

CRP Consulting certifié ISO 9001 version 2000

par



Dossier de Presse

Janvier 2004

Contact Presse :

Pierre PEYRONNE
Directeur Général
tél : 05.61.24.61.61/ fax : 05.61.24.90.60
e-mail : p.peyronne@crpconsulting.net

CRP Consulting	p 3
Une entreprise régionale de 50 ans...	
...A la dimension nationale	
Composée d'une équipe pluri-disciplinaire...	
... Qui intervient sur des prestations de conseil et formation	
Notre engagement qualité	p 4
Notre organisation interne	p 5
Nos points forts vus par TUV CERT	p 6
Nos labels qualité	p 7
Une recherche constante d'innovation	p 8
CRP Consulting En Bref	p 10
Quelques dates	
Quelques chiffres	
Nos coordonnées	p 11

Présentation de CRP Consulting

Une entreprise régionale depuis 1954 ...

CRP Consulting est une entreprise de Conseil et Formation créé en 1954. De statut privé, il s'est continuellement adapté aux besoins des acteurs économiques régionaux et nationaux. Son objectif : proposer des démarches adaptées, concrètes et innovantes.

... à la dimension nationale,

CRP Consulting intervient non seulement sur le plan régional mais également national et européen. Son réseau de consultants et leurs compétences reconnues ont permis d'acquérir la confiance de nombreuses entreprises. De plus, l'implication du CRP dans les projets européens a conforté son développement au-delà des frontières du grand sud.

composée d'une équipe pluridisciplinaire...

CRP Consulting comprend 48 personnes dont 40 consultants permanents et une cinquantaine de consultants vacataires. L'expérience de ses consultants, acquise au contact des acteurs économiques, régionaux et nationaux, fait la richesse et la force de ses interventions.

Ses équipes-projets pluridisciplinaires apportent des réponses personnalisées et créatives pour la maîtrise de systèmes et de projets complexes sur les domaines suivants :

- Ressources Humaines
- Management
- Conduite de Projet
- Organisation
- Qualité
- Commercial et Marketing
- Développement Personnel
- Gestion et Finance
- Informatique
- Technologies de l'Information et de la Communication (TIC)
- Développement Territorial (transport, tourisme...)
- Développement durable *nouvelle compétence*

... qui intervient sur des prestations de conseil et formation

Les actions de CRP Consulting s'exercent sur les domaines suivants, chacun représentant un marché spécifique :

- | | | |
|---|---|---|
| ∅ le management et la stratégie d'entreprise | ⇒ | Entreprises |
| ∅ les études et le développement économique | ⇒ | Développement Territorial et Durable |
| ∅ Bilan de compétence , cursus de professionnalisation, ingénierie pédagogique, TIC | ⇒ | Formation/Emploi |
| ∅ les actions dans les secteurs de la santé, sanitaire et social | ⇒ | Santé |

Notre engagement qualité

« Notre mission s'arrête quand vos objectifs sont atteints ».

Notre base-line résume clairement l'engagement pris par le CRP pour satisfaire ses clients.

Pierre PEYRONNE, Directeur Général, et Florence CHAMONTIN, Directeur Général Adjoint, mettent en œuvre depuis plus de 3 ans une politique interne et externe qui permet de répondre au mieux aux exigences du marché. C'est pourquoi l'engagement de CRP Consulting, via le système qualité et la norme Iso 9001 version 2000, vise à garantir à nos clients notre capacité à apporter des réponses personnalisées et pragmatiques. Cet engagement est :

- concrétisé par la politique qualité révisée annuellement
- soutenu par des processus en amélioration continue
- garanti par le respect du référentiel Iso 9001
- rendu possible par la conviction du Directoire, l'implication de tous les collaborateurs et partenaires, la vigilance des deux responsables qualité et l'organisation en Pôles de Développement

L'organisation de CRP Consulting se base sur les principes du Management par la Qualité :

