



# ASSIST PLUS

MANAGEMENT CONSULTANCY

CONSEIL EN GESTION



## Renforcer la ténacité Garantir la conformité

### Profil de l'entreprise 2024

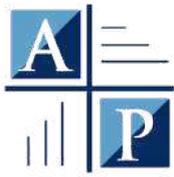


[www.apmc.ae](http://www.apmc.ae)



4ème étage, Bureau: 403, Bâtiment C29,  
Rue Ammar Bin Yasir, Almutazah,

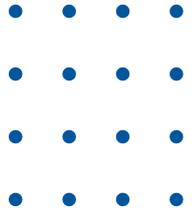
B.P. 6533, Abu Dhabi - ÉAU



# ASSIST PLUS

MANAGEMENT CONSULTANCY

CONSEIL EN GESTION



**Nous guidons et aidons les entreprises à planifier, préparer et gérer leur réponse aux événements qui menacent leur capacité à répondre aux exigences réglementaires, aux attentes des parties prenantes et aux objectifs commerciaux.**

**Ces événements peuvent être des événements à faible probabilité qui ont échappé au radar de l'entreprise ou des événements à fort impact qui l'ont prise au dépourvu.**



[www.apmc.ae](http://www.apmc.ae)



**4ème étage, Bureau: 403, Bâtiment C29,  
Rue Ammar Bin Yasir, Almunatazah,  
B.P. 6533, Abu Dhabi - ÉAU**

## Aperçu

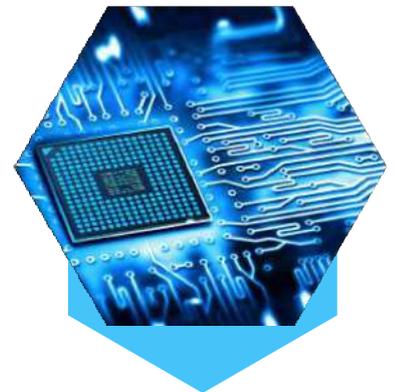
**En tant que conseillers en affaires, nous avons élaboré, testé et mis en œuvre des normes nationales et internationales dans des secteurs divers et complexes pour faire face aux menaces régionales et mondiales, notamment la récente pandémie de COVID-19. Notre engagement comprend en première ligne l'élaboration de plans d'intervention à l'échelle de l'organisation, de plans d'interruption des activités, de plans d'intervention en cas d'urgence, de plans de continuité des activités, de programmes de formation complets et d'exercices partiels et complets pour évaluer l'efficacité des plans.**



Système de gestion de la continuité des activités (SGCA)



Normes ISO relatives aux systèmes de gestion



Système de gestion intégré

**Chez Assist Plus, nous sommes une équipe d'experts internationaux dédiés à la mise en œuvre d'un large éventail de normes ISO pour assurer la ténacité, la qualité et l'efficacité de votre entreprise. Nos spécialités comprennent les normes NCEMA et ISO pour la gestion de la continuité des activités, ainsi que les normes ISO pour les systèmes de gestion de la qualité, les systèmes de gestion de l'environnement, les systèmes de gestion de la santé et de la sécurité au travail, les systèmes de gestion de l'énergie et les systèmes de gestion du changement organisationnel.**



# Contenu

<b>Aperçu</b>	<b>Page 03</b>
<b>Notre message</b>	<b>Page 05</b>
<b>Notre mission</b>	<b>Page 06</b>
<b>Nos domaines d'intervention</b>	<b>Page 07</b>
<b>Notre équipe</b>	<b>Page 23</b>
<b>Nos clients</b>	<b>Page 24</b>



## NOTRE MESSAGE



**Bienvenue chez Assist Plus Management Consultancy! Dans l'environnement commercial en constante évolution d'aujourd'hui, il est essentiel pour les entreprises de se conformer aux réglementations, de répondre aux attentes des parties prenantes et d'atteindre leurs objectifs commerciaux. Assist Plus Management Consultancy est spécialisée dans l'aide aux entreprises pour planifier et répondre aux événements qui menacent leur réussite dans ces domaines vitaux, que les menaces proviennent d'événements à forte probabilité et à faible impact ou d'incidents à faible probabilité et à fort impact.**

**Chacun de nos experts possède plus de vingt ans d'expérience dans son domaine, couvrant la gestion de la continuité des activités, la gestion de la qualité, la gestion de l'environnement, la gestion de la santé et de la sécurité au travail, la gestion de l'énergie et la gestion du changement organisationnel. Nous utilisons cette solide expérience pour aider nos clients à mettre en œuvre des systèmes de gestion ISO, à évaluer la conformité aux normes nationales et aux réglementations du secteur, à mener des audits internes et à se préparer à la certification.**

**Chez Assist Plus Management Consultancy, nous comprenons que chaque client est unique. C'est pourquoi nous abordons les besoins de chaque client individuellement, en utilisant notre vaste expérience de travail avec des entreprises des secteurs public et privé, au niveau national et international, pour offrir une valeur exceptionnelle. Nous tenons à ce que vous vous sentiez compris et valorisés, et nous nous engageons à adapter nos services pour répondre à vos besoins spécifiques.**

