



**BUREAU
VERITAS**

Affacturage

Engagements de la qualité de service des prestations d'affacturage

REFERENTIEL DE CERTIFICATION DE SERVICES

Bureau Veritas Certification

Référence : RE/AFFACTURAGE/16 VERSION 3

Date : 22/06/2020

Bureau Veritas Certification

Nom : Jean Michel LEFEVRE

Fonction : Directeur Technique

Visa :

SOMMAIRE

1. Contexte du service	3
1.1. Présentation de BPCE Factor	3
1.2. Motivation de la démarche	3
2. Domaine d'application	5
3. Contexte réglementaire	6
4. Les caractéristiques certifiées	7
5. Pré-requis	8
5.1. Pré-requis	8
5.2. Constitution du dossier de recevabilité	8
5.3. Compétences requises	9
6. Détail des caractéristiques certifiées	10
6.1. Bien démarrer notre relation.....	10
6.1.1. Après le premier rendez-vous, nous vous adressons la proposition commerciale sous 2 jours ouvrés	10
6.1.2. Dès réception de votre dossier complet, notre décision intervient sous 8 jours ouvrés au maximum	10
6.1.3. Nous vous informons des points clés de votre contrat et des prochaines étapes, lors de la signature	11
6.1.4. Une fois votre contrat pris en charge, nous effectuons un entretien d'accueil par téléphone, et vous recevez un email récapitulatif	12
6.2. Bien démarrer votre contrat.....	13
6.2.1. Lorsque vous effectuerez votre première remise de factures, un interlocuteur dédié vous contactera pour un entretien téléphonique afin de répondre à toutes vos questions	13
6.3. Vous garantir des délais rapides de traitement.....	14
6.3.1. A vous communiquer les réponses aux demandes de montants de garanties	14
NOUS NOUS ENGAGEONS AU PLUS TARD A J+1 :	15
6.3.2. A ce que votre remise de factures soit créditée sur votre compte	15
6.3.3. A réaliser votre décaissement de disponible, suite à votre demande en ligne	15
6.3.4. A ce que les règlements soient rapprochés de vos factures	16
6.4. Bien vous informer sur le suivi de vos opérations	17
SUR VOTRE SITE TRANSACTIONNEL, LES INFORMATIONS SUIVANTES SONT DISPONIBLES AFIN QUE VOUS SOYEZ BIEN INFORMES SUR :	17
6.4.1. Le suivi de vos demandes d'approbation sur vos clients.....	17
6.4.2. Le statut de votre dernière remise de factures et/ou d'avoirs.....	17
6.4.3. Le détail du solde de votre compte courant en temps réel	18
6.4.4. Le montant de votre décaissement	18
6.4.5. Systématiquement, nous vous adressons un email de confirmation dès validation de votre décaissement	19
6.4.6. Les actions de relance réalisées auprès de vos clients en temps réel.....	19
6.5. Etre à votre écoute pour améliorer en permanence nos prestations.....	21
6.5.1. Votre interlocuteur dédié est joignable par téléphone pour toute demande	21
6.5.2. Nous interrogeons mensuellement un panel clients afin de connaître le niveau de satisfaction et vérifier la qualité des prestations délivrées. Nous les rappelons si nous détectons une insatisfaction	22
6.5.3. Nous accusons réception de vos réclamations et nous vous répondons sous 5 jours ...	22
7. Lexique	24
8. Dispositions d'organisation	26
8.1. Responsabilités	26
8.2. Gestion documentaire	27
8.3. Suivi de l'activité - Surveillance / Evaluation	27
8.4. Formation, information et compétences du personnel.....	28
9. Plan d'audit externe	29
10. Référence à la certification sur les supports de communication	30
10.1. Supports de communication obligatoires	31
10.2. Supports de communication facultatifs.....	31

1. Contexte du service

1.1. Présentation de BPCE Factor

BPCE Factor est spécialiste de l'affacturage au sein du Groupe BPCE.

L'affacturage consiste à transférer la propriété des créances commerciales à une société spécialisée, appelée factor, qui en assure tout ou partie de la gestion et leur financement.

Depuis 30 ans, BPCE Factor a développé une expérience reconnue dans le financement et la gestion du poste clients.

Elle propose une solution de financement court terme pour toutes les entreprises à toutes les étapes de leur développement. Sa gamme de prestations multisegments et sa politique de distribution adaptée à chaque typologie de clientèle en font un acteur de référence.

BPCE Factor, 4ème factor en France, s'adresse aux clients des banques de détail du Groupe BPCE (Banques Populaires, Caisses d'Epargne et réseaux affiliés), 2e acteur bancaire en France sous les marques Banque Populaire Factorem et Caisse d'Epargne FACTUREA. Elle déploie également son offre auprès des clients des réseaux affiliés du Groupe BPCE et des courtiers sous la marque BPCE Factor.

1.2. Motivation de la démarche

Dans le cadre de la déclinaison du Plan Stratégique du Groupe BPCE et de BPCE Factor, le lancement du projet « Client First » a été initié par BPCE Factor en septembre 2015 notamment dans la perspective d'élaboration d'un référentiel de certification de services.

Les principaux objectifs de la démarche de la certification de services, initiée par BPCE Factor, sont les suivants :

- Répondre aux attentes de ses clients en :
 - s'engageant sur des niveaux de qualité de services ;
 - maîtrisant et améliorant les engagements dans la durée ;
- Intensifier la relation et le développement de BPCE Factor au service des clients en optimisant les process au maximum pour améliorer en permanence la qualité de service ;
- Améliorer la satisfaction des clients ;
- Mettre en œuvre le Plan Qualité BPCE Factor initié depuis 2015 ;
- Impliquer les collaborateurs de l'entreprise dans cette démarche ;
- Faire reconnaître le savoir-faire de BPCE Factor ;
- Se démarquer de la concurrence à travers l'image de marque.

