

## Synthèse Label Service France Garantie

novembre 2020 – SFG

### Estimation du coût

- *Tableau des redevances de marque :*

Montant annuel de la redevance	
Nombre de salariés	Montant annuel de la redevance
1 à 5 salariés	50 €
5 à 10 salariés	100 €
11 à 49 salariés	250 €
50 à 100 salariés	500 €
101 à 250 salariés	1 000 €
251 à 500 salariés	2 500 €
Plus de 500 salariés	5 000 €

- *Tableau de prix indicatif de la prestation Véritas :*

Ces prix intègrent : l'étude de recevabilité, la préparation, la réalisation et le suivi des audits sur site ou hors site, les frais de gestion technique du label, l'émission de l'attestation et l'abonnement à la revue BV info.

Effectif	Tarif en HT/an
1 à 10	750 €HT
11 à 49	1500 €HT
50 à 100	1875 €HT
101 à 250	2500 €HT
251 à 500	3375 €HT
Au-delà de 500 personnes nous consulter	
Ces prix sont valables pour 1 site et pas de prestataires extérieurs	

Des prestations complémentaires sont possibles (études documentaires complémentaires, Modification du périmètre, audits complémentaires).

## Synthèse Label Service France Garantie

novembre 2020 – SFG

- *Tableau cout total indicatif redevance + prestation Véritas (exemple) :*

A noter que les *prix indicatifs Véritas* pourraient baisser en cas d'accord cadre ELE-Véritas.

Nombre de salariés	Redevance €/an HT	Prix indicatif Véritas €/an HT	Total €/an HT
5	50	750	<b>800</b>
10	100	750	<b>850</b>
15	250	1500	<b>1750</b>
30	250	1500	<b>1750</b>
50	500	1875	<b>2375</b>
100	500	1875	<b>2375</b>
200	1000	2500	<b>3500</b>
500	2500	3375	<b>7875</b>
550	5000	NC	-

*A noter qu'à partir du moment où Bureau Veritas Certification a fait l'étude initiale du dossier et que la société s'avère n'être pas labellisable (ce qui est peu probable), la première échéance reste due.*

### Domaine d'application

*La certification « Service France Garantie » porte sur trois grandes classes de services :*

- La **prestation de service en tant qu'activité principale** de l'entreprise (Exemple un opérateur téléphonique qui certifie son activité d'opérateur téléphonique Service France Garantie).
- Le **service client d'une entreprise** (Exemple un opérateur téléphonique qui doit répondre aux sollicitations de sa clientèle par téléphone, mail, avec un service non délocalisé qui respecte les critères de la certification Service France Garantie).
- Le **service après-vente d'une entreprise** (Exemple un opérateur téléphonique prête ou vend du matériel dans le cadre de son activité principale de prestation de service auprès de sa clientèle et doit intervenir dans la réparabilité ou la maintenance des produits en question).

## Synthèse Label Service France Garantie

novembre 2020 – SFG

Seuls les services susceptibles d'être délocalisés ou concurrencés par un prestataire étranger sont éligibles à la certification « Service France Garantie » : **exclusion de la distribution physique en boutique.**

### Référentiel de certification

- ⇒ Porte sur le **statut juridique des contrats de travail des personnes** concourant à la réalisation des caractéristiques essentielles du service ainsi que le statut des personnes en contact direct avec le consommateur.
- ⇒ Les **critères A et B sont cumulatifs**
- ⇒ Selon le secteur d'activité du demandeur, des obligations complémentaires pourront être exigées au-delà des critères A et B

**CRITERE A : 90% de la main d'œuvre en nombre concourant à la réalisation** des caractéristiques essentielles de la prestation de service est soumis à un **contrat de travail de droit français**

**CRITERE B : 90% de la main d'œuvre en nombre en contact direct avec le client** est soumis à un **contrat de travail de droit français.**

**Contrat de travail de droit français** : un contrat signé sur le territoire français, entre une entreprise domiciliée en France et une personne de nationalité française ou étrangère avec une mission devant s'exercer en majorité sur le sol français (sauf mention explicite, travailleur détaché, exercice habituelle dans un autre pays).

