GRILLE d'AUTO-EVALUATION

QUALIF'ENSEIGNE SIGNALETIQUE

Ou

Quelle est votre situation par rapport au référentiel de certification de services QUALIF'ENSEIGNE SIGNALETIQUE ?

Objectifs de la grille d'auto-évaluation QUALIF'ENSEIGNE SIGNALETIQUE ?

Ce document est destiné à toute entreprise candidate à la certification de services QUALIF'ENSEIGNE SIGNALETIQUE pour évaluer elle-même son degré de conformité au référentiel QUALIF'ENSEIGNE SIGNALETIQUE en vigueur au démarrage de la démarche et ensuite 2 fois par an pour les évaluations internes.

Cette grille d'auto-évaluation est également conçue de façon à ce que l'entreprise puisse construire le plan d'actions à mener pour se mettre en conformité avec le référentiel, afin de passer avec succès l'audit de certification initial.

Comment utiliser la grille d'auto-évaluation QUALIF'ENSEIGNE SIGNALETIQUE ?

Les exigences sont fonction du niveau d'étoiles auquel l'entreprise veut accéder. Ainsi, pour chaque exigence et chaque niveau, vérifier pour les **colonnes non grisées** (les colonnes grisées sont des exigences non demandées pour le niveau concerné) si :

- L'organisation est complètement conforme → cocher la colonne **C**
- L'organisation est en partie conforme → cocher la colonne **P**
- cette pratique ou disposition n'existe pas → cocher la colonne **NC** (NC pour non conforme)

NB 1 : Les exigences sont résumées, et ne sont pas détaillées dans la grille. Il est nécessaire de se référer au texte exact du référentiel avant de cocher votre grille.

NB 2 : lorsque votre entreprise est composée de plusieurs agences et que la certification est demandée pour toutes celles-ci : soit réaliser une grille par agence, soit veiller à considérer votre conformité par rapport à l'ensemble de celles-ci. Si une agence n'est pas conforme à une exigence, cocher la colonne P.

Sur chaque page, à droite du tableau, un espace est réservé pour préciser les actions à mener pour mettre en conformité l'entreprise ou le site avec les exigences cochées P ou NC :

→ noter ce qu'il faut faire pour être en conformité avec le référentiel, qui va s'en charger dans l'entreprise et dans quel délai (échéance).

Les actions à mener, et des échéances prévisibles par action, vous donneront le délai au bout duquel il sera raisonnable de vous présenter à la certification QUALIF'ENSEIGNE SIGNALETIQUE.

CARACTERISTIQUES CERTIFIEES	VOTRE EVALUATION									Définition des actions à mener
	1 étoile			2 étoiles			3 étoiles			
	C	P	NC	C	P	NC	C	P	NC	
A – ENTREPRISE CREEE DEPUIS PLUS DE 3 ANS										
1 – Identification de la société / Exigences administratives										
Extrait du registre Kbis ou inscription à la chambre de commerce ou des métiers										
Immatriculation INSEE (SIRET et NAF)										
Documents prouvant que l'entreprise est à jour vis à vis de ses obligations fiscales (impôts, taxes)										
Attestation d'assurance Responsabilité Civile										
Attestation d'assurance professionnelle										
Lettre d'engagement à ne pas employer de travailleurs clandestins.										
2 - L'entreprise exerce cette activité depuis plus de 3 ans										
Liste de références clients : date, nom, coordonnées des clients, localisation de l'enseigne et nature de la prestation et description technique donnant les principales caractéristiques des prestations effectuées										
Publication du bilan sur 3 ans : ▪ Chiffre d'affaires ▪ Résultats ▪ Masse salariale ▪ Capitaux										

