

# LES RÉFÉRENTIELS QUALICERT



1. BULLETIN DE COMMANDE	P.2
2. FÉDÉRATIONS PROFESSIONNELLES ET SYNDICATS	P.3
3. ENTREPRISES ET RÉSEAUX DE FRANCHISÉS	P.7



# BULLETIN DE COMMANDE



La consultation des référentiels de Certification de Services QUALICERT s’effectue soit gratuitement sur place auprès de SGS ICS, soit par la délivrance de copies aux frais du demandeur :

- 80 € HT (soit 96 € TTC) par référentiel ;
- 150 € HT (soit 180 € TTC) pour le référentiel « Présentation et vente de produits et prestations de services sur Internet ».

**PHOTOCOPIER, REMPLIR CE BON DE COMMANDE ET L'ADRESSER À :**

SGS ICS - Certification de Services  
29, avenue Aristide Briand - 94111 Arcueil Cedex  
Téléphone : 01 41 24 83 02 - Fax : 01 41 24 89 96

Civilité.....

Nom - Prénom.....

Société.....

N° de SIRET.....

N° de TVA Intracommunautaire.....

Fonction.....

Adresse.....

Code Postal..... Ville.....

Téléphone.....

Fax.....

E-mail.....

Souhaite recevoir les référentiels suivants (soit 96 € TTC ou 180 € TTC) :

.....

.....

.....

.....

.....

- Ci-joint un chèque de ..... € à l’ordre de SGS ICS.

Date..... Signature

Cachet de la Société





## FÉDÉRATIONS PROFESSIONNELLES ET SYNDICATS

DEMANDEUR	TITRE DU RÉFÉRENTIEL	RÉFÉRENCE
<b>ADEME</b> Agence de l'Environnement et la Maîtrise de l'Énergie	Filière de collecte et de production d'amendement organique à partir de biodéchets issus de collecte sélective	RE/CMP
<b>AFOC</b> Association Force Ouvrière Consommateurs	Passage à l'Euro : Euro Confiance	RE/EUO
<b>AFPEN</b> Association Française des Régimes et Fonds de Pensions	Institutions de retraite professionnelle	RE/FDP
<b>ALIAPUR</b>	Collecte, tri et préparation de pneumatiques usagés en vue de leur valorisation	RE/APU
<b>AMARC</b> Association pour le Management de la Réclamation Client	Management de la réclamation client	RE/MRC
<b>ANEA</b> Alliance Nationale des Experts en Automobile	Expertise en automobile	RE/EXA
<b>APCA</b> Assemblée Permanente des Chambres d'Agriculture	Formation professionnelle continue du secteur agricole	RE/FCA
<b>APRIL ASSURANCES</b>	Activité de courtage en matière d'assurance	RE/APR
<b>ARSEG</b> Association des Responsables des Services Généraux	Métier maintenance	RE/MAI
<b>AUDITION MUTUALISTE</b>	Services et prestations d'un centre audioprothèse	RE/AUD

## FÉDÉRATIONS PROFESSIONNELLES ET SYNDICATS

DEMANDEUR	TITRE DU RÉFÉRENTIEL	RÉFÉRENCE
<b>CEAFI</b> Confédération des Experts Agricoles Fonciers et Immobiliers	Activité d'expertise agricole foncière et immobilière	RE/CEI
<b>CNPA</b> Conseil National des Professions de l'Automobile	Enseignement de la conduite Traitement des Véhicules Hors d'Usages et de leurs composants Activités de Ramassage Agréées d'Huiles Usagées Commerce et Réparation Automobile Lavage Haute Pression Prestation de dépannage-remorquage-gardiennage et transfert des véhicules légers en fin de vie	RE/FDC RE/DEM RE/RHU RE/CRA RE/LHP RE/DER
<b>CONSEIL SUPÉRIEUR DU NOTARIAT</b>	Prestations de services dans le cadre d'expertises techniques d'immeubles	RE/CSN
<b>EDT</b> Fédération Nationale des Entrepreneurs des Territoires	Prestations de services exploitants travaux forestiers	RE/ETF
<b>FRANCE LIMOUSINE ASSOCIATION/CNSERT</b>	Prestations de services des voitures de tourisme avec chauffeur	RE/VTC
<b>FÉDÉRATION INTERNATIONALE DE THALASSOTHÉRAPIE MER ET SANTÉ</b>	Thalassothérapie	RE/THA
<b>FNAC</b> Fédération Nationale des Agents Commerciaux	Activités des agents commerciaux	RE/FAC
<b>FNAP</b> Fédération Nationale des Ambulanciers Privés	Prestations de transport ambulancier privé	RE/TRS
<b>FESP</b> Fédération du Service aux Particuliers	Services aux Particuliers	RE/SAP
<b>FF3C</b> Fédération Française des Combustibles, Carburants et Chauffage	Distribution de fioul domestique	RE/DFD

