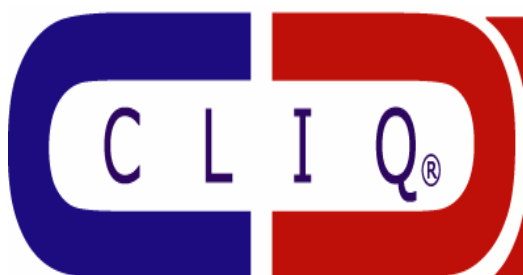


GLOBAL sas



Certifié par GLOBAL

**Pour le Développement d'une
Relation Durable avec ses Clients**

**Référentiel CLIQ® : 2006
Client Qualité**

GLOBAL sas

38, rue du séminaire - Centra 435

F-94626 RUNGIS

T : (33) 01 49 78 23 24

F : (33) 01 49 79 00 91

www.global-conseil.fr

global@global-conseil.fr

**Référentiel complémentaire à toute autre
démarche : qualité, sécurité, environnement...**

0 Introduction

1 Les modalités de fonctionnement du référentiel

- 1.1 Intérêts du référentiel et choix de construction
- 1.2 Objet et champ d'application
- 1.3 Termes et définitions
- 1.4 Acteurs de la démarche
- 1.5 Prestation de certification, surveillance et renouvellement
- 1.6 Prise de décision
- 1.7 Utilisation de la marque CLIQ®
- 1.8 Recours
- 1.9 Approbation et révision
- 1.10 Dérogations
- 1.11 Suivi des modifications

2 Les engagements CLIQ® : 2006

- 2.1 Présentation des engagements
- 2.2 Les engagements organisationnels
- 2.3 Les engagements opérationnels

3 L'évaluation

- 3.1 Les éléments de mesure
- 3.2 L'outil d'évaluation
- 3.3 Le rapport d'audit CLIQ®
- 3.4 Le résultat de l'évaluation

ANNEXES

Les annexes opérationnelles spécifiques à CLIQ®

- ANNEXE 1 Outil d'évaluation et rapport d'évaluation détaillé
- ANNEXE 2 Le guide d'audit CLIQ®
- ANNEXE 3 Enquête Client

Les annexes administratives et commerciales spécifiques à CLIQ®

- ANNEXE 4 Questionnaire de demande de l'entreprise CLIQ®
- ANNEXE 5 Offre CLIQ®
- ANNEXE 6 Analyse et décision de Certification
- ANNEXE 7 Certificat CLIQ®

Les annexes diverses

- ANNEXE 8 Trame croisée entre le référentiel ISO 9001 : 2000 & CLIQ® : 2006
- ANNEXE 9 Courrier à l'attention des Clients/Prospects de l'Entreprise

Les documents communs avec les autres systèmes de management

- Conditions Générales de Prestations de Certification et Conditions Particulières
- Avis d'audit
- Ordre de mission
- Enquêtes de satisfaction sur la prestation de GLOBAL et de l'équipe d'audit
- Évaluation des auditeurs par les membres de Comité et par GLOBAL

Les documents à usage interne pour GLOBAL

- ANNEXE 10 – Détermination des durées d'audit
- ANNEXE 11 – Tarif applicable à CLIQ® :2006

CLIQ® pourquoi ?

Vous souhaitez,

- fiabiliser la relation avec vos clients,
- suivre la performance de cette relation,
- mesurer le respect de vos engagements
- faire évoluer votre relation client vers un réel partenariat « gagnant gagnant »,

**pour accroître votre productivité,
améliorer l'image de votre
entreprise...**

CLIQ® avec qui ?

**GLOBAL, organisme certificateur,
expert dans le domaine du Transport,
et de la Logistique,**

- vous fournit le référentiel applicable,
- établit une offre de certification,
- évalue, au cours d'un audit, le respect de vos engagements CLIQ®,
- prend en compte les résultats d'enquête que vous faites réaliser ou réalise une enquête de satisfaction auprès d'un échantillon représentatif de vos clients
- soumet le rapport d'audit à un Comité de Certification
- délivre un certificat CLIQ® valable 3 ans,
- réalise un audit annuel de surveillance

**au travers d'un partenariat incluant
vos clients**

CLIQ® c'est quoi ?

**Un référentiel métier basé sur la Relation
entre un
Donneur d'ordre, Chargeur
et son
Transporteur, Logisticien**

CLIQ® comment ?

**Par une approche basée sur le respect
d'engagements**

- des **engagements organisationnels** structurés autour de compétences et méthodes appropriées,
- des **engagements opérationnels** structurés autour d'objectifs, de compétences et d'actions efficaces,

**mesurés au travers de résultats
concrets et de la démonstration d'une
amélioration permanente de la relation
client**

CLIQ® où ?

La vérification des engagements se fait,

Pour **les engagements organisationnels** :
sur le site principal de l'entreprise et sur les sites concernés par l'application du référentiel

Pour **les engagements opérationnels** :

- sur les sites opérationnels,
- chez les clients : audit des opérationnels en action (*exemple : audit d'un commercial en rendez-vous client*)

1 Les modalités de fonctionnement du référentiel

1.1 Intérêts du référentiel et choix de construction

1.1.1 Intérêts du « référentiel Métier CLIQ® »

Ce référentiel a été établi par des acteurs issus de la profession Transport et Logistique afin de répondre à un besoin de valorisation de la relation entre un Donneur d'Ordre/Chargeur et son Transporteur/Logisticien.

Il est structuré sous forme d'engagements à respecter, d'objectifs et de moyens à mettre en œuvre au regard de ces engagements.

Tels qu'ils sont définis, les engagements sont ouverts quant aux choix des objectifs et moyens à mettre en œuvre par l'entreprise.

Les facteurs différenciateurs entre CLIQ® et d'autres référentiels de même nature reposent principalement sur :

- le libre choix des moyens pour répondre aux engagements
- une évaluation dépassant le cadre strict de l'entreprise pour aller jusqu'au bout de la relation, c'est-à-dire, jusque chez les clients
- une évaluation basée sur l'amélioration continue, proche de l'EFQM (approche RADAR), où chaque engagement est évalué en terme de progrès : de l'approche jusqu'à l'évaluation et la revue
- une intégration des clients en tant que partenaire de la démarche CLIQ® :
 - ▶ lors de l'audit proprement dit,
 - ▶ par une interview au travers des enquêtes de satisfaction,
 - ▶ par un examen des résultats de l'évaluation en Comité de Certification.

