

STRATÉGIE ■ DISTRIBUTION

Le Groupe COFAQ renouvelle sa certification ISO 9001, gage de qualité et d'amélioration continue



L'AFNOR a renouvelé la certification ISO 9001 pour l'ensemble des activités du Groupe COFAQ. Cette labellisation récompense l'excellence de sa démarche qualité et du travail quotidien de ses équipes. Elle s'inscrit dans la stratégie d'amélioration continue de la Coopérative et de ses 5 enseignes.



Un label qui valorise la rigueur et les démarches d'amélioration

Bien que le Groupe COFAQ soit certifié ISO 9001 depuis près de 15 ans, son renouvellement est un bel événement. Si ce label de qualité a toujours permis de rassurer les adhérents sur la rigueur de l'entreprise et la continuité de services, sa version 2015 valide plus globalement la mise en place d'un « **système de management de la qualité** » qui permet d'améliorer en continu la satisfaction des clients et de fournir des produits et services conformes.

Attribuée par **AFNOR Certification**, la certification ISO 9001 repose sur un certain nombre de piliers dont le **leadership**, la **planification**, le **support**, les **activités opérationnelles** et la **performance**. Concernant tous les pans d'activité, cette démarche permet au Groupe COFAQ de séduire et fidéliser ses adhérents mais aussi ses directeurs et collaborateurs, ainsi que ses clients finaux et fournisseurs.



« **La certification ISO 9001 traduit le fait de mettre en œuvre au quotidien, et sur chaque activité de l'entreprise, des exigences et des process permettant de progresser et d'éviter les ruptures. C'est un engagement durable pour la qualité** », explique **Morgane Jaros**, Directrice des Ressources Humaines du Groupe COFAQ.

Une absence de non-conformité qui valide la solidité des process

L'obtention de la certification ISO 9001 se fait sur des formalités et des contrôles stricts. Chez COFAQ, un auditeur a vérifié pendant 4 jours, avec rigueur, la qualité de chaque démarche, dans chaque service. 10 jours plus tard, une restitution était faite à l'entreprise : « **Il n'y avait aucune non-conformité, ce qui souligne le sérieux de notre travail** », se réjouit Morgane Jaros. Peu de temps après, le 11 juillet, le Groupe COFAQ recevait l'officialisation par l'AFNOR.

« **Ce renouvellement confirme la solidité de notre organisation, la fiabilité de nos process et notre volonté constante de progresser. C'est une preuve tangible de notre rigueur, de notre exigence et de notre volonté d'exceller** », résume **Éric Champion**, Président du Groupe COFAQ.



Une mobilisation collective, de la nouvelle gouvernance aux collaborateurs

Ce renouvellement est le fruit des efforts quotidiens de toute l'entreprise. La nouvelle gouvernance, en place depuis mars 2022, a décidé de renforcer les démarches qualité. Son Directeur Général **Laurent Huntzinger** et son Président **Éric Champion** s'activent depuis 3 ans pour insuffler un nouvel « **état d'esprit qualité** » et instaurer un véritable « **management de la qualité** », en conservant l'**audace** qui guide la stratégie de la Coopérative. « **Chaque collaboratrice et chaque collaborateur travaille dans un état d'esprit d'exigence, avec une notion de traçabilité qui assure une continuité de services et de belles performances pour le Groupe, et par ricochet pour ses adhérents** », précise le président.

« Nous mettons tout en œuvre pour que notre démarche qualité ne soit pas vécue comme une contrainte. Cette reconnaissance internationale ISO 9001 repose sur l'implication continue de tous au quotidien, dans tous les services, pour faire progresser nos pratiques et notre efficacité », confirme **Laurent Huntzinger**, Directeur Général du Groupe COFAQ.



Chapeauté par la direction et les directions générales des services, la stratégie qualité du Groupe COFAQ repose sur des « pilotes de processus » très engagés et passe par des **modes opératoires**, des **procédures** et des **mesures spécifiques** pour les équipes, avec des **suivis quotidiens** et **mensuels**.

Des bénéfices concrets pour les adhérents et les partenaires

À nouveau certifiée ISO 9001, la démarche qualité de COFAQ s'appuie sur différentes performances (*voir ci-contre*). Les concrétisations sont nombreuses et concernent tous les métiers. En voici des exemples :

- Une sélection de **produits efficaces et fiables** et un **accompagnement** au plus près du terrain.
- La mise en place de **services à forte valeur ajoutée**, comme le Pôle Data depuis janvier 2023, et le nouveau Pôle Adhérents intégrant des juristes d'entreprise.
- La **professionnalisation du service Achats**, avec notamment l'arrivée de Wendy Rinuccini sur un poste repensé de Directrice de la Transformation des achats, ou encore le déploiement de l'outil **Kofax** pour collecter et synthétiser des données sur les commandes et les ventes des adhérents.
- Plus généralement, la mise en place de **nouveaux outils performants** avec, au cœur de cette quête d'efficacité, le projet **PRISME COFAQ 2030** axé sur la transformation des systèmes informatiques et des process du Groupe.

