

18 OCTOBRE 2024

# Séminaire Auditeurs

INTRODUCTION

SÉMINAIRE AUDITEURS



# GENERALITES

**Patrice Labrousse**

Directeur Apave Certification

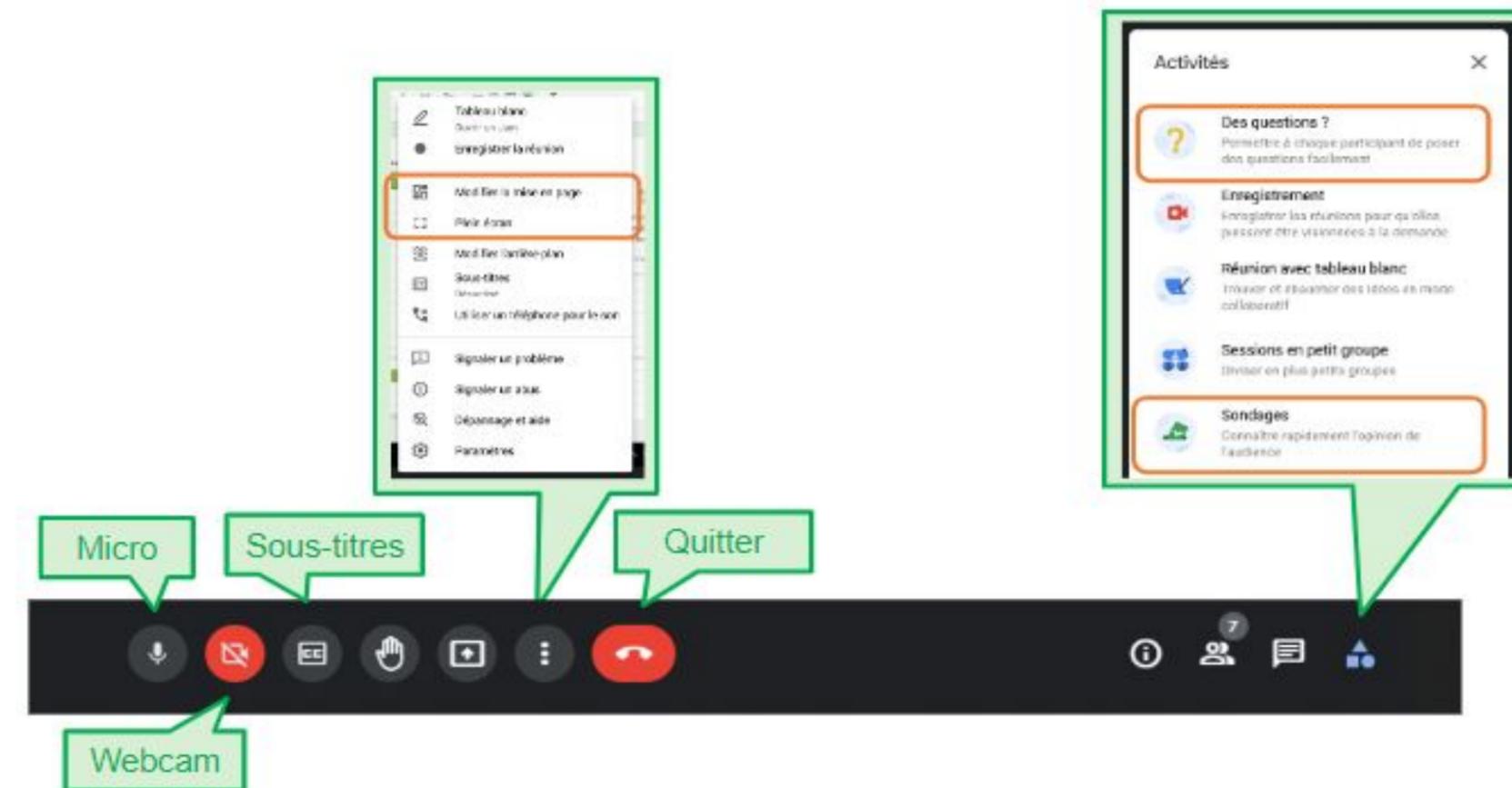
QUELQUES RÈGLES  
DE BON  
FONCTIONNEMENT

**BONJOUR A TOUS**

## Le séminaire est enregistré

- Les enregistrements et les supports seront diffusés par email à tous
- Merci de couper votre micro / caméra, modération possible en cas d'abus.
- Utilisez les liens spécifiques reçus par email pour vous connecter aux ateliers de l'après-midi
- Utilisez le module « Questions » pour poser vos questions pendant les présentations, nous y répondrons à la fin de chaque intervention ou reviendrons vers vous ultérieurement

## Les fonctions de Google Meet



# Rappel du planning Du Séminaire

## SOMMAIRE

**14h00 - 15h30 : Ouverture**  
*Intro et Focus Produit*

**16h30 - 17h00 : Ateliers Thématiques**

- Atelier **Systemes de management**
- Atelier certification de **Services**
- Atelier certification de **Compétences**
- Atelier **Labels**

**16h30- 17h00 : Clôture**  
*Les Gagnants du Jeu de l'Eté !*

# A. Le Groupe Apave



## Se présenter

“ Présenter le Groupe dans lequel on évolue ”

Faire partie d'un Groupe avec de nombreuses compétences

Vous accompagner dans la **maîtrise de vos risques**  
pour vous permettre d'exercer **votre métier en toute sécurité**.