## FÉDÉRATIONS PROFESSIONNELLES ET SYNDICATS

DEMANDEUR	TITRE DU RÉFÉRENTIEL	RÉFÉRENCE
<b>FNCV</b> Fédération Nationale des Courtiers en Vins et Spiritueux de France	Activités de courtage en vins et spiritueux	RE/CVS
<b>LES OPTICIENS MUTUALISTES</b>	Prestations de vente et de service après-vente d'un magasin d'optique	RE/OPT
<b>LES PROFESSIONNELS DU PNEU</b>	Vente de Pneumatiques, de produits et prestations annexes	RE/VPN
<b>NAVSA</b> Chambre Syndicale Nationale de Vente et Services Automatiques	Gestionnaires en distribution automatique de boissons et de denrées alimentaires	RE/DAU
<b>ONCRH</b> Ordre National des Conseillers en Relations Humaines	Prestations de services en agences matrimoniales	RE/AMA
<b>PACT</b> Bâtisseurs de Solidarités pour l'Habitat	Services d'amélioration et d'adaptation de l'habitat à finalité sociale et d'insertion par le logement	RE/PAC
<b>RHC</b> Réseau d'Hydrauliciens Certifiés	Maintenance et réparation de matériels et systèmes oléo-hydrauliques	RE/RHC
<b>SACRA</b> Syndicat des Auditeurs et Consultants en Risques et Assurances	Prestations d'audits d'assurances et d'appels d'offres réalisées par les consultants en risques et assurances	RE/ARA
<b>SMJ</b> Union des Spécialistes en Matériels de parcs et Jardins	Commerces et services des spécialistes en matériels de parcs et jardins	RE/MPJ
<b>SNEISS</b> Syndicat National des Exploitants d'Installation et de Services Sportifs	Prestations de loisirs à caractère sportif	RE/SNE

## FÉDÉRATIONS PROFESSIONNELLES ET SYNDICATS

DEMANDEUR	TITRE DU RÉFÉRENTIEL	RÉFÉRENCE
<b>SYNASAV</b> Syndicat National de Maintenance et des Services Après-Vente	Prestations de maintenance et des services après-vente en chauffage et eau chaude sanitaire	RE/MCH
<b>SYNERGIHP</b>	Transport à la demande de personnes à mobilité réduite	RE/TPH
<b>SYNERPA - FNAQPA</b> Syndicat National des Établissements et Résidences Privés pour Personnes Agées Fédération Nationale Avenir et Qualité de vie des Personnes Agées	Maisons de retraite	RE/UPA
<b>SYPREA</b> Syndicat des Professionnels du Recyclage en Agriculture	Épandage agricole de matières fertilisantes recyclées	RE/SYP
<b>UDAF</b> Union Départementale des Associations Familiales	Services des tutelles et qualité des engagements certifiés au service des usagers	RE/UDA
<b>UDAF DE L'ALLIER</b> Union Départementale des Associations Familiales	Des engagements certifiés au service des usagers	RE/UDF
<b>UNAFOS</b> Union Nationale des Acteurs de Formation en Sécurité	Centre de formation professionnelle pour les activités de sécurité et de sûreté	RE/CFS
<b>UNAI</b> Union Nationale des Associations Intermédiaires	Services de Mise à disposition de personnel et de Conseils en Insertion Professionnelle	RE/NAI
<b>UNEP</b> Union Nationale des Entrepreneurs du Paysage	Entrepreneurs du paysage	RE/PAY
<b>VIVEA</b> Fonds pour la Formation des Entrepreneurs du Vivant	Engagements certifiés pour la formation des entrepreneurs du vivant	RE/VIV

