

REFERENTIEL

Label Gardiennage Confiance pneus hiver- pneus été



Préambule

Le marché des pneumatiques hiver est en croissance régulière sur le territoire français. La demande n'est plus limitée à quelques régions dites blanches. Elle s'exprime désormais durablement sur la quasi totalité du territoire. L'accroissement de la demande de pneus hiver et les services qui s'y rapportent tend donc à impliquer des centres de distribution de pneumatiques de plus en plus nombreux sur tout le territoire métropolitain.

Il est à noter que les distributeurs ou négociants spécialistes de pneumatiques composent le canal de distribution le plus concerné par la vente et la pose de pneumatiques hiver ainsi que tous les services s'y rapportant. Ce canal totalise à lui seul plus de 75% des ventes de pneus hiver et pour rappel plus de 40% des pneumatiques toutes saisons confondues.

La vente de pneumatique Hiver s'accompagne généralement d'une offre de prestation de gardiennage des pneumatiques inutilisés durant la saison : trains de pneu été durant la saison hivernale et trains de pneu hiver durant la saison estivale.

Compte tenu de l'évolution des ventes actuelles et à venir, l'activité de gardiennage est amenée à changer d'échelle et à se structurer. Sont particulièrement visés la gestion de grands volumes de pneu à stocker, les conditions de stockage, les conditions d'information des propriétaires de pneumatiques et, le cas échéant les relations avec un sous-traitant spécialisé.

Face à cette évolution durable des habitudes de consommation et de la montée en puissance de l'activité de gardiennage, le Syndicat des Professionnels du pneu, organisation représentative de la distribution spécialisée, a vocation de promouvoir le professionnalisme des entreprises adhérentes en la matière ainsi que leur contribution à une meilleure qualité de service.

Le présent référentiel précise :

1. Les modalités de fonctionnement du label
2. La déontologie et les règles générales
3. Les règles spécifiques à respecter en matière de réalisation de la prestation de gardiennage
4. La grille d'audit et le modèle de fiche de candidature à la labellisation

Fonctionnement du label

Propriété du référentiel

Ce document est la propriété exclusive du Syndicat des Professionnels du Pneu. Il a été conçu en collaboration avec différentes entreprises ou réseaux de distribution spécialistes en pneumatiques, adhérentes du Syndicat.

Le Syndicat des Professionnels du Pneu a été constitué, conformément aux Lois des 21 mars 1884 et 12 mars 1920. Son siège social est situé au 89, rue du faubourg Saint Antoine 75011 PARIS.

L'objet du syndicat est de regrouper en syndicat professionnel national toutes les entreprises ayant une activité en France ou en Europe, liée principalement à la commercialisation, sous quelque forme que ce soit, des pneumatiques et aux services qui s'y rapportent afin de les représenter dans leurs rapports collectifs ou d'intérêt général avec tous organismes publics, para-publics, administrations et syndicats patronaux ou salariés, ainsi qu'avec les fournisseurs, leurs regroupements et les organisations des consommateurs.

L'usage de ce document et le processus de labellisation sont réservés aux seules entreprises adhérentes du syndicat des professionnels du pneu, à jour de leur cotisation.

Modalités d'obtention et d'audits

L'entreprise ou le groupe souhaitant obtenir le label doit fournir un dossier de candidature et des pièces conditionnant son éligibilité.

Pour ce faire, chaque réseau de distribution adhérent du Syndicat nomme pour 2 ans un maximum de 5 auditeurs référents et 2 auditeurs suppléants.

L'auditeur a pour mission :

- de procéder aux contrôles in situ à l'aide de la fiche d'audit
- de contrôler la validité des informations fournies par l'entreprise candidate
- d'adresser le dossier de candidature complet au comité d'attribution du label

L'audit permet d'obtenir un score sur 20 points. Si l'entreprise obtient un score supérieur ou égal à 15 points, elle obtient le label Gardiennage Confiance pour une durée de 2 ans.

L'entreprise ou groupe doit s'acquitter d'un droit d'exploitation du label. Ce droit d'exploitation est valable pour la durée de labellisation de 2 ans.

Le montant de ce droit d'exploitation est fixé et révisable tous les 2 ans par le Grand Bureau.