Le présent référentiel définit les engagements relatifs aux prestations d'affacturage délivrées aux clients.

Il vise à apporter aux différentes typologies de clients une pérennité quant à la qualité et la performance des services proposés.

Ceci est particulièrement important vis-à-vis des clients et des réseaux de distributeurs de BPCE Factor. L'affacturage est en effet une activité où la fiabilité, la réactivité et la sécurité des

prestations de financement, d'assurance-crédit et de gestion des comptes clients sont des éléments déterminants pour garantir un service exemplaire.

Cette certification est basée sur un référentiel définissant des pratiques valorisantes et des engagements clairs et mesurables qui correspondent aux attentes exprimées par les utilisateurs des services concernés. Elle permet notamment de faire reconnaître des éléments tangibles de différenciation vis-à-vis de la concurrence.

Il s'agit d'une démarche résolument orientée vers le client visant à lui apporter toutes les garanties qu'il est en droit d'attendre d'un professionnel de l'affacturage.

La certification est aussi un outil d'amélioration continue des pratiques des professionnels qui auront pour obligation de rester conforme aux dispositions et aux exigences du présent référentiel et de ses évolutions.

La certification constitue une dimension structurante pour la profession. Le respect des engagements de ce référentiel sera évalué par un organisme tiers indépendant, Bureau Veritas Certification.

La finalité de la démarche est double :

- Respecter des engagements clairs et lisibles vis à vis des clients ;
- Trouver, dans l'expression du référentiel, un cadre de management par la qualité du service rendu, source d'amélioration continue.

2. Domaine d'application

Ce référentiel s'inscrit dans le cadre de la "Certification de Services" prévue par les articles L433-3 à L433-11 et R433-1, R433-2 et R453-1 du Code de la Consommation, ainsi que par l'avis du CNC du 17 décembre 2007.

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.

Il a également pour objectif de définir le plan de contrôle externe et notamment les méthodes de contrôle utilisées par l'organisme certificateur pour l'audit de certification et les audits de suivi des organismes candidats à la Certification de Services.

La certification de services, susceptible d'être délivrée par Bureau Veritas Certification sur la base du respect des engagements, s'applique aux entreprises exerçant des activités liées aux prestations de l'affacturage.

Ce référentiel s'applique à tous les établissements, quelle que soit leur taille et leur organisation.

On distingue plusieurs typologies de clients : TPE, artisans, PME, Grands Comptes.

L'application des engagements du référentiel inclut les clients ayant des activités export, sauf spécification contraire dans certains engagements.

L'application des engagements du référentiel exclut :

- les DOM, sauf spécification contraire dans certains engagements ;
- les produits spéciaux, sauf spécification contraire dans certains engagements : mandats de gestion, syndication, reverse factoring, rachat de balance, produits confidentiels.

Les départements compris dans les DOM sont : la Guadeloupe, La Réunion, Mayotte, la Guyane, la Martinique.

3. Contexte réglementaire

Le présent référentiel s'inscrit dans le cadre de la certification de services prévue par les articles L433-3 à L433-11 et R433-1, R433-2 et R453-1 du Code de la Consommation, ainsi que 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

N°	Thème	Engagements correspondants
1	Bien démarrer notre relation	6.1.1 à 6.1.4
2	Bien démarrer votre contrat	6.2.1
3	Vous garantir des délais rapides de traitement	6.3.1 à 6.3.4
4	Bien vous informer sur le suivi de vos opérations	6.4.1 à 6.4.6
5	Etre à votre écoute pour améliorer en permanence nos prestations	6.5.1 à 6.5.3
6	Notre expérience et notre expertise pour vous accompagner	8.1 à 8.4

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 d'affacturage 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. Bien démarrer notre relation

A noter :

- Les références à des jours dans les engagements de ce chapitre s'entendent en jours ouvrés hors fermeture exceptionnelle de l'entreprise d'affacturage.
- Les engagements 6.1.1 et 6.1.2 s'entendent hors clients prescrits par les courtiers.
- Les grands comptes faisant l'objet d'un processus spécifique, ne sont pas concernés par les engagements 6.1.3 et 6.1.4.

ENGAGEMENTS	CRITERES ET MOYENS MIS EN ŒUVRE	ELEMENTS DE PREUVES INTERNES	CONTROLE EXTERNE
6.1.1. Après le premier rendez-vous, nous vous adressons la proposition commerciale sous 2 jours ouvrés	Dans le cadre des produits à tarification forfaitaire à destination des typologies de clients définies par l'entreprise, sur l'ensemble des propositions commerciales émises dans le mois, 85% ont été adressées aux clients au maximum dans les 2 jours ouvrés suite au premier rendez-vous physique ou téléphonique. La date de premier rendez-vous prospect (physique ou téléphonique) et la date de proposition commerciale sont enregistrées dans le CRM. Dans le cas de nouvelles propositions sur des prospects déjà sollicités, la date de premier rendez-vous prospect correspond à la date de dernière sollicitation. Des enquêtes de satisfaction mensuelles (cf. 6.5.1), réalisées par un organisme spécialisé indépendant, sont menées sur les nouveaux clients ; les questionnaires de satisfaction comprennent notamment la thématique suivante : « Le délai concernant l'envoi de la proposition commerciale ».	Liste des produits à tarification forfaitaire à destination des typologies de clients définies par l'entreprise Suivis mensuels (taux de respect de l'indicateur) CRM (Date de premier rendez-vous et de proposition commerciale) Propositions commerciales Résultats des enquêtes de satisfaction (réalisées par un organisme spécialisé indépendant) avec questions dédiées	Vérification documentaire Consultation du CRM Entretiens avec les collaborateurs
6.1.2. Dès réception de votre dossier complet, notre décision intervient sous 8 jours ouvrés au maximum	Dans le cadre des produits à tarification forfaitaire à destination des typologies de clients définies par l'entreprise, sur l'ensemble des décisions de l'entreprise d'affacturage (en vue d'une contractualisation ou non) prises dans le mois, 90% des décisions sont effectuées au maximum dans les 8 jours ouvrés suite à la réception du dossier complet du prospect. La liste des pièces justificatives nécessaires à la constitution du dossier est disponible pour les collaborateurs de l'entreprise d'affacturage.	Liste des produits à tarification forfaitaire à destination des typologies de clients définies par l'entreprise Suivis mensuels (taux de respect de l'indicateur) CRM (Date de réception du dossier de candidature)	Vérification documentaire Consultation du CRM Entretiens avec les collaborateurs

