

N° d'identification : NF435
N° de révision : 2
Date de mise à jour : 10 Février 2016
Date de mise en application : 10 Février 2016

Règles de certification



PRESTATIONS DE SIGNALISATION ROUTIÈRE HORIZONTALE

Organisme Certificateur :
AFNOR Certification
www.marque-nf.com
certification@afnor.org



Secrétariat Technique :
ASCQUER
58, rue de l'Arcade
75384 PARIS Cedex 08
Téléphone : +33 (0)1 40 08 17 00
Télécopie : +33 (0)1 40 08 00 30
www.ascquer.fr
contact@ascquer.fr

SOMMAIRE

PARTIE 0 : <u>APPROBATION-RÉVISION DES RÈGLES DE CERTIFICATION</u>	2
PARTIE 1 : <u>OBJET ET CHAMP D'APPLICATION</u>	5
1.1 Définition du demandeur	6
1.2 Champ et périmètre de certification.....	9
1.3 Spécifications complémentaires	10
PARTIE 2 : <u>LES CRITÈRES/ENGAGEMENTS A RESPECTER</u>	12
2.1 Maîtrise de la prestation de service.....	14
2.2 Exigences supplémentaires dans le cas d'un demandeur multi-sites	18
PARTIE 3 : <u>OBTENIR LA CERTIFICATION : les modalités d'admission</u>	20
3.1 Dépôt d'un dossier de demande de certification.....	20
3.2 Étude de recevabilité.....	20
3.3 Modalités de contrôles d'admission.....	21
3.4 Évaluation des résultats et décision de certification	29
PARTIE 4 : <u>VALORISER LA CERTIFICATION : les modalités de marquage</u>	31
4.1 Les textes de référence.....	31
4.2 Le marquage.....	32
4.3 Les conditions de démarquage	34
4.4 Exemples d'application du marquage.....	35
PARTIE 5 : <u>FAIRE VIVRE LA CERTIFICATION : les modalités de suivi</u>	37
5.1 Modalités de contrôle en suivi	37
5.2 Évaluation des résultats et décision de certification	46
5.3 Déclaration des modifications du dossier de demande.....	48
PARTIE 6 : <u>LES INTERVENANTS</u>	50
6.1 AFNOR Certification.....	50
6.2 Comité particulier	51
6.3 Le secrétariat technique.....	53
PARTIE 7 : <u>LE DOSSIER DE DEMANDE DE CERTIFICATION</u>	54
7.1 Le dossier d'admission.....	54
7.2 Le dossier de suivi et/ou de modifications	60
PARTIE 8 : <u>LEXIQUE</u>	62
ANNEXE 1 : <u>LISTE DES ENREGISTREMENTS ET DOCUMENTS</u>	65

REFERENTIEL

NF SERVICE

Mise à jour datant de juin 2018



Suite à une évolution du Code de la consommation et à l'entrée en vigueur du Règlement général sur la protection des données (RGPD) le 25 mai 2018, nous vous remercions de bien vouloir prendre connaissance des trois modifications suivantes :

1. La communication afférente à la certification de service est désormais régie par l'article L433-2 du Code de la consommation :

"Lorsqu'il est fait référence à la certification dans la publicité, l'étiquetage ou la présentation de tout produit ainsi que sur les documents commerciaux de toute nature qui s'y rapportent, les informations qui suivent sont portées à la connaissance du consommateur ou de l'utilisateur :

- *le nom ou la raison sociale de l'organisme certificateur ou sa marque collective de certification,*
- *la dénomination du référentiel de certification utilisé,*
- *les modalités selon lesquelles le référentiel de certification peut être consulté ou obtenu."*

2. Au regard de ce nouveau texte de loi, nous avons simplifié le chapitre « Modalités de communication ». Désormais, il n'existe plus de distinction d'affichage de votre logo entre les différents supports de communication. La charte graphique associée à la marque NF Service a ainsi été revue en ce sens. Retrouvez-la en téléchargement sur votre espace client : <https://www.espaceclient-certification.afnor.org/>.
3. L'enregistrement à la CNIL ayant disparu avec l'entrée en vigueur du RGPD, vous n'avez désormais plus à fournir dans votre dossier technique le récépissé de déclaration effectuée auprès de la CNIL.

PARTIE 0

APPROBATION/RÉVISION DES RÈGLES DE CERTIFICATION

Le référentiel NF Service est constitué de la norme NF P98-691 (version Février 2016), des présentes Règles de Certification, et des Règles Générales de la marque NF Service.

Les présentes règles de certification ont été approuvées par le Directeur Général d'AFNOR Certification le 10 février 2016.

Elles annulent et remplacent toute version antérieure.

AFNOR Certification en tant qu'organisme de certification accrédité par le COFRAC sous le n°5-0030 portée d'accréditation disponible sur www.cofrac.fr s'engage à élaborer des règles de certification garantissant un niveau approprié d'exigences pour la qualité de service.

Elles peuvent donc être révisées, en tout ou partie, par AFNOR Certification après consultation de l'ensemble des parties prenantes de l'activité certifiée. La révision est approuvée par le Directeur Général d'AFNOR Certification.

HISTORIQUE DES MODIFICATIONS

N°de révision	Date	Modifications effectuées
0	31/01/11	Création des règles de certification
1	18/05/2015	<p>L'ensemble du document : ajout de la version de la norme (mise en conformité suite au passage à la nouvelle norme d'accréditation 17065) ; remplacement « Directeur Général Délégué » par « Directeur Général »</p> <p>Parties 3 et 5 :</p> <p>Ajout d'une Note sur la répartition de la durée d'audit globale entre structure centrale et établissements secondaires pour les audits des structures multi-sites.</p> <p>Ajout d'une précision : possibilité de présence d'un observateur durant l'audit qui peut être imposé à AFNOR Certification par des normes ou des accords dont il est signataire.</p> <p>Partie 4 : Ajout de précisions quant aux éléments disponibles sur le site « www.marque-nf.com », ainsi que les exigences en terme de reproduction de documents liés à la certification</p> <p>Partie 5 : Ajout des modalités de calcul des durées d'audit sur le premier cycle de 3 ans pour un cas spécifique : un demandeur multi-sites souhaitant intégrer l'ensemble de ses établissements sous 3 ans et non en totalité lors de l'admission</p> <p>Partie 6.2 – Comité particulier : ajout de la notion d'impartialité pour les membres, modification de la fréquence minimum des réunions de comité (une fois par an minimum au lieu de 2)</p> <p>Partie 8 - Lexique : mise à jour de la définition de « Manuel qualité », ajout des définitions « établissements/sites secondaires » et « site client/chantier »</p>

Partie 0 : Sommaire

2	18/12/2015	<p>Révision des Règles de certification suite à la parution de la norme NF P 98-691 révisée : prise en compte des évolutions de la norme, mise en adéquation des Règles de certification.</p> <p>Partie 1 – Périmètre de la certification : dans le cas d'un demandeur multi-sites avec une même entité juridique, suppression de l'obligation d'intégrer l'ensemble des sites dans le périmètre. Le demandeur a désormais le choix du périmètre de certification.</p> <p>Partie 1 – 1.3 Spécifications complémentaires : ajout d'un paragraphe concernant les exigences normatives définies en fonction du montant des commandes de travaux pour faire le lien avec la norme NF P98-691 (version Février 2016)</p> <p>Partie 2 – Gestion du personnel : Suppression de l'exigence relative à l'obligation pour l'ensemble du personnel d'obtenir le CQP sous 3 ans. Exigence remplacée par l'obligation d'avoir au sein d'une équipe <i>a minima</i> un référent, titulaire d'un CQP en adéquation avec la nature des prestations réalisées.</p> <p>Partie 2 – Gestion des documents qualité : Liste des enregistrements et documents transférée en Annexe 1</p> <p>Partie 5 : Suppression du paragraphe 5.1.1.2.3 relatif au cas du demandeur multi-sites ayant une seule entité juridique et souhaitant intégrer l'ensemble de ses sites secondaires progressivement sur un cycle de 3 ans</p> <p>Partie 5.3 - Déclaration des modifications du dossier de demande : Ajout des modalités de transition en cas de fusion/acquisition entre deux entités certifiées NF435.</p>
---	------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

PARTIE 1

OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

Les présentes règles de certification s'inscrivent dans le cadre de la certification des services et des produits autres qu'alimentaires prévue dans les articles R-115-1 à R 115-3 et L 115-27 à L 115-33 du Code de la consommation.

La marque NF Service atteste la conformité aux normes, documents définissant les critères d'un service établis avec l'ensemble des acteurs (professionnels, utilisateurs, prescripteurs) intéressés par ce service. Dans le respect du consensus, AFNOR Certification associe l'ensemble de ces acteurs pour le développement et la mise en œuvre de toute application de la marque NF Service.

En France, AFNOR Certification est un organisme qui certifie sur la base des normes françaises et européennes. Dans le domaine des services, AFNOR Certification délivre la marque NF Service.

Les présentes règles de certification précisent les conditions d'application des Règles Générales de la marque NF Service appliquée aux prestations de Signalisation Routière Horizontale.

Le service faisant l'objet de la certification doit se conformer :

- aux caractéristiques fixées dans la norme NF P98-691 (version Février 2016)
- aux caractéristiques et engagements fixés dans la partie 2 des présentes règles de certification.

Par ailleurs, il est important de rappeler que l'entreprise candidate à la certification est supposée respecter toutes les réglementations en vigueur, nationales et communautaires.

La présente certification est accessible à tout demandeur répondant au champ d'application défini dans les paragraphes suivants.

1.1 Définition du demandeur

1.1.1 Définition générale

Le demandeur peut être :

- soit une **personne morale de droit public** (collectivité territoriale au sens large : département, syndicat mixte, commune, SEM, établissements publics de coopération intercommunale (EPCI), établissement public, arrondissement, parcs départementaux de l'équipement etc.),

- soit une **entité juridique** (personne morale ou personne physique, artisan, commerçant, société en nom propre, etc.),

effectuant l'ensemble des prestations relatives à la réalisation des marquages routiers ou à leur réfection, que ces marquages soient sur ouvrages neufs ou en entretien.

1.1.2 Définitions spécifiques (demandeur multi-sites)

1.1.2.1 **Définition d'une organisation multi-sites** (selon le Guide IAF – International Accreditation Forum – Version 2 sur la base du guide ISO-CEI 62 : 1996)

Entité présentant :

- une fonction centralisée identifiée (dénommée ci-après « structure centrale ») au sein de laquelle certaines activités sont planifiées, contrôlées ou gérées,
- ainsi qu'un ensemble de bureaux, sites opérationnels ou autres au sein desquels ces activités sont en partie ou totalement réalisées.

1.1.2.2 **Exigences dans le cas du demandeur multi-sites avec la même entité juridique pour l'ensemble de la structure centrale et des sites secondaires**

- Le demandeur doit distinguer un établissement principal (qui correspond à la structure centrale) et un ou plusieurs sites secondaires (cf définition en page 70 du Lexique) qui sont sous la responsabilité de l'établissement principal.

Ces établissements doivent :

- Avoir la même personnalité juridique,
 - Avoir une relation juridique ou contractuelle avec la structure centrale,
 - Réaliser tout ou partie des prestations de service définies dans la norme NF P98-691 (version Février 2016).
- Le demandeur de la certification est la structure centrale pour l'ensemble des sites secondaires (cf définition en page 70 du Lexique) rattachés. Dans ce cas, **un seul dossier de demande d'admission à la certification est**

Partie 1 : Objet et Champ d'application

déposé conformément aux exigences de la partie 7 des présentes règles de certification.

1.1.2.3 Exigences dans le cas d'un demandeur multi-sites ayant des entités juridiques différentes entre la structure centrale et les entités rattachées

Dans ce cas, il est possible que certains demandeurs mettent en place un système qualité commun à l'ensemble des établissements (**appelés « entités rattachées »**). Si tel est le cas, ce système doit alors respecter les exigences suivantes :

- **Toutes les entités rattachées doivent avoir un lien contractuel avec la structure centrale et faire l'objet d'un système qualité commun** qui est défini, établi et soumis en permanence au suivi exercé par la structure centrale. Cela signifie que cette dernière a le droit de mettre en place des actions correctives si elles sont jugées nécessaires dans l'une quelconque des entités. **Cette mesure doit donc être stipulée dans le contrat passé entre la structure centrale et les entités rattachées concernées par la certification (cf. condition décrite ci-dessous).**

<u>Exemples d'organisations</u> : réseau en franchise, holding avec filiales, entreprise disposant d'un réseau d'agences commerciales, etc.