**Caractéristique essentielle** : étapes, du processus de prestation de service, nécessaires pour que le consommateur puisse bénéficier du service demandé (opérations de gestion de l'entreprise exclues).

**Contact direct avec le client** : tout échange personnalisé physique, verbal, ou écrit avec une personne liée contractuellement à l'entreprise (prospection exclue sauf auprès des personnes déjà clientes).

### Processus de délivrance et de suivi de certification

- 1) **Dossier de demande de label**
- 2) **Constitution du dossier**

#### **Informations générales**

- Identification de la société : nom, adresse, N° Siret, secteur d'activité concerné par la demande.
- Identification de l'interlocuteur du certificateur.
- Identification du, des services concernés par la demande de certification : accompagnés des commerciales et/ou techniques présentant la prestation réalisée.

- **Adresse des établissements de l'entreprise** déclarés auprès de l'URSSAF avec la description de l'activité exercée au sein de ces établissements.
- Le demandeur devra fournir le **registre unique du personnel** de sa structure.
- Le demandeur précise le volume traité par la prestation de service ainsi que le nombre de salariés concourant à sa réalisation. Le chiffre d'affaires annuel (lorsque le service est commercialisé) peut être également demandé.

### **Informations sur le processus de prestation de service**

- schéma indiquant quelles sont les étapes liées à la prestation de service et où elles sont traitées
- préciser le nom des postes des personnes intervenant dans cette prestation de service ainsi que le nombre de salariés intervenants
- préciser dans les étapes si certaines sont externalisées
- des éléments complémentaires peuvent être demandés

### **3) Audit documentaire par le certificateur**

*Le demandeur accepte d'être audité par le certificateur, et de mettre à disposition de l'auditeur toute information ou document permettant de démontrer la conformité aux critères du référentiel.*

*Le demandeur doit s'assurer que son prestataire, ou sous-traitant, accepte d'être audité.*

*Le Demandeur doit exiger contractuellement la mise en place d'un système de traçabilité permettant de vérifier la réalité des prestations sur les sites prévus.*

L'examen porte notamment sur les points suivants :

- La **réception d'un dossier complet** : cette étape est décisive et conditionne la suite de l'audit,
- La **cohérence des étapes du processus de prestation de service présenté** (processus global ; étapes maîtrisées par le demandeur, étapes sous-traitées),
- La **cohérence du nombre de salariés** présents dans la réalisation de la prestation de service par rapport au volume de prestation traité.
- Les **preuves documentaires fournies** pour étayer le respect des critères.

⇒ **Conformité**

⇒ **Non-conformité**

### **4) Emission d'une attestation de certification : validité 4 ans en principe**

### **5) Audit documentaire annuel (3 audits) : documents mis à jour**

### **6) Audit de renouvellement après trois ans – semblable à l'audit de suivi en principe**

Valable uniquement s'il n'y a pas de changement d'organisme de certification de la part de l'entreprise certifiée. Dans le cas contraire celle-ci devra recommencer une procédure complète.

### **7) Communication sur l'obtention de la certification**

## Synthèse Label Service France Garantie

novembre 2020 – SFG

Concession d'usage à titre onéreux de la marque « Origine France Garantie » dans le respect de la charte de communication et pour le ou les services certifiés voire communication globale si les trois services sont certifiés.

Première utilisation/publication soumise à validation de pro-France.

### Déclinaison géographique du label

- **Territoire français**
- **Possibilité de déclinaisons :**
  - Départementales
  - Régionale

### Contacts

#### Bureau Véritas (réactivité)

Martine Guillerey resp. commerciale OFG et SFG Bureau Véritas  
[martine.guillerey@bureauveritas.com](mailto:martine.guillerey@bureauveritas.com)

Louis Gibier Resp. opération OFG et SFG Véritas  
[louis.gibier@bureauveritas.com](mailto:louis.gibier@bureauveritas.com)

#### AFNOR

[certification@afnor.org](mailto:certification@afnor.org)