

OFFRE DE SERVICE

Se préparer à l'audit de Certification

DE SERVICES

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

CapQuali

Aborder l'audit avec sérénité.



Morgan Bourgade

Consultante en organisation d'entreprise
CapQuali

“

*J'aide les chefs d'entreprise de TPE PME et leurs équipes,
à aborder l'audit de certification avec méthode et sérénité, pour en faire un véritable levier de confiance et de différenciation.*

1. Qu'est-ce que la Certification de Services

La Certification de Services est une démarche qui permet à une entreprise de faire reconnaître sa capacité à respecter ses engagements clients et à garantir une relation de qualité tout au long du parcours client. Elle repose sur un référentiel définissant des exigences en matière d'organisation, de relation client, de traitement des réclamations et de mesure de la satisfaction. Elle constitue un cadre reconnu pour structurer la relation client et sécuriser durablement la qualité de service.

LES EXIGENCES DU RÉFÉRENTIEL

- Organisation
- Relation client
- Traitement des réclamations
- Mesure de la satisfaction
- Amélioration continue

★ Son objectif : démontrer aux clients que l'entreprise met en œuvre des pratiques maîtrisées et garantit un niveau de service fiable et constant.

2. Pourquoi passer la Certification de Services ?

Un levier de confiance commercial, qui contribue aussi à structurer l'organisation interne.

BÉNÉFICES COMMERCIAUX

- Renforcement de la confiance des clients
- Amélioration de l'image et de la crédibilité
- Différenciation face à la concurrence
- Augmentation de la satisfaction et de la fidélisation

BÉNÉFICES ORGANISATIONNELS

- Structuration des pratiques et de l'organisation
- Réduction des dysfonctionnements et réclamations
- Implication des équipes autour d'objectifs communs
- Développement d'une culture d'amélioration continue

★ La Certification de Services : un levier de confiance en externe, un levier de structuration en interne.

Prouver sur le terrain, pas seulement sur le papier.

Dans un contexte où les clients sont de plus en plus exigeants, la Certification de Services constitue un véritable levier de confiance et de différenciation.

Au-delà de son intérêt commercial, elle contribue également à structurer l'organisation interne de l'entreprise, durablement.

“

Mon objectif n'est pas de préparer un audit sur le papier, mais de m'assurer que les pratiques mises en œuvre au quotidien répondent réellement aux exigences du référentiel.

OBJECTIFS Confiance • Crédibilité • Différenciation • Fidélisation

3. Pourquoi être accompagné dans la préparation

Les référentiels de Certification comportent des exigences à interpréter et appliquer au quotidien. Même avec de bonnes pratiques, des écarts peuvent subsister avec le référentiel.

1

Compréhension claire des exigences du référentiel

2

Identification des écarts avant l'audit

3

Réduction du risque et sécurisation du passage de l'audit

4

Priorisation des actions à mettre en œuvre

5

Gain de temps dans la préparation de l'audit

6

Implication des équipes dans la démarche

4. Une expertise de terrain éprouvée

Pendant 4 ans, accompagnement du GIE de constructeurs de piscines l'esprit piscine, dans la préparation à l'audit de Certification de Services Socotec « Piscines privées à usage familial », pour l'ensemble des entreprises adhérentes. Mission : analyse des exigences du référentiel, état des lieux, plan d'action correctif et accompagnement jusqu'au passage de l'audit.

4 ANS

d'accompagnement du GIE l'esprit piscine, constructeurs de piscines

1er

groupement français certifié Socotec sur ce référentiel

100%

des entreprises accompagnées ont réussi leur audit

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

5. Ma méthodologie d'accompagnement ?

Cette préparation débute généralement entre 6 mois (renouvellement) et 12 mois (première certification) avant l'échéance, pour couvrir les cycles de preuve attendus. Elle s'articule autour de sept étapes.

0
0

Pré-cadrage

Entretien de cadrage avec la direction : périmètre, contraintes calendaires et organisationnelles.

0
1

Analyse des exigences

Étude du référentiel applicable et clarification des attentes de l'organisme certificateur.

0
2

État des lieux

Observation du fonctionnement réel, des méthodes de travail, outils et documents.

0
3

Identification des écarts

Repérage des points sensibles à traiter avant l'audit.

0
4

Plan d'action priorisé

Construction d'un plan d'action réaliste, adapté à vos ressources.

0
5

Mise en conformité

Accompagnement dans la mise en œuvre et la préparation des preuves attendues.

0
6

Point avant audit

Revue des points de vigilance identifiés et briefing des équipes impliquées.

**7 étapes.
Un seul objectif :
passer l'audit
sereinement.**

6. Au plus près du terrain

Parce qu'un audit évalue les pratiques réellement mises en œuvre, j'interviens directement au sein de votre entreprise, afin de :

- 1 Observer les pratiques réelles et non uniquement les documents existants
- 2 Identifier rapidement les écarts potentiels
- 3 Échanger avec les équipes concernées
- 4 Construire des solutions adaptées à votre organisation
- 5 Vérifier l'application des exigences et préparer sereinement l'audit



*Écoute, observation,
co-construction.*

L'audit se prépare
sur le terrain.

7. Modalités pratiques

Parce que les meilleures solutions se trouvent là où le travail est réalisé, j'interviens directement au sein de votre entreprise.

DURÉE

Démarre entre 6 mois (renouvellement) et 12 mois (1ère certification) avant l'échéance

FORMAT

Quelques jours ciblés sur les étapes clés, en présentiel, complétés par un suivi à distance

LIVRABLES

Analyse des exigences, état des lieux, cartographie des écarts, plan d'action priorisé

PUBLIC

Entreprises engagées dans une certification ou un renouvellement, tous secteurs

INVESTISSEMENT

Sur devis personnalisé, établi après un premier échange gratuit pour cadrer le référentiel

8. Une démarche pragmatique et sécurisante

Mon approche repose sur l'écoute, l'observation et la recherche de solutions concrètes adaptées à votre activité. L'objectif n'est pas seulement de préparer un audit, mais de faire de la certification un véritable levier de confiance et de différenciation durable.

Chaque accompagnement est personnalisé afin de tenir compte de votre organisation, de vos contraintes et du niveau de maturité de votre démarche.

Écoute

Comprendre avant d'agir

Sur-mesure

Adapté à votre maturité

Confiance

Levier de différenciation

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*