1.1.2 Deux choix de construction

Choix numéro 1 : ISO 9001 + CLIQ®

Complémentaire à d'autres systèmes de management dont le référentiel ISO 9001:2000, l'utilisation du système qualité existant pour le respect de certains des engagements peut être un accélérateur et facilitateur pour la mise en place de CLIQ®.

Une trame croisée entre la norme ISO 9001:2000 en ANNEXE 8 permet de visualiser les facteurs communs entre les deux référentiels.

GLOBAL étant organisme certificateur accrédité sur l'ISO 9001, un audit commun sur les deux référentiels permet d'optimiser les audits d'un point de vue durée et moyens déployés.

Choix numéro 2 : CLIQ® SEUL

Prise en compte de l'ensemble des engagements du référentiel pour la mise en place du système de management CLIQ®.

1 Les modalités de fonctionnement du référentiel

1.2 –Objet et champ d'application

L'objet du référentiel est d'évaluer l'entreprise sur la base des engagements du référentiel qu'elle a mis en œuvre sur un périmètre et un champ d'application définis. En cas d'évaluation jugée positive, l'entreprise se verra remettre un certificat attestant la conformité au référentiel sur le périmètre et le champ concernés.

L'entreprise doit donc identifier préalablement

- le ou les sites concernés par la mise en œuvre des engagements,
- la ou les activités qui seront couvertes par le système CLIQ® :
 - ▶ activité transport ...
 - ▶ activité logistique...
- le cas échéant, s'ils sont vendus séparément des autres prestations, le ou les produits ou lignes de produits impactés

Il ne faut pas oublier le Client dans ce choix afin d'éviter une perception externe de réponse aux besoins à deux vitesses.

1.3 –Termes et définitions

Référentiel métier :

(définition sur le site Internet AFNOR)

C'est un document élaboré pour tout organisme collectif représentatif d'une profession, d'un métier ou d'une activité (organisation professionnelle, association, groupement, club, forum...). Il vise à offrir une réponse aux besoins de ces organismes collectifs, tant anciens que nouveaux, qui cherchent à faire connaître ou reconnaître les règles de pratiques professionnelles permettant l'exercice d'une concurrence loyale, ou à en convenir en leur sein. Il permet aussi de communiquer ou codifier des bonnes pratiques acceptées par l'ensemble de cet organisme collectif.

Chaque référentiel est particulier et définit son propre champ d'application. Il décrit les dispositions, services... qui feront l'objet d'un contrôle ou d'une évaluation ainsi que les engagements pris par le prestataire concernant les conditions d'exécution des services contrôlés, vérifiés, certifiés.

Audit ou évaluation

(Df. ISO 19011:2002 - §3.1)

Processus systématique, indépendant et documenté en vue d'obtenir des preuves d'audit et de les évaluer de manière objective pour déterminer dans quelle mesure les critères d'audit sont satisfaits.

EFQM : (*European Foundation for Quality Management*)

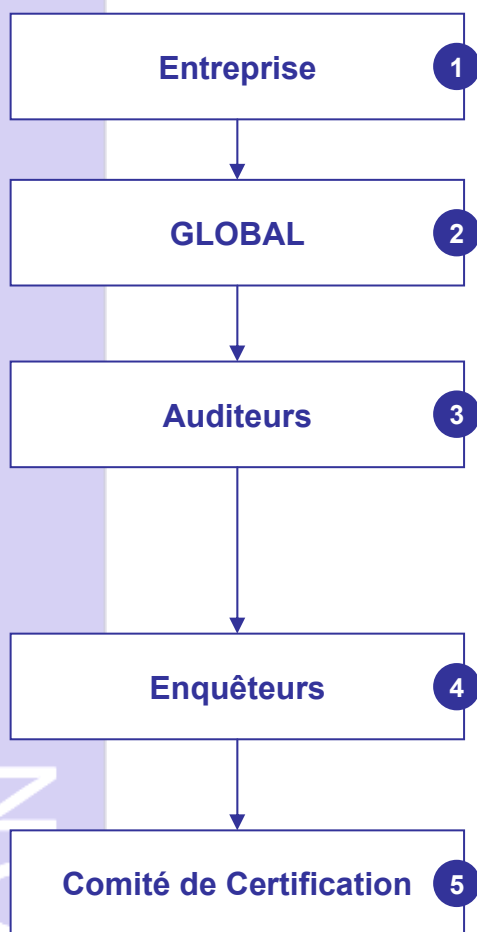
L'objectif de cette organisation à but non lucratif est de promouvoir un cadre méthodologique pour l'évaluation de l'amélioration de la qualité. Le modèle d'excellence EFQM est basé sur un concept consistant à évaluer la qualité selon 9 critères clés.

CRM (*Customer Relationship Management*) ou GRC (*Gestion de la Relation Client*)

Concept préconisant la centralisation au sein d'une base de données de toutes les interactions entre une entreprise et ses clients, afin de mettre en commun et maximiser la connaissance d'un client donné.

1 Les modalités de fonctionnement du référentiel

1.4 – Les acteurs de la démarche



1 Demandeur de la certification

2 Concepteur du référentiel
Prestataire de la certification

3 Personnes mandatées par GLOBAL pour réaliser les audits sur le référentiel CLIQ® (les conditions de qualification sont celles définies dans la procédure « Gestion des Auditeurs » de GLOBAL).

Il peut s'agir d'auditeurs salariés de GLOBAL ou d'auditeurs externes.

