Certification
« Qualité & Excellence Client »
2024

Société :	SAS Alfa Solutions
Adresse :	40 Cours Becquart-Castelbon 38500 Voiron
Tél :	07.52.62.15.86 / 06.21.90.45.94
Mail :	contact@alfa-solutions.fr
Site :	https://alfa-solutions.fr

Version :	06-2024

SOMMAIRE

1. INTRODUCTION....3
2. CONTEXTE....3
2.1. PRÉSENTATION DE L'ENTREPRISE....3
2.2. OBJECTIF DU LABEL....3
2.3. PRÉSENTATION DU LABEL....3
3. AUDITS....4
3.1. MÉTHODOLOGIE D'UN AUDIT....4
3.2. DÉROULEMENT D'UN AUDIT....5
4. PRÉCISIONS FONCTIONNELLES....7
4.1. CAS D'AUDIT AVEC RÉSULTAT > 80 %....7
4.2. CAS D'AUDIT AVEC RÉSULTAT < 80 %....7
5. LE RÔLE D'ALFA SOLUTIONS....8
5.1. DÉONTOLOGIE....8
5.2. ENGAGEMENT ENVERS LES CLIENTS....8
5.3. FOURNITURES DIVERSES....9
5.4. FORMATION & STRUCTURE....9
6. LE RÔLE DU LABELLISÉ....10
6.1. ENGAGEMENTS & RESPONSABILITÉS....10
6.2. ENGAGEMENT CONTRACTUEL....10
7. TARIFICATION....11
7.1. CONDITIONS DE RÈGLEMENT ET DE FACTURATION....11
7.2. GRILLE D'OFFRE DE PRIX....11

1. INTRODUCTION

Ce cahier des charges définit les modalités d'obtention et de maintien du label Alfa Solutions, une certification volontaire destinée aux établissements recevant du public. Il vise à garantir la conformité de ces établissements aux normes d'hygiène, de sécurité et de qualité de service, ainsi qu'à promouvoir les bonnes pratiques dans le secteur.

2. CONTEXTE

2.1. PRÉSENTATION DE L'ENTREPRISE

Alfa Solutions est une société iséroise spécialisée dans le service aux entreprises et spécifiquement dans l'externalisation des recrutements des sociétés, la formation de sauveteurs secouriste au travail et la réalisation d'audits commerciaux.

2.2. OBJECTIF DU LABEL

Le label d'Alfa Solutions a pour objectifs de :

- ☑ Valoriser les établissements qui s'engagent à offrir un service de qualité à leurs clients.
- ☑ Réduire les risques liés à l'hygiène, à la sécurité et à la satisfaction client dans les établissements.
- ☑ Promouvoir les bonnes pratiques en matière d'accueil, de gestion et de sécurité.
- ☑ Renforcer la confiance des consommateurs en leur permettant d'identifier les établissements certifiés.
- ☑ Valoriser le travail quotidien des équipes.

2.3. PRÉSENTATION DU LABEL

Le label Alfa Solutions est une certification qui atteste de la conformité d'un centre de profits aux normes les plus exigeantes en matière d'hygiène, de sécurité et de qualité de service.

Ce label, une fois attribué, est valable sur un semestre, passé ce dernier, un audit de renouvellement est effectué afin de renouveler l'attribution du label.

En cas d'échec sur l'audit, un contre audit est programmé avec un autre auditeur.

3. AUDITS

3.1. MÉTHODOLOGIE D'UN AUDIT

L'audit des surfaces de ventes est une étape essentielle de la certification Alfa Solutions. Il vise à évaluer la conformité de l'aménagement et de la présentation des produits aux normes définies par le label.

