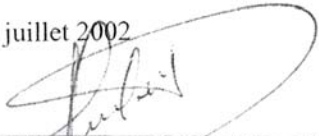
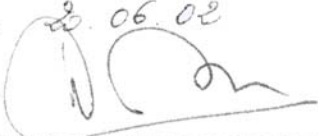


**Référentiel de certification de services**

**Commerce et services des spécialistes  
en matériels de parcs et jardins**

Réf. RE/MPJ/01

**Elaboré à la demande du  
SMJ  
Union nationale des spécialistes en matériels de parcs et jardins**

Le demandeur : SMJ	Le président du Comité Plurisectoriel de la Certification de services QUALICERT
Nom : Daniel HUBAULT	Nom : M. PROIX
Fonction : Président	
Date : 10 juillet 2002	Date : 20.06.02
Visa : 	Visa : 

## Sommaire

Chapitre I	<b>objet et domaine d'application</b>
Chapitre II	<b>glossaire</b>
Chapitre III	<b>contexte</b>
Chapitre IV	<b>caractéristiques certifiées</b>
Chapitre V	<b>organisation documentaire</b>
Chapitre VI	<b>contrôle interne</b>
Chapitre VII	<b>information des clients</b>

## Chapitre I

### objet et domaine d'application

#### **I.1 objet**

Le présent référentiel s'inscrit dans le cadre de la certification de services prévue par les articles L.115-27 à L.115-33 et R.115-1 à R.115-12 du code de la consommation.

#### **I.2 domaine d'application**

- Le présent référentiel s'applique à toute entreprise spécialiste en matériel de parcs et jardins pratiquant les activités suivantes : le commerce, l'entretien et la réparation de matériels de parcs et jardins, la vente de pièces détachées et d'accessoires. Il exclut la location.

*Il convient de rappeler qu'en dehors des caractéristiques certifiées prévues dans le présent référentiel, les services faisant l'objet de la certification doivent se conformer aux réglementations françaises et communautaires en vigueur.*

Toutefois, le respect de la réglementation en vigueur est une condition nécessaire mais non suffisante pour l'obtention de la certification de services.

Le présent référentiel est amené à évoluer en fonction de l'évolution de la réglementation ou à la demande des prestataires ou du comité de certification.

## Chapitre II

### Glossaire

#### Matériels de parcs et jardins

(Ci-après liste non exhaustive):

##### Tondeuses :

Électriques à fil ou batteries, thermiques, à roues, sur coussin d'air, poussées, tractées, à conducteur porté, rotatives, hélicoïdales, à fléaux, à coupe frontale, robots de tonte, tondeuses scarificateurs, tondeuses faucheuses débroussailleuses, moto faucheuses, etc.

##### Matériels d'entretien et de travail du sol :

Motoculteurs, motobineuses, dresse bordures thermiques, déplaqueuses, matériels de désherbage thermique, tarières, débroussailleuses, etc.

##### Outils portables à moteur :

Électriques à fil ou batteries ou thermiques (moteur 2 et 4 temps), tronçonneuses, perches d'élagage, coupe bordure, taille-haies, débroussailleuses, souffleurs, aspirateurs, etc.

##### Matériels de travail du bois :

Broyeurs de végétaux électriques, thermiques, fendeurs de bûches, scies à bûches, désoucheuses, etc.

##### Tracteurs diesel :

2 roues motrices, 4 roues motrices, à transmission mécanique, à transmission hydrostatique, à poste inversé, articulés, avec chargeurs, etc.

##### Accessoires pour tracteurs :

Préparateurs de sols, enfouisseuses de pierres, engazonneuses, regarnisseurs, semoirs, épandeurs, charrues, brabants, cultivateurs, fraises arrière, décompacteurs aérateurs, scarificateurs, sableuses, déplaqueuses, traceurs de lignes, balayeuses, épandeurs, lamiers d'élagage, unités de débroussaillage, unités de taille sur bras hydraulique, aspirateurs de feuilles, broyeurs de branche, broyeurs de végétaux, etc.

##### Groupes électrogènes :

De moins de 500 à plus de 10 kva, à moteur essence, GPL ou diesel, courant continu, monophasés ou triphasés, etc.

##### Matériels de nettoyage :

Monophasés, triphasés, thermiques, aspirateurs eau et poussière, aspirateurs souffleurs de feuilles à roues, chasse-neige, balayeuses automotrices, nettoyeurs haute pression, etc.

##### Matériels de transport :

Véhicules 2/4 roues motrices, quads (un quad est un quadricycle à moteur utilisé notamment en motoculture, agriculture, sport ou loisir), transporteurs à chenille, brouettes à moteur, remorques routières et agricoles, voiturettes de golf, véhicules spéciaux, etc.

##### Matériels de pulvérisation :

Pulvérisateurs à pression préalable, à pression entretenue, à gâchette, à batterie, à pression d'eau, atomiseurs, etc.

##### Matériels d'arrosage :

Fixes, mobiles, enterrés, goutte-à-goutte, pompe, motopompes, électropompes, programmeurs fixes et mobiles, etc.

#### Accessoire :

Pièce qui équipe ou complète l'équipement d'un matériel

#### Entretien :

Changement des pièces d'usure et maintien du matériel en état de fonctionnement

#### Équipement :

Accessoire ou ensemble d'accessoires

#### Devis :

Document détaillant pour une intervention les différentes opérations à réaliser, les pièces à changer et leur coût, le temps passé et les taux de main d'œuvre, ainsi que le montant total de la réparation

#### Forfait :

Intervention comprenant une liste d'opérations déterminée à l'avance pour un coût global

#### Frais de gardiennage :

Frais concernant le gardiennage des matériels au-delà de la date convenue pour la reprise du matériel par le client

#### Garantie légale :

Garantie du vice caché : articles 1641 et suivants du code civil

#### Garantie commerciale ou contractuelle :

Garantie accordée par le constructeur ou le vendeur matérialisée par un document qui précise les risques couverts et la durée de garantie

**Livraison différée :**

Livraison effectuée après la commande à une date déterminée inscrite sur le bon de commande

**Marquage CE :**

Attestation de la conformité du produit aux exigences essentielles définies dans les directives de l'union européenne. Pour apposer le marquage CE sur son produit, le fabricant doit réaliser ou faire réaliser des contrôles par un organisme tiers.

**Opération rapide :**

Intervention réalisée dans un délai prédéfini, sans rendez-vous.

