

Le Label Qualité des Entreprises de la Communication par L'Objet **Un gage de professionnalisme !**

LES RAISONS D'ÊTRE DE Qualiserv®

- Un référentiel qualité, adapté à vos besoins et au marché de l'objet publicitaire
- Basé sur les principes de la norme ISO 9001
- Doté d'outils pertinents, construits pour les TPE/PME en liaison avec vos objectifs stratégiques
- Une démarche qualité vous permettant de valoriser vos pratiques auprès de vos clients et de vos équipes

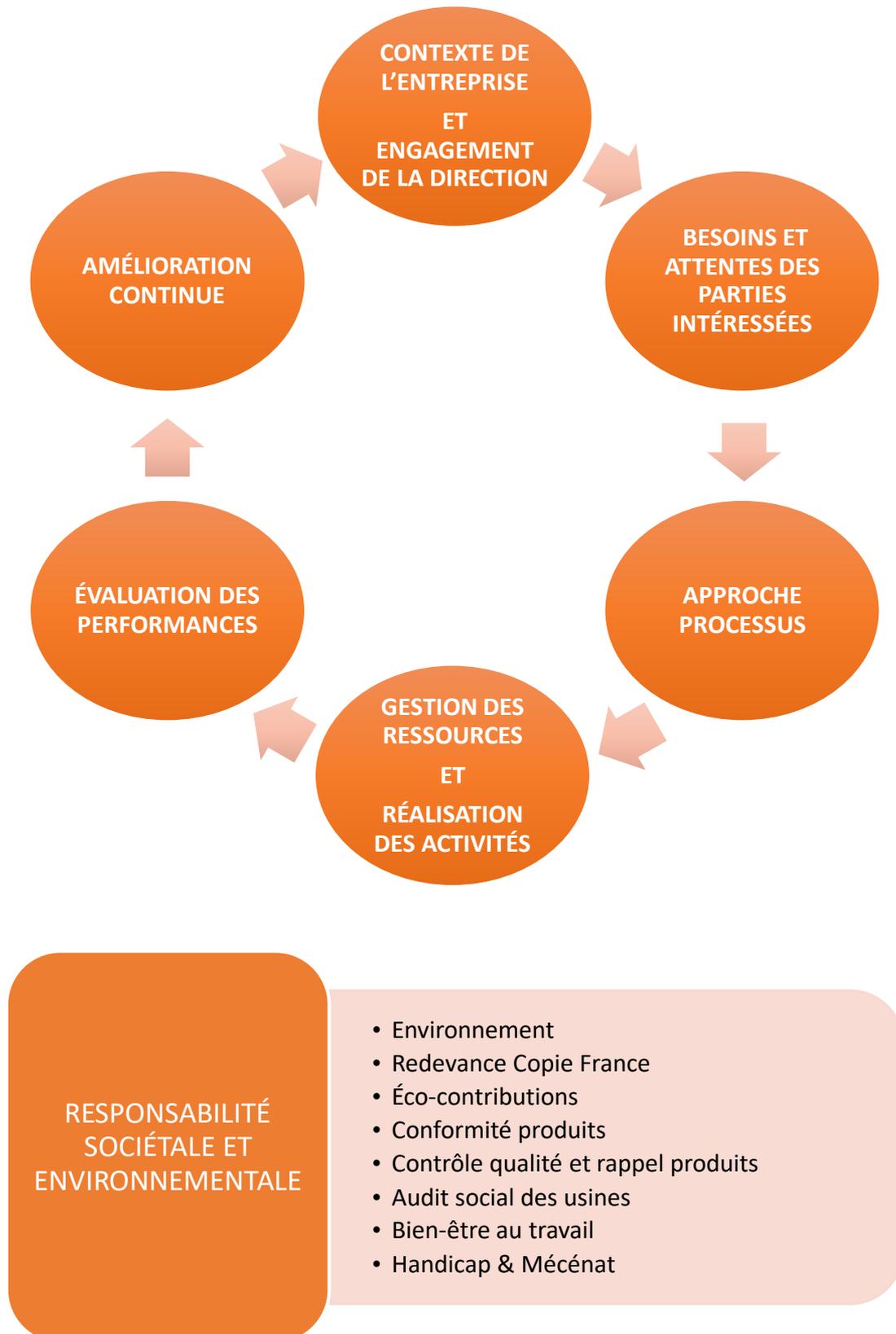
LES AVANTAGES DE LA CERTIFICATION Qualiserv®

