



Valorisez la qualité de vos services

La certification de service a pour objectif de garantir le respect d'engagements qu'une entreprise, une profession, prend vis-à-vis de ses clients conformément à un référentiel. En vous impliquant dans une démarche d'engagements de service à nos côtés vous choisissez parmi 200 référentiels ou créez le vôtre. Vous garantissez ainsi à vos clients qualité, fiabilité et performance de vos prestations et instaurez un véritable climat de confiance.

Les bénéfices de la certification de service

- Faire progresser la qualité du service rendu
- Augmenter la performance de votre entreprise
- Fidéliser vos clients en affichant des engagements vérifiés
- Vous démarquer de vos concurrents
- Mobiliser vos équipes autour d'un projet fédérateur
- Valoriser votre savoir-faire et renforcer votre image

Le choix du référentiel reflète vos engagements

Deux approches s'offrent à vous :

- **La démarche individuelle** s'adresse tout particulièrement à une entreprise qui choisit un référentiel adapté à ses besoins, en phase avec les attentes de ses clients.
- **La démarche collective** concerne un réseau de professionnels, une fédération, un syndicat soucieux de valoriser l'image du secteur en partageant les mêmes engagements. Le référentiel s'appuie sur une norme ou un cahier des charges définis collectivement.

Bien choisir le référentiel est indispensable à la bonne conduite de votre projet. C'est pourquoi le chef de projet AFNOR Certification vous oriente parmi **200 références**, ou vous invite à **créer votre propre référentiel**.

Le référentiel contient des engagements concrets et mesurables, **des engagements de résultat**. Il est validé par les parties intéressées (professionnels, clients, pouvoirs publics).

L'expertise AFNOR Certification

Filiale du groupe AFNOR, nous sommes leader en certification de service. Une expérience acquise auprès de PME, TPE, groupes, associations et réseaux professionnels, de tous secteurs : services aux entreprises, transport-logistique, services aux particuliers, sanitaire et social, administrations, tourisme.

La force de l'expérience

- **15 ans** d'expérience en certification de service
- **200** référentiels développés
- + de **2 500** clients, représentant
+ de **5 000** sites certifiés
- **200** auditeurs qualifiés
- **1** pool de compétences pour chaque projet

Des marques notoires



Notre méthodologie à votre service

Étape 1	Étape 2	Étape 3
Choix du référentiel ou développement s'il n'existe pas	Déploiement du référentiel, mise à niveau	Audit sur site, décision de certification
Vous et Nous	Vous	Nous

L'audit de certification, réalisé à intervalles réguliers, permet de vérifier le respect de chacun des engagements du référentiel, et les dispositions d'organisation et de pilotage. La certification est délivrée pour une durée définie par le référentiel (en général 3 ans).

Vos marques de certification

Avec NF Service et Engagement de Service, vous bénéficiez de l'image de marques de certification les plus connues du marché. Nos marques de certification apportent la preuve à vos clients, que votre service répond aux exigences de qualité et de performance définies dans un référentiel de certification.