**Ordre de réparation :**

Document contractualisant la demande de réparation

**Pièce d'origine :**

Pièce d'origine constructeur

**Pièce de rechange :**

Pièce remplaçant une pièce défectueuse, usée ou cassée

**Réparation :**

Remise en état d'un matériel ou d'une partie de matériel

**Spécialistes en matériels de parcs et jardins :**

Toute entreprise de commerce indépendant ayant pour activité principale, le commerce, l'entretien, la réparation des matériels de parcs et jardins, la vente de pièces et d'accessoires.

## Chapitre III

### Contexte

#### 1. Le SMJ, la FNAR et le secteur

❖ Dès le 1er février 1977, les entreprises de vente et de réparation de motoculture créaient leur syndicat professionnel, le SMJ, enregistré à la préfecture de paris sous le numéro 16120.

Aujourd'hui, l'union nationale des spécialistes en matériels de parcs et jardins, en abrégé SMJ, réunit plus de 300 entreprises parmi lesquelles les adhérents des principaux groupements d'achats.

Au sens de la définition du spécialiste en matériels de parcs et jardins donnée dans le glossaire, il y a 1.800 entreprises spécialistes en France (source Nielsen) qui représentent :

- 2400 points de vente
- Un chiffre d'affaires annuel matériels de parcs et jardins et produits annexes ttc de 1.500.000.000 € soit 10.000.000.000 F, en développement chaque année (+ 28 % de 1995 à 2000)
- Effectifs ≈ 11 000 personnes dont 1 personne sur 2 à l'atelier
- Effectif moyen par entreprise : 6,
- Effectif moyen par point de vente : 4,5.

Il faut souligner que lesdits spécialistes assurent 62 % du chiffre d'affaires du panel Nielsen qui comprend les matériels suivants vendus aux consommateurs : tronçonneuses, coupe bordures électriques, tondeuses électriques, tondeuses thermiques inclus les tondeuses débroussaillieuses, les débroussaillieuses, les coupe bordure thermique. Ce panel ne tient pas compte ni des autres matériels, ni des ventes aux professionnels

❖ La fédération nationale des artisans ruraux, en abrégé FNAR, syndicat professionnel fondé en 1887 et enregistrée à la mairie de paris sous le numéro 1831, réunit des entreprises artisanales dans plusieurs branches d'activité dont une branche motoculture. 758 entreprises ayant une activité plus axée sur la réparation, code NAFA 293 CA, sont recensées au répertoire des métiers. Elles ont 4 salariés en moyenne.

❖ Les intervenants sur le marché des matériels de parcs et jardins autres que les spécialistes sont pour l'essentiel :

- Les hypermarchés,
- Les grandes surfaces bricolage (GSB) et grandes surfaces mixtes
- Les jardineries
- Les libres-services agricoles (LISA)
- La vente par correspondance (VPC)

#### 2. Histoire et description de l'activité

Les premiers motoculteurs sont apparus entre 1910 et 1920.

Les premières tronçonneuses vers 1930.

Les premières tondeuses à lame rotative horizontale vers les années 1950/55.

Tout d'abord activité secondaire du machinisme agricole ou du cycle, la motoculture dite « de plaisance » devenait une profession à part entière dès les années 1960/65.

La différenciation est chaque jour plus flagrante, les entreprises qui ont une double activité scindant juridiquement et géographiquement l'activité machinisme agricole et l'activité matériels de parcs et jardins.

Les spécialistes en matériels de parcs et jardins ont pour clients :

- Soit le consommateur, (70/80% du chiffre d'affaires national), étant précisé que toutes les couches sociales de la population sont concernées,
- Soit le professionnel (collectivité, entreprise paysagiste, golf, etc. (20/30% du chiffre d'affaires national).

Ils sont responsables de la conformité des produits qu'ils mettent sur le marché notamment en matière de sécurité.

Plusieurs éléments spécifiques de l'activité :

- La saisonnalité : mars à juin constitue la période la plus forte tant en ventes de matériels qu'en réparations et services.
- La multiplicité des matériels (voir liste supra).
- La nécessité d'un atelier et de personnel qualifié pour des prestations très diversifiées et de haut niveau puisque la plupart des matériels vendus nécessitent des opérations de montage, de réglage et de vérification avant la vente et des opérations d'entretien et de réparation après.
- Le haut de gamme et la technicité : c'est ce qui démarque les spécialistes des autres circuits de distribution.

- Un parc composé des matériels les plus récents mais également de matériels anciens (exemple : les motoculteurs peuvent avoir plus de quinze ans).

### 3. La qualité

Le SMJ s'est très rapidement préoccupé des problèmes de qualité puisqu'en 1984 il élabore déjà un premier projet de charte professionnelle.

En 1989, des discussions entamées avec les fournisseurs en vue d'avoir une action concertée n'aboutissent pas. Le SMJ décide de poursuivre ses travaux en se rapprochant les services de la concurrence et de la consommation et de la répression des fraudes et des organisations de consommateurs.

Le 17 mai 1990, l'engagement des professionnels du Loiret, premiers signataires de la charte SMJ est officialisé devant Madame Véronique NEIERTZ, secrétaire d'état à la consommation, et sept organisations représentatives de consommateurs cautionnent le document composé d'un engagement vente et d'un engagement service après-vente.

Aujourd'hui, bien que n'ayant pas connu le développement espéré, faute pour l'essentiel d'un contrôle objectif par un organisme tiers, la charte reste néanmoins un document de référence.

Il a donc paru tout naturel au comité directeur du SMJ, après parution de la loi 94-442 du 3 juin 1994 complétée par le décret 95-354 du 30 mars 1995 et des textes complémentaires rendant possible la certification des services, après une campagne de sensibilisation sur la qualité auprès des adhérents, de s'orienter vers un référentiel de certification des services.

La FNAR, pour sa part mène depuis 1995 une réflexion qualité qui a débouché sur :

- Une démarche expérimentale pilote qualité globale pour dix entreprises,
- L'étude depuis 2000 d'une charte qualité de services à mettre en place courant 2002, en préalable à une démarche de certifications de services à développer ultérieurement.

La FNAR a donc décidé de se joindre au SMJ pour travailler à l'élaboration d'un référentiel unique de certification des services concernant le commerce, l'entretien et la réparation des matériels de parcs et jardins ainsi que la vente de pièces et accessoires.

Avec cette certification, le SMJ et la FNAR poursuivent les buts suivants :

- Valoriser le secteur des spécialistes en matériels de parcs et jardins par la qualité et la certification,
- Aller au-devant de la demande des clients pour en améliorer la satisfaction,
- Créer une émulation au sein du secteur pour élever le niveau de qualité des services,
- Contribuer à la bonne organisation et la bonne gestion des entreprises.