Groupe international de  
plus de **150 ans**



Reconnu par ses clients en

**France & à  
l'international**

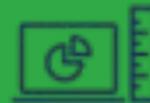


**TIERS DE CONFIANCE**

## 5 métiers complémentaires



**Inspection**



**Essais industriels & Mesures**



**Certification / Labellisation**



**Formation**



**Conseil & Accompagnement technique**

**14 500**

Collaborateurs



dont

**8 000**

Ingénieurs  
et techniciens



**2 200**

formateurs - inspecteurs

Une présence  
dans + de

**55**

Pays



~ **1.2 milliard** d'euros de CA



dont **25%**

à l'international

**18**  
Centres d'Essais  
Industriels

## Des Entités Spécialisées

- Nucléaire
- Ferroviaire
- Aéronautique
- Spatial
- Essais industriels
- Digital Learning
- Certification



A partir de nos  
implantations locales

PROXIMITE

AGILITE

Notre capacité :  
intervenir  
où que vous soyez

Des équipes **locales**

Proche de chez vous

**10** pays référents

proposant toute l'offre Apave

**55** pays

s'appuyant sur les **pays référents**  
pour déployer nos **solutions**  
**sur-mesure / à la demande**

**Exemples  
d'interventions**

**Bouygues TP**

- La Réunion
- 1 spécialiste machine pendant 10 jours pour une mission d'assistance à la fabrication complète d'1 pont roulant 350 Tonnes

**NGE**

- Chine
- 10 spécialistes pour le suivi de fabrication global de 2 Tunneliers de la ligne 16 (Grand Paris) – 3 mois

Des équipes **mobiles**

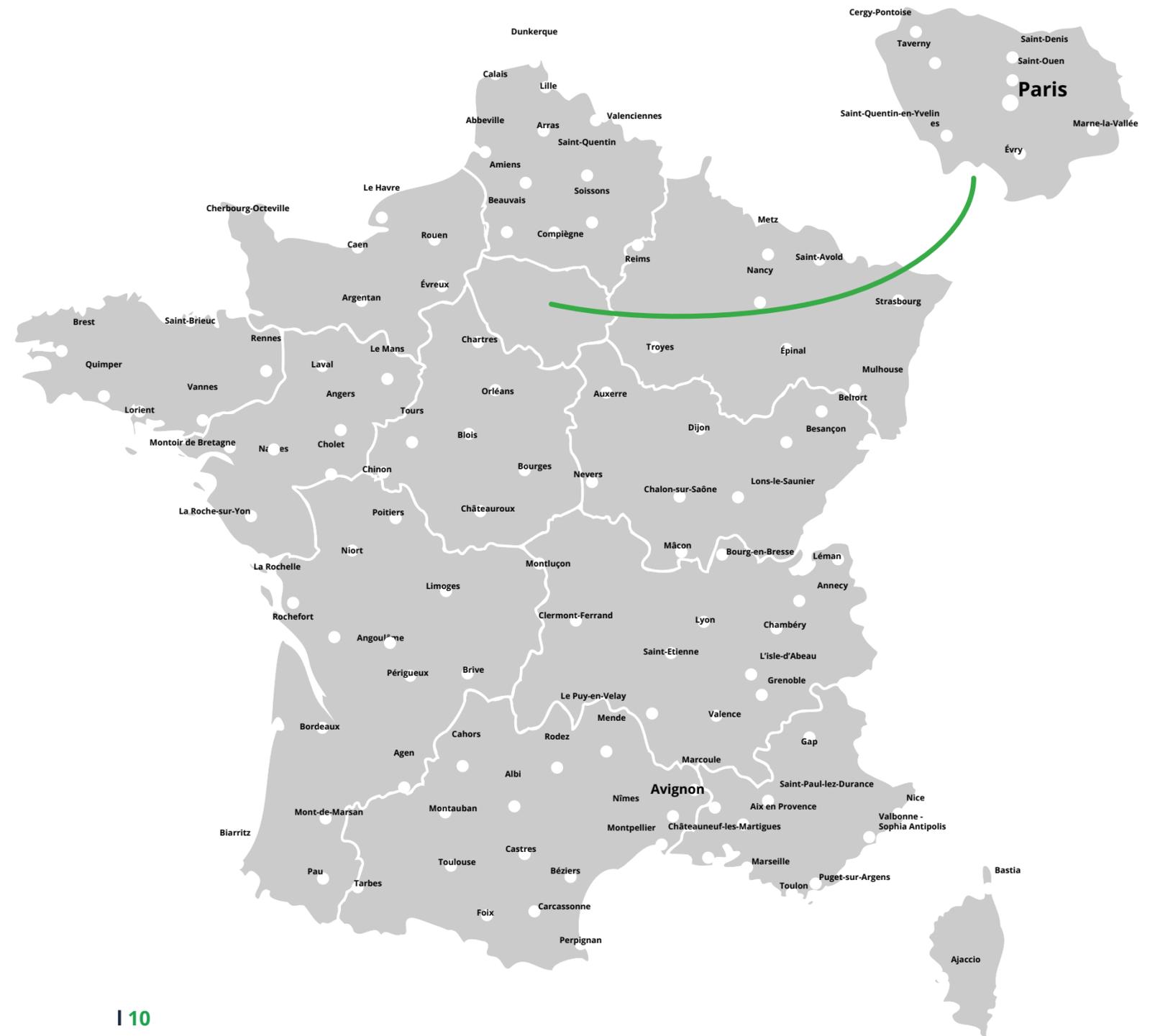
pour vous accompagner OÙ et QUAND vous le  
souhaitez composées de :

**2** centres d'expertises

♦ « Energies / Oil & Gas » ♦ « Telecom »

**1** équipe spécialisée « Génie Civil »

Qui repose sur un réseau de  
**130** agences en France et Outremer



# B. Apave Certification



## En quelques mots

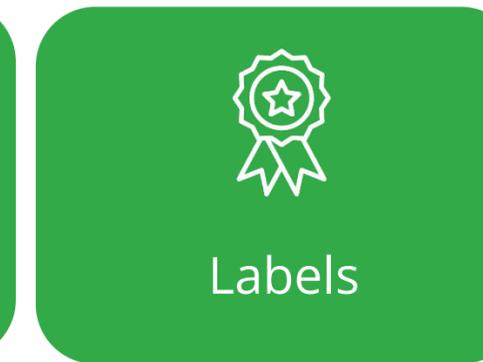
“ Présenter notre organisation  
en 3 slides ”

Rappel des Informations Génériques



## 4 domaines d'évaluation

Attester de la conformité par des évaluations tierce partie selon les normes internationales ou référentiels privés selon, 4 domaines.