CARACTERISTIQUES CERTIFIEES	VOTRE EVALUATION									Définition des actions à mener
	1 étoile			2 étoiles			3 étoiles			
	C	P	NC	C	P	NC	C	P	NC	
B - ACCUEIL TELEPHONIQUE ASSURE PENDANT LES JOURS ET HEURES OUVRES HORS PERIODE DE CONGES (1 étoile) **B - ACCUEIL TELEPHONIQUE TOUTE L'ANNEE ACCUEIL SUR PLACE LES JOURS ET HEURES OUVRES HORS PERIODE DE CONGES (2 étoiles).** **B – ACCUEIL TELEPHONIQUE TOUTE L'ANNEE ACCUEIL SUR PLACE TOUTE L'ANNEE DURANT HEURES ET JOURS OUVRES (3 étoiles)**										
1 – Pendant les jours (5 jours sur 7) et heures (35 H par semaine) ouvrés : l'entreprise assure un accueil téléphonique en 5 sonneries maximum										
- Abonnement téléphonique pour le siège, renvoi d'appel - Ou contrat portable Ou contrat avec entreprise de services de secrétariat										
La personne qui prend la communication décline au minimum l'identité de l'entreprise										
1-L'entreprise assure un accueil physique sur place les jours (5 jours sur 7) et heures (35 H par semaine) ouvrés hors période de congés										
Personnel disponible les jours et heures ouvrés hors période de congés au siège de l'entreprise : Planning de congés ou fiche de paie										
Abonnement téléphonique pour le siège, renvoi d'appel - Ou contrat portable Ou contrat avec entreprise de services de secrétariat										
La personne qui prend la communication décline au minimum l'identité de l'entreprise										
1-L'entreprise assure un accueil physique sur place les jours (5 jours sur 7) et heures (35 H par semaine) ouvrés toute l'année, avec possibilité de renvoi de la ligne sur un service « hot line », 5 jours ouvrés par an, sans présence obligatoire à l'entreprise.										

CARACTERISTIQUES CERTIFIEES	VOTRE EVALUATION									Définition des actions à mener
	1 étoile			2 étoiles			3 étoiles			
	C	P	NC	C	P	NC	C	P	NC	
(cette caractéristique n'est pas applicable pour les concepteurs fabricants de signalétique : Les concepteurs fabricants de signalétique sont tenus de respecter au minimum l'exigence du niveau 2*)										
Personnel disponible toute l'année au siège de l'entreprise : Planning de congés ou fiche de paie										
Réponse téléphonique toute l'année : - Abonnement téléphonique pour le siège, renvoi d'appel - Ou contrat portable Ou contrat avec entreprise de services de secrétariat										
La personne qui prend la communication décline au minimum l'identité de l'entreprise										

CARACTERISTIQUES CERTIFIEES	VOTRE EVALUATION									Définition des actions à mener
	1 étoile			2 étoiles			3 étoiles			
	C	P	NC	C	P	NC	C	P	NC	
C –REPONSE A TOUTE DEMANDE CLIENT (1 étoile) **C –REPONSE A TOUTE DEMANDE CLIENT SOUS 8 JOURS OUVRES HORS PERIODE DE CONGES (2 étoiles)** **C –REPONSE A TOUTE DEMANDE CLIENT SOUS 8 JOURS OUVRES – SUIVI DE LA SATISFACTION CLIENT (3 étoiles)**										
1 – L'entreprise répond à toute demande client										
Présence de ▪ tarifs à jour pour produits et prestations standard ▪ coûts horaires										
Existence d'un support de relevé des contacts clients et réponse										
Existence d'un cahier de rendez-vous ou planning électronique, etc.										
2 – L'entreprise établit un devis gratuit.										
Présence de double de devis sur papier à en tête comprenant au minimum : : • Prix • Durée de validité du devis • Descriptif de la prestation • Conditions de paiement • Délais de livraison avec durée de validité précisée • Garanties applicables (matériel, fonctionnement,…) • Conditions générales de ventes, si non contractualisées • L'entreprise peut proposer au client le service d'établir les demandes d'autorisation administrative (3 étoiles) • Avertissement quant à l'existence de servitudes ou de réglementations locales que le client doit rechercher et transmettre à l'entreprise* * ne s'applique pas au métier de fournisseur										
3- L'entreprise enregistre l'accord du client										
Devis signé ou commande client avec référence du										

