



19 rue de l'Université 93160 NOISY LE GRAND tél. 01 49 32 14 21 fax 01 49 32 13 22 mail smj.qualite@free.fr

Communiqué de presse
Diffusion immédiate

Noisy-le-Grand, le 16 mai 2011

LA CERTIFICATION DE SERVICES FAIT SON CHEMIN



Accompagnés dans leur démarche par SMJ Qualité, les Etablissements Lejeau Motoculture viennent d'obtenir la certification de services Qualicert.

Repris en 1995 par Bernard et Sophie Menassanch, les Etablissements Lejeaux Motoculture de Ballan-Miré (Indre et Loire) emploient quelque vingt salariés. Adhérents de l'Union national des Spécialistes en Matériels de Parcs et Jardin, M. et Mme. Menassanch ont toujours été convaincus que le développement de leur entreprise, ainsi que l'avenir de la profession, sont liés directement à un haut niveau de qualité des prestations et des services apportés à leurs clients, que ceux-ci soient des professionnels ou des particuliers.

C'est dans cet esprit que les Etablissements Lejeau ont engagé dès le premier trimestre 2010 la démarche de certification de services Qualicert de l'organisme SGS, démarche qui a abouti récemment à l'obtention de ce certificat.

Ainsi que le rappelle Sophie Menassanch, « Les atouts de cette démarche sont de garantir la qualité du service selon un standard constant, de mobiliser les équipes sur la satisfaction du client, d'assurer un niveau de service globalement supérieur à la moyenne et à la réglementation en vigueur. La démarche de certification nous a aidés à améliorer certains points concernant l'aménagement de notre surface d'exposition et notre organisation générale. Elle nous a aussi permis de capitaliser sur notre « expérience clients » et d'optimiser la rentabilité de l'atelier, avec notamment la mise en place de notre service rapide ».



Les principales caractéristiques contrôlées et certifiées portent sur :

- l'accueil : prise en charge du client par la personne compétente en moins de 10 minutes ;
- le conseil : un professionnel expérimenté répond à tous les besoins spécifiques du client ;
- le confort : tous les matériels achetés sont livrés montés et prêts à être utilisés ;
- la sécurité : la machine est mise en service en présence du client, qui reçoit tous les conseils d'utilisation nécessaires ;
- la tranquillité : les pièces de rechange et les accessoires sont disponibles en magasin ou sur commande ;

- le dépannage : les réparations sont réalisées en atelier intégré par du personnel qualifié et sont garanties ;
- le service rapide : pour certaines opérations, un service rapide est proposé sans rendez-vous en moins de 2 heures ;
- la compétence : les compétences techniques et commerciales du personnel font l'objet d'une mise à jour régulière.

La qualité, c'est l'avenir de l'entreprise

Simple à mettre en place, la certification de services s'inscrit dans la démarche engagée par le SMJ pour valoriser les entreprises de la profession auprès du public, des fournisseurs et des pouvoirs publics.

Reconnu par les pouvoirs publics, le référentiel de certification de services « Commerce et services des spécialistes en matériels de parcs et jardins » a fait l'objet d'un avis de publication au Journal officiel du 29 septembre 2002.

Cette certification permet d'obtenir le label de qualité Qualicert élaboré par SGS-International Certification Services, organisme certificateur indépendant.

Tous les spécialistes en matériels pour espaces verts peuvent se procurer le référentiel de certification auprès de l'Association SMJ Qualité, dont le président est Francis Guillaume. Néanmoins, seuls les adhérents du SMJ ou des syndicats auxquels le SMJ est affilié ou dont il est partenaire bénéficient de l'assistance de SMJ Qualité, qui offre les services suivants :

- accompagnement dans le processus de certification ; audit « blanc » ;
- offre de formation à la qualité et à la certification ;
- gestion administrative de la demande de certification.

Le label Qualicert est attribué pour une période de 3 ans, soit à un site défini, soit à plusieurs sites.

« Le service est ce qui permet aux entreprises de la profession de se démarquer nettement des circuits de la grande distribution... S'engager dans une démarche de certification est un investissement porteur de développement... »

Francis Guillaume, Président de SMJ Qualité.

Contact : Jean-Marie Corvaisier - Service communication du SMJ
01 49 32 14 21
communication@smj-syndicat.fr

