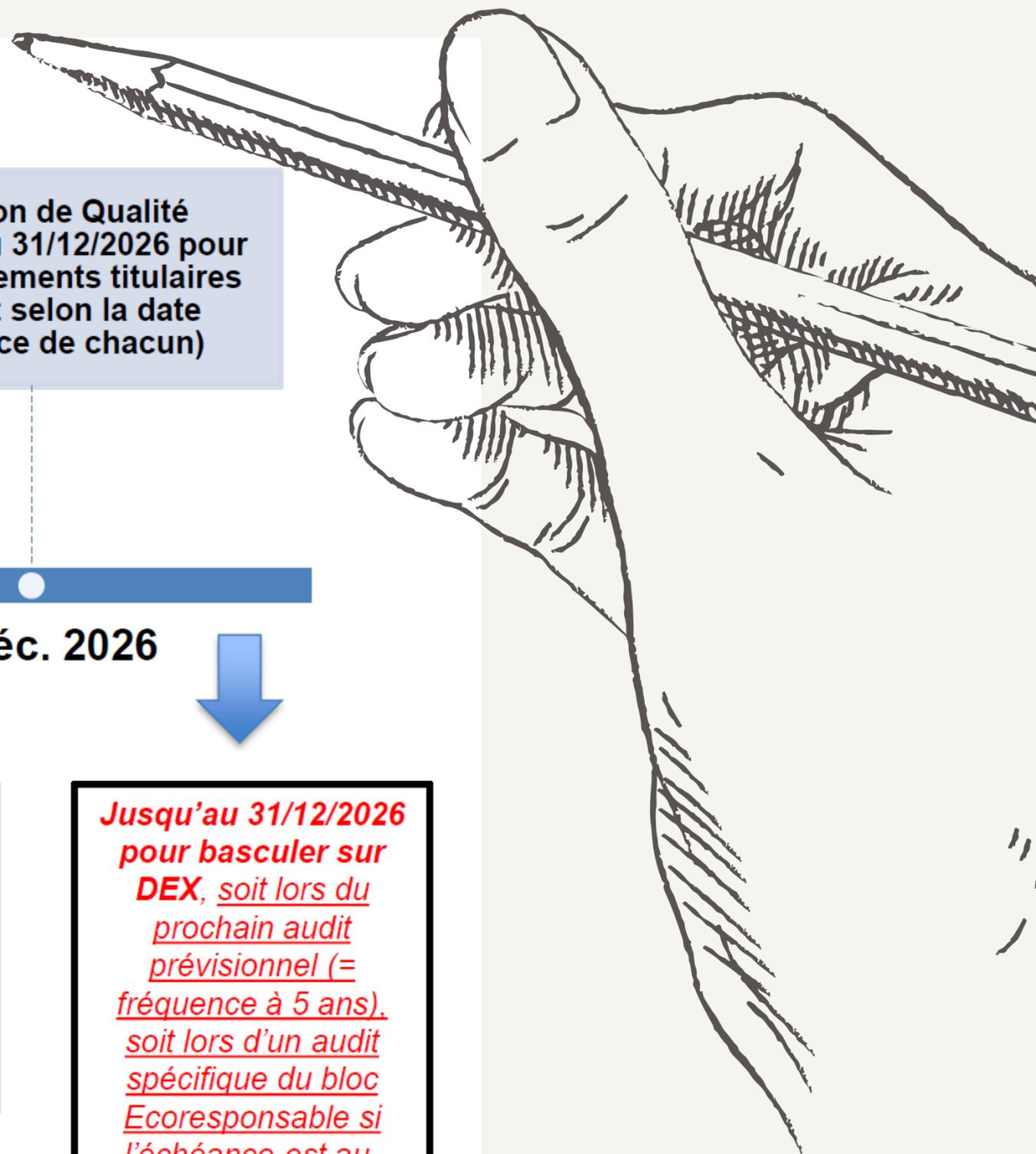
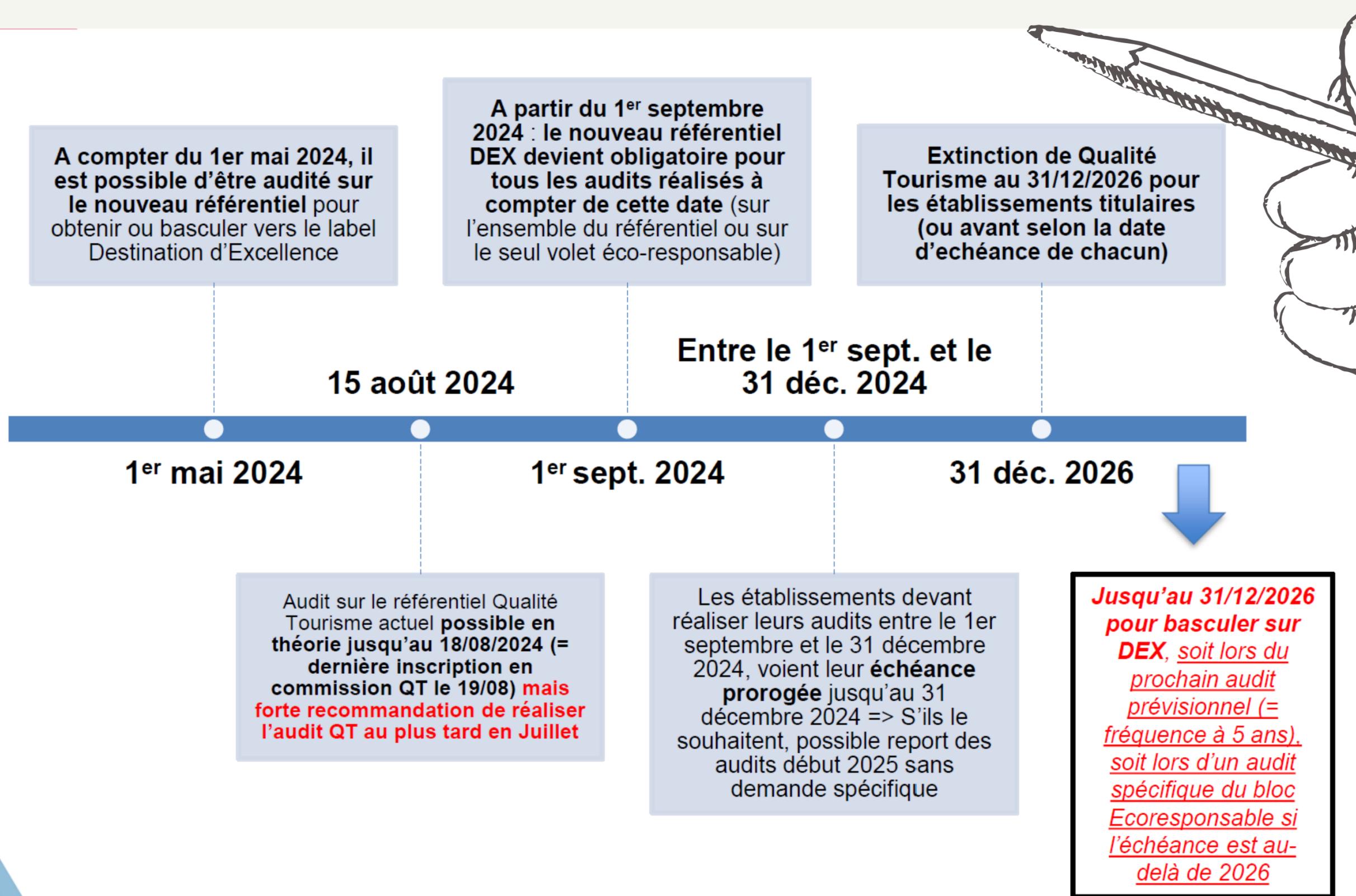




