

Référentiel de certification de services
QUALIF'ENSEIGNE SIGNALÉTIQUE

RE-SYN-07

10/03/2014

Le Demandeur SYNAFEL	Le Président du Comité de Certification de Services de Bureau Veritas Certification
Nom : Patrick FLOREN Fonction : Président Visa :	Nom : Jean Michel LEFEVRE Fonction : Directeur Technique Visa :

Chapitre 1. OBJET ET DOMAINE D'APPLICATION

Le présent référentiel est accessible à toute entreprise du domaine de l'enseigne lumineuse ou de la signalétique, qu'elle soit :

- ✓ **concepteur – réalisateur**
Professionnel qui conçoit le produit et le fait réaliser et installer sous sa responsabilité. (Fiche n°1)

- ✓ **concepteur - fabricant enseigne**
Professionnel qui réalise en interne au moins 4 catégories de métiers :
 - Conception (fiche n°2)
 - Plasturgie ou métallerie / travail du bois ou assemblage – montage (au choix : fiche n° 3, 5, ou 9)
 - Electricité ou néon (sauf pour le fabricant de signalétique) (au choix : fiche n° 8, ou 7)
 - Décoration (fiche n°4)Et qui maîtrise l'installation (fiche n°10).

- ✓ **concepteur - fabricant signalétique**
Professionnel qui réalise en interne au moins 3 catégories de métiers :
 - Conception (fiche n°2)
 - Assemblage – montage (fiche n°9)
 - Décoration (fiche n°4)Et qui maîtrise l'installation (fiche n°10).

- ✓ **installateur**
Entreprise qui est spécialisée dans l'installation d'enseigne lumineuse ou non lumineuse et de signalétique. (Fiche n° 10)

- ✓ **graveur**
Entreprise qui est spécialisée dans le marquage par la gravure de tout objet. (Fiche n° 6)

- ✓ **fournisseur**
entreprise spécialisée dans la fourniture de produits, utiles à la fabrication, ou la transformation, ou la décoration des enseignes et de la signalétique, lumineuses ou non lumineuses (Fiches 11, 12 ou 13)

L'entreprise, en fonction de ses activités, applique les fiches métiers qui lui correspondent comme défini dans le tableau ci-après.

Le contenu des 10 fiches métier présentées ci-dessus et applicables dans le cadre de ce référentiel sont précisés en annexe 2 à la version en vigueur.

ACTIVITES	TECHNIQUES	SPECIALITES	FICHES METIERS
Concepteur / réalisateur	Conception / Réalisation	Professionnel qui conçoit le produit et le fait réaliser et installer sous sa responsabilité.	-1-
Concepteur / Fabricant enseigne Au moins 4 catégories de métier	Conception	Etudes – Devis – maquettes	-2-
	Plasturgie et/ou	Découpe - thermoformage – assemblage – montage	-3-
	Métallerie / travail du bois et/ou	Tôlerie – serrurerie – travail du bois	-5-
	Assemblage / Montage	Assemblage et montage de tous types de profil	-9-
	Décoration	Plastiques ou métaux	-4-
	Electricité et/ou	BT	-8-
	Néon	HT	-7-
	Installation		-10-
Concepteur / Fabricant signalétique Au moins 3 catégories de métier	Conception	Etudes – devis - maquettes	-2-
	Décoration	Plastiques ou métaux	-4-
	Assemblage / Montage	Assemblage et montage de tous types de profil	-9-
	Installation		-10-
Installateur	Installation – Maintenance	Câblage BT – HT d’enseignes et de signalétique – installation d’enseigne de toiture, maintenance	-10-
Graveur	Gravure	Marquage ou décoration de tout objet ou machine par la gravure	-6-
Fournisseur	Fourniture de produits	fourniture de produits, utiles à la fabrication, ou la transformation, ou la décoration des enseignes et de la signalétique, lumineuses ou non lumineuses	-11-
			-12-
			-13-

Chapitre 2. CONTEXTE ET ENJEUX

Contexte

Le Syndicat National de l'Enseigne et de la Signalétique (SYNAFEL) regroupe les fabricants d'enseignes (lumineuses ou non) et de signalétique ainsi que toutes personnes physiques ou morales ayant un objet qui les rattache à ces activités et qui s'intéressent, sur le plan technique, à leur utilisation, à leur amélioration et à leur développement. Il regroupe environ 500 entreprises.

Depuis plusieurs années, il a mené une réflexion pour mettre en place une certification de Services visant à conforter l'image de la profession.

Enjeu

Cette nouvelle version du présent référentiel confirme la volonté des professionnels de toujours ajuster leurs services aux besoins des clients.

Cette version a pour but de mettre en avant les services de conception des fabricants d'enseigne et de signalétique.

La fiche installateur a été modifiée pour correspondre aux exigences strictes de la réalisation, dernier maillon de la chaîne, visible des clients et qui met en avant le professionnalisme de tout le métier.

La fiche graveur a été créée pour mettre en avant cette spécialité du marquage et de la décoration des objets.

La démarche de certification de services a pour but d'affirmer le niveau de confiance qui peut être accordé au professionnel.

Elle a une double finalité :

1. constituer un moyen de reconnaissance de la qualité entre les professionnels eux-mêmes.
2. constituer un moyen de reconnaissance de la qualité des prestations pour la clientèle utilisatrice d'enseignes et de signalétique.

Associée à 2 objectifs :

- l'amélioration continue de leur organisation et de la fiabilisation de leur prestation, afin de pérenniser la qualité de leur service ;
- la valorisation de leur prestation par une reconnaissance extérieure délivrée par un organisme tiers indépendant.

La Certification de Services contribue à définir les standards internes de Qualité de services des professionnels du secteur et constitue un véritable outil pérennisant la démarche Qualité.

Les éléments certifiés correspondent aux engagements de l'encadrement et du personnel de l'entreprise. Chaque collaborateur « comprend » bien ainsi sa contribution à la réalisation d'un service de qualité, et l'importance du respect de ses engagements pour l'obtention puis le maintien du certificat.

La Certification de Services est un signe de qualité permettant aux clients de différencier les Services proposés par l'entreprise ainsi certifiée, de leur garantir des engagements précis relatifs au service rendu, et de reconnaître le travail et la compétence de son personnel.

Cette démarche donne la possibilité de faire contrôler le respect de ses engagements par un organisme extérieur et d'accéder ainsi à une reconnaissance de ses efforts en matière de qualité de services.

Chapitre 3.