## 5 filiales certifiantes

Touchant des domaines d'activités très vastes, Apave possède plusieurs filiales délivrant des certifications variées et spécifiques en France et à l'international.



Apave possède également des laboratoires de certification des EPI.



## + de 10 accréditations

Ces reconnaissances formelles de la compétence de nos entités pour réaliser des activités spécifiques d'évaluation de la conformité.



Italie



Belgique



Inde



ANSSI France

...

France & Monde  
portée n°4-0521, 4-0552, 4-0602, 5-0587,  
disponible sur le site [www.cofrac.fr](http://www.cofrac.fr)  
Pour les Systèmes de Management, la Certification  
de personnes, la Certification de Produits & Services



25

Collaborateurs

250

Auditeurs qualifiés  
sur tout le territoire



+ de 70 Net Promoter Score

92% Taux de satisfaction

+ de 2500  
Clients & Audits annuels

Des clients  
certifiés  
dans

23

Pays

€ ~5  
x3

Millions  
d'€ de CA

en 4 ans

Une accréditation **COFRAC** sur

- ISO 9001, 14001, 45001, 50001
- ISO 19443
- FAPS, Qualiopi, OF RGPD
- CbyApave produit
- DPO

avec une portée Monde

Portée n° 4-0521, 4-0552, 5-0587 disponible sur [www.cofrac.fr](http://www.cofrac.fr)

## 23 CERTIFICATION DES SYSTÈMES DE MANAGEMENT

- **ISO 9001** : Qualité
- **ISO 14001** : Environnement
- **ISO 45001** : Santé et de la Sécurité au Travail
- **ISO 50001** : Energie
- **ISO 19443** : Nucléaire
- **ISO 3834** : Procédés de soudage par fusion

## 13 CERTIFICATION DE COMPÉTENCES

- **Certification DPO**
- **Certification Agent de Maintenance**
- **Certification dépanneur d'installations électriques**
- **Medico-Social : Manager & Référent Bientraitant**

## 9 CERTIFICATION DES PRODUITS ET SERVICES

- **C by Apave**
  - Gros équipements industriels
  - Produits électriques
  - Machines
- **CB Scheme** : Certification internationale pour les produits électriques
- **FAPS** : Organismes de Formation aux Activités Privées de Sécurité
- **Qualiopi** : Certification des organismes de formation et de développement de compétences
- **OF RGPD** : Certification des organismes des formations sur le thématique de la protection des données

## 16 LABELS

- **Label Safe & Clean** : Process liés aux crises sanitaires
- **Label HS2** : Démarche pour le bien-vieillir à domicile
- **Label Signature Biodiversité** : Biodiversité positive sur les projets de construction
- **Label Longtime** : Durabilité de l'électroménager
- **Label Bientraitance** : Culture bientraitance en établissement
- **Label RGPD** : Bonnes pratiques en gestion des données personnelles
- **ET** bien d'autres

## C. Résultats et ambition



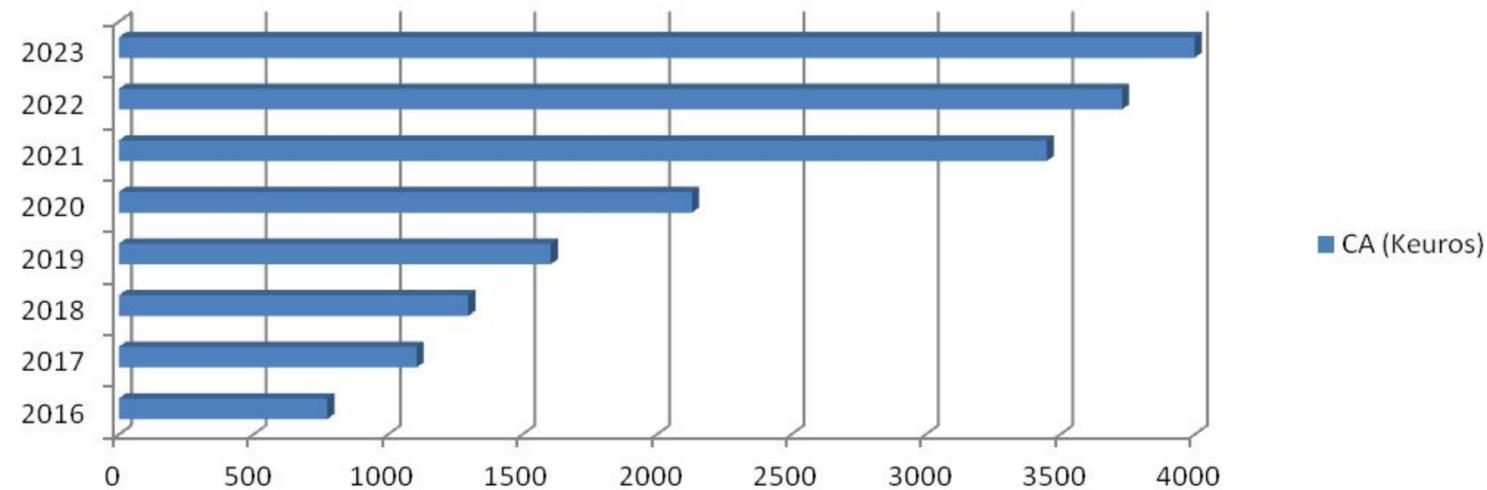
## Données

“ Partageons notre Ambtion ”