Les différentes performances

- ✓ **Financières** : Le Groupe COFAQ a enregistré des records de résultats ces 3 dernières années, sur 70 ans d'existence. Les 2 dernières éditions de son Salon ont aussi battu tous les records : surface, participants, flux, CA...
- ✓ **Opérationnelles** : Les équipes s'améliorent sans cesse et gagnent en compétences, donc en efficacité.
- ✓ **Sociales et environnementales** : Les efforts se poursuivent, avec l'exigeante norme ISO 26000 qui devrait être confirmée en décembre.
- ✓ **Individuelles et collectives** : La politique RH continue de se professionnaliser, et les talents sont toujours mieux accompagnés.
- ✓ **Gouvernance d'entreprise** : La dynamique est renforcée et l'image s'améliore, comme le confirme l'enquête de satisfaction-clients : + 10 points entre 2023 et 2024, de 72 à 82 %.

« Nos adhérents et partenaires attendent ces évolutions, qui mènent à plus de sérénité et de rentabilité. Précisons que le Groupe COFAQ ne se contente pas d'être conforme à la norme : il transforme les standards en moteurs de progrès », précise le Directeur Général.

Une poursuite des démarches, avec une autre étape-clé dès cette année

Dans sa logique de performance et d'amélioration continue, le Groupe COFAQ a déjà un nouveau rendez-vous, en décembre, pour la confirmation du **renouvellement de la certification ISO 26 000**, reçue en juillet 2024, axée sur la RSE. Puis la Coopérative vise d'autres labels dès 2026, dont une certification spécifique aux achats responsables.



« Chaque certification valide notre travail et notre état d'esprit, mais nous encourage aussi à poursuivre nos efforts sur tous les sujets avec un objectif, l'amélioration continue, et une finalité inchangée, la satisfaction de nos adhérents et leur performance. La qualité n'est pas une étape, c'est une culture ! »
lance **Éric Champion**, Président du Groupe COFAQ. ●

À propos...



Créé en **1954** par des entrepreneurs partageant la même vision du commerce et de la solidarité, le **Groupe COFAQ** est une **entreprise servicielle de commerçants indépendants**, spécialisés dans la distribution en **quincaillerie, fournitures industrielles, bâtiment, agriculture et élevage**, ainsi qu'en **bricolage et équipements de protection individuelle (EPI)**. Il poursuit le même objectif depuis 70 ans : soutenir et accompagner le développement de ses adhérents sur des marchés en mutation, tout en préservant les fondements et les valeurs de l'esprit coopératif.

Aujourd'hui dirigé par **Éric Champion**, président, et **Laurent Huntzinger**, Directeur Général, le **Groupe COFAQ** réunit 5 réseaux, stratégiquement répartis sur l'ensemble du territoire français, qui proposent une offre et une expertise adaptées à chaque marché :



- **Master Pro**, « *si pro, si proche !* » : Spécialistes de l'outillage professionnel en industrie, bâtiment, artisanat et EPI, accueillant tous les professionnels, de l'artisan local, aux industries et grands comptes. **┘ Près de 250 points de vente.**



- **Bricopro**, « *votre maison va nous adorer* » : Magasins périurbains ou de campagne spécialisés en bricolage, décoration et équipement de plein air pour le grand public. Leur proximité géographique leur permet d'apporter aux clients des produits en lien avec les spécificités locales. **┘ Plus de 110 points de vente.**



- **SECUROM**, « *vos experts EPI* » : Spécialistes de l'équipement de protection individuelle pour l'industrie, le bâtiment et les collectivités (école, mairie, hôpitaux), avec des gammes complètes pour tous les professionnels intervenants sur ces secteurs. SECUROM, c'est la puissance d'un réseau national, avec des experts de proximité. **┘ Près de 40 points de vente.**



- **EPAGRI**, « *au service du monde agricole, naturellement !* » : Une enseigne proposant une large gamme d'outillages professionnels pour les agriculteurs et les éleveurs (notamment producteurs laitiers), mais aussi pour les passionnés de culture, jardinage et animaux domestiques. **┘ Près de 130 points de vente.**



- **Distribution du Bâtiment**, « *des magasins en libre-service pour les pros de la construction* » : Initialement dédié aux magasins Pro BigMat, ce réseau s'ouvre et étend son offre de libre-service en outillages professionnels à destination des professionnels du bâtiment. **┘ Environ 300 points de vente.**

En chiffres

Le Groupe COFAQ, c'est :

+ de 500 M€
de CA en achats cumulés

1,4 Md€ de flux sur ses marchés

+ de 400
sociétés adhérentes

+ de 900 points de vente dans l'Hexagone

10 000 emplois en France

2 plateformes logistiques à Naintré et Erbray

1 centrale d'achats et de services à Poitiers

200 salariés au service des réseaux