- politique basée sur la satisfaction client (cf annexe références clients) : *95% des clients se disent « satisfaits » et « très satisfaits » à l'occasion de notre dernière étude de satisfaction.*
- contrôle à l'aide d'indicateurs et d'audits
- implication de tous les collaborateurs et partenaires
- recherche continue d'amélioration

Pour suivre ces principes, plusieurs comités existent : Le Comité des Unités de Gestion, composé des 4 responsables d'Unité de Gestion et de la Direction, travaille sur le pilotage d'activité ; le Comité de Coordination, réunissant les consultants-responsables de Pôle, réfléchit aux orientations et aux améliorations de notre fonctionnement. Toute l'équipe du CRP Consulting est donc impliquée et acteur du développement et de la démarche qualité.

Nos points forts relevés par TUV CERT

Suite à l'audit effectué par TUV CERT, organisme de certification international d'origine allemande, plusieurs points forts ont été identifiés, relevant de notre fonctionnement interne et externe et de notre système qualité :

- la très forte implication et volonté de la direction
- le professionnalisme, la qualification et les compétences des collaborateurs
- les efforts réalisés en matière de capitalisation des connaissances
- le bilan des compétences et la gestion des ressources humaines
- la transparence de l'information concernant le suivi financier des chantiers ainsi que le bouclage du réalisé/prévisionnel.

Nos labels qualité

CRP Consulting est l'une des rares sociétés de conseil et formation à avoir les 2 labels qualité et à être certifiée avec la nouvelle norme Iso 9001 version 2000.

CRP Consulting est labellisé OPQF sur ses domaines d'intervention :



- Qualité
- Gestion et développement des ressources humaines
- Stratégie et politique d'entreprise - direction d'entreprise
- Pédagogie, formation de formateurs
- Encadrement, développement personnel, communication
- Marketing commercial et vente
- Droit, finance, gestion
- Informatique

CRP Consulting est labellisé OPQCM sur ses domaines d'intervention :



- Qualité
- Ressources humaines
- Etude de marché
- Marketing et commercial

CRP Consulting est certifié Iso 9001 version 2000



Une recherche constante d'innovation

La mission du consultant CRP Consulting est non seulement d'étudier, d'analyser, de construire, piloter et animer les processus de changement, mais également de développer de nouvelles démarches ou produits. En voici quelques exemples :

Un centre de ressources Web sur Intranet-Internet : « Duevera »

Depuis 3 ans, nous développons Duevera, logiciel de management des connaissances sur Intranet-Internet (www.uneautreinformatique.com)

Que ce soit pour animer un réseau d'entreprises, créer et échanger des ressources liées à une démarche pays, mettre en place des e-formation..., cet outil est un moyen simple et puissant d'information, de capitalisation et d'échanges. Nous l'utilisons pour notre propre plate-forme de formation : www.crlenligne.com dans laquelle nous intégrons les différentes ressources créées pour les besoins spécifiques de nos clients.

La SSII Apside et CRP Consulting développent une offre partenariale autour de ce logiciel. Le CNRS et Synelec ont acheté la licence d'utilisation pour créer leur propre plate-forme d'échanges et de mutualisation des informations .

Le Training-Manager : simulateur de prise de décisions

(www.training-manager.com)

Training-Manager a été réalisé par CRP Consulting avec la collaboration de ses partenaires français, italiens et tchèques, dans le cadre du programme européen LEONARDO DA VINCI. Il est le premier outil pédagogique interactif en ligne de situation de management.

Un outil pédagogique interactif :

- Approche systémique des situations de management
- Une banque d'informations sur des situations de management
- Un tableau interactif de prise de décisions avec visualisation des impacts sur les indicateurs de mesure
- Une méthode d'analyse des résultats obtenus.