4 Personnes mandatées par GLOBAL pour réaliser les enquêtes de satisfaction clients de l'Entreprise

Il s'agit de salariés de GLOBAL

5 Personnes chargées d'analyser les résultats issus de l'audit de l'Entreprise et des enquêtes de satisfaction afin de statuer sur la certification, le maintien ou le renouvellement de la certification CLIQ® de l'Entreprise

Le Comité est composé d'au moins :

- 1 client de l'Entreprise sélectionné par GLOBAL dans la liste des clients de l'Entreprise
- 1 expert AFT-IFTIM
- 1 représentant de GLOBAL

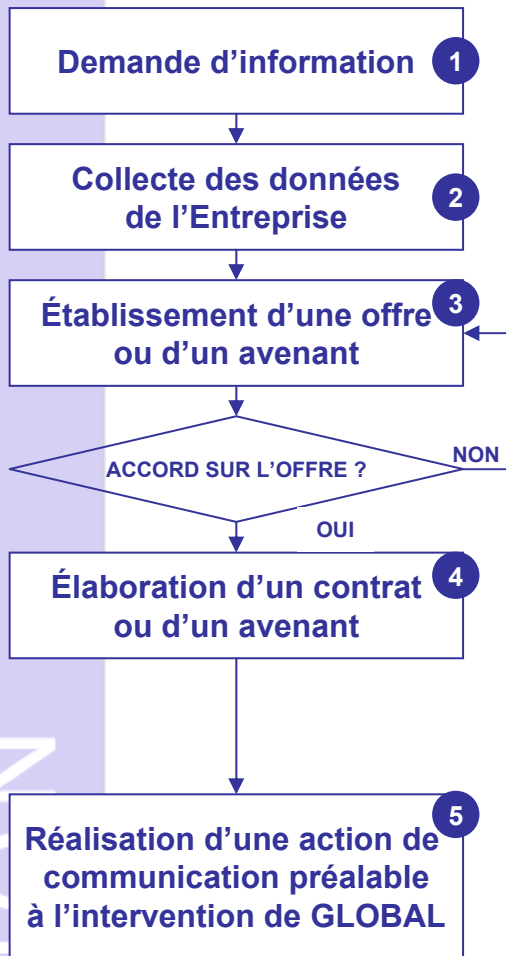
Il pourra être étendu, en fonction de son évolution à d'autres acteurs, *par exemple* :

- 1 professionnel de la presse spécialisée transport, logistique...
- 1 représentant d'une fédération professionnelle,
- ...

1 Les modalités de fonctionnement du référentiel

1.5 La prestation de certification, surveillance et renouvellement

1.5.1 La relation commerciale, contractuelle et l'enquête client



1 GLOBAL tient à la disposition de toute **Entreprise** demandeuse de la certification CLIQ® le présent Référentiel et la documentation associée.

2 Afin d'établir une offre de certification, GLOBAL collecte les données nécessaires auprès de l'**Entreprise**

Cf. ANNEXE 4

3 Sur la base des éléments fournis par l'**Entreprise**, GLOBAL élabore l'offre de certification établie pour une durée de 3 ans.

En cas de désaccord sur l'offre ou de modification demandée par l'**Entreprise**, GLOBAL établit un avenant à l'offre.

Cf. ANNEXE 5

4 Une fois l'offre validée par l'**Entreprise**, GLOBAL établit un contrat définissant les différentes modalités de sa prestation et des engagements réciproques.

A ce contrat est jointe une annexe précisant la portée de la demande de certification : référentiel(s) ; périmètre (site(s) et activité(s) à certifier).

En cas de modification, un avenant au contrat est élaboré.

Conditions Générales de Prestations de Certification
Conditions Particulières de Prestations de Certification

5 L'entreprise qui s'engage dans ce système CLIQ® doit prévenir ses clients de cet engagement sous la forme d'un courrier d'information.

Cela a un double objectif :

- Valoriser la démarche de l'**Entreprise** auprès de ses clients
- Informer les Clients qu'ils « joueront » un rôle actif dans l'évaluation de l'**Entreprise** (au travers des réponses aux enquêtes de satisfaction ; réclamations éventuelles et lors des rendez-vous commerciaux).

Pour les prospects, ce courrier leur sera adressé dès la prise d'un premier rendez-vous par le commercial.

Cf. ANNEXE 9

6 GLOBAL effectuera chaque année une enquête client afin de mesurer la satisfaction des clients de l'**Entreprise**.

Au préalable l'**Entreprise** fournira la liste de ses clients sur la base des éléments demandés par GLOBAL (Grand Compte, Client habituel, Client occasionnel...).

Sur la base de la liste fournie, GLOBAL choisira un panel représentatif et effectuera l'enquête par téléphone.

Pour effectuer l'enquête dans les meilleures conditions possibles, GLOBAL prendra rendez-vous avec chaque Client sélectionné.

Une synthèse de l'ensemble des enquêtes réalisées sera transmise à l'**Entreprise**

Cf. ANNEXE 3

Au cas où l'entreprise fait déjà réaliser une enquête par un organisme tiers, GLOBAL évaluera au cas par cas la nécessité de réaliser une enquête complémentaire, et ce en interface avec l'**Entreprise** en déterminant notamment une liste de clients différents à contacter.

Dans tous les cas, l'enquête déjà réalisée sera exploitée en terme de résultat par GLOBAL pour réaliser ses audits.

La première enquête sera réalisée 2 mois avant l'audit de suivi n°1 Elle constituera un élément d'entrée pour l'audit de suivi et l'examen par les membres du Comité du dossier en vue du maintien de la certification de l'**Entreprise**.

La deuxième enquête et les suivantes se réaliseront 2 mois avant chaque audit annuel (suivi ou renouvellement)

1 Les modalités de fonctionnement du référentiel

1.5 La prestation de certification, surveillance et renouvellement

1.5.2 Préparation et réalisation de l'évaluation par GLOBAL

Préparation de notre intervention

1

1

Une fois le contrat de certification signé et à chaque audit de surveillance annuel ainsi qu'au renouvellement, **GLOBAL** prépare l'intervention par l'examen de documents et informations transmis par l'entreprise au moins 3 semaines avant l'audit :

- 1- les documents constituant la structure du système de management **CLIQ®** de l'**Entreprise**.
- 2- les résultats liés aux objectifs définis dans le système de management **CLIQ®** de l'**Entreprise** (tableaux de bord, bilan annuel...)
- 3- le ou les rapports d'audits internes réalisés par l'**Entreprise** (ou tout autre document équivalent)
- 4- les résultats sur la satisfaction/insatisfaction des Clients issus des enquêtes clients (si non réalisée par GLOBAL) et réclamations reçues par l'**Entreprise**
- 5- du rapport d'audit **CLIQ®** précédent réalisé par **GLOBAL** (hormis pour l'audit initial)

Sur la base du contrat et des éléments ci-dessus, GLOBAL détermine le ou les sites qu'il va choisir dans son échantillon pour l'audit.

