



# CERTIFICATION QUALICERT

## *Document d'information*

### **Référentiel : « PRESTATION DE DEPANNAGE – REMORQUAGE – GARDIENNAGE ET TRANSFERT DES VEHICULES LEGERS EN FIN DE VIE »**

Le référentiel de certification de services peut être obtenu ou consulté auprès de SGS-ICS.

**Bénéficiaire** : Société AMP DÉPANNAGES, 8 Bis Route de la Folie Bessin, D35, 91460 Marcoussis  
01.69.01.24.71

SGS ICS  
29 Avenue Briand  
94111 Arcueil Cedex  
[www.qualicert.fr](http://www.qualicert.fr)

### **Qu'est-ce que la Certification Qualicert ?**

- ✓ La Certification Qualicert est un acte volontaire à l'initiative des entreprises. Elle permet aux professionnels du dépannage-remorquage de fiabiliser la qualité de leurs services et le niveau de satisfaction clients. Cette certification offre une plus grande transparence aux consommateurs.
- ✓ L'entreprise bénéficiaire s'engage à respecter le cahier des charges (référentiel) du domaine d'application
- ✓ Le cahier des charges présente les moyens mis en œuvre pour répondre aux exigences du métier

### **Quelles sont les caractéristiques certifiées ?**

De nombreuses caractéristiques sont requises, notamment :

- ✓ L'entreprise dispose d'intervenants formés et qualifiés
- ✓ L'entreprise et ses véhicules sont identifiables
- ✓ L'accueil est disponible et aimable
- ✓ L'entreprise conseille et recommande les usagers sur les premières règles de sécurité
- ✓ Après inspection, le professionnel décide de la prestation à réaliser
- ✓ L'entreprise peut assurer le gardiennage sur place
- ✓ L'entreprise peut être mandatée pour faire réaliser le traitement des véhicules en fin de vie
- ✓ L'entreprise veille à l'esthétique de son parc
- ✓ L'entreprise dépose les véhicules susceptibles de polluer sur une dalle étanche
- ✓ L'entreprise maîtrise la gestion de ses eaux usées
- ✓ L'entreprise suit la gestion de ses déchets
- ✓ L'entreprise établit une facture claire et détaillée de chaque prestation que ce soit à l'attention d'un particulier ou d'une entreprise
- ✓ L'entreprise trace systématiquement toutes ses interventions
- ✓ L'entreprise réalise une enquête de satisfaction annuelle
- ✓ L'entreprise dispose de matériel dans l'atelier de mécanique pour dépanner les VL
- ✓ L'entreprise intervient dans un délai maîtrisé de 30 minutes