

GUIDE D'UTILISATION DE LA MARQUE QUALICERT



01

FÉLICITATIONS !

Vous venez d'obtenir la certification de vos engagements de services. Cet événement vous offre l'opportunité de valoriser vos efforts et de vous différencier de vos concurrents en utilisant la marque QUALICERT.

CE QUE VOUS DEVEZ SAVOIR POUR COMMUNIQUER SUR VOTRE CERTIFICATION !

01_ VOUS DEVEZ OBLIGATOIREMENT INFORMER VOS CLIENTS SUR VOTRE CERTIFICATION...

En affichant votre certificat dans vos locaux et en mettant à leur disposition un document d'information.

02_ VOUS POUVEZ AUSSI PROMOUVOIR VOTRE CERTIFICATION...

En utilisant le logo QUALICERT sur tous vos supports, cartes de visite, véhicules de l'entreprise, publicité, communiqué de presse...

DANS LE CADRE DE VOTRE CERTIFICATION, VOUS ÊTES DANS L'OBLIGATION D'AFFICHER VOTRE CERTIFICAT ET DE METTRE A LA DISPOSITION DE VOS CLIENTS UN DOCUMENT D'INFORMATION

SUR LE DOCUMENT D'INFORMATION DOIVENT OBLIGATOIREMENT FIGURER LES INFORMATIONS SUIVANTES :

- Le logo de certification
- Le titre complet du référentiel
Exemple: "Prestations de services dans le cadre d'expertises techniques d'immeuble".
- Les caractéristiques communiquées
- L'adresse complète de SGS ICS:
191, avenue Aristide Briand
94237 CACHAN cedex
www.qualicert.fr
- Si vous exercez plusieurs activités :
Indiquez clairement l'activité certifiée ou les éventuelles exclusions, afin d'éviter toute confusion sur la portée de la certification.
Exemple: "Notre certification concerne les activités amiante, plomb et Loi Carrez"
- Si vous êtes bénéficiaire d'une certification multi-sites :
Lorsque l'ensemble du réseau n'est pas couvert par la certification de services, vous devez rajouter la mention suivante "Liste des sites disponible auprès de la société XXX ou de SGS ICS".

Pour mettre en place une campagne de communication nationale, 50% de votre réseau doit être bénéficiaire de la certification de services.



01_ VOTRE CERTIFICAT

Remis par SGS ICS, il doit être visible dans chacun des sites concernés par la certification.

Vous pouvez commander des certificats agrandis auprès de notre service marketing afin de valoriser votre certification.

02_ LE DOCUMENT D'INFORMATION DESTINÉ À VOS CLIENTS

Ce document, à réaliser par vous même, reprend les principes de la certification de services et les engagements pour lesquels votre société est certifiée.

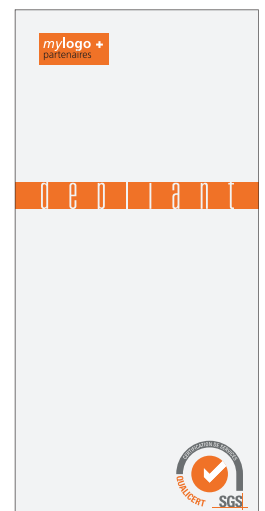
_ il peut faire l'objet d'un dépliant spécifique

Un présentoir de comptoir (voir en page 6) met les dépliants de format 21 x 10 cm en évidence dans vos espaces d'accueil, stands, etc...

_ ou s'intégrer à une plaquette existante

Vous pouvez intégrer un chapitre ou un paragraphe sur la certification de services dans un document existant.

Le positionnement du logo s'intègre à votre charte graphique. Son emplacement est donné à titre indicatif.



POUR VOUS AIDER À RÉDIGER VOTRE DOCUMENT D'INFORMATION, NOUS VOUS PROPOSONS DE VOUS INSPIRER DU TEXTE SUIVANT :

“ LA CERTIFICATION DE SERVICES



La certification de services est la reconnaissance par un organisme tiers et indépendant de la conformité de nos services aux exigences définies dans un référentiel (Loi du 3 janvier 1994 / Décret d'application du 30 mars 1995).

Le référentiel spécifique à notre métier "*Prestations de services dans le cadre d'expertises techniques d'immeuble*" élaboré à l'initiative du *Conseil Supérieur du Notariat* et réalisé en collaboration avec SGS ICS, a été validé le 16 mai 2002 par un comité de certification indépendant composé de représentants des associations de consommateurs, des professionnels et des Pouvoirs Publics. Ce référentiel a été publié au Journal Officiel en août 2002.

Nous avons obtenu notre certificat le 7 mars 2003 pour les activités de mesurage Loi Carrez et détection d'amiante, à l'issue des "audits" menés par les auditeurs de SGS ICS. L'obtention de cette certification de services valorise les efforts que nous avons réalisés pour mieux répondre à vos attentes.

Extrait des exigences que nous nous engageons à respecter :

01_ le professionnel intervient sous 8 jours ouvrés suite à la commande, **02_** le rapport et/ou l'attestation sont fournis sous 48 heures ouvrées suivant la réalisation de l'intervention, **03_** le rapport est signé par des personnes engageant le cabinet, **04_** le professionnel utilise des méthodologies connues comme étant les plus efficaces lors de ces interventions, **05_** l'expert justifie d'une formation initiale pour exercer son activité, **06_** l'accord écrit du client est demandé avant toute intervention, **07_** le rapport transmis au client est complété d'informations génériques sur les conséquences d'un état positif."

AVEC CE GUIDE, REMETTEZ
LE CD-ROM AUX SERVICES
CONCERNÉS DANS VOTRE
ENTREPRISE AINSI QU'À VOS
PRESTATAIRES HABITUELS.

