



**BUREAU  
VERITAS**

# QualiOptic

## Prestation de vente et de service après-vente d'un magasin d'optique

REFERENTIEL DE CERTIFICATION DE SERVICES

### Bureau Veritas Certification

Référence : RE/QUALIOPTIC/15 Version 1

Date : 20/03/2015

#### Bureau Veritas Certification

Nom : Jean Michel LEFEVRE

Fonction : Directeur Technique

Visa :

## SOMMAIRE

1. Objet et domaine d'application.....	3
<b>1.1 Objet.....</b>	<b>3</b>
<b>1.2 Domaine d'application .....</b>	<b>3</b>
2. Contexte .....	3
<b>2.1 Présentation du réseau “Les Opticiens Mutualistes” .....</b>	<b>3</b>
<b><i>Caractéristiques principales</i> .....</b>	<b>4</b>
<b>2.2 Contexte réglementaire et textes de référence .....</b>	<b>5</b>
3. Caractéristiques certifiées et moyens mis en œuvre .....	7
<b>3.2 Sommaire des caractéristiques certifiées .....</b>	<b>7</b>
<b>3.3 Détail de chaque caractéristique certifiée et moyen mis en œuvre .....</b>	<b>9</b>
4. Organisation documentaire.....	27
5. Plan de contrôle interne .....	27
6. Glossaire.....	28
7. Information des clients .....	30
<b>7.1 Supports de communication obligatoires .....</b>	<b>30</b>
<b>7.2 Supports de communication facultatifs .....</b>	<b>31</b>
<b>7.3 Caractéristiques essentielles communiquées .....</b>	<b>31</b>
8. Conditions d'attribution et de surveillance de la certification.....	32
<b>8.1 Conditions d'attribution de la certification.....</b>	<b>32</b>
<b>8.2 Surveillance de la certification.....</b>	<b>34</b>

# 1. Objet et domaine d'application

## 1.1 Objet

Ce référentiel s'inscrit dans le cadre de la "Certification de Services" prévue par :

- Les articles L115-27 à L115-33. Et R115-1 à R115-3 du code de la consommation.

Il présente les caractéristiques certifiées, les moyens mis en œuvre pour répondre à chaque caractéristique, ainsi que l'organisation documentaire et les contrôles internes mis en place pour garantir le respect des caractéristiques certifiées par l'organisme certificateur.

Il a également pour objectif de définir le plan de contrôle externe :

- Les méthodes de contrôle utilisées par l'organisme certificateur pour l'audit de certification et des contrôles de suivi des organismes candidats à la Certification de Services.
- Les méthodes d'attribution et de surveillance du certificat

## 1.2 Domaine d'application

Le domaine d'application du référentiel est la vente et le service après-vente de montures de vue à verres correcteurs.

Les lentilles ne font pas partie du champ d'application du présent référentiel.

# 2. Contexte

## 2.1 Présentation du réseau "Les Opticiens Mutualistes"

L'activité optique à travers ses premiers centres est née au sein de la Mutualité au milieu du 20<sup>ème</sup> siècle. L'objectif était de favoriser l'accessibilité aux soins d'optique pour l'ensemble de la population, dont les prix pratiqués par les différents acteurs étaient élevés à l'époque.

**Cette activité mutualiste s'est progressivement et inégalement développée sur l'ensemble du territoire sous l'impulsion des instances décisionnaires, c'est à dire des groupements gestionnaires développant d'autres activités, assurantielle et dans le domaine des réseaux de soins (pharmacies, centres d'audioprothèse, cabinets dentaires, ...).**

1998 : création d'une enseigne nationale « Les Opticiens Mutualistes »

*Jusqu'en 1998, l'ensemble des magasins était identifié par plusieurs dénominations et blocs marques (Opticien Mutualiste, Optique Mutualiste, Espace Mutualiste, ...) et définissait chacun leur politique et leur stratégie de communication au plan local.*

Prenant conscience de l'évolution du secteur et de ses enjeux (développement et structuration de la concurrence sous forme de réseau) et afin de valoriser la place de la Mutualité Française, les groupements gestionnaires ont réuni leurs forces autour d'une enseigne, « Les Opticiens Mutualistes », et d'une identité visuelle commune accompagnée d'une charte graphique, nées en avril 98.

L'identité du réseau s'inscrit dans le prolongement et en totale cohérence avec celle de la Mutualité Française, traduisant les liens qui les rassemblent.

***En 2015, Visaudio fédère 94 groupements mutualistes, soit près de 744 magasins répartis sur l'ensemble du territoire.***

## ***Caractéristiques principales***

- Son poids économique
  - **744 magasins** en France, et plus de 5500 collaborateurs
  - **Part de marché valeur** : 9,6% (4<sup>ème</sup> réseau en France),
  - **Une implantation de proximité** avec près d'un magasin sur **2** est installé dans une agglomération de moins de 25 000 habitants, 20% se situant dans les villes > 100 000 habitants,  
**Couverture géographique nationale**, de l'ensemble des bassins de population française.
- Ancrage historique avec les mutuelles, socle de sa réussite passée,
  - Une majorité d'adhérents mutualistes clients par rapport aux clients non mutualistes liée au fort ancrage avec les mutuelles.
- Image prix basée sur une politique tarifaire inférieure à la moyenne du secteur, d'environ 10% et au-delà l'image du juste rapport qualité/prix sur le marché.
- Capital d'image lié en particulier à l'appartenance mutualiste.
- Capital confiance auprès de sa clientèle.