- Dans ce type d'organisation, chaque entité juridique (y compris la structure centrale) doit **déposer sa propre demande d'admission à la certification** conformément aux exigences de la partie 7 des présentes règles.
- Par ailleurs, cette structure **doit établir un contrat avec chacune des entités précisant** :
 - l'identification de la structure contractuelle en matière de maîtrise de la prestation réalisée par les entités,
 - les engagements relatifs à la qualité, la conformité à la norme et aux règles de certification,
 - la relation établie entre la structure centrale et chacune des entités.

1.1.2.4 Exigences supplémentaires à respecter par le demandeur multi-sites (avec une seule entité juridique § 1.1.2.2 ou avec plusieurs entités § 1.1.2.3)

La structure centrale doit :

- exercer une fonction centrale dans laquelle certaines activités sont planifiées, contrôlées ou dirigées (cf. partie 2 - § 2.2),
- avoir une maîtrise unique du système qualité, c'est-à-dire avoir le pouvoir d'imposer des mesures correctives le cas échéant sur tout site secondaire/entité qui lui est rattaché,
- assurer que le système qualité répond aux exigences et est appliqué,
- déclarer avoir audité tous les sites secondaires/entités (cf définition en page 70 du Lexique) avant l'admission (cf. partie 2 - § 2.2),
- recueillir et analyser les informations en provenance de tous les sites secondaires/entités,
- prouver son autorité et aptitude pour décider de mettre en place des actions d'amélioration.

1.2 Champ et périmètre de certification

1.2.1 Champ de la certification

Toutes les prestations de travaux de signalisation routière horizontale définies dans la norme NF P98-691 (§1.3 de la norme) et dans les présentes règles sont prises en compte dans le champ de la certification.

1.2.2 Périmètre de la certification

1.2.2.1 *Cas du demandeur multi-sites avec une seule entité juridique*

Le demandeur doit déclarer à AFNOR Certification **tous les sites secondaires** (cf définition en page 70 du Lexique) **qui lui sont liés** et qui exercent entièrement ou partiellement les activités de travaux de signalisation routière horizontale (telles que définies au § 1.2.1) au sein de la même entité juridique.

Le demandeur peut choisir son périmètre de certification, c'est-à-dire les établissements qui lui sont liés et qui exercent entièrement ou partiellement les activités de travaux de signalisation routière horizontale (telles que définie au § 1.2.1) au sein de la même entité juridique.

1.2.2.2 *Cas du demandeur multi-sites avec des entités juridiques différentes*

Pour le demandeur composé de plusieurs entités juridiques différentes (§ 1.1.2.3), le périmètre de la certification est de la responsabilité de la structure centrale puisque les entités sont juridiquement indépendantes.

Attention : dans ce cas, le demandeur ne pourra obtenir le droit d'usage de la marque NF Service pour l'ensemble de ses entités rattachées que si au minimum, **95% d'entre elles ont obtenu la marque NF Service**.

Par ailleurs, des règles de communication spécifiques sont applicables (voir partie 3 - § 3.4 et partie 5 - § 5.2 - relatifs à la délivrance du certificat).

1.3 Spécifications complémentaires

1.3.1 Cas général

Le demandeur doit justifier **d'au moins 2 années d'activité effective** dans la réalisation de la prestation.

L'ensemble des justificatifs à fournir est décrit dans la partie 7 du présent document.

1.3.2 Exigences en fonction du montant de la commande

Les exigences normatives relatives aux engagements des prestataires de SRH et aux documents de référence et/ou enregistrements sont définies en fonction du montant total des commandes (Publiques soumises au code des marchés publics ou Privées non soumises au code des marchés publics) pour une opération de travaux de signalisation routière horizontale avec un seuil défini à 10 000 euros hors taxe.

Les deux niveaux sont :

- de 0 à 10 000 euros HT
- au-delà de 10 000 euros HT

Concernant les commandes au-delà de 10 000 euros HT, l'opération de travaux ne peut-être scindée en fonction de l'objet des travaux, des procédés techniques utilisés ou de leur financement.

Dans le cas d'un marché à bons de commande, le montant à prendre en compte doit être le montant total du marché.

Exemple : pour une opération de travaux de 30 000 euros HT qui ferait l'objet de 6 commandes de 5 000 euros HT, les exigences à appliquer sont celles au-delà de 10 000 euros HT.

1.3.3 Cas de la sous-traitance

1.3.3.1 Définition de la sous-traitance

La sous-traitance correspond à toutes les activités du demandeur incluses dans la prestation de réalisation des marquages routiers ou à leur réfection, que ces marquages soient sur ouvrages neufs ou en entretien (telle que définie dans la norme NF P98-691) que le demandeur ne peut réaliser et qu'il confie donc à un autre professionnel pour la réaliser à sa place.

1.3. 3.2 Exigences spécifiques

Les spécifications décrites ci-dessous viennent en complément des dispositions d'organisation définies par le demandeur pour assurer la maîtrise de ses sous-traitants (cf. partie 2 - § 2.1.2.2 du présent document).

Le demandeur doit déclarer à AFNOR Certification son chiffre d'affaires sous-traité (sur les 3 dernières années) et le prouver par des attestations comptables certifiées conformes par le commissaire aux comptes ou l'expert comptable.

Il doit déclarer son chiffre d'affaires sous-traité au moyen de la fiche d'activité de service (cf. partie 7 du présent document).

Des modalités de contrôles spécifiques sont mises en place dès que **le taux de sous-traitance est supérieur à 30 % du chiffre d'affaires** réalisé dans l'activité concernée par la certification (en excluant les sous-traitants ayant obtenu la certification NF Service). Ces modalités de contrôles sont décrites dans les parties 3 et 5 du présent document.

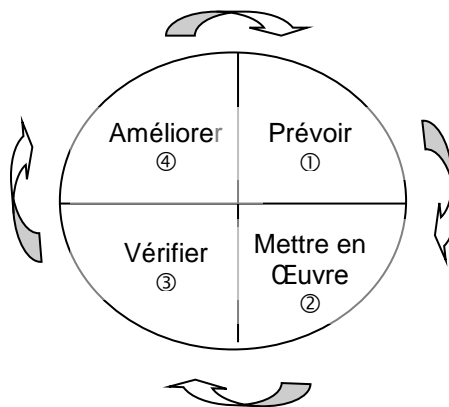
Les entreprises titulaires de la marque NF Service sous-traitantes ne seront pas auditées.

PARTIE 2

LES ENGAGEMENTS A RESPECTER

En complément des exigences décrites dans la partie 1, le demandeur doit consigner par écrit les dispositions en matière d'organisation, de documents, de moyens matériels et humains qu'il met en place pour garantir la maîtrise de la qualité de service appliquée aux activités de prestation de travaux de signalisation routière horizontale.

La démarche de qualité de service est basée sur la **roue de Deming** ou boucle de l'amélioration continue :



Note explicative de la roue de Deming dans le cadre de la présente certification :

- **L'étape ① Prévoir** correspond à la définition de la politique / stratégie de l'entreprise en matière de qualité, de la définition des responsabilités, des dispositions en terme de respect de devoir d'information et de conseil, de la détermination du besoin, de la contractualisation (§ 2.1.1 - Partie 2).

- **L'étape ② Mettre en œuvre** correspond à la définition des dispositions d'organisation pour les processus opérationnels du service réalisé par le demandeur tels que définis dans la norme NF P98-691 (version Février 2016), la gestion du personnel en terme de formation et de recrutement, la maîtrise des sous-traitants et la gestion documentaire (§ 2.1.2 - Partie 2).

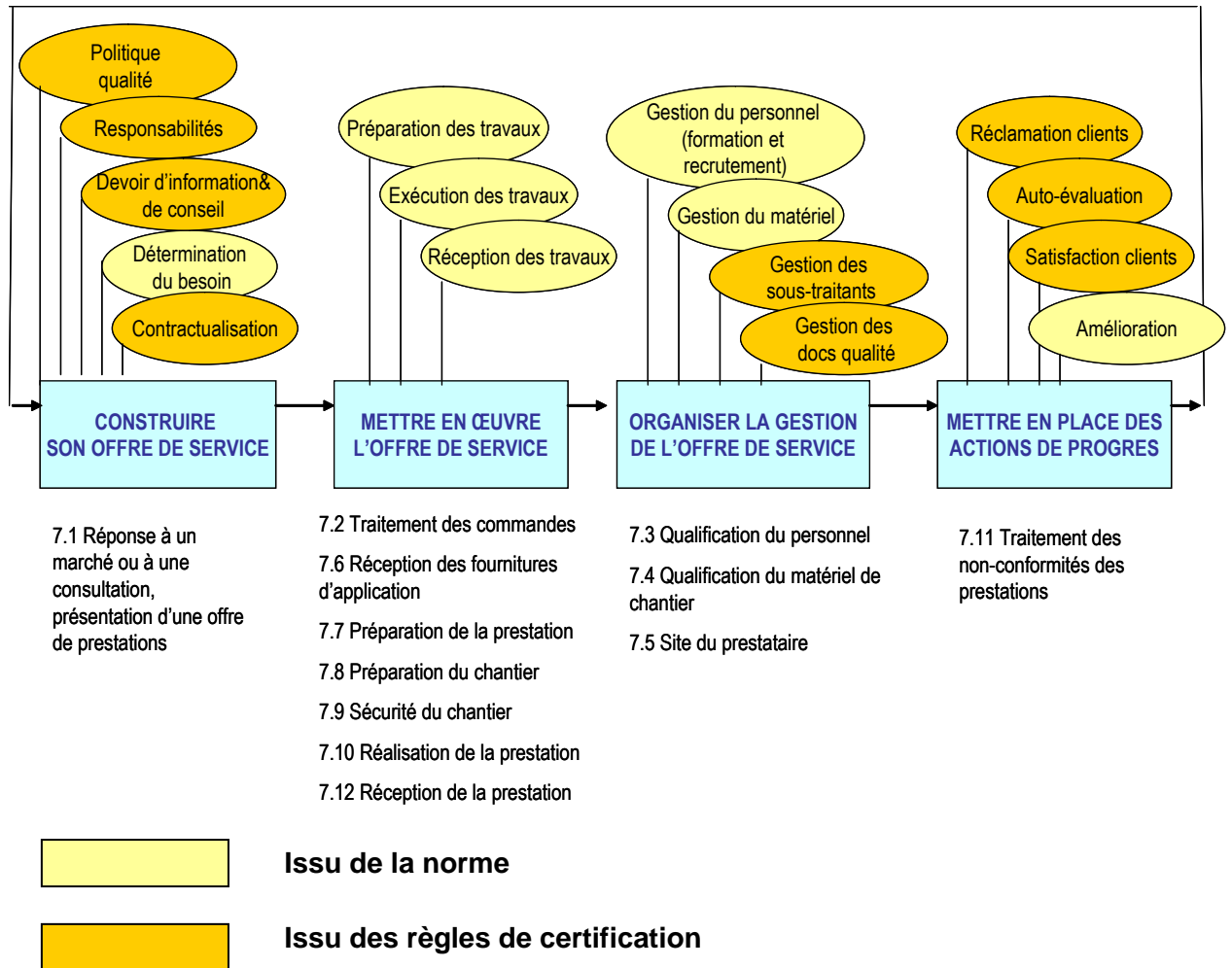
- **L'étape ③ Vérifier** correspond à l'évaluation des performances (mesure des indicateurs de performance), au traitement des réclamations des clients, des remontées internes et à la mesure de la satisfaction des clients (§ 2.1.3 - Partie 2)

- **L'étape ④ Améliorer** correspond à la mise en place des actions d'amélioration (§ 2.1.4 – Partie 2)

Les dispositions d'organisation décrites ci-après doivent être consignées dans un Manuel Qualité établi par le demandeur dont le contenu doit garantir la mise en œuvre des exigences de la norme NF P98-691 (version Février 2016).

Partie 2 : Engagements à respecter

A titre informatif, le schéma ci-dessous est proposé comme grille de lecture et de correspondance entre les exigences décrites dans la norme NF P98-691 (version Février 2016), et les règles de certification NF435 :



2.1 Maîtrise de la prestation de service

2.1.1 Organisation et responsabilités

Note explicative :

Ce chapitre introductif au **Manuel Qualité** correspond à la première étape de la roue de Deming « **Prévoir** » :

- Prévoir ses orientations et sa politique en matière de qualité,
- Prévoir les responsabilités au sein de la structure (organigramme),
- Prévoir les dispositions nécessaires pour exercer son devoir de d'information et de conseil, la détermination du besoin et la contractualisation

2.1.1.1 Politique et engagements qualité

Le demandeur doit définir dans son **Manuel Qualité** :

- ses orientations et ses choix en matière de **politique qualité** (cf. glossaire). Cette politique qualité décrit notamment **les principaux engagements clients** dans une lettre d'engagement signée par la direction, **diffusée et connue de tous** (personnel voire clients),
- **les moyens de communication** des engagements clients (plaquette, chevalet, ...).

