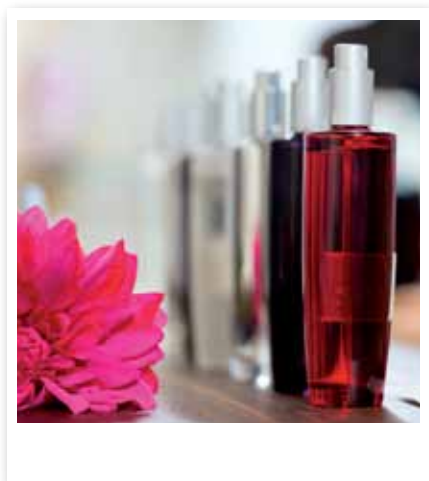




ENSEIGNES DU COMMERCE ORGANISÉ :
MAÎTRISEZ VOS RISQUES ET AUGMENTEZ
LES PERFORMANCES DE VOTRE RÉSEAU

SGS

LES GROUPEMENTS EN RÉSEAU RÉSULTENT D'UNE IDÉE BIEN CONNUE : "L'UNION FAIT LA FORCE"



En effet, les enseignes et leur réseau constituent un ensemble de moyens et de savoir-faire pour mettre en œuvre des politiques, des actions et des initiatives communes, au bénéfice des deux parties.

À contrario, l'enseigne et son réseau forme également une communauté de risques ou une partie peut constituer une faiblesse, voire une menace pour l'autre.

Les solutions SGS offrent à une enseigne et son réseau la possibilité de transformer ses services ainsi que sa chaîne de valeur en améliorant ses performances et en répondant de manière optimale et pérenne aux exigences de ses parties prenantes.

L'ÉVALUATION DES RISQUES

■ POUR L'ENSEIGNE

- Développement territorial du concept
- Performance économique et attractivité
- Image
- Satisfaction client

■ POUR LE RÉSEAU

- Compétence métier
- Sécurisation des approvisionnements
- Standardisation et qualité des produits et des services
- Performance sociale
- Fidélisation clients
- Pérennité de l'activité

LES INDICATEURS DE PERFORMANCE D'UNE ENSEIGNE

■ LA STRATÉGIE DE L'ENSEIGNE

- Performance financière et actifs incorporels
 - Capitalisation de la société et stabilité de l'actionariat
 - Pérennité de la marque
 - Rentabilité financière
- Performance fournisseurs
 - Conformité réglementaire des produits et services
 - Contrôle de la chaîne d'approvisionnement

• Performance environnementale, sociale et sociétale

- Gestion des ressources humaines
- Respect des ressources naturelles
- Contribution au développement local

■ L'ENSEIGNE ET SON RÉSEAU

- Performance du processus de recrutement et d'intégration

- Caution morale et éthique
- Viabilité économique du point de vente

• Performance des moyens mis à disposition du réseau

- Formation initiale et continue
- Animation
- Équilibre de la relation économique

■ L'ENSEIGNE ET SA RELATION AVEC SES CLIENTS VIA SON RÉSEAU

• Performance de l'information et de la transparence sur les produits

- Origine des matières premières, traçabilité, conditions de fabrication
- Sensibilisation sur l'usage responsable du produit