Objectifs de l'audit :

- ☑ **Vérifier la cohérence visuelle :** S'assurer que l'agencement, la signalétique et la présentation des produits contribuent à une image de marque forte et cohérente.
- ☑ **Évaluer l'attractivité du point de vente :** Mesurer l'impact de l'aménagement sur le parcours client et sur l'acte d'achat.
- ☑ **Contrôler la mise en avant des promotions :** S'assurer que les promotions sont clairement identifiées et mises en valeur.
- ☑ **Vérifier la conformité des prix :** S'assurer que les prix affichés sont corrects et conformes à la réglementation.

Méthodologie :

L'audit des surfaces de ventes se déroule en plusieurs étapes :

- ☑ Conformité à la réglementation en vigueur (hygiène, chaîne du froid, sécurité, accessibilité).
- ☑ Qualité de l'accueil et du service client.
- ☑ État de propreté et d'entretien des locaux.
- ☑ Gestion des risques (incendie, SST, registre de sécurité…).
- ☑ Traçabilité, fraîcheur & rupture des produits alimentaires.
- ☑ État de la gestion commerciale du centre de profit. (Merchandising…)

Critères d'évaluation :

Les critères d'évaluation de l'audit des surfaces de ventes sont basés sur les bonnes pratiques du merchandising et sur les recommandations des experts en la matière. Ils portent sur :

- ☑ **La cohérence visuelle :** L'identité visuelle est-elle respectée ? Les codes couleurs sont-ils harmonieux ?
- ☑ **L'attractivité du point de vente :** Le point de vente est-il agréable à visiter ? Les produits sont-ils mis en valeur ?
- ☑ **La clarté de l'information :** Les prix sont-ils clairement affichés ? Les promotions sont-elles bien identifiées ?
- ☑ **La fluidité des parcours clients :** Les parcours clients sont-ils fluides et intuitifs ?
- ☑ **La conformité réglementaire :** Les normes d'accessibilité et de sécurité sont-elles respectées ?

En conclusion, l'audit des surfaces de ventes permet d'identifier les points forts et les points faibles de l'aménagement du point de vente et de formuler des recommandations pour optimiser l'expérience client et améliorer les performances commerciales.

3.2. DÉROULEMENT D'UN AUDIT

Démarrage de l'audit

- **Présentation de l'auditeur :** Avant toute intervention, l'auditeur se présente à un responsable de l'établissement. Cette étape est indispensable pour assurer le bon déroulement de l'audit.
- **Organisation de l'audit :** L'audit est organisé de manière méthodique, en suivant un parcours prédéfini : extérieurs, zones de caisse, SAS d'entrée, surface de vente, réserve et locaux privés.

Points de contrôle

Extérieurs et zones de caisse :

- État général des lieux (propreté, dégradations).
- Attente en zone des caisses.
- Disponibilité des caddies.
- Organisation de la zone de caisse.
- Propreté des sanitaires clients (si présents).

SAS d'entrée et surface de vente :

- Présence et affichage des informations légales.
- État des sols, des murs et du mobilier.
- Cohérence des prix et des promotions.
- Rangement des produits.
- Propreté générale.

Réserve et locaux annexes :

- Organisation et propreté de la réserve.
- État des équipements (réfrigérateurs, congélateurs).
- Propreté des locaux annexes.

Fraîcheur des produits :

- Contrôle des dates de péremption.
- Température des produits réfrigérés et congelés.
- Aspect visuel des produits.

Sécurité :

- Fonctionnement des équipements de sécurité (extincteurs, alarmes).
- État des issues de secours.
- Visibilité des plans d'évacuation.
- Sécurité des produits (antivols).

Compliance :

- Protection des données personnelles.
- Conformité aux réglementations en vigueur.

Autres points de contrôle :

- Présence et fonctionnement des systèmes antivol.
- Identification du personnel.
- Absence de nuisibles.

Rapport d’audit & label

Suite à l’audit, un rapport détaillé est envoyé ainsi qu’une synthèse faisant office de support pour présenter les résultats ou l’afficher aux salariés.

Le rapport est sous format PDF & papier portrait et la synthèse en format PDF & papier paysage.

Si le résultat d’audit est supérieur à **80%**, l’établissement reçoit le label de certification.

