



Le Mans, le 10 juin 2008

Services à la personne : en devenant le 1^{er} réseau national certifié Qualité* par SGS, le Groupe O₂ entérine l'entrée du secteur dans l'ère de la qualité.

Le 20 mai dernier, 89 agences du Groupe O₂, entreprise prestataire de services de ménage/repassage, garde d'enfants et jardinage au domicile des particuliers, ont reçu la certification QUALICERT attribuée par SGS, leader mondial de l'inspection, de l'analyse et de la certification.

C'est la première fois qu'un réseau de proximité d'une telle envergure opérant dans les services à la personne reçoit la certification la plus exigeante du secteur pour l'ensemble de ses activités. Cet événement majeur dans les services à la personne atteste de la professionnalisation du secteur et démontre sa capacité à se hisser au niveau des secteurs économiques les plus performants dans le domaine de la qualité, sous l'impulsion d'entreprises telles que le Groupe O₂.

Une garantie pour les clients du Groupe O₂

Le référentiel QUALICERT « prestations de services à la personne » élaboré par SGS avec la collaboration des professionnels du secteur, des pouvoirs publics et de l'Agence Nationale des Services à la Personne (ANSP), permet aux entreprises de SAP de garantir la qualité de leurs prestations aux consommateurs.

Concrètement, l'obtention de la certification QUALICERT garantit aux 10 000 clients du Groupe O₂, de disposer notamment des garanties suivantes :

- un accueil téléphonique au minimum 5 jours sur 7, sur une plage horaire de 7 heures par jour,
- une procédure rigoureuse d'analyse préalable et de validation de leurs besoins,
- l'établissement d'un contrat clair et transparent,
- une facturation cohérente avec la prestation réalisée,
- la fourniture d'une prestation à leur domicile par un intervenant compétent et régulièrement formé,

- la continuité du service,
- le suivi trimestriel de la qualité de la prestation et la réalisation d'une enquête de satisfaction annuelle.

Depuis 2005 et l'instauration du Plan Borloo, le nombre de familles françaises faisant appel à des entreprises spécialisées dans la fourniture de services destinés à simplifier leur vie quotidienne n'a cessé de croître. Cette croissance de la demande a également accéléré le développement et la création de nombreuses entreprises. Plus de 13 000 structures opèrent aujourd'hui sur ce marché qui a généré un chiffre d'affaires de 14.1 Milliards d'euros et permis la création de plus de 128 000 emplois en 2007. Pour les utilisateurs actuels ou futurs, la certification QUALICERT d'entreprises telles qu'O₂ est un point de repère essentiel et deviendra à terme un critère de choix déterminant.

La reconnaissance de l'engagement du Groupe O₂ en faveur de la professionnalisation

Présent sur le marché depuis 1996, le Groupe O₂ a toujours placé la satisfaction de ses clients au cœur de sa stratégie, notamment en réalisant des études de satisfaction et en étant le premier du secteur à leur offrir la garantie « Satisfait, Refait ou Remboursé ».

Pour Guillaume RICHARD – Président fondateur du Groupe O₂ - « L'obtention de cette certification concrétise notre promesse d'être l'oxygène du quotidien de nos clients. Cette reconnaissance démontre également l'engagement effectif des entreprises de services à la personne sur la voie de la professionnalisation, qui constitue la meilleure réponse pour enrayer significativement et durablement le travail au noir qui affecte le secteur. »

Pour Emilie LEVEQUE – Responsable Qualité du Groupe O₂ - « La certification est la consécration des efforts des 2 300 collaborateurs qui, au sein de nos agences de proximité, servent les 10 000 clients d'O₂ et sont engagés depuis plusieurs mois dans cette démarche exigeante et rigoureuse, aujourd'hui couronnée de succès. »

Pour Philippe FUSILLER – Président de la Division SGS ICS - « Aujourd'hui, plus que jamais, la démarche qualité doit être inscrite au cœur de la stratégie des entreprises, notamment celles qui opèrent dans le domaine des services à la personne. A ce titre, la certification QUALICERT délivrée par SGS est un élément fort de valorisation et de différenciation. Nous sommes ravis d'avoir accompagné le Groupe O₂ dans sa démarche de certification. »

(*)Selon le référentiel QUALICERT « prestations de services à la personne », 1^{er} réseau en nombre d'implantations.

A propos d'O₂

Pionnier du secteur des services à domicile, depuis 1996, le Groupe O₂ répond à son engagement de faciliter la vie quotidienne des particuliers en leur proposant des prestations de qualité en Ménage, Repassage, Garde d'Enfants et Jardinage.

Plus de 10000 clients réguliers accordent leur confiance au Groupe O₂ et à ses 2300 professionnels qui interviennent dans toute la France grâce à son réseau de proximité de 93 agences. En 2007, le Groupe O₂ a réalisé un chiffre d'affaires de 13.3 millions d'Euros. Il prévoit de réaliser 30 millions d'euros en 2008.

Le groupe SGS (SGS SA)

Fondée en 1878 à Rouen, SGS fait aujourd'hui office de référence pour ce qui touche à la maîtrise de la qualité. A l'échelle du globe, 50.000 collaborateurs travaillent dans plus de 1.000 bureaux et laboratoires, répartis dans 150 pays. Cette implantation et nos compétences nous placent comme le leader dans les domaines de l'inspection, de l'analyse et de la certification.

SGS France s'attache à porter haut les valeurs et l'offre du groupe. Après plus de 100 ans de développement, SGS France compte aujourd'hui 2.150 personnes réparties dans 90 bureaux et centres de contrôles et 26 laboratoires. Nos services se déclinent tout au long des chaînes d'approvisionnement et concement de nombreux secteurs tels que les produits agricoles et agro-alimentaires, la pharmacie, la recherche clinique, la cosmétologie, la chimie, l'environnement, les services industriels...

SGS ICS

La filiale française de certification du groupe mondial SGS, propose une offre complète, complémentaire et diversifiée : Certification des systèmes de management (ISO 9001 = 2000, ISO 4001 = 2004, OHSAS 118001... Dispositifs médicaux = ISO 13485, marquage CE...). Certification des engagements de services sur la base de référentiels métiers Qualicert) : maisons de retraite, services à la personne, ambulanciers, officines, transport de personnes à mobilité réduite, institut médico-éducatif... Certification des personnes et certification de Qualification (CACES/ visite médicale).

Contacts Presse :

Odette YAO – Attachée de presse du Groupe O₂

Ligne directe : 02 72 24 03 54

Portable : 06 23 46 82 67

Mail : odette.yao@o2.fr

Sites internet : www.o2.fr

Nathalie Dunoir – Attachée de presse SGS

Tél. 04 91 19 16 16 – ste.bleuciel@wanadoo.fr