



COMMUNIQUE DE PRESSE

Contact Presse :

Nathalie Dunoir

Tél. 04 91 19 16 16

bleuciel@societebleuciel.com

Décembre 2008

SGS ICS délivre la première certification Qualicert pour la gestion de la réclamation client à Accor All Seasons

SGS ICS, membre du Groupe SGS leader mondial de l'inspection, l'analyse et la certification, vient d'attribuer la première certification Qualicert pour la gestion de la réclamation client à All Seasons, dernière née des enseignes du groupe Accor. Le référentiel qui sert de base à cette certification, a été élaboré par SGS ICS en partenariat avec l'AMARC, Association pour le Management de la Réclamation Client.

Face à des consommateurs de plus en plus exigeants et dans un contexte de durcissement de la législation pour les entreprises, le traitement des réclamations est devenu un élément clé de la qualité du service clients. Véritable outil de traçabilité pour les entreprises, il permet de poursuivre le dialogue avec un client réclamant et de capitaliser les insatisfactions. « Transformer les pépins en pépites », tel est donc le slogan choisi par l'AMARC, association créée en 2004 et qui rassemble plus de 230 entreprises adhérentes, dont de grandes sociétés du CAC 40, des PME ou encore des entreprises publiques. Sa vocation est de proposer un lieu d'échanges et de réflexion aux acteurs concernés afin de professionnaliser l'approche et d'optimiser les bonnes pratiques de la réclamation client. SGS ICS, leader dans l'élaboration de référentiels sur mesure dans le domaine de la qualité de service, a conduit un groupe de travail dédié à la rédaction d'un référentiel dans le domaine de la réclamation client.

QUALICERT, la certification de services signée SGS ICS

SGS ICS développe depuis 1994 une offre de certification de services qui s'applique à toutes les activités de service à destination des particuliers comme des professionnels. Le principe ? Les entreprises candidates à la certification Qualicert disposent de trois mois pour se mettre en conformité avec le référentiel métier et mettre en place des actions leur permettant d'atteindre le niveau des engagements définis (organisation, formation, communication...). Après audit sur site, la certification est délivrée pour une durée de 3 ans. Une surveillance est ensuite réalisée par l'organisme certificateur. Elle consiste en deux contrôles inopinés durant la période de validité du certificat et a pour but de s'assurer que le service est toujours en conformité avec le référentiel. Contrairement aux idées reçues, le coût de la certification, sensiblement équivalent à une journée d'audit, reste tout à fait abordable, permettant ainsi à la plupart des entreprises de s'engager dans une telle démarche. En France, SGS ICS a validé plus de 120 référentiels concernant 2.000 entreprises dans des secteurs aussi différents que la téléphonie, l'automobile, l'assurance, la grande distribution, la restauration, le commerce... Depuis quatre ans, afin de répondre à la mondialisation du marché, SGS ICS développe le concept à l'international. Parmi les 70 pays que compte son réseau, l'Espagne, l'Egypte, la Grande Bretagne, le Portugal, l'Italie, Taiwan, l'Afrique du Sud, l'Allemagne, les Pays Bas, la Belgique, le Luxembourg, la Suisse et les Etats-Unis ont adopté la démarche.



La certification, une première pour le management du service réclamation client

Fort de cette expertise, SGS ICS a travaillé, de septembre 2005 à mars 2006, avec une vingtaine d'entreprises* du secteur privé comme du secteur public, toutes adhérentes de l'AMARC, à l'élaboration d'un référentiel pour la gestion de la qualité des services réclamation client. Déposé au Journal Officiel en août 2007, ce référentiel, qui sert de base à la certification Qualicert, aborde tous les points importants de l'interface entre l'entreprise et le réclamant : engagement de la direction en faveur d'une politique de traitement des réclamations, processus mis en place, modalités et délais de traitement des demandes, mesure de la satisfaction client, mais aussi formation du personnel ou encore outils de communication en interne permettant de véhiculer l'information et de fédérer l'équipe autour de la politique choisie. L'objectif du référentiel établi par SGS ICS et l'AMARC est donc de permettre, d'une part aux entreprises n'ayant aucun système en place, ou un système incomplet pour le traitement des réclamations, de disposer d'un outil simple et concret, d'autre part, pour celles ayant développé des process, de se comparer aux meilleures pratiques et de trouver des axes d'amélioration.