Au minimum 2 semaines avant l'audit, l'**Entreprise** doit adresser à **GLOBAL** la liste des rendez-vous (RDV) commerciaux (du/des site(s) concerné(s) par l'audit) de la façon suivante :

- Nom du Client/Prospect
- Nom du commercial
- Date et lieu du RDV
- Type de RDV : Prospect / Client
- Poids du Client dans l'activité du site/de l'entreprise

En cas d'évolution des RDV avant l'audit, l'**Entreprise** devra prévenir l'auditeur afin d'effectuer les éventuels aménagements nécessaires.

Audit

2

2

Une équipe d'audit est proposée à l'**Entreprise**. L'**Entreprise** peut accepter ou récuser l'équipe d'audit ou un de ses membres selon les conditions exposées dans l'avis d'audit.

L'audit est composé de 5 phases :

1- J-15 jours : Préparation hors site

Sur la base des éléments transmis (cf. point 1), le **Responsable d'Audit** prépare son audit et son plan d'audit.

Il définit notamment les RDV qu'il a retenu pour l'audit terrain de la partie « audit chez les clients/prospects » et prend contact avec ses derniers pour les mettre au courant du contexte particulier du RDV.

A ce stade le plan d'audit n'est pas communiqué à l'entreprise.

2- J : Réunion d'ouverture :

Présentation des objectifs de l'audit, présentation, finalisation et validation du plan d'audit, notamment pour la ou les tournées à réaliser avec le ou les conducteurs

3- J : Réalisation de l'audit

Réalisé sous forme : d'interview et d'observation terrain (visite client ; tournée avec un conducteur...)

4- J : Conclusion/clôture de l'audit :

Restitution à chaud de l'audit et formulation des principales observations.

5- J+10 jours : Restitution :

Élaboration du rapport d'évaluation

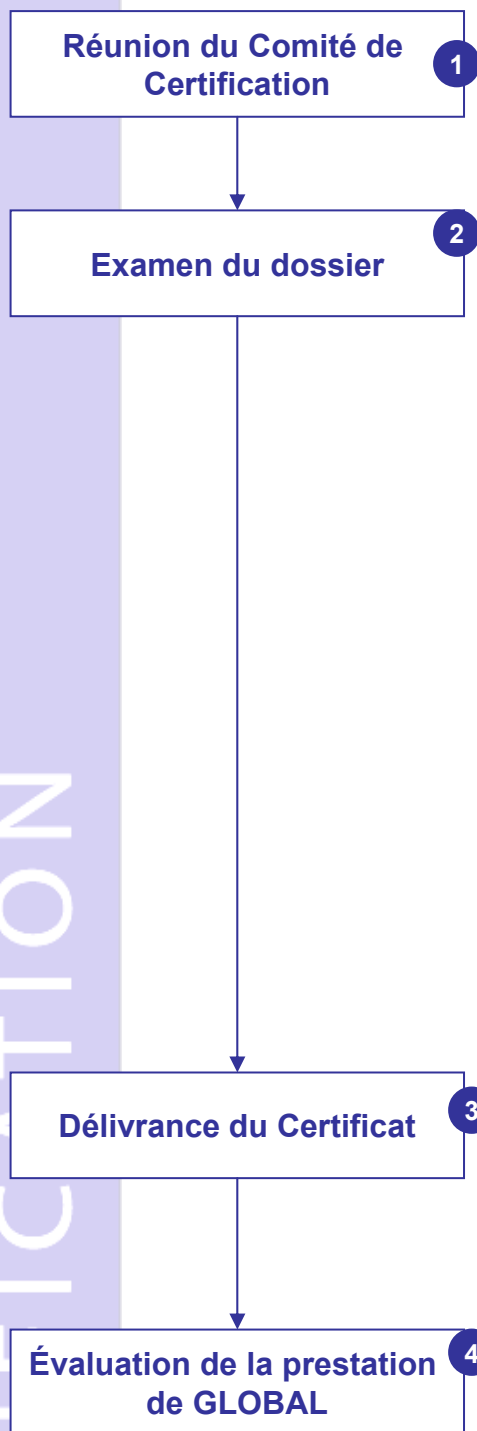
Cf. ANNEXE 1

Année 1 : Initial
Année 2 : Suivi 1 (11 mois après la date de certification)
Année 3 : Suivi 2 (22 mois après la date de certification)
Année 4 : Renouvellement 33 mois après la date de certification)

Puis fonctionnement selon le même cycle à partir du renouvellement

1 Les modalités de fonctionnement du référentiel

1.6 – La prise de décision



1 **GLOBAL** réunira le Comité de Certification de l'**Entreprise** concernée.
(Le Comité étant constitué pour l'un de ses membres d'un Client de l'Entreprise).

2 Première demande de certification :
Le **dossier** de l'**Entreprise** (information générale, système CLIQ®...) accompagné du **rapport d'audit** est examiné par les membres présents qui peuvent décider :
- Une certification immédiate
- La réalisation d'une action complémentaire (audit complémentaire, documentaire, nouvel audit complet...)

Entreprise déjà certifiée, examen du dossier à l'issue d'un audit de surveillance et d'une enquête client :

Le **dossier** de l'**Entreprise** (information générale, système CLIQ® ...) accompagné de la **synthèse des enquêtes clients** et du **rapport d'audit** est examiné par les membres présents qui peuvent décider :
- Le maintien du certificat
- La réalisation d'une action complémentaire (audit complémentaire, documentaire, audit inopiné)
- Une sanction éventuelle en cas de dérive (suspension voir retrait du certificat)

Entreprise déjà certifiée, examen du dossier à l'issue d'un audit de renouvellement et d'une enquête client :

Le **dossier** de l'**Entreprise** (information générale, système CLIQ® ...) accompagné de la **synthèse des enquêtes clients** et du **rapport d'audit** est examiné par les membres présents qui peuvent décider :
- Le renouvellement du certificat
- La réalisation d'une action complémentaire (audit complémentaire, documentaire, audit inopiné)
- Le non renouvellement du certificat

3 Un **certificat** est délivré pour une période de 3 ans.
Une fois l'**Entreprise** certifiée, celle-ci peut faire état de sa certification **CLIQ®** et utiliser la marque **GLOBAL** associée à cette certification selon les conditions définies contractuellement et en point 1.7 du présent document.