## 2.2 Contexte réglementaire et textes de référence

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 :

<b>Livre IV du Code du Commerce</b>	sur la liberté des prix et de la concurrence
<b>L 441-3 à L 441-5 du code du commerce</b>	articles relatif à la facturation
<b>Loi du 5 juillet 1996 abrogée par l'ordonnance n°2000-912 du 18 septembre 2000 (articles L 310-3 et L 310-5 à L 310-7 du code du commerce)</b>	sur les soldes
<b>Arrêté n°83 -50/A du 3 octobre 1983 relatif à la publicité des prix de tous les services</b>	sur l'émission des tickets de caisse
<b>Arrêté du 3 décembre 1987 relatif à l'information du consommateur sur les prix</b>	sur les annonces de prix
<b>Arrêté ministériel n°77 -105/P du 2 septembre 1977 relatif à la publicité des prix</b>	sur les annonces de réduction de prix
<b>Décret D9-1156 du 13 octobre 1992</b>	sur les délais de livraison
<b>Arrêté du 23 juillet 1996 modifié par l'arrêté du 20 juin 1997 relatif à l'information du consommateur sur les produits d'optique médicale</b>	Obligation de remise d'un devis au consommateur préalablement à la conclusion de la vente.
<b>Loi 92-60 du 18 janvier 1992 renforçant la protection des consommateurs (article 3-I)</b>	Protection des consommateurs
<b>Décret n°92 -1156 du 13 octobre 1992 pris pour l'application de l'article 3-I de la loi n°92-60 du 18 janvier 1992</b>	Protection des consommateurs
<b>Références locales</b>	concernant la réglementation en matière d'enseigne
<b>Décret n°2007 -553 du 13 avril 2007 (articles 1, 2 et 3)</b>	Adaptation par l'opticien-lunetier de la prescription médicale des verres correcteurs Obligation du port du badge par l'opticien Réception du patient dans un local adapté
<b>Art. L4363-2 du Code de la santé publique</b>	Obligation de la présence d'un opticien diplômé dans un magasin d'optique

<b>ARTICLES DU CODE DE LA CONSOMMATION</b>	
<b>Articles L 311</b>	relatif au crédit à la consommation
<b>Article L 111-1</b>	relatif à l'obligation générale d'information des professionnels Notamment <b>Article L111- 2 sur la</b> disponibilité des pièces indispensables à l'utilisation du bien vendu sur le marché
<b>Article L211-1 et L212-1</b>	sur la conformité et sécurité des produits et des services
<b>Article L213-1 à L213-2-1</b>	sur la tromperie
<b>Article L221-1</b>	sur la sécurité des produits
<b>Article L121-8 à L121-14</b>	sur la publicité comparative
<b>Article L121-36 à L121-41</b>	sur les loteries publicitaires
<b>Article L121-1</b>	sur la publicité mensongère
<b>Article L311-1 à L311-37</b>	Crédit à la consommation
<b>Livre 1<sup>er</sup>, titre 2, chapitre 2 section 7</b>	sur les soldes

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 et de s'engager à respecter la réglementation en vigueur.

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

## 3. Caractéristiques certifiées et moyens mis en œuvre

### 3.2 Sommaire des caractéristiques certifiées

A. Chaque contact téléphonique est courtois et apporte une réponse aux clients .....	9
1. Un accueil téléphonique de chaque instant.....	9
B. Dès son entrée en magasin, le client est accueilli et orienté selon l'objet de sa visite dans un délai d'attente maîtrisé .....	10
2. Dès son entrée, le client est accueilli pour lui manifester l'intérêt qu'on lui porte.....	10
3. A tout instant, le personnel se montre courtois et attentif.....	10
4. Chaque magasin de plus de 50 m <sup>2</sup> de surface de vente dispose d'un« espace attente ».....	11
5. Pour les magasins de plus de 70 m <sup>2</sup> de surface de vente, un coin enfant est aménagé. 11	
6. En cas d'attente, le magasin met tout en œuvre pour maîtriser le temps d'attente ...	11
C. Chaque professionnel met tout en œuvre pour conseiller le client de manière compétente, en tenant compte de ses besoins et attentes, et en respectant ses choix ....	12
7. La table de vente dispose du matériel nécessaire à la prise en charge du client.....	12
8. Lorsque le client remet sa prescription au professionnel, celui-ci la commente dans des termes simples et compréhensibles.....	12
9. L'opticien propose un contrôle de la vision et oriente le client en fonction des résultats obtenus .....	13
10. L'opticien dispose du matériel nécessaire à la réalisation d'un contrôle de la vue ...	13
11. Le professionnel prend en charge le client et dialogue avec lui de manière personnalisée.....	14
12. Le professionnel remet au client au minimum deux devis écrits.....	15
13. Le professionnel a le souci d'informer spontanément le client sur l'évolution des techniques comme des tendances en optique. ....	16
14. Présence permanente d'un opticien diplômé.....	16
15. Le plan de formation individuel.....	17
D. Une offre large en prix, nouveautés et marques, est mise à disposition des clients, dans chaque magasin du réseau.....	18
16. Le magasin offre au choix du client un assortiment de montures, de prix, de marques et de nouveautés.....	18
17. Les nouveautés techniques en verres sont présentées, avec des moyens adaptés	19
18. Dans chacune des catégories de montures, les produits sont classés de façon à ce que le client se repère facilement.....	19
E. Le devis remis au client est clair. il précise la part prise en charge par les organismes de tiers payants et indique le reste à charge .....	20
19. Le client peut, dans tous les magasins d'optique, et s'il est à jour de ses cotisations de Sécurité Sociale, bénéficier du tiers payant Régime Obligatoire (sauf refus de la Caisse).....	20
20. Le tiers payant Régime Complémentaire est effectué pour les adhérents des mutuelles ayant passé un accord avec le magasin ou le Groupement auquel il adhère le cas échéant .....	20
21. L'information concernant les organismes avec lesquels le Tiers Payant est pratiqué est disponible dans le magasin. ....	20