### III.2 textes de référence

Ce chapitre donne la liste des principaux textes législatifs, réglementaires applicables aux activités décrites dans le présent référentiel. Ils doivent être disponibles au siège administratif de l'entreprise (sauf le code de la consommation).

Les textes ci-dessous sont applicables sous réserve de leur mise à jour.

Thèmes évoqués dans les caractéristiques certifiées	Textes de référence
I) information du client sur les prix	- ordonnance n°86-1243 du 1er décembre 1986 relative à la liberté des prix et de la concurrence - arrêté du 03/12/1987 relatif à l'information du consommateur sur les prix et la circulaire d'application du 19/07/1988 - arrêté n°77-105/p du 02 septembre 1977 relatif à la publicité des prix à l'égard du consommateur - code de la consommation
II) commerce de matériels (bons de commande, garantie,...)	- article L114-1 et R114-1 du code de la consommation sur les délais de livraison - article L311-1 et suivants du code de la consommation pour les ventes à crédit - articles 1641 à 1649 du code civil relatifs à la garantie des vices cachés - article R233-77 du code du travail relatif à la remise de certificat de conformité pour les matériels d'occasion - arrêté du 18 décembre 1992 relatif au modèle prévu pour le certificat de conformité des matériels d'occasion - loi n°98-389 du 19 mai 1998 relative à la responsabilité du fait des produits défectueux
III) réparation (ordre de réparation)	- article 1101 du code civil
IV) facturation	- ordonnance n°86-1243 du 1er décembre 1986 relative à la liberté des prix et de la concurrence - code de la consommation - arrêté 83-50/A du 3 octobre 1983 relatif à la facturation
V) personnel / qualifications	- convention collective nationale des entreprises de commerce, de location et de réparation de tracteurs, machines et matériels agricoles, de matériels de travaux publics, de bâtiment et de manutention, de matériels de motoculture de plaisance, de jardins et d'espaces verts - loi n° 96-603 du 5 juillet 1996 relative au Développement et à la promotion du commerce et de l'artisanat

## Chapitre IV

### Caractéristiques certifiées

Ce chapitre définit les caractéristiques certifiées relatives aux activités définies dans le champ d'application et qui doivent être mises en œuvre pour l'obtention de la certification de services. Parmi ces caractéristiques, il a été jugé utile de rappeler certaines dispositions réglementaires (identifiées en caractères italiques).

#### IV.1 sommaire des caractéristiques certifiées

##### **I. signalisation et identification**

1. Un plan d'accès disponible, lisible et clair
2. Une signalisation extérieure lisible et claire
3. Une identification précise des zones et des services proposés permettant une orientation aisée du client

##### **II. accueil et information des clients**

1. Un accueil courtois et personnalisé, avec prise en charge du client dans les 10 minutes suivant son arrivée
2. Pendant les heures d'ouverture, un accueil téléphonique réalisé avec :
  - prise réelle de l'appel au bout de 5 sonneries, maximum 30 secondes
  - amabilité et compétence
3. En dehors des heures d'ouverture, la possibilité pour le client de connaître les jours et heures d'ouverture
4. Un lieu agréable pour le client
5. L'affichage d'informations destinées aux clients
6. La mise à disposition d'informations générales dans l'espace d'accueil

##### **III. vente de matériels**

1. Des informations claires et précises sur les matériels neufs exposés
2. Des informations claires et précises sur les matériels d'occasion exposés
3. Le conseil et l'information au client relative aux matériels avant toute commande
4. Possibilité de déplacement du vendeur et de démonstration du matériel
5. Mode de paiement et de financement personnalisés
6. A la demande du client, une offre de prix pour la reprise de son ancien matériel
7. Dans le cas d'une livraison différée, un bon de commande signé par le client
8. En cas de dépassement de la date de livraison d'un matériel neuf par l'entreprise, proposition d'une solution au client

##### **IV. montage, préparation et livraison de matériels**

1. Le montage et la préparation du matériel avant livraison au client
2. Lors de la livraison : présentation complète du matériel au client
3. Lors de la livraison : remise au client d'un document de garantie commerciales du constructeur si elles existent

##### **V- réparation ou entretien et service après vente**

1. 10 opérations identifiées en service rapide
2. L'établissement d'un ordre de réparation
3. La garantie de la réparation effectuée par l'entreprise
4. La proposition au client de lui restituer les pièces remplacées à l'occasion de la réparation
5. Dans le cas de pannes importantes ou complexes ou sur toute demande du client, établissement d'un devis détaillé et gratuit si les réparations sont effectuées par l'entreprise
6. L'engagement de l'entreprise sur un délai de réparation pour toutes les marques qu'elle distribue
7. Un constat de la réparation en présence du client
8. La remise au client d'une facture claire et détaillée

##### **VI- la vente de pièces et d'accessoires**

1. L'existence d'un service de fournitures de pièces de rechange et d'accessoires

##### **VII- le suivi des clients**

1. La conservation d'un historique des réparations du matériel du client sur les 2 dernières années
2. La réalisation d'enquêtes de satisfaction auprès des clients
3. Une gestion rigoureuse des réclamations clients

##### **VIII- la formation du personnel**

1. La formation initiale et /ou l'expérience du personnel de l'entreprise
2. La mise à jour des connaissances techniques et commerciales du personnel
3. La compétence d'un interlocuteur de l'entreprise dans le domaine de la qualité dans les services

## IV.2. Détail de chaque caractéristique certifiée et moyens mis en œuvre

Nb : le présent chapitre présente les caractéristiques certifiées, les moyens qui doivent être mis en œuvre par les candidats à la certification pour y répondre ainsi que les documents de référence devant être présentés par le candidat sur son site lors de l'audit dans le cas d'une vérification documentaire.