## ENTREPRISES ET RÉSEAUX DE FRANCHISÉS

DEMANDEUR	TITRE DU RÉFÉRENTIEL	RÉFÉRENCE
<b>AD PL</b>	Prestations de services de réparation de poids lourds et de négoce de pièces détachées	RE/DPL
<b>AEIM</b> Associations Adultes, Enfants Inadaptés Mentaux	Prestations de services délivrées par un institut médico-éducatif à ses bénéficiaires et à leur famille	RE/AEI
<b>AGENCE UNIVERSITAIRE DE LA FRANCOPHONIE</b>	Activités du bureau Europe Centrale et orientale de l'agence universitaire de la Francophonie	RE/AUF
<b>AGPM</b> Association Générale de Prévoyance Militaire	Les Prestations du service épargne pour des adhérents d'une société d'assurance mutuelle Les Prestations d'une société d'assurance mutuelle sur l'assurance dommages automobile	RE/AGP RE/GPM
<b>AGR</b> Association pour la Gestion des Restaurants de la caisse des dépôts et consignations	Métiers de la restauration en entreprise : restauration rapide, self-service et service à table	RE/AGR
<b>AIR FRANCE</b>	Prestations de services aux passagers d'une compagnie aérienne	RE/AIR
<b>AUCHAN</b>	Distribution et fabrication de produits frais en hypermarché Approvisionnements et distribution de fruits et légumes, fleurs et plantes destinés aux hypermarchés	RE/APF RE/AFL
<b>AUCHAN DIAL</b>	Activités d'approvisionnements et logistiques	RE/DAL
<b>BCBG BY MAX AZRIA</b>	Réception de marchandises, préparation et expédition de commandes à destination de magasins de prêt-à-porter	RE/BCB
<b>BREIZ RESTAURATION</b>	Restaurants pour les entreprises	RE/BRY

## ENTREPRISES ET RÉSEAUX DE FRANCHISÉS

DEMANDEUR	TITRE DU RÉFÉRENTIEL	RÉFÉRENCE
<b>CARREFOUR</b>	Préparations de commandes à destination de magasins de proximité, de supermarchés ou d'hypermarchés Services caisses en hypermarchés	RE/LCA RE/CSC
<b>CEFAQ CONSULTANTS</b>	Actions de formation professionnelle continue à destination des entreprises et autres organismes commanditaires	RE/CFQ
<b>CEGETEL - ESPACE SFR</b>	Commercialisation en espace de vente de téléphonie des produits et services d'un opérateur de radiotéléphonie	RE/SFR
<b>CEGETEL - SERVICES SFR SERVICE CLIENT</b>	Relations clientèles d'un opérateur de téléphonie	RE/RCS
<b>CENTRE HOSPITALIER DE MULHOUSE</b>	Restauration collective du personnel en milieu hospitalier	RE/CHM
<b>COFIDIS</b>	Engagements du service prospect d'un organisme de crédit Engagements du service client d'un organisme de crédit Prestations de service d'un organisme de crédit envers ses partenaires et ses clients Engagements d'un organisme de crédit	RE/COF RE/DCC RE/DPE RE/ODC
<b>COMPAGNIE GÉNÉRALE DES EAUX</b>	Surveillance de la production de boues d'épuration destinées à l'épandage agricole	RE/CGE
<b>COMPASS GROUP FRANCE</b>	Prestations de services de restauration pour la satisfaction des consommateurs et des clients	RE/CGF
<b>CORA</b>	Services rendus aux clients par un hypermarché	RE/MCO

## ENTREPRISES ET RÉSEAUX DE FRANCHISÉS

DEMANDEUR	TITRE DU RÉFÉRENTIEL	RÉFÉRENCE
<b>CREMONINI RESTAURATION</b>	Prestations de services à bord des trains à concepts Prestations de services à bord des trains de nuit Prestations de restauration ambulante à bord des trains Prestations de restauration à bord des trains	RE/IDT RE/LUN RE/TEO RE/TGV
<b>DEBITEL, sur le réseau SFR</b>	Prestations de services pour les clients d'un opérateur de téléphonie mobile virtuel	RE/DEB
<b>DGCP</b> Direction Générale de la Comptabilité Public	Accueil des usagers de l'administration fiscale	RE/FIN
<b>DGFIP</b> Direction Générale des Finances Publiques	QUALIVERIF : Contrôle fiscal des entreprises	RE/DGI
<b>ÉCOWASH MOBILE FRANCE</b>	Lavages et services où se trouve le véhicule	RE/ECW
<b>EDF</b> Électricité de France	Animations d'entités de conseil interne dans les domaines : organisationnel, social et stratégique de l'entreprise	RE/EDF
<b>EDF - ERDF - GRDF</b> Électricité de France Électricité Réseau de France Gaz Réseau Distribution France	Prestations d'une unité de services support dans une entreprise	RE/USM
<b>ÉLIANCE - ÉLIOR</b>	Restauration aéroport	RE/ELI
<b>ERDF - GRDF</b> Électricité Réseau de France Gaz Réseau Distribution France	Prestations d'une unité de services support à l'écoute de ses clients internes	RE/USB
<b>EUPEC SERVICES</b>	Services liés au personnel administratif commercial et suivi de projet d'une entreprise industrielle	RE/EUP