**Notre objectif est d'aider votre entreprise à se conformer aux normes ISO, en garantissant ténacité et réussite dans un monde en constante évolution. Nous sommes passionnés par notre métier et nous nous engageons à fournir un service de la plus haute qualité dans tout ce que nous faisons. Lorsque vous nous choisissez, vous pouvez être sûr d'obtenir le meilleur.**

**Aws Alkhanjari**  
Co-fondateur - Associé gérant  
Assist Plus Management Consultancy



**ASSIST PLUS**  
MANAGEMENT CONSULTANCY

---

## NOTRE MISSION

**Nous sommes là pour aider les Émirats arabes unis à développer et à mettre en œuvre efficacement des systèmes de gestion pour protéger le personnel des entreprises, préserver les actifs et assurer la continuité et l'efficacité des fonctions critiques et des processus commerciaux.**

**Nous y parvenons en collaborant étroitement avec vos équipes de gestion et vos experts en la matière pour identifier et atténuer les risques, comprendre l'impact des différents défis sur votre entreprise et développer des stratégies solides pour maintenir et améliorer les opérations.**

**Notre approche globale comprend l'adoption des meilleures pratiques dans le cadre de normes nationales telles que NCEMA 7000 et de normes internationales telles que ISO 9001, 14001, 45001, 22301 et 27001.**

**Cela comprend également la mise en œuvre de plans d'action spécifiques à chaque scénario qui répondent aux risques et aux objectifs uniques de votre entreprise.**

## NOS DOMAINES D'INTERVENTION



**Système de gestion de la continuité des activités (SGCA)**



**Normes des systèmes de gestion ISO**



**Audit interne et externe**



**Formation et développement de talents**

**Nous combinons une connaissance approfondie de la région avec la commodité, la familiarité et un engagement fort envers notre entreprise**

Nous sommes une équipe d'experts internationaux dans la mise en œuvre des normes ISO pour la gestion de la continuité des activités, la gestion de la qualité, la gestion de l'environnement, la gestion de la santé et de la sécurité au travail, la gestion de l'énergie et la gestion du changement organisationnel, chacun avec plus de vingt ans d'expérience dans son domaine d'expertise.

Nous utilisons notre solide expérience dans ces domaines pour élaborer des plans sur mesure conçus pour répondre aux besoins individuels de chaque client.

Le succès de notre équipe est directement lié à notre capacité à aider des entreprises comme la vôtre à devenir plus tenaces. Nous nous engageons à soutenir votre développement en tant qu'organisation résiliente, en garantissant votre capacité à naviguer et à prospérer dans l'environnement commercial dynamique d'aujourd'hui.

## Système de Gestion de la Continuité des Activités (SGCA)

**Nous sommes spécialisés dans la mise en œuvre d'un système intégré de gestion de la continuité et de la résilience des activités conformément aux normes ISO 22301 et NCEMA 7000.**

**Nous guidons et aidons les entreprises à planifier, à préparer et à gérer leur réponse aux événements qui menacent leur capacité à répondre aux exigences réglementaires, aux attentes des parties prenantes et aux objectifs commerciaux. Ces événements peuvent être des événements à faible probabilité qui sont passés inaperçus dans l'entreprise ou des événements à fort impact qui l'ont prise au dépourvu.**



### **PLANIFICATION DE LA CONTINUITÉ DES ACTIVITÉS – PCA**

**Chez Assist Plus, nous nous spécialisons dans l'élaboration de plans de continuité des activités complets adaptés aux besoins uniques de votre organisation. Notre processus consiste à identifier les ressources critiques et à élaborer des plans spécifiques à chaque service ou fonction pour assurer la continuité des opérations essentielles.**

**Un plan de continuité des activités (PCA) est un document stratégique qui décrit les objectifs de votre entreprise pour maintenir la continuité. Il détaille les mesures spécifiques que votre entreprise prendra pour répondre aux perturbations, reprendre les opérations, récupérer et restaurer la livraison des produits et services dans les délais approuvés par la haute direction. Collaborez avec nous pour créer un plan de continuité des activités robuste qui protège vos opérations et assure la résilience face aux perturbations.**



### **PLANIFICATION DES INTERVENTIONS D'URGENCE - PIU**

**Chez Assist Plus Management Consultancy, nous excellons dans l'élaboration de plans d'intervention d'urgence (PIU) complets, conçus pour aider les entreprises à réagir efficacement aux événements et aux situations d'urgence inattendus. Nos PIU conçus par des experts sont essentiels pour assurer la sécurité de vos employés, minimiser les perturbations opérationnelles et maintenir la continuité des activités en cas de crise.**

