

### 1) QU'EST-CE QUE " QUALISERV® " ?

#### Historique

Soucieux de la performance, de la compétitivité et de l'excellence des entreprises de services, CT&T Consulting a créé le référentiel **QUALISERV®**, permettant aux entreprises :

- ✘ d'**améliorer** leur organisation (répartition des tâches, coûts, maîtrise du risque, optimisation des ressources, ...),
- ✘ de mettre en place une **écoute active** des différentes catégories de clients : les clients contractuels, les stagiaires, les clients internes (personnel et/ou intervenants), les prescripteurs et les institutions,...
- ✘ de **veiller** à la qualité des services,
- ✘ de **fédérer** les équipes autour d'un projet commun,
- ✘ de **se distinguer** par une certification reconnue.

#### Aujourd'hui

**QUALISERV®** est proposé aux **adhérents SIST** et **SYNAPHE** en tant qu'entreprises de « services aux entreprises ».

Il est constitué :

1. d'un ensemble de **7 exigences communes** pour toute catégorie de services
2. d'un complément d'**exigences spécifiques métier**

### 2) ESPRIT ET EXIGENCES DU REFERENTIEL " QUALISERV® "

Le référentiel s'appuie sur les principes du **management de la qualité** :

- ✘ **l'orientation client**,
- ✘ le leadership (engagement de l'équipe dirigeante),
- ✘ l'implication du personnel (permanents et intervenants externes),
- ✘ **l'approche processus** (description du fonctionnement de l'organisme et outil d'organisation),
- ✘ le management par approche système (description des interactions entre les ensembles et sous ensembles de l'organisme),
- ✘ l'approche factuelle (basée sur les faits et le vécu de chaque entreprise),
- ✘ **l'amélioration continue** (le souci permanent d'un meilleur service),
- ✘ les relations mutuellement bénéfiques entre les parties intéressées (développement d'une relation de partenariat entre clients et fournisseurs).

Nom du Document	Auteur	Approbateur	Date d'Edition	Diffusion	Page
110118 Inf_QOS_SSS_211v1b.doc	CT&T Consulting	Pascal THYS	05/04/11	XGZ	1/5

### 3) MODALITES PRATIQUES

La présentation et l'exploitation du référentiel QUALISERV® et des outils associés aux équipes se déroulent comme suit :

#### a) INITIATION/FORMATION

Chaque entreprise participe aux formations organisées en suivant deux modules :

- ★ M1 : la 1<sup>ère</sup> année, quatre jours de formation (QQS 101,102, 103, 104)
- ★ M2 : la 2<sup>ème</sup> année, deux jours de formation (QQS 201, 202)
- ★ M3 : les années suivantes, un jour de formation (QQS 301, 401, etc...)

M1 : Lors de ces quatre premières journées, sont présentés aux participants :

- ★ les exigences du référentiel QUALISERV® (objectifs, mise en place au sein de l'entreprise, actions qui en découlent,...),
- ★ les exigences métiers,
- ★ l'outil « approche processus », permettant d'améliorer l'organisation et le fonctionnement de l'entreprise,
- ★ la stratégie et la politique d'entreprise,
- ★ la CEM-CTC, l'outil d'écoute clients
- ★ l'amélioration continue,
- ★ la gestion des ressources humaines, des documents et des infrastructures
- ★ l'estimation du nombre de jours d'accompagnement pour la réalisation du projet qualité de l'entreprise.

Coût de la formation :  
1 200 € ht<sup>1</sup>/jour

Possibilité de prise en charge  
intégrale par votre OPCA <sup>2</sup>  
(AGEFOS,...)

M2 : Les deux journées de la deuxième année sont programmées à l'issue du premier module.

Ces journées permettent :

- ★ la relation avec les parties intéressées de l'entreprise
- ★ la validation du plan d'actions à mener par l'entreprise pour répondre aux exigences du référentiel QUALISERV®
- ★ la révision de l'ensemble des concepts,
- ★ la sensibilisation de l'ensemble du personnel,
- ★ l'évaluation de la pertinence du Système de Management de la Qualité mis en place.

<sup>1</sup> Hors frais de déplacement

<sup>2</sup> OPCA – Organisme Paritaire Collecteur Agréé – Nous consulter pour les modalités de prise en charge

Nom du Document	Auteur	Approbateur	Date d'Edition	Diffusion	Page
110118 Inf_QQS_SSS_211v1b.doc	CT&T Consulting	Pascal THYS	05/04/11	XGZ	2/5



## INFORMATIONS GENERALES QUALISERV® 2011



**M3** : Tous les ans, chaque entreprise participe à une journée complémentaire de formation.

Cette journée annuelle permet à l'entreprise de :

- \* réviser l'ensemble des concepts,
- \* évaluer la pertinence du Système de Management de la Qualité mis en place,
- \* intégrer les éléments nouveaux concernant l'entreprise et/ou QUALISERV®.

### b) ACCOMPAGNEMENT

Des journées supplémentaires d'accompagnement peuvent être programmées à la demande de l'entreprise au regard du bilan réalisé lors de la journée intra entreprise (M2).

Ces journées permettent :

- \* une formation complémentaire,
- \* une aide à la mise en place,
- \* une vérification des éléments produits (processus analysés, correction des documents, ...).

**Coût de l'accompagnement :**  
1 305 € ht <sup>1</sup> / jour  
  
780 € ht /demi-journée  
(en Région Parisienne).