CONTEXTE RÉGLEMENTAIRE ET NORMATIF

Le présent référentiel s'inscrit dans le cadre de la certification de services prévue par les articles L 115-27 à L 115-33 et R 115-1 à R 115-3 du Code de la Consommation et par l'avis du CNC du 17 décembre 2007.

Les principaux textes applicables dans le cadre de ce référentiel sont précisés en annexe 1 à la version en vigueur.

Il appartient à chaque société souhaitant bénéficier de la certification de se tenir informé des nouveaux textes réglementaires et normatifs qu'il doit respecter, d'en tenir une liste à jour et de s'engager à respecter la réglementation en vigueur.

Bureau Veritas Certification s'assurera que la société a bien mis en place les moyens appropriés pour identifier formellement les exigences réglementaires nationales ou internationales relatives aux services qu'il réalise.

En aucun cas les audits ne se substituent aux contrôles réglementaires des administrations concernées.

Il convient de rappeler qu'en dehors des caractéristiques prévues dans le présent référentiel, les services faisant l'objet de la certification doivent se conformer aux réglementations françaises et internationales en vigueur.

Rappel concernant les références aux textes normatifs

Il appartient à chaque entreprise bénéficiaire de la certification de se tenir informée des nouveaux textes réglementaires et normatifs qu'elle doit respecter, et au SYNAFEL d'en tenir une liste exhaustive à jour et de transmettre chaque mise à jour à BUREAU VERITAS CERTIFICATION.

Chapitre 4. CARACTERISTIQUES CERTIFIEES ET MOYENS MIS EN ŒUVRE

Présentation des caractéristiques certifiées

Le présent référentiel QUALIF'ENSEIGNE SIGNALÉTIQUE présente 3 niveaux de certification, en fonction de l'engagement choisi par l'entreprise candidate : 1, 2 ou 3 étoiles. Cet engagement est progressif et le niveau n + 1 est toujours plus important que le niveau n.

Les tableaux ci-après présentent pour chaque niveau, les caractéristiques certifiées de manière détaillées, les moyens qui doivent être mis en œuvre pour respecter celles-ci, les documents de références et les éléments de preuves.

RAPPEL : Le respect de la réglementation en vigueur est une condition nécessaire - mais non suffisante - de la certification de services

Les exigences réglementaires sont indiquées en italique dans le texte.

4.4.1. NIVEAU 1 ETOILE :
Détail des caractéristiques certifiées et moyens mis en œuvre

A – ENTREPRISE CREEE DEPUIS PLUS DE 3 ANS (1 étoile)

CARACTERISTIQUE CERTIFIEE	DETAIL DE LA CARACTERISQUE CERTIFIEE	DOCUMENTS DE REFERENCE	ENREGISTREMENTS
<i>1 – Identification de la société - exigences administratives</i>	<p>Identification de la société.</p> <p>L'entreprise est dûment enregistrée ou inscrite auprès de la chambre de commerce ou des métiers et est à jour de ses obligations fiscales en matière d'impôts et de taxes.</p> <p>Elle est inscrite et à jour auprès des organismes sociaux et des assurances professionnelles et responsabilité civile.</p> <p>Elle n'emploie pas de travailleurs clandestins.</p>	Référentiel	<p>Extrait du KBIS</p> <p>Extrait du registre Kbis ou inscription à la chambre de commerce ou des métiers</p> <p>Immatriculation INSEE (SIRET et NAF)</p> <p>Documents prouvant que l'entreprise est à jour vis à vis de ses obligations fiscales (impôts, taxes)</p> <p>Attestation d'assurance Responsabilité Civile</p> <p>Attestation d'assurance professionnelle</p> <p>Lettre d'engagement à ne pas employer de travailleurs clandestins.</p>
2 - L'entreprise exerce cette activité depuis plus de 3 ans	<p>L'entreprise dispose de plus de 3 ans d'expérience dans le ou les domaines couverts par la certification ainsi que des références justifiant de sa compétence technique dans son ou ses domaines d'activité.</p> <p>Publication de la situation financière de l'entreprise sur 3 ans. Respect des obligations légales selon le type d'entreprise</p>	<p>Référentiel</p> <p>Référentiel</p>	<p>Liste de références clients (Date, nom et coordonnées client, localisation de l'enseigne, nature de la prestation et description technique donnant les principales caractéristiques du produit, montant de la prestation).</p> <p>Identification sur 3 ans de bilans publiés :</p> <ul style="list-style-type: none"> - chiffre d'affaires - résultats - masse salariale - capitaux

B - ACCUEIL TELEPHONIQUE ASSURE PENDANT LES JOURS ET HEURES OUVRES HORS PERIODE DE CONGES (1 étoile)

CARACTERISTIQUE CERTIFIEE	DETAIL DE LA CARACTERISQUE CERTIFIEE	DOCUMENTS DE REFERENCE	ENREGISTREMENTS
1 – Pendant les jours (5 jours sur 7) et heures (35 H par semaine) ouverts : l'entreprise assure un accueil téléphonique en 5 sonneries maximum	Réponse téléphonique depuis le siège, durant les heures et jours ouverts, ou renvoi automatique sur portable ou sur entreprise de services de secrétariat. La personne qui prend la communication décline au minimum l'identité de l'entreprise	Référentiel	<ul style="list-style-type: none">- Abonnement téléphonique, renvoi d'appel- Ou contrat portable- Ou contrat avec entreprise de services de secrétariat

C –REPONSE A TOUTE DEMANDE CLIENT (1 étoile)

CARACTERISTIQUE CERTIFIEE	DETAIL DE LA CARACTERISQUE CERTIFIEE	DOCUMENTS DE REFERENCE	ENREGISTREMENTS
<p>1 – L’entreprise répond à toute demande client</p>	<p>Mise à disposition des clients de tarifs à jour pour les produits et prestations standards (au minimum coût horaire main d’œuvre et déplacement)</p> <p>Existence d’un support de relevé des contacts clients et réponses</p> <p>Traçabilité des rendez-vous</p>	<p>Référentiel</p>	<p>Tarifs à jour</p> <p>Coûts horaires</p> <p>Support de relevé des contacts clients et réponses</p> <p>Exemple : cahier de Rendez-vous ou planning électronique, etc.</p>
<p>2 – L’entreprise établit un devis gratuit.</p>	<p>Transmission au client ou prospect d’un devis écrit sur papier à en-tête ou par email.</p> <p>Eléments minimum présents sur le devis :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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) • Avertissement quant à l’existence de servitudes ou de réglementations locales dont le client doit l’informer.* <p>l’entreprise conserve un double du devis</p> <p>* Ne s’applique pas au métier de Fournisseur</p>	<p>Référentiel</p>	<p>Devis</p>
<p>3- L’entreprise enregistre l’accord du client</p>	<p>Visa du devis par le client ou bon de commande client avec mention de la référence du devis.</p> <p>Le bon de livraison ou le bon d’intervention de maintenance est visé par le client</p> <p>Une facture est établie suite à la prestation</p>	<p>Référentiel</p>	<p>Devis signé ou commande client</p> <p>Bon de livraison ou d’intervention</p> <p>Factures</p>