Comité d'attribution du label

Le comité d'attribution du label se réunit au minimum 1 fois par an. Il est composé d'un représentant du Syndicat des Professionnels du pneu et d'un représentant pour chaque réseau de distribution, nommé pour 2 ans.

Le représentant des réseaux de distribution siégeant au comité d'attribution ne pourront pas être juges des dossiers des entreprises adhérentes ou affiliées à leur propre réseau.

Ce comité a pour missions :

- De spécifier les conditions d'attribution du label ainsi que les pré-requis indispensables à toutes entreprises y prétendant
- De rédiger et réviser ce présent référentiel
- De fixer les conditions d'audit (désignation des auditeurs et des modalités d'accès aux informations nécessaires à la réalisation du dit audit)
- D'être l'unique garant/responsable de la délivrance du label sur la base des dossiers de candidature fournis par les auditeurs

Engagement vis-à-vis du référentiel

L'Entreprise obtenant le label respecte l'intégralité des règles décrites ci-après, vis-à-vis des prestations de gardiennage qu'il propose à sa clientèle. A partir du moment où l'entreprise est labellisée, le référentiel fait partie intégrante de tout contrat commercial de gardiennage, qu'il soit annexé ou non au document formel.

L'entreprise peut mentionner clairement sa labellisation. Elle donne à l'ensemble de ses clients et prospects la possibilité de consulter ce référentiel grâce à un lien apparaissant sur le site du Syndicat des Professionnels du pneu, sur le site de son réseau de distribution et/ou sur son propre site.

Référence au label :

L'entreprise a obtenu du Syndicat des Professionnels du Pneu en date du : (date) , le label Gardiennage Confiance. Le Syndicat des Professionnels du pneu reconnaît ainsi que l'entreprise applique volontairement des règles déontologiques concourant à garantir à ses clients une haute qualité de services et d'informations dans son activité de gardiennage de pneumatiques.

Bénéfices pour les entreprises de gardiennage labellisées

Après la labellisation, le nom de l'entreprise sera ajouté sur le site Internet du Syndicat des Professionnels du pneu. L'entreprise aura alors la possibilité d'utiliser l'identité visuelle de la labellisation dans sa communication.

Modalités de radiation des entreprises labellisées

Le Syndicat des Professionnels du pneu se réserve le droit de commanditer un audit intermédiaire à toute entreprise dont les manquements vis-à-vis de la déontologie définie dans ce référentiel seraient flagrants.

La radiation du label peut intervenir dans les cas de figure suivant :

- l'audit intermédiaire ou l'audit de révision met en évidence un manquement aux règles du référentiel
- l'entreprise concernée refuse ou entrave la conduite de l'audit intermédiaire ou de l'audit de révision.
- l'entreprise n'est plus adhérente au syndicat

- l'entreprise ne s'est pas acquittée du droit d'exploitation du label

Le Syndicat des Professionnels du pneu peut accorder ou non un délai de mise en conformité par rapport au référentiel.

Révision / Evolution du référentiel

Le référentiel pour la labellisation Gardiennage Confiance peut être révisé par le Syndicat des Professionnels du pneu, soit sur sa propre initiative, soit sur proposition des entreprises labellisées ou des réseaux adhérents. Il s'agit en effet d'encourager les entreprises à progresser et à les valoriser sur le marché.

La révision du référentiel pour la labellisation **Gardiennage Confiance** fera l'objet d'une communication auprès des entreprises déjà labellisées. Ces nouvelles dispositions seront évaluées lors du prochain audit. Jusqu'à cette date, les entreprises labellisées conservent le bénéfice de la labellisation.

Obligations et déontologie

Obligations

L'honnêteté et l'intégrité forment la base de la confiance. Elles s'appliquent sur toutes les phases de la prestation, tant dans l'information délivrée aux clients ou prospects, la prestation de gardiennage et de stockage elle-même, dans l'accès aux données nominatives, dans les relations contractuelles établies avec des prestataires externes que dans le comportement général des personnes.

