

OFFRE DE SERVICE

Structurer et se préparer aux audits de certification

DÉMARCHE QUALITÉ & PRÉPARATION À LA CERTIFICATION

*Offre spéciale
pour les groupements de constructeurs de piscine*

CapQuali

Structurer et préparer votre réseau aux audits.



Morgan Bourgeade

Consultante en organisation d'entreprise
CapQuali

“

*J'aide les groupements de constructeurs de piscine,
à déployer une démarche qualité commune et
à préparer les audits de leurs adhérents,
afin de sécuriser leurs pratiques,
renforcer leur réseau et avancer sereinement
vers la certification de Services.*

1. Le constat dans les groupements de constructeurs de piscine

Dans un groupement de constructeurs de piscine, chaque entreprise adhérente a sa propre organisation, ses propres pratiques et son propre niveau de maturité qualité. Un client qui sollicite deux pisciniers du même réseau peut recevoir deux méthodes et deux niveaux de service différents. Cette diversité fragilise l'image de marque commune et complique l'accès à une certification collective.

Sans démarche qualité commune ni préparation dédiée, la tête de réseau perd en visibilité et en capacité de pilotage sur ses adhérents, ce qui fragilise la pérennité du groupement.

SANS DÉMARCHE QUALITÉ COMMUNE

- Un référentiel qualité différent par entreprise
- Pérennité du groupement fragilisée par ces écarts
- Aucune visibilité ni pilotage pour la tête de réseau
- Service rendu inégal d'un constructeur de piscine à l'autre
- Une non-conformité isolée retarde l'audit collectif

★ Une démarche qualité commune, couplée à une préparation dédiée à l'audit, permet d'harmoniser les pratiques du groupement, de sécuriser la certification de chaque entreprise adhérente et d'assurer la pérennité du réseau.

2. De la démarche qualité à la certification

Deux notions distinctes, mais complémentaires : l'une est une méthode, l'autre une reconnaissance officielle.

LA DÉMARCHE QUALITÉ

Une méthode d'organisation collaborative : elle clarifie qui fait quoi, structure les pratiques par des procédures et les pilote avec des indicateurs, dans un cycle d'amélioration continue.

QUI FAIT QUOI · PROCÉDURES · FLUIDITÉ ·
INDICATEURS · AMÉLIORATION CONTINUE

LA CERTIFICATION DE SERVICES

Une démarche qui fait reconnaître, par un organisme certificateur externe, la capacité de l'entreprise à respecter ses engagements clients et à garantir une relation de qualité tout au long du parcours.

TIERS INDÉPENDANT · RÉFÉRENTIEL EXIGEANT ·
PARCOURS CLIENT HOMOGENE

★ La démarche qualité prépare le groupement ; la certification de services officialise, publiquement, cette maîtrise.

La démarche qualité en 4 piliers

1. QUI FAIT QUOI ET COMMENT

Rôles et responsabilités clarifiés pour chacun ; chaque collaborateur sait vers qui se tourner, sans doublon ni oubli.

2. UNE PROCÉDURE PAR ACTIVITÉ

Méthodes de travail formalisées et standardisées : facilite l'intégration des nouveaux et la polyvalence des équipes.

3. DES INDICATEURS POUR PILOTER

Un tableau de bord factuel (erreurs, délais, satisfaction) pour piloter avec des chiffres réels, plutôt qu'au ressenti.

4. AMÉLIORATION CONTINUE & PARTIES PRENANTES

Chaque dysfonctionnement nourrit l'amélioration ; clients, salariés, fournisseurs et partenaires restent alignés.

→ Ces 4 piliers ont un effet direct : des pratiques plus fluides, avec moins de frictions et moins de stress au quotidien.

La certification de services en 3 piliers

1. LA PREUVE PAR UN TIERS INDÉPENDANT

Ce n'est pas l'entreprise qui s'auto-proclame performante : un organisme certificateur externe le vérifie lors d'audits réguliers, ce qui rassure clients et partenaires.

2. LE RESPECT D'UN RÉFÉRENTIEL RIGOUREUX

Le référentiel liste des critères mesurables et opposables (délais, réclamations, transparence des tarifs...) ; l'entreprise s'organise pour tenir ses promesses de façon systématique.

3. L'HOMOGÉNÉITÉ DU PARCOURS CLIENT

Le client bénéficie de la même qualité de service, quel que soit le jour ou l'interlocuteur ; la satisfaction est mesurée en continu pour corriger toute dérive.

Comprendre aujourd'hui, se faire certifier demain.

Une démarche qualité, c'est le chemin : comprendre comment le groupement fonctionne aujourd'hui pour mieux le structurer demain. La certification de services, c'est la destination : la reconnaissance publique, par un organisme extérieur, que ce fonctionnement répond à un référentiel reconnu.

ANALYSER → HARMONISER → FORMER → CERTIFIER

“

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

OBJECTIFS Clarté • Cohésion de réseau • Conformité • Sérénité

3. Les bénéfices pour un groupement certifié

Une démarche qualité commune, portée jusqu'à la certification, apporte des bénéfices concrets à l'échelle du groupement comme de chaque entreprise adhérente.

