

# ÉTUDE DE CAS CLIENT

# LE GROUPE HERMÈS SANTÉ

## CERTIFIÉ QUALICERT



### LE GROUPE HERMÈS SANTÉ

Créé en 2002, le Groupe Hermès Santé, a mené à bien la conception, la construction et la gestion de six Etablissements d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes (EHPAD) en réponse à l'explosion démographique du nombre des plus âgés.

Le groupe Hermès Santé représente le professionnalisme et l'expérience reconnus d'une équipe de près de 300 salariés au service de 488 résidents.

Toutes les résidences répondent aux exigences du cahier des charges des organismes de tutelle du secteur médico-social et sont signataires de conventions tripartites.

La population accueillie est composée de personnes âgées avec une moyenne d'âge de 85 ans atteintes de poly pathologies liées au vieillissement et un degré de dépendance avéré qui empêche leur maintien à domicile.

Le Groupe Hermès Santé propose différents types d'accueil :

- Hébergement permanent ou temporaire.
- Hébergement spécifique au sein d'un espace de vie sécurisé et adapté pour les personnes atteintes de la Maladie d'Alzheimer.
- Accueil de jour permettant un temps de répit aux familles.

Le Groupe Hermès Santé, fort de son expérience, au travers de ses réalisations, propose une réponse aux besoins des personnes âgées caractérisée par :

- Une architecture adaptée à la dépendance.
- Un projet d'animation permettant de prévenir la dépendance à travers la stimulation, favorisant la valorisation des capacités et l'intégration des résidents au sein du tissu social.
- La médicalisation, grâce à une équipe médicale et paramédicale présente 24 heures sur 24.
- Une équipe chaleureuse et dévouée, formée aux soins, à la dépendance et à la fin de vie, capable de travailler en coordination au sein du réseau gérontologique social.
- Un projet de vie et de soins personnalisés assurant bien-être, assistance et sécurité aux personnes âgées.
- Un projet d'établissement dont l'axe majeur est la bientraitance dans le respect de la dignité des personnes, de leur expérience et de leur savoir.
- Une démarche qualité avec l'obtention de la certification de services Qualicert.



### OBJECTIFS

Chaque résidence est organisée en six services : le service administratif, le service médical, le service restauration, le service animation, le service hygiène et entretien et le service maintenance.

La prise en charge des personnes âgées dépendantes demande le déploiement 24 heures sur 24 et 365 jours par an, de nombreux services, d'actes de soins et d'aide à la personne dispensés par des professionnels de différents métiers avec un objectif commun, le bien-être des résidents accueillis.

Nous avons décidé d'être certifiés Qualicert pour répondre aux points suivants :

- Coordonner chaque service, impliquer davantage les équipes autour de la satisfaction des résidents et de leur famille.
- Améliorer la traçabilité de toutes les interventions nombreuses et variées.
- Homogénéiser les pratiques professionnelles de chaque équipe au sein du groupe Hermès Santé.
- Améliorer la communication avec les familles, les rassurer et renforcer la relation de confiance indispensable.
- Apporter les preuves de notre engagement dans la démarche qualité, auprès de nos organismes de tutelle et de nos partenaires au sein du réseau gérontologique.

## LA CERTIFICATION QUALICERT

L'obtention de la certification Qualicert est la reconnaissance de notre engagement à offrir à nos clients des prestations de service de qualité, répondant à des caractéristiques définies dans un référentiel.



## DESCRIPTIF DU PROJET

En amont, la Responsable Qualité a été formée par un auditeur à la teneur du référentiel et à la tenue des audits.

Un premier audit blanc a été effectué sur un des sites afin de nous tester et nous situer exactement. Au préalable, la responsable Qualité a rassuré les équipes sur la mise en place de la démarche ; elle a expliqué et échangé avec chacun d'eux afin de leur faire partager les objectifs recherchés au travers de cette

certification de services. Elle a effectué des audits au sein de chaque service, relevé les écarts et recherché avec les responsables les actions correctives à entreprendre.

Les audits effectués par l'auditeur externe sont vécus comme des journées de « formation » à la démarche qualité et nous amène à progresser et améliorer nos pratiques au profit de la qualité des services apportés aux résidents.

## BÉNÉFICES

Grâce à la certification, nous avons pu gagner un certain nombre de bénéfices pour nos clients ainsi que pour notre entreprise.

- La satisfaction de nos clients :
  - La sécurité de s'adresser à un établissement dont la qualité des services est certifiée de façon régulière par un organisme externe et impartial.
  - Une régularité dans la qualité des services apportés.
  - Une meilleure réactivité dans la résolution des problèmes.
  - Une écoute renforcée grâce aux nouveaux outils de communication.
- L'efficacité et la performance pour notre entreprise :
  - Une plus grande homogénéité des pratiques dans chaque établissement du groupe Hermès Santé.
  - Une optimisation de la gestion et du contrôle des résidences du groupe.
  - La valorisation du travail des équipes.
  - Un démarcation des concurrents de notre secteur.

## L'EXPÉRIENCE SGS

Depuis plusieurs années, conscients de la nécessité d'aider les EHPAD à s'engager dans une démarche qualité, le SYNERPA (Syndicat National des Etablissements et Résidences pour Personnes Agées) et SGS ont travaillé à l'élaboration d'un référentiel spécifique adapté à notre métier.

## TEMOIGNAGE

### Mme Françoise Laugier-Thomas

Directrice générale

## ADRESSE

### Groupe Hermès Santé

89 Avenue de Butris  
13012 Marseille  
Tél : 04.91.35.15.35  
[Hermès-Santé@wanadoo.fr](mailto:Hermès-Santé@wanadoo.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)  
[www.qualicert.fr](http://www.qualicert.fr)

**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.**

WHEN YOU NEED TO BE SURE

SGS