
	SERVICE FRANCE GARANTI « Référentiel socle » de délivrance de la certification	Document	RS
		Version	V4
		Date	20/10/2021

REERENTIEL DE CERTIFICATION « Service France Garanti »
Propriété de l'association Pro France

SOMMAIRE

- 1. PRESENTATION DE L'ASSOCIATION PRO FRANCE**
 - 2. CONTEXTE ET OBJECTIF DE LA DEMARCHE DE CERTIFICATION SFG**
 - 3. LE CONTEXTE REGLEMENTAIRE**
 - 4. DOMAINE D'APPLICATION DE LA CERTIFICATION**
 - 5. LE REFERENTIEL DE CERTIFICATION**
 - 5.1 LES PRINCIPES GENERAUX DU SOCLE DU REFERENTIEL DE CERTIFICATION**
 - 5.2 LE PROCESSUS GENERAL DE DELIVRANCE ET DE SUIVI DE CERTIFICATION**
 - 5.3 PRECISIONS ET SPECIFICITES SUR LES METHODES D'AUDIT**
 - 6. MODIFICATION ET EXTENSION DU PERIMETRE DE CERTIFICATION**
 - 7. COMMUNICATION SUR L'OBTENTION DE LA CERTIFICATION**
 - 8. DECLINAISONS GEOGRAPHIQUES**
 - 9. ANNEXES SECTORIELLES**
- HISTORIQUE DES EVOLUTION DU REFERENTIEL DE CERTIFICATION**

	SERVICE FRANCE GARANTI « Référentiel socle » de délivrance de la certification	Document	RS
		Version	V4
		Date	20/10/2021

1. PRESENTATION DE L'ASSOCIATION PRO FRANCE

Créée en juin 2010, l'association Pro France a l'ambition de réunir les entreprises et plus largement tous les acteurs qui souhaitent participer à l'élaboration d'une certification volontaire, innovante et transparente de l'origine française des produits et des services.

La création de deux certifications (Origine France Garantie et Service France Garant), certifiées par des organismes indépendants et reconnus, répond aux attentes exprimées par les consommateurs, par les entreprises et de nombreuses fédérations professionnelles.

Pro France a pour objet la défense et la valorisation des produits de fabrication française, qu'il s'agisse de biens ou de services et des entreprises qui les produisent ainsi que la promotion de l'« Origine France Garantie » dans tous les secteurs d'activité, sur le marché intérieur comme à l'export.

L'association dispose de plusieurs moyens de communication pour faire connaître Origine France Garantie :

- Le trimestriel Produire en France magazine imprimé à hauteur de 10 000 exemplaires et distribué dans les kiosques partout en France.
- Participation à de nombreux évènements : MIF Expo, tables rondes, conférences, salons professionnels, etc.
- Communication digitale (réseaux sociaux et site internet).
- Campagnes de publicité.

Coordonnées complètes de Pro France


Pro France
 38 bis, rue Fabert
 75007 Paris
 T : 01 40 62 70 56
www.originefrancegarantie.fr
contact@originefrancegarantie.fr

Déclaration

Identification R.N.A. : W751205121
 No de parution : 20100025
 Département (Région) : Paris (Île-de-France)
 No d'annonce : 1878
 Paru le : 19/06/2010

Références Insee

Inscription au répertoire SIRENE : 05/2010
 Identifiant SIREN : 523 645 299
 Identifiant SIRET du siège : 523 645 299 00042
 Catégorie juridique : Association déclarée
 Activité Principale Exercée (APE) : 9499Z - Autres organisations fonctionnant par adhésion volontaire

	SERVICE FRANCE GARANTI « Référentiel socle » de délivrance de la certification	Document	RS
		Version	V4
		Date	20/10/2021

2. CONTEXTE ET OBJECTIF DE LA DEMARCHE DE CERTIFICATION SFG

L'origine de fabrication d'un produit est devenue le troisième critère d'achat du consommateur français après la qualité et le prix des produits. C'est un véritable élément de démarcation pour les entreprises fabricant des produits en France ainsi qu'un argument commercial important. Une législation européenne encadre l'utilisation de la mention légale « Made in France » pour les produits manufacturés. Cependant il n'existe strictement aucune loi pour définir ce qu'est un service d'origine française.

