



Gestion Qualité – Q QualiServ®

Vos interrogations / nos réponses

<p>Que m'apportera une démarche qualité ?</p>	<p>L'optimisation de l'organisation Une amélioration de la qualité en interne Une meilleure gestion des litiges. (Notamment avec les fournisseurs) Un gain de temps à chaque poste. Des économies grâce à cette organisation. L'implication, motivation et responsabilisation du personnel.</p>
<p>Quel intérêt ai-je à certifier la démarche mise en œuvre ?</p>	<p>Une preuve de cette organisation qualité auprès de nos clients. Une distinction par rapport à la concurrence, un atout pour remporter de nouveaux marchés...</p>
<p>Que mon entreprise emploie deux salariés ou 26, m'est-il possible de me lancer dans cette démarche qualité ?</p>	<p>QualiServ® s'adresse à toutes les entreprises de services, TPE ou PME, à partir d'un salarié. Chacun de nous peut se lancer, il n'y a rien de difficile, tant qu'il y a un positionnement stratégique de la part de la direction (objectifs clairs et atteignables). Cela dépend fortement du niveau initial de l'organisation de l'entreprise. Ainsi, pour certaines, il s'agira de formaliser ce qui existe déjà et de créer des procédures lorsqu'elles n'existent pas. Pour d'autres, au contraire, des choix stratégiques doivent être pris. L'entreprise peut choisir de se faire aider par des ressources externes pour faciliter l'organisation de la démarche=qualité.</p>
<p>Pourquoi choisir Q QualiServ® ?</p>	<p>C'est la seule certification métier « Objet publicitaire », développée en collaboration avec la 2FPCO.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Démarche adaptée aux activités de service ➤ Prise en compte de l'amélioration liée à la performance de l'entreprise ➤ Image de marque de service pour les professionnels du domaine de la communication par l'objet ➤ Aide au respect de la réglementation en vigueur ➤ La compréhension et la mise place sont adaptées à la taille de l'entreprise.
<p>Quelles sont les spécificités liées à notre métier prise en compte dans Q QualiServ® ?</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Intégrer la dimension conseil dans la démarche commerciale (choix et utilisation des objets et produits) ➤ Prendre en compte l'environnement dans le cycle de vie du produit ➤ Analyser et maîtriser le processus sourcing (qui ? comment ?) ➤ Analyser et suivre le processus de maîtrise des flux (de la commande à la réception chez le client)
<p>Comment positionnez vous Q QualiServ® par rapport à une certification ISO 9001?</p>	<p>Le choix de la certification dépend de l'objectif et des moyens de l'entreprise. Comme par exemple, la recherche d'une reconnaissance internationale ou pas, la réponse aux demandes de certification de la part des clients, l'objectif d'amélioration de l'organisation en interne... Les deux démarches permettent aux entreprises qui le souhaitent de se faire certifier par un organisme externe agréé par le COFRAC (Comité Français d'Accréditation). Elles se basent toutes deux également sur les principes du Management de la Qualité (principes qui régissent l'organisation d'une entreprise). Toutefois, Q QualiServ® s'adresse aux entreprises de services et plus particulièrement aux petites structures. De plus, Q QualiServ® peut être un tremplin vers la certification ISO 9001, si cela est l'objectif de l'entreprise. Les deux démarches peuvent être ainsi complémentaires. (Pour information, les coûts de mise en œuvre de l'ISO 9001 sont environ 10 fois plus importants que Q QualiServ®).</p>

<p><u>Quel est le parcours à suivre pour arriver à la certification Q QualiServ ?</u></p>	<ul style="list-style-type: none"> ✚ 1^{er} module : formation initiale aux exigences de Q QualiServ[®] ✚ 2^{ème} module: formation-action d'aide de l'entreprise à la mise en œuvre de la démarche qualité ✚ Certification
<p><u>Combien de temps dure chaque étape ?</u></p>	<ul style="list-style-type: none"> ✚ 1^{er} module : 2 jours ✚ 2^{ème} module : 3 à 4 jours (minimum) de formation-action -à adapter en fonction du niveau de départ de l'entreprise- ✚ Certification : ~ 1 jour (en fonction de la taille de l'entreprise)
<p><u>Où ont-ils lieu?</u></p>	<ul style="list-style-type: none"> ✚ 1^{er} module : En inter entreprises pour la formation (avec aussi la possibilité de le faire en intra). Le plus souvent sur Paris. ✚ 2^{ème} module : en intra entreprise (au sein de votre entreprise) ✚ Certification : au sein de votre entreprise
<p><u>Combien coûte l'ensemble de la démarche?</u></p>	<ul style="list-style-type: none"> ✚ 1^{er} module : 1310€ HT ✚ 2^{ème} module : 1305€ HT / jour ✚ Certification : ~1200 HT (voir organisme certificateur)
<p><u>Puis-je faire financer cette formation ?</u></p>	<p>Oui en partie, en moyenne 60%. Tout dépend de votre OPCA, cela peut également être pris en charge à 100%. L'examen de certification, lui, est à la charge de l'entreprise.</p>
<p><u>Combien de temps pour obtenir cette certification ?</u></p>	<p>Tout dépend de l'investissement (temps alloué) de l'entreprise. Entre 6 mois à 1 an dans le meilleur des cas.</p>
<p><u>Peut-on se faire aider et par qui ?</u></p>	<p><u>Organisme extérieur ?</u> CT&T Consulting, cabinet de conseil, accompagnement, formation et audit dans les domaines de la Qualité, Environnement, Ecoute Client, ...</p> <p><u>Stagiaire ou CDD ?</u> A condition que cette ressource temporaire soit coordonnée par une personne responsable de la démarche en interne. Il faut notamment rester vigilant à la continuité des travaux engagés par cette personne.</p> <p><u>Quel profil ?</u> Niveau Bac +3 et plus dans le domaine de la Qualité. Mais BV Promo a choisi un stagiaire d'école de commerce pendant 3 mois qui avait pour objectif de devenir gestionnaire de projet ;</p> <p><u>Quel peut être son rôle ?</u> Son rôle est établi par le responsable de la démarche en interne, et en fonction des priorités et objectifs (ex : interlocuteur avec les différents membres de l'équipe, mise en forme de documents...).</p> <p>Pour BV Promo, il a mis en forme et complété tout les documents dont nous avons besoin : mise en place de procédures, questionnaires, agendas, répertoires...</p>
<p><u>Qui doit être l'animateur ou coordinateur du projet Q QualiServ dans l'entreprise ?</u></p>	<p>Il n'y a pas de règle, tout dépend de la taille de l'entreprise, BV promo a mis en place une équipe projet avec un chef de projet.</p> <p>Cela peut être le dirigeant ou toute autre personne désignée dans l'entreprise en tant que responsable de la démarche. On peut également nommer 2 personnes : un Responsable qualité et un animateur qualité (ou encore un assistant qualité) pour le second.</p>
<p><u>Quels sont les investissements nécessaires en termes de temps?</u></p>	<p>Le temps nécessaire à la mise en place de la démarche dépend du niveau d'implication de la direction, du responsable de la démarche et des salariés.</p> <p>Plus le suivi est régulier, plus l'implication de tous est forte, plus l'avancée sera rapide. C'est un petit peu de temps toutes les semaines avec quelques journées un peu plus chargées. Dans le cas de BV promo, c'est principalement l'investissement du temps de notre stagiaire.</p> <p>L'audit de certification dure 1 journée.</p>