Cf. ANNEXE 7

4 Deux évaluations sont adressées à l'entreprise à l'issue des audits initiaux et de renouvellement :

- Une enquête destinée à apprécier la qualité de la prestation de **GLOBAL** d'un point de vue « commercial » et « administratif »
- Une enquête destinée à apprécier la qualité de la prestation du ou des auditeurs d'un point de vue « communication » et « technique »

Cf. Enquête de satisfaction sur la prestation de **GLOBAL**
Cf. Évaluation de la prestation auditeur

1 Les modalités de fonctionnement du référentiel

1.7 Utilisation de la marque CLIQ®

L'entreprise certifiée peut faire figurer le logo CLIQ® sur tout type de support : papier en-tête, véhicules, ...selon les modalités ci-dessous :



Les couleurs du logo peuvent être adaptées à l'entreprise.

Toute utilisation abusive de la marque sans l'autorisation expresse de GLOBAL fera l'objet de poursuite à l'encontre de l'Entreprise concernée certifiée ou non.

1.8 Recours

Cf. Conditions Générales de Prestations de Certification.

1.9 Approbation et révision

Le présent référentiel est un document GLOBAL établi en interne.

Il sera examiné annuellement sur la base d'un Groupe de Travail défini par GLOBAL pour vérifier qu'il est toujours approprié.

Toute révision fera l'objet d'une nouvelle édition complète et sera transmise :

- Aux Clients certifiés avec un délai pour la prise en compte de ces évolutions.
- Aux Prospects enregistrés ou aux Clients non certifiés avec une date échéance d'application.
- Aux Membres du Comité de Certification (hors membres Clients)
- Pour tout autre destinataire, le nouveau référentiel sera d'application immédiate.

1.10 Dérogation

Toute demande de dérogation au présent document sera vérifiée préalablement et accordée par le Directeur Opérationnel de GLOBAL.

1.11 Principales modifications

Refonte complète du référentiel

2.1 Présentation des engagements

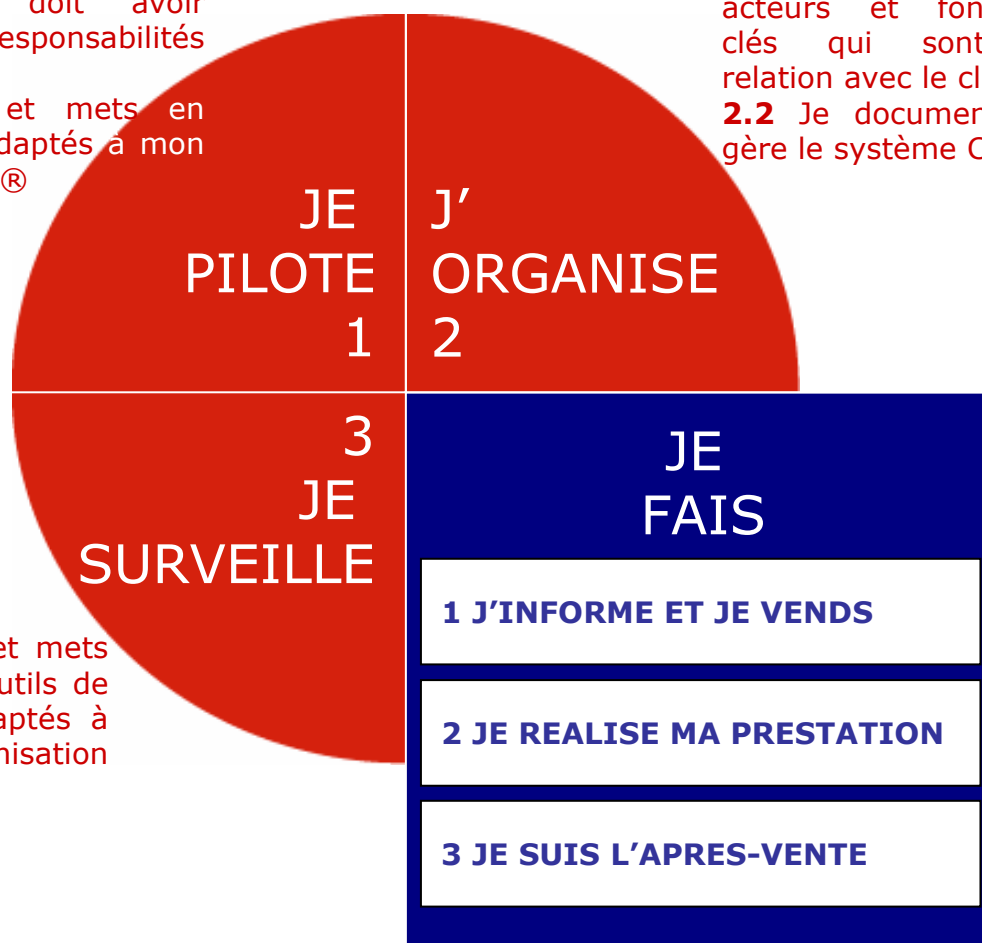
1.1 Je m'engage à mettre en œuvre et à respecter les dispositions définies dans le référentiel CLIQ®

1.2 Je nomme une personne qui nonobstant d'autre(s) responsabilité(s) doit avoir l'autorité et les responsabilités pour...

1.3 Je définis et mets en œuvre les outils adaptés à mon organisation CLIQ®

2.1 J'identifie les acteurs et fonctions clés qui sont en relation avec le client

2.2 Je documente et gère le système CLIQ®



3.1 Je définis et mets en œuvre les outils de surveillance adaptés à mon organisation CLIQ®

1.1 J'informe mes clients actuels ou potentiels

1.2 Je prépare et réalise mon entretien client

1.3 Je réponds au besoin de mon client actuel ou potentiel

1.4 Je confirme ou fais évoluer l'accord passé avec mon client

2.1 Je respecte l'accord passé avec mon client et je mets en œuvre les compétences et moyens nécessaires

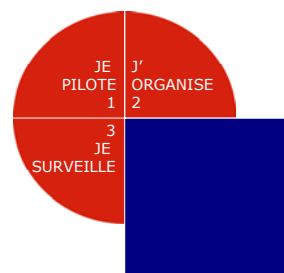
2.2 Lorsque je fournis des services connexes, je m'engage à les respecter

3.1 J'administre mes ventes

3.2 Je suis les ventes et je réponds aux insatisfactions

3.3 Je fais évoluer les offres et je développe de nouveaux produits

2.2 Les engagements organisationnels



1.1

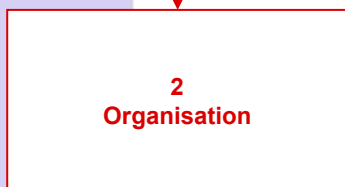
Je m'engage à mettre en œuvre et à respecter les dispositions définies dans le référentiel CLIQ® :

Interlocuteur(s) potentiel(s) : *Identification non exhaustive*

- Chef d'Entreprise
- Directeur Commercial
- Ensemble du personnel concerné par CLIQ®

Il peut inclure les éléments suivants : *Liste non exhaustive donnée à titre d'exemple :*

- Politique commerciale
- Engagement de la Direction
- ...



