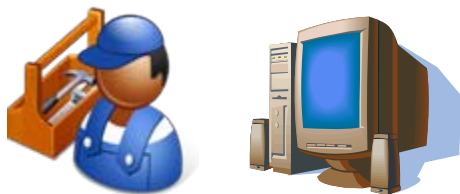


SGS ePerformance



Entamez et gérez votre démarche qualité grâce à notre logiciel de gestion de la qualité dédié aux métiers des services à la personne.

SGS ePerformance, l'assistant qualité.

CONTEXTE

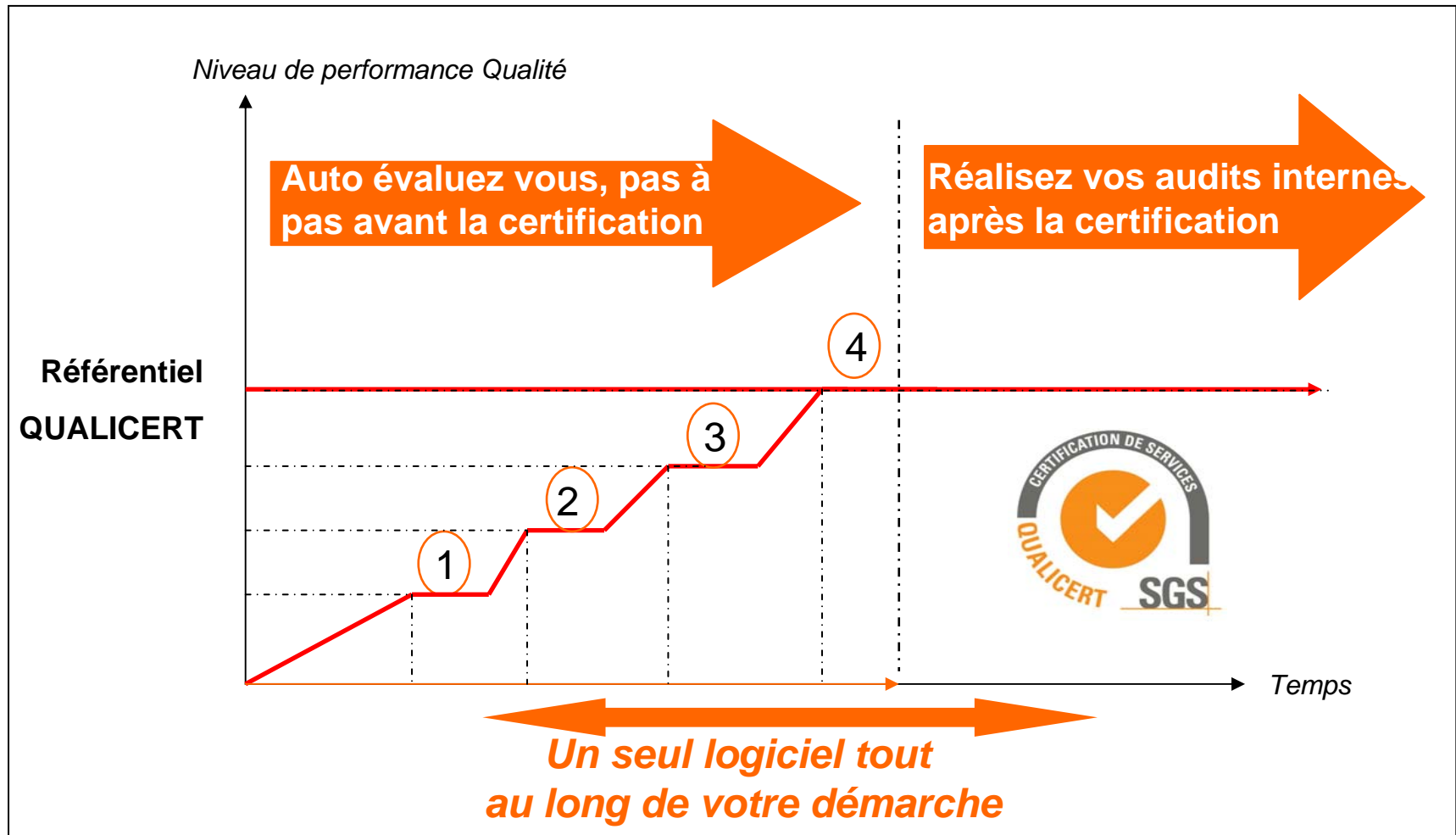
- Plus de **20 ans d'expérience dans la certification** et un constat : il manque au management de la qualité **un outil simple et performant**. Cet outil, nous l'avons créé pour qu'il réponde à vos attentes, c'est ePerformance.
- ePerformance est le logiciel **de gestion de la qualité de référence**.
- ePerformance vous permet de vous auto-évaluer, de vous auditer selon **le référentiel Services à la personne QUALICERT**.
- ePerformance vous permet d'aborder efficacement la démarche de **certification en évaluant le chemin à parcourir** et vous permet de pérenniser votre projet qualité.

