



**BUREAU  
VERITAS**

# Qualité de Services des prestataires de la maîtrise des systèmes d'impression et de la gestion du document

REFERENTIEL DE CERTIFICATION DE SERVICE

## Bureau Veritas Certification

Référence : RE/HE/16 Version 2 Edition 1

Date : 26 juillet 2016

### Bureau Veritas Certification

Nom : Jean Michel LEFEVRE

Fonction : Directeur Technique

Visa :

## SOMMAIRE

<b>1. Contexte du service</b> .....	<b>3</b>
<b>2. Domaine d'application</b> .....	<b>5</b>
<b>3. Contexte réglementaire</b> .....	<b>5</b>
<b>4. Les caractéristiques certifiées</b> .....	<b>6</b>
<b>5. Pré-requis</b> .....	<b>7</b>
<b>6. Détail des caractéristiques certifiées</b> .....	<b>9</b>
<b>6.1 L'OFFRE ET LA RELATION COMMERCIALE</b> .....	<b>9</b>
1. L'entreprise vous conseille et vous propose la solution la plus adaptée à vos besoins.....	9
2. L'entreprise suit en permanence l'évolution technologique des solutions d'impression et de gestion documentaire .....	10
<b>6.2 PRESTATION</b> .....	<b>11</b>
3. L'entreprise est capable de vous fournir un service identique sur toutes les zones géographiques couvertes.....	11
4. L'entreprise assure l'approvisionnement, la livraison et l'installation de vos systèmes d'impression et de gestion documentaire, et vous dispense une formation adaptée et évolutive. Elle vous garantit une utilisation optimale et efficace de vos solutions .....	11
5. L'entreprise respecte les engagements de service souscrits.....	12
6. L'entreprise garantit l'efficacité maximale de ses interventions techniques et vous en informe. ....	12
7. L'entreprise assure la livraison des consommables pour ne pas interrompre le service et, sur demande, vous propose une solution de reprise de vos équipements et consommables .....	13
8. L'entreprise évalue régulièrement votre satisfaction et l'évolution de vos besoins .....	14
<b>6.3 SERVICES SUPPORT</b> .....	<b>15</b>
9. L'entreprise apporte une réponse à vos réclamations en 24h ouvrables maximum .....	15
10. L'entreprise assure une prise en charge téléphonique efficace et personnalisée.....	15
<b>6.4 RESPONSABILITE SOCIETALE ET ENVIRONNEMENTALE</b> .....	<b>16</b>
11. L'entreprise prend en compte au moins une thématique RSE par an.....	16
<b>7. Dispositions d'organisation</b> .....	<b>17</b>
<b>7.1. Responsabilités et formation du personnel</b> .....	<b>17</b>
<b>7.2. Gestion documentaire – Durée d'archivage</b> .....	<b>18</b>
<b>7.3. Plan de contrôle interne</b> .....	<b>19</b>
<b>8. Lexique</b> .....	<b>20</b>
<b>9. Plan d'audit externe</b> .....	<b>21</b>
<b>10. Référence à la certification sur les supports de communication</b> .....	<b>22</b>
<b>10.1. Supports de communication obligatoires</b> .....	<b>23</b>
<b>10.2. Supports de communication facultatifs</b> .....	<b>23</b>

# 1. Contexte du service

## 1.1 Présentation du groupe HEXAPAGE

L'élaboration du présent référentiel est une initiative du groupe HEXAPAGE situé à l'adresse suivante : 15-17 Bld Général De Gaulle  
92120 MONTROUGE.

Né en 2000 de l'union de professionnels de la bureautique et de l'informatique tous implantés en régions, **le Groupe HEXAPAGE constitue le 1<sup>er</sup> réseau national indépendant de spécialistes du document papier et électronique.**

Depuis 2013, notre groupement a engagé un développement important vers des solutions de dématérialisation (logiciels de gestion documentaire).

**HEXAPAGE est constitué d'entreprises indépendantes qui forment ce réseau et sont réparties sur toute la France, ce qui permet d'allier la puissance d'une organisation nationale à la souplesse d'entreprises à taille humaine pour offrir un service de proximité et une réactivité que nos clients attendent.**

Par la qualité de nos matériels et de nos services, nous aidons plus de 40000 **clients**, à effectuer chaque année, près de **1 milliard d'impressions sur plus de 40 000 systèmes installés.**

**La totale indépendance du groupe Hexapage par rapport aux constructeurs, garantit une objectivité et un sérieux de notre sélection d'équipements ainsi qu'une puissance d'achat nationale**, ce qui nous permet de faire profiter à nos clients des prestations de qualité adaptées à chacun d'eux et à un coût très compétitif.

## 1.2 Contexte général et origines du projet

**Aujourd'hui, le marché de la bureautique et de l'informatique est en constante évolution, nos clients et prospects ont de moins en moins de points de repère pour faire des choix et prendre une décision objective.**

Dans ce marché extrêmement concurrentiel, ils n'arrivent pas toujours à faire la différence, alors qu'ils ont de plus en plus besoin de s'appuyer sur une qualité de service et d'avoir des références.

Parallèlement, le groupe HEXAPAGE semble le mieux placé pour décrire **un savoir-faire** qui aujourd'hui n'est notifié nulle part.

Notre démarche est de mettre notre savoir et notre expérience au profit de l'excellence, en l'écrivant et en le faisant reconnaître.

