

LE GROUPE S - LA QUALITÉ RÉCOMPENSÉE



La deuxième enquête pour la satisfaction clientèle des grandes entreprises, menée par ICMA International, a été un succès. Les clients des différents fournisseurs y ont participé volontiers et ont donné une vision claire de leur satisfaction actuelle. L'enquête couvre une période comprise entre le mois d'août et la mi-octobre 2007 et concerne les entreprises de plus de 50 travailleurs. Elle a éprouvé la qualité des prestations de services sous toutes ses facettes et a analysé jusqu'où les attentes des clients rencontraient satisfaction. Trois secrétariats sociaux rencontrent ces attentes dont le Groupe S qui a obtenu la plus haute récompense que puisse obtenir un secrétariat social: un **LABEL A**.



Rencontre avec Gonzales Stubbe, l'Administrateur délégué du Groupe S.

«Voici 3 ans, nous étions couronnés par l'ICMA pour nos services aux petites entreprises de moins de 50 personnes; l'année suivante pour la satisfaction de notre propre personnel; et cette fois, pour les entreprises de plus de 50 personnes: la preuve que nous nous adressons avec la même efficacité à toutes les tailles d'entreprise, dans un climat

d'entreprise motivant pour nos collaborateurs... Nous sommes cette fois réellement reconnus comme le meilleur Groupe Social en Belgique.»

Les scores réalisés par le Groupe S se situent largement au-dessus de la moyenne et cela tant pour le cadre opérationnel que pour le volet stratégique. Les résultats mettent en évidence des clients très contents, loyaux et qui estiment la valeur ajoutée offerte comme étant importante; la position du secrétariat social au niveau de la compétitivité est en outre très forte.

Parallèlement, le Groupe S a reçu pour la seconde fois consécutive le label de qualité Q*For pour l'excellence de ses formations. Cet agrément est une garantie pour les entreprises recherchant des organismes connus pour leur professionnalisme, leur

expertise et leur expérience. La méthodologie est basée notamment sur le degré de satisfaction de la clientèle et requiert un pourcentage de minimum 80%.

«Le renouvellement de cet agrément coïncide avec l'entrée dans le Groupe S du SBPA (Séminaire Belge de Perfectionnement aux Affaires) qui devient notre école de management de haut niveau, explique G. Stubbe. Avec le **LABEL Q*FOR**, nous pouvons ainsi continuer à garantir auprès de notre clientèle la qualité de l'ensemble de nos formations.»

Le Groupe S a également investi en personnel, en matériel et en software afin de rester à la pointe du progrès et obtenir la fameuse certification **SAS 70**.

«La certification **SAS 70**

démontre la rigueur et la qualité de l'organisation du Groupe S sur base des normes américaines très strictes.»

Le Groupe S a entamé une jolie collection de trophées et compte bien la poursuivre, non pour le prestige mais parce qu'ils représentent des garanties sérieuses pour ses (futurs) affiliés et parce qu'ils sont la consécration du travail fourni par plus de 750 personnes.

«Les félicitations pour ces nombreuses réussites vont à l'ensemble des collaborateurs du groupe. Ce succès nous engage à continuer notre travail avec enthousiasme et fierté mais dans la vigilance de savoir que jamais rien n'est acquis définitivement. Rien n'est parfait, tout est perfectible. Néanmoins, tous peuvent être fiers du travail accompli, en tout cas, moi je le suis.»

■ V.S.



SAS 70

