

OFFRE DE SERVICE

Structurer l'organisation

PAR LA DÉMARCHE QUALITÉ

*Accompagnement qualité
pour les TPE et petites entreprises de moins de 50 collaborateurs*



CapQuali

Structurer durablement votre organisation.



Morgan Bourgeade

Consultante en organisation d'entreprise
CapQuali

“

J'aide les chefs d'entreprise de TPE PME et leurs équipes dont l'organisation repose encore sur quelques personnes clés, à structurer durablement leur entreprise grâce à une démarche qualité simple, concrète et adaptée à leur réalité.

1. Le constat dans les TPE et petites entreprises

Dans une entreprise de moins de 50 collaborateurs, l'organisation repose souvent sur l'expérience, la réactivité et la polyvalence des équipes. Cette souplesse constitue une force, mais elle peut aussi générer des difficultés lorsque les exigences des clients évoluent ou que l'activité se développe : certaines tâches reposent alors sur un nombre limité de personnes, et les risques d'erreurs ou d'oublis augmentent.

Sans organisation formalisée, ces fragilités restent difficiles à repérer, jusqu'à ce qu'un imprévu en révèle les conséquences.

DES RISQUES DISCRETS, PARTOUT

- Dépendance à quelques personnes clés
- Méthodes de travail informelles
- Savoir-faire non formalisé
- Risques d'erreurs et d'oublis
- Difficulté à absorber la croissance

★ La démarche qualité apporte une réponse concrète : une méthode structurée pour clarifier le fonctionnement de l'entreprise, sécuriser les activités et améliorer durablement l'organisation.

2. Qu'est-ce que la démarche qualité ?

Une démarche qualité s'appuie sur quatre piliers simples pour structurer l'entreprise.

1

Analyser

Comprendre le fonctionnement réel de l'entreprise et ses activités clés.

2

Identifier

Repérer les processus clés et les points de vigilance de l'organisation.

3

Formaliser

Clarifier les méthodes de travail et les responsabilités de chacun.

4

Piloter

Mettre en place des outils simples pour suivre les résultats obtenus.

★ L'objectif n'est pas de créer de la bureaucratie, mais de rendre l'organisation plus claire, plus efficace et plus fiable au quotidien.

Comprendre aujourd'hui, maîtriser demain.

Une démarche qualité est une méthode d'organisation qui permet à l'entreprise de maîtriser son fonctionnement, de répondre aux attentes de ses clients et d'améliorer en continu ses pratiques.

Elle consiste à analyser les activités, identifier les processus clés et formaliser les méthodes de travail, avec des outils simples pour suivre les résultats dans la durée.

“

Une démarche qualité repose sur un principe simple : comprendre comment l'entreprise fonctionne aujourd'hui pour mieux maîtriser son fonctionnement demain.

OBJECTIFS Clarté • Maîtrise • Fiabilité • Amélioration continue

3. Des bénéfices adaptés à une petite structure

Dans une petite structure, il n'existe pas toujours de service qualité dédié. La démarche qualité permet de structurer l'entreprise, sécuriser les activités et limiter les risques, sans perdre en agilité.

BÉNÉFICES ÉCONOMIQUES

- Gain de temps dans les activités quotidiennes
- Réduction des erreurs et des dysfonctionnements
- Amélioration de la satisfaction client
- Structuration de l'amélioration continue
- Amélioration de la rentabilité et de la compétitivité

BÉNÉFICES HUMAINS & ORGANISATIONNELS

- Clarification des responsabilités
- Clarification des méthodes de travail
- Meilleure capitalisation et transmission des savoir-faire
- Facilitation de l'intégration des nouveaux collaborateurs
- Implication de chacun dans l'amélioration continue
- Base solide pour une future certification

★ Le point commun de ces bénéfices ? Une vision plus claire de votre organisation, pour la piloter plus efficacement au quotidien.

4. Une expertise de terrain éprouvée

Pendant 4 ans, accompagnement d'un groupement de 30 entreprises de TPE et PME de construction de piscines, dans la mise en place d'une démarche qualité commune. Mission : diagnostic des pratiques, harmonisation des méthodes de travail, structuration des processus clés et déploiement d'outils de pilotage communs.

