

# ÉTUDE DE CAS - LE CNPA

## BRANCHE DÉPANNAGE REMORQUAGE ET LA CERTIFICATION DE SERVICES QUALICERT

### LE CNPA

Le Conseil National des Professions de l'Automobile (CNPA) est la seule organisation professionnelle à représenter les 20 métiers de la distribution et des services de l'automobile, du véhicule industriel, des cycles et motocycles en France.

Depuis plus d'un siècle, le CNPA est l'interlocuteur incontournable des professionnels de l'automobile auprès des pouvoirs publics et des différents acteurs de la vie économique et sociale.

Le CNPA est le maître d'œuvre de la Convention Collective Nationale des Services de l'Automobile à laquelle 103 000 entreprises et 417 000 salariés sont rattachés. Il favorise à ce titre une politique sociale adaptée aux besoins des entreprises et à leurs attentes.

Le CNPA assure trois missions essentielles :

- Représenter les intérêts de la Profession. C'est faire valoir les revendications des professionnels jusque dans les plus hautes instances nationales et européennes ;
- Développer des services de proximité pour l'entreprise. C'est épauler au quotidien le chef d'entreprise grâce à un large éventail de services sur mesure ;
- Mener une prospective sur les métiers. C'est anticiper les évolutions techniques et réglementaires de manière très pragmatique.

Le CNPA participe activement à tous les travaux des principales organisations interprofessionnelles et consulaires nationales : MEDEF, CGPME, CNAMS, CdCF et UPA. Le CNPA est aussi un interlocuteur privilégié des Chambres de Métiers et des Chambres de Commerce et d'Industrie.

Il est enfin très présent au sein de plusieurs organisations européennes et internationales, dont le CECRA (Conseil Européen du Commerce et de la Réparation Automobile), Leaseurope (Loueurs), l'EGARA (Recycleurs) ou l'EFA (Auto-écoles).

### LA BRANCHE DÉPANNAGE REMORQUAGE

Le dépannage remorquage est un métier qui exige une disponibilité 7j/7, 24h/24 toute l'année ! Le métier exercé par des entreprises spécialisées ou par des concessionnaires, agents ou mécaniciens, réparateurs automobile (MRA), dans un cadre d'activités connexes. Les entreprises de dépannage remorquage peuvent être également agréées fourrière.

### LES OBJECTIFS

Le CNPA – Branche Dépannage Remorquage a souhaité depuis 1995 impulser une démarche Qualité chez les dépanneurs remorqueurs. Le « sur-mesure » et la satisfaction des attentes clients sont des valeurs propres à l'automobile à l'heure où le besoin d'assurance est une exigence de plus en plus forte de la part des consommateurs.

Depuis 2005, le CNPA accompagné de SGS ICS a travaillé à la rédaction d'un référentiel métier QUALICERT évolutif, adapté aux besoins des professionnels du dépannage remorquage. Trois ans plus tard a été publié au Journal Officiel d'avril 2008, le référentiel QUALICERT « Prestation de dépannage – remorquage – gardiennage et transfert des véhicules légers en fin de vie ».

Cette démarche répond à deux objectifs principaux :

- Répondre aux attentes des donneurs d'ordre des professionnels : Etat, sociétés d'autoroute, sociétés d'assistance, particuliers usagers de la route ;



- Mieux encadrer la profession et la préparer aux évolutions réglementaires à venir.

Depuis plus de 10 ans, le CNPA et SGS ICS travaillent ensemble sur la certification de services pour donner aux professionnels de l'automobile les moyens d'améliorer la qualité de leurs prestations.

### LE RÉFÉRENTIEL QUALICERT

La certification de services QUALICERT, signe de qualité délivré par SGS ICS, organisme tiers indépendant, permet aux clients ou aux donneurs d'ordre d'identifier les entreprises proposant des services reconnus contrôlés et certifiés.

Le référentiel QUALICERT couvre chaque étape du métier de dépanneur remorqueur, allant de l'enlèvement du véhicule jusqu'à son élimination, en conformité avec la réglementation environnementale.

Le domaine d'application du référentiel porte sur les activités relatives aux prestations de dépannage - remorquage - gardiennage et transfert des véhicules légers en fin de vie dans une entreprise.

Les destinataires du service sont :

- Les usagers ;
- Les professionnels ;
- Les sociétés d'assistance ;
- Les forces de l'ordre ;
- Les autoroutes.