**Cette démarche de certification de service est pour le groupe HEXAPAGE un outil de différenciation, basé sur l'écoute client, la satisfaction de leurs attentes et une responsabilité sociétale.**

Pour tout chef d'entreprise, une gestion efficace, et même efficiente de ses documents électroniques et papier est devenue un impératif pour la performance de son organisation et pour sa survie.

Nous avons donc identifié 5 critères essentiels correspondants au choix décisionnel de nos clients :

1. **Un partenaire unique** justifiant d'une compétence sur l'ensemble des systèmes gérant le flux documentaire qu'il soit papier ou électronique au sein de l'entreprise ;
2. La capacité de mener **une expertise** sur l'ensemble des systèmes de nos clients afin d'apporter le **conseil** le plus pertinent et la **proposition** la plus adaptée à leurs besoins ;
3. **Accompagner** chaque chef d'entreprise dans un monde de technologies en constante évolution en l'informant constamment sur les nouvelles technologies ;
4. **Assurer toujours un service de proximité** et une **réactivité** par notre implantation d'adhérents répartis sur toute la France et en s'engageant à partager notre savoir-faire ;
5. **Garantir un service efficace dans le respect de l'environnement.**

## 1.3 Evaluation des attentes clients

**La satisfaction des clients a été définie comme un axe stratégique majeur pour tous les adhérents d'HEXAPAGE.**

**Une enquête nationale commune aux adhérents** est réalisée régulièrement auprès des différentes entreprises réparties sur toute la France.

L'objectif est de mesurer la satisfaction client et d'évaluer leurs besoins.

Les résultats de cette enquête sont disponibles sur demande auprès du groupe HEXAPAGE et font apparaître une grande reconnaissance du savoir-faire des adhérents du groupement.

C'est l'analyse de ces enquêtes de satisfaction qui a permis de constituer les engagements sur lesquels le groupe HEXAPAGE a élaboré le référentiel « **Prestataires de la maîtrise des systèmes d'impression et de la gestion du document** ».

**En 2016, le Groupe HEXAPAGE a décidé de faire évoluer le référentiel. L'objectif de cette révision est triple :**

- 1- **Prendre en compte l'évolution des besoins et attentes des clients en mettant davantage en évidence la gestion documentaire et en introduisant des notions de responsabilité sociétale;**
- 2- **Dynamiser le référentiel en simplifiant et rationalisant les exigences et engagements;**
- 3- **Contribuer à l'homogénéité de l'organisation et de la qualité des prestations des adhérents du réseau.**

## 2. Domaine d'application

Le présent référentiel définit les exigences relatives à la maîtrise des systèmes d'impression et de gestion du document en entreprise. Il est applicable à une entreprise ou à un ensemble d'entreprises (exemple : groupement...).

Il décrit des engagements de service à destination de la clientèle et se décline en 4 thèmes :

1. L'offre et la relation commerciale
2. La prestation réalisée
3. Les services support
4. La Responsabilité Sociétale et Environnementale

Tous les points présentés dans le référentiel doivent être intégralement respectés afin de garantir le traitement et la gestion des documents chez les clients. En effet de trop nombreuses entreprises, en particulier les TPE ou les PME-PMI ont de moins en moins de points de repère dans un monde technologique en constante mutation.

Ce référentiel permettra aux prescripteurs potentiels de garantir leurs choix, et ainsi de préserver leur pérennité.

## 3. Contexte réglementaire

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 115-3 du Code de la Consommation et par l'avis du CNC du 17 décembre 2007.

Les principaux textes applicables dans le cadre de ce référentiel sont précisés en Annexe 1 à la version en vigueur.

Il appartient à chaque organisme gestionnaire souhaitant bénéficier de la certification de se tenir informé des nouveaux textes réglementaires et normatifs qu'il doit respecter, d'en tenir une liste à jour et de s'engager à respecter la réglementation en vigueur.

Bureau Veritas Certification s'assurera que l'organisme gestionnaire a bien mis en place les moyens appropriés pour identifier formellement les exigences réglementaires nationales ou internationales relatives aux services qu'il réalise.

En aucun cas les audits ne se substituent aux contrôles réglementaires.

## 4. Les caractéristiques certifiées

<b>N°</b>	<b>Thème</b>	<b>Engagements correspondants</b>
1	L'entreprise vous conseille et vous propose la solution la plus adaptée à vos besoins	6.1.1
2	L'entreprise suit en permanence l'évolution technologique des solutions d'impression et de gestion documentaire	6.1.2
3	L'entreprise est capable de vous fournir un service sur toutes les zones géographiques couvertes	6.2.3
4	L'entreprise assure l'approvisionnement, la livraison et l'installation de vos systèmes d'impression et de gestion documentaire, et vous dispense une formation adaptée et évolutive. Elle vous garantit une utilisation optimale et efficace de vos solutions.	6.2.4
5	L'entreprise respecte les engagements de service souscrits	6.2.5
6	L'entreprise garantit l'efficacité maximale de ses interventions techniques et vous en informe	6.2.6
7	L'entreprise assure la livraison des consommables pour ne pas interrompre le service et, sur demande, vous propose une solution de reprise de vos équipements et consommables	6.2.7
8	L'entreprise évalue régulièrement votre satisfaction et l'évolution de vos besoins	6.2.8
9	L'entreprise apporte une réponse à vos réclamations en 24h ouvrables maximum	6.3.9
10	L'entreprise assure une prise en charge téléphonique efficace et personnalisée	6.3.10
11	L'entreprise prend en compte au moins une thématique RSE par an	6.4.11
12	L'entreprise dispose d'une organisation structurée et contrôlée en interne	7.1 à 7.3

## 5. Pré-requis

### 5.1. Pré-requis

- Le demandeur est à jour de ses autorisations administratives.
- Le demandeur s'engage à respecter la réglementation en vigueur sur l'ensemble de son activité.