• Performance de la relation client

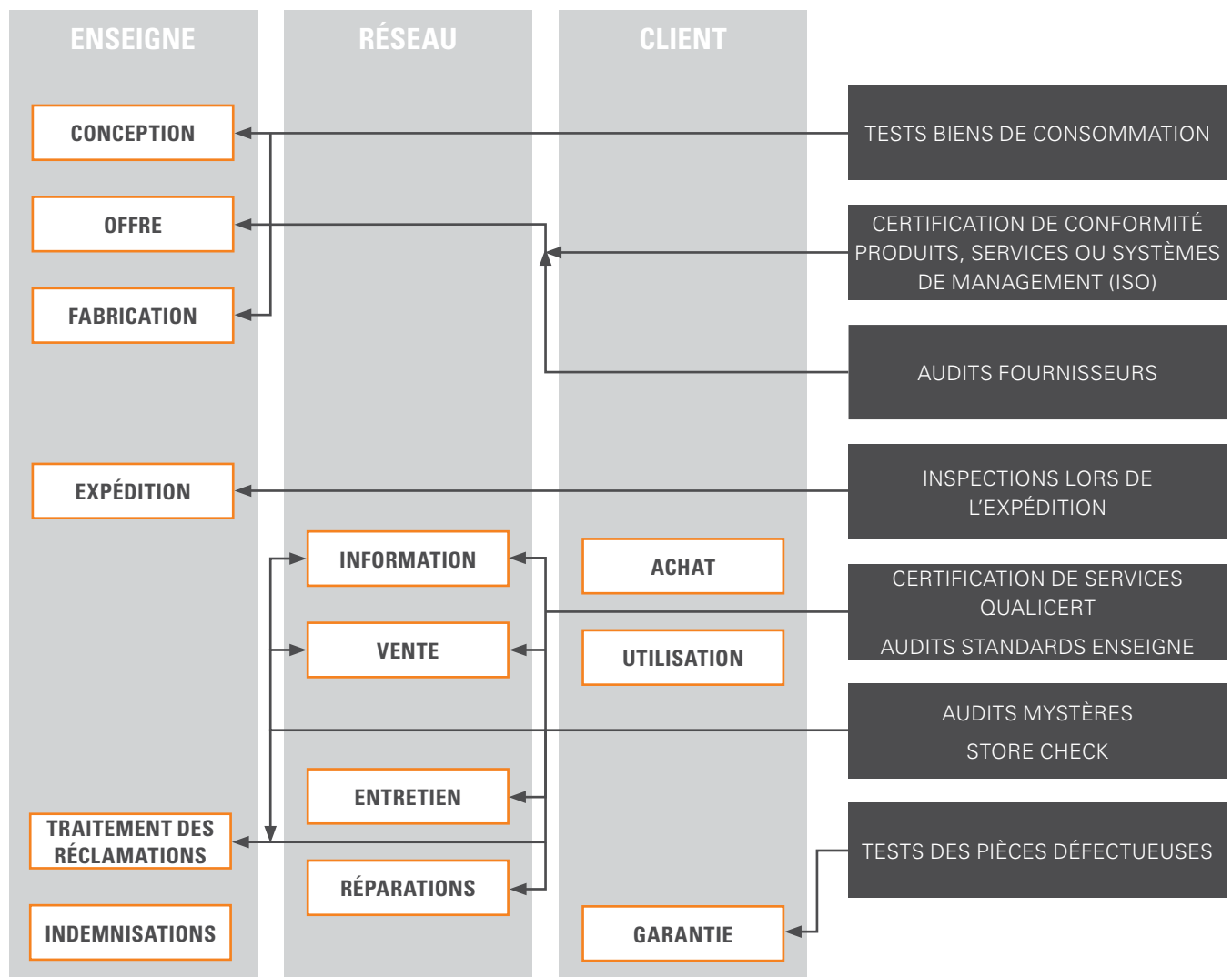
- Fidélisation
- Gestion des réclamations et des litiges

AMÉLIORER VOTRE CHAÎNE DE VALEURS

Garantir un produit ou un service conforme à la réglementation, d'une qualité constante, homogène de sa conception à sa distribution et partout sur le territoire, est le défi quotidien d'une Enseigne.

SGS propose une offre de services personnalisée pour vous aider à répondre à cette ambition et améliorer votre offre de produits et de services, préservant ainsi

l'image de votre marque auprès de vos clients et vous permettant de garder une longueur d'avance sur la concurrence.



PROTÉGER VOTRE IMAGE DE MARQUE

Le réseau d'une enseigne constitue l'aspect humain de la marque.

Il doit faire preuve d'un professionnalisme sans faille et incarner l'éthique de votre marque. SGS vous propose des solutions d'audits pour atteindre cet objectif.



AUDITS DE STANDARDS

Les **audits de standards** évaluent les facteurs ayant une influence directe ou indirecte sur les clients et donc sur votre image de marque. Ils permettent d'évaluer les faits, les données, les dispositions, les indicateurs clés de performance et d'autres éléments définis dans un référentiel qui vous est propre.

SGS développe avec vous des critères d'audits avant de commencer les visites sur les sites de votre choix.

Ces critères peuvent par exemple porter sur l'identité visuelle, les équipements, les tarifs, le personnel et sa formation, les comportements et la qualité d'exécution du travail, le professionnalisme, les outils et système informatique, le site et le potentiel immobilier.

Chaque site est évalué à l'aide de mentions simples « conforme » ou « non conforme » ou plus élaborées prenant en compte le caractère mineur ou majeur de l'écart constaté.

Les audits vous apportent ainsi une photographie de l'état de conformité de votre réseau et vous permettent d'engager un plan de surveillance approprié.

Les audits de standards peuvent commencer par une auto-évaluation réalisée par le site qui fournit un point de référence pour les résultats. L'équipe SGS s'assure que les résultats sont pertinents et accompagnés d'une analyse globale des défaillances.

AUDITS MYSTÈRES SGS

Les **audits mystères** concernent les comportements et les processus ayant un impact sur les clients. Ils sont proposés comme un outil permettant de contrôler un site du réseau sans déranger les employés.