<b>22. Conditions générales de vente.....</b>	<b>20</b>
F. Les professionnels du réseau s'engagent sur le respect des délais qu'ils annoncent, ceux-ci étant ajustés au plus court selon les spécificités techniques de l'équipement commande ; en cas d'imprévu, le client est prévenu de l'éventuel retard .....	21
<b>23. Le délai de livraison de l'équipement annoncé au client est vérifié et respecté.....</b>	<b>21</b>
<b>24. Le client est prévenu en cas de retard de livraison de son équipement. ....</b>	<b>21</b>
G. Lorsqu'il revient chercher son équipement, le client est accueilli dans les délais les plus brefs possibles. après les vérifications usuelles de confort, son équipement lui est remis, assorti d'une carte de garantie.....	22
<b>25. Le professionnel remet l'équipement avec les explications nécessaires. ....</b>	<b>22</b>
<b>26. Une carte de garantie rappelant le contrôle qui a été effectué lors du montage est remise au client avec les explications nécessaires et argumentées.....</b>	<b>22</b>
<b>27. La livraison des lunettes tient compte du confort visuel du client. ....</b>	<b>23</b>
<b>28. Le professionnel informe le client sur les bonnes pratiques à adopter en matière de prévention.....</b>	<b>23</b>
H. Le magasin accompagne les clients par des garanties et un service après-vente .....	24
<b>29. Les garanties de SAV sont connues de tout le personnel du magasin d'optique et disponibles pour le client. ....</b>	<b>24</b>
<b>30. Les garanties sont appliquées sans restriction, lorsqu'un client se trouve dans les conditions du SAV. ....</b>	<b>24</b>
<b>31. Le magasin assure gratuitement l'entretien de l'équipement. ....</b>	<b>24</b>
<b>32. Le professionnel remet la facture et explique les modalités de remboursement. ....</b>	<b>24</b>
I. Chaque magasin réalise un suivi de la satisfaction de ses clients .....	25
<b>33. Enquête de satisfaction. ....</b>	<b>25</b>
<b>34. Une gestion rigoureuse des réclamations clients.....</b>	<b>26</b>
<b>35. L'information du client pour le traitement des réclamations.....</b>	<b>26</b>

### 3.3 Détail de chaque caractéristique certifiée et moyen mis en oeuvre

Ce chapitre présente les caractéristiques certifiées, les moyens qui doivent être mis en oeuvre par l'établissement certifié pour y répondre, ainsi que les méthodes de contrôle. Dans le cadre de ces moyens, il a été jugé utile de rappeler certaines dispositions réglementaires (identifiées en italique). Dans tous les cas, le respect de la réglementation en vigueur est une condition nécessaire - mais non suffisante - de la certification de services.

#### A. Chaque contact téléphonique est courtois et apporte une réponse aux clients

Caractéristique Certifiée	Détail de la caractéristique	Documents	Méthode de contrôle
1. Un accueil téléphonique de chaque instant.	<p>Le client peut contacter son point de vente par téléphone pour :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Obtenir des informations sur l'enseigne,</li><li>• Une demande d'information générale,</li><li>• Connaître l'avancement du montage de ses lunettes,</li><li>• Prendre ou décaler un rendez-vous...</li></ul> <p>Un message téléphonique est disponible en dehors des heures d'ouverture lui rappelant les heures et jours d'ouverture du magasin et l'invitant à rappeler pendant ces créneaux horaires.</p> <p>Tout contact téléphonique commence au minimum (par exemple): - « nom de l'entreprise, bonjour ... »</p> <p>La prise de congés se fait à chaque fin de contact téléphonique avec courtoisie.</p>	Répondeur	Appel mystère, observation de la pratique



**QualiOptic - Prestation de vente et de service après-vente d'un magasin d'optique**

Référentiel de Certification de Services

Rev. 1 – 20/03/2015



Caractéristique Certifiée	Détail de la caractéristique	Documents	Méthode de contrôle
4. Chaque magasin de plus de 50 m <sup>2</sup> de surface de vente dispose d'un « espace attente ».	<p>Cet espace doit être confortable et disposer de sièges (minimum 2) :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- il dispose de revues récentes (moins de 6 mois), propres et en bon état,</li><li>- une personne est désignée, pour la maintenance en bon état de cet "espace attente".</li></ul> <p>Une personne du magasin veille à ce que cet espace attente soit entretenu.</p>	<p>Mobilier, revues</p> <p>Procédure du suivi de l'espace attente</p>	<p>Vérification visuelle</p> <p>Entretien avec le personnel</p> <p>Entretien avec le personnel</p> <p>Vérification documentaire</p>
5. Pour les magasins de plus de 70 m <sup>2</sup> de surface de vente, un coin enfant est aménagé.	<p>Le magasin dispose d'un coin enfant qui est composé au minimum d'une petite table / tablette, d'un siège (taille enfant) et de quelques jeux (minimum 2).</p> <p>Une personne du magasin veille à ce que ce coin enfant soit entretenu.</p>	<p>Mobilier, jeux</p> <p>Procédure du suivi du coin enfant</p>	<p>Vérification visuelle</p> <p>Entretien avec le personnel</p> <p>Vérification documentaire</p>
6. En cas d'attente, le magasin met tout en œuvre pour maîtriser le temps d'attente.	<p>Une organisation adaptée doit être observée dès lors qu'au moins trois personnes attendent dans le magasin, comme par exemple :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- mobilisation de toute l'équipe du magasin (accueil direct des clients),</li><li>- proposition d'un rendez-vous.</li></ul>	<p>Procédure d'organisation de prise en charge du client</p>	<p>Observation de la pratique</p> <p>Vérification documentaire</p> <p>Entretien avec le personnel</p>

**C. Chaque professionnel met tout en œuvre pour conseiller le client de manière compétente, en tenant compte de ses besoins et attentes, et en respectant ses choix**

Caractéristique Certifiée	Détail de la caractéristique	Documents	Méthode de contrôle
7. La table de vente dispose du matériel nécessaire à la prise en charge du client.	<p>Le client est invité à s'asseoir à une table de vente. Cette table de vente doit comporter au minimum :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Un ordinateur en bon état de fonctionnement (avec sa souris),</li> <li>- Un stylo et un feutre,</li> <li>- Un réglet,</li> <li>- Un miroir,</li> <li>- Un test de vision de près,</li> <li>- De la documentation nécessaire à la vente (comme par exemple : sur les garanties, les horaires du magasin, l'entretien...),</li> <li>- Des fiches de service après vente « SAV » (papier ou informatique).</li> </ul>	Mobilier et matériel à disposition	Vérification visuelle
8. Lorsque le client remet sa prescription au professionnel, celui-ci la commente dans des termes simples et compréhensibles.	<p>Lorsque le client remet sa prescription, le professionnel commente les points ci-après :</p> <p><u>Dans le cas où le client est primo-porteur :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- la correction et/ou le défaut visuel,</li> <li>- les avantages et les contraintes au porté de l'équipement prescrit,</li> <li>- si le client en fait la demande, essai des verres prescrits pour matérialiser la prescription (sauf pour les verres progressifs).</li> </ul> <p><u>Dans le cas d'un renouvellement de l'équipement :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- l'équipement précédent,</li> <li>- l'évolution de la vue.</li> </ul>		Observation de la pratique, Entretien avec le personnel Client mystère