**Notre approche implique une évaluation approfondie des risques et des vulnérabilités potentiels propres à votre entreprise. Nous élaborons ensuite des stratégies d'intervention détaillées qui incluent des protocoles de communication clairs, des rôles et des responsabilités d'urgence désignés, ainsi que des procédures d'évacuation et de mise à l'abri efficaces.**

**En collaborant avec Assist Plus, vous avez accès à une vaste expertise et à une expérience éprouvée en matière de préparation aux situations d'urgence. Nous travaillons en étroite collaboration avec vous pour garantir que votre PIU est non seulement conforme aux normes du secteur, mais également pratique et exploitable, offrant ainsi une tranquillité d'esprit et une résilience face aux défis imprévus.**



## PLANIFICATION DE LA GESTION DES INCIDENTS ET DES CRISES – PGIC

Assist Plus Management Consultancy est spécialisé dans l'élaboration de plans complets de gestion des incidents et des crises (PGIC) pour aider les entreprises à établir des objectifs et à gérer les activités de leurs équipes dans leur réponse et leur rétablissement après une perturbation majeure.

Un PGIC bien structuré garantit que votre entreprise peut gérer les urgences, protéger les employés, minimiser les perturbations opérationnelles et maintenir la confiance des parties prenantes pendant les périodes difficiles.



## ANALYSE D'IMPACT ET ÉVALUATION DES RISQUES

Assist Plus Management Consultancy est spécialisée dans la réalisation d'analyses d'impact et d'évaluations des risques approfondies conformément aux normes NCEMA 7000, ISO 22301 et ISO 31000, aidant les entreprises à identifier et à atténuer les menaces potentielles. Une analyse d'impact et une évaluation des risques bien exécutées conformément aux normes ISO 22301 et ISO 31000 garantissent que votre entreprise peut anticiper et gérer les risques de manière efficace.

En identifiant les vulnérabilités et en évaluant l'impact potentiel de diverses menaces, nous vous aidons à protéger vos employés, à minimiser les perturbations opérationnelles et à maintenir la confiance des parties prenantes.

Notre approche fournit un cadre structuré pour améliorer la ténacité de votre entreprise et assurer la continuité face aux défis inattendus.



## SENSIBILISATION ET FORMATION

Chez Assist Plus Management Consultancy, nous nous spécialisons dans la fourniture de formations complètes sur la sensibilisation et la formation à la continuité des activités (FCA), à la gestion des incidents (GI) et à la gestion des crises (GC). Nos programmes sont conçus pour doter votre entreprise des connaissances et des compétences nécessaires pour comprendre, mettre en œuvre et soutenir ces initiatives essentielles. En favorisant une culture de préparation et de résilience, nous nous assurons que vos employés et vos parties prenantes sont bien informés des objectifs de vos programmes de FCA, GI et GC et de leur rôle dans leur réalisation.

Nos solutions de formation sur mesure comprennent des sessions interactives «déjeuner-conférence», des modules d'apprentissage en ligne attrayants et des supports de formation pratiques en interne. Nous vous aidons également à créer des articles percutants pour les newsletters de votre entreprise et des messages dynamiques pour les écrans LCD des espaces communs. Grâce à notre expertise, votre équipe sera parfaitement préparée à gérer efficacement les opérations normales et d'urgence, à maintenir la continuité des activités et à préserver les opérations, la réputation et la confiance des parties prenantes de votre entreprise en cas de perturbation.



## TESTS ET EXERCICES

**Notre approche des tests et des exercices couvre un large éventail de méthodologies, notamment des exercices sur table, des exercices fonctionnels et des exercices à grande échelle. Nous travaillons en étroite collaboration avec votre entreprise pour adapter ces exercices à vos besoins spécifiques, en veillant à ce qu'ils soient pertinents et efficaces. En utilisant cette approche, vos équipes acquerront les compétences et la confiance nécessaires pour exécuter efficacement vos plans de continuité des activités, de gestion de l'information et de gestion des changements, protégeant ainsi les opérations de votre entreprise, améliorant sa réputation et renforçant la confiance de ses parties prenantes.**

**Chez Assist Plus Management Consultancy, nous proposons un ensemble complet d'activités de test et d'exercices pour garantir que votre entreprise est parfaitement préparée à réagir efficacement à toute perturbation ou crise. En effectuant des exercices réalistes et stimulants, nous aidons votre équipe à identifier les lacunes potentielles de vos plans et à améliorer sa préparation à gérer les incidents du monde réel.**

## NOTRE ENGAGEMENT

**Nous aspirons à nous remettre constamment en question en nous engageant à fournir à nos clients des services professionnels, actualisés et dédiés à tout moment.**

**De plus, nous mettons à profit nos années d'expérience dans tous les engagements que nous poursuivons et reflétons nos valeurs, notre éthique et notre dévouement, garantissant le meilleur service possible à chaque client.**



## NORMES DES SYSTÈMES DE GESTION ISO

**Chez Assist Plus Management Consultancy, nous aidons les entreprises à mettre en œuvre et à optimiser les normes des systèmes de gestion ISO.**