### 5.2 Constitution du dossier de recevabilité

Le demandeur joint à la demande de certification de services adressée à Bureau Veritas Certification un dossier selon le modèle type IRE (Informations relatives à l'entreprise, document de Bureau Veritas Certification).

Le demandeur doit fournir :

- Un organigramme détaillé faisant apparaître les fonctions type de l'organisation en place.
- Autorisations Administratives (Extrait Kbis).
- Assurances en responsabilité civile exploitation et professionnelle.
- Engagement sur l'honneur à respecter la réglementation en vigueur.
- Liste des prestations réalisées (cf. 2. - Domaine d'application). Dans le cas d'un organisme multi-établissements, il réalise cette liste pour chaque site.

La constitution et la transmission à Bureau Veritas Certification du dossier de recevabilité sont exigées lors des audits d'admission et de renouvellement.

L'absence d'un des éléments du dossier au moment de l'audit constitue une non-conformité pour la certification.

En cours de certification, l'entreprise doit communiquer à Bureau Veritas Certification tout changement susceptible d'avoir des conséquences sur la portée de la certification, à savoir :

- Evolution des pratiques ;
- Changement d'organisation ;
- Evolution des prestations.

Bureau Veritas Certification se réserve le droit de mettre en œuvre un audit supplémentaire si les éléments portés à sa connaissance sont de nature à remettre en cause les principes présentés lors de l'audit précédent. Cet audit peut être limité à un examen documentaire.

Parmi les cas qui nécessitent un audit supplémentaire, on recense :

- Changement d'organisation du service de formation continue certifié ;
- Evolution des prestations (nouveaux sites ou activités supplémentaires) ;

Ces audits feront l'objet, le cas échéant, d'un avenant au contrat. Ils doivent être réalisés au plus tard 3 mois après ledit changement.

## **5.3 Compétences requises**

- Le demandeur précise, sur un organigramme, les personnes (activité, nom, fonction...) présentes sur le domaine à auditer. Cet organigramme permettra à Bureau Veritas Certification d'établir le plan d'audit en planifiant les entretiens ;
- Les compétences externes sous-traitées (identification : nom, adresse, téléphone, email). L'ensemble des points ci-dessus constitue le dossier de recevabilité à adresser à Bureau Veritas Certification.

L'examen des éléments de preuves associés donnant lieu à un avis favorable conditionne la recevabilité du postulant.



## 6. Détail des caractéristiques certifiées

### 6.1 L'OFFRE ET LA RELATION COMMERCIALE

CARACTERISTIQUES	CRITERES ET MOYENS MIS EN ŒUVRE	ELEMENTS DE PREUVES INTERNES	CONTROLE EXTERNE
<p><b>1. L'entreprise vous conseille et vous propose la solution la plus adaptée à vos besoins</b></p>	<p><b><u>Une offre étendue de solutions</u></b> Les entreprises sont toutes multimarques afin de garder leur indépendance par rapport aux fournisseurs constructeurs et éditeurs, ce qui leur permet de sélectionner les meilleurs produits. Vous bénéficiez ainsi des meilleures solutions du marché. Les produits sont référencés par l'entreprise ou par le comité de direction du groupement après approbation des entreprises. Les entreprises s'engagent à vous faire bénéficier des progrès techniques dans le domaine de la bureautique et de l'informatique afin d'améliorer vos processus internes.</p> <p><b><u>Approche et écoute client et suivi de vos besoins :</u></b> Les conseillers commerciaux des entreprises ouvrent une fiche client et réalisent un état des lieux formalisé de l'ensemble de vos systèmes d'impression et de gestion documentaire (copieurs connectés, télécopieurs, imprimantes, logiciels d'archivages, de gestion de parc, d'accounting...). A cette occasion, ils évaluent le flux de documents, et vous proposent une solution globale de système d'impression et de gestion documentaire.</p> <p><b><u>Le contrat</u></b> L'entreprise met à votre disposition des documents contractuels et de suivi, simples et clairs, afin d'éviter tout risque d'incompréhension et d'interprétation. Ils sont le reflet des engagements pris conjointement avec vous.</p> <p><b><u>Suivi client</u></b> Afin d'évaluer vos besoins efficacement et en permanence, le commercial élabore une fiche qualifiant vos systèmes d'impression et de gestion documentaire et la tient à jour selon vos informations après chaque contact et suivant les informations des techniciens. A la suite de cette évaluation, il vous fait bénéficier des nouvelles solutions en cours de contrat, en tenant compte de l'évolution de vos besoins et des nouvelles technologies.</p>	<p>Contrats fournisseurs ou accords-cadres Comptes rendus des suivis des fournisseurs lors des réunions générales Evaluation annuelle des fournisseurs</p> <p>CRM ou Fiche client Compte-rendu de l'état des lieux Proposition commerciale Contrat de vente ou Bon de Commande, Facture, Contrat de service, etc.</p> <p>CRM ou Fiche client</p>	<p>Vérification documentaire Consultation de dossiers ou CRM Entretiens avec les collaborateurs</p>