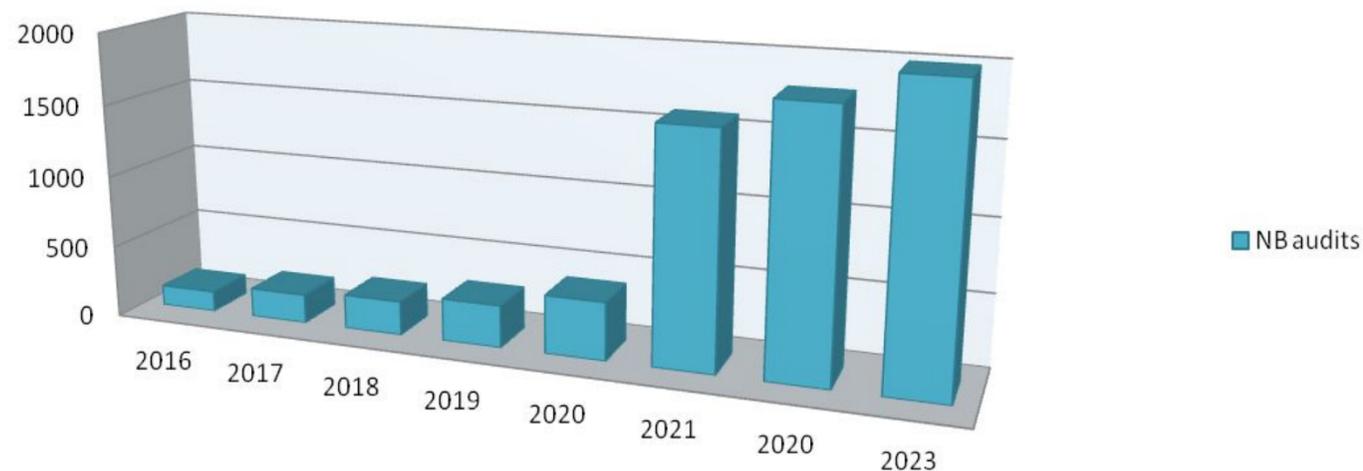
En Quelque Chiffres

## Rappel des données de production

CA (Keuros)



NB audits



	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
CA (Keuros)	775	1107	1299	1606	2131	3450	3730	4200	4920
NB audits	141	200	235	292	400	1600	1800	2000	2500

### Une activité en croissance constante

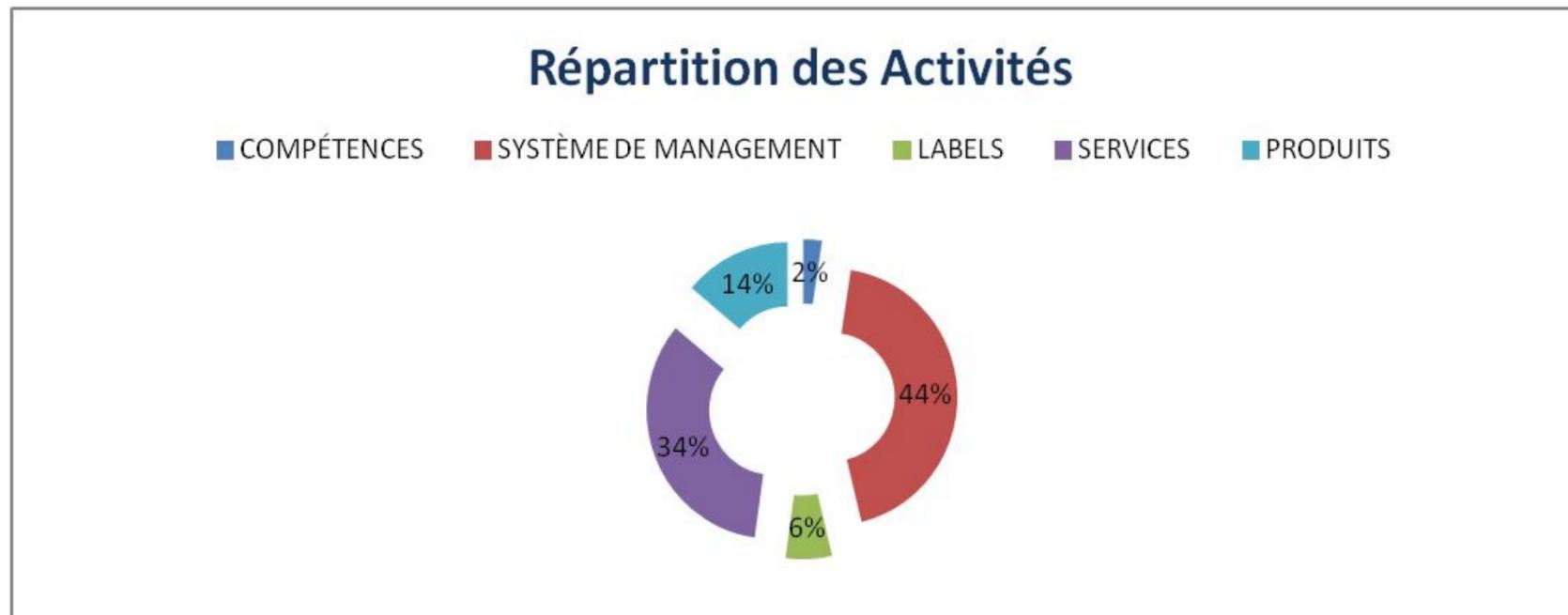
Sur l'ensemble de nos prestations

Conforme à nos attentes en terme de développement commercial et de production

## Volumétrie des activités

PRODUITS	NB Certificats	NB Auditeurs	CA 2024 – ESTIME
COMPÉTENCES	300	NA	120 K€
SYSTÈME DE MANAGEMENT	560	80	2 200 K€
LABELS	330	40	300 K€
SERVICES	2200	150	1 700 K€
PRODUITS	100	NA	700 K€

## Répartition 2023/2024



**Une répartition des volumétries cohérente avec l'activité d'un organisme certificateur généraliste**

## En quelques mots



### Certification de Systèmes de Management

- Forte croissance
- Volonté de s'adresser désormais à de grosses PME et ETI
- Taux de croissance annuel moyen sur les trois dernières années : **18%**