2.1.1.2 Responsabilités

Le demandeur doit :

- établir un **organigramme fonctionnel** de toutes les personnes qui participent à la réalisation et/ou à la maîtrise du service.
- nommer un correspondant qualité, « chef d'orchestre » responsable de la bonne application des règles et de l'organisation mise en place, et qui centralise l'ensemble de la démarche qualité. Dans ses missions qualité, il dépend de la Direction.

2.1.1.3 Principes de devoir d'information et de conseil

Le demandeur doit :

- décrire la manière dont il organise sa veille réglementaire et technologique et le mode de diffusion des informations à jour au personnel concerné.
- exercer son devoir de conseil et d'information.
- tenir à disposition, sur demande du client, les éléments suivants : la norme NF P 98-691 (version Février 2016) et les règles de certification NF435

Partie 2 : Engagements à respecter**2.1.1.4 Détermination du besoin (Chapitre 7 de la norme NF P 98-691 – Tableau 1)**

Pour construire son offre de service, le demandeur doit définir la ou les personne(s) habilitée(s) à examiner un dossier de consultation.

Le demandeur doit décrire dans une procédure son processus d'élaboration d'une offre. Il doit notamment prévoir dans ce processus les instructions suivantes :

- l'étude des moyens organisationnels, humains et matériels, dédiés à l'opération
- l'étude de faisabilité : le demandeur doit passer en revue les exigences du maître d'ouvrage (Cahiers des charges) et de la réglementation afin d'établir la faisabilité de la prestation. Cette étude permet de vérifier la possibilité d'assurer la prestation.
- la rédaction d'une offre.

2.1.1.5 Contractualisation

Avant le démarrage de l'opération, un acte d'engagement et/ou commande établi(e) par le maître d'ouvrage est complété par le demandeur. Cet acte d'engagement et/ou commande écrit(e) est signé(e) par les 2 parties.

Une personne habilitée suivant son statut ou disposant d'une délégation spécifique est identifiée pour engager commercialement l'entreprise.

2.1.2 Processus de mise en œuvre du service et de la gestion de l'offre de service

Note explicative :

Ce chapitre du **Manuel Qualité** correspond à la deuxième étape de la roue de Deming « **Mettre en œuvre** » :

- Identifier et définir les dispositions d'organisation pour les attentes et engagements décrits dans la norme NF P 98-691 (version décembre 2009)
- Mettre en œuvre les dispositions d'organisation et assurer une traçabilité de l'application

2.1.2.1 Gestion des sous-traitants

Le demandeur doit décrire et maîtriser ses sous-traitants habituels et notamment :

- Établir une **liste des sous-traitants** ayant un rôle dans la mise en œuvre du service en distinguant les sous-traitants habituels des ponctuels. Cette liste doit être mise à jour régulièrement.
- Décrire les **critères de sélection**, les modalités de **qualification** et les critères **d'évaluation/suivi** des sous-traitants et notamment au travers des réclamations clients.
- Établir un **document contractuel** avec les sous-traitants précisant les engagements du sous-traitant à respecter les exigences de la norme qui le concernent.

Le document contractuel doit également contenir une clause qui engage le sous-traitant à accepter les audits d'AFNOR Certification.

Le demandeur effectue une évaluation périodique a minima annuelle de ses sous-traitants.

2.1.2.2 Gestion du personnel (§ 7.3 de la norme NF P 98-691 – version décembre 2009)

En complément des exigences du § 7.3 de la norme NF P 98-691 et de la partie 1 du présent document, le demandeur doit :

- définir les critères et les modalités de recrutement du personnel,
- définir les fiches de poste de toutes les personnes qui participent à la réalisation et/ou à la maîtrise du service. La fiche de poste renseigne au minimum sur l'identification du poste, les missions, les particularités de la fonction et les compétences requises,
- identifier les besoins en formation et tenir à jour la liste des formations suivies par le personnel (pour l'année n-1).

Le demandeur doit avoir au moins un chef applicateur et un applicateur titulaire du CQP par établissement.

Partie 2 : Les engagements à respecter

Au sein d'une équipe, obligation d'avoir *a minima* un référent, titulaire d'un CQP en adéquation avec la nature des prestations réalisées (CQP travaux urbains / CQP travaux routiers et autoroutiers).

2.1.2.3 Gestion des documents qualité

Le demandeur doit définir dans le **Manuel Qualité** les règles de gestion des documents utilisés dans le cadre de la démarche qualité et de leur diffusion auprès des personnes concernées par la prestation.

Le demandeur doit également décrire son système de classement des dossiers clients.

Le demandeur doit donner la preuve qu'il maîtrise les données et enregistrements listés dans la norme (cf Tableau récapitulatif des documents et enregistrements en Annexe 1).

Les documents suivants sont des documents importants qui ne sont pas cités dans la norme mais qui doivent être décrits dans le Manuel Qualité au sein de la structure.

Procédures*	Commentaires
Politique qualité	Se reporter au §2.1.1.1 des règles de certification en vigueur.
Principe de devoir d'information et de conseil	Se reporter au §2.1.1.3 des règles de certification en vigueur.
Processus d'élaboration de l'offre	Se reporter au §2.1.1.4 des règles de certification en vigueur.
Gestion des sous-traitants	Se reporter au §2.1.2.2.1 des règles de certification en vigueur.
Gestion du personnel	Se reporter au §2.1.2.2.2 des règles de certification en vigueur.
Procédure de gestion documentaire	Se reporter au §2.1.2.2.3 des règles de certification en vigueur.
Gestion des réclamations	Se reporter au §2.1.3.3 des règles de certification en vigueur.
Évaluation de la qualité	Se reporter au §2.1.3.4 des règles de certification en vigueur.
Modalités d'établissement et de mise en œuvre d'un plan d'amélioration	Se reporter au §2.1.4 des règles de certification en vigueur.

*Les procédures peuvent faire partie intégrante du Manuel Qualité.

Les documents qualité, *a minima* le Manuel et les procédures, doivent :

- être conservés **au minimum 2 ans** afin d'assurer une traçabilité entre chaque audit. **Cette disposition ne dispense pas le demandeur de satisfaire aux règles légales de conservation des documents.**

Partie 2 : Les engagements à respecter

- comporter au minimum un titre, le date de la création, une date d'application, un numéro de révision, une pagination et le nom du responsable de la mise en œuvre désigné.

A titre informatif, le demandeur peut utiliser les modalités décrites dans la norme NF X 50-435 (septembre 1995) - gestion documentaire relative

- à l'enregistrement
- au traitement des informations en vue de leur communication et de leur utilisation

2.1.3 Évaluation de la qualité de la prestation

Note explicative :

Ce chapitre du **Manuel Qualité** correspond à la troisième étape de la roue de Deming « **Vérifier** » :

- Gérer les réclamations clients
- Evaluer la satisfaction des clients sur les exigences de la norme NF P 98-691 (version Décembre 2009)

2.1.3.1 Auto-évaluation

Le demandeur doit mettre en place **une auto-évaluation annuelle** de la prestation prenant en compte au minimum les exigences de la norme NF P 98-691 (le demandeur est libre d'ajouter des exigences supplémentaires).

Conditions de mise en œuvre :

Lors de sa demande de certification, le demandeur doit :

- établir sa grille d'auto-évaluation et la présenter dans son dossier de certification afin que sa pertinence soit jugée lors de la recevabilité,

Le demandeur effectue l'auto-évaluation **un an après sa certification**.

Les résultats de cette auto-évaluation doivent faire l'objet d'une analyse et de la mise en place d'un plan d'actions d'amélioration (cf. § 2.1.4 de la partie 2).

2.1.3.3 Gestion des réclamations clients

Le demandeur doit décrire son organisation pour recenser, gérer et suivre les réclamations clients conformément aux exigences de la norme NF P 98-691 (version Décembre 2009).

Enregistrements qualité :

- réclamation client et réponse apportée
- analyse (au minimum annuelle) des réclamations clients

2.1.3.4 Évaluation de la qualité perçue par le maître d'ouvrage

2.1.3.4.1 Disposition générale

Ce chapitre concerne la mesure de la satisfaction du maître d'ouvrage.
Le demandeur doit définir et mettre en place une organisation pour évaluer la satisfaction des maîtres d'ouvrage, au moins annuellement.

Les thèmes cités ci-dessous sont obligatoires et doivent faire l'objet, au minimum d'une question.

- Qualification du personnel : compétence, connaissance des produits, légale, réglementaire et normative
- Respect des délais
- Respect des consignes (écoute et application)
- Sécurité du chantier par rapport aux usagers de la route et au personnel de l'entreprise
- Réalisation de la prestation : les moyens mis en œuvre (humains, matériels et organisationnels), respect des engagements pris dans le marché
- Réception de la prestation : qualité finale de la prestation

Le demandeur doit décrire dans son Manuel Qualité :

- Les modalités d'échantillonnage (en sachant que l'échantillonnage est représentatif de la typologie et du nombre de clients)
- L'évaluation de la satisfaction peut être réalisée de différentes façons : transmission du questionnaire avec la facture du client, mise en place de questionnaire en libre-service sur Internet, boîte à idée, table ronde, etc.
- La méthode de traitement des données recueillies

2.1.4 Amélioration de la qualité du service

Note explicative :

Ce chapitre du **Manuel Qualité** correspond à la quatrième étape de la roue de Deming « **Améliorer** » :

- Analyser les dysfonctionnements recensés (réclamations clients, contrôles internes de l'entreprise, insatisfactions)
 - Mettre en place des actions correctives aux dysfonctionnements et améliorer le service.
-
- En complément des exigences du § 7.11 de la norme NF P 98-691 (version Décembre 2009), le demandeur doit définir les modalités d'établissement et de mise en œuvre **d'un plan d'amélioration** pour répondre aux écarts constatés lors :
 - des remontées internes,
 - de l'analyse des résultats de l'auto-évaluation annuelle,
 - de l'analyse des réclamations et de la satisfaction des clients

2.2 Exigences supplémentaires dans le cadre d'un demandeur multi-sites

Les règles définies ci-après s'appliquent aux demandeurs de type multi-sites (voir définition en partie 1 - § 1.1.2).

Normalement, les audits devraient être menés sur tous les sites secondaires/entités (cf définition en page 70 du Lexique) du demandeur, inclus dans le périmètre de certification.

Cependant, lorsqu'une activité concernée par la certification est réalisée de façon similaire dans les différents sites secondaires /entités, tous placés sous le contrôle de la structure centrale, l'organisme de certification peut mettre en œuvre des procédures appropriées afin de limiter le nombre de sites secondaires/entités visités lors des différents audits.

Ce paragraphe a pour objectif de définir les conditions d'application de la procédure dite "multi-sites". Le demandeur (à travers sa structure centrale, telle que définie dans la partie 1 des présentes règles) **doit appliquer en plus des exigences définies dans le chapitre précédent (§ 2.1), les exigences supplémentaires définies ci-après.**

Conditions d'application :

- **Unicité d'activité :** Les prestations entrant dans le champ de la certification et réalisées par les sites secondaires/entités (cf définition en page 70 du Lexique) doivent être du même type et fournies selon des procédures identiques.

① la procédure multi-sites ne s'applique pas à toute structure exerçant des activités de service dissemblables même si les différents sites secondaires/entités qui la constituent sont soumis au même système de gestion de la qualité

- **Unicité du système qualité :**

- il doit être structuré et géré de façon centralisée,
- il doit donner lieu à des contrôles internes des sites secondaires/entités par la structure centrale,
- les activités suivantes doivent être gérées directement par la structure centrale :
 - ☞ **organisation et responsabilité (§ 2.1.1) :** le demandeur (la structure centrale) affirme dans sa politique qualité que son objectif est de fournir des services similaires dans chacun de ses sites secondaires/entités. Un correspondant qualité doit être désigné dans chaque site secondaire/entité et est responsable de la mise en œuvre du système qualité sur son site secondaire/entité. Il est notamment chargé de remonter les informations à la structure centrale et d'appliquer les principes définis par elle.
 - ☞ **processus de mise en œuvre du service (§ 2.1.2) :** les dispositions définies dans le **Manuel Qualité** sont applicables à l'ensemble des sites secondaires/entités.
 - ☞ **maîtrise de la sous-traitance (§ 2.1.2.2) :** la structure centrale doit définir les principes généraux à appliquer sur l'ensemble des sites secondaires/entités en cohérence avec les exigences relatives à la sous-traitance (cf. § 2.1.2.2).