CARACTERISTIQUES	CRITERES ET MOYENS MIS EN ŒUVRE	ELEMENTS DE PREUVES INTERNES	CONTROLE EXTERNE
<p><b>2. L'entreprise suit en permanence l'évolution technologique des solutions d'impression et de gestion documentaire</b></p>	<p>Deux commissions permanentes sont au service de l'organisation :</p> <p><b>1- Une commission « Solution » qui a pour objectif :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- d'assurer en permanence une veille technologique et une veille stratégique visant à développer la capacité d'anticipation des entreprises face à un marché concurrentiel.</li> <li>- favoriser l'échange de compétences et de savoir-faire</li> <li>- réfléchir à une mutualisation de ressources et à la mise en place de synergie.</li> </ul> <p><b>2- Une commission « Communication » qui a pour objectif de mettre en place différents axes de communication pour :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Renforcer la cohésion interne.</li> <li>- Mieux faire connaître les entreprises du secteur auprès des acteurs régionaux.</li> </ul> <p>D'autres commissions ou groupes de travail peuvent être mis en place si des besoins de partage sont identifiés au sein de l'entreprise ou du groupement.</p>	<p>CR Commission</p> <p>CR Commission Lettre du groupement ou de l'entreprise à destination des clients Site internet</p> <p>CR des réunions le cas échéants</p>	<p>Vérification documentaire</p> <p>Vérification visuelle</p> <p>Entretiens avec les collaborateurs</p>

## 6.2 PRESTATION

CARACTERISTIQUES	CRITERES ET MOYENS MIS EN ŒUVRE	ELEMENTS DE PREUVES INTERNES	CONTROLE EXTERNE
<b>3. L'entreprise est capable de vous fournir un service identique sur toutes les zones géographiques couvertes</b>	En fonction de l'organisation du groupement ou de l'entreprise, chaque entité se doit d'assurer l'installation et l'après-vente de tout matériel vendu par une autre entité et dont le lieu d'utilisation est sur son secteur géographique.	Procédure de gestion des machines extérieures Demande de sous-traitance Organisation géographique du groupement ou de l'entreprise Site Web	Vérification documentaire Entretiens avec les collaborateurs

CARACTERISTIQUES	CRITERES ET MOYENS MIS EN ŒUVRE	ELEMENTS DE PREUVES INTERNES	CONTROLE EXTERNE
<b>4. L'entreprise assure l'approvisionnement, la livraison et l'installation de vos systèmes d'impression et de gestion documentaire, et vous dispense une formation adaptée et évolutive. Elle vous garantit une utilisation optimale et efficace de vos solutions</b>	<p>L'entreprise s'assure de l'approvisionnement et la livraison de vos systèmes d'impression et de gestion documentaire.</p> <p>L'entreprise assure l'installation de vos systèmes d'impression et de gestion documentaire. Elle vous dispense une formation de prise en main adaptée afin de vous garantir leur utilisation optimale.</p> <p>En fonction de vos besoins et des possibilités des matériels, des formations complémentaires vous sont proposées. Pour la formation sur des modules spécifiques, l'entreprise se réserve le droit de faire intervenir des organismes spécialisés (éditeurs, concepteurs, fournisseurs, et organismes agréés).</p>	<p>Bon de commande</p> <p>PV d'installation Bon de livraison Attestations de formation clients ou fiche de présence</p> <p>Contrat ou convention de formation Programmes de formation</p>	<p>Vérification documentaire</p> <p>Entretiens avec les collaborateurs</p>

CARACTERISTIQUES	CRITERES ET MOYENS MIS EN ŒUVRE	ELEMENTS DE PREUVES INTERNES	CONTROLE EXTERNE
<b>5. L'entreprise respecte les engagements de service souscrits</b>	<p>L'entreprise s'engage, dans le cadre du contrat de service souscrit par le client, à respecter les engagements de service définis contractuellement ou, le cas échéant, nécessaires au besoin exprimé par le client.</p> <p>Dans le cas d'une intervention sur site, l'heure d'arrivée est systématiquement notée sur le Compte-Rendu d'Intervention Technique (CRIT) par le technicien et visé par le client. L'entreprise contrôle les délais.</p> <p>Un suivi des délais par client peut être fourni sur demande.</p>	<p>Enregistrement de la demande d'intervention en temps réel par outil de suivi</p> <p>Indices de satisfaction sur les CRIT</p> <p>Contrat de service</p> <p>Indicateur délais moyens ou tout autre indicateur équivalent retenu par l'entreprise</p>	<p>Vérification documentaire</p> <p>Consultation de dossiers</p> <p>Entretiens avec les collaborateurs</p>

CARACTERISITIQUES	CRITERES ET MOYENS MIS EN ŒUVRE	ELEMENTS DE PREUVES INTERNES	CONTROLE EXTERNE
<b>6. L'entreprise garantit l'efficacité maximale de ses interventions techniques et vous en informe</b>	<p>L'affectation d'un technicien est définie en interne à la mise en place du contrat de maintenance en privilégiant la compétence matériel.</p> <p>Il est votre interlocuteur privilégié, vous garantissant la connaissance optimale de vos matériels et de vos applications spécifiques.</p> <p>Nos techniciens possèdent un véhicule équipé d'outils et de pièces détachées lui permettant de résoudre les problèmes techniques, dans la majorité des cas, dès la première visite.</p> <p>En cas de nécessité de retour pour pièces exceptionnellement manquante, vous êtes informé lors de l'intervention et cette dernière est finalisée dans les meilleurs délais.</p> <p>En cas de matériel sous contrat immobilisé plus de 3 jours ouvrables, un matériel de prêt peut vous être proposé.</p> <p>Le technicien procède à des essais et fait valider le bon fonctionnement par vos services.</p>	<p>CRIT ou fiche client ou logiciel SAV, ou contrat de service ...</p> <p>Véhicule équipé ou preuve associée</p> <p>Si possible analyse des « retours pour pièces ».</p> <p>Preuve d'immobilisation</p> <p>CRIT (essais, disponibilité du matériel de prêt, etc.)</p>	<p>Vérification documentaire</p> <p>Vérification visuelle</p> <p>Consultation de dossiers</p> <p>Entretiens avec les collaborateurs</p>