<p>4 – L'entreprise suit la non satisfaction du client</p>	<p>Réponse à toute réclamation client Existence d'un système de gestion des avoirs</p>	<p>Référentiel</p>	<p>Relevé des dates d'arrivée des demandes écrites et de départ des réponses (ex : sur cahier ou tableau excel) avoirs</p>
--	--	--------------------	--

D – L'ENTREPRISE DISPOSE DE MOYENS APPROPRIES ET ASSURE LE CONTROLE FINAL DE L'INSTALLATION (1 étoile)

CARACTERISTIQUE CERTIFIEE	DETAIL DE LA CARACTERISQUE CERTIFIEE	DOCUMENTS DE REFERENCE	ENREGISTREMENTS
1 –L'entreprise dispose et met en œuvre les moyens appropriés	<p>Conformité aux fiches métier</p> <p>Conformité aux normes</p> <p>Dossier de conception fabrication de chaque enseigne*</p> <p>Consignes verbales au personnel pour ne pas détériorer les installations du client lors d'une intervention</p> <p>Espace de travail ordonné – emplacement ordonné et prédéfini des outils et équipements de travail – classement des documents de travail</p> <p>Protections des machines – local de formage Néon, conforme à la réglementation en vigueur, - voies de circulation dégagées – zone de stockage des produits en cours de fabrication identifiée</p> <p>* Pour les fournisseurs concepteurs et pour les fournisseurs fabricants : Dossier de conception du produit.</p> <p>Pour les Fournisseurs distributeurs : fiche technique du produit.</p>	<p>Fiches métier</p> <p>Normes</p> <p>Référentiel</p>	<p>Dossier de conception fabrication de chaque enseigne (non applicable aux installateurs)</p> <p>Pour l'installateur : espace de travail ordonné dans le camion par exemple</p> <p>PV vérification d'installations électriques</p> <p>PV prévention</p>
2 - L'entreprise réalise le contrôle final de l'installation	<p>Contrôle final réalisé par l'installateur après la pose dans le respect des normes</p> <p>Le résultat des contrôles et l'identité du contrôleur sont enregistrés sur une fiche de contrôle</p>	<p>Normes</p> <p>Fiches métiers</p> <p>Référentiel</p>	<p>Enregistrement du contrôle final</p> <p>PV de réception</p> <p>Schéma de principe dans le cadre de la</p>

	<p>La fiche de contrôle est classée dans le dossier client</p> <p>Etablissement du 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*</p> <p>Pour les produits le nécessitant : Certificat de conformité constructeur disponible et remis au client par le fabricant</p> <p>*Pour les fournisseurs : le bon de livraison</p>		<p>norme 50 107 (obligatoire pour la haute tension)</p> <p>Certificat de conformité du constructeur</p>
<p>3 – L’entreprise assure la maintenance des équipements de l’entreprise</p>	<p>L’entreprise prend toutes les dispositions nécessaires pour assurer la maintenance de son parc machines et garantir son bon état de fonctionnement.</p> <p>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.</p> <p>L’entreprise tient à jour un inventaire physique des équipements.</p> <p>L’entreprise tient à jour des enregistrements de la maintenance réalisée : cahier d’entretien, facture d’intervention d’un prestataire...</p>	<p>Référentiel</p>	<p>Inventaire physique des équipements – enregistrements de maintenance</p>
<p>4- L’entreprise sélectionne ses sous traitants</p>	<p>L’entreprise doit faire appel à des sous-traitants qui fournissent des garanties suffisantes pour les prestations sous traitées liées au domaine d’activité certifié</p> <p>L’entreprise demande avant l’intervention du sous traitant :</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Une 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 	<p>Référentiel</p>	<p>Dossier sous traitant contenant au moins :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Commande au sous-traitant • L’attestation de l’assurance du sous traitant • Un engagement sur l’honneur : <ul style="list-style-type: none"> ○ des connaissances des règles de sécurité par le sous traitant ○ de l’engagement d’emploi de personnel déclaré ○ des preuves de l’habilitation de

	<p>personnel déclaré</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ des preuves de l'habilitation de son personnel ○ de l'utilisation de produits conformes <p>L'entreprise passe une commande écrite au prestataire.</p>		<p>son personnel</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ de l'utilisation de produits conformes <p>Factures des sous traitants</p>
<p>5 – L'entreprise contrôle les fournitures</p>	<p>L'entreprise s'assure que le fournisseur propose des produits conformes aux normes en lui demandant une attestation ou un engagement concernant les produits.</p> <p>Le contrôleur vérifie les quantités et références des fournitures reçues par rapport à la commande.</p> <p>Le contrôleur signe le bon de livraison indiquant le résultat du contrôle</p>	<p>Référentiel</p>	<p>Bons de livraison</p>

E – L'ENTREPRISE MET A DISPOSITION DU PERSONNEL EXPERIMENTE (1 étoile)

CARACTERISTIQUE CERTIFIEE	DETAIL DE LA CARACTERISQUE CERTIFIEE	DOCUMENTS DE REFERENCE	ENREGISTREMENTS
1- La direction s'engage et définit les responsabilités dans l'entreprise	<p>La direction s'engage par écrit à appliquer le référentiel QUALIF'ENSEIGNE SIGNALÉTIQUE niveau 1 étoile et diffuse son engagement à l'ensemble du personnel</p> <p>Une liste du personnel et l'affectation des postes et principales missions est tenue à jour et disponible</p>	Référentiel	<p>Lettre d'engagement</p> <p>Liste d'affectation du personnel</p>
2- L'entreprise maîtrise et tient à jour les documents nécessaires à l'activité, et met à disposition du personnel les documents utiles	L'entreprise date ses documents et en organise le classement	Référentiel	Documents de l'entreprise
3 – Encadrement par du personnel expérimenté	<ul style="list-style-type: none"> • Le personnel dispose des habilitations requises pour les activités exercées • Conformité aux fiches métiers • Le personnel qui encadre, dispose d'une ancienneté égale au moins à 3 ans dans le métier, ou dispose au moins d'un CAP • L'entreprise affiche les règles de sécurité de manière visible et lisible pour l'ensemble du personnel 	<p>Référentiel</p> <p>Fiches métiers</p> <p>Normes</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Enregistrements des habilitations du personnel • Registre du personnel comportant les preuves des diplômes et de l'expérience professionnelle • Affichage des consignes de sécurité