## QualiOptic - Prestation de vente et de service après-vente d'un magasin d'optique

Référentiel de Certification de Services

Rev. 1 – 20/03/2015



Caractéristique Certifiée	Détail de la caractéristique	Documents	Méthode de contrôle
9. L'opticien propose un contrôle de la vision et oriente le client en fonction des résultats obtenus	<p>L'opticien est capable de réaliser un contrôle de la vision à un client qui en ferait la demande et qui répondrait aux conditions légales d'application du décret de 2007 pour le renouvellement des ordonnances.</p> <p>Le client a la possibilité de prendre un rendez vous.</p> <p><i>Le contrôle de la vision est réalisé dans un espace dédié, conçu pour permettre une prise en charge dans les bonnes conditions d'isolement phonique et visuel.</i></p> <p>En fonction des résultats obtenus, l'opticien renouvelle l'ordonnance ou oriente le client vers son ophtalmologiste en cas de contre-indication.</p> <p><i>En cas de modification de prescription, l'opticien s'engage à en informer le prescripteur.</i></p> <p>Le contrôle de la vision doit être réalisé par un opticien diplômé.</p>	<p>Procédure de contrôle de la vision</p> <p>Lettre prescripteur</p> <p>Carnet de rendez vous</p>	<p>Vérification documentaire</p> <p>Entretien avec le personnel</p>
10. L'opticien dispose du matériel nécessaire à la réalisation d'un contrôle de la vue	<p>Le client est invité à s'asseoir dans l'espace prévu à cet effet, qui dispose à minima des éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Une boîte d'essai de verres avec sa monture</li> <li>- Un tableau d'optotype pour quantifier l'acuité visuelle de loin</li> <li>- Une échelle d'acuité de près de type Parinaud</li> <li>- Une face vérificatrice +/- 0,25 et +/- 0,50</li> <li>- Un cylindre croisé à retournement</li> </ul> <p>Eventuellement, l'opticien peut disposer de matériel supplémentaire conformément à la législation en vigueur (réfracteur, lampes à fente, auto-réfracto-kératomètre)</p> <p>L'espace est propre et bien rangé. Une désinfection du matériel est systématique au départ ou à l'arrivée du client.</p>	<p>Procédure de contrôle de la vision</p> <p>Protocole de désinfection du matériel</p> <p>Mobilier et matériel mis à disposition</p>	<p>Vérification documentaire</p> <p>Vérification visuelle</p>

## QualiOptic - Prestation de vente et de service après-vente d'un magasin d'optique

Référentiel de Certification de Services

Rev. 1 – 20/03/2015



Caractéristique Certifiée	Détail de la caractéristique	Documents	Méthode de contrôle
11. Le professionnel prend en charge le client et dialogue avec lui de manière personnalisée.	<p>Il questionne le client pour identifier ses réels besoins (pratiques, attentes...).</p> <p>Il écoute et reformule les attentes du client et s'exprime de manière claire et précise afin de s'enquérir de la bonne compréhension du client.</p> <p>Il adapte son dialogue en fonction de la personne avec laquelle il s'entretient.</p> <p>Pour ce faire, il existe un document décrivant la méthodologie de découverte du client, ce document est appliqué.</p>	<p>Document type décrivant le parcours de découverte client</p>	<p>Entretien avec le personnel Observation de la pratique Client mystère</p> <p>Vérification documentaire</p>



**QualiOptic - Prestation de vente et de service après-vente d'un magasin d'optique**

Référentiel de Certification de Services

Rev. 1 – 20/03/2015



<b>Caractéristique Certifiée</b>	<b>Détail de la caractéristique</b>	<b>Documents</b>	<b>Méthode de contrôle</b>
13. Le professionnel a le souci d'informer spontanément le client sur l'évolution des techniques comme des tendances en optique.	Le professionnel informe le client sur les nouveautés et les tendances et utilise le matériel disponible en magasin : - tels que : échantillons, documentation, supports des fournisseurs, informations sur les évolutions des traitements et matériaux, mise en avant des nouveautés...	Support de présentation des nouveaux produits	Entretien avec le personnel Observation de la pratique Vérification visuelle Client mystère
14. Présence permanente d'un opticien diplômé.	Durant les heures d'ouverture du magasin, un opticien diplômé est présent.	Diplôme Planning des présences	Vérification documentaire Entretien avec le personnel

Caractéristique Certifiée	Détail de la caractéristique	Documents	Méthode de contrôle
15. Le plan de formation individuel.	<p>Un plan de formation est défini pour chaque employé. Le programme est ensuite validé par sa hiérarchie.</p> <p><u>Le personnel opticien diplômé</u> se forme comme prévu par la réglementation en vigueur.</p> <p><u>Le personnel non opticien</u> réalise l'équivalent de 2 journées de formation interne ou externe tous les deux ans.</p> <p>Le magasin est abonné à une revue professionnelle (ou bénéficie d'une revue de presse).</p> <p>L'entreprise détient :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- pour les formations externes : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ la convention de stage,</li> </ul> </li> <li>et /ou <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ l'attestation de stage avec la durée,</li> </ul> </li> <li>- pour les formations internes : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ la date, la durée et le résumé du contenu de la formation,</li> <li>▪ le nom et la signature des formateurs internes (pouvant être un autre technicien,...).</li> <li>▪ le nom et la signature des participants.</li> </ul> </li> </ul> <p>Le supérieur hiérarchique, une fois la formation réalisée, en effectue le bilan avec le salarié, par exemple : acquis, compléments à effectuer, possibilités d'application sur le terrain.</p>	<p>Plan de formation</p> <p>Formations, feuille de présence</p> <p>Revue professionnelle</p> <p>Convention</p> <p>Attestation de stage</p> <p>Formations dispensées en interne (ex. : démonstrations fournisseurs, ...)</p> <p>Bilan de formation</p>	<p>Vérification documentaire, entretien avec le personnel</p> <p>Vérification documentaire</p> <p>Vérification visuelle</p> <p>Vérification documentaire</p> <p>Vérification documentaire</p> <p>Vérification documentaire</p> <p>Entretien avec le personnel Vérification documentaire</p>