1.2

Je nomme une personne qui, nonobstant d'autre(s) responsabilité(s), doit avoir l'autorité et les responsabilités pour :

- * Gérer et mettre en œuvre le référentiel CLIQ® dans l'entreprise
- * Coordonner les actions de surveillance et d'amélioration
- * Suivre les résultats issus des tableaux de bord
- * Organiser au moins un bilan annuel CLIQ®

Interlocuteur(s) potentiel(s) : *Identification non exhaustive*

- Chef d'Entreprise
- Directeur Commercial
- Responsable CLIQ®
- Ensemble du personnel concerné par CLIQ®

Il peut inclure les éléments suivants : *Liste non exhaustive donnée à titre d'exemple :*

- Organigramme (positionnement du Responsable CLIQ® dans l'organisation)
- Fiche de poste du Responsable CLIQ®
- Définition de responsabilités/fonctions du Responsable CLIQ®, délégation de pouvoir...
- ...



1.3

Je définis et mets en œuvre les outils de pilotage adaptés à mon organisation CLIQ® de façon à :

- Suivre l'efficacité des dispositions mises en œuvre
- Réagir en cas de dérive
- Faire un bilan annuel de l'organisation, définir ou reconduire les objectifs et générer un **plan d'actions** pour l'année suivante

Interlocuteur(s) potentiel(s) : *Identification non exhaustive*

- Chef d'Entreprise
- Directeur Commercial
- Responsable CLIQ®

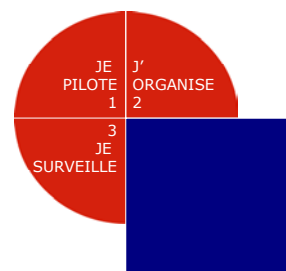
Il peut inclure les éléments suivants : *Liste non exhaustive donnée à titre d'exemple :*

- Analyse des tableaux de bord
- Réunions (commerciales, opérationnelles...)
- Bilan annuel
- Plan d'actions
- ...

M Mesure – cf. chapitre 3.1

CERTIFICATION

2.2 Les engagements organisationnels



M Mesure – cf. chapitre 3.1

2.1

Afin de mettre en œuvre les engagements et actions issues de ces engagements,

J'identifie les acteurs/fonctions clés qui sont en relation avec le Client

Cette identification doit être faite en relation avec :

- L'engagement « organisationnel » - 1 « Responsabilité et pilotage » : identification et visualisation des rôles et responsabilités des acteurs qui vont piloter CLIQ® à chaque niveau de l'organisation
- Les engagements « opérationnels » : identification et visualisation des rôles, responsabilités et autorité des différents acteurs/fonctions de la démarche CLIQ®

Interlocuteur(s) potentiel(s) : *Identification non exhaustive*

- **Chef d'Entreprise**
- **Directeur Commercial**
- **Responsable CLIQ®**

Il peut inclure les éléments suivants : *Liste non exhaustive donnée à titre d'exemple :*

- Organigramme
- Fiches de poste
- Définition de responsabilité/fonctions
- Délégations de pouvoir
- Tableau de polyvalence
- ...

Je documente et gère le système CLIQ®

afin de permettre aux personnes concernées de prendre connaissance des dispositions applicables ; de les appliquer... et aux responsables d'en surveiller l'application. Mais également, pour partager l'information, exploiter le retour d'information en provenance de l'interne comme de l'externe...

Interlocuteur(s) potentiel(s) : *Identification non exhaustive*

- **Responsable CLIQ®**
- **Ensemble du personnel**

Il peut inclure les éléments suivants : *Liste non exhaustive donnée à titre d'exemple :*

- METHODES**
- Documents,
 - Manuel,
 - Procédures, modes opératoires, instructions,...
 - Formulaires,

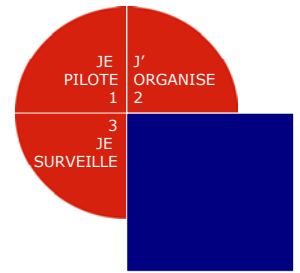
- MOYENS MATERIELS**
- Intranet
 - Internet, email...
 - Base de données partagées
 - Outils CRM ; EDI...
 - ...

- INFORMATION/FORMATION**
- Actions de sensibilisation
 - Formation aux outils et méthodes
 - Séminaire de vente
 - ...

2.2

CERTIFICATION

2.2 Les engagements organisationnels



3.1



Mesure – cf. chapitre 3.1

Je définis et mets en œuvre les outils de surveillance adaptés à mon organisation CLIQ® de façon à :

- suivre et/ou anticiper sur les dysfonctionnements
- mener les actions d'amélioration nécessaires
- contrôler la bonne compréhension et application des dispositions définies
- suivre la mise en œuvre des actions définies dans le **plan d'actions CLIQ®**, d'en mesurer l'efficacité et de l'enrichir, si nécessaire, de nouvelles actions

Ces outils doivent permettre d'alerter au moment approprié sur les dérives de l'organisation et de pouvoir réagir en conséquence (chaque outil défini doit donc être associé à une fréquence d'utilisation et d'alerte).

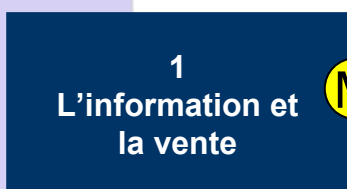
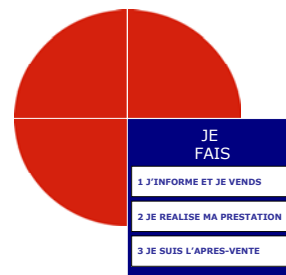
Interlocuteur(s) potentiel(s) : Identification non exhaustive

- Chef d'Entreprise
- Directeur Commercial
- Responsable CLIQ®
- Auditeur interne CLIQ®
- Ensemble du personnel

Il peut inclure les éléments suivants : Liste non exhaustive donnée à titre d'exemple :

- Analyse des tableaux de bord
- Audit interne
- Gestion des problèmes/anomalies/dysfonctionnements
- Plan d'actions
- Exploitation des résultats issus des enquêtes de satisfaction
- ...