Un vide juridique non sans conséquence, puisqu'après les entreprises manufacturières se sont les entreprises de services qui souhaitent se démarquer sur leur implantation française. De nombreuses appellations marketing inventées fleurissent au sein de ces entreprises pour affirmer leur ancrage au sein de l'hexagone laissant la porte à de possibles dérives qui impacteraient directement le consommateur. Tout comme pour Origine France Garantie, Pro France souhaite grâce au concours de professionnels de la certification, de personnalités politiques, entrepreneurs, ou de représentants de fédérations professionnels définir ce qu'est un service français.


Par conséquent, le référentiel de Service France Garanti a plusieurs objectifs :

- ▶ Favoriser la compétitivité des entreprises effectuant leurs prestations de services en France en leur proposant une démarche professionnelle, structurée et crédible pour leur permettre de démontrer leurs vertus sur le marché intérieur comme à l'export,
- ▶ Délivrer au consommateur une information fiable et sincère sur l'origine de la prestation de service de l'entreprise qu'il va solliciter,
- ▶ Mettre en place une solution transversale et non sectorielle, homogène mais aussi évolutive, prenant pleinement en compte une future réglementation nationale ou européenne sur le sujet.

Il est important de noter que cette démarche de certification est une démarche volontaire qui reste à l'initiative du prestataire de services.

Cette démarche se veut également efficace, selon les principes suivants :

1. Une certification **porteuse de valeurs** et facilement identifiable par les consommateurs : celle-ci garantit qu'au moins 90% des personnes concourant à la réalisation de la prestation de service sont soumises à un contrat de travail de droit français.
2. Une certification **compréhensible** et dont la mise en œuvre / l'appropriation par les entreprises est **pragmatique** quelle que soit leur taille et leur activité,
3. Un système de suivi reconnu pour asseoir la **crédibilité de la certification** :
 - En France et dans le monde,
 - Avec des outils appropriés dont une base de données consultable par le consommateur.

	SERVICE FRANCE GARANTI « Référentiel socle » de délivrance de la certification	Document	RS
		Version	V4
		Date	20/10/2021

3. CONTEXTE REGLEMENTAIRE

L'obtention de la certification et l'utilisation de la marque associée supposent le respect par l'entreprise de l'ensemble des lois et réglementations auxquelles elle est soumise, en particulier le code du travail, le code douanier, les réglementations relatives à l'hygiène, à la sécurité, à l'environnement, etc. Cependant, les audits de certification n'ont pour objet que de vérifier le respect par l'entreprise du référentiel pour ce qui concerne les produits et/ou services soumis à labellisation.

En cas de non-respect flagrant par l'entreprise de l'une de ses obligations essentielles, le Comité Technique de la Marque pourra décider de suspendre tout ou partie des certificats décernés à l'entreprise concernée s'il estime que la défaillance de l'entreprise est susceptible de porter atteinte à la réputation de l'Association Pro France ou à ses deux certifications (Origine France Garantie et Service France Garanti).

L'approche méta-standard adoptée pour construire le référentiel permet la reconnaissance et le respect des autres schémas existants.

4. DOMAINES D'APPLICATION DE LA CERTIFICATION

La certification pourra être attribuée au demandeur pour trois types de prestations de services, dès lors :

- que les exigences exprimées dans le présent référentiel socle et ses annexes sectorielles seront respectées par le demandeur pour la prestation de service donnée,
- que le respect de ces exigences aura fait l'objet d'un contrôle par un Organisme de Certification indépendant agréé.


La mise en œuvre de ce principe général supposera parfois des adaptations liées à la diversité des situations sectorielles.

Seuls les services n'aboutissant pas à un livrable sont concernés et sont éligibles à « Service France Garanti ».

Les prestations aboutissant à un livrable même immatériel (exemple : logiciel, site web, etc...) sont traitées selon le référentiel « Origine France Garantie ».