CARACTERISTIQUES	CRITERES ET MOYENS MIS EN ŒUVRE	ELEMENTS DE PREUVES INTERNES	CONTROLE EXTERNE
<p><b>7. L'entreprise assure la livraison des consommables pour ne pas interrompre le service et, sur demande, vous propose une solution de reprise de vos équipements et consommables</b></p>	<p><b>Consommables :</b> Toutes les demandes de consommables sont saisies et déclenchent une livraison afin de ne pas interrompre le service. En cas d'urgence, un service express peut être proposé. En cas d'éventuelle rupture de stock, la solution la plus rapide est recherchée au sein du groupement ou de l'entreprise. L'entreprise enregistre les ruptures de service. En fonction des résultats obtenus, des actions d'amélioration sont étudiées et mises en œuvre.</p> <p><b>Reprise :</b> L'entreprise s'engage, sur demande, à proposer une solution de récupération des équipements et consommables.</p>	<p>Saisie commande/ Commande/- PV de livraison</p> <p>Suivi de l'indicateur Actions d'amélioration</p> <p>Preuve de la demande Dispositif assuré par une société référencée par le groupement ou l'entreprise, par les constructeurs eux-mêmes ou par les entreprises</p>	<p>Vérification documentaire Consultation de dossiers Entretiens avec les collaborateurs</p>

CARACTERISTIQUES	CRITERES ET MOYENS MIS EN ŒUVRE	ELEMENTS DE PREUVES INTERNES	CONTROLE EXTERNE
<p><b>8. L'entreprise évalue régulièrement votre satisfaction et l'évolution de vos besoins</b></p>	<p>1° A chaque intervention technique, le technicien mesure votre satisfaction par rapport à l'intervention. Une synthèse de la satisfaction des interventions est réalisée au minimum 2 fois par an par chaque entreprise.</p> <p>2° A la suite d'un placement de nouveaux équipements, un contact mesurant la satisfaction et évaluant de nouveaux besoins est réalisé dans les 6 mois qui suivent son installation.</p> <p>3° Une enquête de satisfaction au niveau du groupement ou de l'entreprise, est réalisée au minimum tous les 3 ans. Les modalités de réalisation de cette enquête sont définies par la commission certification du groupement ou de l'entreprise. Les résultats sont examinés par chaque entreprise, puis par la commission certification du groupement ou de l'entreprise, et font l'objet, le cas échéant, d'actions d'amélioration.</p> <p>4° Toute insatisfaction remontée dans le cadre du 1, 2 ou 3 sera traitée par l'entreprise concernée.</p>	<p>CRIT avec indices de satisfaction Synthèse de la satisfaction des interventions au minimum 2 fois par an</p> <p>Questionnaire post-installation</p> <p>Questionnaire d'enquêtes de satisfaction Modalités d'enquête CR commission certification Fichier de résultats de l'enquête satisfaction</p> <p>CRIT Questionnaire post-installation Fichier de résultats de l'enquête satisfaction Preuves de traitement de l'insatisfaction (réclamations clients, etc..)</p>	<p>Vérification documentaire Consultation de dossiers Entretiens avec les collaborateurs</p>

## 6.3 SERVICES SUPPORT

CARACTERISTIQUES	CRITERES ET MOYENS MIS EN ŒUVRE	ELEMENTS DE PREUVES INTERNES	CONTROLE EXTERNE
<b>9. L'entreprise apporte une réponse à vos réclamations en 24h ouvrables maximum</b>	<p>Tous les services en contact avec les clients sont en charge de détecter les insatisfactions.</p> <p>Toute réclamation client est transmise au responsable du service concernée et enregistrée le jour même de sa réception.</p> <p>Un retour vous est effectué sous 24h ouvrables.</p> <p>Le traitement immédiat de la réclamation est réalisé dans les meilleurs délais.</p> <p>L'analyse de la cause des réclamations est réalisée, sous le contrôle du responsable de certification et permet de mettre en place les actions correctives qui s'avèreraient nécessaire.</p> <p>L'ensemble des réclamations est analysé, au minimum 2 fois par an afin de détecter des récurrences de dysfonctionnements. Ceci peut donner lieu à des actions correctives permettant d'améliorer en continu l'organisation et ainsi la performance de l'entreprise ou du groupement.</p>	<p>Procédure de gestion des réclamations</p> <p>Fiche de réclamation</p> <p>Mise en place d'un suivi des réclamations</p> <p>Suivi des actions correctives</p> <p>Synthèse semestrielle des réclamations</p>	<p>Vérification documentaire</p> <p>Consultation de dossiers</p> <p>Entretiens avec les collaborateurs</p>