VALORISER VOTRE CERTIFICATION

VOUS POUVEZ AUSSI VALORISER VOTRE CERTIFICATION SUR VOS SUPPORTS DE COMMUNICATION, MAIS ATTENTION CET USAGE DOIT RESPECTER UN CERTAIN NOMBRE DE RÈGLES D'UTILISATION

SUR TOUS VOS SUPPORTS D'INFORMATION, VOUS POUVEZ UTILISER LA MARQUE QUALICERT.

Nous distinguons deux types de support: **01_ les supports laissant peu de place à l'information**: bons de commande, cartes de visite, factures, courriers, invitations, télécopies, publicités dans les pages jaunes, autocollants. Vous devez associer le logo à l'adresse internet www.qualicert.fr. **02_ les supports sur lesquels vous pouvez développer l'information**: site internet, page de publicité et affiche dédiée à la certification de services. Sur ces documents peuvent figurer en plus des extraits des engagements du référentiel. *Le positionnement du logo s'intègre à votre charte graphique. Son emplacement est donné à titre indicatif.*

01_ SUPPORTS LAISSANT PEU DE PLACE À L'INFORMATION...

_ papier à lettre



_ véhicules



02_ SUPPORTS DÉDIÉS À VOTRE COMMUNICATION QUALICERT...

_ site web Vous pouvez faire un lien de votre site web vers le nôtre à l'adresse suivante : www.qualicert.fr. Vous devez vous référer aux conditions de lien hypertexte jointes à ce document. Vous pouvez également installer sur votre site un bandeau animé qui se trouve sur le CD-ROM.

_ affiche



01_ LES COULEURS ET LA TAILLE DU LOGO

Orange, pantone 021C

Quadrichromie : Magenta 70% - Jaune 100%

Gris, pantone 424C

Quadrichromie : Noir 65%

La taille minimum du logo est de 15 mm. Il est nécessaire de respecter les proportions pour son agrandissement. Le logo peut aussi être imprimé en gris, mais uniquement sur des supports accessoires.



02_ UTILISER LA POLICE DE CARACTÈRE UNIVERS LIGHT

Vous devez utiliser la police de caractères Univers Light. Si vous n'en disposez pas, vous pouvez utiliser l'Arial.

A B C D E F G H I J K L M N
O P Q R S T U V W X Y Z
a b c d e f g h i j k l m n o p q
r s t u v w x y z
0 1 2 3 4 5 6 7 8 9

POUR VÉRIFIER LES MENTIONS QUI S'APPLIQUENT À VOTRE ENTREPRISE, REPORTEZ-VOUS AU CHAPITRE "INFORMATION DES UTILISATEURS", RÉDIGÉ DANS VOTRE RÉFÉRENTIEL DE CERTIFICATION DE SERVICES.

SUR LES SUPPORTS ACCESSOIRES : ASSOCIER LES INFORMATIONS LÉGALES AU LOGOTYPE SELON LA CERTIFICATION

- Exemple 1 : l'ensemble des prestations de services du référentiel experts immobiliers est certifié.



- Exemple 2 : seules les activités mesurage loi Carrez et détection d'amiante sont concernées par la certification.

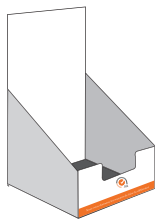


METTRE EN VALEUR VOTRE CERTIFICATION

BIEN VISIBLE SUR VOS POINTS DE VENTE, MAGASINS, HALLS D'ACCUEIL, PARTOUT OÙ VOUS RECEVEZ DU PUBLIC, DES CLIENTS ET DES PARTENAIRES, VOUS POUVEZ VALORISER VOTRE CERTIFICATION.

01_ PRÉSENTOIR DE COMPTOIR

Pour dépliant 21x10 cm.



02_ STICKERS

Pour placer le logo sur la papeterie.
Dim. : 25x35 mm ou 20x25 mm. Le tarif varie selon les quantités.



03_ VITROPHANIE

Une vitrophanie peut se coller sur les vitres, dans les halls d'entrée de vos sièges, bureaux et points de vente.
Dimensions: 15x15 cm.



04_ AUTOCOLLANT VÉHICULE

Il peut se placer sur les deux côtés et à l'arrière de vos véhicules.



05_ SGS met à votre disposition une liste d'agences de communication expertes sur la communication de la certification de services. Pour obtenir cette liste, faites votre demande à fr.certification@sgs.com

BON DE COMMANDE

SGS ICS tient à votre disposition des éléments signalétiques de différents formats...

	Dimensions	Quantité minimum	Quantité désirée	Prix unitaire HT	Total HT
Vitrophanie	D 15 cm	1	2,00 Euros
Autocollant véhicule	D 18 cm	1	2,00 Euros
Autocollant véhicule	D 25 cm	1	2,00 Euros
Présentoir de comptoir		1	4,00 Euros
Stickers pour papeterie		3.000	600,00 Euros
Stickers pour papeterie		5.000	750,00 Euros
Certificat supplémentaire	A4	1	30,00 Euros
Certificats supplémentaires	A4	2 à 9	15,00 Euros
Certificats supplémentaires	A4	à partir de 10	8,00 Euros
Certificat agrandi	A3	1	50,00 Euros
Total HT				
TVA 19,6 %				
Total TTC				

Hors frais d'envoi. Prix et disponibilités à confirmer auprès de SGS ICS. Téléphone 01 41 24 83 02.

prénom - nom société.....

adresse

code postal..... ville.....

téléphone fax e-mail.....

n° siret..... date..... signature.....

Photocopier, remplir ce bon de commande et l'adresser à :
SGS ICS - Direction Marketing & Ventes - 191, av. Aristide Briand - 94237 Cachan cedex ou par fax au 01 41 24 84 52
ou par mail : fr.certification@sgs.com