**Notre équipe d'experts adapte les solutions à vos besoins, garantissant l'alignement avec les normes ISO et favorisant l'amélioration continue.**

**En collaborant avec nous, vous augmenterez la valeur de vos produits et services, ce qui profitera à la fois à vos clients et à vos parties prenantes.**

## CARTOGRAPHIE DES NORMES ISO PAR SECTEUR

**Assist Plus est spécialisée dans l'accompagnement des entreprises dans le respect de leurs normes de certification.**

**La liste suivante présente l'ensemble des normes ISO applicables à chaque secteur industriel, fournissant des lignes directrices pour atteindre la conformité et l'excellence opérationnelle dans des domaines tels que la qualité, la sécurité, la sûreté et la gestion de l'environnement.**



### ISO 9001 - SYSTÈMES DE GESTION DE LA QUALITÉ

**La norme ISO 9001 définit les critères d'un système de gestion de la qualité et est la seule norme de la famille ISO 9000 qui peut être certifiée. Elle repose sur plusieurs principes de gestion de la qualité, notamment une forte orientation client, l'implication de la direction de l'entreprise à haut niveau, une approche processus et une amélioration continue. La norme ISO 9001 garantit que les clients obtiennent des produits et services cohérents et de haute qualité, ce qui apporte à son tour de nombreux avantages commerciaux.**

#### LE SOUTIEN D'ASSIST PLUS:

**Assist Plus propose une approche globale de la mise en œuvre de la norme ISO 9001 en effectuant des évaluations initiales des écarts pour comprendre où se situent vos processus actuels par rapport à la norme. Nous vous aidons à élaborer des politiques et des objectifs de qualité, à définir les rôles et les responsabilités et à documenter les procédures. Notre équipe effectue également des audits internes pour garantir la conformité et la préparation à la certification. Nous proposons des formations au personnel pour qu'il comprenne et applique les principes de gestion de la qualité, facilitant ainsi l'amélioration continue et améliorant la satisfaction des clients.**



## **ISO 14001 - SYSTÈMES DE GESTION ENVIRONNEMENTALE**

**La norme ISO 14001 définit les critères d'un système de gestion environnementale et peut être certifiée. Elle établit un cadre qu'une entreprise ou une organisation peut suivre pour mettre en place un système de gestion environnementale efficace, contribuant ainsi à améliorer l'efficacité des ressources, à réduire les déchets et à gérer les obligations environnementales.**

### **LE SOUTIEN D'ASSIST PLUS:**

**Assist Plus aide les organisations à mettre en œuvre la norme ISO 14001 en effectuant des évaluations d'impact environnemental et en élaborant des stratégies pour minimiser les impacts environnementaux négatifs. Nous guidons l'élaboration de politiques et d'objectifs environnementaux, aidons à la conformité aux réglementations environnementales et aidons à mettre en œuvre des systèmes de surveillance et de mesure. Notre équipe effectue également des audits internes et dispense des formations sur les pratiques de gestion environnementale, garantissant ainsi une amélioration continue et favorisant une culture de durabilité au sein de l'organisation.**



## **ISO 45001 - SYSTÈMES DE MANAGEMENT DE LA SANTÉ ET DE LA SÉCURITÉ AU TRAVAIL**

**La norme ISO 45001 spécifie les exigences relatives à un système de management de la santé et de la sécurité au travail (SST) et fournit des lignes directrices pour son utilisation. Elle permet aux organisations de fournir des lieux de travail sûrs et sains en prévenant les blessures et les problèmes de santé liés au travail, ainsi qu'en améliorant proactivement les performances en matière de SST.**

### **LE SOUTIEN D'ASSIST PLUS:**

**Assist Plus aide les organisations à mettre en place un système de gestion de la santé et de la sécurité au travail complet conforme à la norme ISO 45001. Nous aidons à identifier les dangers sur le lieu de travail, à évaluer les risques et à mettre en œuvre des contrôles appropriés. Nos consultants aident à élaborer des politiques de santé et de sécurité, des plans de préparation aux situations d'urgence et des programmes de formation pour les employés. Nous effectuons également des audits internes et fournissons des conseils sur les initiatives d'amélioration continue, aidant ainsi les entreprises à créer des environnements de travail plus sûrs et à se conformer aux réglementations en matière de santé et de sécurité.**



## **ISO 50001 - SYSTÈMES DE MANAGEMENT DE L'ÉNERGIE**

La norme ISO 50001 fournit un cadre d'exigences permettant aux entreprises d'élaborer une politique d'utilisation plus efficace de l'énergie, de fixer des objectifs pour atteindre cette politique et d'utiliser les données pour mieux comprendre et prendre des décisions concernant la consommation d'énergie. Elle aide les entreprises à réduire leur consommation d'énergie, réduisant ainsi leurs coûts et leurs émissions de gaz à effet de serre.