DEX : PILIER QUALITE



LE CALENDRIER



UN NOUVEAU REFERENTIEL A 2 PILIERS



- De nouveaux critères « Qualité »
- Des critères modifiés ou supprimés
- Des critères deviennent « bonus »
- Des chapitres réorganisés

ET INTÉGRATION DE NOUVEAUX CHAPITRES



TAUX DE CONFORMITÉ A OBTENIR



* EN PRIMOLABELLISATION ET APRÈS 80 %

LES TAUX DE CONFORMITÉ « QUALITÉ » (= 85%) ET « ECO-RESPONSABLE » (60%)
NE SE COMPENSENT PAS



MÉTHODOLOGIE D'AUDIT



FR RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

LE SOCLE DE LA DÉMARCHE : L'EXPÉRIENCE CLIENT MYSTÈRE



- Des tests à distance en amont (appels, mails, réseaux sociaux en français et en langues étrangères).
- Une visite mystère de l'accueil du BIT principal et du ou des bureau(x) secondaire(s) (par échantillonnage selon le nombre de bureaux) et de la boutique.

Cette expérience en client mystère portera sur les 2 piliers

UN DEBRIEFING INCLUANT DU CONTROLE

Lors du débriefing seront audités les critères non vus en mystère (notamment l'écoute client, des critères du pilier écoresponsable) et certains critères essentiels précédemment vus lors des audits complets portant sur la stratégie et le management de l'office.