4.4.2. NIVEAU 2 ETOILES :

Détail des caractéristiques certifiées et moyens mis en œuvre

A – ENTREPRISE CREEE DEPUIS PLUS DE 3 ANS (2 étoiles)

CARACTERISTIQUE CERTIFIEE	DETAIL DE LA CARACTERISQUE CERTIFIEE	DOCUMENTS DE REFERENCE	ENREGISTREMENTS
<p>1 – Identification de la société - exigences administratives</p>	<p>Identification de la société.</p> <p>L'entreprise est dûment enregistrée ou inscrite auprès de la chambre de commerce ou des métiers et est à jour de ses obligations fiscales en matière d'impôts et de taxes.</p> <p>Elle est inscrite et à jour auprès des organismes sociaux et des assurances professionnelles et responsabilité civile.</p> <p>Elle n'emploie pas de travailleurs clandestins.</p>	<p>Référentiel</p>	<p>Extrait du KBIS</p> <p>Extrait du registre Kbis ou inscription à la chambre de commerce ou des métiers Immatriculation INSEE (SIRET et NAF)</p> <p>Documents prouvant que l'entreprise est à jour vis à vis de ses obligations fiscales (impôts, taxes)</p> <p>Attestation d'assurance Responsabilité Civile Attestation d'assurance professionnelle.</p> <p>Lettre d'engagement à ne pas employer de travailleurs clandestins.</p>
<p>2 - L'entreprise exerce cette activité depuis plus de 3 ans</p>	<p>L'entreprise dispose de plus de 3 ans d'expérience dans le ou les domaines couverts par la certification ainsi que des références justifiant de sa compétence technique dans son ou ses domaines d'activité.</p> <p>Publication de la situation financière de l'entreprise sur 3 ans. Respect des obligations légales selon le type d'entreprise</p>	<p>Référentiel</p> <p>Référentiel</p>	<p>Liste de références clients (Date, nom et coordonnées client, localisation de l'enseigne, nature de la prestation et description technique donnant les principales caractéristiques du produit, montant de la prestation).</p> <p>Identification sur 3 ans de bilans publiés :</p> <ul style="list-style-type: none"> - chiffre d'affaires - résultats - masse salariale - capitaux

B - ACCUEIL TELEPHONIQUE TOUTE L'ANNEE**ACCUEIL SUR PLACE LES JOURS ET HEURES OUVRES HORS PERIODE DE CONGES (2 étoiles).**

CARACTERISTIQUE CERTIFIEE	DETAIL DE LA CARACTERISQUE CERTIFIEE	DOCUMENTS DE REFERENCE	ENREGISTREMENTS
1 – L'entreprise assure un accueil physique sur place les jours (5 jours sur 7) et heures (35 H par semaine) ouverts hors période de congés	Présence au siège de l'entreprise de personnel disponible les jours et heures ouverts hors période de congés	Référentiel	Planning de congés ou fiche de paie
2 – Toute l'année, l'entreprise assure un accueil téléphonique en 5 sonneries maximum	Réponse téléphonique toute l'année au siège ou renvoi automatique sur portable ou sur entreprise de services de secrétariat. La personne qui prend la communication décline au minimum l'identité de l'entreprise.	Référentiel	Abonnement téléphonique - renvoi d'appel Ou contrat portable Ou contrat avec entreprise de services de secrétariat

C – REPONSE A TOUTE DEMANDE CLIENT SOUS 8 JOURS OUVRES HORS PERIODE DE CONGES (2 étoiles)

CARACTERISTIQUE CERTIFIEE	DETAIL DE LA CARACTERISQUE CERTIFIEE	DOCUMENTS DE REFERENCE	ENREGISTREMENTS
1 – L'entreprise répond à toute demande client	Mise à disposition des clients de tarifs à jour pour les produits et prestations standards (au minimum coût horaire main d'œuvre et déplacement) Existence d'un support de relevé des contacts clients et réponses Traçabilité des rendez-vous	Référentiel	Tarifs à jour Coûts horaires et de déplacement Support de relevé des contacts clients et réponses Exemple : Cahier de Rendez-vous, planning électronique, etc.
2 – L'entreprise établit un devis gratuit	Transmission au client ou prospect d'un devis écrit sur papier à en-tête ou par email. Eléments minimum présents sur le devis : <ul style="list-style-type: none"> • 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 • Liste des réglementations et servitudes applicables* l'entreprise conserve un double du devis * Ne s'applique pas aux Fournisseurs	Référentiel	Devis
3 – L'entreprise réalise un suivi commercial	Suivi des relances, des contacts, des réponses données au client, et enregistrements	Référentiel	Documents d'enregistrements du suivi client
4 – L'entreprise enregistre l'accord client	Visa du devis par le client ou bon de commande client avec mention de la référence du devis Le bon de livraison ou le bon d'intervention de maintenance est visé par le client Une facture est établie suite à la prestation	Référentiel	Devis ou offre signé par le client ou commande client Bon de livraison ou d'intervention Factures
5 – L'entreprise suit la non satisfaction du client	Réponse à toute réclamation client sous 8 jours ouvrés Gestion et traçabilité des réclamations clients Existence d'un système de gestion des avoirs		Relevé des dates d'arrivée des demandes écrites et de départ des réponses (ex : sur cahier ou tableau excel) - Suivi des réclamations clients - Avoirs

D – L'ENTREPRISE DISPOSE DE MOYENS APPROPRIES ET ASSURE DES CONTROLES EN COURS D'ACTIVITE ET LE CONTROLE FINAL DE L'INSTALLATION (2 étoiles)