Le Développement Durable

Depuis 2 ans, CRP Consulting développe son champ d'intervention vers le Développement Durable. Notre objectif est d'apporter des réponses concrètes et opérationnelles dans la mise en œuvre de charte de développement durable, d'Agendas 21, de la Haute Qualité Environnementale (HQE), ou encore dans le management environnemental. Nos atouts : la pluridisciplinarité des consultants spécialisés dans les approches territoriales (urbanisme, environnement, aménagement des territoires, développement économique et technologique, tourisme). A ce jour, nos interventions sont variées, tant sur le plan des domaines d'application du développement durable (aménagement urbain, bâtiments, technologies environnementales, information et sensibilisation) que sur le plan géographique : Midi-Pyrénées, Languedoc Roussillon, Aquitaine.

Ainsi, nous sommes intervenus pour la **Communauté Urbaine de Bordeaux sur un projet de restructuration du quartier Montesquieu** (création d'un parc urbain végétalisé, requalification et dynamisation du centre commercial, piétonisation, programmation de bâtiments HQE). **L'office HLM de l'Aveyron** souhaitait expérimenter une nouvelle **technique de démolition de bâtiment pour optimiser le tri des déchets** ; nous l'avons conseillé dans cette démarche. Nous allons également contribuer à l'élaboration de la **charte urbaine des futurs quartiers du Grand Toulouse** : Monges et Andromède....

Le Recrutement

Dans le cadre de ses actions de Conseils, le CRP intervient depuis de nombreuses années auprès de ses clients en matière de recrutement.

Les consultants ressources humaines ont, aujourd'hui, mis en place un groupe projet pour réfléchir à différentes approches sur la gestion des compétences. Le recrutement a été le premier thème de travail et de réflexion. Ainsi, ils ont élaboré une approche innovante et défini différentes étapes d'intervention comprises dans un processus global voire un processus qualité. Ce processus part de l'analyse et l'élaboration du profil de l'emploi jusqu'à la proposition de candidats, en passant par l'analyse des pratiques de l'entreprise et l'élaboration d'un dispositif d'intégration du nouvel embauché.

Nos actions se conçoivent selon deux modalités différentes :

- la réalisation de l'intégralité de l'action de recrutement
- le conseil et l'accompagnement de nos clients lors de certaines étapes.

CRP Consulting en bref

Quelques chiffres

Evolution de l'effectif :

1975	1989	2000	2004
13 salariés	22 salariés	39 salariés	48 salariés

Evolution du CA en millions de Francs/Euros :

1997	1998	1999	2000	2001	2002
15	15.5	20	21	23	25
2.30	2.35	3	3.2	3.5	3.8

Quelques dates

- 1954** - Création de l'association CRP (Centre Régional de Productivité)
- 1974** - Michel Fayet devient le Directeur Général
- 1989** - Création de CRP SA (Conseil Ressource Prospective)
- 1991** - Le CRP dépasse ses frontières régionales pour se développer en Europe et en Afrique. Il participe à des programmes européens.
- à 1993**
- 1996** - Ouverture de l'antenne Languedoc Roussillon, existante sur le terrain depuis 1994
 - Le CRP est labellisé OPQF (Office Professionnel de Qualification des organismes de Formation) sur plusieurs domaines d'activité
- 1997** - Le CRP devient un membre actif du Mouvement Français pour la Qualité
- 1999** - Le CRP est labellisé OPQCM (Office Professionnel de Qualification des Conseils en Management)
- 2000** - L'agence CRP du Languedoc Roussillon sur Montpellier est inaugurée
 - Les antennes Aquitaine et Rhône-Alpes sont créées
 - Pierre Peyronne prend la suite de Michel Fayet en tant que Directeur Général
- 2001** - Changement de communication et nouvelle charte graphique : le « Groupe CRP » devient « CRP Consulting »
- 2002** - Obtention de la certification Iso 9001 version 2000 par l'organisme international TUV CERT
- 2003** - Renouvellement de la certification Iso 9001 version 2000
- 2004** - Le CRP a 50 ans.

