

LA LETTRE D'ORION  
15 MAI 1996

Cedre<sub>2</sub>  
**UN LABEL  
POUR LES SERVICES**

**A**u niveau de la fabrication comme de la distribution, les labels de qualité ont le vent en poupe. Jean Mathias, Président du CEFRI (organisme de certification dans le domaine du nucléaire) et Maître Olivier Gast, avocat spécialisé dans les problèmes de franchise, viennent de créer dans ce domaine un organisme baptisé Global Qualité Service destiné à délivrer des labels de service\*. Ce nouvel outil s'adresse "à toutes les entreprises prestataires de services ayant un réseau organisé (franchise, concession, groupement, coopérative et partenariat) et à toutes fédérations représentatives d'un métier désireuses de créer un label de service pour leurs adhérents. GQS a pour objectif "d'informer les consommateurs de la volonté du commerçant de valoriser de façon permanente ses prestations". La certification GQS s'effectue en cinq phases : une étude de faisabilité, l'élaboration du référentiel spécifique (réponses aux demandes du consommateur, l'accueil et le cadre offert, la garantie des délais de réalisation, le respect des normes et des conditions générales de l'entreprise ou de la fédération concernée), la mise en place de l'organisation qualité, la délivrance de la certification et enfin la promotion du label ainsi obtenu (après publication au Journal Officiel).

*\* Les labels de service ont été autorisés par une loi du 3 juin 1994 dont le décret d'application a été publié le 30 mars 1995.*