



## **CERTIFICATION DE SERVICES QUALICERT : LA MEILLEURE PREUVE DE QUALITÉ POUR VOS CLIENTS**

L'obtention de la certification de services QUALICERT est la reconnaissance par un organisme tiers indépendant de votre engagement à offrir à vos clients des prestations de service de qualité, répondant à des caractéristiques définies dans un référentiel. Cette certification offre une plus grande transparence aux consommateurs.

**SGS**

Avec la certification QUALICERT, vous démontrez votre engagement à offrir des prestations de service de qualité.

## LES CONDITIONS NÉCESSAIRES

Pour obtenir la certification de services QUALICERT, votre entreprise doit répondre aux caractéristiques définies dans un référentiel ou, s'il n'existe pas, l'élaborer avec SGS.

## LES AVANTAGES

Nous prenons en compte l'avis des consommateurs, des professionnels de votre secteur et des Pouvoirs Publics dès l'élaboration du référentiel. Nous aidons les professions à définir des règles dans leur métier et les entreprises à assurer un standard de qualité.

## NOTRE VALEUR AJOUTÉE

Nous bénéficions d'une expérience unique avec plus de 150 référentiels validés et des responsables projets, experts dans leur secteur d'activité : logistique, transport, tourisme, services, réseaux de franchises, restauration collective, immobilier, automobile...

### 10 RAISONS POUR FRANCHIR LE PAS

1. Un référentiel évolutif en fonction des changements du métier et des besoins,
2. Un personnel mobilisé et motivé,
3. Une organisation documentaire légère,
4. Des techniques de travail approuvées et pérennes,
5. Un réseau mieux géré,
6. Des audits réguliers qui aident l'entreprise à se maintenir à niveau,
7. Des engagements concrets et facilement valorisables,
8. Une offre différenciée,
9. Des clients confiants et fidèles,
10. Une image de marque qui se renforce.

## LE GROUPE SGS

Le groupe SGS (SGS SA) est le leader mondial de l'inspection, du contrôle, de l'analyse et de la certification. Fondé en 1878 à Rouen, SGS fait référence en matière de maîtrise de la qualité et de l'environnement. A l'échelle du globe, 64 000 collaborateurs travaillent dans plus de 1 250 bureaux et laboratoires.

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, ISO 14001, ISO 22000, OHSAS 18001, Dispositifs médicaux, ISO 13485, SGS Performance ISO 26000, marquage CE...), Certification de Produits (IFS/BRC, GLOBALGAP, Agriculture Biologique...), Certification de Services sur la base de référentiels métiers QUALICERT : maisons de retraite, services à la personne...

Au niveau mondial, SGS a délivré plus de 100 000 certificats de la PME à la multinationale.

## LES ÉTAPES DE VOS PROCÉDURES DE CERTIFICATION QUALICERT

### 1. Étude du projet

Élaboration du référentiel. Le responsable projet vous aide à élaborer votre référentiel. Il vous représente au Comité de Certification qui statue sur le niveau qualitatif de votre projet.

### 2. Audit

L'audit vérifie que les services rendus sont conformes au référentiel. L'auditeur vous remet sur place son rapport présentant, s'il y a lieu, les écarts détectés.

### 3. Réponses aux écarts

Vous disposez d'un délai de six semaines pour définir des actions correctives et apporter la preuve de leur efficacité.

### 4. Passage en comité

Le rapport d'audit, examiné en comité, donne lieu à une attribution du certificat, un audit complémentaire ou un refus de certification. Une attribution du certificat, un audit complémentaire ou un refus de certification.

### 5. Certification

Le certificat est émis pour une période de trois ans, au cours de laquelle deux audits de suivi sont réalisés.

### 6. Suivi et amélioration continue

De votre côté, pour assurer la pérennité de votre démarche, vous devez mettre en oeuvre un auto-contrôle de votre prestation et élaborer un plan d'amélioration. Nous vérifions, lors de notre audit, la réalisation, la pertinence et l'efficacité de vos auto-contrôles.

## CONTACT

SGS ICS  
29, avenue Aristide Briand  
94111 Arcueil Cedex  
t. +33 (0)1 41 24 83 02  
f. +33 (0)1 41 24 84 52  
[fr.certification@sgs.com](mailto:fr.certification@sgs.com)  
[www.qualicert.fr](http://www.qualicert.fr)