Nos coordonnées

Siège Social

CRP CONSULTING

Toulouse Technoest

17 av. St-Martin-de-Boville – 31138 Balma Cedex

Tél : 05.61.24.61.61 – Fax : 05.61.24.90.60

Site internet : www.crpconsulting.net – E-mail : contact@crpconsulting.net

CRP Consulting - Agence Languedoc Roussillon

Les bureaux d'Olympie

134 avenue de Palavas

34070 MONTPELLIER

Tél : 04.67.64.73.89 – Fax : 04.67.64.69.81

E-Mail : crplanguedoc@crpconsulting.net

CRP Consulting - Antenne Aquitaine

Spécialisée Développement local et Tourisme

Tél : 05.56.50.14.85 – Fax : 05.56.50.27.60

E-Mail : h.petit@crpconsulting.net

Quelques références clients

1. Management

<i>Secteurs</i>	<i>Thèmes</i>
AIR FRANCE DIRECTION DES RECETTES	<ul style="list-style-type: none">• Accompagnement d'une réorganisation de la Direction• Formation action à la conduite de changement
AIR FRANCE INSTITUT DU MANAGEMENT	<ul style="list-style-type: none">• Conception et animation d'un parcours de professionnalisation des premiers niveaux d'encadrement
ANFH LANGUEDOC R.	<ul style="list-style-type: none">• Conduite et gestion de projet (4 sessions)
CAF DE ST ETIENNE	<ul style="list-style-type: none">• Mission conseil « Développer un management dynamique »
CHU 31	<ul style="list-style-type: none">• Formation de formateur• Professionnalisation des recruteurs internes
CHU 34	<ul style="list-style-type: none">• Accompagnement du projet de mise en place d'un dispositif d'entretien annuel
CONSEIL GENERAL DE L'HERAULT	<ul style="list-style-type: none">• Cursus de formation des 120 cadres supérieurs sur 2 ans, séminaire management stratégique et opérationnel
EDF GDF SERVICES	<ul style="list-style-type: none">• Structuration d'équipes de Direction, Coaching, Management orienté client, Management par projet, Cursus de professionnalisation
FRANCE TELECOM	<ul style="list-style-type: none">• Mise en œuvre du projet entretien d'évaluation auprès de la fonction DRH de Toulouse• Formation des cadres de la Direction des Réseaux Nationaux, et Direction Régionale Toulouse• Coaching des cadres commerciaux et techniques
LABINAL SYLEA	<ul style="list-style-type: none">• Méthode de résolution de problèmes, approche par projet
MOTOROLA	<ul style="list-style-type: none">• Relance du dispositif d'entretien d'appréciation et positionnement de l'encadrement• Formation aux techniques d'entretien et management
TALCS DE LUZENAC	<ul style="list-style-type: none">• Formation gestion de projet équipe d'encadrement

2. Organisation, amélioration des processus, management qualité, qualité de service

<i>Secteurs</i>	<i>Thèmes</i>
AIR FRANCE CARGO	<ul style="list-style-type: none">• Formation des managers de proximité aux méthodologies et outils d'animation de groupe de résolution de problèmes
ANAES	<ul style="list-style-type: none">• Formation des experts visiteurs au management par la qualité et à l'évaluation
HOPITAUX ET CLINIQUES DU GRAND SUD OUEST	<ul style="list-style-type: none">• Accompagnement à la mise en place des démarches qualité Cursus de professionnalisation des « Responsables Qualité Santé »
Mairie de St Etienne	<ul style="list-style-type: none">• Accompagnement du projet de mobilisation de la structure sur l'approche service
Midica (Groupe Gefiroga)	<ul style="list-style-type: none">• Re-mobilisation du personnel sur une amélioration de la qualité du service accueil<ul style="list-style-type: none">– diagnostic– balise qualité – référentiel accueil– formation aux techniques d'accueil et de conseil
Pépinière d'Entreprises	<ul style="list-style-type: none">• Accompagnement à la mise en place d'un système de management de la qualité en vue de la certification de service NF-248
Préfecture des Hautes-Pyrénées et Gers	<ul style="list-style-type: none">• Etude de satisfaction sur la qualité de l'accueil dans les services de l'Etat, et élaboration d'une Charte d'accueil commune
SYNDICAT DES PRODUCTEURS DE VINS DE PAYS D'OC	<ul style="list-style-type: none">• Sensibilisation des producteurs à la démarche qualité• Accompagnement du Syndicat dans la mise en place de démarche qualité interne
URSSAF Midi-Pyrénées et Languedoc Roussillon	<ul style="list-style-type: none">• La relation aux cotisants : diagnostic préalable, conception et animation d'un cursus de formation sur le management de la relation aux cotisants et les processus d'accueil – Elaboration et mise en place de balises « Qualité de service »