### Certification de Produits

- Faire connaître nos capacités
- Développer nos reconnaissances à l'International
- Développer nos moyens d'essais
- Taux de croissance annuel moyen sur les trois dernières années : **15%**



### Certification de Services

- Être un des trois opérateurs de référence dans le secteur de la formation
- Réussir le renouvellement des démarches QUALIOPPI
- Développer la certification de services OF RGPD : Maintenir notre population certifiée et viser une croissance de l'ordre de **5%** sur nos certifiés

## En quelques mots



Certification de  
Compétences

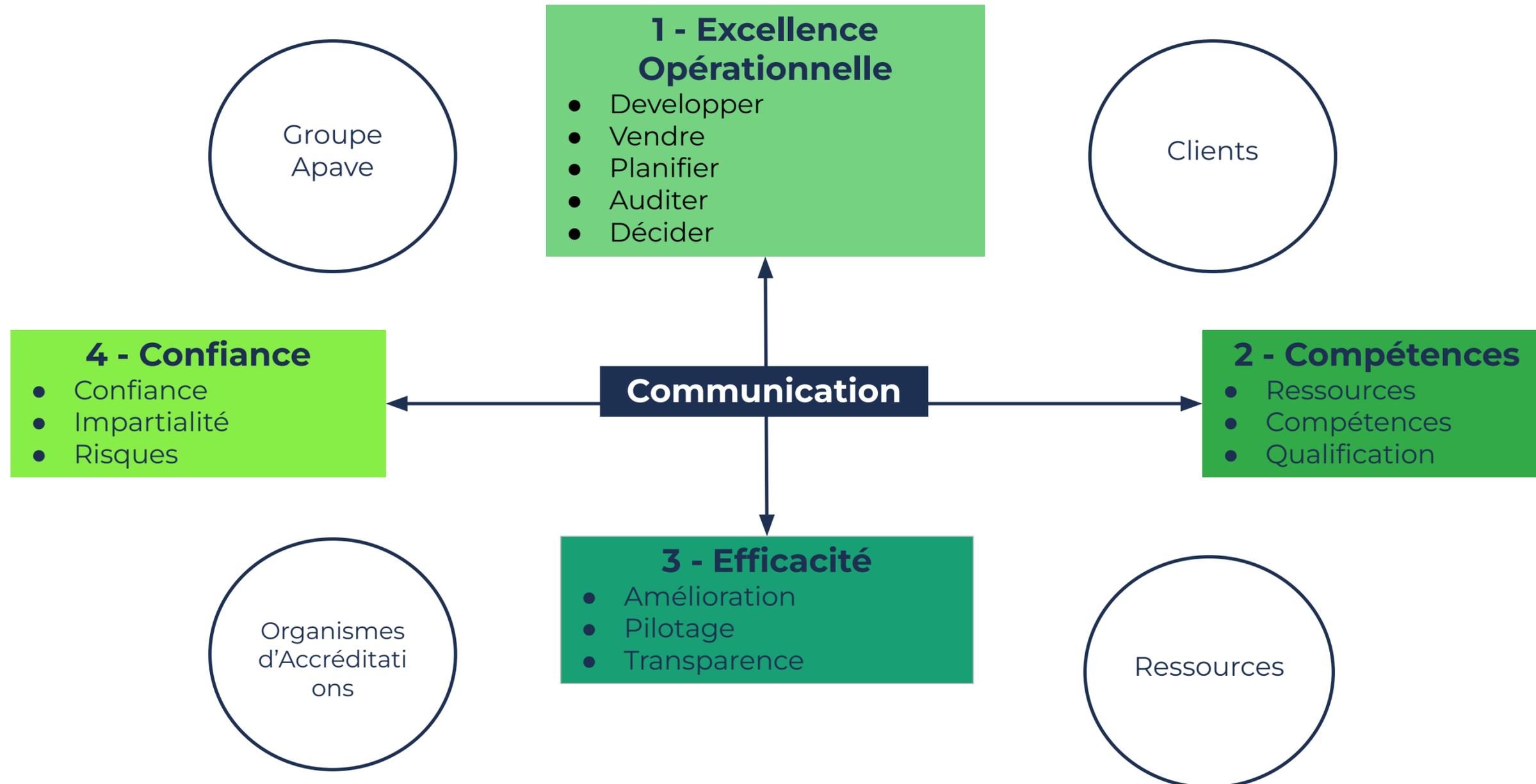
- Devenir l'opérateur des Référence dans le monde du DPO
- Sélectionner à façon des reconnaissances lorsque nous sommes légitimes - **5 %**



Labels

- Développement de nouveaux labels – à façon et déploiement de ceux existants
- Taux de croissance annuel moyen sur les trois dernières années : **10 %**

