

ÉTUDE DE CAS CLIENT

TOUPARGEL CERTIFIÉ QUALICERT

ISSUED – MARCH 2013

TOUPARGEL

TOUPARGEL est le leader de la livraison à domicile de produits surgelés en France. Avec une part de 31% d'un marché français estimé à 1 Md€, TOUPARGEL affiche un chiffre d'affaires de 310 M€ en 2012. Ces résultats s'expliquent par le modèle économique basé sur la vente par téléphone puis sur la vente multi-canal (téléphone et internet depuis 2010).

Aujourd'hui, 1,2 million de foyers font confiance aux 3400 collaborateurs du Groupe pour être conseillés dans le choix de leurs produits et être livrés chez eux en toute sécurité.

TOUPARGEL livre partout en France et propose plus de 1 000 références à ses clients de l'apéritif au dessert, des plats prêts à servir, individuels ou familiaux, mais aussi des produits à cuisiner (légumes, viandes, poissons), des recettes "tendance" ou du terroir. Toupargel propose une gamme large qui s'adapte à chaque cible de consommateurs (familles, seniors, jeunes actifs...) et qui répond à trois engagements envers les consommateurs : le choix, le goût et le bien-manger.

LES OBJECTIFS

Dans un contexte très concurrentiel, TOUPARGEL souhaite mieux faire connaître son expertise qualité et service. C'est pourquoi la Direction a fait appel à SGS ICS pour officialiser le savoir-faire des collaborateurs et d'asseoir sa politique Qualité à travers une certification, gage de qualité pour les clients, partenaires et fournisseurs de l'entreprise.

A l'égard de ses clients, l'entreprise compte communiquer sur des engagements reconnus et marquants, décisifs dans le choix des consommateurs : Toupargel l'utilisera pour les fidéliser en faisant mieux connaître son travail et le soin apporté au traitement de leurs commandes. Un courrier leur a été adressé les informant de l'obtention de cette certification.



LA CERTIFICATION DE SERVICES QUALICERT

La certification de services QUALICERT permet d'attester que les engagements de services rendus aux clients sont conformes à un référentiel validé en concertation avec les professionnels, les utilisateurs et les pouvoirs publics.

- Un outil de management : La définition d'engagements clairs donne des objectifs identifiés au personnel. En l'impliquant sur des résultats, la certification de services devient un outil de motivation et de fidélisation fort.

- Les engagements, reflets des attentes clients : Les attentes des consommateurs sont au cœur du processus. Les enquêtes réalisées auprès des consommateurs, utilisateurs sont prises en compte dès la rédaction du référentiel. Les associations de consommateurs participent aussi à la validation du référentiel.
- Une démarche évolutive : Le référentiel n'est pas figé. Si les prestations évoluent, le référentiel peut faire l'objet de complément ou de modification. Il y a par conséquent une corrélation forte entre l'évolution des prestations ou des métiers et les engagements certifiés.
- Amélioration de l'image : En améliorant le niveau général de qualité, l'image perçue par les utilisateurs est considérablement améliorée.



LE DESCRIPTIF DU PROJET

La démarche de certification a été initiée et orchestrée par la Direction Qualité. Et avec SGS ICS comme appui, elle a mobilisé l'ensemble de l'entreprise et tous ses métiers (exception faite de l'activité prospection) : service clients, agences de télévente, plates-formes de préparation de commandes et agences de livraison pour permettre la certification.

Le référentiel QUALICERT RE/TPG « Activité de vente par téléphone et par internet et de livraison à domicile de produits alimentaires (surgelés, frais, épicerie) et autres produits d'accompagnement » porte sur 50 engagements relatifs à toutes les étapes clés : sélection des fournisseurs et des produits à marque TOUPARGEL, contrôle qualité, suivi de la chaîne du froid, prise des commandes par téléphone, préparation des commandes, service client à numéro unique, appels et livraisons des clients aux jours et horaires convenus, actions en faveur du développement durable...

La certification QUALICERT formalise un haut niveau d'exigence sur l'ensemble de ces étapes, la Direction visant un haut niveau de satisfaction clients.

LES BÉNÉFICES

TOUPARGEL est la première entreprise de son secteur à obtenir la certification de services QUALICERT couvrant la quasi-totalité de ses activités. Une reconnaissance de la politique qualité de l'entreprise, que ToupageL compte valoriser comme argument de vente et de fidélisation client.

En interne, le projet a permis de souder les collaborateurs autour d'un même projet fédérateur et valorisant pour chacun d'eux. En externe, cette certification doit permettre de valoriser l'image de ToupageL en soulignant la qualité de ses services et de son offre.

L'EXPÉRIENCE SGS ICS

« Nous avons eu une très bonne relation avec SGS ICS qui nous a suivi de A à Z et expliqué de manière concrète le déroulé au fil de l'eau. SGS ICS a été présent durant toutes les phases : l'élaboration du référentiel, la sensibilisation pour la préparation à l'audit et durant la phase de certification.

- Phase d'élaboration du référentiel QUALICERT : SGS ICS a déterminé avec rapidité les points forts, différenciants et valorisables de notre Groupe tout en étant pragmatique et ambitieux pour les engagements proposés et retenus dans le référentiel, avec également, une fluidité dans notre relation et une prise en compte rapide de nos demandes pour faciliter au mieux la projection dans l'audit dès la conception du référentiel ;

- Phases de préparation aux audits et d'audits : tout a été fait pour avoir un bon passage de relais entre le consultant nous ayant épaulé dans la rédaction du référentiel et l'équipe d'auditeurs avec une explication pointue sur le contenu du référentiel et un traitement rapide des résultats d'audits.

En résumé, la « promesse commerciale » initiale a été tenue”.

TÉMOIGNAGE

« Les objectifs de la certification ? Valoriser nos points forts, pérenniser ce qui fonctionne, porter tous les sites au même niveau et le faire savoir aux clients ».

Valérie Bedouet - Directrice Qualité TOUPARGEL

« Chaque engagement de la certification de services va dans le sens de la satisfaction des clients. En formalisant les procédures de la qualité, l'entreprise s'engage dans une démarche d'amélioration continue, seule façon de satisfaire et de fidéliser nos clients. »

Roland Tchénio - PDG de TOUPARGEL

ADRESSE

TOUPARGEL
13 Chemin des Prés Secs
69380 Civrieux d'Azergues
t 04 72 54 10 00
f 04 72 54 10 30
www.toupageLgroupe.fr

SGS ICS

29 avenue Aristide Briand
94111 Arcueil Cedex
t 01 41 24 83 02
f 01 41 24 84 52
fr.certification@sgs.com
www.fr.sgs.com/certification

SGS EST LE LEADER MONDIAL DE L'INSPECTION, DU CONTRÔLE, DE L'ANALYSE ET DE LA CERTIFICATION.

WHEN YOU NEED TO BE SURE