4 ANS

d'accompagnement continu, au sein d'un réseau d'entreprises

30 TPE PME

accompagnées dans la mise en place d'une démarche qualité commune

1 RÉSEAU

fédéré autour d'une démarche qualité commune, adaptée à chaque entreprise

Cette expérience de terrain, menée sur 4 ans auprès d'un réseau de 30 entreprises indépendantes, est directement transposable aux enjeux d'autres réseaux ou de TPE et PME de moins de 50 collaborateurs.

5. Pourquoi être accompagné ?

Mettre en place une démarche qualité ne consiste pas à créer davantage de procédures, mais à structurer l'organisation et améliorer durablement la satisfaction client. Un accompagnement permet de prendre du recul sur les pratiques existantes pour construire une démarche simple et adaptée. Mon objectif : des outils qui facilitent le travail et améliorent durablement la performance de l'entreprise.

1

Structuration de l'organisation et des pratiques

2

Clarification des responsabilités

3

Réduction des erreurs et des dysfonctionnements

4

Implication des équipes dans la démarche

5

Amélioration de la satisfaction client

6

Développement d'une culture d'amélioration continue

6. Ma méthodologie d'accompagnement

Une démarche structurée en deux phases — mise en place puis suivi — déclinée en six étapes.

0
0

Pré-cadrage

Entretien de cadrage avec la direction : périmètre, contraintes et modalités de la mission.

0
1

Sensibilisation

Présentation de la démarche, de ses enjeux et bénéfices, à la direction et aux équipes.

0
2

Diagnostic

État des lieux des pratiques, outils et documents existants dans l'entreprise.

0
3

Structuration

Cartographie des processus, définition des responsabilités et création des outils de pilotage.

0
4

Déploiement

Mise en œuvre progressive des outils avec les équipes, accompagnement du changement.

0
5

Suivi

Six mois après le déploiement, une journée de suivi évalue l'efficacité et l'intégration durable de la démarche.

**6 étapes.
Un seul objectif :
des résultats durables.**

★ **Votre exercice — On construit votre système qualité ensemble, étape par étape, à votre rythme.**

7. Au plus près du terrain

Parce qu'une démarche qualité efficace doit refléter le fonctionnement réel de l'entreprise, j'interviens directement au sein de votre structure, afin de :

- 1 Observer les pratiques réelles et les modes de fonctionnement existants
- 2 Identifier les risques, dysfonctionnements et opportunités d'amélioration
- 3 Échanger avec les équipes et prendre en compte leurs contraintes
- 4 Construire un système qualité simple, pertinent et adapté
- 5 Accompagner jusqu'à l'application concrète des actions définies



*Écoute, observation,
co-construction.*

Le terrain avant tout.
Le système ensuite.

8. Modalités pratiques

DURÉE

De 3 à 6 mois, selon la taille et les enjeux de l'entreprise

FORMAT

Présence régulière sur site, rythme défini ensemble, en complément d'un suivi à distance

LIVRABLES

Diagnostic initial, cartographie des flux, plan d'action priorisé, tableau de bord, bilan de résultats

PUBLIC

Chefs d'entreprise et équipes de structures de moins de 50 collaborateurs, tous secteurs

INVESTISSEMENT

Sur devis personnalisé, établi après un premier échange gratuit pour cadrer vos enjeux

9. Une démarche pragmatique et participative

Mon approche repose sur l'écoute, l'observation et la co-construction avec les dirigeants et les équipes. Chaque entreprise possède son histoire, son organisation et ses enjeux : les solutions proposées sont adaptées à votre contexte, et non issues d'une méthode standardisée.

L'ambition est simple : faire de la qualité un véritable outil de management, au service de la satisfaction client, de la performance et du développement durable de l'entreprise.

Écoute

Comprendre avant d'agir

Sur-mesure

Adapté à votre contexte

Terrain

Co-construit avec vos équipes

PROCHAINE ÉTAPE

Un premier échange.

30 MINUTES · SANS ENGAGEMENT

Pour comprendre vos enjeux et évaluer ensemble le potentiel d'amélioration de votre organisation.

Morgan Bourgeade

Consultante en organisation d'entreprise

☎ 07 57 67 12 00

✉ morgan.bourgeade@capquali.fr

🌐 www.capquali.fr

RÉSERVEZ VOTRE ÉCHANGE



*Scannez pour choisir votre créneau
échange de 30 minutes*