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

- La **prestation de service en tant qu'activité définie par l'entreprise** (Exemple un opérateur téléphonique qui certifie son activité d'opérateur téléphonique Service France Garanti).
- 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 Garanti).
- 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).

	SERVICE FRANCE GARANTI « Référentiel socle » de délivrance de la certification	Document	RS
		Version	V4
		Date	20/10/2021

Seules ces trois dénominations pourront apparaître sur l'attestation officielle de certification Service France Garanti de l'entreprise.

Seuls les services susceptibles d'être délocalisés ou concurrencés par un prestataire étranger sont éligibles à la certification « Service France Garanti ». Les secteurs de la restauration et de la distribution physique (magasins, boutiques, etc...) sont ainsi pour l'instant exclus du périmètre de certification « Service France Garanti ».

5. LE REFERENTIEL DE CERTIFICATION

Le référentiel de certification est constitué d'un socle et d'annexes sectorielles qui déclinent des critères spécifiques pour chaque secteur lié au service (prestation de service spécifique).

5.1 LES PRINCIPES GÉNÉRAUX DU SOCLE DU RÉFÉRENTIEL DE CERTIFICATION

Les caractéristiques qui permettront d'apprécier l'aptitude d'un service d'une entreprise donnée à être certifiée et revêtu du signe distinctif « Service France Garanti » seront 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 principes généraux qui suivent constituent, quel que soit le secteur d'activité et le service concernés, les critères correspondant aux informations à justifier et à contrôler.

Les deux critères qui suivent (A et B) sont indissociables, cumulatifs et doivent être considérés dans leur complémentarité pour chaque délivrance de certification.

Selon le secteur d'activité du demandeur, des obligations complémentaires pourront être exigées au-delà des critères A et B (cf. annexes sectorielles).

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


Définition du contrat de travail de droit français :

Aucune mention légale n'est obligatoire dans un contrat de travail pour préciser si c'est un contrat de travail de droit français ou non. On s'appuiera ainsi sur la convention de Rome du 19 juin 1980 ainsi que sur le règlement Rome I du 17 juin 2008 pour établir la règle applicable.

Plusieurs éléments sont déclarés lors de la signature d'un contrat de travail :

- Adresse du siège de l'entreprise ;
- Nationalité du travailleur ;
- Lieu de domiciliation du travailleur ;
- Lieu de signature du contrat ;
- Lieu où est exercée la mission de travail.

Ainsi **on considérera automatiquement comme 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. Dans ce cas

	SERVICE FRANCE GARANTI « Référentiel socle » de délivrance de la certification	Document	RS
		Version	V4
		Date	20/10/2021

de figure, le contrat de travail pourrait être considéré comme non français uniquement s'il est écrit explicitement dans le contrat qu'il est soumis à une législation étrangère.

Plusieurs exceptions ou cas particuliers peuvent être rencontrés dans la détermination de la législation applicable au contrat de travail :

- Le travailleur est détaché à titre temporaire dans d'autres pays mais exécute habituellement son contrat de travail sur le sol français : on considérera son contrat de travail comme français.
- Le travailleur n'accomplit pas habituellement son travail dans un même pays on considère que le contrat est régi par la loi du pays où se trouve l'établissement qui a embauché le travailleur. Si la localisation de l'établissement qui a embauché le travailleur n'est pas précisé ce sera le pays où le contrat a été signé qui sera considéré comme pays dont la loi est applicable.

Par ailleurs, **des précisions pourront être apportées dans les annexes sectorielles** sur la définition d'un contrat de travail français dans les prestations de services prises en compte par ladite annexe. Par exemple :

Pour l'activité liée au **transport aérien** l'arrêt du 2 juin 2016 clarifie la législation applicable (Cass. soc., 2 juin 2016, n° 14-14.019) au n° 11 : « *Ainsi, c'est la loi française qui s'applique à des salariés affectés à des activités de transport aérien qui **ont le centre effectif de leur activité professionnelle dans un aéroport français**, lequel est la base à partir de laquelle les salariés commencent et finissent toutes leurs prestations de travail et où ils assurent les tâches administratives et les jours d'astreinte. Il importe peu que des cycles de rotation les conduisent dans différents pays du globe et que les plannings de vols adressés aux pilotes soient établis en Grande Bretagne où est situé le lieu d'entraînement sur simulateur (arrêt précité).* »

Précisions sur la caractéristique essentielle :


On appelle caractéristique essentielle toutes les étapes, du processus de prestation de service, nécessaires pour que le consommateur puisse bénéficier du service demandé.