2.3 Les engagements opérationnels



1.1

M

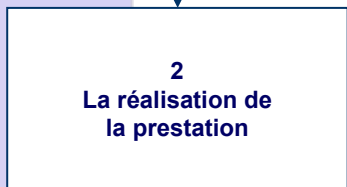
J'informe mes clients actuels ou potentiels

Interlocuteur(s) potentiel(s) : *Identification non exhaustive*

- Service Commercial
- Service Client
- Accueil

Il peut inclure les éléments suivants : *Liste non exhaustive donnée à titre d'exemple :*

- Réponse à une demande d'information (sur les prestations, prix, délais...)
- Gestion de mailing ; de fichiers
- Réalisation d'actions de communication : journal d'entreprise ; salons professionnels...
- Mesure de la qualité des supports utilisés : plaquette ; site Internet...
- Rendez-vous prospects
- ...



1.2

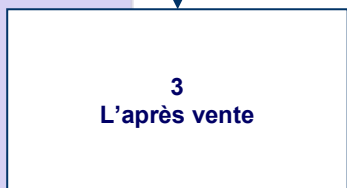
Je prépare et réalise mon entretien client

Interlocuteur(s) potentiel(s) : *Identification non exhaustive*

- Service Commercial
- Service Client

Il peut inclure les éléments suivants : *Liste non exhaustive donnée à titre d'exemple :*

- Fréquence d'entretien/visite Client
- Préparation d'entretien/visite Client
- Réalisation d'entretien/visite Client
- Compte-rendu d'entretien/visite Client
- ...



1.3

Je réponds au besoin de mon client actuel ou potentiel

Interlocuteur(s) potentiel(s) : *Identification non exhaustive*

- Service Commercial
- Service Client
- *Exploitation / Service Juridique / DSI / Immobilier*

Il peut inclure les éléments suivants : *Liste non exhaustive donnée à titre d'exemple :*

- Produits « catalogue »
- Étude de faisabilité
- Première offre commerciale prospect
- Réponse aux appels d'offres
- Offre et avenant pour les clients Grand Compte
- Offre et avenant pour les clients
- Visite commerciale
- ...

1.4

Je confirme ou fais évoluer l'accord passé avec mon client

Interlocuteur(s) potentiel(s) : *Identification non exhaustive*

- Service Commercial
- Service Client
- *Service Juridique / Service Assurance*

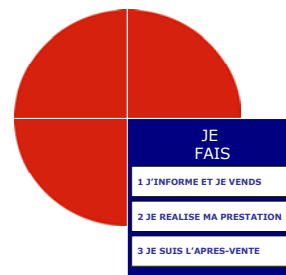
Il peut inclure les éléments suivants : *Liste non exhaustive donnée à titre d'exemple :*

- Prise en compte d'un bon de commande
- Élaboration d'un contrat
- Élaboration d'un avenant au contrat
- Réalisation des revues de contrat (adéquation offre / prestation ...dans le temps)
- ...

M Mesure – cf. chapitre 3.1

CERTIFICATION

2.3 Les engagements opérationnels



1
L'information et la vente

2
La réalisation de la prestation

3
L'après vente



2.1

Je respecte l'accord passé avec mon client et je mets en œuvre les compétences et moyens nécessaires

Interlocuteur(s) potentiel(s) : Identification non exhaustive

- Service Commercial
- Service Client
- Service Après Vente
- Conducteur / Manutentionnaire / Sous-traitant...
- Interlocuteur informatique
- Exploitation / Juridique / Assurance

Il peut inclure les éléments suivants : Liste non exhaustive donnée à titre d'exemple :

ACTIVITE TRANSPORT

- Transfert du contrat du commercial vers l'exploitation
- Enlèvement
- Livraison
- Gestion des manquants / retards / avaries...
- Élaboration et mise en œuvre du Plan Qualité spécifique Client
- Mise en place et fonctionnement d'un EDI
- Gestion de l'interface sous-traitant / client
-

ACTIVITE LOGISTIQUE

- Prise en compte du Cahier des Charges client par le Bureau d'Étude
- Réunion revue de projet avec le client
- Recette du projet
- Transfert du contrat du commercial vers l'exploitation/l'entrepôt
- Réception des marchandises
- Préparation des commandes
- Expédition et/ou Gestion de l'interface sous-traitant / client
- Élaboration et mise en œuvre du Plan Qualité spécifique Client
-

2.2

Lorsque je fournis des prestations connexes, je m'engage à les respecter

Interlocuteur(s) potentiel(s) : Identification non exhaustive

- Service Commercial
- Service Client
- Service Après Vente
- Conducteur / Manutentionnaire / Sous-traitant...
- Interlocuteur informatique

Il peut inclure les éléments suivants : Liste non exhaustive donnée à titre d'exemple :

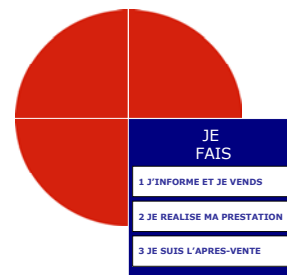
- Matériel pour étiquetage,
- Demande d'intervention,
- Formation,
- Vente de palettes,
- Conseil sur les emballages, ...
-



Mesure – cf. chapitre 3.1

CERTIFICATION

2.3 Les engagements opérationnels



1
L'information et la vente

2
La réalisation de la prestation

3
L'après vente

3.1

J'administre mes ventes

Interlocuteur(s) potentiel(s) : *Identification non exhaustive*

- Comptabilité
- Contentieux
- Commercial / Service Client / Service Après-vente / Exploitation

Il peut inclure les éléments suivants : *Liste non exhaustive donnée à titre d'exemple :*

- Élaboration de factures en cohérence avec la prestation réalisée
- Élaboration et émission d'avoirs
- Retard sur règlement / Impayés / Contentieux
- Relances
- Traitement des litiges sur facture
-

3.2

Je suis les ventes et je réponds aux insatisfactions

Interlocuteur(s) potentiel(s) : *Identification non exhaustive*

- Service Commercial
- Service Client
- Service Après Vente
- Exploitation / Juridique / Assurance

- Réalisation des tableaux de bord Client
- Mesure de la satisfaction Client
- Gestion des réclamations

3.3

Je fais évoluer les offres, je développe de nouveaux produits...

