement – quantité d'eau de mer utilisée) ;
- Systémique (description précise des protocoles de soin).

LES BÉNÉFICES

Les bénéfices sont multiples pour Relais Thalasso Bénodet. Cela permet, grâce à la certification de services QUALICERT :

- La mise en place d'un cahier des charges dans la gestion du



personnel ;

- Un challenge personnel pour la direction, c'est-à-dire le maintien du niveau d'exigence constant de la qualité du service dans l'encadrement des équipes ;
- D'éviter l'effet d'érosion qui s'opère immanquablement dans l'accompagnement managérial ;
- La structuration « technique » utile au pilotage d'équipes croissantes et à l'intégration de nouveaux entrants.

de soins que l'on met à jour tous les ans, le suivi du matériel ont été autant de domaine où l'expérience SGS a été bénéfique. Maintenant, nous l'appliquons aussi dans des domaines qui ne sont pas soumis au contrôle QUALICERT pour offrir toujours plus de qualité dans nos prestations ».

Philippe Gomez
Directeur de Relais Thalasso Bénodet

TÉMOIGNAGE

« SGS nous a apporté une rigueur dans l'analyse de notre établissement. Les cahiers de procédure, les protocoles



ADRESSE

Corniche de la Plage
29950 Bénodet
t 02 98 66 27 00
benodet@relaisthalasso.com
www.benodet.relaisthalasso.com

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.

SGS

WHEN YOU NEED TO BE SURE