



LA CERTIFICATION **NF SERVICE**

NF Service garantit le sérieux et la qualité des services de déménagement de particuliers et de garde-meubles.

Réf : normes *NF EN 12522-1 et 2* et *NF X 50-813*

► Pourquoi une certification des services ?

La fin du 20^{ème} siècle est marquée par un fort développement économique des services dont la conséquence principale est la création de nouveaux métiers et l'évolution profonde des métiers actuels. Mais le secteur des services souffre de concurrence déloyale et les consommateurs se plaignent d'un manque de transparence dans leurs relations avec les prestataires de service. C'est pourquoi, conscients de la nécessité d'offrir un service de qualité et soucieux d'acquérir la confiance des consommateurs, les prestataires de service ont pris l'initiative de demander à *AFNOR Certification* (*Association française de normalisation*) de développer une certification de service : la marque *NF Service*.

► Qu'est-ce que la marque *NF Service* ?

La marque *NF Service* atteste que le service est conforme à des caractéristiques et niveaux de performance définis et contrôlés par *AFNOR Certification*.

Les caractéristiques et niveaux de performance sont fixés dans des normes élaborées par *AFNOR* en concertation entre les prestataires de service, leurs fournisseurs, les sociétés d'assurances, les consommateurs et les pouvoirs publics.

Les modalités de contrôle sont définies dans des cahiers des charges appelés règlements d'application de la marque *NF Service*.

La marque *NF Service* répond aux attentes des consommateurs : elle garantit la qualité, la fiabilité et le sérieux du service fourni. Elle participe à la protection des consommateurs contre les escroqueries et les abus. Elle reconnaît les services de qualité et rassure les consommateurs qui peuvent ainsi choisir un prestataire de service en toute confiance.

► Comment un prestataire de service obtient-il la marque *NF Service* ?

Les conditions de délivrance de la marque *NF Service* sont très strictes. Pour pouvoir bénéficier de la marque *NF Service*, le prestataire de service envoie un dossier de demande à *AFNOR Certification* ainsi qu'une description de l'organisation de l'entreprise.

Si le contrôle réalisé dans l'entreprise confirme que le prestataire dispose de tous les moyens humains, matériels, documentaires et d'organisation requis pour fournir un service conforme, *AFNOR Certification* lui accorde le droit d'utiliser la marque *NF Service*.

Une fois la marque *NF Service* attribuée, deux niveaux de **contrôles réguliers** permettent de s'assurer que le prestataire mérite toujours sa certification :

- *AFNOR Certification* contrôle annuellement la satisfaction des clients du prestataire afin de s'assurer que le service rendu est bien conforme au niveau de qualité fixé.
- *AFNOR Certification* vérifie que le prestataire dispose bien des moyens nécessaires pour fournir le service certifié. Si le service ne s'avère plus conforme, *AFNOR Certification* retire au prestataire le droit d'utiliser la marque NF Service. Toute utilisation abusive du logo *NF Service* fait l'objet de poursuite par *AFNOR Certification* et est punie par la loi.

► **Le rôle actif des consommateurs**

En donnant leur avis sur la qualité du service rendu, les consommateurs interviennent directement dans le contrôle du service certifié.

Par l'intermédiaire des associations de consommateurs, ils participent à la définition des spécifications et des niveaux de performance du service fixés dans les normes.

► **Quels sont les premiers services à bénéficier de la marque NF Service ?**

Aujourd'hui, plus de 300 entreprises sont certifiées *NF Service* pour leurs activités de déménagement de particuliers et/ou de garde-meubles.

La marque *NF Service Déménagement de particuliers* apporte aux consommateurs des garanties sur :

- L'accueil commercial, l'évaluation du volume à déménager, le détail de la prestation, la déclaration de la valeur du mobilier et l'information sur les conditions générales de vente.
- Les engagements contractuels : le devis, la lettre de voiture.
- L'exécution du déménagement : le respect des dates, le chargement et le déchargement, les formalités à la livraison, la compétence des déménageurs, le matériel utilisé.
- Les recours en cas de litige et le service après vente.

La marque *NF Service Garde-meubles* apporte aux consommateurs des garanties sur :

- L'accueil commercial.
- La description du service proposé : conteneur ou emplacement individualisé, options possibles (démontage, entreposage en salle climatisée, nettoyage des tapis...).
- L'information sur les tarifs et les conditions générales de vente (volume des différents conteneurs proposés, modalités et périodicité de la facturation et de paiement, responsabilité du dépositaire...).
- La contractualisation.
- La mise en garde-meuble : établissement d'un inventaire conditionnement adapté, plombage des conteneurs.
- Les conditions d'entrée ou de sortie partielle.

- Le service après-vente.

Pour s'assurer que l'entreprise apporte toute satisfaction à son client, **AFNOR Certification** contrôle :

- L'expérience, la qualification et la formation des déménageurs et chefs de dépôts.
- La rédaction des documents contractuels.
- L'organisation de l'entreprise, en particulier la gestion technique et commerciale, le choix des sous-traitants, la vérification des moyens disponibles, le règlement des litiges avec les clients, les véhicules, les conteneurs, les dépôts, les matériels d'emballage, de protection et de manutention.

En cas d'insatisfaction des clients, **AFNOR Certification** procède à une vérification chez le prestataire et si le service ne correspond plus au niveau de qualité requis, **AFNOR Certification** retire au prestataire le droit d'utiliser la marque **NF Service**.

► **Comment le consommateur sait-il qu'une entreprise a obtenu la marque NF Service ?**

Une entreprise dont le service de déménagement de particuliers et/ou de garde-meubles est certifié par **AFNOR Certification** utilise le logo **NF Service** sur :

- Ses devis, documents commerciaux et contractuels, publicités.
- Ses vitrines.
- Ses véhicules commerciaux et d'exploitation.
- Ses matériels de manutention et conteneurs.

Le logo **NF Service** permet ainsi au consommateur de repérer facilement les entreprises titulaires de la marque **NF Service** et de choisir ainsi un prestataire en toute confiance.

► **Obtenir la liste des certifiés**

La liste des entreprises titulaires de la marque **NF Service** est disponible sur www.marque-nf.com ou sur simple demande auprès de l'**AFNOR Certification**.

► **Contact**



Association Française de Normalisation

11 avenue de Pressencé
93571 Saint-Denis La Plaine Cedex
Tél : 01 41 62 76 60
Fax : 01 49 17 91 91
<http://www.marque-nf.com>