CARACTERISTIQUES CERTIFIEES	VOTRE EVALUATION									Définition des actions à mener
	1 étoile			2 étoiles			3 étoiles			
	C	P	NC	C	P	NC	C	P	NC	
devis Bon de livraison ou d'intervention et factures										
4 – L'entreprise suit la non satisfaction du client										
Réponse à toute réclamation : relevé des dates d'arrivée des demandes écrites et de départ des réponses (ex : sur cahier ou tableau excel) et gestion des avoirs										
1 – L'entreprise répond à toute demande client										
Présence de ▪ tarifs à jour pour les produits et prestations standards ▪ coûts horaires										
Existence d'un support de relevé des contacts clients et réponse										
Existence d'un cahier de rendez-vous ou planning électronique, etc.										
2 – L'entreprise établit un devis gratuit.										
Présence de double de devis sur papier à en tête comprenant au minimum : : • Prix • Durée de validité du devis • Descriptif de la prestation • Délais de livraison avec durée de validité précisée • Conditions de paiement • Garanties applicables (matériel, fonctionnement,…) • Conditions générales de ventes, si non contractualisées • L'entreprise peut proposer au client le service d'établir les demandes d'autorisation administrative (3 étoiles) • Liste des réglementations et servitudes applicables* * ne s'applique pas aux fournisseurs										

CARACTERISTIQUES CERTIFIEES	VOTRE EVALUATION									Définition des actions à mener
	1 étoile			2 étoiles			3 étoiles			
	C	P	NC	C	P	NC	C	P	NC	
3 – L'entreprise réalise un suivi commercial										
Documents d'enregistrements du suivi client : contacts, relances, réponses données										
4- L'entreprise enregistre l'accord du client										
Devis signé ou commande client avec référence du devis Bon de livraison ou d'intervention Factures										
5 – L'entreprise suit la non satisfaction du client										
Réponse à toute réclamation sous 8 jours ouvrés: relevé des dates d'arrivée des demandes écrites et de départ des réponses (ex : cahier ou tableau excel) Gestion des avoirs										
1 – L'entreprise répond à toute demande client écrite ou téléphonique sous 8 jours ouvrés										
Présence de ▪ Tarifs à jour pour les produits et prestations standards ▪ Coûts horaires et de déplacement ▪ Plaquettes commerciales										
Existence d'un support de relevé des contacts clients et réponse. Réponse sous 8 jours au client* • Pour les fournisseurs, ce délai est de 24h										
Existence d'un cahier de rendez-vous, planning électronique, etc.										
2 – L'entreprise établit un devis gratuit.										
Présence de double de devis sur papier à en tête ou par email, comprenant au minimum : : • Prix • Durée de validité du devis • Descriptif de la prestation • Délais de livraison ou de la réalisation • Conditions de paiement • Délais de livraison avec durée de validité précisée										

CARACTERISTIQUES CERTIFIEES	VOTRE EVALUATION									Définition des actions à mener
	1 étoile			2 étoiles			3 étoiles			
	C	P	NC	C	P	NC	C	P	NC	
• Garanties applicables (matériel, fonctionnement,…) • Conditions générales de ventes (si non contractualisées) • L'entreprise peut proposer au client le service d'établir les demandes d'autorisation administrative • Liste des réglementations et servitudes applicables* * non applicable aux fournisseurs										
3 – l'entreprise réalise un suivi commercial										
Documents d'enregistrements du suivi client : contacts, relances, réponses données										
4- L'entreprise enregistre l'accord du client										
Devis signé ou commande client avec référence du devis Bon de livraison ou d'intervention Factures										
Une facture est établie suite à la prestation										
5- L'entreprise suit la satisfaction du client annuellement										
Enquête de satisfaction client annuelle Réponse à toute réclamation dans les 8 jours ouvrés Relevé des dates d'arrivée des réclamations écrites et de départ des réponses (ex : sur cahier ou tableau excel) Suivi des réclamations clients Gestion des avoirs										