CARACTERISTIQUES	CRITERES ET MOYENS MIS EN ŒUVRE	ELEMENTS DE PREUVES INTERNES	CONTROLE EXTERNE
<b>10. L'entreprise assure une prise en charge téléphonique efficace et personnalisée</b>	<p>Votre appel est pris en charge par une personne qui a les compétences requises en matière d'accueil téléphonique : amabilité, sourire, écoute et personnalisation du contact, et assure une orientation juste des appels.</p>	<p>Enquête de satisfaction</p> <p>Charte de comportement en accueil téléphonique</p> <p>Appels mystères</p>	<p>Vérification documentaire</p> <p>Vérification visuelle</p> <p>Ecoute accompagnée</p> <p>Réalisation d'appels mystère</p> <p>Entretiens avec les collaborateurs</p>

## 6.4 RESPONSABILITE SOCIETALE ET ENVIRONNEMENTALE

CARACTERISITIQUES	CRITERES ET MOYENS MIS EN ŒUVRE	ELEMENTS DE PREUVES INTERNES	CONTROLE EXTERNE
<p><b>11. L'entreprise prend en compte au moins une thématique RSE par an</b></p>	<p>L'entreprise choisit de mettre en œuvre chaque année une ou plusieurs actions en lien avec au moins une des thématiques suivantes :</p> <p>THEMATIQUE 1 : Définition et mise en œuvre d'une politique RSE                      THEMATIQUE 2 : Garantir les relations et conditions de travail                      THEMATIQUE 3 : Préserver l'environnement                      THEMATIQUE 4 : Agir avec loyauté sur les marchés                      THEMATIQUE 5 : Contribuer au développement local</p> <p>Les actions mises en place sont à choisir parmi la liste des préconisations RSE. Celle-ci est définie, révisée et mise à disposition par la commission certification.</p>	<p>Liste des préconisations RSE (définie, révisée et mise à disposition)                      Preuves relatives aux actions RSE mises en œuvre</p>	<p>Vérification documentaire                      Vérification visuelle                      Entretiens avec les collaborateurs</p>



## **7. Dispositions d'organisation**

### **7.1. Responsabilités et formation du personnel**

Chaque directeur d'entreprise, en coordination avec les autres entreprises du groupe le cas échéant, a défini une organisation qui lui permet d'assurer la continuité du respect de ses engagements de service.

Chaque entreprise a désigné un Responsable Certification (R.C.) dont les missions ont été définies.

Chaque Responsable Certification est en relation constante avec la commission certification de service du groupement ou de l'entreprise.

#### **La commission certification**

La commission certification est constituée d'un président et de plusieurs membres du groupement ou de l'entreprise. Ils sont accompagnés par un expert des systèmes de management.

Elle se réunit périodiquement suivant un planning définit annuellement.

Le rôle de la commission est d'assurer la planification, le suivi et l'analyse des éléments essentiels du référentiel à la charge du groupement ou de l'entreprise comme les synthèses, les audits internes, les audits de certification, les enquêtes de satisfaction (cf chapitre 7.3 - plan de contrôle interne).

#### **Les responsabilités et gestion des compétences**

Chaque chef d'entreprise définit les responsabilités de toute personne dont l'activité a une incidence sur le respect des engagements de services. Le chef d'entreprise prestataire ou toute personne mandatée par lui est responsable de la mise en œuvre de la démarche de certification de services.

Les responsabilités vis-à-vis des engagements de la certification sont décrites dans les fiches de fonction des responsables de services et des acteurs.

Les compétences des commerciaux, techniciens et personnes chargées de l'accueil sont suivies au sein de l'entreprise.

Les commerciaux sont formés :

- aux techniques de vente, d'écoute, produits et services
- aux nouveaux produits et nouvelles technologies

Les techniciens sont régulièrement formés sur les produits et nouvelles technologies. Des matrices de compétences, ou tout autre élément tangible, permettent de suivre leurs compétences par gamme de produit.

Les personnes chargées de l'accueil sont formées sur l'accueil téléphonique à partir de la Charte de comportement en accueil téléphonique.

## **7.2. Gestion documentaire – Durée d'archivage**

L'organisation documentaire est constituée du présent référentiel, des documents permettant la mise en œuvre des différents engagements du référentiel ainsi que des enregistrements apportant la preuve de leur respect.

Les principaux documents et enregistrements sont définis dans le chapitre 6 au regard de chaque engagement concerné.

Les principaux documents types et enregistrements liés au référentiel au niveau du groupement (synthèse des réclamations, des QPI, rapports d'audits, etc..) sont mis à disposition sur un outil de GED.

L'entreprise conserve :

- pendant une durée minimum de 3 ans :
  - o les résultats de la mesure de la satisfaction client (questionnaires post-installation, interventions techniques) ;
  - o les réclamations clients et les réponses apportées ;
  - o les actions correctives ;
  - o les attestations de formation des collaborateurs ;
  - o les CRITS ou tout historique technique client logiciel ;
  - o les attestations de formation client.
- au minimum 3 ans après l'échéance du contrat :
  - o les contrats de vente et de services.

Le groupement ou l'entreprise conserve, par l'intermédiaire du directeur des opérations du groupement ou de l'entreprise :

- pendant une durée minimum de 3 ans :
  - o les évaluations des fournisseurs ;
  - o les comptes-rendus des comités de direction et des réunions de commissions ;
  - o les newsletters à destination des clients.
- pendant une durée minimum de 6 ans :
  - o les résultats des enquêtes de satisfaction réalisées tous les 3 ans au niveau du groupement ou de l'entreprise.
- au minimum 3 ans après l'échéance du contrat :
  - o les contrats fournisseurs ou accord cadre.

## **7.3. Plan de contrôle interne**

La commission certification a en charge le suivi de ce plan de contrôle.