Les opérations liées à la gestion de l'entreprise en elle-même comme : comptabilité, juridique, administratif, ressources humaines, etc. ne sont pas considérées comme des caractéristiques essentielles sauf si elles sont indispensables à la réalisation de la prestation de service.

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. Ce principe s'applique à chaque composant du service.

Définition de contact direct avec le client :

On entend ici par **contact avec un client** tout échange effectué avec une personne liée contractuellement à l'entreprise (autrement dit un client) par mail, téléphone, courrier, chat bot, SMS, rencontre physique, réseaux sociaux, visio conférence, forum. Ainsi, toutes les activités dites de **prospection commerciale n'entrent pas dans le périmètre de la prestation de service** en tant que telle et ne sera pas considéré comme une étape liée au processus de la prestation de service. Un

	SERVICE FRANCE GARANTI « Référentiel socle » de délivrance de la certification	Document	RS
		Version	V4
		Date	20/10/2021

prospect devient un client de l'entreprise à partir du moment où celui-ci est lié contractuellement à l'entreprise.

Cependant, **si une prospection commerciale est réalisée auprès d'un réseau de personnes déjà clientes** de l'entreprise (proposition de changement d'offre, ajout d'options, activité dite de commerciale dans le cadre d'un service client), alors l'activité commerciale sera considérée comme une étape de la prestation de service et donc soumise au cahier des charges de la certification Service France Garanti.

Par ailleurs, on considérera comme « contact direct avec le client » tout salarié qui pourra consulter, transmettre, détenir ou transporter des documents, fichiers, supports, scans, **considérés comme des données personnelles en lien avec la clientèle de l'entreprise**. Une donnée personnelle se référant à toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable.

5.2 LE PROCESSUS GENERAL DE DELIVRANCE ET DE SUIVI DE CERTIFICATION

5.2.1 ETAPE 1 : DOSSIER DE DEMANDE DE LA CERTIFICATION

NB : l'ensemble des informations communiquées au certificateur sont traitées en totale confidentialité.

Ce dossier est constitué par le demandeur de la certification et adressé à un Organisme de Certification agréé :

Le demandeur est l'entreprise s'engageant à fournir un service à un client souhaitant certifier ladite prestation SFG. Le demandeur est l'interlocuteur de l'Organisme de Certification et, à ce titre, a en charge la constitution et la communication du dossier complet de demande.


5.2.2 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 (qui pourra être anonymisé à la demande).
- 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 générales sur le processus de prestation de service

- Pour chaque service susvisé le demandeur communique un schéma indiquant quelles sont les étapes liées à la prestation de service et où elles sont traitées.

	SERVICE FRANCE GARANTI « Référentiel socle » de délivrance de la certification	Document	RS
		Version	V4
		Date	20/10/2021

- Le demandeur devra également préciser le nom des postes des personnes intervenant dans cette prestation de service ainsi que le nombre de salariés intervenants
- Le demandeur devra préciser dans les étapes si certaines sont externalisées et donc effectuées via une entreprise sous-traitante. Il devra également préciser les coordonnées des entreprises intervenantes (nom de l'entreprise, adresse, contact au sein de cette entreprise).
- Des éléments complémentaires peuvent être demandés par le certificateur en cas de recours à de la sous-traitance par le demandeur : contrat entre le demandeur et le sous-traitant, rapport du nombre de prestations réalisées par le sous-traitant, déclaration sur l'honneur du sous-traitant assurant que sa prestation n'est pas sous-traitée à une autre entreprise.

Informations spécifiques sur le processus de prestation de service

- Le demandeur devra fournir un organigramme détaillé des salariés en précisant dans quelles étapes du processus de prestation de service ils interviennent.
- En élément complémentaire du dossier et si l'organisme certificateur estime que cela est nécessaire, le demandeur pourra être amené à préciser dans quels établissements les salariés présents sur l'organigramme sont amenés à exercer leur mission.