CARACTERISTIQUES CERTIFIEES	VOTRE EVALUATION									Définition des actions à mener
	1 étoile			2 étoiles			3 étoiles			
	C	P	NC	C	P	NC	C	P	NC	
D – L'ENTREPRISE DISPOSE DE MOYENS APPROPRIES ET ASSURE LE CONTROLE FINAL DE L'INSTALLATION (1 étoile) **D – L'ENTREPRISE DISPOSE DE MOYENS APPROPRIES ET ASSURE DES CONTROLES EN COURS D'ACTVITE ET LE CONTROLE FINAL DE L'INSTALLATION (2 étoiles** **D – L'ENTREPRISE DISPOSE DE MOYENS APPROPRIES ET ASSURE DES CONTROLES EN COURS D'ACTIVITE ET LE CONTROLE FINAL DE L'INSTALLATION (3 étoiles)**										
1 –L'entreprise dispose de moyens appropriés										
Bon d'intervention										
Conformité aux fiches métier										
Conformité aux normes										
• Dossier de conception fabrication de chaque enseigne (non applicable aux installateurs)* * Pour les fournisseurs concepteurs et pour les fournisseurs fabricants : dossier de conception du produit Pour les fournisseurs distributeurs : fiche technqiue du produit										
Consignes verbales au personnel pour ne pas détériorer les installations du client lors d'une intervention										
Pour l'installateur : espaces de travail ordonnés dans le camion par exemple – emplacement ordonné et prédéfini des outils et équipements de travail – classement des documents de travail										
Protections des machines – local de formage Néon fermé avec porte coupe courant – voies de circulation dégagées – zone de stockage des produits en cours de fabrication identifiée - présence de sanitaire isolé et propre										
PV vérification des installations électriques										
PV prévention et sécurité										
2 – L'entreprise réalise le contrôle final de l'installation										
Contrôle final réalisé par l'installateur après la										

CARACTERISTIQUES CERTIFIEES	VOTRE EVALUATION									Définition des actions à mener
	1 étoile			2 étoiles			3 étoiles			
	C	P	NC	C	P	NC	C	P	NC	
pose dans le respect des normes										
Enregistrement du contrôle final avec identification du contrôleur										
La fiche de contrôle est classée dans le dossier client										
Procès verbal de réception avec le client et remise au client du PV de réception et du schéma de principe dans le cadre de la norme 50 107 (obligatoire pour la haute tension)* *Pour les fournisseurs : le bon de livraison										
Certificat de conformité du constructeur pour les produits le nécessitant										
3 – L'entreprise assure la maintenance des équipements de l'entreprise										
L'entreprise prend toutes les dispositions nécessaires pour assurer la maintenance de son parc machines et garantir son bon état de fonctionnement										
Pour les installateurs : L'entreprise prend toutes les dispositions nécessaires pour assurer la maintenance de son outillage et ses véhicules et garantir son bon état de fonctionnement.										
Inventaire physique des équipements à jour										
Un dossier par machine / équipements indiquant : ses caractéristiques, ses conditions d'emploi et les règles de maintenance										
enregistrements de la maintenance réalisée : cahier d'entretien, facture d'intervention des prestations										
4 – L'entreprise sélectionne ses sous traitants et passe des commandes écrites										

CARACTERISTIQUES CERTIFIEES	VOTRE EVALUATION									Définition des actions à mener
	1 étoile			2 étoiles			3 étoiles			
	C	P	NC	C	P	NC	C	P	NC	
Dossier sous traitant contenant au moins : • Commande au sous-traitant • L'attestation de l'assurance du sous traitant • Un engagement sur l'honneur : . des connaissances des règles de sécurité par le sous traitant . de l'engagement d'emploi de personnel déclaré . des preuves de l'habilitation de son personnel . de l'utilisation de produits conformes										
commande écrite au prestataire en décrivant les spécifications nécessaires à la bonne exécution de la prestation										
commande écrite au prestataires en décrivant les spécifications nécessaires à la bonne exécution de la prestation										
5 – L'entreprise tient à jour une liste de ses fournisseurs, elle passe des commandes écrites aux fournisseurs et contrôle les fournitures										
L'entreprise s'assure que le fournisseur propose des produits conformes aux normes en lui demandant une attestation ou un engagement concernant les produits.										
Le contrôleur vérifie les quantités et références des fournitures reçues par rapport à la commande. Le contrôleur signe le bon de livraison indiquant le résultat du contrôle										