ENGAGEMENTS	CRITERES ET MOYENS MIS EN ŒUVRE	ELEMENTS DE PREUVES INTERNES	CONTROLE EXTERNE
	La date de réception du dossier de candidature complet et la date de prise de décision de l'entreprise d'affacturage sont enregistrées dans le CRM. Trois types de décision peuvent être rendus : accord, refus ou ajournement. Des enquêtes de satisfaction mensuelles (cf. 6.5.1), réalisées par un organisme spécialisé indépendant, sont menées sur les nouveaux clients ; les questionnaires de satisfaction comprennent notamment la thématique suivante : « Le délai concernant la réponse sur l'acceptation de votre dossier (dès lors que le dossier était complet) ».	complet et date de prise de décision) Dossiers clients (électroniques) Liste des pièces constitutives du dossier complet Résultats des enquêtes de satisfaction (réalisées par un organisme spécialisé indépendant) avec questions dédiées	

ENGAGEMENTS	CRITERES ET MOYENS MIS EN ŒUVRE	ELEMENTS DE PREUVES INTERNES	CONTROLE EXTERNE
6.1.3. Nous vous informons des points clés de votre contrat et des prochaines étapes, lors de la signature	Lors de la signature, deux grands sujets sont traités avec le client : - Activité de conseil relative à la bonne compréhension des termes du contrat ; - Activité d'accompagnement comprenant des explications concrètes et appliquées relatives au fonctionnement du contrat. Des supports sont disponibles quant à la revue des points à aborder avec le client. Des enquêtes de satisfaction mensuelles (cf. 6.5.1), réalisées par un organisme spécialisé indépendant, sont menées sur les nouveaux clients ; les questionnaires de satisfaction comprennent notamment la thématique suivante : "Clarté et transparence des explications". Cet engagement ne concerne pas les grands comptes (segment défini par l'entreprise d'affacturage) ni les extensions sur les relations client déjà existantes (sous comptes, extension d'activité, ...).	Liste des contrats signés et/ou démarrés Supports quant à la revue de points à aborder avec le client Résultats des enquêtes de satisfaction (réalisées par un organisme spécialisé indépendant) avec questions dédiées Critères définissant les grands comptes et les extensions sur les relations client déjà existantes (sous comptes, extension d'activité, ...)	Vérification documentaire Entretiens avec les collaborateurs Consultations de dossiers clients électroniques

6.1.4. Une fois votre contrat pris en charge, nous effectuons un entretien d'accueil par téléphone, et vous recevez un email récapitulatif	A la prise en charge du contrat, un entretien d'accueil est effectué avec votre interlocuteur dédié. Cet entretien est confirmé par un email récapitulatif de l'échange. Des supports sont disponibles sur la revue des points à aborder avec le client. Des enquêtes de satisfaction mensuelles (cf. 6.5.1), réalisées par un organisme spécialisé indépendant, sont menées sur les nouveaux clients ; les questionnaires de satisfaction comprennent notamment la thématique suivante : "L'accueil que vous a réservé votre interlocuteur en gestion". Cet engagement ne concerne pas les grands comptes (segment défini par l'entreprise d'affacturage) qui demandent une relation personnalisée, ni les extensions sur les relations client déjà existantes (sous comptes, extension d'activité, ...).	Liste des contrats signés et/ou démarrés Mémo bonnes pratiques du schéma relationnel Emails de confirmation et envoi à la boîte email générique Résultats des enquêtes de satisfaction (réalisées par un organisme spécialisé indépendant) avec questions dédiées Requêtes mensuelles Critères définissant les grands comptes et les extensions sur les relations client déjà existantes (sous comptes, extension d'activité, ...)	Vérification documentaire Entretiens avec les collaborateurs Consultations de fiches de décision
--	--	--	---

6.2. Bien démarrer votre contrat

A noter : Les grands comptes faisant l'objet d'un processus spécifique, ne sont pas concernés par l'engagement 6.2.1.

ENGAGEMENTS	CRITERES ET MOYENS MIS EN ŒUVRE	ELEMENTS DE PREUVES INTERNES	CONTROLE EXTERNE
6.2.1. Lorsque vous effectuerez votre première remise de factures, un interlocuteur dédié vous contactera pour un entretien téléphonique afin de répondre à toutes vos questions	Après réception de la première remise de factures, le client est contacté par téléphone par l'interlocuteur dédié, ou le cas échéant un membre de l'équipe, pour se présenter et répondre à l'ensemble des questions relatives au fonctionnement du contrat. L'entretien téléphonique (date et éventuellement commentaires) est formalisé dans le CRM. Des requêtes mensuelles sont établies à partir des données issues du CRM pour mesurer le taux de réalisation des entretiens téléphoniques : - 90% des clients sont contactés téléphoniquement au plus tard dans les 10 jours ouvrés suivant le démarrage. Des enquêtes de satisfaction mensuelles (cf. 6.5.1), réalisées par un organisme spécialisé indépendant, sont menées sur les nouveaux clients notamment sur les thématiques suivantes : - L'accompagnement par votre gestionnaire de clientèle / Chargé de Clientèle lors de l'entretien de démarrage ; - La clarté des explications fournies sur le fonctionnement du contrat ; - La clarté des explications fournies sur les fonctionnalités du site de gestion en ligne. Cet engagement ne concerne pas les grands comptes (segment défini par l'entreprise d'affacturage) qui demandent une relation personnalisée, ni les extensions sur les relations client déjà existantes (sous comptes, extension d'activité, ...).	Interlocuteur dédié indiqué dans les sites transactionnels Mémo bonnes pratiques du schéma relationnel CRM (date d'entretien téléphonique de démarrage du contrat, date de démarrage du contrat) Requêtes mensuelles Résultats des enquêtes de satisfaction (réalisées par un organisme spécialisé indépendant) avec questions dédiées Critères définissant les grands comptes et les extensions sur les relations client déjà existantes (sous comptes, extension d'activité, ...)	Vérification documentaire Entretiens avec les collaborateurs Consultations de dossiers clients électroniques et CRM