3. Culture économique, pilotage d'activité

<i>Secteurs</i>	<i>Thèmes</i>
CAP ALPHA MONTPELLIER	<ul style="list-style-type: none">• Approche de la gestion d'entreprise et techniques des prévisionnels financiers pour les porteurs de projet innovant
CREATEURS D'ENTREPRISES	<ul style="list-style-type: none">• Gestion d'entreprise, vision macro économique
ECOLE DOCTORALE DE L'UNIVERSITE PAUL SABATIER	<ul style="list-style-type: none">• Formation à la culture économique et gestion d'entreprise pour les doctorants de l'UPS à partir du jeu de simulation « Ineco »
EDF GDF INDUSTRIE	<ul style="list-style-type: none">• Développement d'une culture économique : actions de formation à la gestion d'une entreprise, structurées sur la base du jeu de simulation « Ineco »

FORMATION A LA GESTION D'ENTREPRISE STRUCTUREE SUR LA BASE D'UN JEU DE SIMULATION « INECO »	<ul style="list-style-type: none"> • Alcan • Adecco • Décathlon • Editions Milan • Datar, Commissariat à l'Aménagement des Pyrénées • Formation de futurs créateurs d'entreprise • DESS gestion de l'innovation • Incubateur Midi-Pyrénées
MONTPELLIER AGGLOMERATION	<ul style="list-style-type: none"> • Développement d'une culture de gestion financière pour les chargés de mission

4. Approche compétences

<i>Secteurs</i>	<i>Thèmes</i>
CABANON (INDUSTRIE DE LA CONSERVE)	Accompagnement à la mise en place : <ul style="list-style-type: none"> • d'un dispositif de gestion des compétences par entretien • d'une nouvelle organisation du travail • d'un processus de professionnalisation • de nouvelles classifications
TALCS DE LUZENAC	<ul style="list-style-type: none"> • Aide à la réflexion sur un système de classification lié à l'acquisition de nouvelles compétences.
NUTRITION & SANTE	<ul style="list-style-type: none"> • Animer des groupes de professionnels des métiers administratifs pour améliorer les dispositifs d'évaluation des compétences de cette population • Animer des groupes de réflexions sur des filières professionnelles pour la production et la recherche développement
GROUPEMENT D'EMPLOYEURS	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluations et expérimentations sur l'évolution des compétences (expérimentation Perry)
OPCA 2	<ul style="list-style-type: none"> • Accompagner les conseillers de l'OPCA 2 dans un processus de professionnalisation leur permettant de prendre en compte la dimension de la gestion des compétences. • Formalisation de méthodes de : <ul style="list-style-type: none"> – diagnostic des pratiques de formation – repérage des enjeux stratégiques pour élaborer un plan de développement des compétences – d'optimisation des conditions de formation et d'apprentissage en situation de travail
METEO FRANCE	<ul style="list-style-type: none"> • Professionnalisation des personnes ressources chargées d'accompagner les changements de système d'information • Formation de correspondants formation • Formation interne de formateurs
SOCOMOR	<ul style="list-style-type: none"> • Analyse et formalisation de l'ensemble des situations de travail de l'entreprise • Repérage des évolutions organisationnelles • Elaboration d'un plan de formation intégrant de nouvelles approches de formation

