

Politique Qualité & Engagement de la direction

Le secteur de la prestation intellectuelle est un marché où le produit est lié uniquement à la relation entre le client et celui qui assure la prestation. Un des principes de notre métier est la coproduction de la prestation en même temps que son évaluation : il n'y a pas de possibilité de recommencer la prestation en cas de non-qualité. Cette exigence est un élément fondamental de notre projet Qualité, nous n'avons qu'une seule chance pour faire bonne impression. De la construction de l'offre à la notion de perception client, tout se joue ou presque au moment de la réalisation de la prestation.

Créée en 1991, Cidées Conseil & Formation a su développer une relation de confiance avec ses clients en s'appuyant sur ses **5 valeurs durables** :



Être Responsable

- ✓ *Partage de l'information*
- ✓ *Rigueur*
- ✓ *Engagement*
- ✓ *Autonomie*
- ✓ *Ouverture*



Esprit D'équipe

- ✓ *Confiance*
- ✓ *Bienveillance*
- ✓ *Solidarité*



Privilégier l'être au paraître

- ✓ *Simplicité*
- ✓ *Humilité*
- ✓ *Honnêteté*
- ✓ *Transparence*
- ✓ *Pragmatisme*
- ✓ *Empathie*



Plaisir

- ✓ *Bien être (Équilibre Vie Privée/Vie Professionnelle)*
- ✓ *Convivialité*



Excellence

- ✓ *Ambition*
- ✓ *Performance*
- ✓ *Audace*
- ✓ *Persévérance*

Mars 2020... du 11 au 16 mars... d'un CA de 65 K€ prévu à fin mars ... nous sommes passés à 16 K€.

Dans ce contexte unique et jamais vu, Cidéés s'est retrouvé en « short » pour rester correct, comme beaucoup d'entreprises. Cette période dite de confinement fut pour moi un tremblement de terre où tout s'écroule, où toute votre énergie, mise depuis des années au service de la survie de l'entreprise, mise au service des clients, mise au service des salariés, mise au service de nos partenaires, s'arrête.

Nous avons mis en place des réunions de liens par semaine pour commencer. C'était pour faire face au vide, continuer à se parler de nos quatre coins du Sud de la France. Puis des idées sont venues enrichir nos réunions de liens, de nouvelles approches encore inconnues au 16 mars ont germé dans l'esprit de l'équipe, des échanges, des partages se sont multipliés, tout cela à distance avec des outils que nous n'utilisions pas jusqu'à alors.

Tout ce nouveau mode d'échange est venu modifier nos convictions, bousculer nos habitudes, nos certitudes. Pour paraphraser Herve SERIEYX, nous avons fait de la fertilisation croisée, nous avons développé une nouvelle façon de produire notre expertise, nous avons surtout fait bloc face à cet évènement inédit et imprévisible !

Et si aujourd'hui, nous sommes là c'est grâce à la QUALITE de notre équipe, à la Qualité des compétences, à la Qualité de nos relations clients, à la Qualité et la solidarité de l'équipe qui s'est cristallisée autour des réunions de liens à partir du 16 mars 2020.

Notre activité s'est réduite mais notre solidarité et nos échanges se sont multipliés. Nous avons revu et corrigé notre projet d'entreprise en écrivant la raison d'être de Cidéés.

Qu'est ce qui nous unit pour travailler chez Cidéés ?

La réponse est simple et pérenne : **Contribuer durablement à la réussite des organisations de nos clients**

Après ce constat et ce contexte, il faut se tourner vers l'avenir tout en gardant en mémoire cette période inédite et riche.

Cidéés Conseil & Formation a devant elle beaucoup de challenges à relever pour les 3 ans à venir :



Augmenter la valeur ajoutée des prestations CCF

- Déployer et commercialiser les produits CCF

ERAGO (projet informatique)

DUNÉO

iMo

Outils & formation distanciels

Accompagnement forfaitaire

- Développer un nouveau produit : EFQM
- Maintenir le niveau de CA à 600K ± 10%
- Redéployer la visibilité de CCF sur les réseaux sociaux et le site
- Veiller à l'équilibre professionnel entre CCF & CC et entre Pro & Perso
Bien être / Performance
- Double certification ISO 9001 / QUALIOPI







Réussir la montée en puissance CC

- Agrément MASE
- Accréditation 17021
- Assurer les compétences requises
- Sécuriser le process back office
- Faire connaître CC
- Visée CA 2020/2021 : 900K€ de commande.
- Veille ressources

Notre solidarité de Mars 2020 et notre capacité à innover doit rester dans nos mémoires et se capitaliser dans nos pratiques au quotidien tout en gardant l'esprit client avec nos valeurs.

Ces excellentes pratiques et nouvelles viendront s'ajouter à notre compétence d'avant COVID, et nous pouvons même envisager que cela nous a renforcé dans notre projet.

Pour 2020/2021, ces objectifs se déclineront en plans d'actions :

-  Le suivi des actions commerciales et de communication
-  Un plan de développement des produits CCF
-  Le renouvellement de certification ISO 9001
-  La certification QUALIOPI
-  Le déploiement d'actions dans la démarche d'accréditation pour Cidees Certification (17021, MASE).
-  Le dépôt au répertoire spécifique nouvelle mouture

Le 24 Juillet 2020,
Joël CHARRIN

