

AVIS DIVERS

MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE, DES FINANCES ET DE L'INDUSTRIE

Avis de publication de la liste des référentiels validés relative à l'article R. 115-11 du code de la consommation sur la certification des produits industriels et des services

NOR : ECOI0100663V

NOM ET ADRESSE de l'organisme certificateur	IDENTIFICATION précise du produit ou du service concerné	ÉLÉMENTS ESSENTIELS DU RÉFÉRENTIEL (cf. art. R. 115-9 du code de la consommation)	
		a) Caractéristiques certifiées faisant l'objet d'un contrôle	b) Autres
BVQI France, 60, avenue du Général-de-Gaulle, Le Guillaumet, 92046 Paris-La Défense.	Référentiel de certification de services Qualif'Enseigne signalétique (services mis en œuvre par les entreprises du domaine de l'enseigne lumineuse ou de signalisation, qu'elle soit : Concepteur-réalisateur ; Fabricant ou poseur).	<p>A. - Entreprise créée depuis plus de 3 ans (1 étoile)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Identification de la société. - Exigences administratives. 2. L'entreprise exerce cette activité depuis plus de 3 ans. <p>B. - Accueil téléphonique assuré pendant les jours et heures ouvrés hors période de congés (1 étoile)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pendant les jours (5 jours sur 7) et heures (35 heures par semaine) ouvrés : l'entreprise assure un accueil téléphonique en 5 sonneries maximum. <p>C. - Réponse à toute demande client (1 étoile)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. L'entreprise répond à toute demande client. 2. L'entreprise établit un devis gratuit. 3. L'entreprise enregistre l'accord du client. 4. L'entreprise suit la non-satisfaction du client. <p>D. - L'entreprise dispose de moyens appropriés et assure le contrôle final de l'installation (1 étoile)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. L'entreprise dispose de moyens appropriés. 2. L'entreprise réalise le contrôle final de l'installation. 3. L'entreprise assure la maintenance des équipements de l'entreprise. 4. L'entreprise sélectionne ses sous-traitants. 5. L'entreprise contrôle les fournitures. <p>E. - L'entreprise met à disposition du personnel expérimenté (1 étoile)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La direction s'engage et définit les responsabilités dans l'entreprise. 2. L'entreprise maîtrise et tient à jour les documents nécessaires à l'activité, et met à disposition du personnel les documents utiles. 3. Encadrement par du personnel expérimenté. <p>A. - Entreprise créée depuis plus de 3 ans (2 étoiles)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Identification de la société. - Exigences administratives. 2. L'entreprise exerce cette activité depuis plus de 3 ans. <p>B. - Accueil téléphonique toute l'année, accueil sur place les jours et heures ouvrés hors période de congés (2 étoiles)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. L'entreprise assure un accueil physique sur place les jours (5 jours sur 7) et heures (35 heures par semaine) ouvrés hors période de congés. 2. Toute l'année, l'entreprise assure un accueil téléphonique en 5 sonneries maximum. 	

NOM ET ADRESSE de l'organisme certificateur	IDENTIFICATION précise du produit ou du service concerné	ÉLÉMENTS ESSENTIELS DU RÉFÉRENTIEL (cf. art. R. 115-9 du code de la consommation)	
		a) Caractéristiques certifiées faisant l'objet d'un contrôle	b) Autres
		<p>C. - Réponse à toute demande client sous 8 jours ouvrés hors période de congés (2 étoiles)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. L'entreprise répond à toute demande client. 2. L'entreprise établit un devis gratuit. 3. L'entreprise réalise un suivi commercial. 4. L'entreprise enregistre l'accord client. 5. L'entreprise suit la non-satisfaction du client. <p>D. - L'entreprise dispose de moyens appropriés et assure des contrôles en cours d'activité et le contrôle final de l'installation (2 étoiles)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. L'entreprise dispose de moyens appropriés. 2. L'entreprise contrôle la conformité des produits et transmet les enregistrements au client. 3. L'entreprise réalise le contrôle final de l'installation. 4. L'entreprise assure la maintenance des équipements de l'entreprise. 5. L'entreprise sélectionne ses sous-traitants et passe des commandes écrites. 6. L'entreprise tient à jour une liste de ses fournisseurs, elle passe des commandes écrites aux fournisseurs et contrôle les fournitures. <p>E. - Service après-vente assuré : dépannage sur devis durant les heures et jours ouvrés hors période de congés (2 étoiles)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Un service de dépannage est assuré, devis gratuit sous 8 jours ouvrés au niveau régional (dans la région où est située l'entreprise certifiée) et intervention selon devis. <p>F. - L'entreprise met à disposition du personnel expérimenté (2 étoiles)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La direction s'engage et définit les responsabilités dans l'entreprise. 2. L'entreprise maîtrise et tient à jour les documents nécessaires à l'activité et met à disposition du personnel les documents utiles. 3. Encadrement par du personnel expérimenté. <p>A. - Entreprise créée depuis plus de 3 ans (3 étoiles)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Identification de la société. - Exigences administratives. 2. L'entreprise exerce cette activité depuis plus de 3 ans. <p>B. - Accueil téléphonique toute l'année, accueil sur place toute l'année durant heures et jours ouvrés (3 étoiles)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. L'entreprise assure un accueil physique sur place les jours (5 jours sur 7) et heures (35 heures par semaine) ouvrés toute l'année. 2. Toute l'année, l'entreprise assure un accueil téléphonique en 5 sonneries maximum. <p>C. - Réponse à toute demande client sous 8 jours ouvrés suivi de la satisfaction client (3 étoiles)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. L'entreprise répond à toute demande client écrite ou téléphonique sous 8 jours ouvrés. 2. L'entreprise établit un devis gratuit. 3. L'entreprise réalise un suivi commercial. 4. L'entreprise enregistre l'accord client. 5. L'entreprise suit la satisfaction du client annuellement. <p>D. - L'entreprise dispose de moyens appropriés et assure des contrôles en cours d'activité et le contrôle final de l'installation (3 étoiles)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. L'entreprise dispose de moyens appropriés. 2. L'entreprise contrôle la conformité des produits et transmet les enregistrements au client. 	