Partie 2 : Les engagements à respecter

- ☞ **gestion (recrutement et formation) du personnel (§ 2.1.2.3)** : la structure centrale doit définir les principes généraux à appliquer sur l'ensemble des sites secondaires/entités.
 - ☞ **gestion des documents qualité (§ 2.1.2.4)** : le système de gestion de la documentation relève directement de la structure centrale ; celle-ci doit définir les règles applicables à tous les sites secondaires/entités.
 - ☞ **gestion des réclamations clients (§ 2.1.3.3)** : la structure centrale doit définir les principes généraux à appliquer sur l'ensemble des sites secondaire/entités, centralise les analyses de chaque site secondaire/entité et procède à une analyse globale des dysfonctionnements identifiés.
 - ☞ **évaluation de la satisfaction du client (§ 2.1.3.4)** : la structure centrale doit définir les principes généraux à appliquer sur l'ensemble des sites secondaires/entités ; elle centralise les résultats de chaque site secondaire/entité et procède à une analyse globale de la satisfaction client.
 - ☞ **amélioration de la qualité du service (§ 2.1.4)** : la structure centrale réalise des audits internes (voir ci-dessous) et centralise les plans d'amélioration afin de faire bénéficier à l'ensemble des sites secondaires/entités de l'expérience de chacun.
- Tous les sites secondaires/entités inclus dans le périmètre de certification doivent faire l'objet d'un contrôle interne par la structure centrale selon un plan de contrôle clairement défini. Tous sites secondaires/entités concernés (y compris la structure centrale) doivent avoir été audités conformément à ce plan de contrôle et préalablement à l'audit d'admission.
 - La structure centrale doit recueillir et analyser les informations émanant de tous les sites secondaires/entités et pouvoir instaurer toute modification organisationnelle nécessaire sur :
 - . La documentation et les modifications du système,
 - . Les réclamations des clients,
 - . L'évaluation de la performance du service,
 - . La planification des contrôles internes et l'évaluation des résultats.

PARTIE 3

OBTENIR LA CERTIFICATION : les modalités d'admission

3.1 Dépôt d'un dossier de demande de certification

Avant de déposer un dossier, le demandeur doit s'assurer qu'il remplit, au moment de la demande, toutes les conditions définies dans les présentes règles de certification et notamment celles de la partie 1. Il doit s'engager à respecter ces conditions pendant toute la durée d'usage de la marque NF Service.

La demande doit être présentée conformément aux conditions et modèles donnés en partie 7 (dossier de demande). Le demandeur envoie son dossier directement au secrétariat technique.

A réception de la demande, le secrétariat technique engage la procédure suivante :

- étude de la recevabilité technique du dossier,
- mise en œuvre des contrôles d'admission,

3.2 Étude de recevabilité

A réception du dossier de demande, le secrétariat technique réalise une étude de recevabilité technique afin de vérifier que :

- toutes les pièces demandées dans le dossier de demande de certification sont jointes et complètes,
- les éléments contenus dans le dossier technique respectent les exigences des règles de certification et de la norme.

La durée de cette partie est estimée à 0,5 jour par demandeur.

En accord avec le demandeur, le secrétariat technique peut être amené à demander les compléments d'information nécessaires à la recevabilité du dossier.

Lorsque le dossier est complet, le secrétariat technique accuse réception du dépôt de la demande de certification et déclenche les contrôles d'admission et informe le demandeur des modalités d'organisation (auditeur, durée d'audit, établissements audités, etc....).

3.3 Modalités de contrôle d'admission

Les contrôles effectués en admission ont pour objectifs de :

- s'assurer que les dispositions définies et mises en œuvre par le demandeur répondent aux exigences décrites dans les parties 1 et 2 des présentes règles de certification,
- contrôler les caractéristiques du service et sa performance.

3.3.1 Audit

3.3.1.1 Organisation de l'audit

Le secrétariat technique désigne un auditeur afin de réaliser l'audit conformément au périmètre de certification déclaré dans le dossier de demande.

L'audit est réalisé sur la base des exigences fixées dans les présentes règles de certification et la norme NF P98-691 (version Février 2016). L'auditeur s'assure également de l'application des règles générales de la marque NF Service.

La réalisation de l'audit peut notamment se faire en présence d'un observateur qui est tenu au respect de la confidentialité. Cet observateur peut être imposé à AFNOR Certification par des normes ou des accords dont il est signataire. La présence de cet observateur fait systématiquement l'objet d'une information au demandeur par AFNOR Certification préalablement à l'audit. AFNOR Certification peut également proposer au demandeur la participation de tout autre observateur.

L'activité du demandeur est analysée par l'auditeur sur les 6 mois précédant les jours de l'audit. Cette période doit permettre à l'auditeur d'apprécier la conformité du service à la norme sur une durée suffisante.

L'auditeur et le demandeur fixent la date d'audit, sur les différents sites/entités concernés par la certification. Le programme d'audit est adressé au demandeur au moins 8 jours avant la date retenue.

Le demandeur facilite la mission de l'auditeur en lui donnant accès aux locaux, équipements, installations, documentations et en mettant à sa disposition les personnes compétentes.

Lors de la réunion de clôture, l'auditeur présente ses conclusions au demandeur et **formule par écrit les écarts éventuels relevés au cours de l'audit**. Une fiche de fin d'audit est laissée au demandeur à l'issue de la réunion.

3.3.1.2 *Durée de l'audit*

L'audit se décompose en deux parties :

- la préparation de la visite sur site et la rédaction du rapport d'audit,
- la visite sur site qui comprend trois phases :
 - analyse des dispositions d'organisation définies et responsabilités, système qualité (PHASE 1)
 - vérification de la mise en œuvre effective des dispositions d'organisation définies (PHASE 2)
 - contrôle visuel de l'application des dispositions d'organisation pendant la prestation, appelé « visite chantier ». (PHASE 3).

La durée de la visite sur site est fixée à partir du dossier de demande de certification selon les règles décrites dans les paragraphes § 3.3.1.2.1, 3.3.1.2.2 et 3.3.1.2.3 de la présente partie.

La durée de la visite sur site ne peut en aucun cas être inférieure à 1 jour.

3.3.1.2.1 CAS DU DEMANDEUR MONOSITE

Durée de l'audit :

- Visite sur site :

Nombre de salariés permanents affectés à l'activité de SRH*	Nombre de chantiers audités	Durée (nombre de jours sur site)
1 à 9	1	1,5
10 à 49	2	2
50 et plus	3	2,5

**Tous les salariés contribuant aux prestations de signalisation routière horizontale doivent être pris en compte : fonctions supports, commerciales, administratives, RH ...*

- Préparation et rédaction du rapport d'audit : 0,5 jour

3.3.1.2.2 CAS DU DEMANDEUR MULTI-SITES AYANT UNE SEULE ENTITE JURIDIQUE

La procédure de certification multi-sites (voir partie 1 - § 1.1.2 et partie 2 - § 2.2) tient compte de règles d'échantillonnage définies au niveau international pour les entreprises multi-sites et s'applique dans le cas présent au demandeur présentant des sites secondaires (cf définition en page 70 du Lexique) sous la même entité juridique.

Une méthode d'échantillonnage est appliquée pour calculer le nombre d'établissements audités :

- soit x le nombre de sites secondaires entrant dans le calcul.

L'échantillon de sites audités (n) est calculé de la façon suivante :

$$n = \sqrt{x}$$

Le résultat est toujours arrondi au chiffre entier supérieur.

Par exemple : pour une structure centrale ayant 8 sites secondaires, l'échantillon sera calculé de la façon suivante : $n = \sqrt{8} = 2,82$ soit 3 sites.

* Constitution de l'échantillon :

25 % de l'échantillon est choisi aléatoirement par le secrétariat technique. Pour le reste, la sélection des sites est guidée par les critères suivants :

- ⇒ l'analyse des réclamations clients
- ⇒ les variantes d'activité et de taille
- ⇒ la dispersion géographique.

* Durée de l'audit :

A partir de l'échantillon constitué, le secrétariat technique calcule ensuite le nombre total de jours d'audit :

⇒ **Structure centrale (établissement principal) :**

Nombre de salariés affectés à l'activité de SRH*	Nombre de chantiers audités	Durée (nombre de jours sur site)
1 à 9	1	1,5
10 à 49	2	2
50 et plus	3	2,5

**Tous les salariés contribuant aux prestations de signalisation routière horizontale doivent être pris en compte : fonctions supports, commerciales, administratives, RH ...*

⇒ **Établissements secondaires :**

La durée d'audit est ensuite de 0,5 jour par site supplémentaire audité.

Par site supplémentaire audité, un chantier sera vu dans la mesure du possible.

⇒ **Préparation / rédaction du rapport d'audit :**

Un seul rapport d'audit est rédigé pour l'ensemble du périmètre de certification (structure centrale et sites secondaires rattachés sous la même entité juridique).

La durée est fixée à **0,5 jour** pour la structure centrale + **0,25 jour** par site audité

Le déroulement des audits suit la règle suivante : audit de la structure centrale puis un audit des sites secondaires si l'audit de la structure centrale ne présente pas de non-conformité majeure.

Si structure centrale présente des non conformités majeures sur la maîtrise de l'activité, AFNOR Certification ajourne la demande de certification jusqu'à la levée des non conformités et procédera ensuite à l'audit des sites secondaires.

Lorsque des écarts sont constatés sur un ou plusieurs sites de l'échantillon, le secrétariat technique demande à la structure centrale de **faire une recherche systématique sur l'ensemble des sites et d'apporter les actions correctives nécessaires**. Dans ce cas, le secrétariat technique procède à des **audits sur un échantillon complémentaire**. La taille de l'échantillon complémentaire est la suivante : **nombre de sites sur lesquels l'écart est constaté + 1**.

Illustration des règles d'audit multi-sites :

Pour une entreprise de 10 à 49 salariés ayant 8 sites :

	Durée (jours)
Structure centrale	2
Audits des établissements secondaires	1,5
Calcul de l'échantillon : $\sqrt{8} = 3$ établissements	
Préparation + rapport	1,25
Total	4,75

Remarque :

La durée globale de l'audit peut-être répartie sur la structure centrale et les établissements secondaires de manière différente si nécessaire, en fonction des spécificités du demandeur et de son organisation en terme de pilotage de la démarche qualité.

Cette répartition de la durée globale d'audit sera étudiée après analyse du dossier du demandeur.

Néanmoins a minima, les durées suivantes devront être respectées :

- 1 jour sur la structure centrale
- 0,5 jour par établissement secondaire

3.3.1.2.3 CAS SPECIFIQUE DU DEMANDEUR MULTI-SITES AYANT DES ENTITES JURIDIQUES DIFFERENCIEES (CF. § 1.2.2.3 – PARTIE 1)

Une entreprise avec plusieurs entités juridiques monosites ou multi-sites répond à la procédure de certification multi-sites (voir partie 1 - § 1.1.2 et partie 2 - § 2.2).

Cette procédure tient compte de règles d'échantillonnage définies au niveau international pour les entreprises multi-sites et s'applique dans le cas présent au demandeur présentant plusieurs entités rattachées, le cas échéant composées elles-mêmes d'établissements secondaires.

Si au moins 95% des entités rattachées sont certifiées, une méthode d'échantillonnage est appliquée pour calculer le nombre d'entités rattachées à auditer : soit x les entités rattachées entrant dans le calcul.

L'échantillon d'entités rattachées auditées (n) est calculé de la façon suivante :

$$n = \sqrt{x}$$

Le résultat est toujours arrondi au chiffre entier supérieur.

	Audit systématique	Nombre d'entités rattachées auditées
Admission	Structure centrale	$\sqrt{\text{nombre d'entités rattachées}}$

*** Durée de l'audit :**

A partir de l'échantillon constitué, le secrétariat technique calcule ensuite le nombre total de jours d'audit.

- **Structure centrale** (organisation / processus) : **1 jour** d'audit + **0,5 jour** de préparation / rapport
- **Entités rattachées** : pour chaque entité, application des règles du § 3.3.1.2.1 – Cas général

Dans le cas où l'entité rattachée est multi-sites, on applique à cette entité auditée les règles d'une structure multi-sites avec une seule entité juridique (voir § 3.3.1.2.2).

Un seul rapport d'audit est rédigé pour l'ensemble des entités du périmètre de certification, la structure centrale devant se charger d'adresser, si besoin est, un exemplaire du rapport à chaque entité auditée.