**D. Une offre large en prix, nouveautés et marques, est mise à disposition des clients, dans chaque magasin du réseau**

Caractéristique Certifiée	Détail de la caractéristique	Documents	Méthode de contrôle
16. Le magasin offre au choix du client un assortiment de montures, de prix, de marques et de nouveautés.	<p>Le point de vente propose :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Une offre entrée de gamme (verre et monture),</li> <li>- Un assortiment de marques présentes sur le marché (selon les spécificités du marché local),</li> <li>- Une offre promotionnelle disponible en permanence, renouvelée au minimum trois fois par an,</li> <li>- La possibilité de commander la monture souhaitée par le client (sauf contrat d'exclusivité).</li> </ul> <p>La marque propre de l'enseigne est présente en magasin pour offrir le meilleur rapport qualité/prix.</p> <p>Le magasin met en valeur en vitrine au moins une des griffes qu'il propose.</p> <p>Essai gratuit et prêt de modèles : A la demande du client, s'il hésite entre plusieurs montures, nous lui prêtons un coffret de trois modèles pendant une semaine.</p>	Vitrine, présentoirs, catalogue de produits spécifiques	Vérification visuelle Entretien avec le personnel Client mystère

## QualiOptic - Prestation de vente et de service après-vente d'un magasin d'optique

Référentiel de Certification de Services

Rev. 1 – 20/03/2015



Caractéristique Certifiée	Détail de la caractéristique	Documents	Méthode de contrôle
17. Les nouveautés techniques en verres sont présentées, avec des moyens adaptés.	Le magasin dispose d'au moins un mode de présentation parmi ceux listés ci-après : <ul style="list-style-type: none"><li>- borne interactive,</li><li>- environnement fourni par les fournisseurs (KIT PLV),</li><li>- logiciel d'aide à la vente (style OPSYS d'Essilor, ou Activisu...),</li><li>- autre type d'affichettes ou de présentoirs</li><li>- outil numérique.</li></ul>	Matériel et support de présentation, support informatique	Vérification visuelle Client mystère
18. Dans chacune des catégories de montures, les produits sont classés de façon à ce que le client se repère facilement.	L'agencement du magasin et/ou la signalétique permet au client de repérer rapidement les griffes et les offres promotionnelles en magasin.	Présentoirs	Vérification visuelle Client mystère

**E. Le devis remis au client est clair. il précise la part prise en charge par les organismes de tiers payants et indique le reste à charge**

Caractéristique Certifiée	Détail de la caractéristique	Documents	Méthode de contrôle
19. Le client peut, dans tous les magasins d'optique, et s'il est à jour de ses cotisations de Sécurité Sociale, bénéficier du tiers payant Régime Obligatoire (sauf refus de la Caisse).	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Le tiers payant Régime Obligatoire est proposé et pratiqué dans le magasin lorsque le RC associé est conventionné, sur présentation de la carte Vitale et/ou de l'attestation de l'ouverture des droits.</li> <li>- Le montant du tiers payant, s'il est connu, figure en déduction sur le devis.</li> </ul>	<p>Devis et/ ou factures</p> <p>Devis et/ ou factures</p>	<p>Observation de la pratique Vérification documentaire</p> <p>Observation de la pratique Vérification documentaire</p>
20. Le tiers payant Régime Complémentaire est effectué pour les adhérents des mutuelles ayant passé un accord avec le magasin ou le Groupement auquel il adhère le cas échéant	<p>Le tiers payant mutuelle ou part Régime Complémentaire s'il est connu est proposé et pratiqué dans le magasin pour les adhérents des mutuelles ayant passé un accord avec le magasin ou le groupement (le montant de prise en charge apparaît alors clairement),</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- justifiant que ses droits sont ouverts,</li> <li>- Justifiant d'une ordonnance.</li> </ul>	Facture et/ ou Devis	Vérification documentaire
21. L'information concernant les organismes avec lesquels le Tiers Payant est pratiqué est disponible dans le magasin.	L'ensemble du personnel a accès à la liste des mutuelles avec lesquelles le magasin a un accord de tiers payant.	Liste de mutuelles	Vérification documentaire
22. Conditions générales de vente.	<p>Les conditions générales de vente sont consultables sur demande.</p> <p>A la demande du client, le règlement en plusieurs fois (sur une période de trois mois maximum, conformément à la réglementation) est proposé et réalisé sans frais.</p>	CGV	<p>Vérification visuelle Client mystère Observation de la pratique, entretien avec le personnel</p>

***F. Les professionnels du réseau s'engagent sur le respect des délais qu'ils annoncent, ceux-ci étant ajustés au plus court selon les spécificités techniques de l'équipement commande ; en cas d'imprévu, le client est prévenu de l'éventuel retard***

<b>Caractéristique Certifiée</b>	<b>Détail de la caractéristique</b>	<b>Documents</b>	<b>Méthode de contrôle</b>
23. Le délai de livraison de l'équipement annoncé au client est vérifié et respecté.	Le professionnel détermine la date de livraison de l'équipement du client en fonction des caractéristiques du verre, de la monture et de l'organisation du magasin.	Devis, fiche atelier	Entretien avec le personnel Observation de la pratique
24. Le client est prévenu en cas de retard de livraison de son équipement.	Chaque jour, le responsable du magasin ou un professionnel désigné pour ce faire, répartit les équipements reçus selon les dossiers (pochette ou péniche client) en attente.  Les équipements qui risquent de ne pas être prêts à date sont repérés. Le client est prévenu du retard et du nouveau délai (enregistrement).	Fiche atelier	Entretien avec le personnel Observation de la pratique  Vérification documentaire des dossiers présents le jour de l'audit

**G. Lorsqu'il revient chercher son équipement, le client est accueilli dans les délais les plus brefs possibles. après les vérifications usuelles de confort, son équipement lui est remis, assorti d'une carte de garantie**

