



FICHE DE PRÉSENTATION

LA CERTIFICATION QUALITE

DANS LE SECTEUR TERTIAIRE

» Reconnaître votre valeur, développer vos compétences

*Vous avez choisi
de faire un premier pas
vers l'excellence*

nous vous accompagnons
dans cette démarche

Acuria
Compétences

Cabinet de conseil
multidisciplinaire



NOTRE MISSION

Assurer une montée en compétence durable, en mettant l'accent sur l'excellence, l'innovation et la performance.

Acuria Compétences est un cabinet de conseil multi-spécialiste dédié à accompagner les entreprises des secteurs sanitaire, social, industrie et tertiaire.

 **Précision et rigueur**
de nos processus

 **Impartialité**
et **indépendance**

 **Transparence**
de nos prestations

 **Bienveillance et**
approche humaine

 **Qualification du personnel**
impliqué dans la formation

 **Respect de**
la confidentialité

Assurés tout au long de la démarche

Pour qui ?

- Les entreprises privées du tertiaire : conseil, formation, assurance...
- Les TPE/PME émettant le souhait de structurer leur organisation pour améliorer leur performance ou répondre à des appels d'offres
- Des structures en transformation : forte croissance, fusion, réorganisation,...

Une démarche obligatoire ?

La certification qualité ne résulte pas d'une disposition légale mais elle est souvent :

- Exigée par des marchés publics pour justifier de la maîtrise de la qualité
- Recommandée dans les démarches de professionnalisation, de labellisation ou de gestion des risques
- Utile pour répondre à des exigences internes, et RSE

Une démarche volontaire qui permet de nombreux bénéfices pour votre entreprise

Durée de l'accompagnement

Acuria Compétences se montre présent tout au long de votre parcours et prend en considération l'ensemble de vos besoins afin de réaliser **avec vous, un planning sur mesure.**

De l'accompagnement au projet d'établissement :

01. Comprendre le sens et la logique d'un système de management de la qualité

02. Optimiser ses ressources internes, gestion des prestations, relation client, services support et amélioration continue

03. Mettre en place des stratégies claires et performantes et assurer leur suivi pour une démarche pérenne

04. Améliorer la satisfaction des clients, des usagers ou bénéficiaires par une offre maîtrisée et cohérente

05. Valoriser son image de marque grâce à une certification reconnue

De la prestation :

01. Bénéficier d'une expertise et d'une méthodologie alignées sur les normes ISO et autres normes Qualité

02. Valoriser la vision, les missions et les valeurs de votre entreprise

03. Obtenir un diagnostic précis des pratiques existantes et des écarts relatifs aux normes ciblées

04. Fédérer les équipes autour d'un projet porteur de sens, facilitant la conduite du changement

05. Intégrer les attendus des différentes évaluations

Notre *méthodologie*



Chez Acuria Compétences, nous vous accompagnons pas à pas avec une démarche participative, structurée et personnalisée, dans le respect du cadre légal et des réalités de terrain.

Notre approche est centrée sur :

- > L'intelligence collective
- > La co-construction
- > L'efficacité opérationnelle

Les étapes de l'accompagnement

1. Diagnostic initial

- Revue des processus existants et analyse des écarts avec les exigences ISO visées
- Cartographie des processus clés : production, pilotage, support
- Identification des manquements

2. Construction du SMQ

- Soutien dans la rédaction d'une politique qualité et des documents associés
- Mise en place d'indicateurs qualité et des outils de pilotage
- Formalisation des engagements de services, outils d'écoute client/usager et de traitement des réclamations

3. Appropriation

- Sensibilisation des équipes aux principes ISO
- Mise en œuvre progressive des outils pratiques
- Ateliers participatifs et accompagnement au pilotage du projet

4. Préparation à la certification

- Réalisation d'un audit blanc
- Suivi et ajustement des actions mises en place
- Préparation logistique, documentaire et RH pour l'audit externe
- Accompagnement possible lors de l'audit de certification



Pourquoi choisir *Acuria Compétences* ?



Vision neutre et externe permettant d'identifier les opportunités et axes d'amélioration



Expertise spécifique à chaque secteur d'activité



Accompagnement personnalisé



Supports et outils fournis : trames, outils d'animation, livrables opérationnels



Un interlocuteur dédié et unique



Réponse sous 48 heures



Vous avez un projet à construire ou renouveler ?
Contactez-nous pour un devis personnalisé



contact@acuria-competences.com



03.65.67.32.42



289 rue du Faubourg des Postes 59000 Lille

www.groupe-acuria.com