* **Constitution de l'échantillon :**

25 % de l'échantillon est choisi aléatoirement par le secrétariat technique. Pour le reste de l'échantillon, la sélection des entités est guidée par les critères suivants :

- ⇒ les résultats des contrôles internes,
- ⇒ l'analyse des réclamations des clients,
- ⇒ les variantes d'activité et de taille,
- ⇒ la dispersion géographique.

Le déroulement de l'audit suit la règle suivante : audit de la structure centrale puis un audit des entités rattachées si l'audit de la structure centrale ne présente pas de non-conformité majeure.

Si structure centrale présente des non conformités majeures sur la maîtrise de l'activité, AFNOR Certification ajourne la demande de certification jusqu'à la levée des non conformités et procédera ensuite à l'audit des entités.

Lorsque des écarts sont constatés sur un ou plusieurs entités de l'échantillon, le secrétariat technique demande à la structure centrale de **faire une recherche systématique sur l'ensemble des entités et d'apporter les actions correctives nécessaires**. Dans ce cas, le secrétariat technique procède à des **audits sur un échantillon complémentaire**.

3.3.1.2.4 CAS DU DEMANDEUR CERTIFIE ISO 9001

Les engagements et les dispositions décrits dans la partie 2 des présentes règles de certification peuvent être prévus dans un système de management de la qualité certifié par un organisme certificateur reconnu par AFNOR Certification.

Si tel est le cas, le demandeur doit s'assurer que le système de management de la qualité est conforme aux exigences du référentiel de certification de la marque NF Service appliquée aux prestations de signalisation routière horizontale.

Un demandeur de la marque NF Service déjà titulaire d'un certificat ISO 9001 peut bénéficier de modalités de contrôle allégées sous certaines conditions :

Les trois conditions sont les suivantes :

- ***le champ et le périmètre de la certification ISO 9001 (version en vigueur) visent le même champ et le même périmètre de certification que la marque NF Service.***
- ***l'organisme certificateur est reconnu par AFNOR Certification (organisme accrédité par le COFRAC ou organisme d'accréditation équivalent).***
- ***l'audit documentaire réalisé par le secrétariat technique lors de l'instruction du dossier est satisfaisant.***

Le demandeur doit dans ce cas fournir au secrétariat technique les documents spécifiques demandés dans la partie 7 des présentes règles de certification en complément du dossier général de certification.

L'audit de la partie système qualité peut être réduit en fonction du recouvrement du périmètre de certification. Un devis est établi après analyse du dossier de certification du demandeur.

Les audits NF Service / ISO 9001 peuvent être, le cas échéant, effectués conjointement.

3.3.1.2.5 **CAS DE LA SOUS-TRAITANCE** (CF. PARTIE 1 - § 1.3.3)

Si le chiffre d'affaires sous-traité est supérieur à 30% du chiffre d'affaires réalisé dans l'activité concernée par la certification (en excluant les sous-traitants ayant obtenu la certification NF Service), les modalités de contrôles mises en œuvre par le secrétariat technique et AFNOR Certification sont les suivantes :

- ↳ en supplément des contrôles habituels chez le demandeur, réalisation d'un contrôle/audit du sous-traitant majeur
- ↳ la durée de cet audit est de **0,5 jour par sous-traitant audité**
- ↳ le contrat de sous-traitance doit prévoir une clause qui engage le sous-traitant à accepter les audits d'AFNOR Certification (ou chaque sous-traitant joint une lettre d'engagement au dossier de demande de certification du demandeur adressé à AFNOR Certification – voir partie 7 – fiche 4).

Les contrôles/audits chez les sous-traitants sont facturés par AFNOR Certification au demandeur.

3.4 Évaluation des résultats et décision de certification

Le secrétariat technique analyse le(s) rapport(s) d'audit et le(s) transmet au demandeur, dans un délai d'un mois à compter de la date de l'audit. Le(s) rapport(s) est (sont) accompagné(s) le cas échéant d'une demande de réponse dans un délai fixé dans le courrier d'envoi du rapport.

Le demandeur doit alors présenter pour chaque écart, les actions mises en place ou envisagées avec le délai de mise en application et les personnes responsables.

Dans certains cas, un audit complémentaire peut être demandé après analyse du rapport.

Le secrétariat technique analyse la pertinence de la réponse et peut demander la réalisation d'un contrôle complémentaire si les résultats de l'analyse ne sont pas jugés satisfaisants au regard des exigences de service.

En fonction des résultats de l'ensemble des contrôles, le secrétariat technique fait une proposition de décision à AFNOR Certification. Le Directeur Général d'AFNOR Certification peut prendre l'une des décisions suivantes :

- accord du droit d'usage de la marque NF Service
- refus du droit d'usage de la marque NF Service

L'accord du droit d'usage peut être pris sous réserve de faire parvenir au secrétariat technique, dans un délai défini, les preuves de mise en œuvre d'actions correctives. L'absence de fourniture de ces preuves entraîne un refus du droit d'usage.

En cas de décision positive, le secrétariat technique adresse au demandeur le certificat NF Service, émis pour une durée de 3 ans.

Les modalités de communication sur la certification sont définies dans la partie 4 des présentes règles de certification.

CAS DU DEMANDEUR MULTI-SITES AYANT LA MEME ENTITE JURIDIQUE

Un seul certificat est émis portant le nom et l'adresse de la structure centrale (demandeur légal) avec la liste des sites secondaires (cf définition en page 70 du Lexique) rattachés inclus dans le périmètre annexée au certificat.

CAS DU DEMANDEUR MULTI-SITES AYANT DES ENTITES JURIDIQUES DIFFERENCIEES

- Un certificat est émis pour chacune des entités présentées à la certification.
- Le cas échéant, un certificat « réseau/multi-sites » peut être attribué à la structure centrale. La mention dans le certificat précise alors qu'il s'agit **d'une activité en réseau et que le siège du réseau bénéficie du certificat car, au minimum, 95 % des entreprises membres sont certifiées.**

Le secrétariat technique et AFNOR Certification publient la liste des entreprises membres du réseau couvertes par le certificat. Elle est incorporée, annexée ou référencée dans le certificat « réseau/multi-sites » et est tenue à jour.

Dans le cas où l'un ou plusieurs membres du réseau ne satisfait plus les critères nécessaires pour le maintien de la certification et que le taux d'établissements titulaires de la certification est inférieur à 95 %, la certification « réseau/multi-sites » est retirée dans sa totalité.

CONSULTATION EVENTUELLE DU COMITE PARTICULIER :

En cas de besoin complémentaire (avis technique, juridique, ...), le secrétariat technique et AFNOR Certification peuvent présenter, pour avis, au Comité particulier, l'ensemble des résultats d'évaluation de façon anonyme.

Le demandeur peut contester la décision prise en adressant une contestation ou un recours conformément à l'article 12 des règles générales NF Service.

PARTIE 4

VALORISER LA CERTIFICATION : les modalités de d'utilisation de la marque NF Service

4.1 Les textes de référence

La communication sur les informations relatives à la certification de produits et de services est encadrée par le Code de la Consommation : celui-ci a pour objectif de rendre transparente pour les consommateurs et les utilisateurs, la signification des labels et marques de certification.

Ainsi, l'article R 115-2 du Code de la consommation stipule que :
"Lorsqu'il est fait référence à la certification dans la publicité, l'étiquetage ou la présentation de tout produit ainsi que sur les documents commerciaux de toute nature qui s'y rapportent, doivent obligatoirement être portés à la connaissance du consommateur ou de l'utilisateur :

1° le nom ou la raison sociale de l'organisme certificateur ou la marque collective de certification,

2° La dénomination du référentiel de certification utilisé ;

3° Les modalités selon lesquelles le référentiel de certification peut être consulté ou obtenu.

Par ailleurs, les articles 4, 11, 14 et 15 des règles générales de la marque NF Service précisent les conditions d'usage, les conditions de validité et les modalités de sanction.

Ces dispositions de marquage tiennent compte de l'avis du CNC du 17 décembre 2007.

Les informations relatives aux services certifiés sont disponibles sur le site www.marque-nf.com. Elles comprennent notamment :

- l'identification de l'activité certifiée
- les présentes règles de certification
- l'identification du titulaire
- les caractéristiques certifiées

AFNOR Certification fournit sur demande les informations relatives à la validité d'une certification donnée.

Lorsque le titulaire fournit des copies de documents de certification à autrui, il doit les reproduire dans leur intégralité.

4.2 Le marquage

4.2.1 Principes généraux

L'utilisation du logo NF Service et la référence à la certification permettent de valoriser la qualité du service et les investissements du titulaire dans la qualité.

Les caractéristiques du logotype NF Service sont définies dans la charte graphique disponible dans l'espace client <https://www.espaceclient-certification.afnor.org/> :

- ↪ le logotype NF Service doit être associé à la raison sociale ou le nom de la collectivité territoriale ou Service de l'État et l'adresse du titulaire, le périmètre de certification,
- ↪ il est réservé aux seuls services définis dans le certificat sans qu'il existe un quelconque risque de confusion,
- ↪ le titulaire utilise le logotype NF Service sur deux types de supports : les supports principaux (cf. § 4.2.2) et les supports accessoires (cf. § 4.2.3).

Pour une bonne interprétation du présent article, il est recommandé au titulaire de soumettre préalablement à AFNOR Certification tous les documents où il est fait état de la marque NF Service.

4.2.2 Les modalités de marquage sur les supports principaux

Sont considérés comme supports principaux :

- le **certificat** qui doit être affiché chez le titulaire de façon visible et lisible pour le client/consommateur
- les **supports institutionnels** fournis par AFNOR Certification que le titulaire de la marque NF Service peut mettre à disposition des clients,
- le **site internet** du titulaire de la marque NF Service,
- les **supports de communication** (plaquette, documentation...) du titulaire de la marque NF Service

Le marquage sur les supports principaux doit contenir **les caractéristiques certifiées** suivantes :

- La prise en compte des attentes et de la satisfaction des clients et respect des engagements contractuels
- La qualification du personnel, la préparation, la réalisation, le matériel utilisé, la sécurité du chantier et la réception de la prestation
- Le traitement des non-conformités

Sur ces supports, le titulaire utilise un marquage complet – intégrant les exigences de l'article R115-2 du Code de la Consommation (cf. § 4.1) - tel que défini ci-dessous :

Partie 4 : Valoriser la certification : les modalités de marquage

 <p>PRESTATIONS DE SIGNALISATION ROUTIÈRE HORIZONTALE</p> <p>Cette marque prouve la conformité à la norme NF P98-691 et aux règles de certification NF435 et garantit que la prise en compte des attentes et de la satisfaction des clients, le respect des engagements contractuels, la préparation, la qualification du personnel, la réalisation, le matériel utilisé, la sécurité du chantier et la réception de la prestation et le traitement des non-conformités sont contrôlés régulièrement par</p> <p>AFNOR Certification 11, rue Francis de Pressensé 93571 LA PLAINE SAINT DENIS CEDEX</p>	 <p>PRESTATIONS DE SIGNALISATION ROUTIÈRE HORIZONTALE</p> <p>Cette marque prouve la conformité à la norme NF P98-691 et aux règles de certification NF435 et garantit que la prise en compte des attentes et de la satisfaction des clients, le respect des engagements contractuels, la préparation, la qualification du personnel, la réalisation, le matériel utilisé, la sécurité du chantier et la réception de la prestation et le traitement des non-conformités sont contrôlés régulièrement par</p> <p>AFNOR Certification 11, rue Francis de Pressensé 93571 LA PLAINE SAINT DENIS CEDEX</p>
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Toutes les informations figurant dans le cadre ci-dessus doivent être reprises sur les supports principaux.

Toute communication sur le site Internet doit renvoyer par un lien à une page dont l'objet est la certification de service et répondant aux critères exposés précédemment. Le titulaire peut concevoir lui-même cette page sur son site ou demander à AFNOR Certification le lien profond vers les caractéristiques certifiées en ligne sur www.boutique-certification.afnor.org.

4.2.3 Les supports accessoires

Ce sont tous les autres types de supports sur lesquels le titulaire envisage de communiquer à savoir : le papier entête, les cartes de visite, les enveloppes, les formulaires de fax, les encarts publicitaires/affiches (pages jaunes, annuaires, articles), les véhicules.

Sur ces supports accessoires, doit figurer un **marquage simplifié** tel que défini ci-dessous :

<p>Le marquage est apposé à proximité de la raison sociale ET des coordonnées du titulaire (adresse et/ou numéro de téléphone)</p>
 <p>PRESTATIONS DE SIGNALISATION ROUTIÈRE HORIZONTALE www.marque-nf.com</p>

4.2.4 Interdiction de marquage

Le marquage ne doit pas être apposé sur les vêtements, les cartons d'emballage des produits, les produits et tout support de nature à tromper le consommateur sur la nature de la certification.