Caractéristique Certifiée	Détail de la caractéristique	Documents	Méthode de contrôle
25. Le professionnel remet l'équipement avec les explications nécessaires.	Le professionnel présente le produit : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Explique l'utilisation (cas des verres progressifs),</li> <li>- Explique à nouveau les garanties,</li> <li>- Donne les consignes d'entretien,</li> <li>- Propose, le cas échéant, un contrôle dans les jours qui suivent – notamment pour les progressifs.</li> </ul>		Entretien avec le personnel Observation de la pratique
26. Une carte de garantie rappelant le contrôle qui a été effectué lors du montage est remise au client avec les explications nécessaires et argumentées.	Ce document porte sur : <ul style="list-style-type: none"> <li>- les identifiants du client et de l'achat (date, correction, les références des verres et de la monture),</li> <li>- le rappel des points de contrôle qualité avec emplacement pour la signature, soit vérification :                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- du centrage,</li> <li>- de l'axage,</li> <li>- du montage,</li> <li>- du contrôle de puissance des verres,</li> </ul> </li> </ul> Il est réalisé au moyen d'un double contrôle qualité : <ol style="list-style-type: none"> <li>1° Premier contrôle de la réalisation du montage</li> <li>2° Deuxième contrôle de validation du montage</li> </ol> Les contrôles qualité sont effectués par deux personnes différentes ou, si cela est impossible, à des heures différentes.	Carte de garantie  Fiche atelier ou carte de garantie  Carte de garantie	Vérification documentaire  Vérification visuelle des éléments présents le jour de l'audit

**QualiOptic - Prestation de vente et de service après-vente d'un magasin d'optique**

Référentiel de Certification de Services

Rev. 1 – 20/03/2015



<b>Caractéristique Certifiée</b>	<b>Détail de la caractéristique</b>	<b>Documents</b>	<b>Méthode de contrôle</b>
27. La livraison des lunettes tient compte du confort visuel du client.	Lors de la livraison, le professionnel effectue les opérations suivantes : <ul style="list-style-type: none"><li>- Ajustage de la monture,</li><li>- Nettoyage de l'équipement,</li><li>- Contrôle du confort visuel de loin et/ou de près.</li></ul> Le professionnel donne des conseils d'utilisation et atteste de la bonne vision en signant la carte de garantie.	Carte de garantie	Entretien avec le personnel Observation de la pratique,  Observation de la pratique
28. Le professionnel informe le client sur les bonnes pratiques à adopter en matière de prévention.	Un document comportant des informations sur la prévention de la vue et les amétropies existe.  Lorsqu'il est remis, le professionnel le commente.	Document de prévention	Vérification documentaire  Entretien avec le personnel Observation de la pratique

**H. Le magasin accompagne les clients par des garanties et un service après-vente**

Caractéristique Certifiée	Détail de la caractéristique	Documents	Méthode de contrôle
29. Les garanties de SAV sont connues de tout le personnel du magasin d'optique et disponibles pour le client.	<p>Chaque professionnel connaît les garanties de SAV suivantes et sait les expliquer aux clients :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Garantie légale</li> <li>• Garantie adaptation verres</li> <li>• Garantie adaptation montures</li> <li>• Garantie casse verres</li> <li>• Garantie casse montures</li> </ul> <p>Les garanties sont affichées dans le magasin et valables dans tout le réseau.</p>		<p>Observation de la pratique Entretien avec le personnel</p> <p>Vérification visuelle</p>
30. Les garanties sont appliquées sans restriction, lorsqu'un client se trouve dans les conditions du SAV.	La prise en charge des coûts éventuels se fait par le magasin qui applique la garantie.		Entretien avec le personnel
31. Le magasin assure gratuitement l'entretien de l'équipement	Le Service Après Vente : pendant toute la durée de vie de l'équipement, le client peut faire changer les plaquettes de ses lunettes, faire resserrer ses branches, faire nettoyer ses verres, faire ajuster sa monture...		Entretien avec le personnel et observation de la pratique
32. Le professionnel remet la facture et explique les modalités de remboursement.	<p><u>Cas du Tiers Payant</u> : Le professionnel remet un duplicata de facture et explique le reste à charge.</p> <p><u>Cas sans Tiers Payant (ou Tiers Payant partiel, ou inconnu)</u> : Le professionnel remet les documents nécessaires au remboursement et les explique.</p>	Facture, duplicata de facture, ordonnances, feuille de soins	Entretien avec le personnel Observation de la pratique

**I. Chaque magasin réalise un suivi de la satisfaction de ses clients**

Caractéristique Certifiée	Détail de la caractéristique	Documents	Méthode de contrôle
33. Enquête de satisfaction.	<p>Une enquête de satisfaction est réalisée annuellement dès lors que la certification est obtenue.</p> <p>Dans le cas d'une organisation multi-sites, la totalité des sites devra avoir effectué une enquête de satisfaction durant le cycle de certification de 3 ans, à raison d'un tiers par an.</p> <p>Le taux de satisfaction exigé est d'au moins 85% (moyenne de chaque item cumulé).</p> <p>Les résultats sont présentés et commentés au personnel du magasin.</p> <p>En-dessous d'un seuil de 85 % de clients satisfaits pour chaque item, le magasin définit un plan d'actions correctives précisant leur délai de réalisation et le nom du responsable du suivi.</p>	<p>Enquête de satisfaction</p> <p>Justificatif de présentation des résultats (par exemple : émargement par le personnel du support de restitution)</p> <p>Plan d'action</p>	<p>Vérification documentaire Entretien avec le personnel</p> <p>Vérification documentaire Entretien avec le personnel</p> <p>Vérification documentaire</p>

## QualiOptic - Prestation de vente et de service après-vente d'un magasin d'optique

Référentiel de Certification de Services

Rev. 1 – 20/03/2015



Caractéristique Certifiée	Détail de la caractéristique	Documents	Méthode de contrôle
34. Une gestion rigoureuse des réclamations clients.	<p>Le point de vente ou le groupement (dans le cas d'une entreprise multi-sites) enregistre, au fur et à mesure de leur réception, toutes les suggestions et réclamations écrites émises par les clients, sur un support spécifique prévu à cet effet (exemples : classeur, cahier).</p> <p>Si le client souhaite obtenir une réponse et a transmis ses coordonnées, un courrier avec la réponse définitive ou d'attente de la réponse définitive est adressé au client dans un délai maximum de <b>10 jours ouvrés</b>.</p> <p>Dans le cas d'un courrier d'attente de la réponse définitive, celui-ci contient le délai approximatif pour l'envoi de la réponse définitive.</p> <p>Une copie de chaque courrier de réponse est archivée au niveau du point de vente ou du groupement (dans le cas d'une entreprise multi sites).</p>	Classeur Réclamation client, courrier de mise en attente et courrier de réponse	<p>Vérification documentaire Entretien avec le personnel</p>
35. L'information du client pour le traitement des réclamations.	<p>Le client est informé sur sa facture ou un document annexe des moyens dont il dispose en cas de réclamation vis à vis du point de vente :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- courrier auprès du point de vente ou du groupement gestionnaire suite à l'émission de la facture (avec précision des coordonnées de la personne à contacter),</li><li>- une fois la certification obtenue, auprès de l'organisme certificateur dans le cas d'un litige portant sur des caractéristiques certifiées du présent référentiel ou des dispositions réglementaires y afférent.</li></ul>	Support d'information client	Vérification documentaire client

## 4. Organisation documentaire

L'organisation documentaire est destinée à témoigner de la réalité de l'application du référentiel par l'organisme de formation ayant obtenu la certification de services.