NOM ET ADRESSE de l'organisme certificateur	IDENTIFICATION précise du produit ou du service concerné	ÉLÉMENTS ESSENTIELS DU RÉFÉRENTIEL (cf. art. R. 115-9 du code de la consommation)	
		a) Caractéristiques certifiées faisant l'objet d'un contrôle	b) Autres
		<p>3. L'entreprise réalise le contrôle final de l'installation.</p> <p>4. L'entreprise assure la maintenance des équipements de l'entreprise.</p> <p>5. L'entreprise maîtrise ses sous-traitants et passe des commandes écrites.</p> <p>6. L'entreprise tient à jour une liste de ses fournisseurs, elle passe des commandes écrites aux fournisseurs et contrôle les fournitures.</p> <p>E. - <i>Service après-vente : dépannage sur devis toute l'année (3 étoiles)</i></p> <p>1. Un service après-vente de dépannage est assuré, y compris pendant la période de congés, devis gratuit sous 8 jours ouvrés au niveau régional et sous 10 jours ouvrés au niveau national.</p> <p>F. - <i>L'entreprise met à disposition du personnel expérimenté (3 étoiles)</i></p> <p>1. La direction s'engage et définit par écrit les responsabilités dans l'entreprise.</p> <p>2. L'entreprise maîtrise et tient à jour les documents nécessaires à l'activité et met à disposition les documents utiles au personnel. Les documents utiles et les documents d'enregistrement sont archivés dans un endroit réservé à cet effet.</p> <p>3. Encadrement par du personnel expérimenté.</p> <p>4. L'entreprise établit un plan de formation qualification du personnel.</p>	

Ce référentiel est tenu à la disposition du public par l'organisme certificateur, dans les conditions prévues au quatrième alinéa de l'article L. 115-28 du code de la consommation.

NOR : ECOI0100664V

NOM ET ADRESSE de l'organisme certificateur	IDENTIFICATION précise du produit ou du service concerné	ÉLÉMENTS ESSENTIELS DU RÉFÉRENTIEL (cf. art. R. 115-9 du code de la consommation)	
		a) Caractéristiques certifiées faisant l'objet d'un contrôle	b) Autres
AFAQ (Association française pour le management et l'amélioration de la qualité), 116, avenue Aristide-Briand, BP 40, 92224 Bagneux.	AFAQ Service Confiance*. NOM réf.: HOTELcert*. Activité (si différente du nom): accueil, information, séjour, service du petit déjeuner dans les hôtels classés.	<p>L'accueil téléphonique et le courrier : Un accueil téléphonique efficace, courtois et personnalisé. Un courrier personnalisé, adapté à la demande et transmis sous 48 heures.</p> <p>L'environnement de l'hôtel : Lorsqu'elles existent, les pré-enseignes sont en bon état, lisibles et à jour. Un éclairage extérieur en état de fonctionnement et pertinent. Lorsqu'un parking/garage existe, il est bien signalé, en bon état, propre et éclairé. L'enseigne et l'affichage extérieur sont visibles, à jour, propres et en bon état. L'extérieur de l'établissement est en bon état et propre. Le stockage des ordures n'est pas visible par le client.</p> <p>La réception de l'hôtel : Les clients sont accueillis dans l'établissement avec amabilité, diligence et de façon personnalisée. Lors du départ des clients de l'établissement, le personnel est aimable, souriant et la facturation rapide. L'accueil des clients durant la nuit est aimable et sécurisé. Des moyens de paiement acceptés variés. Une réception ordonnée, propre avec un affichage complet et à jour. L'éclairage de la réception est en bon état de fonctionnement et suffisant. Des informations touristiques et pratiques sont disponibles à la réception.</p>	