## ENTREPRISES ET RÉSEAUX DE FRANCHISÉS

DEMANDEUR	TITRE DU RÉFÉRENTIEL	RÉFÉRENCE
<b>EUREST</b>	Restauration d'entreprises et d'administrations (self-service, gastronomique, snack-brasserie, centre de formation, maison d'hôtes et hôtellerie)	RE/EUR
<b>EUROGAGE</b>	Prestations de services d'un tiers détenteur	RE/EGE
<b>E2S</b>	Prestations en maintenance, dépannage et travaux, pour les installations collectives de petites et moyennes puissances : activité de maintenance et de chauffage	RE/E2S
<b>FACILITESS</b>	Services aux occupants	RE/FTS
<b>GÉANT</b>	Rayon-frais, Hypermarchés	RE/GPF
<b>GROUPE HAINAUT IMMOBILIER</b>	Prestations de services d'une société de gestion locative sociale	RE/HLM
<b>GROUPE SCORE</b>	Restauration d'entreprise et d'administration	RE/SCO
<b>GUY HOQUET</b>	Prestations de services d'une agence immobilière	RE/GHI
<b>IDAL</b> Innovater Dans l'Animation des Linéaires	Animations commerciales de linéaires en grandes et moyennes surfaces	RE/ADL

## ENTREPRISES ET RÉSEAUX DE FRANCHISÉS

DEMANDEUR	TITRE DU RÉFÉRENTIEL	RÉFÉRENCE
<b>KEOLIS LYON</b>	Transport de passagers par bus	RE/KEO
<b>LE PRINTEMPS DE LA CONVIVIALITÉ</b>	Management de la convivialité au travail	RE/MCT
<b>MAIRIE DE LORMONT</b>	Accès des usagers aux services éducatifs d'une collectivité territoriale	RE/LOR
<b>MEDIREST</b>	Restauration/Hôtellerie dans les établissements de santé	RE/MED
<b>MERCURE</b>	Accueil en hôtellerie milieu de gamme (catégorie 3 étoiles)	RE/MER
<b>NORAUTO</b>	Équipement, entretien et réparation automobile	RE/NOR
<b>OGF</b>	Accueil et accompagnement des familles, engagements sur les opérations funéraires Accueil et accompagnement des familles dans les crématoriums	RE/OGF RE/CRE
<b>PHARMA RÉFÉRENCE</b>	Accueil, dispensation, information et conseil en officine	RE/PHA
<b>PETROVEX</b>	Actions de sensibilisation, d'informations et de conseils en économies d'énergie du programme « Primes Économies d'Énergie » à destination des particuliers	RE/C2E
<b>PRESTAREST</b>	Centrale de référencement de produits alimentaires et non-alimentaires	RE/CDR

## ENTREPRISES ET RÉSEAUX DE FRANCHISÉS

DEMANDEUR	TITRE DU RÉFÉRENTIEL	RÉFÉRENCE
<b>PROCIR</b>	Prestations de services d'hygiène et de lutte contre les nuisibles en milieu urbain	RE/DDD
<b>PULLMAN HÔTELS</b>	Offre globale des services : congrès et conventions	RE/OGS
<b>RATP</b> Régie Autonome des Transports Parisiens	Services relatifs à la paye des salariés d'une entreprise Engagements du service de santé au travail Engagements transversaux du département Gestion et innovations sociales Activités de l'évolution professionnelle des opérateurs dans une entreprise	RE/SDP RE/SST RE/GIS RE/EPO
<b>RENAULT</b>	Prestations de services de commande, de prêt, d'entretien et réparation des véhicules d'entreprises	RE/S2V
<b>RÉSEAU IAE</b> Réseau Institut d'Administration des Entreprises	Activités Universitaire de formation et de recherche dans le domaine des sciences de gestion et du management	RE/IAE
<b>RESTAURÉCO</b>	Restauration collective d'entreprises et autres organismes  Restauration collective dans les établissements de santé et médicaux sociaux	RE/REC RE/RSM
<b>ROGER DUPONT RESTAURATION</b>	Restauration en milieu hospitalier : prise de commande, élaboration et livraison des repas dans les services hospitaliers pour les patients et leurs accompagnants	RE/DUP
<b>ROYAL AIR MAROC</b>	Prestations de services pour les passagers aériens d'une compagnie	RE/RAM
<b>SÉLECTOUR</b>	Prestations de services d'une agence de voyages	RE/AGV
<b>SAVELYS</b>	Prestations de maintenance et de services après vente en chauffage et eau chaude sanitaire pour le particulier	RE/SVY
<b>SFD</b>	Distribution de solutions mobiles aux entreprises	RE/DSM