CARACTERISTIQUE CERTIFIEE	DETAIL DE LA CARACTERISQUE CERTIFIEE	DOCUMENTS DE REFERENCE	ENREGISTREMENTS
1 – L'entreprise dispose de moyens appropriés	<p>Conformité aux fiches métier Conformité aux normes Dossier de conception fabrication de chaque enseigne* Consignes verbales au personnel pour ne pas détériorer les installations du client lors d'une intervention Etablissement d'un dossier de conception fabrication de chaque enseigne (si activités de conception et de fabrication) Espaces de travail ordonnés – emplacement ordonné et prédéfini des outils et équipements de travail – classement des documents de travail</p> <p>Protections des machines – local de formage Néon, conforme à la réglementation, – voies de circulation dégagées – zone de stockage des produits en cours de fabrication identifiée * Pour les fournisseurs concepteurs et pour les fournisseurs fabricants : Dossier de conception du produit. Pour les Fournisseurs distributeurs : fiche technique du produit.</p>	<p>Fiches métier Normes Référentiel</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Bon d'intervention - Dossier de conception fabrication de chaque enseigne (non applicable aux installateurs) <p>Pour l'installateur : espace de travail ordonné dans le camion par exemple</p> <ul style="list-style-type: none"> - PV vérification des installations électriques - PV prévention et sécurité
2 – L'entreprise contrôle la conformité des produits et transmet les enregistrements au client	<p>Mise en place de contrôles produit en cours de fabrication jusqu'à sa sortie de l'entreprise (le cas échéant) Enregistrement des contrôles et de l'identité du contrôleur Transmission des enregistrements au client.</p> <p>Pour les fournisseurs distributeurs : mise en place d'un contrôle de bon fonctionnement des produits techniques tels que définis par l'entreprise</p>	<p>Référentiel Procédure de contrôle</p>	<p>Documents d'enregistrement des contrôles</p>
3 – L'entreprise réalise le contrôle final de l'installation	<p>Contrôle final réalisé par l'installateur après la pose dans le respect des normes</p>	<p>Normes Fiches métiers</p>	

	<p>Le résultat des contrôles et l'identité du contrôleur sont enregistrés sur une fiche de contrôle La fiche de contrôle est classée dans le dossier client Etablissement du 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**</p> <p>Pour les produits le nécessitant : Certificat de conformité constructeur disponible et remis au client par le fabricant</p> <p>** Pour les fournisseurs : le bon de livraison</p>	<p>Référentiel</p>	<p>Enregistrement du contrôle final</p> <p>PV de réception Schéma de principe dans le cadre de la norme 50 107 (obligatoire pour la haute tension)</p> <p>Certificat de conformité du constructeur</p>
--	---	--------------------	---

<p>4 – L’entreprise assure la maintenance des équipements de l’entreprise</p>	<p>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.</p> <p>L’entreprise tient à jour un inventaire physique des équipements L’entreprise établit un dossier par machine / équipements indiquant : ses caractéristiques, ses conditions d’emploi et les règles de maintenance et l’entreprise tient à jour des enregistrements de la maintenance réalisée : cahier d’entretien, facture d’intervention des prestations ...</p>	<p>Référentiel</p>	<p>Inventaire physique des équipements Dossier machine / matériel Enregistrement de maintenance</p>
<p>5 – L’entreprise sélectionne ses sous traitants et passe des commandes écrites</p>	<p>L’entreprise doit faire appel à des sous-traitants qui fournissent des garanties suffisantes pour les prestations sous traitées liées au domaine d’activité certifié. L’entreprise demande avant l’intervention du sous traitant :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Une attestation de l’assurance du sous traitant • Un engagement sur l’honneur : <ul style="list-style-type: none"> ○ 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 <p>L’entreprise passe une commande écrite au prestataire en décrivant les spécifications nécessaires à la bonne exécution de la prestation</p>	<p>Référentiel</p>	<p>Dossier sous traitant contenant au moins :</p> <ul style="list-style-type: none"> • L’attestation de l’assurance du sous traitant • Un engagement sur l’honneur : <ul style="list-style-type: none"> . 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 <p>Factures des sous traitants Commandes au sous traitant</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>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 L'entreprise tient à jour une liste d'achats et de fournisseurs de référence Passation des commandes écrites</p>	<p>Référentiel</p>	<p>Bons de Livraison Liste d'achats et de fournisseurs de référence Commandes d'achats</p>
---	---	--------------------	--

E- SERVICE APRES – VENTE ASSURE : DEPANNAGE SUR DEVIS DURANT LES HEURES ET JOURS OUVRES HORS PERIODE DE CONGES (2 étoiles)

CARACTERISTIQUE CERTIFIEE	DETAIL DE LA CARACTERISQUE CERTIFIEE	DOCUMENTS DE REFERENCE	ENREGISTREMENTS
<p>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</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 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, par écrit sur papier à en-tête. • Le devis gratuit est ensuite remis dans les délais impartis au client <p>Eléments minimum présents sur le devis :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prix • Durée de validité du devis • Descriptif de la prestation • Délais de livraison ou de la réalisation • Conditions de paiement • Garanties • Conditions générales de ventes <p>L'entreprise conserve un double du devis</p> <ul style="list-style-type: none"> • Intervention de dépannage après devis ou mise en place d'une action corrective pour les fournisseurs 	<p>Référentiel</p>	<p>Accusé réception de la demande client mentionnant le délai de réponse</p> <p>Devis émis dans les délais impartis dans l'accusé de réception</p> <p>Factures</p> <p>Bon d'intervention</p>

F – L'ENTREPRISE MET A DISPOSITION DU PERSONNEL EXPERIMENTE (2 étoiles)

CARACTERISTIQUE CERTIFIEE	DETAIL DE LA CARACTERISQUE CERTIFIEE	DOCUMENTS DE REFERENCE	ENREGISTREMENTS
1 – La direction définit s'engage et définit les responsabilités dans l'entreprise	La Direction s'engage par écrit à appliquer le référentiel niveau 2 étoiles QUALIF'ENSEIGNE SIGNALÉTIQUE et affiche son engagement de manière visible pour les clients et le personnel. 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.	Référentiel	Lettre d'engagement affichée Liste d'affectation du personnel Organigramme à jour
2 – L'entreprise maîtrise et tient à jour les documents nécessaires à l'activité et met à disposition du personnel les documents utiles	L'entreprise date ses documents et en organise le classement	Référentiel	Documents de l'entreprise
3 – Encadrement par du personnel expérimenté	Le personnel dispose des habilitations requises pour les activités exercées Conformité aux fiches métiers Le personnel qui encadre, dispose d'une ancienneté égale au moins à 3 ans dans le métier, ou dispose au moins d'un CAP L'entreprise met en œuvre un suivi individuel écrit des habilitations et formations L'entreprise affiche les règles de sécurité de manière visible et lisible pour l'ensemble du personnel	Référentiel Fiches métier	Enregistrements des habilitations du personnel Registre du personnel comportant les preuves des diplômes et de l'expérience professionnelle Enregistrement du suivi individuel des qualifications et formations Affichage des consignes de sécurité

4.4.3. NIVEAU 3 ETOILES :
Détail des caractéristiques certifiées et moyens mis en œuvre

A – ENTREPRISE CREEE DEPUIS PLUS DE 3 ANS (3 étoiles)