### **LE SOUTIEN D'ASSIST PLUS:**

Assist Plus aide les entreprises à mettre en œuvre la norme ISO 50001 en effectuant des audits énergétiques pour identifier les domaines à améliorer. Nous aidons à élaborer des politiques de gestion de l'énergie, à fixer des objectifs de performance énergétique réalistes et à mettre en œuvre des mesures d'économie d'énergie. Notre équipe propose des formations sur les pratiques de gestion de l'énergie et aide à établir des systèmes de surveillance pour suivre la performance énergétique. Cela permet aux entreprises de gérer efficacement leur consommation d'énergie, de réduire les coûts et de minimiser l'impact environnemental.



## **ISO 27001 - SYSTÈMES DE GESTION DE LA SÉCURITÉ DE L'INFORMATION**

L'ISO 27001 est la principale norme internationale axée sur la sécurité de l'information. Elle définit les spécifications d'un système de gestion de la sécurité de l'information (SMSI), une approche systématique de gestion des informations sensibles de l'entreprise afin qu'elles restent sécurisées. Elle inclut les personnes, les processus et les systèmes informatiques en appliquant un processus de gestion des risques.

### **LE SOUTIEN D'ASSIST PLUS:**

Assist Plus offre le soutien aux entreprises à mettre en place un système de gestion de l'information robuste en procédant d'abord à une évaluation approfondie des risques afin d'identifier les menaces et les vulnérabilités potentielles en matière de sécurité. Nous aidons à élaborer et à mettre en œuvre des politiques et des contrôles de sécurité de l'information adaptés pour se protéger contre ces risques. Nos consultants guident la mise en place de processus de surveillance et d'examen pour garantir la conformité et l'efficacité continues du système de gestion de l'information. Nous proposons également des formations aux employés sur les meilleures pratiques en matière de sécurité de l'information et préparons les entreprises aux audits de certification externes.



## ISO 22301 - SYSTÈMES DE GESTION DE LA CONTINUITÉ DES ACTIVITÉS

La norme ISO 22301 spécifie les exigences relatives à un système de gestion de la continuité des activités (SGCA) et vise à aider les entreprises à se protéger contre les incidents perturbateurs, à s'y préparer, à y réagir et à s'en remettre lorsqu'ils surviennent. La norme vise à minimiser les perturbations des activités en garantissant la mise en place des plans et stratégies de continuité des activités nécessaires.

### LE SOUTIEN D'ASSIST PLUS:

Assist Plus aide les entreprises à développer un système de gestion de la continuité des activités complet en effectuant des analyses d'impact sur l'activité et des évaluations des risques pour identifier les fonctions critiques et les menaces potentielles. Nous aidons à formuler des stratégies et des plans de continuité des activités, y compris des procédures de réponse aux incidents, de récupération et de reprise. Nos services comprennent la facilitation de tests et d'exercices réguliers pour garantir l'efficacité des plans et la bonne préparation du personnel. Nous proposons également des programmes de formation et de sensibilisation pour intégrer une culture de résilience au sein de l'entreprise.



## ISO 31000 - SYSTÈMES DE GESTION DES RISQUES

La norme ISO 31000 fournit des lignes directrices pour la gestion des risques, en décrivant une approche structurée de la gestion des risques, quelle que soit leur nature ou le contexte sectoriel. Elle aide les entreprises à accroître la probabilité d'atteindre leurs objectifs, à améliorer l'identification des opportunités et des menaces, et à allouer et utiliser efficacement les ressources pour le traitement des risques.

### LE SOUTIEN D'ASSIST PLUS:

Assist Plus aide les entreprises à établir un cadre de gestion des risques conforme à la norme ISO 31000. Nous commençons par aider à identifier et évaluer les risques, puis travaillons avec les entreprises pour élaborer des plans de traitement des risques. Notre approche comprend l'intégration de la gestion des risques dans la gouvernance d'entreprise et les processus décisionnels. Nous proposons des formations et des outils pour aider le personnel à tous les niveaux à comprendre et à gérer les risques, garantissant ainsi que l'entreprise est mieux préparée à gérer les incertitudes et à tirer parti des opportunités potentielles.



## **ISO 55001 - SYSTÈMES DE GESTION DES ACTIFS**

**La norme ISO 55001 spécifie les exigences relatives à l'établissement, à la mise en œuvre, à la maintenance et à l'amélioration d'un système de gestion des actifs (SGA). La norme aide les entreprises à gérer plus efficacement le cycle de vie des actifs, en garantissant la réalisation de la valeur et la gestion des risques.**

### **LE SOUTIEN D'ASSIST PLUS:**

**Assist Plus aide les entreprises à adopter la norme ISO 55001 en les aidant à élaborer et à mettre en œuvre des politiques et des stratégies de gestion des actifs. Nous aidons à identifier les actifs critiques, à évaluer leur état et leurs performances, et à mettre en œuvre des plans de maintenance et de remplacement. Notre équipe propose des formations sur les principes et les pratiques de gestion des actifs, garantissant ainsi aux entreprises la possibilité d'optimiser les performances des actifs, de réduire les coûts et de prolonger leur cycle de vie.**