C conforme : toutes les dispositions prévues existent **P** en partie conforme **NC** non conforme

CARACTERISTIQUES CERTIFIEES	VOTRE EVALUATION									Définition des actions à mener
	1 étoile			2 étoiles			3 étoiles			
	C	P	NC	C	P	NC	C	P	NC	
1 –L'entreprise dispose de moyens appropriés										
Bon d'intervention										
Conformité aux fiches métier										
Conformité aux normes										
Consignes verbales au personnel pour ne pas détériorer les installations du client lors d'une intervention										
Dossier de conception fabrication de chaque enseigne (non applicable aux installateurs)* * Pour les fournisseurs concepteurs et pour les fournisseurs fabricants : dossier de conception du produit *Pour les fournisseurs distributeurs : fiche technqiue du produit										
Pour l'installateur, espaces de travail ordonnés – emplacement ordonné et prédéfini des outils et équipements de travail – classement des documents de travail										
Protections des machines – local de formage Néon fermé avec porte coupe courant – voies de circulation dégagées – zone de stockage des produits en cours de fabrication identifiée - présence de sanitaire isolé et propre										
PV vérification des installations électriques										
PV prévention et sécurité										
2 – L'entreprise contrôle la conformité des produits et transmet les enregistrements au client										
Contrôles produit en cours de fabrication jusqu'à sa sortie de l'entreprise (le cas échéant)										
Documents d'enregistrement des contrôles										
Transmission des enregistrements au client Pour les fournisseurs distributeurs : mise en place										

CARACTERISTIQUES CERTIFIEES	VOTRE EVALUATION									Définition des actions à mener
	1 étoile			2 étoiles			3 étoiles			
	C	P	NC	C	P	NC	C	P	NC	
d'un contrôle de bon fonctionnement des produits techniques tels que définis par l'entreprise										
3 – L'entreprise réalise le contrôle final de l'installation										
Contrôle final réalisé par l'installateur après la pose dans le respect des normes										
Enregistrement du contrôle final avec identification du contrôleur										
La fiche de contrôle est classée dans le dossier client										
Procès verbal de réception avec le client et remise au client du PV de réception et du schéma de principe dans le cadre de la norme 50 107 (obligatoire pour la haute tension)* *Pour les fournisseurs : le bon de livraison										
Certificat de conformité du constructeur pour les produits le nécessitant										
4 – L'entreprise assure la maintenance des équipements de l'entreprise										
L'entreprise prend toutes les dispositions nécessaires pour assurer la maintenance de son parc machines et garantir son bon état de fonctionnement										
Pour les installateurs : L'entreprise prend toutes les dispositions nécessaires pour assurer la maintenance de son outillage et ses véhicules et garantir son bon état de fonctionnement.										
Inventaire physique des équipements à jour										
Un dossier par machine / équipements indiquant : ses caractéristiques, ses conditions d'emploi et les règles de maintenance										
enregistrements de la maintenance réalisée : cahier d'entretien, facture d'intervention des prestations										
5 – L'entreprise sélectionne ses sous traitants et passe des commandes écrites										

CARACTERISTIQUES CERTIFIEES	VOTRE EVALUATION									Définition des actions à mener
	1 étoile			2 étoiles			3 étoiles			
	C	P	NC	C	P	NC	C	P	NC	
Dossier sous traitant contenant au moins : • L'attestation de l'assurance du sous traitant • Un engagement sur l'honneur : . des connaissances des règles de sécurité par le sous traitant . de l'engagement d'emploi de personnel déclaré . des preuves de l'habilitation de son personnel . de l'utilisation de produits conformes										
commande écrite au prestataire en décrivant les spécifications nécessaires à la bonne exécution de la prestation										
6 – L'entreprise tient à jour une liste de ses fournisseurs, elle passe des commandes écrites aux fournisseurs et contrôle les fournitures										
L'entreprise s'assure que le fournisseur propose des produits conformes aux normes en lui demandant une attestation ou un engagement concernant les produits.										
Le contrôleur vérifie les quantités et références des fournitures reçues par rapport à la commande. Le contrôleur signe le bon de livraison indiquant le résultat du contrôle										
Liste d'achats et de fournisseurs de référence tenue à jour										
1 –L'entreprise dispose de moyens appropriés										
Bon d'intervention										
Conformité aux fiches métier										
Conformité aux normes										
Consignes verbales au personnel pour ne pas détériorer les installations du client lors d'une										