## En quelques mots



# D. Focus Enquête Client



## Résultats 2024

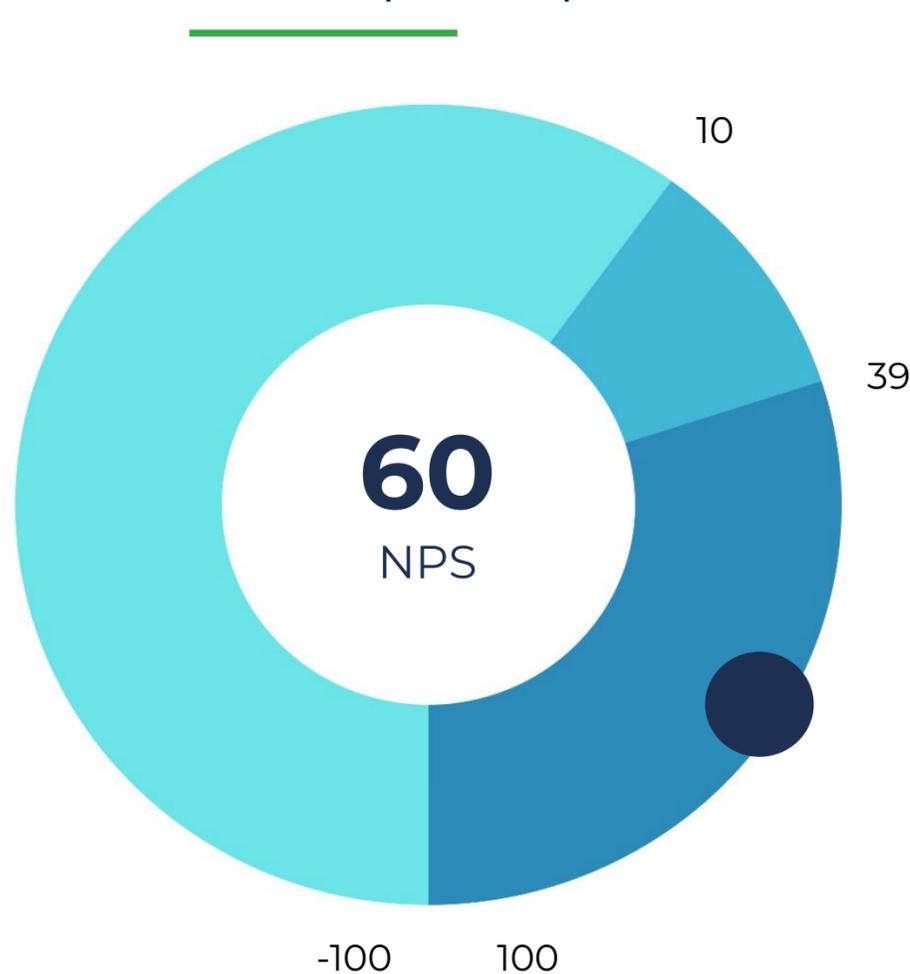


Ce que les clients pensent  
de nos prestations



SPEAK-UP CLIENTS

En quelques mots – Un niveau très élevé



**MESURE DU NPS** : Taux de clients promoteurs – qui recommandent Apave Certification (-100 à +100)



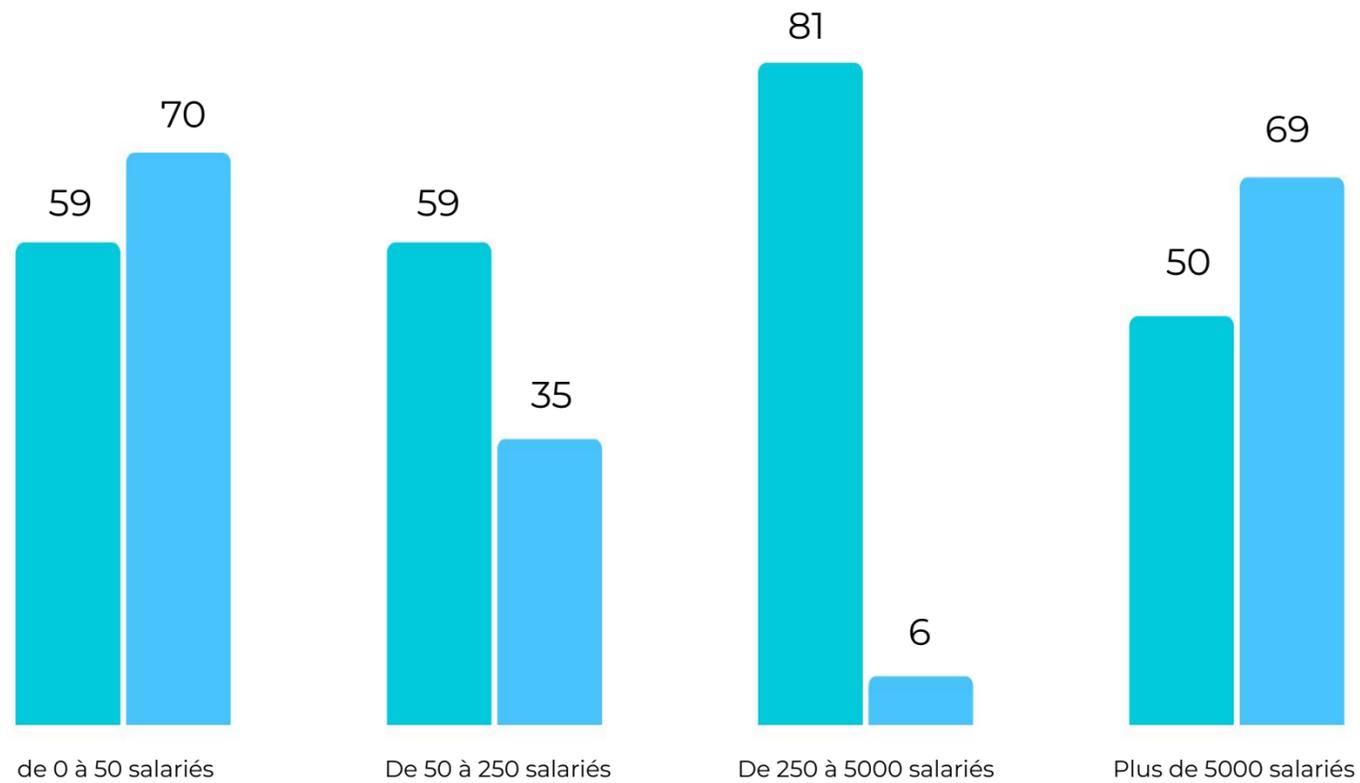
**MESURE DE LA SATISFACTION** : Taux de client Satisfait et Très Satisfait des prestations (0 à 100%)