Interlocuteur(s) potentiel(s) : *Identification non exhaustive*

- Service Marketing
- Direction de l'Entreprise
- Direction Commerciale

Il peut inclure les éléments suivants : *Liste non exhaustive donnée à titre d'exemple :*

- Le positionnement de l'Entreprise sur son marché
- L'innovation
- Le développement de produits
- L'élaboration des tarifs
- La politique commerciale
-

M

M

Mesure – cf. chapitre 3.1

CERTIFICATION

3.1 Les éléments de mesure

Sur la base des objectifs définis par l'entreprise, des moyens affectés et des méthodes déployées, chaque engagement pourra être mesuré partiellement ou totalement au travers...

- de la qualité des interfaces
- de la qualité et la pertinence des preuves
- du degré de compréhension et d'application des dispositions
- de la pertinence des objectifs, indicateurs et cibles associés
- de l'atteinte des objectifs, de la capacité d'analyse, de la capacité à réagir et à anticiper
- de la qualité de surveillance de l'organisation et des actions issues de cette surveillance
- ...

Les engagements « organisationnels » ne seront pas nécessairement assortis d'objectifs à atteindre. La mesure de leur performance pourra se faire par rapport au résultat en terme :

- de pertinence des données à analyser,
- d'efficacité des actions décidées, mises en œuvre et suivies,
- de capacité à réagir à l'aide des outils de surveillance mis en œuvre,
- ...

Les engagements « opérationnels », totalement liés aux engagements pris vis-à-vis des clients, seront au moins assortis d'objectifs liés à la commande client, aux engagements contractuels et au produit vendu. Par exemple :

- respect d'un délai,
- respect de quantité / qualité,
- respect du coût,
- ...

3.2 L'outil d'évaluation

Chaque engagement de l'entreprise sera évalué selon le modèle suivant :

APPROCHE

- Il existe des supports bien définis
- L'approche est rationnelle
- L'approche est centrée sur les besoins
- Les dispositions sont existantes
- ...

DEPLOIEMENT

- L'approche est mise en œuvre
- L'approche est déployée de façon structurée (communiquée, expliquée...)
- ...

RESULTATS

- Les résultats sont le fruit de l'approche
- Le déploiement est effectif (étendue, application des dispositions...)
- Les tendances sont positives et soutenues par de bonnes performances
- Les objectifs sont atteints
- Les objectifs sont appropriés
- Il existe des comparaisons possibles (autres sites, concurrents...)
- ...

EVALUATION ET REVUE

- Il existe une mesure régulière de l'efficacité de l'approche là où le déploiement est réalisé
- Les pratiques d'apprentissage sont utilisées pour identifier et partager les meilleures pratiques et les gisements d'amélioration
- Les résultats de la mesure et des pratiques d'apprentissage sont analysés et utilisés pour identifier, hiérarchiser, planifier et mettre en œuvre les améliorations
- ...

Engagements	Sous Critères	Éléments d'évaluation	Pas encore démarré	Quelques éléments de preuves	Preuves manifestes	coefficient
			0	1	2	
		Approche				2
		Déploiement				2
		Résultats				1
		Évaluation et revue				1
Note						

1 seule note possible par élément
0 ou 1 ou 2

Exemple :

Engagements	Sous-critères	Éléments d'évaluation	Pas encore démarré	Quelques éléments de preuves	Preuves manifestes
			0	1	2
1 Responsabilité de pilotage	1.1 Je m'engage à mettre en œuvre et à respecter les dispositions définies dans le référentiel CLIQ	Approche			2
		Déploiement		1	
		Résultats	0		
		Evaluation et revue	0		
Note			50%		

3.3 Le rapport d'audit CLIQ®

Le rapport d'audit CLIQ® sera composé :

- d'une synthèse de l'évaluation

Engagements	NOTE ATTRIBUEE	Facteur sous critères	Facteur engagement	RESULTAT
1 Responsabilité de pilotage			10%	0%
Sous-critères 1.1	0%	2,50%		0%
Sous-critères 1.2	0%	2,50%		0%
Sous-critères 1.3	0%	5,00%		0%
2 Organisation			5%	0%
Sous-critères 2.1	0%	2,50%		0%
Sous-critères 2.2	0%	2,50%		0%
3 Surveillance et amélioration			10%	0%
Sous-critères 3.1	0%	10,00%		0%
1 L'information et la vente			30%	0%
Sous-critères 1.1	0%	5,00%		0%
Sous-critères 1.2	0%	5,00%		0%
Sous-critères 1.3	0%	10,00%		0%
Sous-critères 1.4	0%	10,00%		0%
2 La réalisation de la prestation			25%	0%
Sous-critères 2.1	0%	20,00%		0%
Sous-critères 2.2	0%	5,00%		0%
3 L'après vente			20%	0%
Sous-critères 3.1	0%	5,00%		0%
Sous-critères 3.2	0%	10,00%		0%
Sous-critères 3.3	0%	5,00%		0%
MANAGEMENT DU SYSTEME CLIQ®	/25%			0%
ENGAGEMENTS OPERATIONNELS CLIQ®	/75%			0%
NOTE CLIQ®	/100%			0%

- du détail de l'évaluation par engagement (selon le modèle présenté en 3.2)
- d'un rapport d'évaluation détaillé étayant les éléments audités qui, in fine, permet d'évaluer chaque engagement, exemple ci-dessous :

1- Responsabilité et pilotage

1.1- Je m'engage à mettre en œuvre et à respecter les dispositions définies dans le référentiel CLIQ®

Personnes rencontrées

Nom	Prénom	Fonction

Preuves recueillies

Type (1)	Référence	Intitulé	Observations			

(1) Document ; Enregistrement ; Déclaration

3.4 Le résultat de l'évaluation

Pour être certifié, maintenu ou renouvelé CLIQ® il faut

- avoir obtenu au minimum 50% sur chacun des sous critères (cf. exemple en 3.2)
- avoir pour les engagements organisationnels une note totale minimum de 13%
- avoir pour les engagements opérationnels une note totale minimum de 38%
- avoir obtenu un avis favorable du Comité de Certification, après analyse du dossier complet en réunion