Durée de l'audit

La durée d'un audit varie en fonction de la surface de l'établissement et peut aller de 2 heures à 14 heures.

4. PRÉCISIONS FONCTIONNELLES

4.1. CAS D'AUDIT AVEC RÉSULTAT > 80 %

Si le résultat global de l'audit est supérieur à 80%, l'établissement est considéré comme conforme aux exigences du label Alfa Solutions.

Un certificat de conformité sera alors délivré à l'établissement, attestant de son engagement en faveur de la qualité et de la sécurité.

Ce certificat aura une validité de 1 semestre et pourra être utilisé comme un élément de différenciation sur le marché. Au terme de ce semestre, un nouvel audit est programmé si reconduction de contrat.

4.2. CAS D'AUDIT AVEC RÉSULTAT < 80 %

Si le résultat global de l'audit est inférieur à 80%, l'établissement ne peut obtenir le label Alfa Solutions.

Un rapport détaillé sera remis à l'établissement, précisant les points forts et les points faibles identifiés lors de l'audit. Ce rapport inclura également un plan d'actions correctives à mettre en œuvre par l'établissement afin de remédier aux non-conformités constatées.

Un contre audit peut être réalisé dès le premier mois suivant le résultat d'audit. Il sera réalisé par un auditeur différent du premier audit afin de garantir un état des lieux objectif.

5. LE RÔLE D'ALFA SOLUTIONS

5.1. DÉONTOLOGIE

Alfa Solutions s'engage à respecter les principes déontologiques suivants dans le cadre de ses activités d'audit et de certification :

- **Impartialité et indépendance :** Les auditeurs Alfa Solutions agissent en toute indépendance et impartialité, sans être influencés par des intérêts commerciaux ou personnels.
- **Confidentialité :** Toutes les informations recueillies lors des audits sont strictement confidentielles et ne sont utilisées qu'à des fins d'évaluation.
- **Objectivité :** Les évaluations sont réalisées de manière objective, en se basant sur des critères précis et vérifiables.
- **Intégrité :** Les auditeurs agissent avec intégrité et honnêteté dans l'exercice de leurs fonctions.
- **Compétence :** Les auditeurs disposent des compétences et des qualifications nécessaires pour réaliser les audits.
- **Continuité professionnelle :** Alfa Solutions s'engage à maintenir un haut niveau de qualité en investissant dans la formation continue de ses auditeurs.

Ces principes fondamentaux garantissent la crédibilité et la fiabilité des certifications délivrées par Alfa Solutions.

5.2. ENGAGEMENT ENVERS LES CLIENTS

Une **relation de confiance** : Nous bâtissons des relations durables avec nos clients, fondées sur la transparence, l'honnêteté et le respect mutuel.

- ☑ Un **accompagnement personnalisé** : Nous offrons à chaque client un accompagnement sur mesure, adapté à ses besoins spécifiques et à ses enjeux.
- ☑ La **satisfaction client au cœur de nos préoccupations** : Nous mettons tout en œuvre pour garantir la satisfaction de nos clients à chaque étape du processus.
- ☑ Une **écoute active** : Nous sommes à l'écoute des besoins et des attentes de nos clients afin de leur apporter des solutions personnalisées.
- ☑ La **réactivité** : Nous répondons rapidement aux demandes de nos clients et nous nous engageons à trouver des solutions efficaces dans les meilleurs délais.
- ☑ La **continuité du service** : Nous assurons un suivi régulier de nos clients afin de nous assurer de leur satisfaction à long terme.
- ☑ Le **respect des engagements** : Nous tenons nos engagements et nous sommes transparents sur les délais et les coûts.