### **a) Les audits internes :**

Le respect des engagements de service est vérifié par l'entreprise, le responsable certification ou tout collaborateur mandaté formé à l'audit interne. Il repose sur un audit interne annuel établi à partir d'un questionnaire d'audit basé sur le référentiel.

Il est effectué sous forme d'audits croisés par un autre membre du réseau formé à cet effet (cas des groupements) ou par tout autre moyen (cas d'une entreprise unique)

Les constats et en particulier les non-conformités constatées font l'objet d'une analyse et dans la mesure du possible d'une action d'amélioration.

Une centralisation des rapports d'audit est réalisée au moyen d'un outil d'archivage et analysée par la commission certification de service.

### **b) Le suivi des réclamations clients :**

Une analyse des synthèses réalisées par chaque entreprise est établie 2 fois par an au niveau du groupement ou de l'entreprise par la commission de certification de services.

### **c) Les actions correctives ou d'amélioration :**

Sur chaque site, toute action corrective ou d'amélioration est enregistrée. Sa mise en place et la vérification de son efficacité sont suivies par le responsable de service concerné avec l'appui du responsable de certification.

Les actions correctives ou d'amélioration peuvent faire suite à des constats internes, des réclamations clients, des audits internes ou externes, les enquêtes de satisfaction, des anomalies fournisseurs, etc..

Dans le cas des groupements, 2 fois par an, chaque entreprise partagera, dans la mesure du possible, une action d'amélioration avec le groupement. Ces actions seront analysées en commission et partagées avec les autres entreprises.

La commission de certification suit également les actions d'améliorations décidées en lien avec le référentiel.

### **d) Les enquêtes de satisfaction :**

L'analyse et le suivi des résultats du questionnaire post-installation et des mesures de la satisfaction des interventions techniques sont effectués par l'entreprise qui transmet 2 fois par an les résultats à la commission.

La commission de certification a en charge de les compiler et de les analyser pour évaluer la satisfaction générale.

Pour confirmer ces mesures réalisées au fil de l'eau par les entreprises, le groupement ou l'entreprise réalisera au minimum tous les 3 ans par le moyen de son choix, une enquête de satisfaction au niveau de l'ensemble des entreprises du groupement ou de l'entreprise.

Pour chaque client interrogé, l'analyse et le suivi sont effectués par l'entreprise. Cela peut faire l'objet de plans d'actions pilotés par l'entreprise.

Les résultats globaux sont examinés par chaque entreprise puis par la commission de certification et ensuite analysés en réunions générales des entreprises du groupement ou de l'entreprise.

Ils peuvent faire l'objet de plans d'actions pilotés par la commission certification de service.

### **e) L'évaluation des fournisseurs :**

Une évaluation des fournisseurs du groupement ou de l'entreprise ayant une incidence sur le client final est réalisée une fois par an par toutes les entreprises du groupement ou par l'entreprise et suivie et centralisée par le directeur des opérations.

### **f) Appels mystères :**

Des appels mystères sont réalisés sous le contrôle de la commission certification et lors des audits internes.

Les résultats sont enregistrés et communiqués sans délai à l'entreprise contrôlée.

## 8. Lexique

**Accounting** : Gestion de quotas d'impression et de contrôles d'accès.

**Action corrective** : Action qui vise à supprimer la cause d'une anomalie, qu'elle soit identifiée en interne ou en externe, et à éviter qu'elle ne réapparaisse.

**Action d'amélioration** : Action qui vise à faire progresser l'organisation, un process, un produit, la mise en œuvre d'un engagement ou d'une exigence, y compris en supprimant la cause d'une anomalie potentielle.

**Anomalie/ Non-conformité** : Non-respect d'un engagement du présent référentiel ou d'une exigence client

**Commission** : Plusieurs personnes de l'entreprise ou du groupement sont nommées pour participer à des réunions de travail sur un thème donné, pilotés par un Président de commission. Plusieurs commissions permanentes existent : la commission certification de service, la commission solution, la commission communication...

**C.R.I.T. (Compte-Rendu d'Intervention Technique)** : Document utilisé par les techniciens enregistrant différentes informations concernant leur intervention chez les clients, dont les données permettent de calculer notamment les délais d'intervention.

**Entreprise** : Prestataire bénéficiaire de la certification de services.

**R.C. (Responsable Certification)** : Personne dans l'entreprise, nommée par la direction, responsable de la mise en œuvre et du maintien de la certification de service au sein de son entreprise.

**Réclamation client** : Expression d'une insatisfaction du client, transmise sous forme écrite (courrier, mail, CRIT, etc.) ou via l'interlocuteur commercial ou technique du client, pouvant remettre en cause la pérennité du contrat, que l'anomalie soit avérée ou non.

La gravité de l'anomalie ou sa récurrence peut donner lieu à la mise en place d'actions correctives.

**Technicien** : Interlocuteur technique privilégié et habituel du client.

## 9. Plan d'audit externe

La certification est délivrée par Bureau Veritas Certification à chaque établissement exerçant une activité de prestataire de la maîtrise des systèmes d'impression et de la gestion du document.

Pour les établissements mono-sites, la certification est valable pour une durée de 3 ans suite à un audit initial et confirmée sous réserve de la réalisation d'audits de suivi annuels.