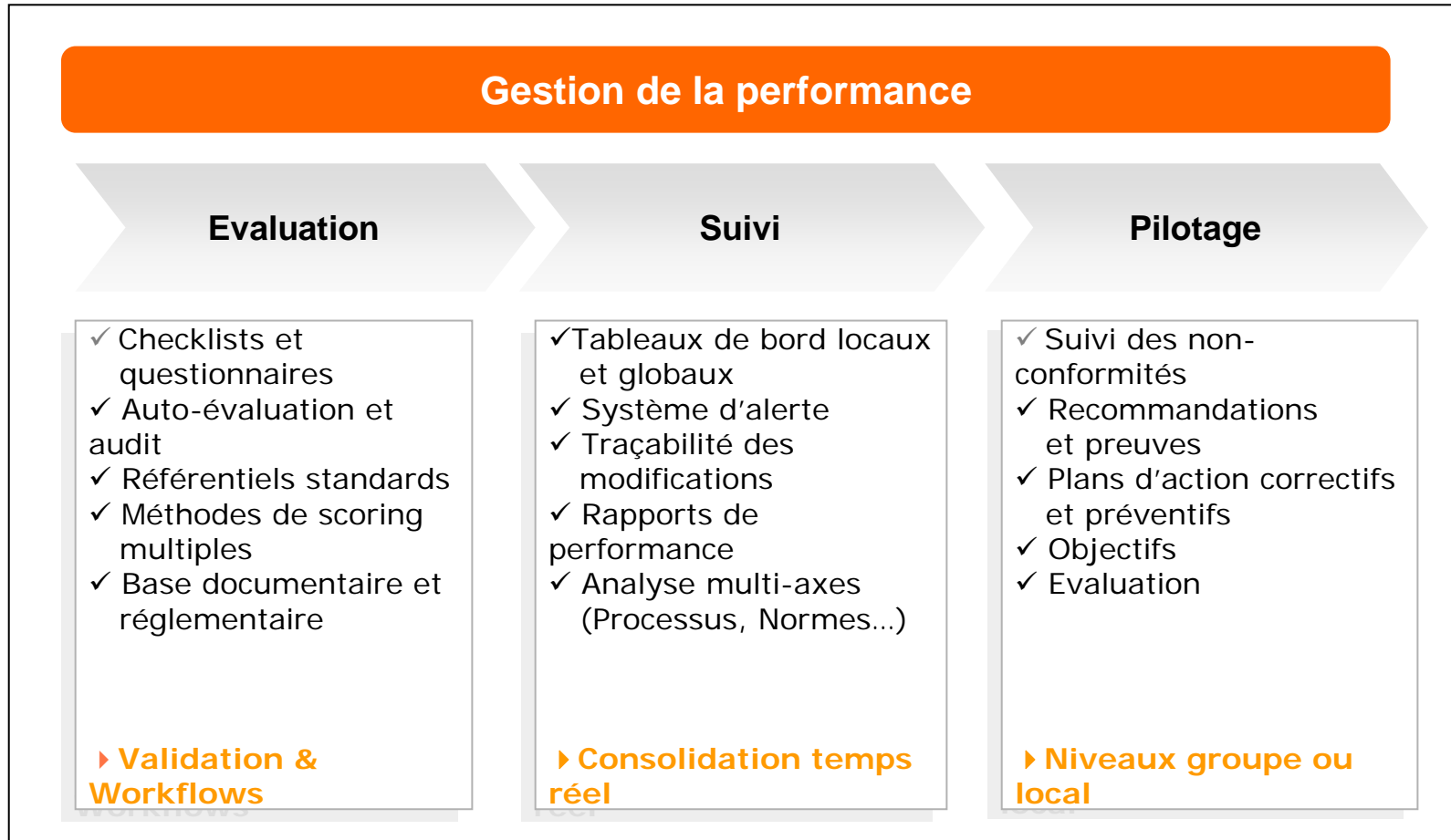
AVANTAGES

- **FACILITER**
Offrir aux collaborateurs un cadre directement opérationnel.
- **DECIDER**
Faciliter l'analyse et la prise de bonnes décisions qui répondent à vos principaux objectifs : être efficace et optimiser l'allocation de vos ressources.
- **GAGNER DU TEMPS**
Gérer l'ensemble de votre projet qualité sur une plateforme unique avec un tableau de bord dynamique pour identifier les forces et faiblesse de votre structure.
- **PILOTER**
Mettre en œuvre votre stratégie : suivre les plans d'actions, valider la conformité.

SGS EPERFORMANCE, L'ASSISTANT QUALITE.

SGS EPERFORMANCE, L'ASSISTANT QUALITE.





Auto-évaluez – vous selon le référentiel Services à la personne Version 3 QUALICERT

ADMINISTRATION > RÉFÉRENTIELS > QUESTIONS

Questions Rechercher Importer des Données Workflow

Ce module vous permet d'administrer le référentiel des questions d'auto-évaluation :

- Afficher les questions appartenant au niveau sélectionné en cliquant sur le bouton (+);
- Cliquer sur pour afficher les informations détaillées d'une question;
- Cliquer sur pour créer une nouvelle question;
- Cliquer sur le bouton "Modifier" pour éditer la question sélectionnée.