CARACTERISTIQUE CERTIFIEE	DETAIL DE LA CARACTERISQUE CERTIFIEE	DOCUMENTS DE REFERENCE	ENREGISTREMENTS
1 – Identification de la société - exigences administratives	<p>Identification de la société.</p> <p>L'entreprise est dûment enregistrée ou inscrite auprès de la chambre de commerce ou des métiers et est à jour de ses obligations fiscales en matière d'impôts et de taxes.</p> <p>Elle est inscrite et à jour auprès des organismes sociaux et des assurances professionnelles et responsabilité civile.</p> <p>Elle n'emploie pas de travailleurs clandestins.</p>	Référentiel	<p>Extrait du KBIS</p> <p>Extrait du registre Kbis ou inscription à la chambre de commerce ou des métiers Immatriculation INSEE (SIRET et NAF)</p> <p>Documents prouvant que l'entreprise est à jour vis à vis de ses obligations fiscales (impôts, taxes)</p> <p>Attestation d'assurance Responsabilité Civile</p> <p>Attestation d'assurance professionnelle</p> <p>Lettre d'engagement à ne pas employer de travailleurs clandestins.</p>
2 - L'entreprise exerce cette activité depuis plus de 3 ans	<p>L'entreprise dispose de plus de 3 ans d'expérience dans le ou les domaines couverts par la certification ainsi que des références justifiant de sa compétence technique dans son ou ses domaines d'activité.</p> <p>Publication de la situation financière de l'entreprise sur 3 ans. Respect des obligations légales selon le type d'entreprise</p>	<p>Référentiel</p> <p>Référentiel</p>	<p>Liste de références clients (Date, nom et coordonnées client, localisation de l'enseigne, nature de la prestation et description technique donnant les principales caractéristiques du produit, montant de la prestation).</p> <p>Identification sur 3 ans de bilans publiés :</p> <ul style="list-style-type: none"> - chiffre d'affaires - résultats - masse salariale - capitaux

B – ACCUEIL TELEPHONIQUE TOUTE L'ANNEE**ACCUEIL SUR PLACE TOUTE L'ANNEE DURANT HEURES ET JOURS OUVRES (3 étoiles)**

CARACTERISTIQUE CERTIFIEE	DETAIL DE LA CARACTERISQUE CERTIFIEE	DOCUMENTS DE REFERENCE	ENREGISTREMENTS
1 – L'entreprise assure un accueil physique sur place les jours (5 jours sur 7) et heures (35 H par semaine) ouverts toute l'année, avec possibilité de renvoi de la ligne sur un service « hot line », 5 jours ouverts par an, sans présence obligatoire à l'entreprise. (cette caractéristique n'est pas applicable pour les concepteurs fabricants de signalétique*)	Présence au siège de l'entreprise de personnel disponible toute l'année	Référentiel	Planning congés ou fiches de paie
2 – Toute l'année l'entreprise assure un accueil téléphonique en 5 sonneries maximum	Réponse téléphonique toute au siège ou renvoi automatique sur portable ou sur entreprise de services de secrétariat. La personne qui prend la communication décline au minimum l'identité de l'entreprise.	Référentiel	Abonnement téléphonique de renvoi d'appel Ou contrat portable Ou contrat avec entreprise de services de secrétariat

Nota : pas de service après-vente lié à l'électricité, donc pas de nécessité de fonctionnement continu. Les concepteurs fabricants de signalétique sont tenus de respecter au minimum l'exigence du niveau 2 :

C – REPONSE A TOUTE DEMANDE CLIENT SOUS 8 JOURS OUVRES – SUIVI DE LA SATISFACTION CLIENT (3 étoiles)

CARACTERISTIQUE CERTIFIEE	DETAIL DE LA CARACTERISQUE CERTIFIEE	DOCUMENTS DE REFERENCE	ENREGISTREMENTS
1 – L'entreprise répond à toute demande client écrite ou téléphonique sous 8 jours ouvrés	Mise à disposition des clients de tarifs à jour pour les produits et prestations standards (au minimum coût horaire main d'œuvre et déplacement) Mise à disposition du client de plaquettes commerciales Prise de contact avec le client < 8 jours ouvrés suite à l'appel ou courrier. Pour les fournisseurs, ce délai est de 24h. Personnel disponible Existence d'un support de relevé des contacts clients et réponses Traçabilité des Rendez-vous	Référentiel	Tarifs à jour Coûts horaires et de déplacement Plaquettes commerciales Support de relevé des contacts clients et réponses Exemple : Cahier de Rendez-vous, planning électronique, etc.
2 – L'entreprise établit un devis gratuit	Transmission au client ou prospect d'un devis écrit sur papier à en-tête ou par email. Eléments minimum présents sur le devis : <ul style="list-style-type: none"> • 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) • Liste des réglementations et servitudes applicables • L'entreprise peut proposer au client le service d'établir les demandes d'autorisation administrative* L'entreprise conserve un double du devis * Non applicable aux fournisseurs	Référentiel	Devis
3 – l'entreprise réalise un suivi commercial	Suivi des relances, des contacts, des réponses données au client et enregistrements	Référentiel	Documents d'enregistrements de suivi des clients
4 – L'entreprise enregistre l'accord client	Visa du devis par le client ou bon de commande client avec mention de la référence du devis	Référentiel	Devis ou offre signé par le client ou commande client

	<p>Le bon de livraison ou le bon d'intervention de maintenance est visé par le client</p> <p>Une facture est établie suite à la prestation</p>		<p>Bon de livraison ou d'intervention Factures</p>
<p>5 - L'entreprise suit la satisfaction du client annuellement</p>	<p>Réalisation d'enquêtes de satisfaction client annuelles</p> <p>Réponse à toute réclamation client sous 8 jours ouvrés</p> <p>Gestion et traçabilité des réclamations clients</p> <p>Existence d'un système de gestion des avoirs</p>	<p>Référentiel</p>	<p>Enquête de satisfaction client</p> <p>Relevé des dates d'arrivée des réclamations écrites et de départ des réponses (ex : sur cahier ou tableau excel)</p> <p>Suivi des réclamations clients</p> <p>Avoirs</p>

D – L'ENTREPRISE DISPOSE DE MOYENS APPROPRIES ET ASSURE DES CONTROLES EN COURS D'ACTIVITE ET LE CONTROLE FINAL DE L'INSTALLATION (3 étoiles)