Ainsi, l'entreprise labellisée :

- évite de voir survenir des conflits avec ses clients
- se sent responsable et imputable des décisions et des gestes posés dans le cadre de sa prestation
- établit et fait connaître les risques et limitations de la prestation
- est garant des prestations éventuellement confiées à des tiers dans l'exercice de sa prestation de gardiennage

Respect des obligations légales et réglementaires

L'entreprise labellisée doit :

- Etre à jour et satisfaire aux obligations fiscales et sociales
- Satisfaire aux obligations prévues au code du travail et à la convention collective des services de l'automobile (ou autre)
- Respecter la loi informatique et libertés (Loi n°78-17 du 6 janvier 1978)
- Respecter les textes applicables en matière de facturation, de garantie, de pneumatiques et de protection du consommateur
- Respecter la réglementation des activités à risques et notamment l'Arrêté du 14/01/2000 relatif aux prescriptions générales applicables aux installations classées pour la protection de l'environnement soumises à déclaration sous la rubrique n° 2663 (Stockage de pneumatiques et de produits dont 50 % au moins de la masse totale unitaire est composée de polymères [matières plastiques, caoutchouc, élastomères, résines et adhésifs synthétiques])

Attitude avec les clients

L'attitude avec les clients doit être composée d'ouverture, de franchise et d'honnêteté. L'entreprise devra ainsi veiller à ce que la prestation de gardiennage ne soit pas proposée pour des pneumatiques ayant largement dépassés les limites d'usure, présentent des traces visibles de détérioration (déchirures profondes, déformations, boursouflures, etc ...) et d'un point de vue général ne soient pas conformes aux dispositions réglementaires en vigueur.

Attitude avec les fournisseurs ou sous traitants

L'Entreprise labellisée est en mesure de présenter les critères de présélection des fournisseurs ou sous traitants, et de les justifier.

Elle les informe et les sensibilise à ses engagements en matière de responsabilité, dans le cadre du présent référentiel.

Attitude avec les salariés

L'Entreprise labellisée veille à l'appropriation et à l'application du référentiel gardiennage confiance par ses salariés.

Les règles spécifiques à respecter en matière de réalisation de la prestation de gardiennage

A. Espace de stockage

1. Le point de vente dispose d'un espace dédié pour entreposer les pneumatiques été/hivers de ses clients ou est à même de faire sous-traiter le service par une entreprise répondant aux critères énoncés ci-dessous (Cf. D. Conditions de stockage).

Dans le cas où l'entreprise sous-traite la prestation à une entreprise de gardiennage spécialisée, elle doit pouvoir justifier, par le biais du contrat signé, que les conditions de stockage sont bien respectées par le sous-traitant. En l'absence de ces éléments (pas de contrat ou absence d'obligation), le label ne pourra être accordé à l'entreprise de distribution.

B. Éléments de contrat de gardiennage Entreprise/client

1. Un document de référence doit être délivré entre le client et l'entreprise. Il peut s'agir d'un contrat de gardiennage (cadre ou individualisé) ou d'une facture comportant des Conditions Générales de Vente de la prestation. Le document doit détailler à minima :

- le nom et les coordonnées du client
- le nombre, marques, modèle des pneumatiques confiés en gardiennage.

Il peut également préciser, notamment :

- l'immatriculation du véhicule
- la date de réception
- l'état des pneumatiques à stocker

2. Un exemplaire du contrat ou une facture comportant des Conditions Générales de Vente doivent être remis au client et un double (papier ou numérique) conservé par l'entreprise

C. Traçabilité

1. L'entreprise doit être capable d'établir à tout moment un rapprochement entre chaque contrat de gardiennage ou facture de gardiennage éditée, et les pneus physiquement stockés.

D. Conditions de stockage

Les conditions de stockage à respecter sont les suivantes :

1. Les pneus seront protégés de l'exposition directe aux rayons du soleil et à la lumière artificielle à forte teneur en rayons ultraviolets
2. Les pneus ne doivent pas reposer ou être en contact direct avec huile, essence, matières grasses, peintures ou produits chimiques qui pourraient attaquer le mélange de caoutchouc
3. Les pneus sur jantes ne doivent pas être posés à la verticale, mais suspendus ou stockés à plat
4. Les pneus sans jantes doivent être stockés à la verticale
5. Les pneus sans jantes ne sont ni empilés ni suspendus

E. Assurance

1. L'entreprise dispose d'une assurance valide pour le stock de pneu confiés en gardiennage

F. Organisation

1. Le point de vente doit pouvoir justifier de l'existence d'un outil ou d'un système de gestion des stocks de pneus en gardiennage (informatisé ou non) permettant de consigner :
 - les entrées et sorties de stocks de pneus en gardiennage
 - le nom et adresse des propriétaires de pneus stockés
 - la nature des pneus stockés