5.2.3 AUDIT DOCUMENTAIRE PAR LE CERTIFICATEUR

A réception du dossier de demande, tel que défini ci-dessus, l'Organisme de Certification procède à son examen avec pour finalité de s'assurer que les critères d'attribution du label (critères A et B) sont justifiés et que les risques sont maîtrisés par la pertinence des pièces fournies par le demandeur dans le dossier.


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 par le certificateur, et de mettre à disposition de l'auditeur toute information ou document permettant de démontrer la conformité aux critères du référentiel, notamment le volume de prestations réalisées par ce prestataire extérieur. Ces différents éléments permettront au certificateur de s'assurer qu'il n'existe pas de sous-traitance en cascade.

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. Ces exigences doivent apparaître sur un document contractuel liant le demandeur à son prestataire ou sous-traitant. Le système en place doit permettre de suivre toutes les prestations de service réalisées, étape par étape, afin d'avoir un historique complet du nombre de clients traités par ce prestataire ainsi que du nombre de salariés concourant à la réalisation de cette prestation de service. Il doit également préciser les dates d'exécution de la prestation considérée.

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),

	SERVICE FRANCE GARANTI « Référentiel socle » de délivrance de la certification	Document	RS
		Version	V4
		Date	20/10/2021

- 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.
- **L'échantillonnage des contrats de travail** selon la méthode décrite au paragraphe 5.3.2

L'examen du dossier de demande de certification donne lieu à la remise d'un rapport d'audit portant avis sur le respect des exigences du référentiel et l'éligibilité à la certification.

A l'issu de cet audit documentaire, **deux types d'avis sont possibles** :

- Conformité au référentiel : le demandeur est éligible à la certification.
- Non-conformité au référentiel : le demandeur est non éligible en l'état à la certification.

5.2.4 EMISSION D'UNE ATTESTATION DE CERTIFICATION

L'avis de conformité au référentiel conditionne l'émission, par l'Organisme de Certification, d'un certificat numéroté autorisant le demandeur à faire usage du label dans le respect des droits d'usage de la marque et pour les produits objet de la demande.

Le certificat est émis au demandeur de la certification, sa durée de validité est de 4 ans, sauf cas particulier.

5.2.5 AUDIT DOCUMENTAIRE DE SUIVI ANNUEL DE CONFORMITE

Pendant la durée de validité du certificat de certification, il sera procédé à 3 audits (un par an) de suivi documentaire dont la finalité est de s'assurer pour le périmètre des services cités de l'absence de dérive et du respect continu des exigences du référentiel par le détenteur de la certification.


La règle est d'auditer tous les ans de manière documentaire (à distance avec possibilité de contrôle à distance via visio-conférence) les documents mis à jour nécessaire pour contrôler que le référentiel est toujours bien respecté. De même les sous-traitants/prestataires chez lesquels une caractéristique essentielle de la prestation de service est réalisée devront se soumettre à cette vérification documentaire annuelle (notamment sur le volume de prestations traitées et sur une mise à jour des salariés en charge de la réalisation de la prestation de service).

Ces audits de suivi donnent lieu à un rapport détaillé et expriment l'une ou l'autre des conclusions précisées à l'étape précédente.

5.2.6 PROCEDURE DE CERTIFICATION SPECIFIQUE POUR LES SERVICES REALISES SUR PRODUIT MANUFACTURE

Une procédure de certification spécifique s'appliquera pour les **prestations de service où le client transmet un produit qui lui appartient auprès d'une entreprise afin que l'objet en question subisse une transformation** (réparation, personnalisation, changement de pièce, maintenance, mise à jour, etc.).

Exemple : Gravure de bijoux, carrosserie automobile sur mesure, réparabilité d'un produit dans le cadre d'un service après-vente, etc.

	SERVICE FRANCE GARANTI « Référentiel socle » de délivrance de la certification	Document	RS
		Version	V4
		Date	20/10/2021

Ce procédé s'applique également sur les prestations de reconditionnement, de réparation, de réhabilitation, de produits collectés par une entreprise et revendus comme reconditionnés auprès de consommateurs (particuliers ou professionnels).

