



# 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 métier. Si il n'existe pas, nous vous accompagnons pour l'élaborer avec vous.

## LES AVANTAGES

Nous prenons en compte l'avis des consommateurs, des professionnels de votre secteur et des Pouvoirs Publics lors de l'élaboration du référentiel. Nous aidons les professionnels à définir des niveaux d'exigences dans leur métier de façon à assurer un standard de qualité.

## NOTRE VALEUR AJOUTÉE

Nous bénéficions d'une expérience unique avec plus de 200 référentiels validés et des responsables projets, experts dans leur secteur d'activité : formation, 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 renforcée



## LES ÉTAPES DE VOS PROCÉDURES DE CERTIFICATION QUALICERT

### 1. ÉLABORATION DU RÉFÉRENTIEL

SGS vous aide dans l'écriture de votre référentiel et s'assure de consulter les parties intéressées.

### 2. AUDIT

L'audit consiste à vérifier par une évaluation que les services rendus sont conformes aux exigences du référentiel. L'auditeur vous remet un rapport d'audit comprenant les écarts détectés.

### 3. RÉPONSES AUX ÉCARTS

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

### 4. DÉCISION DE CERTIFICATION

Une revue de rapport est effectuée par SGS et débouche sur une décision d'attribution ou de refus de certification.

### 5. CERTIFICATION

Le certificat est émis et reste valide sous réserve de la bonne réalisation des audits de surveillance.

### 6. SUIVI ET AMÉLIORATION CONTINUE

De votre côté, pour assurer la pérennité de votre démarche, vous devez mettre en oeuvre un process d'audit interne de votre prestation et élaborer un plan d'amélioration. Nous vérifions, lors de nos audits de surveillance, la réalisation, la pertinence et l'efficacité de vos audits internes.

## LE GROUPE SGS

SGS 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, 89 000 collaborateurs travaillent dans plus de 2 600 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 Services sur la base de référentiels métiers QUALICERT : formation, services à la personne...

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

## 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)

WHEN YOU NEED TO BE SURE

SGS