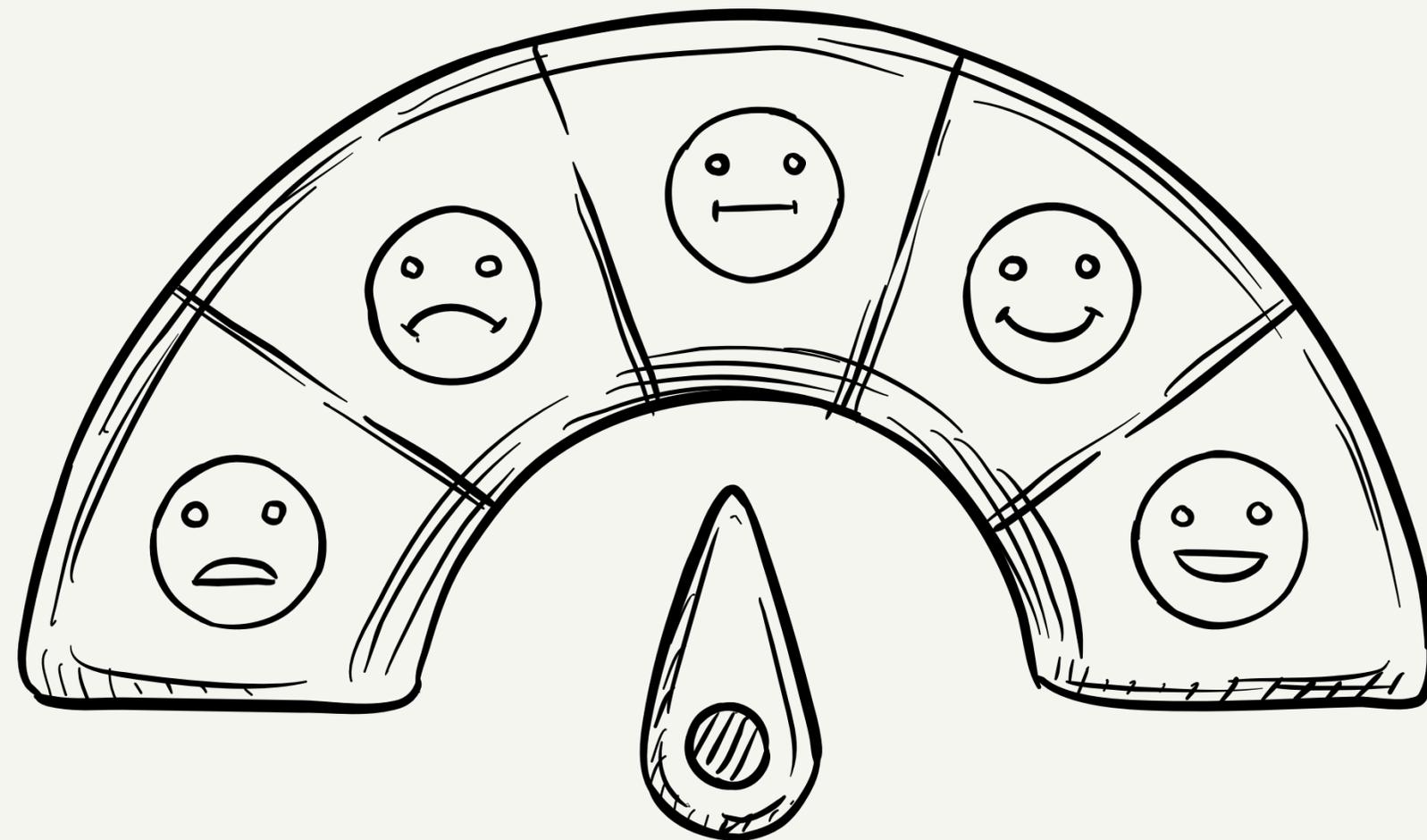
ET L'AUDIT COMPLET ??

De façon complémentaire, une démarche interne proposée par ADN : **Un audit complet sur le bureau principal planifié et désynchronisé de la visite mystère , réalisé de façon volontaire** et portant de façon transverse sur la stratégie et le management, la stratégie d'accueil, la boutique, la commercialisation, l'événementiel, l'écoute client, les dispositions pour assurer la qualité de service, les engagements internes envers la collectivité et les socipro



L'ECOUTE CLIENT

CRITERES OBLIGATOIRES.





NOUVEAUTES QUALITE

Les évolutions

Welcome to Référentiel

Version 13/08/2024