Fiche d'audit : Label Gardiennage Confiance

REFERENTIEL

Critères	Détails	Documents	Méthode de contrôle
Espace de stockage	L'entreprise dispose d'un espace dédié au stockage des pneus confiés en gardiennage		Vérification visuelle
	Dans le cas où l'entreprise sous-traite le stockage à une entreprise spécialisée, elle doit pouvoir justifier d'un contrat passé avec le sous-traitant	Contrat	Vérification documentaire
Contrat de gardiennage Entreprise/client	Un document de référence doit être délivré entre le client et l'entreprise. Il peut s'agir d'un contrat de gardiennage (cadre ou individualisé) ou d'une facture comportant des Conditions Générales de vente de la prestation. Le document doit détailler à minima : le nom et les coordonnées du client, le nombre, les marques, modèle et dimensions des pneumatiques confiés en gardiennage. Il peut également préciser, notamment : l'immatriculation du véhicule, les dates de réception, et état des pneumatiques à stocker	Contrat de gardiennage ou factures	Vérification documentaire
Traçabilité des pneumatiques	L'entreprise est capable d'effectuer un rapprochement entre le contrat ou la facture et les pneus en stocks	Contrat de gardiennage ou factures	Vérification sur 5 documents et vérification visuelle des pneus associés dans le stock
Conditions de stockage	Les pneus sont protégés de l'exposition directe aux rayons du soleil.		Vérification visuelle
	Les pneus ne sont pas en contact direct avec huile, essence, matières grasses peintures ou produits chimiques		
	Pneus sur jantes suspendus ou stockés à plat Pneus sans jantes stockés à la verticale		
Assurance	L'entreprise dispose d'une assurance valide pour le stock de pneu confiés en gardiennage	Contrat d'assurance	Vérification documentaire

Organisation

Page 10 de 12

Syndicat des Professionnels du Pneu

Syndicat professionnel régi par les lois des 21 mars 1884 et 12 mars 1920, conformément au livre II du Code du travail

SIRET : 784 408 734 00043 - Code APE 9411Z : Activités des organisations patronales et consulaires

89, rue du Faubourg Saint Antoine 75011 Paris ☎ Tél : 09 67 30 16 27 ✉ contact@syndicatdupneu.org

Contrôle visuel

FICHE DE CONTROLE

Critères	Items	Points
Espace de stockage	Espace dédié (Y compris en sous traitance)	2
Contrat de gardiennage Entreprise/client	Existe-t-il un contrat passé entre le client et l'entreprise détaillant notamment : l'immatriculation du véhicule, les date de réception, les marques, modèle, dimensions et état des pneumatiques à stocker	2
Traçabilité des pneumatiques	Résultat positif au test de rapprochement entre le contrat et les pneus en stocks (4 rapprochements à effectuer)	2
Conditions de stockage	Les pneus sont protégés de l'exposition directe aux rayons du soleil.	2
	Les pneus ne sont pas en contact direct avec huile, essence, matières grasses peintures ou produits chimiques	2
	Pneus sur jantes suspendus ou stockés à plat Pneus sans jantes stockés à la verticale	2
Assurance	Assurance valide	2
Organisation	Outil ou système de gestion des stocks de pneus en gardiennage.	6

20

FICHE DE CANDIDATURE AU LABEL GARDIENNAGE CONFIANCE

Raison sociale :
Rattachement au Groupe¹ :
Réseau ou enseigne de Distribution :

Adresse du Siège social :
N° et rue :
Code postal : Ville :
Téléphone :
N° SIREN :
Nom et Prénom du Dirigeant :

Adresse du Point de vente :
N° et rue :
Code postal : Ville :
Téléphone :
N° SIRET (établissement) :
Nom et Prénom du Chef d'agence :

L'activité de gardiennage est-elle sous-traitée : OUI NON

Si OUI,
Raison sociale de l'entreprise sous traitante :
Adresse du Siège social :
N° et rue :
Code postal : Ville :
Téléphone :
N° SIREN :

Si NON,
Superficie approximative de la zone de stockage sur site :

¹ S'il y a lieu