

MAINTIEN A DOMICILE : Les 26 premiers centres du réseau ADHAP Services[®] reçoivent la certification QUALICERT

Forte de 10 ans d'antériorité sur les métiers du maintien à domicile et de près de 80 centres franchisés, ADHAP Services[®] est aujourd'hui l'une des premières enseignes nationales des Services à la Personne à s'engager dans une démarche qualité affirmée. Les 26 premiers centres du réseau viennent d'obtenir la certification QUALICERT. Ce référentiel confirme la légitimité d'un modèle entrepreneurial précurseur, parfaitement modélisé.

QUALICERT est pour les consommateurs (comme pour les professionnels de santé et les acteurs sociaux qui interviennent sur la problématique de la dépendance) une garantie de qualité fondée sur des standards objectifs.

Accueil, traitement des demandes, montage des dossiers, prise en charge, respect des délais annoncés, suivi des prestations, enquêtes de satisfaction clientèle, permanence téléphonique, recrutement, formation et management des équipes, gestion des compétences, traitement des anomalies... depuis 18 mois, les moindres détails des modes organisationnels et managériaux du concept ADHAP Services[®] ont été passés au crible.

A l'issue d'un double audit réalisé par le franchiseur et SGS (organisme référent accrédité par le COFRAC), les 26 premiers centres du réseau ont répondu aux 35 critères QUALICERT.

Cette certification sera progressivement étendue à tous les centres disposant d'une année pleine d'antériorité professionnelle. Ainsi, fin 2007, 60 centres ADHAP Services[®] se prévaudront de cette caution d'excellence. L'octroi de ce label sera pérennisé par des contrôles annuels réalisés par SGS.

Pour les acteurs du réseau, cet engagement différenciant est perçu comme une reconnaissance du professionnalisme du personnel des centres et des équipes dirigeantes. Outil de management à part entière, les exigences de ce référentiel confortent la justesse des process formalisés par la charte qualité de l'enseigne.

A propos d' ADHAP Services[®]

Créé en 1997 par Dominique Léry et Jean-Claude Perreau, ADHAP Services[®] se développe en franchise depuis 2001. En 5 ans, plus d'un millier d'emplois en CDI ont été créés au sein du réseau. L'enseigne accompagne dans leur quotidien plus de 3.000 personnes dépendantes. Reconnue pour son professionnalisme, elle compte parmi ses partenaires opérationnels des institutionnels comme *Mondial Assistance, La Poste...* et fait partie des membres fondateurs de la plateforme de services A+. ADHAP Services[®] est Membre de la Fédération Française de la Franchise depuis fin 2006.

Précurseur, le modèle ADHAP Services[®] est l'un des moteurs de la professionnalisation des Services à la Personne. Engagée auprès des pouvoirs publics, Dominique Léry s'attache à défendre les droits des entreprises privées. Représentante des entreprises agréées « qualité » via le Medef au sein de l'*Agence Nationale des Services à la Personne*, elle assure également la vice-présidence de la *Fédération des Services à la Personne* et la présidence du *Syndicat des Entreprises de Services à la Personne*.

Contact Presse : SBS.COM – Sylvie Baudard
Tel : 01 47 28 99 54 - Fax : 01 47 28 47 55
E-mail : contact@sbscom.fr - Internet : www.sbscom.fr

Adhap Services[®] : 193, Bd. Etienne Clémentel – 63100 Clermont-Ferrand – tél : 04 73 24 04 44 – fax : 04 73 24 80 35
e-mail : contacts@adhapservices.fr Internet : www.adhapservices.fr