4.2.5 Cas de la publicité radio, télévision

Pour la **publicité télévisuelle**, l'utilisation du seul logotype est autorisée.

Lorsqu'il est fait référence à la certification NF Service dans des messages radios ou téléphoniques (ex. : message d'attente d'un répondeur), le titulaire devra porter à la connaissance du client l'intitulé de la marque et préciser, s'il y a lieu, l'activité certifiée.

Le demandeur doit préalablement soumettre à AFNOR Certification tous les éléments (story-board ...) où il est fait état de la marque NF Service.

4.3 Les conditions de démarquage

Toute suspension ou tout retrait du droit d'usage de la marque NF Service entraîne l'interdiction d'utiliser cette marque et d'y faire référence.

En conséquence, la marque NF Service ne doit plus apparaître dans la documentation, les supports, la publicité et les locaux.

4.4 Exemples d'application du marquage

4.4.1 Marquage complet

Exemple d'une plaquette



<raison sociale de l'entité>



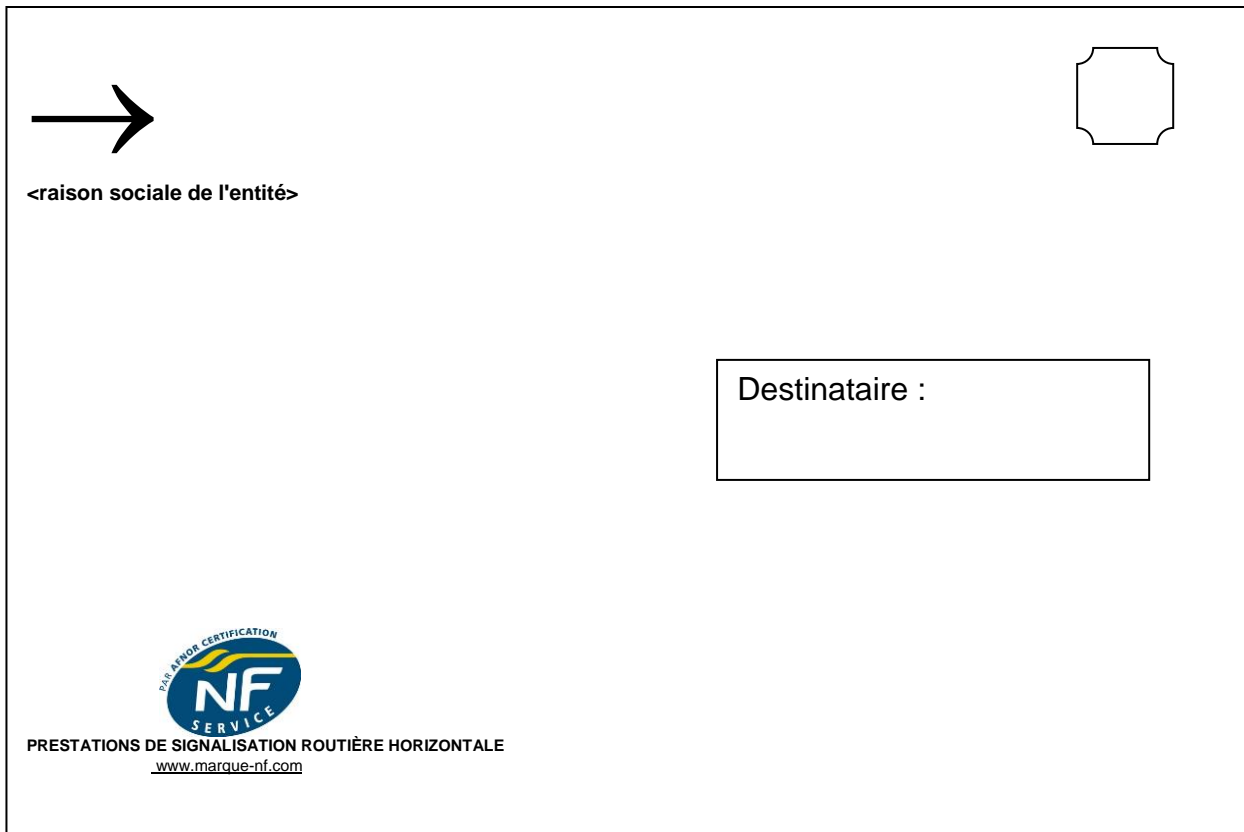
PRESTATIONS DE SIGNALISATION ROUTIÈRE HORIZONTALE

Cette marque prouve la conformité à la norme NF P98-691 et aux règles de certification NF435 et garantit que **la prise en compte des attentes et de la satisfaction des clients, le respect des engagements contractuels, la préparation, la qualification du personnel, la réalisation le matériel utilisé, la sécurité du chantier et la réception de la prestation et le traitement des non-conformités** sont contrôlés régulièrement

par AFNOR Certification
11, rue Francis de Pressensé
93571 LA PLAINE SAINT DENIS CEDEX

4.4.2 Marquage simplifié

Exemple des enveloppes



PARTIE 5

FAIRE VIVRE LA CERTIFICATION : les modalités de suivi

Le titulaire doit tout au long de la certification :

- respecter les exigences définies dans la partie 2 ainsi que les modalités de marquage décrites dans la partie 4,
- mettre à jour annuellement son dossier de certification (cf. partie 7),
- informer systématiquement le secrétariat technique du changement d'une des caractéristiques du service certifié ou du périmètre de certification.

5.1 Les modalités de contrôles en suivi

Les contrôles effectués en suivi ont pour objectif de :

- s'assurer que les dispositions définies et mises en œuvre par le titulaire répondent aux exigences décrites dans les parties 1 et 2 des présentes règles de certification,
- contrôler les caractéristiques du service et sa performance.

Pour la mise en œuvre du suivi, le titulaire doit adresser au secrétariat technique la mise à jour de son dossier de certification (cf. partie 7 : § 7.2 - dossier de suivi)

Principe des contrôles de suivi :

Alternance des contrôles par audit et de contrôles documentaires selon les modalités définies dans le tableau ci-dessous :

	Admission 0	Suivi année 1	Suivi année 2	Suivi année 3	Suivi année 4	Suivi année 5
Type de contrôle	Audit d'admission (§ 3.3.1)	Audit de suivi (§ 5.1.1)	Contrôle documentaire* (§ 5.1.2)	Audit de suivi (§ 5.1.1)	Contrôle documentaire* (§ 5.1.2)	Audit de suivi (§ 5.1.1)
Organisation	Partie 3 des règles de certification	Partie 5 des règles de certification				
Objet de l'audit	Norme NF P98-691 (version décembre 2009) et règles de certification NF 435					

Partie 5 : Faire vivre la certification : les modalités de suivi

*Cas spécifique : dans le cadre d'un demandeur multi-sites qui souhaite étendre son périmètre de certification à d'autres sites (lors d'un audit d'extension), dans ce cas, le contrôle documentaire sera fait sur site au niveau de la structure centrale.

5.1.1 L'audit (pour les années de suivi avec un audit)**5.1.1.1 Organisation de l'audit**

Le secrétariat technique désigne un auditeur afin de réaliser l'audit conformément au périmètre de certification déclaré dans le dossier de demande.

De même qu'à l'admission, l'audit est réalisé sur la base des exigences fixées dans les présentes règles de certification et la norme NF P98-691 (version Février 2016). L'auditeur s'assure également de l'application des règles générales de la marque NF Service.

La réalisation de l'audit peut notamment se faire en présence d'un observateur qui est tenu au respect de la confidentialité. Cet observateur peut être imposé à AFNOR Certification par des normes ou des accords dont il est signataire. La présence de cet observateur fait systématiquement l'objet d'une information au demandeur par AFNOR Certification préalablement à l'audit.

AFNOR Certification peut également proposer au demandeur la participation de tout autre observateur.

L'audit est réalisé entre 2 et 4 mois avant la date d'anniversaire du certificat. Si le nombre de jours d'audit est supérieur à 4, les dates peuvent être réparties sur l'année et l'audit peut être réalisé par un ou plusieurs auditeurs.

L'auditeur et le demandeur fixent la date d'audit, sur les différents établissements concernés par la certification. Le programme d'audit est adressé au demandeur au moins 8 jours avant la date retenue.

Le demandeur facilite la mission de l'auditeur en lui donnant accès aux locaux, équipements, installations, documentations et en mettant à sa disposition les personnes compétentes.

Lors de la réunion de clôture, l'auditeur présente ses conclusions au demandeur et formule par écrit les écarts éventuels relevés au cours de l'audit. Une fiche de fin d'audit est laissée au demandeur à l'issue de la réunion.

Partie 5 : Faire vivre la certification : les modalités de suivi**5.1.1.2 Durée de l'audit**

L'audit se décompose en deux parties :

- la préparation de la visite sur site et la rédaction du rapport d'audit,
- la visite sur site qui comprend trois phases :
 - analyse des dispositions d'organisation définies et responsabilités, système qualité (PHASE 1)
 - vérification de la mise en œuvre effective des dispositions d'organisation définies (PHASE 2)
 - contrôle visuel de l'application des dispositions d'organisation pendant la prestation, appelé « visite chantier ». (PHASE 3).

La durée de la visite sur site est fixée à partir du dossier de demande de certification selon les règles décrites dans les paragraphes § 5.1.1.2.1, 5.1.1.2.2 et 5.1.1.2.3 de la présente partie.

La durée de la visite sur site ne peut en aucun cas être inférieure à 1 jour.

5.1.1.2.1 CAS GENERAL (PROCEDURE CLASSIQUE)**Durée de l'audit :****- Visite sur site :**

Nombre de salariés affectés à l'activité de SRH*	Nombre de chantiers audités	Durée (nombre de jours sur site)
1 à 9	1	1,5
10 à 49	2	2
50 et plus	3	2,5

**Tous les salariés contribuant aux prestations de signalisation routière horizontale doivent être pris en compte : fonctions supports, commerciales, administratives, RH ...*

- Préparation et rédaction du rapport d'audit : 0,5 jour**5.1.1.2.2 CAS DU DEMANDEUR MULTI-SITES AYANT UNE SEULE ENTITE JURIDIQUE**

La procédure de certification multi-sites (voir partie 1 - § 1.1.2 et partie 2 - § 2.2) tient compte de règles d'échantillonnage définies au niveau international pour les entreprises multi-sites et s'applique dans le cas présent au demandeur présentant des sites secondaires (cf définition en page 70 du Lexique) sous la même entité juridique.

Partie 5 : Faire vivre la certification : les modalités de suivi

Une méthode d'échantillonnage est appliquée pour calculer le nombre d'établissements audités :

- soit x le nombre de sites secondaires entrant dans le calcul.

L'échantillon de sites audités (n) est calculé de la façon suivante :

$$n = \sqrt{x}$$

Le résultat est toujours arrondi au chiffre entier supérieur.

Par exemple : pour une structure centrale ayant 8 sites secondaires, l'échantillon sera calculé de la façon suivante : $n = \sqrt{8} = 2,82$ soit 3 sites.

*** Constitution de l'échantillon :**

25 % de l'échantillon est choisi aléatoirement par l'équipe du secrétariat technique. Pour le reste, la sélection des sites est guidée par les critères suivants :

- ⇒ les résultats des auto-évaluations
- ⇒ l'analyse des réclamations clients
- ⇒ les variantes d'activité et de taille
- ⇒ la dispersion géographique.

*** Durée de l'audit :**

A partir de l'échantillon constitué, le secrétariat technique calcule ensuite le nombre total de jours d'audit :

⇒ **Structure centrale (établissement principal) :**

Nombre de salariés affectés à l'activité de SRH*	Nombre de chantiers audités	Durée (nombre de jours sur site)
1 à 9	1	1,5
10 à 49	2	2
50 et plus	3	2,5

**Tous les salariés contribuant aux prestations de signalisation routière horizontale doivent être pris en compte : fonctions supports, commerciales, administratives, RH ...*

⇒ **Établissements secondaires :**

La durée d'audit est ensuite de 0,5 jour par site supplémentaire audité.

⇒ **Préparation / rédaction du rapport d'audit :**

Un seul rapport d'audit est rédigé pour l'ensemble du périmètre de certification (structure centrale et sites secondaires rattachés sous la même entité juridique).

La durée est fixée à **0,5 jour** pour la structure centrale + **0,25 jour** par site audité

Partie 5 : Faire vivre la certification : les modalités de suivi

Le déroulement des audits suit la règle suivante : audit de la structure centrale puis un audit des sites secondaires (cf définition en page 70 du Lexique) si l'audit de la structure centrale ne présente pas de non-conformité majeure.