### I. Signalisation et identification

Caractéristique certifiée	Détail de la caractéristique certifiée et moyens mis en œuvre
I.1. Un plan d'accès disponible, lisible et clair	Un plan d'accès à l'entreprise disponible pour les clients (par exemple : sur Internet ou dans les pages jaunes ou sur les brochures et communicable par fax ou courrier)  Ce plan mentionne les différentes voies d'accès
I.2. Une signalisation extérieure lisible et claire	La signalisation extérieure comporte au minimum les informations suivantes : <ul style="list-style-type: none"><li>• La raison sociale et/ou le nom commercial et/ou l'enseigne du réseau auquel appartient l'entreprise, si tel est le cas</li><li>• Les jours et heures d'ouverture ainsi que le numéro de téléphone affichés de façon visible par les clients, y compris quand l'entreprise est fermée</li><li>• Identification de l'entreprise sur les véhicules</li></ul> Lorsque l'entreprise dispose d'une aire de stationnement réservée aux clients, celle-ci est clairement signalée à l'entrée
I.3. Une identification précise des zones et des services proposés permettant une orientation aisée du client.	S'il existe différentes zones dans l'entreprise, celles-ci sont signalées par exemple : <ul style="list-style-type: none"><li>• Espace d'accueil</li><li>• Espace de vente avec identification des matériels d'occasion</li><li>• Espace de vente de pièces et d'accessoires</li><li>• Atelier de réparations</li></ul>

## II. Accueil et information des clients

Caractéristique certifiée	Détail de la caractéristique certifiée et moyens mis en œuvre
<p>II.1. Un accueil courtois et personnalisé, avec prise en charge du client dans les 10 minutes suivant son arrivée</p>	<p>Le temps d'attente du client est au maximum de 10 minutes entre son entrée dans l'espace d'accueil et sa prise en charge</p> <p>L'accueil est réalisé par une personne compétente pour renseigner le client ou l'orienter vers le service concerné et le bon interlocuteur</p> <p>Le personnel en contact direct avec les clients porte un badge ou tout autre support permettant de connaître son nom et sa fonction ou le service auquel il appartient</p> <p>Il se présente au client en utilisant une formule de politesse</p>
<p>II.2. Pendant les heures d'ouverture, un accueil téléphonique réalisé avec :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prise de l'appel au bout de 5 sonneries, maximum 30 secondes</li> <li>• Amabilité et compétence</li> </ul>	<p>Pendant les horaires d'ouverture :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Décroché : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Au plus tard au bout de 5 sonneries, maximum 30 secondes</li> <li>○ Au bout de 30 secondes, lorsque la sonnerie est remplacée par une musique ou un message d'accueil</li> <li>○ L'entreprise est identifiée</li> <li>○ La personne qui décroche s'identifie :</li> </ul> </li> </ul> <p>Renseigne le client ou l'oriente vers la personne concernée par la demande. Pour cela, elle dispose de l'organigramme de l'entreprise et des postes de chacun</p>
<p>II.3. En dehors des heures d'ouverture, la possibilité pour le client de connaître les jours et heures d'ouverture</p>	<p>En dehors des heures d'ouvertures, le client est accueilli par un message sur répondeur lui indiquant :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La raison sociale ou le nom commercial de l'entreprise</li> <li>• Les jours et les heures d'ouvertures du magasin et de l'atelier s'ils sont différents</li> </ul>
<p>II. 4. Un lieu agréable pour le client</p>	<p>Confort :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• L'espace de vente permet une circulation facile du client autour des produits qui sont présentés en toute sécurité</li> <li>• L'éclairage permet une observation aisée des produits et la lecture des étiquettes</li> <li>• L'entreprise dispose au minimum d'un espace d'accueil signalé, facile d'accès, et comportant au minimum un siège, une table ou un pupitre et de la lecture</li> </ul> <p>Propreté :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les vitrines, vitrages, zones de présentation des matériels sont nets de toute salissure</li> <li>• L'atelier peut être visible depuis l'espace de vente ou d'accueil. Il est maintenu dans un état de propreté satisfaisant c'est à dire avec absence de déchets sur le sol, de plaques d'huile et d'outils éparpillés. Les déchets et emballages visibles ainsi que l'outillage non rangé concernent la prestation en cours</li> </ul> <p>L'entreprise a défini les procédures de nettoyage</p>

Caractéristique certifiée	Détail de la caractéristique certifiée et moyens mis en œuvre
<p>II.5. L'affichage d'informations destinées aux clients</p>	<p>En ce qui concerne l'entretien, la réparation des matériels et plus généralement les prestations de services proposées par l'entreprise</p> <p><i>Les informations suivantes sont affichées de façon visible et lisible par le client au niveau de l'espace d'accueil et à la caisse (ainsi qu'au niveau de l'atelier de réparation si celui-ci est situé dans un bâtiment séparé de l'espace d'accueil) :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Les taux horaires de main d'œuvre HT et TTC</i></li> <li>• <i>Les prix HT et TTC des prestations forfaitaires</i></li> <li>• <i>Les conditions générales de réparation</i></li> <li>• <i>Les conditions pour l'établissement d'un devis</i></li> <li>• <i>Les frais de gardiennage</i></li> <li>• <i>Le cas échéant : les frais de livraison, les frais de transport</i></li> <li>• <i>Une mention du type « la liste détaillée des opérations comprises dans chaque forfait est à disposition sur simple demande »</i></li> </ul> <p>En ce qui concerne la vente des matériels, les conditions générales de vente sont affichées de façon visible et lisible par le client</p>
<p>II.6. La mise à disposition d'informations générales dans l'espace d'accueil</p>	<p>Sont mis à disposition dans l'espace d'accueil :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pour être librement emportés par le client, les documents d'information suivants : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Présentation de l'entreprise : <ul style="list-style-type: none"> <li>- La raison sociale</li> <li>- L'adresse et le plan d'accès</li> <li>- Le numéro de téléphone, fax et e-mail (s'il existe)</li> <li>- Les jours et heures d'ouverture</li> <li>- Les services proposés</li> <li>- Le nom des principaux responsables</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>• Pour consultation par les clients, un classeur d'informations générales. Il contient : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Des informations relatives à la vente de matériels : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les conditions générales de vente</li> <li>- Les conditions de garantie constructeur</li> <li>- Les modes de paiement et de financement</li> <li>- Les opérations de montage et de préparation des matériels</li> <li>- L'utilisation et la possession du matériel</li> <li>- Les pictogrammes employés, l'étiquetage légal des machines (CE, LWA...).</li> </ul> </li> <li>○ Des informations relatives à la réparation des matériels : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les taux horaires de main d'œuvre HT et ttc</li> <li>- Les conditions générales de réparations</li> <li>- Les conditions de garantie des réparations</li> <li>- Pour chaque prestation forfaitaire, la liste détaillée des opérations ainsi que les pièces et fournitures éventuelles comprises</li> <li>- La facture pour toute prestation effectuée</li> <li>- <i>L'assurance couvrant la responsabilité du professionnel afférente au matériel confié par le client</i></li> </ul> </li> <li>○ Des informations relatives aux litiges éventuels : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Possibilité du traitement des litiges avec l'entreprise par une structure de médiation indépendante à défaut de règlement amiable (exemples : SMJ, FNAR, constructeur, direction d'enseigne d'un groupe, conciliateur de la république, association consommateurs ...)</li> <li>- Indication au client des coordonnées des structures de médiation de la région concernée</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>