- Audit documentaire réalisé sur la base d'un dossier administratif rempli par le demandeur ;
- Délivrance d'une attestation de certification valable 4 ans ;
- **Un audit de suivi annuel (N+1) sur site où a lieu la prestation de service (lieu où le produit va subir la transformation).** Dans le cas où le site serait un ESAT ou un atelier situé en milieu carcéral, une vérification documentaire basée sur la convention signée entre l'établissement et le demandeur est autorisée.
- Puis audit de suivi documentaire annuel des éléments administratifs à contrôler ;
- **Audit de contrôle sur site de prestation tous les 4 ans.**

Dans les prestations de service réalisées sur produit manufacturé, celle-ci ne peut être certifiée Service France Garanti si le produit quitte le territoire français, et ce, même si aucune transformation n'est réalisée sur le produit dans son transit à l'étranger.

Par ailleurs, l'audit sur le site où a lieu la prestation de service aura pour but de vérifier plusieurs points :

- Vérifier le système de traçabilité mise en place par l'entreprise pour avoir un historique précis des étapes qu'a subi le produit manufacturé confié par le client et ce dès que l'objet a été transmis par la personne ;
- Vérifier que toutes les installations nécessaires à la réalisation de la prestation de service telle que décrite dans le dossier initial de demande de certification sont bien présentes ;
- Vérifier que le nombre de salariés en contact avec le produit dans la réalisation de la caractéristique essentielle de la prestation de service est bien conforme à ce qui a été indiqué dans le dossier initial de demande de certification ;
- Lever tout doute sur la sous-traitance étrangère de la prestation de service.


Ceci est une liste non exhaustive qui pourra être complétée par le certificateur en fonction des dossiers rencontrés s'il juge nécessaire d'approfondir certains points de contrôle.

Précisions pour la certification du SAV de produits :

Un travail préalable est à effectuer avant de se lancer dans la certification d'un SAV Service France Garanti. Il faudra que le demandeur définisse le périmètre de communication qu'il souhaite appliquer à son attestation de certification à savoir : France, Union Européenne ou Monde.

De cette déclaration devra découler plusieurs points à savoir :

- Un audit adapté en fonction du périmètre souhaité par l'entreprise ;
- Une communication sur Service France Garanti qui devra être faite uniquement sur le périmètre initial choisi par le demandeur ;
- Le périmètre géographique devra être apposé sous le logo lorsque l'entreprise en fera sa communication

	SERVICE FRANCE GARANTI « Référentiel socle » de délivrance de la certification	Document	RS
		Version	V4
		Date	20/10/2021

5.3 PRECISIONS ET SPECIFICITES SUR LES METHODES D'AUDIT

5.3.1 METHODE D'AUDIT POUR VERIFIER UN SOUS-TRAIT DU DEMANDEUR

Dans le cas où un demandeur passerait par un sous-trait pour réaliser l'une des tâches définies par les critères A ou B du référentiel, il convient d'adopter la méthode d'audit suivante pour s'assurer que la prestation sous-traitée n'est pas elle-même sous-traitée à un autre prestataire.

- Demander une attestation sur l'honneur que le sous-traitant ne sous-traite pas à son tour la prestation de service ;
- Demander le compte de sous-traitance du demandeur ;
- Dégager dans le compte la part de sous-traitance en lien avec la réalisation de la prestation de service SFG des autres ;
- Comparer le compte de sous-traitance à la liasse fiscale déclarée + au volume de sous-traitance déclaré par le demandeur.
- Si le sous-traitant est déclaré auprès de l'INSEE, nous considérons l'ensemble de ses salariés sous contrat de travail de droit français.

Par ailleurs, si le sous-traitant a un statut d'auto-entrepreneur, le lieu d'enregistrement/déclaration de son statut fera office de lieu d'origine de son contrat de travail.