CARACTERISTIQUE CERTIFIEE	DETAIL DE LA CARACTERISQUE CERTIFIEE	DOCUMENTS DE REFERENCE	ENREGISTREMENTS
<p>1 –L'entreprise dispose de moyens appropriés</p>	<p>Conformité aux fiches métier Conformité aux normes Dossier de conception fabrication de chaque enseigne* Consignes verbales au personnel pour ne pas détériorer les installations du client lors d'une intervention Etablissement d'un dossier de conception fabrication de chaque enseigne (si activités de conception et de fabrication) 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, conforme à la réglementation en vigueur, – voies de circulation dégagées – zone de stockage des produits en cours de fabrication identifiée * Pour les fournisseurs concepteurs et pour les fournisseurs fabricants : Dossier de conception du produit. Pour les Fournisseurs distributeurs : fiche technique du produit.</p>	<p>Fiches métier Normes</p>	<p>Bon d'intervention Dossier de conception fabrication de chaque enseigne (non applicable aux installateurs) Pour l'installateur : espace de travail ordonné dans le camion par exemple - PV vérification des installations électriques - PV prévention et sécurité</p>

<p>2 – L'entreprise contrôle la conformité des produits et transmet les enregistrements au client</p>	<p>Désignation d'un responsable qualité pour le suivi des contrôles Organisation des contrôles tout au long de l'activité, sous la forme de plans de contrôle qui définissent : fréquence, type de contrôles et enregistrement Traitement des non conformités et enregistrements Enregistrement des contrôles, des autocontrôles et des essais réalisés 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.</p>	<p>Procédure de contrôle</p>	<p>Organigramme Plan de contrôle Enregistrement des contrôles Certificat de conformité du constructeur Enregistrements des non conformités</p>
---	---	------------------------------	--

<p>3 – L’entreprise réalise le contrôle final de l’installation</p>	<p>Contrôle final réalisé par l’installateur après la pose dans le respect des normes Le résultat des contrôles et l’identité du contrôleur sont enregistrés sur une fiche de contrôle La fiche de contrôle est classée dans le dossier client Etablissement du 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 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 Pour les produits le nécessitant : Certificat de conformité constructeur disponible et remis au client par le fabricant</p> <p>Non applicable aux fournisseurs</p>	<p>Normes Fiches métiers Référentiel Procédure de contrôle final</p> <p>Référentiel</p>	<p>Enregistrement des contrôles finals PV de réception Schéma de principe dans le cadre de la norme 50 107 (obligatoire pour la haute tension)</p> <p>DOE</p> <p>Certificat de conformité du constructeur</p>
<p>4 – L’entreprise assure la maintenance des équipements de l’entreprise</p>	<p>L’entreprise prend toutes les dispositions nécessaires pour assurer la maintenance de son parc machine te 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.</p> <p>L’entreprise tient à jour un inventaire physique des équipements L’entreprise établi un dossier par machine / matériel indiquant : ses caractéristiques, ses conditions d’emploi et les règles de maintenance Enregistrement et traçabilité des interventions de maintenance : carnets de maintenance à jour, conservation des PV de maintenance des services SAV</p>	<p>Référentiel</p>	<p>Inventaire physique des équipements Dossier machine / matériel</p> <p>Document d’enregistrement des interventions</p>
<p>5 – L’entreprise maîtrise ses sous traitants et passe des commandes écrites</p>	<p>L’entreprise doit faire appel à des sous-traitants qui fournissent des garanties suffisantes pour les prestations sous traitées liées au domaine d’activité certifié L’entreprise demande avant l’intervention du sous</p>	<p>Référentiel</p>	<p>Dossier sous traitant contenant au moins :</p> <ul style="list-style-type: none"> • L’attestation de l’assurance du sous traitant

	<p>traitant :</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'attestation de l'assurance du sous traitant • Un engagement sur l'honneur : <ul style="list-style-type: none"> . 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 <p>Existence d'un contrat ou commande établi(e) et cosigné(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</p>		<ul style="list-style-type: none"> • Un engagement sur l'honneur : <ul style="list-style-type: none"> . 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 <p>Commande au sous traitant</p> <p>Factures des sous traitants</p> <p>Document d'enregistrement de suivi des sous-traitants</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>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. Le contrôleur signe le bon de livraison indiquant le résultat du contrôle L'entreprise tient à jour une liste d'achats et de fournisseurs de référence Passation des commandes écrites</p>	<p>Référentiel</p>	<p>Bons de Livraison Liste d'achats et de fournisseurs de référence Commandes d'achats</p>

E – SERVICE APRES – VENTE : DEPANNAGE SUR DEVIS TOUTE L'ANNEE (3 étoiles)

CARACTERISTIQUE CERTIFIEE	DETAIL DE LA CARACTERISQUE CERTIFIEE	DOCUMENTS DE REFERENCE	ENREGISTREMENTS
<p>1 - Un service après-vente 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</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 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 par écrit sur papier à en tête • Le devis gratuit est ensuite remis dans les délais impartis au client Eléments minimum présents sur le devis : <ul style="list-style-type: none"> • 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 ventes, si non contractualisées. <p>l'entreprise conserve un double du devis</p> <ul style="list-style-type: none"> • Intervention de dépannage 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) 	<p>Référentiel</p>	<p>Accusé réception de la demande client mentionnant le délai de réponse</p> <p>Devis émis dans les délais impartis dans l'accusé de réception</p> <p>factures</p> <p>Bon d'intervention</p> <p>Contrat avec un autre professionnel</p>

F – L'ENTREPRISE MET A DISPOSITION DU PERSONNEL EXPERIMENTE (3 étoiles)

CARACTERISTIQUE CERTIFIEE	DETAIL DE LA CARACTERISQUE CERTIFIEE	DOCUMENTS DE REFERENCE	ENREGISTREMENTS
1 – La direction s'engage et définit par écrit les responsabilités dans l'entreprise	La Direction s'engage par écrit à appliquer le référentiel QUALIF'ENSEIGNE SIGNALÉTIQUE Niveau 3 étoiles et affiche son engagement de manière visible pour les clients et le personnel 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	Référentiel	Lettre d'engagement affichée Liste d'affectation du personnel Organigramme à jour
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'enregistrements sont archivés dans un endroit réservés à cet effet.	L'entreprise date ses documents et en organise le classement et définit pour chaque type de document ou d'enregistrement une durée et un endroit d'archivage.	Référentiel	Liste des documents utiles et des enregistrements Documents de l'entreprise
3 – Encadrement par du personnel expérimenté	Le personnel dispose des habilitations requises pour les activités exercées Conformité aux fiches métiers Le personnel qui encadre, dispose d'une ancienneté égale au moins à 3 ans dans le métier, ou dispose au moins d'un CAP	Référentiel Fiches métier	Enregistrements des habilitations du personnel Enregistrement du suivi individuel des qualifications et formations
4 – L'entreprise établit un plan de formation qualification du personnel	Annuellement l'entreprise établit le plan annuel de formation Au minimum, 20% du personnel reçoit 4 heures de formation technique (production, informatique, commercial, gestion) par an. L'entreprise met en œuvre un suivi individuel écrit des qualifications et formations L'entreprise affiche les règles de sécurité de manière visible et lisible pour l'ensemble du personnel.	Référentiel	Enregistrements des habilitations du personnel Registre du personnel comportant les preuves des diplômes et de l'expérience professionnelle Enregistrement du suivi individuel des qualifications et formations Affichage des consignes de sécurité Accusé réception de remise du recueil de sécurité