Ces activités portent sur :

- Le dépannage ;
- Le remorquage ;
- Le gardiennage ;
- La fourrière ;
- Le transfert des véhicules en fin de vie.

La certification de services QUALICERT et son référentiel « Prestation de dépannage – remorquage – gardiennage et transfert des véhicules légers en fin de vie » permet d'établir des relations de confiance entre les dépanneurs et les autres intervenants de la filière (assureurs, concessionnaires, constructeurs, démolisseurs et pouvoirs publics) ; et de guider les clients dans leur choix et de leur fournir des garanties sur la qualité du service proposé par les dépanneurs.

### LES CARACTÉRISTIQUES ESSENTIELLES COMMUNIQUÉES

- L'entreprise dispose d'intervenants formés et qualifiés ;
- L'entreprise dispose de matériel dans l'atelier de mécanique pour dépanner les véhicules ;
- L'entreprise et ses véhicules sont identifiables facilement ;
- L'accueil est disponible et aimable ;
- L'entreprise intervient dans un délai maîtrisé ;
- L'entreprise conseille et recommande les usagers sur les premières règles de sécurité ;
- Après inspection, le professionnel décide de la prestation à réaliser ;
- L'entreprise peut assurer le dépannage sur place ;
- L'entreprise peut assurer le gardiennage des véhicules ;

- L'entreprise peut être mandatée pour faire réaliser le traitement des véhicules en fin de vie ;
- L'entreprise veille à l'esthétique de son parc ;
- L'entreprise dépose les véhicules susceptibles de polluer sur une dalle étanche ;
- L'entreprise maîtrise la gestion de ses eaux usées ;
- L'entreprise suit la gestion de ses déchets ;
- L'entreprise établit une facture claire et détaillée de chaque prestation que ce soit à l'attention d'un particulier ou d'une entreprise ;
- L'entreprise trace systématiquement toutes ses interventions ;
- L'entreprise réalise une enquête de satisfaction annuelle.

### LE DESCRIPTIF DU PROJET

Un projet de certification est une démarche qui se fait sur le long terme. Se lancer dans la démarche de certification de services QUALICERT, c'est montrer son engagement à délivrer une qualité de services certaine.

Le référentiel QUALICERT est un véritable outil de management, qui comprend à la fois les exigences réglementaires de notre secteur et des axes d'amélioration continue.

Notre collaboration avec SGS ICS nous aide à nous remettre en cause continuellement et à progresser durablement pour atteindre un niveau de qualité correspondant aux attentes de nos clients. Si les prestations évoluent ou la législation, le référentiel peut faire l'objet de compléments ou de modifications.

C'est pourquoi, le CNPA – Branche Dépannage Remorquage souhaite que les entreprises se certifient.

### LES BÉNÉFICES

La certification de services constitue un excellent outil de différenciation et d'amélioration de la qualité pour les professionnels du secteur automobile et donc pour les consommateurs.

La certification permet de mettre en avant les entreprises qui souhaitent démontrer la qualité de leurs services et qui respectent la réglementation. Les entreprises certifiées peuvent ensuite communiquer sur la qualité de ses services aussi bien auprès de ses clients que des donneurs d'ordres.

En effet, certaines sociétés d'assistance et d'autoroute valorisent la certification de services dans la mesure où elle garantit un bon niveau de qualité des prestations de l'entreprise de dépannage remorquage réparation. Elle peut donc jouer un rôle décisif dans la négociation avec ses donneurs d'ordre et le gain d'appels d'offres.

### L'EXPÉRIENCE SGS

Nous avons choisi SGS pour son expérience dans la certification de services et sa vision de la démarche qualité. La certification QUALICERT est une démarche de certification. On certifie ici l'entreprise et son savoir-faire, et cela prend tout son sens.

### TÉMOIGNAGE

Claude Schneider – Président de la branche nationale Dépannage – Remorquage – CNPA

### ADRESSE

CNPA  
50 rue Rouget de Lisle  
92158 Suresnes Cedex  
Tél. 01 40 99 55 00  
Fax. 01 47 28 44 15  
[www.cnpa.fr](http://www.cnpa.fr)

### SGS ICS

29 avenue Aristide Briand  
94111 Arcueil Cedex  
t 01 41 24 83 02  
f 01 41 24 84 52  
fr.certification@sgs.com  
[www.fr.sgs.com/certification](http://www.fr.sgs.com/certification)  
[www.qualicert.fr](http://www.qualicert.fr)