



DÉPANNEURS - ÉVACUER ET DÉPANNER DANS LES RÈGLES DE L'ART : PLUS QU'UNE OBLIGATION, UN MÉTIER

Fort de son expérience dans le domaine de l'automobile, SGS vous propose une offre de services afin de répondre à vos obligations réglementaires, d'assurer vos engagements environnementaux et de mettre en avant vos qualités de services lors de la réalisation de vos prestations.

Quelle que soit la certification envisagée, l'enjeu est d'assurer pour l'ensemble des bénéficiaires et des partenaires, **RIGUEUR, COMPÉTENCE, TRANSPARENCE** et **PERFORMANCE** dans la réalisation des prestations, dans un objectif d'**AMÉLIORATION CONTINUE**.



C'est en 2005 que le CNPA⁽¹⁾ a eu l'idée de développer, en partenariat avec SGS, le référentiel de certification de services QUALICERT DÉPANNAGE-REMORQUAGE dont la première version a été mise en application en avril 2008.

Depuis de nombreuses années le CNPA et SGS ICS⁽²⁾ collaborent sur la certification de services afin de donner aux professionnels de l'automobile tous les moyens nécessaires pour améliorer la qualité de leurs prestations.

ZOOM SUR LA BRANCHE «DÉPANNAGE-REMORQUAGE»

Le métier du dépannage-remorquage exige une disponibilité 7j/7 et 24h/24 toute l'année. Ce métier spécifique est exercé par des sociétés spécialisées ou par des concessionnaires, mais elle peut aussi être exercée par des agents, mécaniciens ou réparateurs automobile.

Dans le cadre des activités connexes, les entreprises de dépannage-remorquage peuvent être également agréées fourrière et autoroute.

LES OBJECTIFS

La branche dépannage-remorquage a souhaité depuis 1995 impulser une démarche qualité chez les dépanneurs remorqueurs. Le «sur-mesure» et la satisfaction des attentes clients sont des valeurs propres à l'automobile à l'heure où le besoin d'assurance est une exigence de plus en plus forte de la part des consommateurs.

Depuis 2005, le CNPA accompagné de SGS ont rédigé un référentiel métier QUALICERT, qui est évolutif pour s'adapter aux exigences métier. Cette démarche répond à deux objectifs principaux :

- Répondre aux attentes des donneurs d'ordre des professionnels (Etat, sociétés d'autoroute, sociétés d'assistance, particuliers usagers de la route),
- Mieux encadrer la profession et la préparer aux évolutions réglementaires à venir.

LE RÉFÉRENTIEL QUALICERT

La certification de services QUALICERT accréditée COFRAC⁽³⁾ et reconnue par le Code de la Consommation est un signe distinctif de qualité délivré par SGS.

Il permet grâce à son application :

- d'établir des relations de confiance entre les dépanneurs et les autres intervenants de la filière (assureurs, concessionnaires, constructeurs, recycleurs et pouvoirs publics),
- de guider les clients dans leur choix et de leur fournir des garanties sur la qualité du service proposé par les dépanneurs.

SGS étant reconnue comme organisme tiers indépendant, permet aux clients ou aux donneurs d'ordres d'identifier les entreprises proposant des services reconnus contrôlés et certifiés.

Le référentiel QUALICERT couvre chaque étape du métier de dépanneur-remorqueur, allant de l'enlèvement du véhicule jusqu'à son élimination en conformité avec la réglementation.

Le domaine d'application du référentiel porte sur les activités relatives aux prestations de dépannage-remorquage-gardiennage et transfert des véhicules légers et poids-lourds en fin de vie.

Les destinataires du service sont les usagers, les professionnels, les sociétés d'assistance, les forces de l'ordre, les sociétés gestionnaires d'autoroutes. Les activités évaluées portent sur le dépannage, le remorquage, le gardiennage, la fourrière, le transfert des véhicules en fin de vie.

LES 7 GRANDS THÈMES CONCRETS ABORDÉS DANS LE RÉFÉRENTIEL

Accueil | Intervention | Facturation
Véhicules d'intervention | Formation
Environnement | Satisfaction clients

LE PROJET DE CERTIFICATION POUR L'ENTREPRISE

Un projet de certification est une démarche qui s'inscrit sur le long terme (ou amélioration continue). Se lancer dans la démarche QUALICERT permet de renforcer et de montrer son engagement à délivrer une qualité de services certaine. Le référentiel QUALICERT est un véritable outil de management qui comprend à la fois les exigences réglementaires de notre secteur d'activité et des axes d'amélioration continue.

LES BÉNÉFICES DE LA CERTIFICATION

La certification de services constitue un excellent outil de différenciation et d'amélioration de la qualité, elle aide à se remettre en cause continuellement et à progresser durablement pour atteindre un niveau de qualité correspondant aux attentes des professionnels de l'automobile et des consommateurs.

Certaines sociétés d'assistance et d'autoroute valorisent la certification de services dans la mesure où elle garantit un bon niveau de qualité des prestations de l'entreprise de dépannage-remorquage. La certification peut donc jouer un rôle décisif dans la négociation avec les donneurs d'ordres et le gain d'appels d'offres.

L'EXPÉRIENCE DE SGS

Depuis plus de 20 ans, SGS a une expérience reconnue dans la certification de service appliquée au domaine de l'automobile.

NOUS CONTACTER

SGS ICS

29 Avenue Aristide Briand
94111 Arcueil Cedex
t. + 33 (0) 1 41 24 85 04
fr.certification@sgs.com
www.sgsgrupp.fr

⁽¹⁾ CNPA : Conseil National des Professions de l'Automobile. ⁽²⁾ SGS ICS, filiale française de certification du Groupe SGS. ⁽³⁾ Accréditation n°5-0018. Portée disponible sur www.cofrac.fr