### III. Vente de matériels

Caractéristique certifiée	Détail de la caractéristique certifiée et moyens mis en œuvre
<p>III. 1. Des informations claires et précises sur les matériels neufs exposés</p>	<p>Pour des matériels neufs exposés, les informations suivantes</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sont portées sur chacun de ces matériels : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ La marque</li> <li>○ La désignation du matériel</li> <li>○ Le modèle</li> <li>○ Les caractéristiques (ex : puissance moteur, largeur de coupe, bruit, poids...)</li> <li>○ Le prix total ttc tel qu'il est présenté sur le matériel prêt à emporter</li> </ul> </li> <li>• Sont aisément consultables par le client <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Les conditions de la garantie contractuelle (durée, maximum en nombre d'heures de fonctionnement, pièces exclues...)</li> <li>○ Le livret d'utilisation du matériel du constructeur</li> <li>○ La déclaration de conformité du constructeur ou de l'importateur</li> </ul> </li> </ul>
<p>III.2. Des informations claires et précises sur les matériels d'occasion exposés</p>	<p>Pour les matériels d'occasion exposés, les informations suivantes</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sont portées sur chacun de ces matériels: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ La mention « matériel d'occasion »</li> <li>○ La marque</li> <li>○ La désignation du matériel</li> <li>○ Le modèle</li> <li>○ Les caractéristiques</li> <li>○ Le numéro de série ou le numéro d'immatriculation</li> <li>○ Pour les matériels équipés d'un compteur d'heures ou kilométrique, le nombre d'heures ou de kilomètres au compteur avec une des mentions suivantes : « nombre d'heures ou kilométrage garanti » ou « nombre d'heures ou kilométrage non garanti »</li> <li>○ Si des travaux ont été exécutés par le vendeur avant la remise en vente, ceux-ci sont indiqués</li> <li>○ Le prix TTC du matériel tel qu'il est présenté</li> </ul> </li> <li>• Sont aisément consultables par le client <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Les conditions de la garantie du vendeur</li> <li>○ Le certificat de conformité établi par le vendeur</li> </ul> </li> </ul>
<p>III.3. Le conseil et l'information du client relatifs aux matériels avant toute commande</p>	<p>Le client est pris en charge par une personne compétente capable d'identifier ses besoins et de lui proposer des solutions</p> <p>Il est en mesure de présenter :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les informations techniques fournies par le constructeur</li> <li>• Les informations liées à la livraison d'un matériel : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les prestations incluses dans le prix d'un matériel monté et préparé</li> <li>- La formation éventuellement nécessaire pour utiliser le matériel</li> <li>- La garantie commerciale</li> <li>- Les accessoires</li> <li>- Les contrats de prestations supplémentaires proposés par l'entreprise</li> </ul> </li> <li>• Les informations sur les démarches préalables à la mise en circulation du matériel à conducteur porté (exemples : l'obligation de souscrire une assurance responsabilité civile circulation en matière de véhicule terrestre à moteur, carte grise, les permis de conduire, les cas où il est nécessaire d'avoir un gyrophare)</li> <li>• Les informations financières : les moyens de paiement acceptés par l'entreprise (espèces, chèque ou carte bancaire), les modalités d'un financement éventuel</li> </ul>

Caractéristique certifiée	Détail de la caractéristique certifiée et moyens mis en œuvre
III.4. Possibilité de déplacement du vendeur et de démonstration du matériel	A la demande du client ou sur proposition du vendeur, celui-ci se déplace pour voir le terrain (ou le travail à effectuer) et pour conseiller le client sur le matériel adapté et si nécessaire lui proposer une démonstration
III. 5. Modes de paiement et de financement personnalisés	Le magasin affiche les modes de paiement qu'il accepte outre les espèces  Dans le cas où le magasin propose des ventes à crédit accordé par un organisme financier partenaire, il précise les conditions et coût des différentes solutions possibles de crédit au client. Ce dernier peut les comparer avec les solutions qu'il peut trouver auprès d'autres organismes
III.6. A la demande du client, une offre de prix pour la reprise de son ancien matériel	A la demande du client, le vendeur fait une offre de prix au client pour la reprise de son ancien matériel, après évaluation de l'état du matériel repris et vérification de sa conformité  Il établit une fiche d'évaluation du matériel  La fiche d'évaluation est signée par le vendeur et le client Elle indique la durée de validité de l'offre  L'offre de prix est reportée sur le bon de commande dans le cas d'une livraison différée ou sur la facture
III.7. Dans le cas d'une livraison différée, un bon de commande signé par le client	Dans le cas d'une livraison différée, l'entreprise remplit un bon de commande à en-tête de l'entreprise détaillé indiquant : <ul style="list-style-type: none"> <li>• La date</li> <li>• Les coordonnées de l'entreprise et du client</li> <li>• Le nom du vendeur</li> <li>• L'identification précise du matériel vendu : marque, modèle, équipements, accessoires</li> <li>• Pour les matériels d'occasion : numéro de série s'il existe,</li> <li>• Le prix HT et TTC du matériel et durée de validité de ce prix,</li> <li>• Le cas échéant, reprise de l'ancien matériel (identification, prix et conditions de reprise)</li> <li>• Les conditions de paiement (comptant, paiement échelonné, crédit)</li> <li>• Le montant de l'acompte initial versé</li> <li>• Les conditions générales de vente au dos</li> <li>• La date limite de livraison et le lieu de livraison</li> <li>• Le cachet de l'entreprise</li> </ul> Le bon de commande et ses éventuels documents annexes sont émis en 2 exemplaires signés par le client et le vendeur, avec un exemplaire remis au client
III.8. En cas de dépassement de la date de livraison d'un matériel neuf par l'entreprise, proposition d'une solution au client.	En cas de dépassement par l'entreprise de la date de livraison de plus de 2 jours ouvrés pour un matériel neuf de plus de 500 euros, l'entreprise prévient le client et lui propose le choix suivant : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le remboursement des sommes versées, si le client décide d'annuler sa commande</li> <li>• Le prêt d'un matériel équivalent pour la durée du dépassement</li> </ul> En cas de reprise de l'ancien matériel prévue dans le bon de commande : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cette reprise est garantie au prix et conditions indiquées sur le bon de commande et se fera à la date de livraison</li> </ul>