CARACTERISTIQUES CERTIFIEES	VOTRE EVALUATION									Définition des actions à mener
	1 étoile			2 étoiles			3 étoiles			
	C	P	NC	C	P	NC	C	P	NC	
intervention										
Dossier de conception fabrication de chaque enseigne (non applicable aux installateurs)* * Pour les fournisseurs concepteurs et pour les fournisseurs fabricants : dossier de conception du produit *Pour les fournisseurs distributeurs : fiche technqiue du produit										
Espaces de travail ordonnés – emplacement ordonné et prédéfini des outils et équipements de travail – classement des documents de travail										
Protections des machines – local de formage Néon fermé avec porte coupe courant – voies de circulation dégagées – zone de stockage des produits en cours de fabrication identifiée - présence de sanitaire isolé et propre										
PV vérification des installations électriques										
PV prévention et sécurité										
2 – L'entreprise contrôle la conformité des produits et transmet les enregistrements au client										
Désignation d'un responsable qualité pour le suivi des contrôles										
Plan de contrôle qui définit tout au ong de l'activité : fréquence, type de contrôles et enregistrement										
Traitement des non conformités et enregistrements										
Documents d'enregistrement des contrôles et autocontrôles										
Transmission des enregistrements au client. Pour les fournisseurs distributeurs : mise en place d'un contrôle de bon fonctionnement des produits techniques tels que définis par l'entreprise.										
3 – L'entreprise réalise le contrôle final de l'installation										

CARACTERISTIQUES CERTIFIEES	VOTRE EVALUATION									Définition des actions à mener
	1 étoile			2 étoiles			3 étoiles			
	C	P	NC	C	P	NC	C	P	NC	
(Non applicable aux fournisseurs)										
Contrôle final réalisé par l'installateur après la pose dans le respect des normes										
Enregistrement du contrôle final avec identification du contrôleur										
La fiche de contrôle est classée dans le dossier client										
Procès verbal de réception avec le client et remise au client du PV de réception et du schéma de principe dans le cadre de la norme 50 107 (obligatoire pour la haute tension)										
L'entreprise dispose du DOE (document de l'ouvrage exécuté) qui reprend les caractéristiques de l'enseigne, tolérances de fonctionnement, conditions d'utilisation, recommandations d'installation										
Certificat de conformité du constructeur pour les produits le nécessitant										
4 – L'entreprise assure la maintenance des équipements de l'entreprise										
L'entreprise prend toutes les dispositions nécessaires pour assurer la maintenance de son parc machines et garantir son bon état de fonctionnement										
Pour les installateurs : L'entreprise prend toutes les dispositions nécessaires pour assurer la maintenance de son outillage et ses véhicules et garantir son bon état de fonctionnement.										
Inventaire physique des équipements à jour										
Un dossier par machine / équipements indiquant : ses caractéristiques, ses conditions d'emploi et les règles de maintenance										
enregistrements de la maintenance réalisée : cahier d'entretien, facture d'intervention des prestations										
5 – L'entreprise sélectionne ses sous traitants et										