5.3.2 METHODE D'ECHANTILLONNAGE DES CONTRATS DE TRAVAIL :

Afin de contrôler les contrats de travail des salariés du demandeur il convient d'appliquer une méthode de calcul pour connaître le nombre exact de contrats à contrôler. A savoir :


- Jusqu'à 500 salariés concourant à la réalisation du service nous vérifierons annuellement la racine carrée du nombre de salariés. Exemple : 400 salariés prenant part à la réalisation du service donc : $\sqrt{400} = 20$ **contrats à vérifier par an.**
- Au-dessus de 500 salariés concourant à la réalisation du service nous vérifierons annuellement la racine carrée du nombre de salariés divisée par deux. Par exemple pour 800 salariés : $\sqrt{500} + (\sqrt{300} \div 2) = 22 + 9 = 31$ **contrats à vérifier par an.**

Le nombre de contrats échantillonnés sera limité à 100 contrats par an.

6. MODIFICATION ET EXTENSION DU PERIMETRE DE CERTIFICATION

La certification est délivrée sur la base d'un dossier initial de demande précisant un périmètre d'activité et de services. Le certificat de conformité en rappelle les termes.

Le demandeur a pour obligation, sous peine de se voir suspendre l'usage de la certification, d'informer l'Organisme de certification indépendant agréé de toute modification mettant en cause les termes du certificat, les modifications du processus de prestation de service ainsi que les intervenants impliqués dans le respect du référentiel.

	SERVICE FRANCE GARANTI « Référentiel socle » de délivrance de la certification	Document	RS
		Version	V4
		Date	20/10/2021

Exemples : modifications techniques, nouveaux services, changement important du nombre de prestations de services, du chiffre d'affaires, des effectifs, des sites d'emplois, des modalités de sous-traitance, modification de l'identité du détenteur de certification.

A réception de ces informations, l'Organisme de certification indépendant agréé procède à sa propre analyse de risque et précise les modalités de modification ou d'extension du certificat et ainsi du droit d'usage de certification.

Exemples : simple examen documentaire, audit spécifique sur site, extension du champ de l'audit lors d'un audit de suivi programmé...

6.1 EVOLUTION DES REGLES DE CERTIFICATION

Lors de l'évolution d'une annexe, l'entreprise bénéficie pour se mettre en conformité avec la nouvelle règle : soit d'un délai prévu spécifiquement dans l'annexe concernée, soit de la durée restant jusqu'à la fin de l'attestation (au terme du contrat en cours).

6.2 AUDIT DE RENOUVELLEMENT DE LABELLISATION APRES 4 ANS DE CERTIFICATION

A la fin des quatre années de certification, l'entreprise doit demander le renouvellement de son attestation. Les services certifiés de l'entreprise et leur processus de prestation étant déjà connu de la part des Organismes Certificateurs, la procédure de renouvellement est donc allégée. Seul un audit de renouvellement est nécessaire, procédure qui s'apparente à un audit de suivi où l'Organisme Certificateur réalise des contrôles et des vérifications sur les prestations de services certifiées.

La dernière version du référentiel est rendue applicable aux services en demande de renouvellement. L'audit de renouvellement doit avoir lieu avant expiration de l'attestation de conformité en vigueur afin de pouvoir émettre la nouvelle attestation avant l'échéance de la précédente.


Cette procédure de renouvellement de certification est 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 de certification depuis le début avec le nouvel organisme de certification qu'il aura choisi.

Si une entreprise présente une non-conformité en audit de renouvellement, l'Organisme Certificateur lui indique qu'elle dispose d'un délai limité (6 mois) pour se mettre en conformité avec les critères de la certification. Durant cette période, l'entreprise peut utiliser la certification et est éligible à la redevance de marque. S'il y a deux « non-conformités » consécutives, l'entreprise perd son attestation de certification. Enfin, l'organisme certificateur avertit Pro France de cette situation dès qu'il en a l'information.

7. COMMUNICATION SUR L'OBTENTION DE LA CERTIFICATION

La certification confère au demandeur une concession d'usage à titre onéreux de la marque « Service France Garanti » pour la durée mentionnée dans le Règlement d'usage de la marque et selon les termes et conditions indiqués notamment dudit Règlement.