#### IV. Montage, préparation et livraison de matériels

Caractéristique certifiée	Détail de la caractéristique certifiée et moyens mis en œuvre
IV.1. Le montage et la préparation du matériel avant livraison au client	<p>Chaque matériel est monté, préparé et mis en ordre de marche complet avant sa livraison au client</p> <p>Chaque montage et préparation fait l'objet d'une fiche signée par le monteur / préparateur</p> <p>Le montage et la préparation portent au minimum sur les points décrits et validés par la direction de l'entreprise, le fournisseur ou par un organisme représentatif de la profession (syndicat par exemple)</p>
IV.2. Lors de la livraison : présentation complète du matériel au client	<p>L'entreprise présente le matériel au client et effectue la mise en fonctionnement. Elle donne au client :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Des conseils d'utilisation sur :<ul style="list-style-type: none"><li>○ Le démarrage</li><li>○ La conduite</li><li>○ L'entretien (selon ce qui est défini dans le carnet d'entretien)</li></ul></li><li>• Les consignes de sécurité</li></ul> <p>L'entreprise remet au client :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Le document de conformité CE</li><li>• La notice d'utilisation de l'appareil</li><li>• Le carnet d'entretien</li></ul>
IV.3. Lors de la livraison : remise au client d'un document de garantie commerciale du constructeur si elle existe.	<p>L'entreprise remet au client les documents de garantie</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Pour le matériel neuf :<ul style="list-style-type: none"><li>○ Le document définit les conditions de la garantie commerciale ou de la garantie constructeur si elle existe</li></ul></li><li>• Pour le matériel d'occasion :<ul style="list-style-type: none"><li>○ Le document définit les conditions de garantie de l'entreprise : pièces et main d'œuvre sont garanties pendant 3 mois au minimum.</li></ul></li></ul> <p>Remarque : la facture ou le bon de livraison atteste de la date de début de garantie. (la facture peut faire office de justificatif de garantie)</p>

## V. Réparation ou entretien et service après vente

Caractéristique certifiée	Détail de la caractéristique certifiée et moyens mis en œuvre
V.1. 10 opérations identifiées en service rapide	<p>Le magasin affiche à la réception atelier 10 opérations rapides effectuées sans rendez-vous par ordre d'arrivée ainsi que les tarifs. Dans ce cas, le matériel est disponible au plus tard dans les 2 heures ouvrées</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Parmi ces 10 opérations par exemple : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Affûtage de chaîne de tronçonneuse</li> <li>○ Affûtage et équilibrage de lames de tondeuses à gazon</li> <li>○ Vidange tondeuse</li> <li>○ Echange de chaînes de tronçonneuses</li> <li>○ Changement filtre à air</li> <li>○ Réparation de lanceur</li> </ul> </li> <li>Etc.</li> </ul> <p>En cas d'indisponibilité des pièces nécessaires à la réalisation du service rapide, le client est immédiatement informé par le conseiller vendeur</p> <p>L'enquête de satisfaction remise à chaque client, comprend un item sur le respect des délais relatifs au service rapide afin de mettre en œuvre les corrections nécessaires après analyse des réponses</p>
V. 2. L'établissement d'un ordre de réparation.	<p>Pour toute opération d'entretien / service après-vente ou de réparation :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Un ordre de réparation validé par le client est établi lors de la prise en charge du matériel ou à la demande du client</li> </ul> <p>Les informations suivantes figurent sur l'ordre de réparation :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La date de prise en charge,</li> <li>• Les coordonnées de l'entreprise et du client,</li> <li>• Les opérations à effectuer,</li> <li>• La date indicative de restitution du matériel.</li> </ul> <p>S'il apparaît en cours d'exécution, que des travaux complémentaires doivent être réalisés, ceux-ci doivent faire l'objet d'un nouvel accord écrit du client ou à défaut d'un accord verbal notifié sur l'ordre de réparation.</p>
V. 3. La garantie de la réparation effectuée par l'entreprise.	<p>Toute réparation effectuée par l'entreprise est garantie.</p> <p>Cette garantie :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• A une durée minimum de 3 mois</li> <li>• Couvre la main-d'œuvre et les pièces de rechange nécessaires à la réalisation de la réparation sauf usure due à l'utilisation normale de la machine,</li> </ul> <p>Les conditions de cette garantie sont affichées à l'accueil, à la réception ou au lieu de l'enlèvement du matériel</p>
V. 4. La proposition au client de lui restituer les pièces remplacées à l'occasion de la réparation.	<p><i>Au moment de la restitution du matériel, le technicien montre au client les pièces remplacées et propose de les lui restituer, sauf dans le cas des échanges standard et des pièces entrant dans le cadre d'une garantie</i></p> <p>Cette proposition est affichée avec les conditions de garantie ou dans le classeur</p>
V. 5. Dans le cas de pannes importantes ou complexes ou sur toute demande du client, établissement d'un devis détaillé et gratuit si les réparations sont effectuées dans l'entreprise.	<p>A la demande du client ou systématiquement dans le cas de pannes importantes ou complexes, un devis détaillé de la réparation est établi.</p> <p>Les devis sont facturés mais si le client confie les travaux à l'entreprise, ces frais viennent en déduction du paiement de la facture de réparation.</p> <p>Le devis constitue un engagement de l'entreprise sur le montant final de la réparation. Il devient ordre de réparation lorsqu'il est accepté par la signature du client.</p>

Caractéristique certifiée	Détail de la caractéristique certifiée et moyens mis en œuvre
<p>V.6. L'engagement de l'entreprise sur un délai de réparation pour toutes les marques qu'elle distribue.</p>	<p>Pour les marques que l'entreprise distribue, les conditions générales de réparations précisent que :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Une date de restitution est indiquée sur l'ordre de réparation pour toutes les marques, sous réserve de disponibilité des pièces.</li> <li>• Si le délai fixé est dépassé de 6 jours ouvrés, le prêt d'un matériel de remplacement est proposé au client pendant la durée supplémentaire des travaux.</li> </ul>
<p>V.7. Un constat de la réparation en présence du client.</p>	<p>L'entreprise fait constater au client la bonne marche de l'appareil réparé en atelier</p>
<p>V.8. La remise au client d'une facture claire et détaillée.</p>	<p>L'entreprise commente la facture lors de la remise au client</p> <p>La facture fait mention des anomalies observées pendant l'intervention en atelier et n'ayant pas donné lieu à une remise en état car refusée par le client</p>