## **ISO 22000 - SYSTÈMES DE GESTION DE LA SÉCURITÉ ALIMENTAIRE**

**La norme ISO 22000 spécifie les exigences relatives à un système de gestion de la sécurité alimentaire (SGSA) et fournit des conseils pour sa mise en œuvre. Elle permet aux entreprises de maîtriser les dangers liés à la sécurité alimentaire, de garantir la sécurité des aliments au moment de la consommation et d'améliorer continuellement leurs performances en matière de sécurité alimentaire. La norme intègre les principes du système d'analyse des risques et de maîtrise des points critiques (HACCP) et exige des entreprises qu'elles identifient et gèrent les risques liés à la sécurité alimentaire tout au long de la chaîne d'approvisionnement.**

### **LE SOUTIEN D'ASSIST PLUS:**

**Assist Plus offre une assistance complète aux entreprises souhaitant établir et maintenir un système de gestion de la sécurité alimentaire robuste conforme à la norme ISO 22000. Nos services comprennent l'identification des dangers potentiels pour la sécurité alimentaire, la réalisation d'évaluations des risques et la mise en œuvre de contrôles efficaces. Nous vous aidons à élaborer des politiques, des procédures et des programmes de formation en matière de sécurité alimentaire adaptés aux besoins de votre entreprise. De plus, nous effectuons des audits internes et proposons des conseils d'experts sur l'amélioration continue afin de renforcer les normes de sécurité alimentaire. Notre objectif est d'aider les entreprises à se conformer aux exigences réglementaires et à garantir la production et la livraison de produits alimentaires sûrs et de haute qualité.**



## I SÉRIE ISO 10000 - SERVICES CLIENTS ET SYSTÈMES DE SOUTIEN

### ISO 10001 - Gestion de la qualité – Satisfaction client – Lignes directrices pour les codes de conduite des entreprises

La norme ISO 10001 fournit des lignes directrices pour l'élaboration et la mise en œuvre de codes de conduite qui traitent de la relation entre les entreprises et leurs clients. Elle décrit les meilleures méthodes pour établir des pratiques claires, transparentes et équitables dans les relations avec les clients, garantissant que les promesses et les engagements de l'organisation sont cohérents et fiables. Cette norme aide les organisations à gérer les attentes des clients et à éviter les malentendus en communiquant clairement les principes et les comportements auxquels les clients peuvent s'attendre.

#### LE SOUTIEN D'ASSIST PLUS:

Assist Plus peut aider les entreprises à rédiger, mettre en œuvre et maintenir des codes de conduite efficaces conformes à la norme ISO 10001. Nos consultants travaillent avec votre équipe pour identifier les principaux domaines d'interaction avec les clients, définir des pratiques claires et équitables et communiquer efficacement ces normes. Nous proposons également des formations au personnel pour garantir le respect constant de ces codes. En outre, Assist Plus peut vous aider à mettre en place des systèmes de surveillance pour garantir la conformité et recueillir des commentaires en vue d'une amélioration continue. Ce soutien aide les entreprises à établir la confiance et à entretenir des relations positives avec leurs clients.

### ISO 10002 - Satisfaction des clients – Lignes directrices pour le traitement des réclamations

La norme ISO 10002 fournit des lignes directrices pour le processus de traitement des réclamations liées aux produits et services au sein d'une entreprise. Elle aide ces dernières à améliorer la satisfaction des clients en créant un environnement axé sur le client, ouvert aux commentaires et réactif aux réclamations.

#### LE SOUTIEN D'ASSIST PLUS:

Assist Plus aide les entreprises à mettre en œuvre la norme ISO 10002 en élaborant un processus complet de traitement des réclamations. Nous aidons à concevoir et à documenter les procédures de réception, d'enquête et de résolution des réclamations, garantissant ainsi la transparence et l'équité. Nos consultants dispensent des formations au personnel sur les compétences en matière de service client et de communication efficace. Nous aidons également à mettre en place des systèmes de surveillance pour suivre les réclamations et analyser les données en vue d'une amélioration continue, ce qui permet d'améliorer la satisfaction et la fidélité des clients.



## SÉRIE ISO 10000 - SERVICES CLIENTS ET SYSTÈMES DE SOUTIEN

### ISO 10004 - Management de la qualité – Satisfaction client – Lignes directrices pour le suivi et la mesure

La norme ISO 10004 fournit des lignes directrices pour définir et mettre en œuvre des processus pour surveiller et mesurer la satisfaction client. Elle se concentre sur la compréhension des perceptions et des attentes des clients concernant les produits et services d'une entreprise. La norme décrit les méthodes de collecte et d'analyse des commentaires des clients, notamment les enquêtes, les entretiens et les groupes de discussion. L'objectif est de fournir des informations exploitables qui aident les entreprises à améliorer la satisfaction et la fidélité des clients.