Légende

■ Référentiel ■ Grand Thème ■ Thème ■ Questionnaire ■ Question

Niveau: [] Rafraîchir

	Niveau	Référence	Titre - [FR]
	Référentiel	quali	Services A La Personne
	Grand Thème	quali.1	Offre
	Thème	quali.1.1	Une offre personnalisée et claire
	Questionnaire	quali.1.1.1	Des services assurés 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24.
	Question	quali.1.1.1.1	Continuité des interventions
	Grand Thème	quali.2	Intervenants
	Thème	quali.2.1	La maîtrise des intervenants
	Questionnaire	quali.2.1.1	Un personnel d'encadrement compétent
	Question	quali.2.1.1.1	Personnel d'encadrement de l'organisme
	Grand Thème	quali.3	Interventions
	Thème	quali.3.1	Un suivi rigoureux des interventions
	Questionnaire	quali.3.1.1	Une réactualisation annuelle de la définition de l'intervention pour les prestations régulières
	Question	quali.3.1.1.1	Informations enregistrées dans le dossier du bénéficiaire

Thème

Critère d'appréciation

Vos non-conformités et recommandations sont saisies automatiquement sur le référentiel.
Gérez vos plans d'action correctifs.

Non – conformité observée

Constat

Plan d'action

Date d'échéance

Question	
✓	Continuité des interventions
L'organisme gestionnaire assure la continuité des interventions y compris, le cas échéant, les samedis, dimanches et jours fériés et leur bonne organisation	
Réponse	No
Commentaires	Pas de continuité des interventions les jours fériés
Non-Conformité	Continuité des interventions
Sévérité	Non-conformité Mineure
Description du constat	Pas de continuité des interventions les jours fériés
A résoudre avant le	28/06/08
Créer un Plan d'Action	✓
Titre	Continuité des interventions
Analyse des Causes	
Description	Pas de continuité des interventions les jours fériés
Statut	
Date de début	16/06/08
Date de fin	28/06/08
Responsable(s)	Mr Xavier
Commentaires	

Analyses et tableaux de bord de conformité

Identifier :

- les points forts
- les non-conformités
- les scores obtenus
- l'état d'avancement
- Evaluer le chemin à parcourir pour obtenir la certification.

	Catégorie	Niveau	Constat			Action Corrective		Contexte
			Constat	Echéance	Résolu	Plan d'Action	Attaché à	
<input checked="" type="radio"/>	Faiblesse	Non-conformité Mineure	La communication du numéro par le chargé d'accueil	15/04/08	✗		audit SAP	
<input type="radio"/>	Faiblesse	Non-conformité Mineure	En cas de numéro surtaxé 1 : pas d'indication du prix de l'appel sur les brochures	31/03/08	✗		audit SAP	
<input type="radio"/>	Faiblesse	Non-conformité Mineure	En cas de numéro surtaxé 4 :		✗		audit SAP	
<input type="radio"/>	Faiblesse	Non-conformité Mineure	Politesse et courtoisie non respectées	18/04/08	✗		audit SAP	
<input type="radio"/>	Faiblesse	Non-conformité Mineure	Continuité des interventions	28/06/08	✗		Services A La Personne	
<input type="radio"/>	Faiblesse	Observation	le hall d'accueil est en désordre	29/05/08	✗		audit SAP	

Page 1 / 1 (6 résultats)

Rue du Moulinet > MANAGEMENT > AUTO-EVALUATION > RÉSULTATS

Lister

Filtrer par <Sélectionner un filtre>

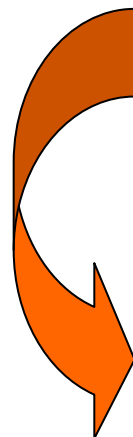
	Contexte	Entité	Constats		Avancement		Notation
			Nb. Non-Conformités	Total	Restants	% Réalisé	
	Rue du Moulinet	Services A La Personne	1	3	0	100%	67%

Nombre de non-conformités

Etat de l'avancement

Scoring

Vision synthétique



Identifier les meilleurs sites et les meilleures pratiques

S'évaluer et se comparer sur plusieurs niveaux pour optimiser vos décisions

Questions	Services A La Personne
	Services A La Personne
Services A La Personne	50%

Questions		Services A La Personne
		Services A La Personne
Services A La Personne	Offre	50%
	Intervenants	50%
	Interventions	50%

Questions					Services A La Personne	
					Rue de la République	Rue du Moulinet
Services A La Personne	Offre	Une offre personnalisée et claire	Des services assurés 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24.	Continuité des interventions	100%	0%
	Intervenants	La maîtrise des intervenants	Un personnel d'encadrement compétent	Personnel d'encadrement de l'organisme	0%	100%
	Interventions	Un suivi rigoureux des interventions	Une réactualisation annuelle de la définition de l'intervention pour les prestations régulières	Informations enregistrées dans le dossier du bénéficiaire	0%	100%