## VI. La vente de pièces de rechange et d'accessoires

Caractéristique certifiée	Détail de la caractéristique certifiée et moyens mis en oeuvre
VI.1. L'existence d'un service de fournitures de pièces de rechange et d'accessoires	<p>L'entreprise propose au client un service de fourniture de pièces de rechange, pour les marques qu'il distribue et un choix d'accessoires :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Par un stock disponible</li><li>• Pour toute pièce non disponible, le magasin propose au client d'établir une commande :<ul style="list-style-type: none"><li>○ L'entreprise communique les délais indiqués par le fournisseur</li><li>○ Lorsque le fournisseur n'indique pas de délai :<ul style="list-style-type: none"><li>▪ L'entreprise rappelle le client ou</li><li>▪ Transmet son nom et un numéro afin de lui permettre d'être informé sur la disponibilité des pièces en magasin.</li></ul></li></ul></li></ul>

## VII. Le suivi des clients

Caractéristique certifiée	Détail de la caractéristique certifiée et moyens mis en oeuvre
<p>VII.1. La conservation d'un historique des réparations du matériel du client sur les 2 dernières années.</p>	<p>L'entreprise peut fournir les informations sur les interventions effectuées dans ses ateliers, sur le(s) matériel(s) acheté(s) dans l'entreprise et pendant une période minimum de 2 ans après la date d'achat d'un matériel (exemples : conservation des factures d'entretien et de réparation du matériel de chaque client, fichier clients reprenant les informations mentionnées sur l'ordre de réparation lors de l'entretien et de la réparation du matériel)</p> <p>Cette possibilité est précisée dans les conditions générales de vente et de réparation</p>
<p>VII.2. La réalisation d'enquêtes de satisfaction auprès des clients.</p>	<p>Un questionnaire de satisfaction est remis systématiquement à chaque client pour toute réparation et toute vente de matériel</p> <p>Ce questionnaire de satisfaction comprend au minimum :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Une interrogation sur le niveau de satisfaction globale du client notée de 1 à 4 : insatisfait, moyennement satisfait, satisfait, très satisfait</li> <li>• Des questions sur le niveau de satisfaction du client par rapport aux caractéristiques certifiées du présent référentiel (ex : accueil/information, délais, qualité de la réparation, conditions de livraison du matériel, conseils...) notées de 1 à 4 : insatisfait, moyennement satisfait, satisfait, très satisfait</li> <li>• Une question ouverte sur les commentaires et suggestions du client</li> </ul> <p>Les questionnaires de satisfaction retournés par les clients sont examinés et traités par l'entreprise et permettre d'en tirer des résultats exploitables au niveau de l'entreprise</p> <p>L'entreprise fait un point au moins une fois par an sur les retours des questionnaires</p> <p>En dessous d'un seuil de 75 % de clients satisfaits (en faisant la moyenne des % de clients satisfaits sur chaque item), l'entreprise met en œuvre un plan d'actions correctives précisant leur délai de réalisation et le nom du responsable du suivi</p>
<p>VII.3. Une gestion rigoureuse des réclamations clients.</p>	<p>L'entreprise enregistre, au fur et à mesure de leur réception, toutes les réclamations et suggestions émises par les clients (par courrier, par téléphone, sur place ou dans les questionnaires de satisfaction) sur un support spécifique prévu à cet effet (exemples : fiches, cahier)</p> <p>Si une réponse ne peut être apportée par téléphone dans les 8 jours ouvrés, l'entreprise accuse réception par courrier dans les 8 jours ouvrés en indiquant le délai pour l'envoi de la réponse définitive</p> <p>Si le client souhaite obtenir une réponse écrite, l'entreprise lui adresse :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Soit un courrier avec la réponse définitive dans un délai maximum de 10 jours ouvrés,</li> <li>• Soit un accusé réception dans les 10 jours ouvrés en indiquant le délai pour l'envoi de la réponse définitive, un mois maximum</li> </ul> <p>La réponse, la date de la réponse et le moyen utilisé (courrier, téléphone, ...) sont enregistrés sur le support ci-dessus</p> <p>Une copie de chaque courrier de réponse et accusé réception est archivée</p>

## VIII. La formation du personnel

Caractéristique certifiée	Détail de la caractéristique certifiée et moyens mis en oeuvre
<p>VIII. 1. La formation initiale et /ou l'expérience du personnel de l'entreprise.</p>	<p>Le responsable d'entreprise, le responsable d'atelier et, si la fonction existe, le responsable des ventes possèdent au minimum :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Soit un niveau 4 de la convention collective : Il peut s'agir d'un diplôme de l'éducation nationale niveau baccalauréat technique ou professionnel ou d'une expérience de 5 ans dans l'activité prouvée par des certificats de travail</li> </ul> <p>Pour la vente de matériels, l'entreprise dispose au minimum d'un conseiller vendeur qualifié :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Soit de niveau 2 de la convention collective : Il peut s'agir d'un niveau cap ou au minimum 3 ans d'expérience dans la profession</li> </ul> <p>Il connaît :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• L'ensemble des matériels diffusés par l'entreprise</li> <li>• Les travaux auxquels ils sont destinés</li> </ul> <p>Il est capable :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• D'orienter le choix du client par rapport à l'utilisation souhaitée</li> <li>• D'en faire la démonstration</li> </ul> <p>Pour le service après-vente/réparation, l'entreprise dispose au minimum d'un mécanicien qualifié :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Soit au minimum de niveau 3 de la convention collective : Correspondant par exemple à un savoir-faire acquis par une expérience professionnelle d'au moins 2 ans</li> </ul> <p>Pour le service « vente de pièces de rechange et accessoires », l'entreprise dispose au minimum d'un magasinier qualifié :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Soit de niveau 3 convention collective Correspondant par exemple à un savoir-faire par une expérience professionnelle d'au moins 2 ans</li> </ul>
<p>VIII.2. La mise à jour des connaissances techniques et commerciales du personnel</p>	<p>Le chef d'entreprise s'assure que les connaissances techniques et commerciales de son personnel correspondent aux évolutions technologiques et de marketing des matériels vendus ou réparés</p> <p>Le chef d'entreprise détermine les besoins en formation de son personnel au cours d'un entretien d'évaluation annuel</p> <p>Un plan incluant, formations, stages ou sensibilisations est effectué au minimum une fois par an pour l'ensemble du personnel</p>
<p>VIII.3. La compétence d'un interlocuteur de l'entreprise dans le domaine de la qualité dans les services</p>	<p>L'ensemble des collaborateurs de l'entreprise a suivi une formation initiale à la qualité dans les services d'une journée au minimum.</p> <p>De plus, le chef d'entreprise assure la mise à jour régulière de la formation de son personnel selon les besoins déterminés lors d'un entretien d'évaluation annuel en fonction des réponses aux questionnaires de satisfaction</p>

## Chapitre V

### organisation documentaire

#### 1. Classeur « certification de services »

##### 1.1 contenu

L'organisation documentaire permet de clarifier la mise en application des caractéristiques de service.