All Seasons, première entreprise certifiée Qualicert pour sa gestion de la réclamation client

Dernière née du groupe Accor, All Seasons est une nouvelle enseigne positionnée sur le créneau économique du 2 étoiles non-standardisé. Sa vocation première est d'être entièrement tournée vers le client. « Toute la stratégie d'all seasons est basée sur la satisfaction des clients. Nous avons d'ailleurs décliné nos engagements de services dans une charte de qualité affichée dans tous nos hôtels et impliquant l'ensemble de nos collaborateurs », explique Gwenaël le Houerou, Directeur Général All Seasons. « Nous cherchions depuis très longtemps une forme de label pour notre service client », poursuit Chantal Tryer, Directrice du service clientèle du Groupe Hôtellerie Accor et Présidente de l'AMARC. « Or, toute la démarche impliquée par le référentiel Qualicert nous semblait un bon moyen d'aller jusqu'au bout de nos engagements et dans le même temps de les formaliser en interne. » De la mise en place du dispositif de traitement de la réclamation au suivi de la satisfaction des clients, le référentiel concerne l'ensemble du parcours du client réclamant. La définition d'engagements clairs donne ainsi des objectifs identifiés au personnel et, en l'impliquant sur des résultats, la certification de services devient alors un outil de motivation et de fidélisation fort, comme en témoigne la Directrice du service clientèle : « Cette démarche de certification nous a permis de décrire toutes les étapes de la réclamation et surtout d'avoir un rendu du travail effectué au quotidien par le personnel. C'est un véritable outil de management qui fédère une équipe. » Selon Chantal Tryer, c'est avant tout dans la durée que la certification trouve tout son sens : « L'obtention de la certification Qualicert n'est pas une fin en soi. L'audit annuel a le privilège de nous inciter à continuer à suivre les recommandations édictées par le référentiel. »

Si le référentiel établi par SGS ICS s'avère donc un précieux outil tant pour la création d'un service réclamation client que pour l'amélioration et le maintien du niveau des engagements d'un service existant, la certification Qualicert quant à elle, permet aux entreprises d'afficher leur différence auprès de leurs clients.

* Le nom des entreprises est mentionné dans le référentiel



Le groupe SGS (SGS SA), leader mondial de l'inspection, du contrôle, de l'analyse et de la certification

Fondée en 1878 à Rouen, SGS fait aujourd'hui office de référence en ce qui concerne la maîtrise de la qualité. A l'échelle du globe, 50.000 collaborateurs travaillent dans plus de 1.000 bureaux et laboratoires, répartis dans 150 pays. Son implantation internationale et ses compétences placent SGS en position de leader dans les domaines de l'inspection, de l'analyse et de la certification.

SGS France s'attache à porter haut les valeurs et l'offre du groupe. Après plus de 100 ans de développement, SGS France compte aujourd'hui 2.200 personnes réparties dans 90 bureaux et centres de contrôles et 26 laboratoires. Nos services se déclinent tout au long des chaînes d'approvisionnement et concernent de nombreux secteurs tels que les produits agricoles et agro-alimentaires, la pharmacie, la recherche clinique, la cosmétologie, la chimie, l'environnement, les services industriels...

SGS ICS

La filiale française de certification du groupe mondial SGS propose une offre complète, complémentaire et diversifiée : Certification des systèmes de management (ISO 9001 2000, ISO 4001 2004, OHSAS 118001... Dispositifs médicaux ISO 13485, marquage CE...). Certification des engagements de services sur la base de référentiels métiers Qualicert) : maisons de retraite, services à la personne, ambulanciers, officines, transport de personnes à mobilité réduite, institut médico-éducatif... Certification des personnes et certification de Qualification (CACES/ visite médicale).