## ENTREPRISES ET RÉSEAUX DE FRANCHISÉS

DEMANDEUR	TITRE DU RÉFÉRENTIEL	RÉFÉRENCE
<b>SFR BUSINESS TEAM</b>	Relations clients d'un opérateur de téléphonie mobile et fixe pour les clients de l'entreprise	RE/RCE
<b>SFR ENTREPRISES</b>	Prestations de services d'un réseau de distribution de solutions mobiles d'un opérateur	RE/RDM
<b>SGS</b>	Activités d'assistance médicale et technique	RE/LAM
<b>SGS</b>	Présentation et vente de produits et prestations de services sur Internet	RE/IRT
<b>SHERWOOD TRAINING</b>	Prestations de services d'un organisme de formation professionnelle	RE/SHE
<b>SICTIAM</b>	Les prestations de services d'une plateforme relation clients en assistance informatique	RE/SIC
<b>SNCM</b> Société Nationale Compagnie Maritime	Prestations et services à bord des navires de transport maritime de passagers sur les lignes Corses	RE/SCM
<b>SNCF</b> Société Nationale des Chemins de Fer français	Transport de passagers sur les lignes TER	RE/TER
<b>SSP</b> Select Service Partner	Restauration sur sites autoroutiers Restauration sur site de transports (gares et aéroports)	RE/RSA RE/SSP
<b>STATION MARCHÉ LES MOUSQUETAIRES</b>	Centre-auto	RE/STM
<b>STAR'S SERVICES</b>	Activités de livraisons et courses à domicile	RE/STA

## ENTREPRISES ET RÉSEAUX DE FRANCHISÉS

DEMANDEUR	TITRE DU RÉFÉRENTIEL	RÉFÉRENCE
<b>3 SUISSSES ENTREPRISES</b>	Aide au montage d'animations destinées à motiver ou fidéliser les collaborateurs d'une société	RE/3SE
<b>SVD</b> Société de Vente et Diffusion	Vente et diffusion de produits divers au personnel d'une entreprise	RE/SVD
<b>SYNGENTA</b>	Diagnostic des pratiques et sensibilisation aux risques d'expositions chimiques en stations de semences	RE/SQS
<b>TOTAL</b>	Commercialisation de cartes pétrolières et prestations des services associés	RE/CGR
<b>TOUPARGEL</b>	Activités de vente par téléphone, par Internet et par livraison à domicile de produits alimentaires (surgelés, frais, épicerie) et autres produits d'accompagnement	RE/TPG
<b>TOUT PETIT MONDE</b>	Engagements de qualité de structures d'accueils de la Petite Enfance	RE/TPM
<b>TRANSGOURMET</b>	Distribution de produits alimentaires et non-alimentaires destinée à la restauration hors domicile	RE/PRO
<b>TRUFFAUT</b>	Prestations de services des rayons phytosanitaires d'une entreprise dans le secteur du jardinage Prestations de service des rayons liés au soin des végétaux dans une entreprise de distribution spécialisée en jardinage	RE/TRU
<b>UAF</b> Union des Aéroports Français	Services aux passagers des aéroports français	RE/UAF
<b>UCPA</b> Union Nationale des Centres Sportifs de Plein Air	Activités de loisirs sportifs dans un centre sportif animé et géré pour le compte d'une collectivité publique ou à titre privé	RE/UCP



**WWW.SGS.COM**  
**WWW.SGSGROUP.FR**

**WHEN YOU NEED TO BE SURE**