6.3. Vous garantir des délais rapides de traitement

A noter :

- Les références à des jours dans les engagements de ce chapitre s'entendent en jours ouvrés hors fermeture exceptionnelle de l'entreprise d'affacturage ;
- L'engagement 6.3.1 s'entend produits spéciaux inclus (rachat de balance, produits confidentiels, syndication, mandats de gestion).
- Les engagements 6.3.1, 6.3.2 et 6.3.3 et 6.3.4 s'entendent hors clients résiliés (préavis en cours ou préavis échu).

ENGAGEMENTS	CRITERES ET MOYENS MIS EN ŒUVRE	ELEMENTS DE PREUVES INTERNES	CONTROLE EXTERNE
6.3.1. A vous communiquer les réponses aux demandes de montants de garanties	Toutes les demandes d'approbation des clients, y compris celles des départements d'Outre-Mer, sont concernées à l'exception des demandes sur des entreprises de droit étranger. Le calcul est réalisé en comparant la date d'enregistrement de la demande client et la date de réponse d'approbation (= demande d'approbation répondue). Pour les demandes d'approbation répondues dans le mois : - Objectif : 85 % des demandes répondues au plus tard à J. Des enquêtes de satisfaction mensuelles (cf. 6.5.1), réalisées par un organisme spécialisé indépendant, sont menées sur les clients installés notamment sur la thématique suivante : « Le délai de réponse aux demandes de garanties ».	Liste des produits spéciaux Suivis mensuels (rapports de synthèse, requêtes...) Application affacturage-assurance-crédit (Date d'enregistrement de la demande et date de réponse) Résultats des enquêtes de satisfaction (réalisées par un organisme spécialisé indépendant) avec questions dédiées	Vérification documentaire Consultation de l'application affacturage-assurance-crédit Entretiens avec les collaborateurs

NOUS NOUS ENGAGEONS AU PLUS TARD A J+1 :

6.3.2. A ce que votre remise de factures soit créditée sur votre compte	Le calcul est réalisé en comparant la date de réception des données dans l'outil de gestion d'affacturage et la date de crédit en compte courant (= remise comptabilisée). Pour les remises de factures comptabilisées dans le mois : - Objectif : 90 % des remises de facture sont comptabilisées au plus tard à J+1 Des enquêtes de satisfaction mensuelles (cf. 6.5.1), réalisées par un organisme spécialisé indépendant, sont menées sur les clients installés notamment sur la thématique suivante : « Le délai de traitement des remises ».	Suivis mensuels (rapports de synthèse, requêtes...) Outil de gestion d'affacturage (Date de réception de données et date de crédit en compte courant) Résultats des enquêtes de satisfaction (réalisées par un organisme spécialisé indépendant) avec questions dédiées	Vérification documentaire Consultation de l'outil de gestion d'affacturage Entretiens avec les collaborateurs
6.3.3. A réaliser votre décaissement de disponible, suite à votre demande en ligne	Seules sont concernées les demandes de décaissements faites par les clients sur le site transactionnel. Le calcul du délai est réalisé en comparant la date de demande en ligne et la date d'inscription au compte courant du décaissement client. Le décaissement sera réalisé uniquement si le disponible est supérieur à zéro. Pour les décaissements réalisés dans le mois : - Objectif : 90 % des décaissements sont réalisés au plus tard à J+1. Des enquêtes de satisfaction mensuelles (cf. 6.5.1), réalisées par un organisme spécialisé indépendant, sont menées sur les clients installés notamment sur la thématique suivante : « Le délai de financement ».	Suivis mensuels (rapports de synthèse, requêtes...) Outil de gestion d'affacturage (Date de demande en ligne et date d'inscription au compte courant du décaissement) Résultats des enquêtes de satisfaction (réalisées par un organisme spécialisé indépendant) avec questions dédiées	Vérification documentaire Consultation de l'outil de gestion d'affacturage Entretiens avec les collaborateurs

6.3.4. A ce que les règlements soient rapprochés de vos factures	Le calcul est réalisé en comparant la date de rapprochement des règlements (= règlement rapproché totalement ou partiellement) et la date d'enregistrement des règlements dans l'outil de gestion d'affacturage. Pour les règlements rapprochés totalement ou partiellement dans le mois : - Objectif : 85 % des règlements rapprochés au plus tard à J+1. Des enquêtes de satisfaction mensuelles (cf. 6.5.1), réalisées par un organisme spécialisé indépendant, sont menées sur les clients installés notamment sur la thématique suivante : « Le délai du lettrage des règlements ».	Suivis mensuels (rapports de synthèse, requêtes...) Outil de gestion d'affacturage (date de rapprochement des règlements et date d'enregistrement des règlements) Résultats des enquêtes de satisfaction (réalisées par un organisme spécialisé indépendant) avec questions dédiées	Vérification documentaire Consultation de l'outil de gestion d'affacturage Entretiens avec les collaborateurs
--	---	--	--