#### LE SOUTIEN D'ASSIST PLUS:

Assist Plus aide les entreprises à mettre en place des systèmes robustes de suivi et de mesure de la satisfaction client conformément à la norme ISO 10004. Nous aidons à concevoir et à mettre en œuvre des enquêtes, des formulaires de commentaires et d'autres outils pour recueillir les commentaires des clients. Notre équipe aide à analyser ces données pour identifier les tendances, les points forts et les domaines à améliorer. Nous proposons des formations sur les meilleures pratiques en matière de collecte et d'analyse des commentaires des clients, garantissant que les données recueillies sont fiables et significatives. De plus, Assist Plus peut aider à intégrer ces résultats dans les processus d'amélioration continue de l'entreprise, améliorant ainsi l'expérience et la satisfaction globales des clients. Grâce à ces services, Assist Plus permet aux entreprises d'établir de solides relations avec leurs clients, de gérer efficacement les litiges et d'améliorer continuellement la satisfaction des clients, améliorant ainsi leurs performances commerciales globales et leur réputation.

## PROCESSUS DE CERTIFICATION ISO

**Chez Assist Plus, nous nous spécialisons dans l'accompagnement des entreprises tout au long du parcours de certification ISO.**

**Nos services de conseil complets sont conçus pour vous aider à obtenir et à maintenir la certification ISO de manière fluide et efficace. Voici comment nous accompagnons votre entreprise à chaque étape du processus:**



## Pourquoi choisir Assist Plus pour des conseils en matière de certification ISO?

- ◆ **Conseils d'experts:** Nos consultants expérimentés vous apportent une richesse de connaissances pour vous aider à vous y retrouver dans les normes ISO.
- ◆ **Services complets:** De l'analyse des écarts à l'assistance post-certification, nous couvrons tous les aspects du processus de certification.
- ◆ **Solutions sur mesure:** Nous personnalisons notre approche pour répondre aux besoins uniques de votre entreprise et aux exigences du secteur.

## MISE EN ŒUVRE DE LA NORME ISO

**Chez Assist Plus, nous nous spécialisons dans l'accompagnement des entreprises tout au long du parcours vers la certification ISO. Notre approche globale garantit que votre entreprise non seulement répond aux normes nécessaires, mais améliore également l'efficacité et la qualité globales.**

**Vous trouverez ci-dessous un aperçu de notre processus de mise en œuvre structuré:**



## Pourquoi choisir Assist Plus pour le conseil en certification ISO?

- ◆ **Consultants experts: Notre équipe est composée de consultants certifiés et expérimentés possédant une connaissance approfondie des différentes normes ISO.**
- ◆ **Approche sur mesure: Nous personnalisons nos services pour répondre aux besoins spécifiques de votre entreprise.**
- ◆ **Assistance complète: De la consultation initiale à l'après-certification, nous fournissons une assistance de bout en bout.**



**Nous sommes une équipe d'experts internationaux en préparation aux situations d'urgence, en continuité des activités, en gestion des incidents et des crises, chacun possédant plus de vingt ans d'expérience dans son domaine d'expertise.**

**Nous utilisons notre solide expérience dans ces domaines pour élaborer des plans sur mesure conçus pour répondre aux besoins individuels de chaque client.**

## SYSTÈMES DE GESTION INTÉGRÉS (SGI)

**Nous sommes spécialisés dans la mise en œuvre d'un système intégré de gestion de la continuité et de la résilience des activités.**

**Nous guidons et aidons les entreprises à planifier, à préparer et à gérer leur réponse aux événements qui menacent leur capacité à répondre aux exigences réglementaires, aux attentes des parties prenantes et aux objectifs commerciaux. Ces événements peuvent être des événements à faible probabilité qui sont passés inaperçus dans l'entreprise ou des événements à fort impact qui l'ont prise au dépourvu.**



**L'expression «Système de gestion intégré» fait référence au résultat final de l'intégration des exigences de plusieurs normes de systèmes de gestion dans un système de gestion unique au sein d'une entreprise.**

**L'intégration d'un système de gestion se fait souvent à l'aide d'un logiciel d'application prenant en charge la mise en œuvre de plusieurs systèmes de gestion, par exemple, ISO 9001, 14001, 27001, 45001 et 50001.**

**Notre méthodologie intègre l'utilisation d'une application hébergée pour aider les entreprises à améliorer leur efficacité opérationnelle, à réduire les redondances et à atteindre leurs objectifs stratégiques d'amélioration continue grâce à la mise en œuvre d'un système de gestion intégré**

## AUDIT INTERNE ET EXTERNE

**Chez Assist Plus Management Consultancy, nous nous spécialisons dans l'accompagnement des organisations dans les processus critiques des audits internes et externes. Notre équipe de professionnels chevronnés fournit des services d'audit complets qui garantissent que les systèmes de gestion de votre entreprise sont non seulement conformes aux normes en vigueur, mais également optimisés pour des performances optimales.**

