

20 SEPTEMBRE 2022

Management de la qualité : Acteos obtient la certification ISO 9001

Le client doit être systématiquement au centre de nos préoccupations, sa satisfaction doit guider notre stratégie et tactique d'entreprise au sens large.

Paris, le 20 septembre 2022 - Acteos (NYSE Euronext Compartiment C), éditeur et intégrateur de solutions digitales et mobiles pour le Supply Chain Management (SCM), annonce avoir obtenu, début septembre, la certification ISO 9001. Cette norme de management de qualité, vient reconnaître les efforts constants du groupe pour répondre à la satisfaction client tant sur le volet produit que pour la qualité des services.

Les raisons de cette certification

Si la stratégie d'Acteos se définit par l'innovation et l'amélioration permanente, la satisfaction client tient aussi une place centrale. La volonté collective de faire progresser le groupe a donc motivé ce projet de certification.

« *Les changements internes inhérents au développement de nos activités, ainsi que le haut niveau d'exigence du marché en matière de qualité, nous poussent à viser l'excellence opérationnelle à tous les niveaux* », commente Victor Smeu, Directeur des Opérations chez Acteos.

Le processus de certification

Il est impératif d'avoir une communication interservices, puisque ce projet de certification concerne tous les collaborateurs. Victor Smeu assure cette communication transversale en échangeant avec des experts et acteurs clés de chaque service. Et pour l'aider dans cette tâche, Acteos recourt à l'expertise du [cabinet IMSM](#). Des livrables sont mis à disposition toutes les 3 à 4 semaines pour être ensuite validés avec IMSM.

Deux grandes étapes dans la démarche de certification : l'audit interne et l'audit externe.

D'abord, l'audit interne : elle offre l'occasion de se dépasser. Il permet de prendre du recul sur ses pratiques et de pouvoir les remettre en question. Ensuite : l'audit externe. Il s'agit de rapports de bonnes pratiques. Celles-ci sont définies selon les règles de l'ISO 9001. Enfin, si les exigences sont respectées, l'entreprise obtient la certification norme ISO 9001. Cette dernière est valable deux ans.

Résultats attendus

Le premier gain attendu est une augmentation de la satisfaction client ; qu'il s'agisse de la qualité des produits comme des services. « *Le client doit être systématiquement au centre de nos préoccupations, sa satisfaction doit guider notre stratégie et tactique d'entreprise au sens large* », explique Victor Smeu.

Soulignons que ce n'est que le début d'un travail assidu et continu d'amélioration. Les collaborateurs qui sont également impliqués dans la suite de la certification pourront, par exemple, connaître des changements dans leurs méthodes de travail. Cette certification doit agir comme un élément déclencheur dans l'esprit des collaborateurs pour renforcer leurs exigences en matière de qualité et satisfaction client.

20 SEPTEMBRE 2022

Et après ?

« *Ce qu'il faut retenir c'est que l'obtention de la certification n'est qu'un début...* », rappelle Victor Smeu. Si la certification ISO 9001 est perçue comme une réussite pour tous, Acteos ne compte pas s'arrêter là. Parmi les nombreux projets à venir nous pourrions citer celui de la préparation de la certification ISO/CEI 27001, portant sur la sécurité des systèmes d'information.

Qu'est-ce que la certification ISO 9001 ?

La certification ISO 9001 fait partie de la série des normes ISO 9000. Ces dernières assurent la qualité des produits et/ou des services d'une société. La norme ISO 9001 est mise en œuvre dans le cadre du système de management de la qualité.

Ce système documente les processus et procédures d'une entreprise. Il permet de contrôler les démarches afin d'atteindre les objectifs de qualité. Ceci favorise la satisfaction client en participant à répondre aux exigences, qu'elles soient réglementaires ou propres au client.

Faites connaissance avec Acteos :

Découvrez la suite Acteos SCM 4.0 : <http://acteos.fr/scm-planning-tms-wms-apssolution>

LinkedIn : <https://www.linkedin.com/company/acteos/>

Twitter : <https://twitter.com/acteos>

Youtube : [Acteos France - YouTube](#)

Blog : <http://acteos.fr/blog>

À PROPOS D'ACTEOS :

Fondé en 1986, le groupe Acteos est présent en France, en Allemagne et au Liban, et propose dans le monde entier des solutions d'optimisation des flux logistiques bâties sur l'interactivité et le temps réel. Concepteur, éditeur et intégrateur de logiciels en Supply Chain Management, Acteos synchronise et optimise les flux et les processus tout au long de la chaîne logistique. Acteos offre une gamme cohérente de progiciels modulaires et intégrés, couvrant tous les maillons de la chaîne au niveau opérationnel et stratégique : entreposage, transport, ressources, traçabilité, prévision et approvisionnement. Acteos est coté au Compartiment C de NYSE-Euronext. Pour en savoir plus : <https://www.acteos.fr>

Contacts :

Agence Talkcom.PR
Meddy Magloire

Tél : 33 (0)6 64 98 43 62

Mail : meddy-rp@talkcom.fr

Acteos

Margaux Montreuil

Responsable marketing et communication

Tél : 33 (0)3 20 11 40 56

Mail : m.montreuil@acteos.com