CARACTERISTIQUES CERTIFIEES	VOTRE EVALUATION									Définition des actions à mener
	1 étoile			2 étoiles			3 étoiles			
	C	P	NC	C	P	NC	C	P	NC	
passe des commandes écrites										
Dossier sous traitant contenant au moins : • L'attestation de l'assurance du sous traitant • Un engagement sur l'honneur : . des connaissances des règles de sécurité par le sous traitant . de l'engagement d'emploi de personnel déclaré . des preuves de l'habilitation de son personnel . de l'utilisation de produits conformes										
Existence d'un contrat ou commande établi (e)et co signé(e) par les 2 parties et comprenant toutes les spécifications nécessaires à la bonne prestation										
Réalisation d'un suivi des sous traitants selon des critères définis, personne désignée pour le faire, contrôle et enregistrement des contrôles										
6 – L'entreprise tient à jour une liste de ses fournisseurs, elle passe des commandes écrites aux fournisseurs et contrôle les fournitures										
L'entreprise s'assure que le fournisseur propose des produits conformes aux normes en lui demandant une attestation ou un engagement concernant les produits.										
Le contrôleur vérifie les quantités et références des fournitures reçues par rapport à la commande. Le contrôleur signe le bon de livraison indiquant le résultat du contrôle										
Liste d'achats et de fournisseurs de référence tenue à jour										

CARACTERISTIQUES CERTIFIEES	VOTRE EVALUATION									Définition des actions à mener
	1 étoile			2 étoiles			3 étoiles			
	C	P	NC	C	P	NC	C	P	NC	
E – SERVICE APRES-VENTE : DEPANNAGE SUR DEVIS DURANT LES HEURES ET JOURS OUVRES HORS PERIODE DE CONGES (2étoiles) E – SERVICE APRES-VENTE : DEPANNAGE SUR DEVIS TOUTE L'ANNEE (3 étoiles)										
1 – Un service de dépannage est assuré, Un accusé de réception de la demande du client est délivré au demandeur sous 8 jours ouvrés avec indication d'un délai de réponse pour l'attribution d'un devis gratuit. **Ce délai est respecté** **L'intervention est réalisée selon le devis**										
Après diagnostic**,** un accusé de réception de la demande du client est délivré sous 8 jours ouvrés avec indication d'un délai de réponse pour l'attribution d'un devis gratuit, sur papier en-tête, comprenant au minimum : ▪ prix ▪ durée de validité du devis ▪ descriptif de la prestation ▪ délais de livraison ou de la réalisation ▪ conditions de paiement ▪ garanties ▪ conditions générales de vente ▪ double du devis conservé										
Le devis gratuit est ensuite remis dans les délais impartis au client										
Intervention après devis ou mise en place d'une action corrective pour les fournisseurs										
1 – Un service de dépannage est assuré y compris pendant la période de congés. **Un accusé de réception de la demande du client est délivré au demandeur sous 8 jours ouvrés avec indication d'un délai de réponse pour l'attribution d'un devis gratuit.** **Ce délai est respecté** **L'intervention est réalisée selon le devis**										

CARACTERISTIQUES CERTIFIEES	VOTRE EVALUATION									Définition des actions à mener
	1 étoile			2 étoiles			3 étoiles			
	C	P	NC	C	P	NC	C	P	NC	
Après diagnostic, un accusé de réception de la demande du client est délivré sous 8 jours ouvrés avec indication d'un délai de réponse pour l'attribution d'un devis gratuit, sur papier en-tête, comprenant au minimum : ▪ prix ▪ durée de validité du devis ▪ descriptif de la prestation ▪ délais de livraison avec durée de validité précisée ▪ conditions de paiement ▪ garanties ▪ conditions générales de vente, si non contractualisées. ▪ double du devis conservé										
Devis émis dans les délais impartis dans l'accusé de réception										
Intervention après devis ou mise en place d'une action corrective pour les fournisseurs										
Les activités précédentes peuvent être renvoyées à un autre professionnel (non applicable aux fournisseurs)										

