

Manifeste de la qualité Groupe Daoust (Daoust s.a. et DaHome s.r.l)

TABLE DES MATIERES

1.	La politique qualité du groupe Daoust.....	2
1.1.	Deux valeurs principales et fondamentales	2
1.1.1.	Welcome to the Family	2
1.1.2.	We Love Solutions	2
1.2.	Daoust – labels de qualité	2
2.	Cartographie des processus	2
3.	Engagement.....	3
3.1.	Envers ses collaborateurs.....	3
3.2.	Envers ses clients.....	3
3.3.	Envers ses candidats et travailleurs	4
4.	Champ d'application.....	4

1. La politique qualité du groupe Daoust

1.1. Deux valeurs principales et fondamentales

1.1.1. Welcome to the Family!

- Chez Daoust, nous travaillons avec le sourire dans le respect des valeurs humaines, sociétales, environnementales et de diversité.

1.1.2. We Love Solutions!

- Chez Daoust, nous proposons à nos clients et à nos candidats des solutions RH qualitatives, flexibles et innovantes.

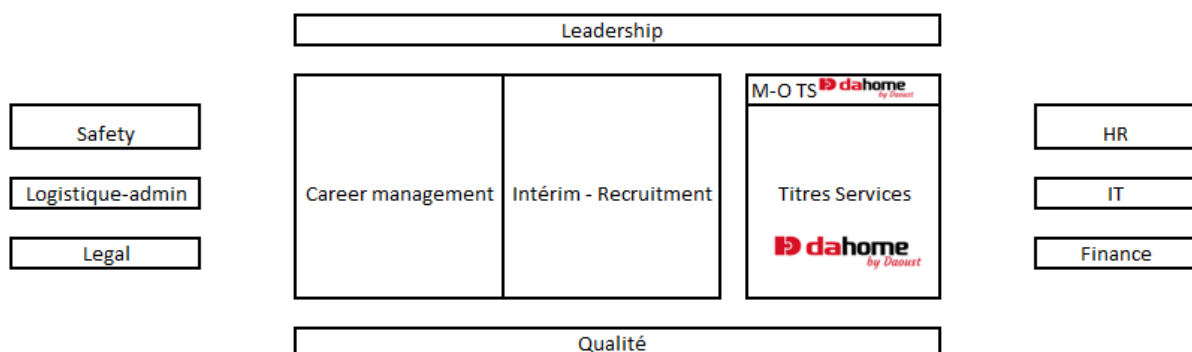
Ces valeurs sont présentes et véhiculées de manière permanente et sont diffusées auprès des différentes parties prenantes.

1.2. Daoust – labels de qualité

- Membre actif et fondateur et certifié de Federgon (label « Interim Certified »)
- Système de Qualité conçu de telle façon qu’il puisse être vérifié selon la norme ISO 9001 :2015
- Certification VCU (sécurité au travail)
- Certification Certo (outplacement)
- Entreprise de l’année 2016
- HR Excellence Awards 2017 (Best Career Transition Company)
- Giles Daoust élu Young Top Manager au concours Entrepreneur Awards 2018
- Super Gazelle Bruxelles 2021 par le Trends et Trends-Tendance !
- Label Eco Dynamique Bruxelles
- Top employer 2020, 2021, 2022, 2023, 2024, 2025
- Label CO2Neutral de Co2logic pour notre siège social

2. Cartographie des processus

Chez **Daoust**, la cartographie globale de fonctionnement se schématise de la manière suivante :



Chez **Daoust**, l'ensemble des processus de fonctionnement est en régi en 10 points.

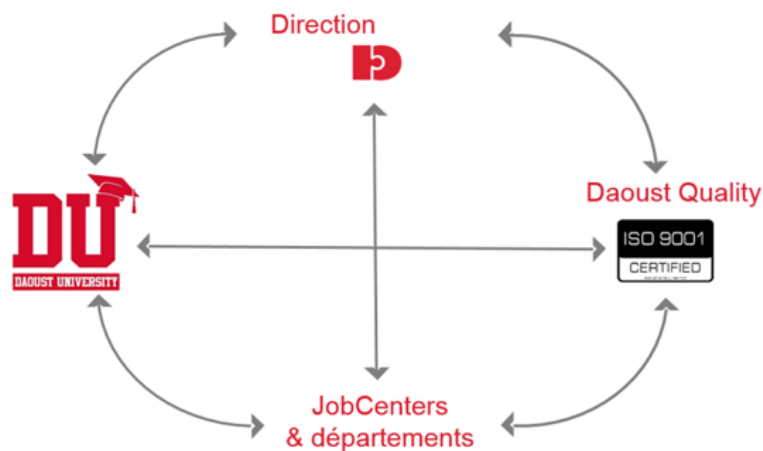
- Données d'entrée
- Données de sortie
- Processus amont
- Processus aval
- Critères et méthodes
- Ressources
- Pilote
- Risques et opportunités
- Évaluation du processus
- Amélioration

3. Engagement

Pour atteindre la politique qualité et la soutenir, la direction s'engage sur les points suivants :

3.1. Envers ses collaborateurs

- Accueil systématique – induction day
- Formation continue
- Ecosystème de qualité



- Welcome to the Family : création d'une cohésion de groupe
- Evaluation continue des collaborateurs (évaluation chaque trimestre + évaluation annuelle)
- Fixation d'objectifs partagés : collectifs et individuels

3.2. Envers ses clients

- Transparence des prix, du service proposé, des étapes de la collaboration
- We Love Solutions : proposition d'une solution adaptée aux besoins de nos clients
- Respect des exigences légales
- Respect des délais fixés
- Information claire et précise
- Une qualité de service, contrôlée en permanence en interne

3.3. Envers ses candidats et travailleurs

- Respects réciproques des engagements
- Transparence sur les procédures en cours
- Respect de la politique de confidentialité dans le cadre de la législation
- Respect des exigences légales
- Information claire et précise
- Une qualité de service, contrôlée en permanence en interne

4. Champ d'application

Le certificat couvre la consultance et les activités d'entreprise de travail intérimaire, de sélection de personnel, d'outplacement et formation et de services aux particuliers (titres-services).

Sont exclus les exigences :

8.3. Recherche et développement (pas de création de nouveaux services) et

7.1.5 Ressources pour la surveillance et la mesure (notre activité n'exige pas l'utilisation des outils de mesure).