BÉNÉFICES POUR LE GROUPEMENT

- Image de marque commune sur tout le réseau
- Meilleure cohésion et pilotage du réseau
- Argument commercial fort auprès des clients
- Facilité d'intégration des nouveaux adhérents
- Base solide pour la certification collective

BÉNÉFICES POUR CHAQUE ENTREPRISE ADHÉRENTE

- Gain de temps dans les activités quotidiennes
- Réduction des erreurs et des non-conformités
- Amélioration de la satisfaction client
- Certification individuelle sécurisée
- Implication renforcée des équipes
- Culture d'amélioration continue partagée

★ Le point commun de ces bénéfices ? Un réseau plus fort et plus crédible, et des entreprises adhérentes plus sereines face à la certification.

4. Pourquoi être accompagné ?

Mettre en place une démarche qualité commune ne consiste pas à ajouter des procédures, mais à structurer durablement le réseau et sécuriser la certification de chaque entreprise. Mon objectif : un accompagnement qui facilite le travail de la tête de réseau comme des adhérents.

1 Regard extérieur et objectif sur les pratiques du réseau

2 Harmonisation des méthodes de travail entre entreprises

3 Mobilisation coordonnée de la tête de réseau et des adhérents

4 Préparation individualisée de chaque entreprise à l'audit

5 Sécurisation de la certification collective du groupement

6 Développement d'une culture qualité partagée et durable

5. Une offre pensée pour les groupements

Cette offre spéciale réunit mes deux prestations en un parcours unique et cohérent, pensé pour être déployé à l'échelle d'un groupement ou d'un réseau de constructeurs de piscine.

VOLET 1 — DÉMARCHE QUALITÉ COLLECTIVE

- Diagnostic de la maturité qualité, documentation et pilotage
- Sensibilisation de la tête de réseau et des adhérents
- Harmonisation des méthodes de travail du groupement
- Structuration des processus clés (RH, activités, services)
- Déploiement des outils de pilotage par vidéos et suivi

VOLET 2 — PRÉPARATION À L'AUDIT DE CERTIFICATION

- Analyse des exigences du référentiel de certification
- État des lieux dans chaque entreprise adhérente
- Identification des écarts avant l'audit
- Plan d'action priorisé et mise en conformité
- Point avant audit pour chaque entreprise
- Synthèse et indicateurs qualité du groupement

★ Deux volets, un seul parcours : préparer votre groupement à la certification en structurant durablement chaque entreprise adhérente.

6. Ma méthodologie d'accompagnement

Une démarche structurée en six phases, de la sensibilisation du groupement jusqu'à la synthèse finale.

0
0

Pré-cadrage

Entretien avec la tête de réseau et pré-diagnostic documentaire de l'existant au niveau du groupement.

0
1

Sensibilisation

Réunion avec la tête de réseau, puis avec les dirigeants adhérents, pour présenter la démarche.

0
2

Formation

Vidéos thématiques hebdomadaires et suivi individualisé des entreprises échantillonnées.

0
3

État des lieux

Journée d'évaluation sur site, complétée par une visio de 3h sur l'organisation.

0
4

Plan d'action

Plan d'action priorisé, mise en conformité et point avant audit pour chaque entreprise.

0
5

Synthèse

Synthèse intermédiaire puis finale sur Bindy, indicateurs qualité et option audits Socotec.

**6 phases.
Un seul objectif :
votre groupement certifié.**

★ **Votre exercice — On construit la démarche qualité et la préparation à l'audit de votre groupement ensemble, entreprise par entreprise.**

7. Au plus près du terrain

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

- 1 Observer les pratiques réelles et non uniquement les documents existants
- 2 Identifier rapidement les écarts potentiels avec le référentiel
- 3 Échanger avec les équipes et prendre en compte leurs contraintes
- 4 Construire des solutions adaptées à l'organisation de chaque entreprise
- 5 Accompagner jusqu'à l'application concrète des actions et le passage de l'audit



*Écoute, observation,
co-construction.*

Le terrain avant tout.
Le système ensuite.

8. Modalités pratiques

DURÉE

De 1 à 5 ans, selon l'avancée du groupement dans la démarche, avec possibilité de passer les premiers audits dès 1 an selon les entreprises échantillonnées

FORMAT

Réunions collectives en présentiel, vidéos et suivi à distance, journées terrain dans chaque entreprise

LIVRABLES

Pré-diagnostic groupe, supports de formation, état des lieux par entreprise, plans d'action, synthèse et indicateurs

PUBLIC

Groupements et réseaux de constructeurs de piscine, têtes de réseau et entreprises adhérentes

INVESTISSEMENT

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

9. Une expertise de terrain éprouvée

Pendant 4 ans, j'ai accompagné le GIE de constructeurs de piscines l'esprit piscine, à la fois dans la mise en place d'une démarche qualité commune et dans la préparation à l'audit de Certification de Services Socotec « Piscines privées à usage familial », pour l'ensemble des entreprises adhérentes. Mission : diagnostic des pratiques, harmonisation des méthodes de travail, structuration des processus, analyse des exigences du référentiel, état des lieux et plan d'action jusqu'au passage de l'audit.

4 ANS

d'accompagnement continu,
démarche qualité et préparation à
l'audit

30 PME

adhérentes accompagnées au sein
du groupement

100%

des entreprises accompagnées ont
réussi leur audit

Cette expérience de terrain, menée sur 4 ans auprès d'un réseau de 30 entreprises indépendantes, est directement transposable aux enjeux d'un autre groupement de constructeurs de piscine.

PROCHAINE ÉTAPE

Un premier échange.

30 MINUTES · SANS ENGAGEMENT

*Pour évaluer ensemble le potentiel
d'amélioration de votre groupement.*

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*