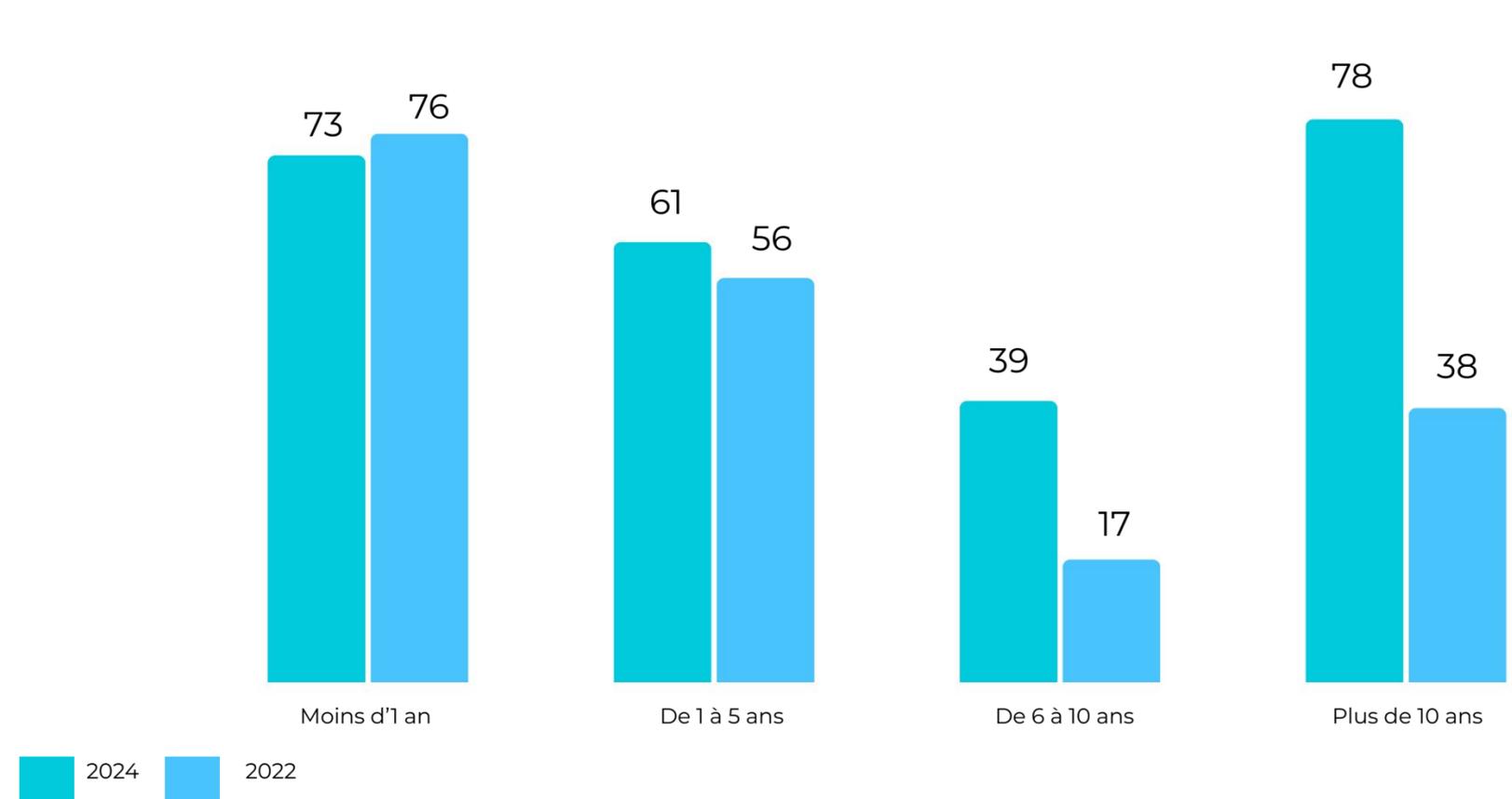
**MESURE DE LA SATISFACTION GLOBALE** : Scoring sur 10 points

## Profils des répondants

NPS par taille d'entreprise



NPS selon la relation dans le temps



## La relation commerciale



## La relation Commerciale- Zones de Vigilance

### Comparaison KPIS - Les relations commerciales

Relations commerciales	% Clients très satisfaits		% Clients insatisfaits et très insatisfaits	
	2024	2022	2024	2022
3. La facilité à identifier le bon interlocuteur (attention wording du critère modifié entre 2022 et 2024)	56,4 %	56,9 %	8,9 %	4,2 %
4. La facilité à obtenir un devis_New	63,7 %	-	4,8 %	-
5. La réactivité d'APAVE CERTIFICATION pour répondre à votre demande	58,1 %	60,7 %	10,3 %	5,2 %
6. La capacité d'APAVE CERTIFICATION à être force de proposition à travers sa réponse	53,6 %	52,5 %	9,2 %	7,6 %
8. La clarté du devis/offre reçu(e)_New	60,3 %	58,7 %	5,3 %	5,3 %

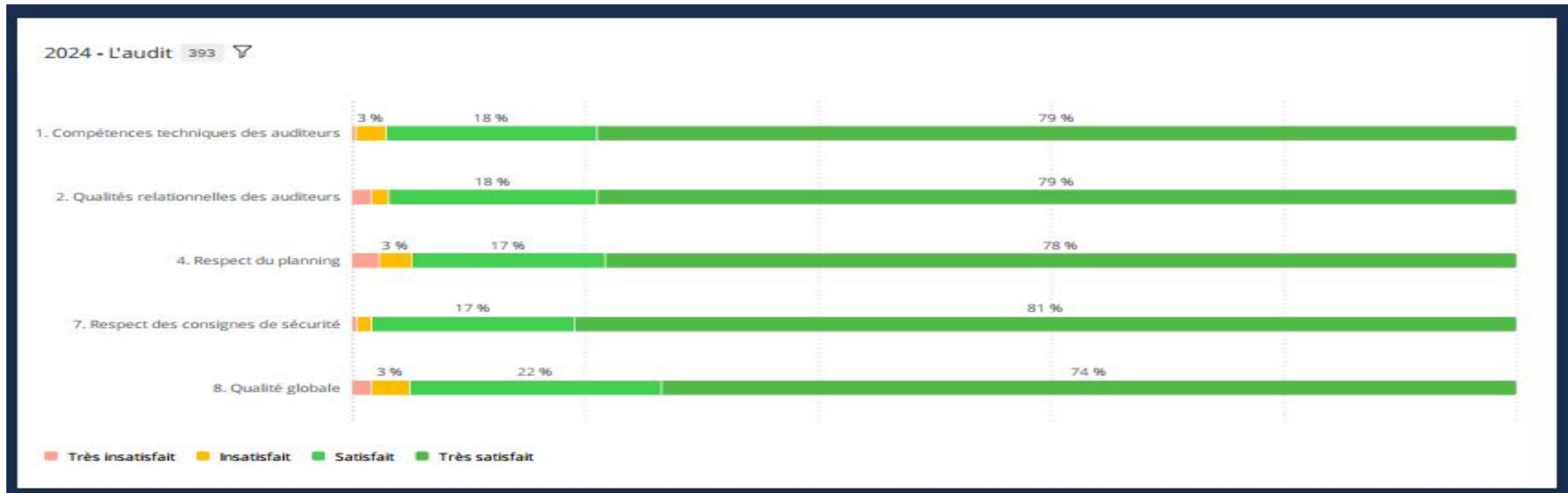
### La Planification des audits – Zones de vigilance