SGS convient avec vous au préalable d'un ensemble de critères destinés à évaluer les comportements du personnel et la qualité de service délivré aux clients.

Les audits mystères s'appliquent aux thèmes du service perçus par les clients :

- Réactions aux appels téléphoniques, courriels, activités du site Web ;
- Aspect général du site ;
- Disponibilité, convivialité, apparence et attitude du personnel ;
- Temps d'attente, réactivité, transferts ;

- Qualité d'exécution des services ;
- Explication des offres et des services.

Nous adaptons chaque audit en fonction des besoins de votre marque. Un profil de client mystère SGS est établi.

Ce client mystère rend visite à un site et joue le rôle d'un client potentiel pour tester les critères de service définis avec vous.

AUDITS DE CERTIFICATION DE SERVICES QUALICERT

L'obtention de la certification de services QUALICERT est la reconnaissance par SGS de votre engagement à offrir à vos clients des prestations de service de qualité, répondant à des caractéristiques définies dans un référentiel.

Ce référentiel peut être élaboré avec SGS à la demande d'une enseigne, une organisation professionnelle ou toute autre partie qui souhaite définir des règles dans son métier et assurer un standard de qualité.

Nous prenons en compte l'avis des consommateurs, des professionnels de votre secteur et des pouvoirs publics dès l'élaboration du référentiel.

Nous bénéficions d'une expérience unique avec plus de 180 référentiels validés dans les secteurs d'activité tels que le transport, le tourisme, le médico-social, la téléphonie, la restauration, l'immobilier, l'automobile, l'assurance, etc.



NOTRE SOLUTION DE WEB-REPORTING

SGS associe à ces prestations d'audit une solution de web-reporting permettant d'avoir les résultats des audits en ligne par point de vente, par région ou pour le réseau.

Les résultats en ligne sont exportables sous différents

formats permettant de préparer et personnaliser vos présentations.

Les résultats sont accessibles de manière différenciée et fonction de votre besoin (par exemple, le responsable d'un point de vente n'a accès qu'au résultat de son point de vente, un responsable

d'une région accède aux résultats des points de vente de sa région, etc.).

Vous avez accès à des indicateurs de conformité ou de satisfaction par thème (œil du client mystère, satisfaction globale, qualité de délivrance d'un service, etc.).

AUTRES SERVICES SGS LIÉS AUX SOLUTIONS D'AUDITS PERSONNALISÉES À UNE ENSEIGNE

Nous sommes réputés pour nos solutions de gestion de la qualité et d'amélioration continue, notamment :

- Certification de systèmes de management de la qualité (ISO 9001), de l'environnement (ISO14001), de la santé et sécurité au travail (OHSAS 18001), de l'énergie (ISO 50001), management responsable appliqué à l'activité événementielle (ISO 20121), gestion et exploitation durable des forêts (PEFC/FSC) ;
- Audits HSE et accessibilité dans les ERP ;
- Évaluation de la performance RSE selon des référentiels internationaux (ISO 26000, GRI,...) ou nationaux ou selon un standard que SGS peut vous aider à élaborer ;
- Audits sociaux (SA 8000), audits de code de conduite ;
- Audits achats responsables ;
- Labellisation Origine France Garantie ;
- Bilan carbone, vérification des déclarations GES ;
- Analyse de cycle de vie, éco-conception ;
- Études et caractérisation des déchets.

SGS, PARTENAIRE OFFICIEL DU CLUB GÉNÉRATION RESPONSABLE POUR LE DÉVELOPPEMENT DURABLE DES ENSEIGNES DU COMMERCE ORGANISÉ



Fondée en 2008, l'**ASSOCIATION CLUB GÉNÉRATION RESPONSABLE®** encourage et accompagne le développement durable des entreprises du Commerce Organisé en construisant un cadre privilégié d'échanges, de connexions, de

déploiement de process et de découvertes de pratiques inspirantes.

Le Club met à disposition de ses membres enseignes un accès à l'expertise des professionnels du commerce organisé responsable, encourage et initie des démarches innovantes pluri-enseignes et développe des outils thématiques sur les grands sujets du retail responsable.

Les adhérents du Club Génération Responsable®, qui représentent plus de 37 000 points de vente sur le territoire national, les partenaires officiels comme SGS et les partenaires experts, développent avec enthousiasme l'avenir du retail.

SGS a accompagné le Club dans la rédaction d'un référentiel d'engagements de Développement Durable pour les Enseignes.

