

2014
2015

QUALITÉ
SATISFACTION
CLIENT
COMPÉTITIVITÉ

OÙ EN ÊTES-VOUS ?

Norme ISO 9001-2015 et norme ISO 20252,
Processus d'amélioration continue,
Stratégie d'écoute client sur internet,
Audit de votre organisation.

CAPENTREPRISE

CAP ENTREPRISE

Des Références qualitatives

FORMATION À LA RÉOLUTION DE PROBLÈMES :

Système U / AMTIS / PLIMETAL / FCI

PROCESSUS/ PERFORMANCE :

ZINDEL (Management des processus et audits blancs)
SOLVAY PHARMACEUTICALS (mise en place d'une organisation par processus)
Ateliers de l'Isère rhodanienne
(mise en place d'un système de mesure des performances par processus)
OSIRIS (Mise en place d'un système de management des performances)

ORGANISATION/ LEAN MANAGEMENT :

HABITAT 25 (Simplification de l'organisation, tableau de bord stratégique)
GROUPE PARISOT (Mise en place d'une organisation de la performance)
DUNLOP (Accompagnement à la réorganisation de la production)
DDASS (mise en place d'un système documentaire efficace)
PRÉFECTURE DE RÉGION DE FRANCHE COMTÉ
(Simplification du système de management de la qualité)
PLASTIGRAY (lean management)

FORMATION D'AUDITEURS INTERNES :

LAFARGE COUVERTURE (organisation par processus et audit)
MÉTÉO FRANCE
FLEXICO/S2F
INNORPI (Ministère de l'industrie Tunisien)

NORMES/QUALIFICATION :

FONGECIF (Accompagnement certification ISO 9001)
CONSEIL GÉNÉRAL DU HAUT RHIN (Accompagnement certification ISO 9001)
CETELEM (Accompagnement certification ISO 9001)
IGN (Accompagnement certification 9001+ management des performances)
CICAR (Accompagnement à la qualification UTAC)
AHC (Formation ISO TS16989)
BOUYGUES TELECOM (stratégie QSEDD)
MAISON DE RETRAITE SAINT JOSEPH
(Accompagnement à la certification NF X 50-058)

etc.

DE LA QUALITÉ À LA RÉPUTATION

Dans un monde qui change rapidement, les entreprises doivent s'adapter. C'est le cas, notamment du management de la qualité.

Avec la nouvelle version 2015 du référentiel ISO 9001, on voit se renforcer l'intérêt pour certaines préoccupations, comme l'écoute de toutes les parties intéressées, la maîtrise des risques et le management de l'information

Ces pistes de travail reflètent l'évolution de notre société, une société où le client est un zappeur, peut-être, mais surtout un internaute.

Ainsi donc, le responsable qualité va devoir s'intéresser tout autant aux processus de l'entreprise qu'aux nouveaux comportements de ces clients qu'il peut écouter, via internet (réseaux sociaux, forums, etc.).

C'est sur internet que se font et se défont les réputations des produits et des entreprises

CAPENTREPRISE

Les techniques efficaces
pour la qualité, la compétitivité et l'e-réputation
des entreprises et collectivités

L'ÉCOUTE CLIENT

L'entreprise, de son service commercial à son service qualité, doit organiser, sur internet, l'écoute de son marché (clients, prospects...).

En effet, les formes classiques d'enquêtes (satisfaction clients, par exemple) deviennent obsolètes.

En revanche, le web et les réseaux sociaux sont des caisses de résonance tout à fait adaptées.

Dans la logique « processus », les besoins et exigences clients et autres parties intéressées sont des données d'entrée que l'on ne peut ignorer avec l'omniprésence d'Internet.

Les avis positifs ou négatifs propagés sur des forums ou des pages Facebook, par exemple, permettent de situer une entreprise, en termes de qualité de produits et de services.

Ces avis renseignent également sur la pertinence, l'adaptation, et donc l'efficacité, des supports de communication de l'entreprise, ceux-là même qui contribuent à l'action commerciale de l'entreprise !

Face à ces nouveaux comportements, CAP Entreprise vous propose un accompagnement sur mesure et garantit la réussite de votre projet par une double compétence :

Dans le domaine de la qualité :

- **Connaissance** de la norme ISO 9001 et du management de la qualité,
- **Réflexion** et sa participation à des recherches sur les pratiques de l'audit (Audit bienveillant, Club d'auditeurs internes croisés, etc.)
- **Expérience** dans la conduite du changement, la mise en place de management par les processus.....

LA COMPÉTITIVITÉ

Déjà aujourd'hui, la compétitivité ne se mesure plus seulement à l'aune du prix.

Ce dernier reste certes un indicateur important, mais qu'en est-il si le produit acheté à bas prix ne correspond pas aux attentes du client ?

Quel intérêt d'un bas niveau de prix, si le produit n'est pas simple à utiliser, pas réparable alors que celui avec lequel il était en concurrence semble bénéficier d'un SAV réactif ?

Et que vaut un produit « pas cher » dès lors qu'il fait l'objet de critiques régulières sur des forums en vue et fréquentés par les clients potentiels ?

La compétitivité de votre entreprise se jugera évidemment par les prix qu'elle pratique, mais aussi par le service rendu à vos clients, une fois le produit livré.

Sur internet :

- **Pratique du web**, des réseaux sociaux,
- **Expérience** dans la création de supports pédagogiques (livres... jeux, Serious Games, formations)
- **Capacité** à mettre en place une stratégie d'écoute client sur internet (webqualité)

Un savoir faire adaptable :

- dans la qualité et l'organisation,
- dans les démarches de progrès,
- en audit, formation, accompagnement,
- pour l'industrie, les PME, les collectivités et les services,
- sur internet (réseaux sociaux, etc)

Des outils maîtrisés :

■ Analyse et diagnostic :

audit bienveillant, ISO 9001, NF-X-50-056, NF-X-50-058

■ **Formation** : amélioration continue, gestion de projet, maîtrise de votre image sur internet, innovation, formation à l'évaluation externe (Espace Sentein), formation d'auditeurs et d'évaluateurs internes.

■ Accompagnement :

démarches qualité, démarches d'amélioration continue dans l'entreprise et sur internet

Des compétences associées :

- Intelligence économique et sécurisation de l'information,
- Management des ressources humaines,
- Communication interne et externe.

CAP
ENTREPRISE

Cap Entreprise

5 a, rue Parguez - 25000 Besançon

Yvon Mougine 06 07 63 31 51 yvon.mougine@cap-entreprise.com

Thierry Brenet 06 89 71 64 24 thierry.brenet@cap-entreprise.com



Comprendre et mettre en œuvre un modèle de qualité organisationnel



La norme ISO 9001 décryptée avec simplicité et pragmatisme



« Allez échanger avec les clients là où ils sont »