**En effectuant des audits internes approfondis, nous aidons à identifier les lacunes et les domaines à améliorer, en veillant à ce que tous les processus soient conformes aux objectifs de votre entreprise et aux meilleures pratiques du secteur. Cette approche proactive permet à votre équipe de résoudre les problèmes potentiels avant qu'ils ne deviennent des défis majeurs, favorisant ainsi une culture d'amélioration continue et d'excellence opérationnelle.**

## Formation et développement des talents

Chez Assist Plus Management Consultancy, nous nous engageons à donner aux organisations les moyens d'agir grâce à des programmes complets de formation et de développement. Notre expertise couvre un large éventail de disciplines, notamment la continuité des activités, la gestion des incidents et des crises et les systèmes de gestion intégrés. Nous comprenons qu'un personnel bien formé est la pierre angulaire du succès d'une entreprise, en particulier pour relever des défis complexes et maintenir la résilience opérationnelle.

Nos programmes de formation sont conçus pour doter votre équipe des compétences et des connaissances essentielles nécessaires pour réussir dans ses fonctions, garantissant qu'elle est prête à gérer efficacement les situations de routine et d'urgence.

Nous proposons une approche de formation sur mesure, en tenant compte des besoins et des objectifs uniques de chaque entreprise. Nos services comprennent le développement de soutien de formation internes personnalisés, l'identification de cours externes pertinents et l'animation d'ateliers et de séminaires interactifs. En intégrant des exercices pratiques et des scénarios réels dans nos sessions de formation, nous garantissons que votre équipe acquiert une expérience pratique et une compréhension approfondie du sujet.

Chez Assist Plus, nous nous engageons à favoriser une culture d'apprentissage et d'amélioration continue, en aidant votre entreprise à suivre les tendances du secteur et les exigences réglementaires, et en veillant à ce que votre équipe soit toujours équipée pour répondre aux exigences d'un paysage commercial en constante évolution.



Découvrez comment les informations et les services d'Assist Plus peuvent vous aider à repenser l'avenir de votre secteur.

## NOTRE ÉQUIPE

**Nous sommes une équipe d'experts internationaux spécialisés dans l'obtention et le maintien de la conformité aux normes ISO en matière de gestion de la continuité des activités, de gestion de la qualité, de gestion de l'environnement, de gestion de la santé et de la sécurité au travail, de gestion de l'énergie et de gestion du changement organisationnel, chacun ayant plus de vingt ans d'expérience dans son domaine d'expertise.**

**Nous utilisons notre vaste expérience dans ces domaines pour élaborer des plans sur mesure conçus pour répondre aux besoins individuels de chaque client. Nos consultants ont déjà travaillé pour le compte d'un large éventail d'entreprises des secteurs public et privé, aux niveaux national, régional et international**

**AWS ALKHANJARI**

Co-fondateur et associé gérant

**YOUSIF ALKHANJARI**

Co-fondateur et partenaire

**JOHN NELSON**

Directeur général



**Nous combinons une connaissance approfondie de la région avec la commodité, la familiarité et un engagement fort envers notre entreprise.**

## Nos Clients

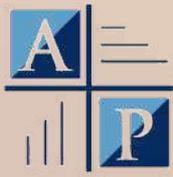
**Notre expertise et notre adaptabilité se reflètent dans nos collaborations fructueuses avec divers secteurs et industries. Notre objectif est de répondre systématiquement aux attentes de nos clients, voire de les dépasser, en favorisant des relations durables qui font de nous un élément essentiel de leur pérennité et de leur croissance.**

**Nous travaillons avec des clients de toutes tailles, que vous soyez une start-up, une entreprise émergente, une PME, un établissement, une organisation à but non lucratif ou une ONG. Nous sommes reconnus par le marché local pour notre service de qualité, notre intégrité commerciale et notre transparence. Contactez-nous pour découvrir comment combiner notre expertise et notre engagement envers l'excellence avec les buts et objectifs de votre entreprise pour obtenir les meilleurs résultats.**

**Nos clients sont issus de secteurs variés:**

- ◆ **Gouvernement local et fédéral**
- ◆ **Services pétroliers et gaziers**
- ◆ **Banque, finance, assurance**
- ◆ **Commerce de détail, distribution et services**
- ◆ **Fabrication**
- ◆ **Éducation et santé**





# ASSIST PLUS

MANAGEMENT CONSULTANCY



**Contactez-nous!**

[www.apmc.ae](http://www.apmc.ae)



**Nos horaires d'ouverture:**

**Du lundi au vendredi de 8h30 à 17h30,**

**Les samedis et dimanches sont fermés**

**Adresse:**

**4ème étage, Bureau: 403, Bâtiment C29 - Rue  
Ammar Bin Yasir, Khalifa Park,**

**B.P. 6533, Abu Dhabi - ÉAU**

**Téléphone +971 (2) 641 6751**

**Email: [info@assistplus.ae](mailto:info@assistplus.ae)**