Elle consiste en un ensemble de documents servant de référence au fonctionnement de l'entreprise et, en particulier, aux activités en interface avec les clients.

Ces documents sont regroupés dans un classeur «certification de services » qui comporte :

- Le présent référentiel,
- Le plan de contrôle externe de l'organisme certificateur,
- Un exemplaire de chaque document de référence que l'entreprise doit mettre en œuvre et utiliser pour respecter les caractéristiques certifiées (cf. Colonne "document" dans les tableaux définissant les caractéristiques certifiées).

##### 1.2 mise à jour

L'attention de l'entreprise est attirée sur le fait que le classeur "certification de services" doit être un outil vivant, qui doit être mis à jour au fil des modifications survenant dans le fonctionnement de l'entreprise. Les mises à jour doivent être effectuées en s'assurant que la conformité au référentiel est maintenue.

#### 2. Archivage des documents

L'entreprise réalise un archivage des enregistrements permettant d'apporter la preuve du respect des caractéristiques certifiées.

La durée d'archivage à respecter est au minimum de :

- 2 ans pour l'historique des réparations du matériel acheté dans l'entreprise
- 10 ans pour les factures,
- 5 ans pour les contrats,
- 3 ans pour tous les autres documents.

## **Chapitre VI**

### **contrôle interne**

L'objectif du contrôle interne est que l'entreprise vérifie périodiquement qu'elle respecte bien les caractéristiques certifiées du présent référentiel.

Il consiste en un contrôle semestriel au minimum de façon à vérifier le respect de l'ensemble des caractéristiques certifiées, sur la base d'un questionnaire qui comporte, pour chaque caractéristique, l'ensemble des points à vérifier.

L'entreprise remplit le questionnaire en fonction de sa situation par rapport à chaque point (conforme / non conforme).

Les actions correctives à mettre en œuvre face aux non-conformités détectées sont déterminées avec le personnel concerné et notées sur le questionnaire ou un autre document, avec le délai de réalisation (immédiat, sous une semaine, ...).

Au fur et à mesure de la mise en œuvre de ces actions correctives, l'entreprise s'assure de leur efficacité. Lorsque qu'une non-conformité est levée, elle note la date sur le questionnaire de contrôle interne.

La bonne réalisation des contrôles internes est vérifiée par l'organisme certificateur dans le cadre des contrôles de surveillance.

## Chapitre VII

### information des clients

Nb : les présentes règles d'information des clients de l'entreprise sur la certification de services ont été élaborées à partir des textes suivants :

- Article R115-10 du code de la consommation,
- Avis du conseil national de la consommation relatif aux modalités de la mise en application de la certification de services (BOCCRF du 31 décembre 1998).

#### VII.1 supports de communication obligatoires

Supports de communication obligatoires	Mentions minimum devant figurer sur ces supports
<p><b>1. Le certificat</b> : il doit être affiché à la vue des clients et des personnes reçues dans l'entreprise. Ce document est élaboré par l'organisme certificateur et remis au bénéficiaire de la certification de services.</p> <p><b>2. Un document d'information sur la certification de services</b> : il est remis à toute personne désirant s'informer sur la certification de services et est disponible sur chacun des sites certifiés.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Les coordonnées du certifié</b> (lorsque le bénéficiaire dispose de plusieurs sites avec la même raison sociale et que l'ensemble de ses sites n'est pas certifié, la liste et les coordonnées des sites certifiés (permettant de les situer géographiquement de façon précise) doivent être précisées dans toute communication sur la certification de services,</li><li>• <b>La marque collective de certification</b>, à savoir : QUALICERT et son logotype,</li><li>• <b>L'adresse de SGS ICS</b> : 191, avenue Aristide briand-94237 Cachan cedex,</li><li>• <b>L'identification précise du référentiel</b> : codification indiquée sur le référentiel: RE/MPJ ou l'indication claire de l'activité certifiée : « commerce et services des spécialistes en matériels de parcs et jardins »,</li><li>• <b>La liste des caractéristiques certifiées essentielles</b> (définie ci-après).</li></ul>

#### VII.2 supports de communication facultatifs

Supports de communication facultatifs	Mentions minimum devant figurer sur ces supports
<p><b>Véhicules, documents commerciaux et contractuels, tout support de communication destiné aux clients (exemples : cartes de visite, papier à entête, factures, pages jaunes de l'annuaire, minitel, Internet,...).</b></p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Les coordonnées du certifié</b> (lorsque le bénéficiaire dispose de plusieurs sites avec la même raison sociale et que l'ensemble de ses sites n'est pas certifié, la liste et les coordonnées des sites certifiés (permettant de les situer géographiquement de façon précise) doivent être précisées dans toute communication sur la certification de services,</li><li>• <b>La marque collective de certification</b>, à savoir : QUALICERT et son logotype,</li><li>• Les coordonnées de SGS ICS : au minimum l'adresse restreinte (94237 Cachan) ou le numéro de téléphone (n° du gestionnaire de contrôle),</li><li>• <b>L'identification précise du référentiel</b> : codification indiquée sur le référentiel: RE/MPJ ou l'indication claire de l'activité certifiée « commerce et services des spécialistes en matériels de parcs et jardins ».</li><li>• <b>Une mention du type « caractéristiques certifiées essentielles disponibles sur simple demande »</b></li></ul>
<p>Il est toutefois préconisé, chaque fois que le support le permet, de donner des exemples de caractéristiques certifiées.</p>	

### VII.3 liste des caractéristiques certifiées essentielles

**1. Accueil :**

Votre demande est prise en charge par la personne compétente en moins de 10 minutes

**2. Conseil :**

Un professionnel à votre écoute, répond à vos besoins spécifiques

**3. Confort :**

Tous les matériels achetés sont montés et prêts à être utilisés

**4. Sécurité :**

La machine est mise en fonctionnement en votre présence et vous recevez les conseils d'utilisation

**5. Tranquillité :**

Les pièces de rechange et accessoires des marques distribuées par l'entreprise sont disponibles en magasin ou sur commande

**6. Dépannage :**

Les dépannages avec garantie des réparations sont réalisés en atelier intégré par du personnel qualifié

**7. Service rapide :**

Un service rapide pour 10 opérations d'entretien sans rendez-vous dans les 2 heures ouvrées vous est proposé

**8. Compétence :**

Les compétences techniques et commerciales de notre personnel font l'objet d'une mise à jour permanente