### c) SUIVI/CONSEIL (ACCOMPAGNEMENT A DISTANCE)

Chaque entreprise peut bénéficier d'un forfait « Suivi/Conseil » assuré par les consultants de CT&T Consulting.

Cet accompagnement, concerne les questions que vous vous posez sur la démarche QUALISERV® et se réalise à grâce aux outils de communication habituels (Internet, téléphone, ...).

#### Forfait « OpenQualice » :

Trimestriel	470 € ht (5 consultations)
Semestriel	830 € ht (9 consultations)
Annuel	1350 € ht (15 consultations)

Une consultation correspond à une demi-heure environ de questions/réponses d'un consultant ou la réponse par mail aux questions posées par l'entreprise ayant souscrit à cet abonnement.

<sup>1</sup> Hors frais de déplacement

Nom du Document	Auteur	Approbateur	Date d'Edition	Diffusion	Page
110118 Inf_QQS_SSS_211v1b.doc	CT&T Consulting	Pascal THYS	05/04/11	XGZ	3/5

### d) ÉVALUATION DE LA CONFORMITE DES ENTREPRISES AU REFERENTIEL QUALISERV®

La conformité des entreprises au référentiel QUALISERV® est évaluée sur la base d'un audit réalisé par **Euro-Quality System**, Organisme de Certification accrédité par le COFRAC.

**Euro-Quality System** transmet aux entreprises une notification d'audit précisant le jour, la durée et les personnes à rencontrer lors de l'audit.

L'audit se déroule sur site et consiste à :

- ★ vérifier l'état d'avancement de la mise en place du référentiel QUALISERV® (points de contrôle),
- ★ vérifier l'application effective des exigences du référentiel QUALISERV®
- ★ vérifier que les modalités (de quoi) définies par l'entreprise sont appliquées,
- ★ détecter les axes d'amélioration.

Coût de l'audit de certification :  
1200 € ht / jour<sup>3</sup>

Coût de l'audit de suivi :  
700 € ht / jour<sup>3</sup>

La durée de l'audit varie en fonction de l'activité et de la taille de l'entreprise auditée (exemple : pour un organisme de 5 à 10 personnes, une journée d'audit peut suffire).

A l'issue de l'audit, un rapport est remis à l'entreprise dans lequel des préconisations d'amélioration sont suggérées quel que soit le résultat de l'évaluation.

La certification au référentiel QUALISERV® est renouvelée tous les 3 ans après l'audit initial et des audits de suivi intermédiaire sont planifiés une fois par an.

Un comité de certification évalue le dossier de chaque entreprise pour validation du certificat.

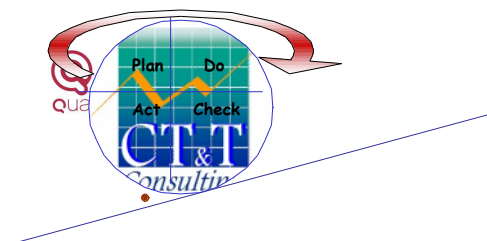
Pour les deux types d'audit, le prix inclut : l'audit préalable sur documents fournis, l'audit d'une journée sur site et les frais de dossier.

<sup>3</sup> Le prix s'entend tout frais compris (déplacement en France inclus)

Nom du Document	Auteur	Approbateur	Date d'Edition	Diffusion	Page
110118_Inf_QQS_SSS_211v1b.doc	CT&T Consulting	Pascal THYS	05/04/11	XGZ	4/5




# INFORMATIONS GENERALES QUALISERV® 2011



**L'équipe CT&T Consulting reste à votre disposition entière pour de plus amples informations au :**

**Tél. : 01.60.77.66.11**  
**e-mail : [contact@ctntconsulting.com](mailto:contact@ctntconsulting.com)**

✂ .....  
.....

<p><b>BULLETIN DE SOUSCRIPTION POUR LE SUIVI/CONSEIL (ACCOMPAGNEMENT A DISTANCE)</b></p> <p>Selon les conditions du § 3.d) des « <i>Informations générales QUALISERV® 2011</i> »</p> <p><b>CT&amp;T Consulting, 60 allée des Champs Elysées, 91080 Evry Courcouronnes</b></p>		
<p>Je désire souscrire à l'accompagnement à distance proposé par CT&amp;T Consulting, à partir du : .....</p> <p>Je choisis le forfait :</p> <p><input type="checkbox"/> Trimestriel    470 € ht (5 consultations)</p> <p><input type="checkbox"/> Semestriel    830 € ht (9 consultations)</p> <p><input type="checkbox"/> Annuel    1350 € ht (15 consultations)</p>		
Société :		Date :
Adresse :		Tél. :  Adresse mail :
Nom et prénom :		Signature et cachet de l'entreprise :

**Merci de nous renvoyer le bulletin accompagné du règlement par courriel ou courrier postal.  
Vous recevrez une facture d'acquiescement à la suite de votre souscription.**

· Une consultation correspond à une demi-heure environ de questions/réponses d'un consultant ou la réponse par mail aux questions posées par l'entreprise ayant souscrit à cet abonnement.

Nom du Document	Auteur	Approbateur	Date d'Edition	Diffusion	Page
110118 Inf_QQS_SSS_211v1b.doc	CT&T Consulting	Pascal THYS	05/04/11	XGZ	5/5