Pour les établissements multi-sites, la certification est délivrée à tous les sites, sous réserve de l'application d'une règle d'échantillonnage telle que mentionnée ci-dessous :

Ils peuvent soumettre une demande de certification commune dans le cas où ils justifient :

- d'une organisation commune et centralisée mettant en œuvre :
  - des procédures communes concernant les interventions et la prestation globale dont une procédure d'audit interne suivant le présent référentiel applicable et mise en œuvre dans tous les établissements,
  - l'organisation, la réalisation et la consolidation des audits internes réalisés sur tous les établissements ainsi que le suivi et la consolidation des actions correctives,
  - la remontée d'informations de tous les établissements concernant les plans d'amélioration,
  - la remontée d'informations de tous les établissements concernant les réclamations / conflits avec les clients ainsi que le suivi et la consolidation des actions correctives,
  - la remontée d'informations de tous les établissements concernant les contrôles réguliers mis en place ainsi que le suivi et la consolidation des actions correctives,
  - la remontée d'informations de tous les établissements concernant les enquêtes de satisfaction client mises en place ainsi que le suivi et la consolidation des actions correctives,
  - toute autre action justifiant d'une organisation commune et centralisée,
- d'un lien (ex : contrat) juridiquement exécutoire entre l'organisme certificateur (Bureau Veritas Certification) et les établissements,
- d'un lien (ex : contrat) entre les établissements et la structure centralisée (ex : tête de réseau de franchises, siège,...) prévoyant la possibilité, pour la structure centralisée, de pouvoir prescrire ou imposer des actions correctives ou d'amélioration aux différents établissements.

Pour les établissements multi-sites, l'audit initial est composé d'un audit déclaré sur la structure centrale ainsi que sur la racine carrée du nombre de sites hors structure centrale ( $Y = \sqrt{X}$ ), arrondie à l'entier supérieur. Par ailleurs, les audits de suivis sont composés d'un audit déclaré sur la structure centrale ainsi que sur la racine carrée du nombre de sites hors structure centrale affectée d'un coefficient de 0,6 ( $Y = 0,6\sqrt{X}$ ), arrondie à l'entier supérieur.

Pour ces organismes, la certification est valable pour une durée de 3 ans suite à un audit initial et maintenue sous réserve de la réalisation d'audits de suivi annuels.

Les durées d'audit sont définies dans la « fiche spécifique » établie par Bureau Veritas Certification.

## 10. Référence à la certification sur les supports de communication

La communication concernant la certification de service ne doit pas être ambiguë pour le client quant au nom et au service bénéficiaire de la certification de services.

Conformément au décret 2008-1401 du 19 décembre 2008, dans le cadre de la communication sur la certification de services, il est prévu de faire figurer les mentions suivantes :

1. Le nom ou la raison sociale de l'organisme certificateur, la marque de certification.

**Pour ce référentiel : VeriSelect**

2. La dénomination du référentiel utilisé.

**Pour ce référentiel : Prestataire systèmes d'impression et gestion du document**

3. Les modalités selon lesquelles le référentiel peut être obtenu

**Pour ce référentiel : « Disponible sur demande »**

Le logotype, complet, à utiliser est :



L'entreprise peut ne présenter qu'une partie de ses établissements à la certification. Dans ce cas, elle doit communiquer systématiquement la liste des établissements inclus dans le périmètre de certification afin de ne pas « tromper » le consommateur et les partenaires.

## 10.1. Supports de communication obligatoires

1. Le certificat : il doit être affiché sur le lieu d'accueil de l'entreprise bénéficiaire de la certification de services de façon à être visible des clients.
2. Un document d'informations sur la certification de services : il doit être à disposition des clients.

Les mentions suivantes doivent figurer sur le certificat :

- Les coordonnées du bénéficiaire de la certification de services (dans le cadre d'une certification multi-sites, la liste des sites, dont les engagements de services sont certifiés, doit être disponible auprès du bénéficiaire).  
L'entreprise peut ne présenter qu'une partie de ses établissements à la certification. Dans ce cas, elle doit communiquer systématiquement la liste des établissements inclus dans le périmètre de certification afin de ne pas « tromper » le consommateur et les partenaires.
- La marque de certification, à savoir : Prestataire systèmes d'impression et gestion du document et son logotype :



- Le titre complet du référentiel de certification de services
- La liste de toutes les caractéristiques certifiées communiquées
- Le nom ou la raison sociale de l'organisme certificateur, à savoir : Bureau Veritas Certification
- Les coordonnées de Bureau Veritas Certification : au minimum l'adresse restreinte : 92046 Paris-La-Défense
- Les modalités selon lesquelles le référentiel peut être obtenu : « disponible sur demande ».

## 10.2. Supports de communication facultatifs

Cartes de visite, papier à en-tête, factures, courriers, autocollants, tracts, catalogues, site internet, page de publicité, affiche publicitaire, ...

Les mentions suivantes doivent y figurer :

- Les coordonnées du bénéficiaire de la certification de services
- La marque de certification, à savoir : Prestataire systèmes d'impression et gestion du document et son logotype (cf. ci-dessus)
- Le titre complet du référentiel de certification de services
- Les coordonnées de Bureau Veritas Certification : au minimum l'adresse restreinte : 92046 Paris-La-Défense.



**BUREAU**  
**VERITAS**

***Move Forward with Confidence***

**Bureau Veritas Certification France sas** – Siège social : 60, Avenue du Général De Gaulle - 92800 Puteaux  
E-mail [info.certification@bureauveritas.com](mailto:info.certification@bureauveritas.com) – [www.bureauveritas.fr/certification](http://www.bureauveritas.fr/certification)

© Bureau Veritas Certification – Tous droits réservés