

ÉTUDE DE CAS CLIENT

COFIDIS CERTIFIÉ QUALICERT



COFIDIS

Avec 3,5 millions de clients et 850 enseignes partenaires, COFIDIS est depuis 3 décennies l'un des principaux acteurs du crédit à la consommation en France (crédits renouvelables et prêts personnels, solutions de paiement, rachat de créances et partenariats).

Acteur fortement engagé dans l'accompagnement de ses clients, COFIDIS s'appuie sur un conseil personnalisé, des outils & services innovants et la pédagogie du crédit pour faire du consommateur un acteur de son budget, informé et responsable.

COFIDIS contribue également au dynamisme commercial des enseignes de distribution et sites e-commerce grâce à des solutions performantes et sur-mesure en matière de facilités de paiement (carte 4 étoiles, 1euro.com, 3xCB, crédit amortissable).

OBJECTIFS

La qualité du service et de la relation avec le client a toujours été au cœur des préoccupations de COFIDIS. Ainsi, nous avons entrepris en 2006 la démarche de faire certifier nos prestations par un organisme certificateur externe. La certification Qualicert est pour nous, un moyen supplémentaire de prouver le professionnalisme de notre personnel. Cette certification nous permet non seulement de faire connaître nos actions de responsabilisation, mais également de garantir un niveau de qualité de service à l'ensemble de nos clients.

Notre démarche volontaire de certification de services s'inscrit dans la continuité de notre positionnement. Faire vérifier nos promesses par un tiers crédibilise nos engagements et contribue à la véritable confiance accordées à nos conseillers.

LA CERTIFICATION QUALICERT

COFIDIS est, à ce jour, le seul organisme de crédit à s'engager sur le référentiel Qualicert. Le référentiel Qualicert « Les engagements d'un organisme de crédit » élaboré conjointement par COFIDIS et SGS ICS établit les engagements de l'entreprise, tels que :

- une disponibilité et une accessibilité du service client ;
- une prise en charge efficace ; courtoise et personnalisée ;
- une réponse rapide à la demande d'information ;
- une réponse rapide à la demande de crédit ou d'augmentation de réserve ;
- une gestion efficace du compte client ;
- des conseillers compétents, formés et suivis ;
- un suivi régulier de la qualité de service.

L'intervention de SGS ICS a permis de vérifier tous ces engagements en identifiant les faiblesses et en construisant des pistes d'amélioration. Ceci a représenté pour nous un beau challenge et une façon efficace et pragmatique de tester la qualité du service que nous avons souhaité offrir à nos clients.

DESCRIPTIF DU PROJET

Le comité de direction a volontairement souhaité s'engager dans la démarche de certification de services. Ce projet a été l'occasion de fédérer les équipes autour d'objectifs communs centrés sur le client, de valoriser les pratiques de COFIDIS et de les rendre visibles pour le client.

Le premier référentiel a été mis en place en 2006 et est depuis, mis à jour régulièrement dans le but de toujours rester au plus proche des attentes des clients.

BÉNÉFICES

La certification de services QUALICERT est un signe d'engagement qui représente des bénéfices aussi bien pour nos clients que pour notre entreprise.

Pour ce qui concerne les clients, cela permet de garantir un niveau optimisé de service et de suivi, ce qui augmente considérablement la satisfaction de nos clients et contribue à la bonne image de COFIDIS.

Du côté de l'entreprise, la certification est un moyen d'améliorer et de fiabiliser les process, en homogénéisant les méthodes de travail et en mobilisant les équipes autour d'un objectif partagé. COFIDIS se doit de se différencier et d'anticiper pour toujours tenir ses engagements.

PRESTATIONS SGS

Le référentiel SGS propose une prise en charge très complète, et garantit ainsi :

- un accompagnement dans la construction du référentiel ;
- une proposition du référentiel à la commission d'experts ;
- la réalisation des audits d'attribution et de surveillance.

L'EXPÉRIENCE SGS

COFIDIS a choisi SGS ICS pour son expérience en termes de certification de services : il nous a semblé naturel de s'associer à un tel organisme, gage de qualité et de sérieux. SGS ICS a, dès le démarrage de la démarche, accompagné les équipes en charge du projet au sein de COFIDIS, et nous a ainsi permis de construire un référentiel concret, en phase avec les attentes des consommateurs.



TÉMOIGNAGE

Marie-Cécile Brun
Responsable Qualité et chargée de la
Responsabilité Sociale d'Entreprise

« La certification Qualicert a été pour COFIDIS une démarche volontaire, engageant tous les acteurs de l'entreprise. Si nous voulons offrir le meilleur à nos clients, il nous faut être irréprochables dans notre relation avec eux. Entreprendre une action de certification nous a permis de fédérer tous les employés de l'entreprise autour d'un gage commun : la qualité de la relation client. C'est aussi une façon de garantir le service proposé par COFIDIS. »

ADRESSE

COFIDIS France
Parc de la Haute Borne
61 Avenue de Halley
59866 VILLENEUVE D'ASCQ CEDEX
www.cofidis.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 CONTROLE, DE L'ANALYSE ET DE LA CERTIFICATION. RECONNUE COMME LA REFERENCE MONDIALE EN TERMES DE QUALITE ET D'INTEGRITE, SGS EMPLOIE 64000 COLLABORATEURS, ET EXPLOITE UN RESEAU DE PLUS DE 1250 BUREAUX ET LABORATOIRES A TRAVERS LE MONDE.