6.4 Bien vous informer sur le suivi de vos opérations

SUR VOTRE SITE TRANSACTIONNEL, LES INFORMATIONS SUIVANTES SONT DISPONIBLES AFIN QUE VOUS SOYEZ BIEN INFORMES SUR :

ENGAGEMENTS	CRITERES ET MOYENS MIS EN ŒUVRE	ELEMENTS DE PREUVES INTERNES	CONTROLE EXTERNE
6.4.1 Le suivi de vos demandes d'approbation sur vos clients	Pour les clients bénéficiant d'un accès au site transactionnel, une information sur le suivi des demandes d'approbation sur leurs clients est disponible. La disponibilité du site transactionnel est pilotée via une convention / contrat de services avec la direction informatique. Le pilotage de la disponibilité du site transactionnel est réalisé à travers l'instance mensuelle des points qualité : site disponible du lundi au samedi de 7h à 22h. Des indicateurs sont mis en place : - Suivi du taux de disponibilité constatée avec objectif : taux de disponibilité de 98%. - Suivi de l'engagement et de l'objectif sur le temps de rétablissement en moins de 2h. <i>A noter : Cet engagement concerne aussi les produits rachat de balance</i> Des enquêtes de satisfaction mensuelles (cf. 6.5.1), réalisées par un organisme spécialisé indépendant, sont menées sur les clients installés notamment sur la thématique suivante : « le suivi de vos demandes de garantie via le site transactionnel ».	Liste des clients bénéficiant de l'accès aux sites transactionnels Site transactionnel (Suivi des demandes d'approbation) Outil d'affacturage assurance-crédit (traitement des demandes) Convention de services Disponibilité du site transactionnel Compte-rendu des points qualité Suivi et respect des indicateurs Résultats des enquêtes de satisfaction (réalisées par un organisme spécialisé indépendant) avec questions dédiées	Vérification documentaire Entretiens avec les collaborateurs Essais sur site transactionnel
6.4.2 Le statut de votre dernière remise de factures et/ou d'avoirs	Pour les clients bénéficiant d'un accès au site transactionnel, une information sur le statut de leur dernière remise de factures et/ou d'avoir est disponible. La disponibilité du site transactionnel est pilotée via une convention / contrat de services avec la direction informatique. Le pilotage de la disponibilité du site transactionnel est réalisé à travers l'instance mensuelle des points qualité : site disponible du lundi au samedi de 7h à 22h. Des indicateurs sont mis en place : - Suivi du taux de disponibilité constatée avec objectif : taux de disponibilité de 98%.	Liste des clients bénéficiant de l'accès aux sites transactionnels Site transactionnel (Statut de la remise de factures et / ou avoirs) Outil de gestion d'affacturage (Statut de la remise de factures et / ou avoirs) Convention de services	Vérification documentaire Entretiens avec les collaborateurs Essais sur site transactionnel

	- Suivi de l'engagement et de l'objectif sur le temps de rétablissement en moins de 2h. Des enquêtes de satisfaction mensuelles (cf. 6.5.1), réalisées par un organisme spécialisé indépendant, sont menées sur les clients installés notamment sur la thématique suivante : « L'information sur l'avancement du traitement de vos remises ».	Disponibilité du site transactionnel Compte-rendu des points qualité Suivi et respect des indicateurs Résultats des enquêtes de satisfaction (réalisées par un organisme spécialisé indépendant) avec la question dédiée	
6.4.3 Le détail du solde de votre compte courant en temps réel	Pour les clients bénéficiant d'un accès au site transactionnel, une information sur le détail du solde du compte courant est disponible en temps réel. La disponibilité du site transactionnel est pilotée via une convention / contrat de services avec la direction informatique. Le pilotage de la disponibilité du site transactionnel est réalisé à travers l'instance mensuelle des points qualité : site disponible du lundi au samedi de 7h à 22h. Des indicateurs sont mis en place : - Suivi du taux de disponibilité constatée avec objectif : taux de disponibilité de 98%. - Suivi de l'engagement et de l'objectif sur le temps de rétablissement en moins de 2h.	Liste des clients bénéficiant de l'accès aux sites transactionnels Site transactionnel (détail du solde du compte courant) Outil de gestion d'affacturage (détail du solde du compte courant) Convention de services Disponibilité du site transactionnel Compte-rendu des points qualité Suivi et respect des indicateurs	Vérification documentaire Entretiens avec les collaborateurs Essais en temps réel le cas échéant sur site transactionnel
6.4.4 Le montant de votre décaissement	Pour les clients bénéficiant d'un accès au site transactionnel et/ou à l'application smartphone, une information sur le montant du dernier décaissement traité est disponible sur le site transactionnel La disponibilité du site transactionnel est pilotée via une convention / contrat de services avec la direction informatique. Le pilotage de la disponibilité du site transactionnel est réalisé à travers l'instance mensuelle des points qualité : site disponible du lundi au samedi de 7h à 22h. Des indicateurs sont mis en place :	Liste des clients bénéficiant de l'accès aux sites transactionnels Site transactionnel (montant du dernier décaissement traité) Outil de gestion d'affacturage (montant du dernier décaissement traité)	Vérification documentaire Entretiens avec les collaborateurs Essais sur site transactionnel