L'usage de la marque « Service France Garanti » doit scrupuleusement respecter la charte de communication de la Marque transmise par le Certificateur à l'entreprise certifiée.

	SERVICE FRANCE GARANTI « Référentiel socle » de délivrance de la certification	Document	RS
		Version	V4
		Date	20/10/2021

Si une entreprise n'est certifiée que pour son service après-vente la communication autour de « Service France Garanti » ne pourra se faire que dans le cadre du service après-vente. Si une entreprise est certifiée pour les trois services, elle pourra avoir une communication globale autour de « Service France Garanti ».

Pro France valide tous les usages de marque afin de maîtriser la communication des entreprises concernant SFG et vérifier que le consommateur n'est pas induit en erreur. Ainsi le risque de communication erronée ou trompeuse est maîtrisé.

Conformément à l'article L.433-6 du code de la consommation « Toute référence à la certification dans la publicité, l'étiquetage ou la présentation de tout produit ou service, ainsi que sur les documents commerciaux qui s'y rapportent est accompagnée d'informations claires permettant au consommateur ou à l'utilisateur d'avoir facilement accès aux caractéristiques certifiées. La consultation des référentiels de certification s'effectue soit gratuitement auprès de l'organisme certificateur, soit par la délivrance d'exemplaires aux frais du demandeur. »

8. DÉCLINAISONS GEOGRAPHIQUES

TERRITOIRE FRANÇAIS :


Le territoire français couvre tous les départements français, notamment les départements d'outre-mer, ainsi que les territoires d'outre-mer. La certification ne concerne pas les prestations réalisées à Monaco.

REGLES DE DECLINAISON GEOGRAPHIQUE :

Une entreprise dont les prestations de service sont certifiées « Service France Garanti » peut choisir de communiquer sur une zone géographique plus réduite que le territoire français dans la mesure où elle respecte les règles suivantes :

- Si le ou les lieux où le service prend ses caractéristiques essentielles se situent tous dans une région donnée, l'entreprise reçoit un certificat mentionnant précisément l'origine géographique. Elle peut décider de mettre en avant cette **région** en la nommant à côté du logo « Service France Garanti », conformément à la charte graphique.
- Si le ou les lieux où le service prend ses caractéristiques essentielles telles que définies dans le référentiel se situent tous dans un département donné, l'entreprise peut décider de mettre en avant ce **département** en le nommant sous le logo « Service France Garanti », conformément à la charte graphique.
- Si le ou les lieux où le service prend ses caractéristiques essentielles telles que définies dans le référentiel se situent tous dans une ville donnée, l'entreprise peut décider de mettre en avant cette **ville** en la nommant sous le logo « Service France Garanti », conformément à la charte graphique.
- Si les lieux de principales ouvraisons tels que définis dans le référentiel ne se situent pas tous dans une région donnée, l'entreprise ne peut pas mettre en avant de zones géographiques précises.

9. ANNEXES SECTORIELLES

	SERVICE FRANCE GARANTI « Référentiel socle » de délivrance de la certification	Document	RS
		Version	V4
		Date	20/10/2021

La liste à jour des annexes est transmise aux Opérateurs de certification. Se reporter à la liste en vigueur (cf. « *Liste des référentiels applicables* ») dans sa dernière version.

HISTORIQUE DES EVOLUTIONS DU REFERENTIEL « SERVICE FRANCE GARANTIE » :

Résumé de la modification	Rédacteur	N° Version Cible	Date de la Version
Création	C. Huet	V0 (projet)	21/07/2014
Précision quantitative sur les critères A et B, ajout de l'annexe d'équivalence et du principe général de communication	C. Huet	V1	24/07/2014
Révision à la suite de l'entrée en vigueur des nouvelles dispositions du code de la propriété intellectuelle relatives aux marques de garantie (Articles L.715-1 et suivants du CPI)	J. Vialar	V2	20/01/2020
Ajout du paragraphe 5.3 + précisions sur la certification de SAV + précision sur les dénominations de certification.	J. Vialar	V3	02/04/2021
Ajout d'une précision sur les produits reconditionnés. Précisions sur l'anonymisation RUP	J. Vialar	V4	20/10/2021