

POURQUOI S'ENGAGER DANS LA CHARTE QUALITÉ ?

BÉNÉFICIER d'un regard extérieur...

sur son entreprise grâce à l'audit annuel.

OBTENIR des conseils personnalisés...

et mettre en place des solutions adéquates pour optimiser l'organisation, renforcer la rentabilité et améliorer les performances de l'entreprise, en vue de la satisfaction client.

Mieux CONNAÎTRE...

les diverses réglementations : sociale, sécurité, hygiène...

VALORISER son professionnalisme...

et son savoir-recevoir grâce à une communication auprès de sa clientèle.

En partenariat avec



COUPON-RÉPONSE à retourner à la Chambre de Métiers et de l'Artisanat du Val-de-Marne, 27 avenue Raspail, 94107 Saint-Maur-des-Fossés Cedex

Nom : Prénom :

Nom de l'entreprise :

Activité :

Adresse :

.....

Tél. : Portable :

Mail :@.....

Je souhaite connaître les conditions d'obtention de la Charte Qualité Performance.

Je souhaite obtenir un rendez-vous, dans mon entreprise, avec le consultant de la Chambre de Métiers et de l'Artisanat.

Chambre de Métiers et de l'Artisanat du Val-de-Marne
Tél. : 01 49 76 50 39 - Fax : 01 43 97 32 13 - chartequilite@cma94.com
www.chartequilite-artisanat.com



performance

cap MANAGEMENT MAÎTRISÉ



Avec le soutien du
VAL de MARNE
Conseil général



www.chartequilite-artisanat.com









Charte Qualité Performance Cap Management Maîtrisé



Conçu comme un outil de développement, la Charte Qualité encourage les entreprises volontaires à s'améliorer et les engage à toujours mieux satisfaire leurs clients.

DES ENTREPRISES ARTISANALES ENGAGÉES !

Chaque année, le chef d'entreprise, et son équipe, doit renouveler son engagement à :

-  **OFFRIR un accueil personnalisé** et privilégier une relation de confiance basée sur l'écoute, la disponibilité et des conseils individualisés.
-  **RECEVOIR les clients** dans un lieu propre et agréable conformément aux normes d'hygiène et de sécurité.
-  **HONORER les commandes et respecter les délais** annoncés grâce à une organisation interne efficiente.
-  **FAVORISER la transmission du savoir-faire** par la formation et la qualification professionnelle des collaborateurs de l'entreprise.
-  **VEILLER quotidiennement à la qualité** des produits et prestations proposés dans le respect des exigences réglementaires et légales de la profession.
-  **RESPECTER l'environnement** en adoptant un comportement et des gestes éco-responsables

COMMENT OBTENIR LA CHARTE QUALITÉ

Sélection et exigence sont les bases de la Charte Qualité. Elle permet de mettre en place **une démarche de progrès adaptée aux besoins de l'entreprise, quels que soient sa taille et son secteur d'activité**, dès lors qu'elle est inscrite au Répertoire des Métiers.

1. Sur rendez-vous, notre consultant se rend dans l'entreprise et réalise l'**audit** selon un référentiel précis. Coût : 150€*.
2. Un rapport d'audit, reprenant les **points forts et points améliorables** ainsi qu'un **plan d'actions**, est adressé au chef d'entreprise.
3. Le rapport, commenté et noté, est examiné anonymement par un **comité de sélection qui attribue ou non la Charte Qualité** à l'entreprise.
 4. Le chef d'entreprise, sélectionné et engagé dans la démarche, reçoit l'attestation Charte Qualité lors d'une **cérémonie**, ainsi que les supports de communication adéquats. L'entreprise bénéficie également du **référencement sur le site Internet** :
www.chartequilite-artisanat.com
 - 4 bis. Grâce au rapport d'audit, l'entreprise qui n'a pas obtenu la Charte Qualité a la possibilité d'**améliorer ses points faibles** afin de représenter son dossier devant un prochain comité de sélection.
5. L'attestation Charte Qualité est valable un an à compter de la date d'attribution. Chaque année, le chef d'entreprise doit solliciter un **audit de suivi** pour poursuivre son engagement . Coût : 80€*

(*tarifs 2013)



CONNECTEZ-VOUS SUR
WWW.CHARTEQUALITE-ARTISANAT.COM

et retrouvez la liste des entreprises titulaires de la Charte Qualité par localisation et/ou activité :
peintre, ébéniste, plombier, couvreur, imprimeur, pressing, taxi, services à la personne, paysagiste, pâtissier, décorateur, fleuriste, styliste, coiffeur, boucher...