- Stimuler votre organisation afin d'améliorer votre compétitivité
- Gagner des parts de marché
- Mettre vos clients au cœur de votre activité
- Répondre aux appels d'offre en identifiant les attentes clients
- Motiver et qualifier vos collaborateurs
- Instaurer une relation de partenariat avec vos fournisseurs ou vos distributeurs

LES PRINCIPAUX SERVICES PROPOSÉS PAR Qualiserv®

- Maîtrise de la chaîne de valeur opérationnelle
- Optimisation de vos ressources par une évaluation de vos risques et enjeux
- Conformité réglementaire
- Outils et Indicateurs pour développer votre performance
- Sensibilisation à la démarche RSE
- Certification par INTERTEK, organisme accrédité par le COFRAC

Les Exigences du label Qualiserv®



DESCRIPTIF DES EXIGENCES GÉNÉRALES

Ces exigences sont applicables aussi bien aux distributeurs qu'aux fournisseurs.

CHAPITRE 4

4.1 CONTEXTE DE L'ENTREPRISE ET ENGAGEMENT DE LA DIRECTION

- 4.1.1 Enjeux, risques et opportunités
- 4.1.2 Responsabilités de la Direction
- 4.1.3 Objectifs généraux et opérationnels
- 4.1.4 Veille réglementaire (légale, marketing, réglementation produits, RSE) et veille du marché

4.2 BESOINS ET ATTENTES DES PARTIES INTÉRESSÉES

- 4.2.1 La définition des parties intéressées (Clients, Fournisseurs, Personnel)
- 4.2.2 Identification des attentes clients externes
- 4.2.3 Relations de partenariat avec les fournisseurs "produits"
- 4.2.4 Identification des attentes et implication du personnel

4.3 APPROCHE PROCESSUS (SMQ)

- 4.3.1 Cartographie générale et les processus clés
- 4.3.2 Identification des processus de réalisation
- 4.3.3 Rôles et responsabilités
- 4.3.4 Risques, opportunités et critères de performance qualité liés aux processus

4.4 GESTION DES RESSOURCES ET RÉALISATION DES ACTIVITÉS

- 4.4.1 Moyens humains (évaluation, compétences, connaissances)
- 4.4.2 Les ressources matérielles (infrastructure bâtiment, équipement)
- 4.4.3 Les ressources informatiques
- 4.4.4 Les ressources financières
- 4.4.5 L'environnement de travail (légal, réglementaire)
- 4.4.6 Les prestataires externes (routage catalogues, webmarketing, marquage, logistique, transport, ...)
- 4.4.7 La documentation du SMQ

4.5 ÉVALUATION DES PERFORMANCES

- 4.5.1 Indicateurs de mesure de la performance
- 4.5.2 Mesure de la satisfaction des parties intéressées et Traçabilité des informations

4.6 AMÉLIORATION CONTINUE

- 4.6.1 Audit interne
- 4.6.2 Les modifications du SMQ
- 4.6.3 Revue de direction
- 4.6.4 Plan d'amélioration continue (non-conformité, action corrective, innovation)

DESCRIPTIF DES EXIGENCES SPÉCIFIQUES MÉTIERS

4.7.1 à 4.7.8, voir infographie en page 2.

DÉMARCHE QUALITÉ

Au travers du référentiel **Qualiserv®**, les entreprises certifiées s'engagent à déployer une démarche de management de la qualité ayant pour finalité de piloter l'entreprise en s'appuyant sur les principes d'amélioration continue.

L'entreprise doit montrer qu'elle dispose d'un système de management basé sur une « approche processus ». Le système de management repose sur 8 principes qui selon les experts internationaux sont au cœur de l'excellence opérationnelle :

- Orientation client
- Leadership
- Implication des collaborateurs
- Approche processus
- Approche systématique
- Amélioration continue
- Approche factuelle pour la prise de décision
- Relations mutuellement bénéfiques avec les partenaires

L'objectif des exigences métiers des professionnels de la communication par l'objet s'inscrit dans le cadre d'une démarche éthique et éco-responsable permettant de répondre aux attentes des clients afin de proposer des produits et services conformes et respectueux de l'environnement et des personnes.

Ces exigences engagent les distributeurs à sélectionner des fournisseurs et partenaires ayant une démarche éthique et éco-responsable qui à leur tour s'engagent à sélectionner des fabricants et partenaires respectueux des standards sociétaux et environnementaux.

MODE D'EMPLOI VERS LA CERTIFICATION AU LABEL QUALISERV®



Nota : Ce document est strictement confidentiel, il est la propriété de la Fédération Française des Professionnels de la Communication par l'objet, il ne doit pas être copié ni transmis à des tiers sans autorisation écrite de 2FPCO.