FEDERATION NATIONALE DES ASSURANCES	<ul style="list-style-type: none"> • Elaboration de méthodes et outils de validation des compétences pour des emplois orientés client
AGREMENT OPCA BILANS DE COMPETENCES	<ul style="list-style-type: none"> • Accompagnement de cadres, dans le cadre de la loi de 1992 • Bilan de compétences • Gestion de carrières à travers le bilan de compétences
ANPE PLAN D'ACCOMPAGNEMENT DE RETOUR A L'EMPLOI	<ul style="list-style-type: none"> • Dans le cadre d'un accord avec l'ANPE, accompagnement de cadres et de jeunes diplômés dans la finalisation de : <ul style="list-style-type: none"> – bilan de compétences – projet professionnel – plan d'action de retour à l'emploi • Animation atelier
MICHEL THIERRY	<ul style="list-style-type: none"> • Gestion du stress

5. Commercial et Marketing

<i>Secteurs</i>	<i>Thèmes</i>
BANQUE COURTOIS	<ul style="list-style-type: none"> • Post test de campagne de communication • Etude et analyse d'image • Mise en place d'un baromètre d'image • Pré test de campagne de communication
COMPTOIR DES COTONNIERS	<ul style="list-style-type: none"> • Bilan d'image de la marque (réunions de groupe Clients) • Etude préalable de fréquentation de la politique prix
COMPTOIR DES COTONNIERS	<ul style="list-style-type: none"> • Bilan d'image de la marque (réunions de groupe Clients) • Etude préalable de fréquentation de la politique prix
CONSEIL GENERAL 31	<ul style="list-style-type: none"> • Bilan d'image et de notoriété • Post test de campagne • Etudes de comportements des toulousains en matière de transport • Baromètre image du Département au plan national
EDF GDF SERVICES	<ul style="list-style-type: none"> • Accompagnement à la nouvelle politique commerciale clientèle • Formation « Promouvoir les services »
Midica groupe gefiroga	<ul style="list-style-type: none"> • Audit accueil • Mise en place d'une charte qualité accueil • Formation à l'accueil
O. GUILLE SA	<ul style="list-style-type: none"> • Accompagnement individuel des commerciaux terrain • Participation au recrutement
PREFECTURE DU GERS SCLE (SOCIETE DE CONSTRUCTION DE LIGNES ELECTRIQUES)	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluation de la qualité de la relation au public • Formation des ingénieurs d'affaires à l'organisation commerciale, techniques de vente, négociation, suivi et fidélisation de clientèle
SPANGHERO	<ul style="list-style-type: none"> • Etude packaging • Test concept de nouveaux produits • Etudes d'usages et d'habitudes

6. Cours de formations : jeunes en recherche d'emploi et cadres en reconversion

<i>Conventionnement</i>	<i>Thèmes</i>
CONSEIL REGIONAL	<ul style="list-style-type: none">• Responsable Administratif et Financier, Responsable Achat, Qualité et optimisation de la gestion en PME PMI• Développeur d'application intranet/internet, Concevoir et programmer un site• Développeur Objet sou système Unix, Concepteur-Développeur de base de données, Concevoir et programmer en C++• Formation à la Création d'entreprise, Accueil permanent aux porteurs de projet
OUTILS CREES PAR LE CRP	<ul style="list-style-type: none">• Intranet « La création en ligne »• CD Rom pédagogique « Vendre en Europe »
ANPE	<ul style="list-style-type: none">• Action de groupe et individuelle : Marketing Emploi, Du Diplôme à l'Emploi, Objectif Projet groupe, Objectif Emploi groupe• Pro Jeunes
ATELIERS	<ul style="list-style-type: none">• Entretien de recrutement, Marketing téléphonique appliqué à la recherche d'emploi