Si structure centrale présente des non conformités majeures sur la maîtrise de l'activité, AFNOR Certification ajourne la demande de certification jusqu'à la levée des non conformités et procèdera ensuite à l'audit des sites secondaires.

Lorsque des écarts sont constatés sur un ou plusieurs établissements de l'échantillon, le secrétariat technique demande à la structure centrale de **faire une recherche systématique sur l'ensemble des sites et d'apporter les actions correctives nécessaires**. Dans ce cas, le secrétariat technique procède à des **audits sur un échantillon complémentaire**. La taille de l'échantillon complémentaire est la suivante : **nombre de sites sur lesquels l'écart est constaté + 1**.

Illustration des règles d'audit multi-sites :

Pour une entreprise de 10 à 49 salariés ayant 8 sites :

	Durée (jours)
Structure centrale	2
Audits des établissements secondaires	1,5
Calcul de l'échantillon : $\sqrt{8} = 3$ établissements	
Préparation + rapport	1,25
Total	4,75

Note :

La durée globale de l'audit peut-être répartie sur la structure centrale et les établissements secondaires de manière différente si nécessaire, en fonction des spécificités du demandeur et de son organisation en terme de pilotage de la démarche qualité.

Cette répartition de la durée globale d'audit sera étudiée après analyse du dossier du demandeur.

Néanmoins *a minima*, les durées suivantes devront être respectées :

- 1 jour sur la structure centrale
- 0,5 jour par établissement secondaire

Partie 5 : Faire vivre la certification : les modalités de suivi

5.1.1.2.4 CAS SPECIFIQUE DU DEMANDEUR MULTI-SITES AYANT DES ENTITES JURIDIQUES DIFFERENCIEES (CF. § 1.2.2.3 – PARTIE 1)

Une entreprise avec plusieurs entités juridiques monosites ou multi-sites répond à la procédure de certification multi-sites (voir partie 1 - § 1.1.2 et partie 2 - § 2.2).

Cette procédure tient compte de règles d'échantillonnage définies au niveau international pour les entreprises multi-sites et s'applique dans le cas présent au demandeur présentant plusieurs entités rattachées, le cas échéant composées elles-mêmes d'établissements secondaires (cf définition en page 70 du Lexique).

Si au moins 95% des entités rattachées sont certifiées, une méthode d'échantillonnage est appliquée pour calculer le nombre d'entités rattachées à auditer : soit x les entités rattachées entrant dans le calcul.

L'échantillon d'entités rattachées auditées (n) est calculé de la façon suivante :

$$n = \sqrt{x}$$

Le résultat est toujours arrondi au chiffre entier supérieur.

	Audit systématique	Nombre d'entités rattachées audités
Suivi	Structure centrale +	$\sqrt{\text{nombre d'entités rattachées}}$

*** Durée de l'audit :**

A partir de l'échantillon constitué, le secrétariat technique calcule ensuite le nombre total de jours d'audit.

- **Structure centrale** (organisation / processus) : **1 jour** d'audit + **0,5 jour** de préparation / rapport
- **Entités rattachées** : pour chaque entité, application des règles du § 3.3.1.2.1 – Cas général

Dans le cas où l'entité rattachée est multi-sites, on applique à cette entité auditée les règles d'une structure multi-sites avec une seule entité juridique (voir § 3.3.1.2.2).

Un seul rapport d'audit est rédigé pour l'ensemble des entités du périmètre de certification, la structure centrale devant se charger d'adresser, si besoin est, un exemplaire du rapport à chaque entité auditée.

Partie 5 : Faire vivre la certification : les modalités de suivi*** Constitution de l'échantillon :**

25 % de l'échantillon est choisi aléatoirement par le secrétariat technique. Pour le reste de l'échantillon, la sélection des entités est guidée par les critères suivants :

- ⇒ les résultats des contrôles internes,
- ⇒ l'analyse des réclamations des clients,
- ⇒ les variantes d'activité et de taille,
- ⇒ la dispersion géographique.

Le déroulement de l'audit suit la règle suivante : audit de la structure centrale puis un audit des entités rattachées si l'audit de la structure centrale ne présente pas de non-conformité majeure.

Si structure centrale présente des non conformités majeures sur la maîtrise de l'activité, AFNOR Certification ajourne la demande de certification jusqu'à la levée des non conformités et procèdera ensuite à l'audit des entités rattachées.

Lorsque des écarts sont constatés sur un ou plusieurs entités de l'échantillon, le secrétariat technique demande à la structure centrale de **faire une recherche systématique sur l'ensemble des entités et d'apporter les actions correctives nécessaires**. Dans ce cas, le secrétariat technique procède à des **audits sur un échantillon complémentaire**.

5.1.1.2.5 CAS DU DEMANDEUR CERTIFIE ISO 9001

Les engagements et les dispositions décrits dans la partie 2 des présentes règles de certification peuvent être prévus dans un système de management de la qualité certifié par un organisme certificateur reconnu par AFNOR Certification.

Si tel est le cas, le demandeur doit s'assurer que le système de management de la qualité est conforme aux exigences du référentiel de certification de la marque NF Service appliquée aux prestations de signalisation routière horizontale.

Un demandeur de la marque NF Service déjà titulaire d'un certificat ISO 9001 peut bénéficier de modalités de contrôle allégées sous certaines conditions :

Les trois conditions sont les suivantes :

- ***le champ et le périmètre de la certification ISO 9001 (version en vigueur) visent le même champ et le même périmètre de certification que la marque NF Service***
- ***l'organisme certificateur est reconnu par AFNOR Certification (organisme accrédité par le COFRAC ou organisme d'accréditation équivalent).***
- ***l'audit documentaire réalisé par le secrétariat technique lors de l'instruction du dossier est satisfaisant.***

Le demandeur doit dans ce cas fournir au secrétariat technique les documents spécifiques demandés dans la partie 7 des présentes règles de certification en complément du dossier général de certification.

L'audit de la partie système qualité peut être réduit en fonction du recouvrement du périmètre de certification. Un devis est établi après analyse du dossier de certification du demandeur.

Les audits NF Service / ISO 9001 peuvent être, le cas échéant, effectués conjointement.

5.1.2 Contrôle documentaire (année de suivi sans audit)

En alternance avec les audits de suivi, **un contrôle documentaire** est réalisé par le secrétariat technique, en collaboration avec l'auditeur à distance, suite à l'envoi des documents envoyés par le titulaire.

Ce contrôle porte sur :

- la gestion du personnel (suivi des qualifications (CQP)),
- la gestion des réclamations des clients,
- les résultats de la mesure de la satisfaction des clients,
- l'analyse des dysfonctionnements au travers du compte-rendu de l'auto-évaluation annuelle,
- le suivi des sous-traitants,
- la mise en œuvre d'un plan d'amélioration.

La liste des documents à envoyer par les établissements audités au secrétariat technique est décrite dans la partie 7 - § 7.2.

La durée de ce contrôle est de **0,5 jour** pour un établissement à **1 jour** pour un demandeur multi-sites.

Le secrétariat technique se réserve le droit d'effectuer un audit complémentaire sur site si les résultats du contrôle documentaire ne sont pas satisfaisants au regard des exigences de service.

5.1.3 CAS DE LA SOUS-TRAITANCE (CF. PARTIE 1 - § 1.3.3)

Si le chiffre d'affaires sous-traité est supérieur à 30% du chiffre d'affaires réalisé dans l'activité concernée par la certification (en excluant les sous-traitants ayant obtenu la certification NF Service), les modalités de contrôles mises en œuvre par le secrétariat technique et AFNOR Certification sont les suivantes :

- en supplément des contrôles habituels chez le demandeur, réalisation d'un contrôle/audit du sous-traitant majeur
- la durée de cet audit est de **0,5 jour par sous-traitant audité**
- le contrat de sous-traitance doit prévoir une clause qui engage le sous-traitant à accepter les audits d'AFNOR Certification (ou chaque sous-traitant joint une lettre d'engagement au dossier de demande de certification du demandeur adressé à AFNOR Certification – voir partie 7 – fiche 4).

Les contrôles/audits chez les sous-traitants sont facturés par AFNOR Certification au demandeur.

5.2 Évaluation des résultats et décision de certification

Le secrétariat technique analyse le(s) rapport(s) d'audit et les résultats des contrôles (audit, contrôles spécifiques) et les transmet au demandeur, dans un délai d'un mois à compter de la date de l'audit. Le(s) rapport(s) est (sont) accompagné(s) le cas échéant d'une demande de réponse dans un délai fixé dans le courrier d'envoi du rapport. Le demandeur doit alors présenter pour chaque écart, les actions mises en place ou envisagées avec le délai de mise en application et les personnes responsables.

Dans certains cas, un contrôle complémentaire peut être demandé dès analyse du rapport.

Le secrétariat technique analyse la pertinence de la réponse et peut demander la réalisation d'un contrôle complémentaire si les résultats de l'analyse ne sont pas jugés satisfaisants au regard des exigences de service.

En fonction des résultats de l'ensemble des contrôles, le secrétariat technique fait une proposition de décision à AFNOR Certification. Le Directeur Général d'AFNOR Certification peut prendre l'une des décisions suivantes :

- accord du droit d'usage de la marque NF Service
- refus du droit d'usage de la marque NF Service

L'accord du droit d'usage peut être pris sous réserve de faire parvenir à AFNOR Certification ou au secrétariat technique, dans un délai défini, les preuves de mise en œuvre d'actions correctives. L'absence de fourniture de ces preuves entraîne un refus du droit d'usage.

En cas de décision positive, le secrétariat technique adresse au demandeur le certificat NF Service, **émis pour une durée de 3 ans**.

Les modalités de communication sur la certification sont définies dans la partie 4 des présentes règles de certification.

CAS DU DEMANDEUR MULTI-SITES AYANT LA MEME ENTITE JURIDIQUE

Un seul certificat est émis portant le nom et l'adresse de la structure centrale (demandeur légal) avec la liste des sites secondaires (cf définition en page 70 du Lexique) rattachés inclus dans le périmètre annexée au certificat.

CAS DU DEMANDEUR MULTI-SITES AYANT DES ENTITES JURIDIQUES DIFFERENCIEES

- Un certificat est émis pour chacune des entités présentées à la certification.
- Le cas échéant, un certificat « réseau/multi-sites » peut être attribué à la structure centrale. La mention dans le certificat précise alors qu'il s'agit **d'une activité en réseau et que le siège du réseau bénéficie du certificat car, au minimum, 95 % des entreprises membres sont certifiées**.

Le secrétariat technique et AFNOR Certification publient la liste des entreprises membres du réseau couvertes par le certificat. Elle est incorporée, annexée ou référencée dans le certificat « réseau/multi-sites » et est tenue à jour.

Partie 5 : Faire vivre la certification : les modalités de suivi

Dans le cas où l'un ou plusieurs membres du réseau ne satisfait plus les critères nécessaires pour le maintien de la certification et que le taux d'établissements titulaires de la certification est inférieur à 95 %, la certification « réseau/multi-sites » est retirée dans sa totalité.

CONSULTATION EVENTUELLE DU COMITE PARTICULIER :

En cas de besoin complémentaire (avis technique, juridique ...), le secrétariat technique et AFNOR Certification peuvent présenter, pour avis, au Comité particulier, l'ensemble des résultats d'évaluation de façon anonyme.

Le demandeur peut contester la décision prise en adressant une contestation ou un recours conformément à l'article 12 des règles générales NF Service.

Partie 5 : Faire vivre la certification : les modalités de suivi

5.3 Déclaration des modifications du dossier de demande

Le titulaire doit informer systématiquement le secrétariat technique du changement d'une des caractéristiques du service. Selon le type de modification concernée, des contrôles supplémentaires peuvent être nécessaires. Le tableau ci-dessous liste par type de modifications les actions respectives du titulaire et du secrétariat technique.