Chapitre 5. COMMUNICATION SUR LES CARACTERISTIQUES CERTIFIEES

5.1 Signalétique de base, support de communication et règles d'utilisation

La communication autour de la certification de Services ne doit pas être ambiguë pour le client quant au nom et au service de l'entreprise bénéficiaire de la Certification de Services.

Conformément au décret 2008-1401 du 19 décembre 2008, dans le cadre de la communication sur la certification de service, il est prévu de faire figurer les mentions suivantes :

1. Le nom ou la raison sociale de l'organisme certificateur, la marque de certification.
Pour ce référentiel : Qualif'Enseigne Signalétique
2. La dénomination du référentiel utilisé.
Pour ce référentiel : Qualif'Enseigne Signalétique
3. Les modalités selon lesquelles le référentiel peut être obtenu
Pour ce référentiel : « disponible sur demande »

Le logotype, complet, à utiliser est :



et l'indication claire des processus rentrant dans le périmètre de certification (de manière à éviter toute confusion sur la portée de la Certification) :

- Concepteur – réalisateur
- Concepteur - fabricant enseigne
- Concepteur - fabricant signalétique
- Installateur
- Graveur
- Fournisseur

L'entreprise peut ne présenter qu'une partie de ses établissements à la certification. Dans ce cas, il doit communiquer systématiquement la liste des établissements inclus dans le périmètre de certification afin de ne pas « tromper » le consommateur et les partenaires.

5.2 Caractéristiques certifiées communiquées au client

Les caractéristiques essentielles pour le client garanties par la certification de services QUALIF'ENSEIGNE SIGNALÉTIQUE sont :

UNE ETOILE	DEUX ETOILES	TROIS ETOILES
A - Entreprise créée depuis plus de 3 ans	A - Entreprise créée depuis plus de 3 ans	A - Entreprise créée depuis plus de 3 ans
B - Accueil téléphonique assuré pendant les jours et heures ouvrés hors période de congés	B - Accueil téléphonique toute l'année - Accueil sur place les jours et heures ouvrés hors période de congés	B- Accueil téléphonique toute l'année - Accueil sur place toute l'année durant heures et jours ouvrés
C - Réponse à toute demande client	C - Réponse à toute demande client sous 8 jours ouvrés hors période de congés	C - Réponse à toute demande client sous 8 jours ouvrés – Suivi de la satisfaction du client
D – L'entreprise dispose de moyens appropriés et assure le contrôle final de l'installation	D – L'entreprise dispose de moyens appropriés et assure les contrôles en cours d'activité et le contrôle final de l'installation	D – L'entreprise dispose de moyens appropriés et assure les contrôles en cours d'activité et le contrôle final de l'installation
E – L'entreprise met à disposition du personnel expérimenté	E – Service après-vente assuré : dépannage sur devis durant les heures et jours ouvrés hors période de congés	E – Service après-vente assuré : dépannage sur devis toute l'année
	F - L'entreprise met à disposition du personnel expérimenté	F – L'entreprise met à disposition du personnel expérimenté

Chapitre 6. ORGANISATION DOCUMENTAIRE

L'organisation documentaire est destinée à témoigner de la réalité de l'application du référentiel au sein de l'entreprise bénéficiaire de la Certification de Services.

Le système documentaire que doit détenir l'entreprise est articulé de la façon suivante :

A. DOSSIER « CERTIFICATION DE SERVICES »

Il comprend :

- Le présent référentiel,
- Le plan de contrôle externe de l'organisme certificateur BUREAU VERITAS CERTIFICATION,
- Les textes réglementaires et normatifs en vigueur (cités au chapitre "Contexte réglementaire" et dans l'annexe 1 et textes parus ultérieurement),
- Les documents d'organisation que les services de l'entreprise doivent utiliser pour répondre aux caractéristiques certifiées,
- Les modèles de formulaires et supports apportant la preuve de la mise en œuvre des caractéristiques certifiées.

Les documents de références et les documents d'enregistrements sont listés dans les tableaux du chapitre 4

B. ARCHIVAGE

Afin que l'organisme certificateur puisse contrôler l'historique de l'application du référentiel, le bénéficiaire de la Certification de Services doit réaliser un archivage des documents et enregistrements permettant d'assurer la traçabilité des actions entreprises et d'apporter la preuve du respect des caractéristiques certifiées. Cet archivage comprend :

- Les anciennes versions des documents servant de référence à la mise en œuvre des caractéristiques certifiées,
- Les **enregistrements** apportant la preuve du respect dans le temps, des caractéristiques certifiées.

La durée d'archivage à respecter est au minimum de :

- 10 ans pour les factures et les documents contractuels,
- 3 ans pour les autres enregistrements.

Chapitre 7. PLAN DE CONTROLE INTERNE

L'objectif du contrôle interne est de permettre au bénéficiaire de la Certification de Services de vérifier périodiquement qu'il respecte bien les caractéristiques certifiées par BUREAU VERITAS CERTIFICATION.

Le plan de contrôle interne est présenté dans le tableau ci-après :

Responsable du contrôle	Fréquence	Domaine d'application / méthode	Enregistrement
Le dirigeant ou le responsable qualité	2 fois par an	L'ensemble des caractéristiques certifiées Méthode : consultation des documents et enregistrements Observation visuelle Entretien avec le personnel Selon le document Guide d'auto évaluation	Grille d'auto évaluation

Lorsqu'une non conformité a été détectée, le dirigeant ou le responsable qualité définit, si nécessaire avec le personnel concerné une action corrective à mettre en œuvre, lorsque l'action corrective a été mise en œuvre, son efficacité est vérifiée un enregistrement est conservé.

Les résultats du plan de contrôle interne sont examinés et pris en compte lors des contrôles externes effectués par BUREAU VERITAS CERTIFICATION.