CARACTERISTIQUES CERTIFIEES	VOTRE EVALUATION									Définition des actions à mener
	1 étoile			2 étoiles			3 étoiles			
	C	P	NC	C	P	NC	C	P	NC	
E - L'ENTREPRISE MET A DISPOSITION DU PERSONNEL EXPERIMENTE (1 étoile) F – L'ENTREPRISE MET A DISPOSITION DU PERSONNEL EXPERIMENTE (2 et 3 étoiles)										
1 - La direction s'engage et définit par écrit les responsabilités dans l'entreprise										
La direction rédige et signe une lettre d'engagement notamment pour l'application du référentiel QUALIF'ENSEIGNE SIGNALETIQUE retenu et le diffuse à l'ensemble du personnel										
Une liste du personnel et l'affectation des postes et principales missions est tenue à jour et disponible										
2 - Les documents nécessaires à l'activité sont maîtrisés et tenus à jour, les documents utiles au personnel sont mis à sa disposition										
Les documents sont datés. Le classement est organisé et défini.										
3 – Formation, qualification du personnel										
Le personnel dispose des habilitations requises pour les activités exercées Conformité aux fiches métiers Le personnel qui encadre dispose d'une ancienneté au moins égale à 3 ans dans le métier ou dispose au moins d'un CAP										
Les règles de sécurité sont affichées, elles sont visibles et lisibles pour l'ensemble du personnel										
1 - La direction s'engage et définit par écrit les responsabilités dans l'entreprise										

CARACTERISTIQUES CERTIFIEES	VOTRE EVALUATION									Définition des actions à mener
	1 étoile			2 étoiles			3 étoiles			
	C	P	NC	C	P	NC	C	P	NC	
La direction rédige et signe une lettre d'engagement notamment pour l'application du référentiel QUALIF'ENSEIGNE SIGNALETIQUE retenu et l'affiche de manière visible pour les clients										
Une liste du personnel et l'affectation des postes et principales missions est tenue à jour et disponible										
Un organigramme tenu à jour est disponible										
2 - Les documents nécessaires à l'activité sont maîtrisés et tenus à jour, les documents utiles au personnel sont mis à sa disposition										
Les documents sont datés. Le classement est organisé et défini.										
3 – Formation, qualification du personnel										
Le personnel dispose des habilitations requises pour les activités exercées Conformité aux fiches métiers Le personnel qui encadre dispose d'une ancienneté au moins égale à 3 ans dans le métier ou dispose au moins d'un CAP										
Les règles de sécurité sont affichées, elles sont visibles et lisibles pour l'ensemble du personnel										
Un suivi individuel écrit des qualifications et formations est mis en œuvre										
1 - La direction s'engage et définit par écrit les responsabilités dans l'entreprise										

CARACTERISTIQUES CERTIFIEES	VOTRE EVALUATION									Définition des actions à mener
	1 étoile			2 étoiles			3 étoiles			
	C	P	NC	C	P	NC	C	P	NC	
La direction rédige et signe une lettre d'engagement notamment pour l'application du référentiel QUALIF'ENSEIGNE SIGNALETIQUE retenu et l'affiche de manière visible pour les clients										
Une liste du personnel et l'affectation des postes et principales missions est tenue à jour et disponible										
Un organigramme tenu à jour est disponible										
2 - Les documents nécessaires à l'activité sont maîtrisés et tenus à jour, les documents utiles au personnel sont mis à sa disposition										
Les documents sont datés. Le classement est organisé et défini.										
Il est spécifié pour chaque type de document ou d'enregistrement une durée et un endroit d'archivage. Ils sont archivés dans un endroit et réservé à cet effet.										
3 – Formation, qualification du personnel										
Le personnel dispose des habilitations requises pour les activités exercées Conformité aux fiches métiers Le personnel qui encadre dispose d'une ancienneté au moins égale à 3 ans dans le métier ou dispose au moins d'un CAP										
Les règles de sécurité sont affichées, elles sont visibles et lisibles pour l'ensemble du personnel										
Un suivi individuel écrit des qualifications et formations est mis en œuvre										

CARACTERISTIQUES CERTIFIEES	VOTRE EVALUATION									Définition des actions à mener
	1 étoile			2 étoiles			3 étoiles			
	C	P	NC	C	P	NC	C	P	NC	
Un plan de formation qualification du personnel est établi.										
Au minimum, 20% du personnel reçoit 4 heures de formation technique (production, informatique, commercial, gestion) par an										

C ⇨ conforme : toutes les dispositions prévues existent **P** ⇨ en partie conforme **NC** non conforme