**Le système documentaire que doit détenir l'entreprise est articulé de la façon suivante :**

- Le présent référentiel,
- Les textes réglementaires en vigueur,
- Les enregistrements apportant la preuve du respect des caractéristiques certifiées,
- les documents servant de référence à la mise en œuvre des caractéristiques certifiées.

Afin que l'organisme certificateur puisse contrôler l'historique de l'application du référentiel, le bénéficiaire de la Certification de Services procède à l'archivage des documents et enregistrements assurant la traçabilité des actions entreprises et apportant la preuve du respect des caractéristiques certifiées.

Cet archivage comprend :

- Le référentiel et les anciennes versions, le cas échéant,
- Les enregistrements prouvant le respect dans le temps, des caractéristiques certifiées et des actions entreprises.

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

- *3 ans pour le référentiel et ses éventuelles versions antérieures*
- *1 an pour les autres enregistrements.*
- Durée légale pour les documents contractuels.

## 5. Plan de contrôle interne

Le plan de contrôle interne se traduit par un passage en revue annuel de chaque caractéristique certifiée, avant l'audit initial de certification et de chaque contrôle de surveillance.

Il est mené sur la base d'un support d'enregistrement.

Il s'appuie sur la vérification des supports d'enregistrement relatifs aux actions d'auto – contrôle menées quotidiennement.

Il répertorie, pour chaque caractéristique vérifiée :

- ↪ la conformité de l'engagement,
- ↪ les éventuels écarts constatés
- ↪ les actions correctives correspondantes (plan d'amélioration)
- ↪ les délais de mise en place
- ↪ les responsables concernés
- ↪ la validation de l'efficacité des actions correctives

Le plan d'amélioration fait l'objet d'une présentation aux équipes.

La réalisation des contrôles internes et le suivi des actions correctives sont examinés et pris en compte lors du contrôle annuel de l'Organisme Certificateur.

## 6. Glossaire

**Professionnel** : terminologie propre au réseau des opticiens mutualistes correspondant à toute personne salariée du magasin. Il existe dans un magasin plusieurs fonctions : le professionnel technique, le professionnel de la vente et le personnel d'accueil.

**Amétropie** : Anomalie de l'œil (myopie, astigmatisme ou hypermétropie) due à une mauvaise mise au point de l'image sur la rétine.

**Griffe** : marque d'un fabricant de produit de luxe.

**Groupement** : ensemble de magasin rattaché à mutuelle sur une zone géographique donnée.

**Marque** : signe servant à distinguer les produits d'un fabricant.

**Primo-porteur** : porteur d'un équipement pour la première fois

**Défaut visuel** : défaut de la vue engendrée par une déformation de la cornée

**Verres bifocaux** : verres ayant deux corrections

**Régime obligatoire** : caisse d'assurance maladie

**Régime complémentaire** : mutuelle ou assurance complémentaire

**Reste à charge** : partie restant à payer par le patient après déduction de la part remboursée par le régime obligatoire et la part éventuelle prise en charge par le régime complémentaire.

**Garantie légale** : *Elle s'applique normalement et concerne les défauts et vices cachés conformément aux articles 1641 à 1648 du code civil.*

**Garantie adaptation verres : dans les 3 mois qui suivent la date de facturation.**

En cas d'inconfort, la garantie prévoit le remplacement de vos verres par un équipement équivalent avec, si nécessaire, l'accord de votre ophtalmologiste. Pour une adaptation qui s'avère impossible aux verres progressifs, ceux-ci seront remplacés par des verres bifocaux ou par une vision de loin et une vision de près, selon l'appréciation de l'opticien. Aucun remboursement ne sera effectué sur l'équipement initial. **Limite de garantie** - Sont exclus tous les autres risques : **vol, perte, rayures.**

**Garantie adaptation monture : dans les 3 mois suivant la date de facturation, si**

vos montures ne vous donnent pas satisfaction, nous nous engageons à vous la remplacer par une monture de valeur équivalente, sous réserve de pouvoir réadapter vos verres sur votre nouvelle monture. **Limite de garantie** - Sont exclus tous les autres risques : **vol, perte, rayures.**

**Garantie casse verres : chaque verre est garanti une fois, pour la casse uniquement,**

pendant deux ans suivant la date de facturation avec une franchise de 30 % sur les prix pratiqués par le centre qui exécute le travail et sur la base du tarif appliqué au moment du remplacement. Les verres remplacés auront le même diamètre, les mêmes traitements ou équivalents s'ils ne sont plus fabriqués, et les mêmes caractéristiques de puissance. **Limite de garantie** - Sont exclus tous les autres risques : **vol, perte, rayures.**

**Garantie casse monture : la monture est garantie 2 ans à partir de la date de**

facturation, dans les conditions normales d'utilisation et d'entretien. Elle peut être remplacée une fois dans les 2 ans par le même modèle ou, si elle n'est plus fabriquée, par un modèle à un prix le plus proche possible de l'original et compte tenu des possibilités de réutilisation des verres. **Limite de garantie** - Sont exclus tous les autres risques : **vol, perte, rayures.**

## 7. Information des clients

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.

Les règles ci-après découlent de l'article 7 du décret n°2008-1401 du 19 décembre 2008 (articles R 115-2 du code de la consommation) et de l'avis du Conseil National de la Consommation relatif à la Certification de Services du 17 décembre 2007.