Cette démarche a reçu le soutien du **Ministère de l'Écologie**, tout comme les actions du Club, parce qu'elle participe aux objectifs de la feuille de route pour la transition écologique en matière de Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE), notamment par le renforcement de la transparence des entreprises sur des critères environnementaux, sociaux et sociétaux, le développement de la finance durable, la promotion de la RSE et la diffusion de conventions d'engagements volontaires passées entre l'État et les organisations professionnelles.

SGS ET GÉNÉRALI ONT ÉLABORÉ ENSEMBLE UNE MÉTHODE D'ÉVALUATION ET DE VALORISATION DE LA PERFORMANCE DURABLE DES ENSEIGNES DU COMMERCE ORGANISÉ



« Notre expérience d'assureur nous apprend que les entrepreneurs les plus engagés en RSE sont aussi ceux qui préviennent le mieux les risques de leur activité » affirme Pascal Maury, Responsable du Développement Business Affinitaires chez Générali France.

C'est dans cet esprit que s'est inscrit le développement d'une méthode

d'évaluation de la performance durable, élaborée par GENERALI et SGS.

Depuis le début des années 2000, GENERALI a placé la RSE au cœur de son métier d'assureur. La compagnie a ainsi innové en 2006 avec un diagnostic inédit pour les PME, conjuguant des critères assurantiels classiques et des indicateurs de développement durable afin d'évaluer la maîtrise globale des risques de ces entreprises.

Aux plus performantes d'entre elles sont proposés des contrats aux garanties étendues et des services associés. GENERALI propose aujourd'hui, aux réseaux du commerce organisé engagés dans la RSE, une approche tirée de son expérience dans le domaine des PME, avec l'expérience complémentaire de SGS.

GENERALI matérialise ainsi contractuellement sa promesse d'offres d'assurance, à conditions préférentielles, sous réserve d'atteinte des objectifs pour la tête de réseau et ses points de vente (à partir d'indicateurs portant sur des engagements pris par l'enseigne tel que l'origine des matières premières, la performance de la relation client et la mesure de sa satisfaction, etc.).

Autre Objectif ?

Une prise de conscience au travers cette démarche que les exigences de la RSE peuvent constituer des opportunités de création de valeur et d'innovation pour les enseignes et les réseaux.

Rappelons que GENERALI est le 3^{ème} assureur en Europe. Le groupe s'appuie sur la compétence et l'engagement de 80.000 collaborateurs dans 60 pays.

EN TANT QU'ORGANISME DE FORMATION AGRÉÉ, NOUS VOUS PROPOSONS UN LARGE CATALOGUE DE FORMATIONS INTER ENTREPRISE OU SUR-MESURE AINSI QU'UN PARCOURS EN RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE.

LES ATOUTS SGS

- Tous nos audits sont réalisés avec indépendance et impartialité.
- Ces services sont disponibles à l'échelle internationale. Cela vous permet d'établir des comparaisons avec vos concurrents à travers le monde.
- Nos auditeurs sont qualifiés selon des procédures harmonisées et expérimentés.
- Nos solutions informatiques de reporting vous offrent une vue en temps réel des résultats de conformité ou de satisfaction de vos clients.

À PROPOS DE SGS

SGS est le leader mondial de l'inspection, de la vérification, du contrôle et de la certification.

Reconnue comme la référence en termes de qualité et d'intégrité, SGS emploie plus de 75 000 collaborateurs, et exploite un réseau de plus de 1 500 bureaux et laboratoires à travers le monde.

SGS regarde constamment au-delà des attentes de ses clients et de la société, afin d'offrir au marché des services de pointe partout où ils sont nécessaires.

Nous vous fournissons les résultats des audits et les analyses dans un format concis, clair et pertinent.

Nous vous recommandons des plans d'actions pour résoudre les éventuels problèmes identifiés dans votre réseau afin d'améliorer les performances de votre entreprise.

Les partenariats avec SGS permettent d'optimiser les performances des processus, d'améliorer les compétences et de bénéficier de chaînes logistiques cohérentes et conformes, tout en maximisant la durabilité des relations client. Vous disposez ainsi d'un avantage concurrentiel.

En travaillant avec le leader mondial, vous faites progresser votre engagement au plus haut niveau.

SGS se prévaut d'une grande expérience en matière de lancement et d'exécution réussie de projets internationaux complexes et à grande échelle.

Nous sommes présents dans chaque région du globe. Nos collaborateurs parlent la langue et connaissent la culture du marché local. Ils savent opérer au niveau international de manière cohérente, fiable et efficace.



POUR DÉCOUVRIR COMMENT SGS PEUT VOUS AIDER À ATTEINDRE L'EXCELLENCE, N'HÉSITÉS PAS À NOUS CONTACTER PAR MAIL : FR.CERTIFICATION@SGS.COM

WWW.SGS.COM
WWW.SGSGROUP.FR