5.3. FOURNITURES DIVERSES

Fournitures diverses
En cas d'obtention du label, Alfa Solutions fournit à l'établissement labellisé :

- **Un kit de communication** comprenant notamment :
    - Un label en sticker miroir à apposer sur l'enseigne
    - Un diplôme officiel attestant de la certification
    - Des visuels et des éléments graphiques pour la communication interne et externe (ex : logo, charte graphique)
    - Des outils de communication digitale (ex : bannières web, publications pour les réseaux sociaux)

- **Des supports de communication** pour valoriser le label auprès des clients et des prospects (ex : flyers, brochures, affiches).

5.4. FORMATION & STRUCTURE

Afin d'accompagner les établissements dans une démarche d'amélioration continue, Alfa Solutions propose une offre complète de services :

- **Des formations SST sur mesure** : Nos experts en sécurité et santé au travail conçoivent des programmes de formation personnalisés pour répondre aux besoins spécifiques de votre établissement.

- **Un service d'externalisation du recrutement** : Nous vous aidons à recruter les meilleurs talents pour vos postes clés, en vous faisant bénéficier de notre réseau et de notre expertise en évaluation des compétences.

- **Des tarifs préférentiels** : Bénéficiez de conditions avantageuses sur nos formations et nos services de recrutement en tant que client Alfa Solutions.

6. LE RÔLE DU LABELLISÉ

6.1. ENGAGEMENTS & RESPONSABILITÉS

- ☐ Respecter **en continu les critères de certification** : L'établissement s'engage à maintenir les normes de qualité et de performance définies dans le référentiel de certification.
- ☐ Mettre **en œuvre un système de management de la qualité** : Il doit mettre en place et maintenir un système structuré pour piloter et améliorer continuellement ses processus.
- ☐ Communiquer **sur l'obtention du label auprès de ses clients et partenaires** : Le label est un atout marketing à valoriser auprès des parties prenantes.
- ☐ Participer **à des audits de surveillance** : L'établissement accepte de se soumettre à des évaluations régulières pour vérifier le maintien de la certification. Il s'engage également à ne pas tenter de manipuler les résultats d'audit de quelque façon que ce soit.
- ☐ Mettre **en œuvre les actions correctives demandées** : En cas de non-conformité, l'établissement s'engage à prendre les mesures nécessaires pour remédier aux problèmes identifiés.

6.2. ENGAGEMENT CONTRACTUEL

Un contrat formalise l'obtention de la certification. Ce document définit :

- ☐ Les **critères de certification à respecter :** Les normes et exigences auxquelles l'entreprise doit se conformer en permanence.
- ☐ La **durée de validité de la certification :** La période pendant laquelle l'entreprise bénéficie officiellement du label.
- ☐ Les **modalités de suivi et d'évaluation :** Les audits et contrôles qui seront effectués pour vérifier le maintien de la conformité.
- ☐ Les **modalités de renouvellement de la certification :** La procédure à suivre pour maintenir le label au-delà de la durée initiale.
- ☐ Les **conditions de rupture du contrat :** Le contrat peut être rompu par accord mutuel des deux parties (organisme certificateur et entreprise certifiée), ou dans certains cas précis prévus contractuellement (par exemple, en cas de non-respect grave des obligations).

7. TARIFICATION

7.1. CONDITIONS DE RÈGLEMENT ET DE FACTURATION

Conditions de règlement :

Sauf convention contraire spécifiée dans les conditions générales de vente, nos factures sont payables à 30 jours fin de mois à compter de leur date d'émission. Les règlements s'effectuent par virement bancaire.

7.2. GRILLE D'OFFRE DE PRIX

Package d'audit & labélisation :

Objet	**Fourchette en € HT**	**Précisions**
Audit de labellisation	1500 - 2500	Journée
Frais de déplacements	0,50 – 0,80	KM
Frais de rédaction de rapport	100-150	Heure
Labélisation semestrielle	1500-2500	Forfait
Total HT		
Total TTC		

Autres :

Objet	**Fourchette en € HT**	**Précisions**
Audit de renouvellement	800 - 1200	Journée
Contre audit	500 - 800	Journée
Client mystère	200 - 500	Mission
Total HT		
Total TTC		