

# 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.

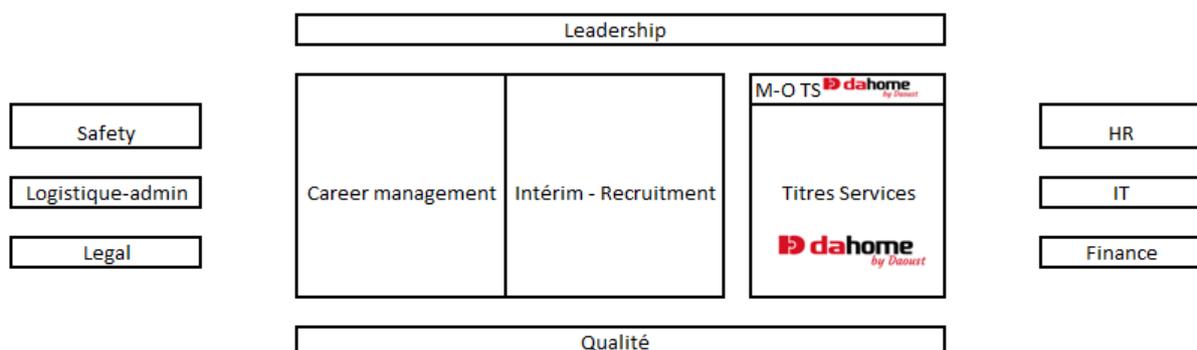
Ces valeurs sont présentes et véhiculées de manière permanente et sont diffusées auprès des différentes parties prenantes.

## 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.

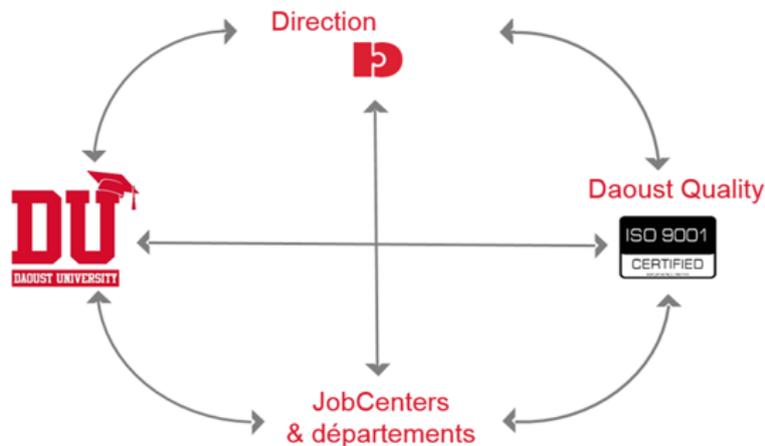
- Données d'entrée
- Données de sortie
- Processus amont
- Processus aval
- Critères et méthodes
- Ressources
- Pilote
- Risques et opportunités
- Évaluation du processus
- Amélioration

### 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).