	- Suivi du taux de disponibilité constatée avec objectif : taux de disponibilité de 98%. - Suivi de l'engagement et de l'objectif sur le temps de rétablissement en moins de 2h. Des enquêtes de satisfaction mensuelles (cf. 6.5.1), réalisées par un organisme spécialisé indépendant, sont menées sur les clients installés notamment sur la thématique suivante : « L'information fournie sur le financement».	Convention de services Disponibilité du site transactionnel Compte-rendu des points qualité Suivi et respect des indicateurs Résultats des enquêtes de satisfaction (réalisées par un organisme spécialisé indépendant) avec la question dédiée	
6.4.5 Systématiquement, nous vous adressons un email de confirmation dès validation de votre décaissement	Les clients bénéficiant de l'option "email de confirmation de décaissement", et ayant transmis leur adresse email, disposent d'une confirmation de décaissement par email. Des enquêtes de satisfaction mensuelles (cf. 6.5.1), réalisées par un organisme spécialisé indépendant, sont menées sur les clients installés notamment sur la thématique suivante : « L'information fournie sur le financement».	Liste des clients bénéficiant de l'option "email de confirmation de décaissement" Outil de gestion d'affacturage (adresse emails, emails, décaissements) Résultats des enquêtes de satisfaction (réalisées par un organisme spécialisé indépendant) avec la question dédiée	Vérification documentaire Entretiens avec les collaborateurs Consultation de l'outil de gestion d'affacturage
6.4.6 Les actions de relance réalisées auprès de vos clients en temps réel	Pour les clients bénéficiant d'un accès au site transactionnel, une information sur la dernière action de relance réalisée est disponible en temps réel. Sont exclus les contrats pour lesquels la relance n'est pas à la charge directe de l'entreprise d'affacturage, ainsi que les factures soldées. L'information en temps réel concerne toutes les typologies d'actions de relances amiables en cours (téléphoniques et écrites). La mise à disposition de l'information s'effectue via le site transactionnel en temps réel. La disponibilité du site transactionnel est pilotée via une convention /contrat de services avec la direction informatique.	Liste des clients bénéficiant de l'accès aux sites transactionnels Site transactionnel (date et type/libellé de l'action de relance) Outil de gestion d'affacturage (date et type/libellé de l'action de relance) Convention de services	Vérification documentaire Entretiens avec les collaborateurs Essais en temps réel le cas échéant

	Le pilotage de la disponibilité du site transactionnel est réalisé à travers l'instance mensuelle des points qualité: site disponible du lundi au samedi de 7h à 22h. Des indicateurs sont mis en place : - Suivi du taux de disponibilité constatée avec objectif : taux de disponibilité de 98%. - Suivi de l'engagement et de l'objectif sur le temps de rétablissement en moins de 2h. Des enquêtes de satisfaction mensuelles (cf. 6.5.1), réalisées par un organisme spécialisé indépendant, sont menées sur les clients installés notamment sur la thématique suivante : « Les informations fournies sur les relances effectuées».	Disponibilité du site transactionnel Compte-rendu des points qualité Suivi et respect des indicateurs Résultats des enquêtes de satisfaction (réalisées par un organisme spécialisé indépendant) avec la question dédiée	
--	---	--	--

6.5. Etre à votre écoute pour améliorer en permanence nos prestations

A noter :

- Les références à des jours dans les engagements de ce chapitre s'entendent en jours ouvrés hors fermeture exceptionnelle de l'entreprise d'affacturage.

Cet engagement s'entend Départements d'Outre-Mer exclus :

6.5.1 Votre interlocuteur dédié est joignable par téléphone pour toute demande	Chaque entreprise cliente bénéficie d'un interlocuteur unique au sein du département relation clientèle. L'accueil téléphonique de proximité rapide et efficace est assuré aux jours et aux horaires communiqués au client. Les clients peuvent joindre leur interlocuteur dédié sur les plages horaires de 8h30 à 12h et de 14h à 17h30 du lundi au jeudi hors jours fériés, et de 8h30 à 12h et de 14h à 17h le vendredi hors jours fériés. L'interlocuteur pourra répondre aux demandes et renseigner les clients sur leur dossier. La joignabilité de l'interlocuteur dédié du client (gestionnaires de clientèle et chargés de clientèle) se traduit par un taux de prise en charge des appels en gestion selon les modalités suivantes : - Objectif : 85% des appels reçus sont pris en charge durant les heures d'ouverture. En cas d'indisponibilité de votre interlocuteur privilégié, nous mettons à votre disposition des interlocuteurs pour répondre à vos questions. Des enquêtes de satisfaction mensuelles réalisées par un organisme spécialisé indépendant, sont menées sur les nouveaux clients "La facilité à joindre vos interlocuteurs" et les clients installés "La facilité à joindre votre gestionnaire".	Disponibilité téléphonique des interlocuteurs aux horaires dédiés Planning des interlocuteurs Suivis hebdomadaires et mensuels (taux de respect de l'indicateur) Résultats des enquêtes de satisfaction avec questions dédiées	Vérification documentaire Entretiens avec les collaborateurs
--	--	--	--

Cet engagement s'entend Départements d'Outre-Mer et produits spéciaux (hors syndication) inclus :