Comparaison KPIS - La planification de l'audit

La planification	% Clients très satisfaits		% Clients insatisfaits et très insatisfaits	
	2024	2022	2024	2022
La planification				
La qualité de l'accueil	66,8 %	67,4 %	4,5 %	1,4 %
La facilité à joindre les interlocuteurs	60,5 %	59,4 %	6,6 %	4,2 %
Le délai de planification	61,0 %	61,9 %	8,9 %	6,9 %

## L'Audit



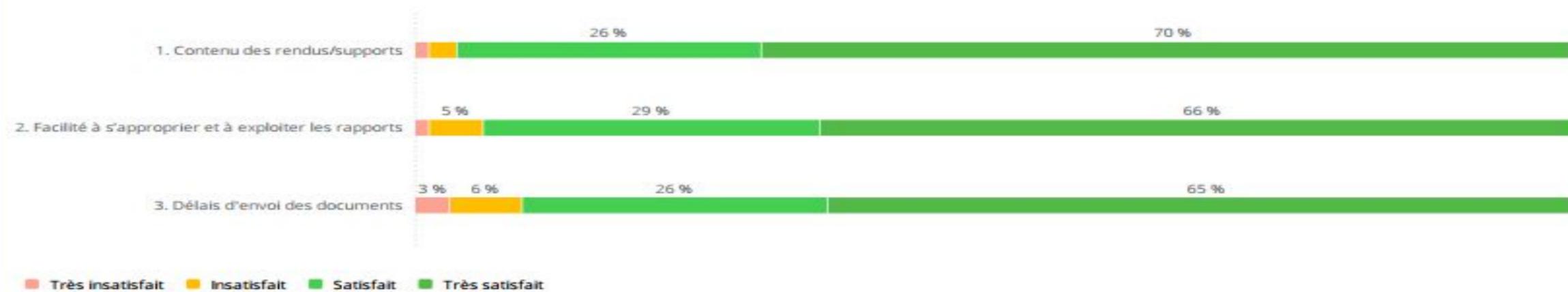
## L'Audit- Zones de Vigilance

Comparaison KPIS - L'audit ⚠️

Prestations	% Clients très satisfaits		% Clients insatisfaits et très insatisfaits	
	2024	2022	2024	2022
1. Compétences techniques de l'intervenant	79,0 %	79,7 %	2,8 %	3,8 %
2. Qualités relationnelles des intervenants	79,0 %	78,2 %	3,1 %	3,4 %
4. Respect du planning	78,3 %	79,8 %	5,1 %	1,7 %
7. Respect des consignes de sécurité	81,0 %	80,7 %	1,5 %	0,0 %
8. Qualité globale	73,5 %	75,9 %	4,8 %	3,7 %

## Les Livrables – Zones de vigilance

2024 - Les livrables 389



Comparaison KPIS - Les livrables

Livrables	% Clients très satisfaits		% Clients insatisfaits et très insatisfaits	
	2024	2022	2024	2022
1. Contenu des rapports/supports	70,5 %	69,3 %	3,4 %	2,4 %
2. Facilité à s'appropriier et à exploiter les rapports	65,5 %	66,7 %	5,7 %	3,1 %
3. Délais d'envoi des rapports	64,8 %	63,0 %	9,0 %	5,5 %

## Synthèse des facteurs clés de succès !

### **1 - Accessibilité**

**Prise en charge commerciale**

**Prise en charge Technique – Bienvenue !**

### **2- Accélérer la prise de décision**

**Anticipation planification – Réactivité et disponibilité des auditeurs**

**Sensibilisation des auditeurs  
(faire bien du premier coup – respect des délais)**

**Réflexion sur les décisions  
(simplifier le process pour accélérer la décision)**

### **3- Traiter les insatisfactions**

**Actions correctives et préventives suite aux enquêtes**

# E. Focus sur le Questionnaire !



**Les réponses ...**

## RAPPEL !

1 Pour 2024 : quelle est l'ambition d'Apave Certification en chiffre d'affaires (CA) ?



2 De combien de certificats et de labels actifs disposons-nous ?



3 Quelle est notre slogan ?



4 Apave Certification est un organisme de certification et d'évaluation spécialisé dans :



1 Quelles sont les certifications ISO que nous délivrons sous accréditation ?



2 Quelles sont les certifications de services que nous délivrons sous accréditation ?



3 Quels principaux labels délivrons-nous ?



## RAPPEL !

1 Quel est notre niveau de NPS : Net Promoter Score (Satisfaction client)



2 Quel est le niveau de clients très satisfaits ?



1 Quels sont les 4 axes de notre système de management ?



## RAPPEL !

- 1 Apave Certification c'est: 
- 2 Apave Certification c'est: 
- 3 Apave Certification est présent à l'international, grâce à des entités en : 

# A VOS QUESTIONS !

SÉMINAIRE AUDITEURS

# MERCI

De votre attention