### 7.1 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'information 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 : QUALIOPTIC 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 »

## **7.2 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 : QUALIOPTIC 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

## **7.3 Caractéristiques essentielles communiquées**

1. Des conseils personnalisés respectant le choix du client
2. Un double devis écrit systématiquement remis au client
3. Un assortiment de montures, de prix, de marques et de nouveautés en présentation dans le magasin
4. Des contrôles qualité et confort systématiquement effectués
5. Des garanties complètes valables dans tout le réseau
6. Un entretien gratuit de votre équipement à vie
7. Le tiers payant systématiquement proposé

## 8. Conditions d'attribution et de surveillance de la certification

### 8.1 Conditions d'attribution de la certification

Le présent référentiel est applicable dans le cadre de la certification mono-site ou multi-sites.

Le certificat est attribué par l'organisme certificateur à l'issue d'une procédure de certification documentée qui comporte les étapes suivantes :

- L'instruction du dossier de demande de l'entreprise.
- La réalisation d'un audit de certification ayant pour objet de vérifier la conformité des services à la totalité du référentiel et donnant lieu à un rapport d'audit
- La décision de certification, au vu du dossier de demande, du rapport d'audit, des avis de l'auditeur et des rapporteurs du comité de certification.

#### **Instruction du dossier de demande**

Bureau Veritas Certification adresse à l'organisme candidat un dossier de candidature permettant de recueillir des informations d'ordre administratif pour organiser l'audit.

Suite à la validation des éléments contenus dans le dossier de demande, l'organisme certificateur propose une date d'audit au candidat.

A la date de l'audit, l'organisme candidat doit être en mesure d'apporter la preuve qu'il respecte depuis au moins 3 mois les dispositions définies dans le référentiel, notamment au travers des enregistrements demandés par le référentiel qui doivent pouvoir être consultés sur cette durée.

Les organismes multi-sites 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 sites en audit de certification initiale
    - de sorte que tous les sites soient audités dans le cycle des 3 ans ; auto-contrôle interne pour les sites qui n'auront pas été vus en audit de suivi et de renouvellement,ainsi que le suivi et la consolidation des actions correctives,
  - la remontée d'information de tous les établissements concernant les réclamations / conflits avec les clients ainsi que le suivi et la consolidation des actions correctives,
- 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 ces organismes, la certification est délivrée à tous les établissements, sous réserve de l'application d'une règle d'échantillonnage.

La structure centrale (siège ou tête de réseau) est systématiquement auditée à chaque campagne d'audit.

#### **Réalisation de l'audit de certification :**

L'audit initial de certification est réalisé par un ou plusieurs auditeur(s) qualifié(s) pour le référentiel et selon un questionnaire spécifique qui reprend les éléments du présent plan de contrôle externe.

L'audit permet à l'auditeur de statuer sur la conformité aux exigences du référentiel.

Il se compose en deux parties :

##### Pour un monosite :

- Une visite mystère (inopinée) permettant de vérifier de manière anonyme les engagements du référentiel pour lesquels la méthode est indiquée « Client Mystère ».

Cette visite est réalisée sur une période de 10 jours précédant l'audit déclaré.

- Un audit déclaré sur rendez-vous

##### Pour un multisites :

- Une visite mystère (inopinée) permettant de vérifier de manière anonyme les engagements du référentiel pour lesquels la méthode est indiquée « Client Mystère ».

Cette visite est réalisée sur une période de 10 jours précédant l'audit de la structure centrale.

Tous les sites du périmètre de certification sont audités en visite mystère, y compris les sites échantillonnés pour l'audit déclaré.

- 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

#### **Décision du comité de certification relative à l'attribution de la certification :**

Les décisions pouvant être prises sont les suivantes :

- Attribution de la certification
- Audit complémentaire documentaire
- Audit complémentaire sur site
- Refus de la certification

## 8.2 Surveillance de la certification

La surveillance est réalisée par l'organisme certificateur et consiste en 2 contrôles, sur la période de validité du certificat (3 ans), afin de s'assurer que le service est toujours en conformité avec le référentiel.

La méthodologie mise en œuvre pour les contrôles de surveillance reprend les mêmes principes que celle de l'audit initial.

Chaque contrôle est réalisé par un ou plusieurs auditeur(s) qualifiés(s) pour le référentiel et selon un questionnaire spécifique qui reprend les éléments du présent plan de contrôle externe.

Il se compose en deux parties :

### Pour un monosite :

- Une visite mystère (inopinée) permettant de vérifier de manière anonyme les engagements du référentiel pour lesquels la méthode est indiquée « Client Mystère ».

Cette visite est réalisée sur une période de 10 jours précédant l'audit déclaré.

- Un audit déclaré sur rendez-vous

### Pour un multisites :

- Une visite mystère (inopinée) permettant de vérifier de manière anonyme les engagements du référentiel pour lesquels la méthode est indiquée « Client Mystère ».

Cette visite est réalisée sur une période de 10 jours précédant l'audit de la structure centrale.

Tous les sites du périmètre de certification sont audités en visite mystère, y compris les sites échantillonnés pour l'audit déclaré.

- 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.

Il sera procédé à :

- Une vérification de la réalisation et de l'efficacité du contrôle interne mis en œuvre par l'entreprise, selon les modalités prévues dans le référentiel (notamment : contrôle interne du respect des caractéristiques certifiées, suivi de la satisfaction).
- La vérification de la réalisation des enquêtes de satisfaction auprès des clients et selon les modalités définies dans le référentiel.
- Le cas échéant, une vérification de la mise en œuvre effective des actions correctives proposées suite aux non-conformités :
  - détectées par l'organisme certificateur lors de l'audit de certification ou des contrôles précédents,

- détectées par l'organisme lors des contrôles internes ou suite aux résultats des enquêtes de satisfaction.
- La vérification du respect des règles de communication relatives à la Certification de Services définies dans le référentiel.

## **Décision du comité de certification relative à la surveillance de la certification :**

Les décisions pouvant être prises sont les suivantes :

- Maintien de la certification
- Audit complémentaire documentaire
- Audit complémentaire sur site
- Suspension temporaire de la certification
- Retrait de la certification

En dehors des 2 contrôles prévus sur la période de validité du certificat (3 ans), l'organisme certificateur peut décider la réalisation d'un contrôle complémentaire suite à des réclamations qu'il aurait reçues de la part de clients.



**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