ENGAGEMENTS	CRITERES ET MOYENS MIS EN ŒUVRE	ELEMENTS DE PREUVES INTERNES	CONTROLE EXTERNE
6.5.2 Nous interrogeons mensuellement un panel clients afin de connaître le niveau de satisfaction et vérifier la qualité des prestations délivrées. Nous les rappelons si nous détectons une insatisfaction	Deux types d'enquêtes de satisfaction mensuelles (hors mois d'août) sont mises en place : - Enquêtes « nouveaux clients » : vérification de la qualité de l'entrée en relation clientèle et du démarrage du contrat ; - Enquêtes « clients installés » : vérification de la qualité de service et de la satisfaction du client. Les critères « nouveaux clients » et « clients installés » sont définis par l'entreprise d'affacturage. Entre 50% et 60% des clients sont interrogés à l'année (tout type d'enquêtes confondues) par un organisme spécialisé indépendant. Sur la thématique « Satisfaction globale », les clients ayant accepté de lever l'anonymat, non résiliés et insatisfaits sont rappelés par l'interlocuteur dédié. Les informations relatives à l'échange sont saisies dans le CRM. L'objectif est le suivant : 95% des clients insatisfaits font l'objet d'un rappel téléphonique sous 5 jours calendaires. A noter : - Concernant les nouveaux clients insatisfaits, un dispositif spécifique est mis en place. - Par ailleurs, cet engagement s'entend hors clients résiliés ou en cours de préavis de résiliation.	Définition des critères « nouveaux clients » et « clients installés » Enquêtes de satisfaction réalisées par un organisme indépendant Base de données clients hors clients résiliés ou en cours de préavis de résiliation Liste des clients interrogés Résultats des enquêtes de satisfaction réalisées par un organisme indépendant CRM (date de rappel, échanges client...) Dispositif spécifique pour les nouveaux clients	Vérification documentaire Entretiens avec les collaborateurs Consultation du CRM et des dossiers "insatisfaction" électroniques
6.5.3 Nous accusons réception de vos réclamations et nous vous répondons sous 5 jours	Les clients peuvent adresser leurs réclamations en envoyant un courrier à notre adresse postale, un email à l'adresse email dédiée ou en envoyant un email à partir du site transactionnel. Dès la prise en charge de la réclamation, une réponse leur est adressée systématiquement par email, après enregistrement de la réclamation dans le CRM. Suite à la prise en charge de la réclamation, une réponse est apportée sous 5 jours calendaires :	CRM (notamment indication de prise en charge) Adresse email dédiée Réclamations reçues par email Test réclamation Modèle de réponse automatique Procédure	Vérification documentaire Entretiens avec les collaborateurs

	- Objectif : 80% des réclamations prises en charge (en cumulé sur l'année) font l'objet d'une réponse sous 5 jours calendaires. Des enquêtes de satisfaction mensuelles (cf. 6.5.1), réalisées par un organisme spécialisé indépendant, sont menées sur les clients installés notamment sur la thématique suivante : « Le délai de réponse aux réclamations». A noter : Cet engagement s'entend hors clients résiliés préavis échu.	Requêtes hebdo, restitutions mensuelles, trimestrielles et semestrielles en comité et bilan annuel CRM (dossiers de réclamations sous format électronique) Résultats des enquêtes de satisfaction (réalisées par un organisme spécialisé indépendant) avec la question dédiée	
--	---	--	--

7. Lexique

ACHAT DE FACTURES / CREANCES

Opération par laquelle la propriété des créances représentatives des factures est transférée à l'entreprise d'affacturage par subrogation conventionnelle.

AFFACTURAGE

L'affacturage désigne l'opération par laquelle un factor se fait céder des créances et s'engage en contrepartie à assurer différents services au profit du client, à savoir le recouvrement de ses créances, un financement et l'assurance-crédit sur les acheteurs.

APPROBATION

Montant de la garantie accordée par l'entreprise d'affacturage contre les risques d'insolvabilité judiciaire de l'acheteur.

ASSURANCE-CREDIT

Solution permettant de se prémunir contre le risque d'insolvabilité judiciaire de ses clients. Le contrat d'assurance-crédit classique suppose que l'entreprise demande, pour chacun de ses clients, une approbation préalable.

COMMISSION D'AFFACTURAGE

Rémunération perçue par le factor en paiement des services rendus pour la gestion des comptes acheteurs de son client, le recouvrement le cas échéant et l'assurance-crédit.

COMPTE ACHETEUR

Compte spécifique ouvert par acheteur enregistrant les différentes opérations traitées.

DEMANDE D'APPROBATION

Demande de garantie contre les risques d'insolvabilité judiciaire d'un acheteur.

DEMARRAGE

1ère comptabilisation de cession de factures du contrat.

DISPONIBLE

Montant du compte courant décaissable.

ENCOURS ACHETEUR

Montant total des créances prises en charge par l'entreprise d'affacturage et non encore réglées.

FONDS DE GARANTIE

Montant proportionnel à l'encours permettant de couvrir les non- valeurs potentielles en compte, telles qu'avoirs, litiges non résolus...

GARANTIE CONTRE L'INSOLVABILITE

Prestation assurée par l'entreprise d'affacturage pour garantir le client en cas d'insolvabilité judiciairement constatée de ses acheteurs.

INDISPONIBLE

Montant du compte courant non décaissable.

INSATISFACTION

Dans le cadre de l'enquête de satisfaction, réponse "plutôt pas satisfait" ou "pas du tout satisfait" à la question relative à la satisfaction globale.

NON RESILIE

Client qui n'est pas en cours de résiliation ou en cours de résiliation dont le préavis n'est pas échu.

SITE TRANSACTIONNEL

Site institutionnel permettant d'effectuer des transactions en ligne avec des parties authentifiées.

SUBROGATION

Technique juridique permettant le transfert de la propriété d'une créance de son titulaire à un tiers, en l'occurrence le factor, qui en effectue le paiement.

SYNDICATION

La syndication consiste dans un partage de risque de crédit : soit le risque d'un crédit est partagé dès l'origine entre des établissements de crédit tous signataires de la documentation contractuelle, soit ce risque est transféré concomitamment ou ultérieurement par un établissement de crédit, seule signataire de la convention de crédit, à un ou plusieurs autres établissements de crédit. Dans le premier cas, il y a syndication directe, dans le second, sous-participation.

8. Dispositions d'organisation

8.1. Responsabilités

L'entreprise d'affacturage a mis en place une organisation qui lui permet d'assurer la continuité du respect de ses engagements de service. Un Département Qualité est en charge du suivi et de l'évaluation de la bonne application des engagements.

✓ **Engagement de la Direction**

La Direction Générale de l'entreprise d'affacturage s'est investie auprès des collaborateurs sur la démarche qualité, en signant une lettre d'engagement et en participant activement et régulièrement aux comités de pilotage. Cet engagement est un reflet de la volonté de la direction d'être à l'écoute des clients et d'augmenter leur satisfaction durablement.

Moyens de maîtrise : La lettre d'engagement de la Direction a été diffusée à l'ensemble des collaborateurs de l'entreprise d'affacturage. La Direction est invitée à tous les comités de pilotage et est destinataire des comptes rendus.

Preuve : Lettre d'engagement et preuve de la diffusion aux collaborateurs. Invitation et participation de la Direction Générale aux comités de pilotage et preuve de la diffusion des comptes- rendus.

✓ **Instances**

- *Comité Amélioration continue* : Mensuellement, les résultats des écoutes et des engagements, les réclamations sont analysés en séance et des actions sont décidées. Un compte rendu de ces réunions est rédigé et diffusé aux participants.

Moyens de maîtrise : Participation de la Direction Générale et des Directeurs concernés par les engagements.

Preuve :

- Comité Amélioration continue : Supports des réunions, compte-rendu, plan d'actions, preuve de diffusion du compte-rendu.

8.2. Gestion documentaire

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

Le système documentaire que doit détenir l'entreprise comprend, a minima, les éléments suivants :

- Le présent référentiel et son annexe,
- Les principaux textes applicables dans le cadre de ce référentiel,
- Les enregistrements apportant la preuve du respect des caractéristiques certifiées (exemples : rapports de suivi, documents de communication, comptes- rendus de réunions...),
- Les documents servant de référence à la mise en œuvre des caractéristiques certifiées (exemples : procédures, bonnes pratiques...).

Les modalités de gestion diffèrent pour chaque type de document :

- La gestion du référentiel est maîtrisée par l'entreprise.
- La gestion des enregistrements est maîtrisée par l'entreprise.
- Si un texte réglementaire et/ou normatif pouvant avoir des conséquences sur les règles établies dans le présent référentiel entre en vigueur, l'application des exigences du présent référentiel sera mise à jour en conséquence.

Afin que l'organisme certificateur puisse contrôler l'application du référentiel, l'organisme détenteur de la certification doit préciser la durée de conservation des documents avant leur archivage ou destruction.

La durée de conservation correspond à la période durant laquelle le document doit être aisément accessible et consultable. Il concerne les enregistrements et documents de référence utiles à la mise en œuvre des caractéristiques certifiées.

8.3. Suivi de l'activité - Surveillance / Evaluation

▪ Surveillance des activités de sous-traitance

L'entreprise d'affacturage a mis en place un système de suivi des sous-traitants et prestataires ayant un impact sur les services. Un contrat et/ou une convention de service sont établis, avec le détail des engagements demandés dans le cahier de charges. Un plan d'assurance qualité, d'assurance sécurité et de continuité d'activité sont demandés aux sociétés sous-traités (uniquement pour les prestations essentielles externalisées). Les activités réalisées par les sous-traitants sont suivies régulièrement.

Moyens de maîtrise : Procédure de gestion des prestations essentielles, comptes rendus de suivis, convention de prestations de la production le cas échéant

Preuves : Contrats de sous-traitances, rapports de suivi de l'activité

▪ Pilotage de la performance

Le Département Qualité assure la préparation et le contrôle des tableaux de bord des indicateurs de suivi de la performance des engagements. Un comité mensuel est tenu pour analyser les résultats et assurer le suivi des plans d'actions mis en place si les résultats des indicateurs n'atteignent pas l'objectif.

Moyens de maîtrise : Les résultats des indicateurs et des plans d'actions sont revus lors du Comité Amélioration continue

Preuves : Tableaux de Bord, plans d'actions (CR du Comité Amélioration continue)

8.4. Formation, information et compétences du personnel

▪ Formation du personnel

Afin de garantir un maintien de la qualité de service, les nouveaux collaborateurs en charge de la gestion quotidienne des contrats clients, sont accompagnés par des formateurs internes, mis à disposition par l'entreprise, dans leur prise de fonction. La Direction des Ressources Humaines propose aux collaborateurs tous les ans des actions de formation pour les aider à monter en compétences et à optimiser leurs pratiques pédagogiques.

Les nouveaux arrivants reçoivent aussi une sensibilisation lors de la journée d'intégration sur les engagements clients et réseaux.

Moyens de maîtrise : Formations nouveaux arrivants et collaborateurs - Journée d'intégration

Preuves : Feuilles de présence signées des participants et du formateur pour les formations et journées d'intégration ; Supports de la journée d'intégration ; Supports pédagogiques des actions de formation du parcours des nouveaux entrants.

▪ Communication sur les engagements

Tout au long de l'année, les collaborateurs bénéficient d'informations sur la certification de services et les engagements pris par l'entreprise d'affacturage. Les managers de BU restituent aux collaborateurs en management Visuel, les résultats de la BU.

Moyens de maîtrise : Support d'information des collaborateurs sur les thèmes de la certification, les engagements, les moyens de maîtrise et leur évaluation.

Preuves : Communications réalisées.

▪ Evaluation de la connaissance

Un quizz annuel est réalisé par le Département Qualité, afin d'évaluer la connaissance des collaborateurs sur la certification de services. Si les résultats sont en dessous des attendus, une sensibilisation est réalisée pour rappeler les engagements pris par l'entreprise d'affacturage.

Moyens de maîtrise : Quizz.

Preuves : Résultats du quizz, preuve de la sensibilisation le cas échéant.

9. Plan d'audit externe

La certification est délivrée par Bureau Veritas Certification à chaque établissement exerçant des activités d'affacturage.

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 de formation et 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 Code de la Consommation, 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 : Affacturage

3. Les modalités selon lesquelles le référentiel peut être obtenu

Pour ce référentiel : « Disponible sur demande »

Le logotype, complet, à utiliser est :



OU



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 : Affacturage et son logotype :



OU



- 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 : Qualité de services Affacturage 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 – www.bureauveritas.fr/certification

© Bureau Veritas Certification – Tous droits réservés