Type de modifications	Actions du titulaire	Actions du secrétariat technique et d'AFNOR Certification
Ajout d'établissement Extension de la certification à des sites secondaires (cf définition en page 70 du Lexique) supplémentaires ou à d'autres entités, exerçant la même activité	<ul style="list-style-type: none"> • Informer le secrétariat technique • Mettre à jour le dossier de demande (cf Partie 7 - § 7.1) 	<ul style="list-style-type: none"> • Instruction de la demande de modification du dossier • Audit de l'établissement dans les 6 mois • A l'occasion de l'audit complémentaire, le secrétariat technique réalise l'audit de suivi • Si l'audit est satisfaisant, émission d'un nouveau certificat
Suppression d'établissement	<ul style="list-style-type: none"> • Informer le secrétariat technique • Mettre à jour le dossier de demande (cf Partie 7 - § 7.1) 	<ul style="list-style-type: none"> • Mise à jour du dossier de certification • Décision de retrait pour l'établissement concerné • Émission d'un nouveau certificat
Changement de représentant légal	<ul style="list-style-type: none"> • Informer le secrétariat technique • Mettre à jour le dossier de demande (cf. Partie 7 - § 7.1) 	<ul style="list-style-type: none"> • Mise à jour du dossier de certification
Changement de responsable qualité	<ul style="list-style-type: none"> • Informer le secrétariat technique • Mettre à jour le dossier de demande (cf. Partie 7 - § 7.1) 	<ul style="list-style-type: none"> • Mise à jour du dossier de certification
Perte de la certification ISO 9001	<ul style="list-style-type: none"> • Informer le secrétariat technique 	<ul style="list-style-type: none"> • Audit de l'établissement dans les 6 mois
Changement de raison sociale, de dénomination commerciale	<ul style="list-style-type: none"> • Informer le secrétariat technique • Mettre à jour le dossier de demande (cf. Partie 7 - § 7.1) 	<ul style="list-style-type: none"> • Mise à jour du dossier de certification • Décision de retrait sous l'ancienne dénomination commerciale • Émission d'un certificat sous la nouvelle dénomination commerciale

Partie 5 : Faire vivre la certification : les modalités de suivi

Type de modifications	Actions du titulaire	Actions du secrétariat technique et d'AFNOR Certification
Changement de statut juridique	<ul style="list-style-type: none"> • Fournir une nouvelle lettre de demande de droit d'usage • Mise à jour (si nécessaire) du dossier de certification (cf. Partie 7 - § 7.1) 	<ul style="list-style-type: none"> • Instruction de la nouvelle demande : le secrétariat technique détermine si ce changement remet en cause la certification et s'il y a lieu de procéder à un audit et/ou le cas échéant à des contrôles spécifiques • Décision de retrait sous l'ancien statut • Décision d'admission sous le nouveau statut si les contrôles sont satisfaisants
Fusion/acquisition de titulaires de la marque NF Service NF435	<ul style="list-style-type: none"> • Informer AFNOR Certification • Si changement de raison sociale, fournir une nouvelle lettre de demande de droit d'usage • Si non, mettre à jour le dossier de demande (cf. Partie 8 - § 8.1) • Établir un plan de transition en conséquence 	<ul style="list-style-type: none"> • Instruction de la nouvelle demande : le secrétariat technique détermine si ce changement remet en cause la certification et s'il y a lieu de réaliser un plan de transition • Mise à jour du dossier de certification • Décision sur le plan de transition • Si décision positive, délivrance d'un certificat de transition • Réalisation d'audits (dits audits de transition) pour vérifier que le service est délivré et le plan de transition appliqué.

Dans tous les cas, le titulaire s'engage à ne pas faire usage de la certification NF Service sur les nouveaux établissements tant qu'AFNOR Certification ne lui a pas adressé le nouveau certificat de droit d'usage correspondant.

AUTRES MODIFICATIONS

Dans les cas non prévus dans le tableau précédent, le secrétariat technique détermine, sur la base des documents transmis par le titulaire, si les modifications remettent en cause la certification et s'il y a lieu de procéder à un contrôle supplémentaire.

En fonction des résultats de l'instruction, le Directeur Général d'AFNOR Certification prend l'une des deux décisions suivantes :

- maintien du droit d'usage
- refus du droit d'usage

PARTIE 6

LES INTERVENANTS

6.1 AFNOR Certification

L'**Association Française de Normalisation** est propriétaire de la marque NF Service et a concédé à sa société filiale AFNOR Certification une licence d'exploitation de cette marque.

A ce titre, **AFNOR Certification** assure la responsabilité de l'application des présentes règles de certification et de toute décision prise dans le cadre de celles-ci.

Les coordonnées sont :

AFNOR Certification
11, rue Francis de Pressensé
93571 LA PLAINE ST DENIS Cedex
Tél : 01 41 62 76 60

Un "**Comité de la marque NF**" a été institué auprès du Conseil d'Administration d'AFNOR Certification qui traite de toute question d'ordre général intéressant la marque NF Service et donne son avis au Conseil d'Administration d'AFNOR Certification sur les divers points prévus au § 6.2 des Règles Générales de la marque NF Service.

AFNOR Certification veille auprès de tous les intervenants à ce que leur mission soit correctement remplie au regard du rôle et des attributions ci-après définies de chacun d'eux.

Les intervenants dans le fonctionnement sont :

- Le **Directeur Général d'AFNOR Certification** : il approuve les présentes règles de certification et a le pouvoir de prendre toute décision et toute sanction liée à l'application desdites règles de certification.
- L'**ingénieur certification** : il est responsable de l'application des présentes règles de certification et de leur évolution (notamment par leur révision régulière), de l'évaluation des résultats des contrôles ainsi que de la commercialisation de la prestation de certification.
- Le **Secrétariat technique** est chargé de l'instruction des demandes de certification, de la planification des contrôles et du suivi des dossiers clients.
- L'**auditeur** : il a pour mission de vérifier sur site le respect effectif des exigences définies dans les règles de certification.

6.2 COMITÉ PARTICULIER

AFNOR Certification met en place un comité appelé Comité particulier dans lequel tous les intérêts sont représentés. Ce comité est prévu à l'article 7.3 des Règles Générales de la marque NF Service.

Il a pour missions de :

- contribuer au développement de la marque NF Service,
- valider les règles de certification et leurs évolutions,
- donner son avis sur les dossiers présentant des difficultés d'interprétation à AFNOR Certification ou faisant l'objet d'une contestation,
- donner son avis sur les projets d'actions de communication ou de promotion relatives à l'application NF Service

Les avis du Comité particulier sont établis par consensus.

Les membres de ce comité s'engagent formellement à exercer leur fonction en toute impartialité et à garder la confidentialité des informations notamment à caractère individuel qui lui sont communiquées.

L'ingénieur certification est tenu de prendre les dispositions particulières permettant d'assurer la confidentialité des dossiers de demandeur ou de titulaire présentés au sein du comité (sauf pour les cas de contestation / recours).

Principes de fonctionnement du Comité particulier :

- ♦ La durée du mandat des membres est généralement de trois ans, renouvelée par tacite reconduction.
- ♦ Le Comité particulier se réunit **au minimum une fois par an** et aussi souvent que nécessaire.

Composition du Comité particulier NF Service appliquée aux prestations de Signalisation Routière Horizontale.

1 Président (choisi parmi les membres d'un collège)

1 Vice-président (AFNOR Certification)

COLLÈGE ORGANISMES PROFESSIONNELS

Entre 3 et 5 représentants issus d'organismes professionnels représentatifs de la prestation de Signalisation Routière Horizontale

COLLÈGE MAITRES D'OUVRAGE/PRESCRIPTEURS

Entre 3 et 5 représentants de donneurs d'ordre

COLLÈGE ORGANISMES TECHNIQUES

Entre 2 et 4 représentants

Condition : engagement de l'organisation professionnelle à avoir des adhérents titulaires dans les 2 ans qui suivent l'approbation des présentes règles.

6.3 LE SECRÉTARIAT TECHNIQUE

Le secrétariat technique est assuré par l'ASCQUER, conformément au contrat passé entre cet organisme et l'AFNOR Certification.

L'ASCQUER, Association pour la Certification et la Qualification des Equipements de la Route Loi 1901 créée le 15 décembre 1992 est une structure partenariale qui rassemble :

- les fabricants et syndicats professionnels
- les représentants des différents maîtres d'ouvrage routier
- les organismes techniques du Ministère de l'Ecologie, de l'Energie, et du Développement Durable et de la Mer.

Elle a pour objet la qualification de l'Equipement de la Route, dans un esprit de partenariat.

Pour la marque NF Service Prestation de Signalisation Routière Horizontale, les missions de l'ASCQUER consistent en :

- l'instruction et la gestion des dossiers de demandes, de vérifications, de réclamations des titulaires,
- la coordination, en liaison avec les auditeurs, des visites, audits et contrôles prévus dans les présentes règles,
- la proposition de décision de certification à AFNOR Certification

L'ASCQUER participera aux réunions du comité particulier et sera sollicité pour faire un point sur l'état d'avancement de la certification, des retours d'expériences des premiers audits terrain.

PARTIE 7

LE DOSSIER DE CERTIFICATION

L'objet de cette partie est de faciliter au demandeur de la certification NF Service la constitution de son dossier en lui donnant tous les renseignements nécessaires à l'établissement et à la mise à jour de son dossier de demande de certification.

Il existe trois types de dossiers :

- **dossier d'admission** : il émane d'une entité n'ayant pas de droit d'usage de la marque NF Service (cf parties 1 à 3 du présent document)
- **dossier de suivi** : il émane d'un titulaire et concerne la mise à jour des éléments de son dossier d'admission afin d'assurer la mise en œuvre des contrôles de suivi (cf partie 5 du présent document)
- **dossier de modification** : il émane d'un titulaire et concerne, soit une extension ou une réduction de sa certification, soit un maintien de sa certification (cf partie 5 du présent document)

7.1 DOSSIER D'ADMISSION

Le dossier de demande de certification doit être adressé au secrétariat technique et doit contenir les éléments décrits ci-dessous.

Intitulé du document	Désignation
Formule de demande de certification	LETTRE TYPE 1
Fiche de renseignement	FICHE 1
Dossier technique composé de : <ul style="list-style-type: none"> - documents réglementaires / administratifs - documents contractuels et commerciaux - documents d'organisation - documents d'information générale - documents de gestion 	FICHE 2
Fiche d'activité de service	FICHE 3
Information sur les modalités de mise en œuvre de la certification NF Service	FICHE 4

L'instruction de la demande est réalisée par le secrétariat technique et consiste en l'étude de recevabilité du dossier.

Partie 7 : Composition du dossier de certification

LETTRE-TYPE 1
FORMULE DE DEMANDE DE CERTIFICATION

A établir sur papier à en-tête du demandeur

Monsieur le Directeur Général AFNOR Certification
Aux bons soins de
Monsieur le Délégué Général de l'ASCQUER
58, rue de l'Arcade
75384 PARIS Cedex 08

Objet : **NF 435 – prestations de Signalisation Routière Horizontale**

Messieurs,

J'ai l'honneur de demander le droit d'usage de la marque NF Service pour l'activité suivante « prestations de Signalisation Routière Horizontale » exercée par :

- Raison sociale ou Nom de la collectivité territoriale, du Service de l'État
- représentant légal
- adresse de l'établissement principal
- (le cas échéant) identification des établissements secondaires sous la même entité juridique inclus dans le périmètre de certification.

A cet effet, je déclare connaître et accepter les Règles Générales de la marque NF Service, les règles de certification NF 435 et m'engage à les respecter pendant toute la durée d'usage de la marque NF Service.

Je m'engage à :

- recevoir un auditeur désigné par AFNOR Certification et chargé d'instruire mon dossier et à lui faciliter l'exécution de sa mission en l'autorisant à :
 - visiter les locaux professionnels de mon établissement
 - inspecter les moyens dont je dispose
 - interroger librement le personnel de mon établissement ayant un rôle dans la réalisation du service
- informer systématiquement le secrétariat technique de toute modification d'organisation intervenant dans mon entreprise / organisme, ayant une incidence directe ou indirecte sur la certification.

Je déclare avoir le pouvoir de formuler cette demande.

Je vous prie de bien vouloir agréer, Messieurs, l'expression de ma considération distinguée.

Date
Nom et signature
du représentant légal
du demandeur

Partie 7 : Composition du dossier de certification

FICHE 1

FICHE DE RENSEIGNEMENT**A compléter par le demandeur****ETABLISSEMENT PRINCIPAL :**

- Raison sociale ou Nom de la collectivité territoriale, du Service de l'État :
- Dénomination(s) commerciale(s) :
- Statut juridique :
- Date de début d'activité effective :
- Date de création (si différente) :
- Code NAF (pour les entités juridiques) :
- Représentant légal (nom et qualité) :
- Responsable du projet qualité (si différent : nom, tél.) :
- Appartenance à un syndicat ou organisation professionnelle, si oui le(la) citer :

ÉTABLISSEMENT PRINCIPAL (siège social ou non)

- Coordonnées : adresse, n° de téléphone, fax, site internet
- Nom du responsable du projet qualité (+ téléphone direct) :

SIÈGE SOCIAL (si siège social différent de l'établissement principal)

- Coordonnées : adresse, n° de téléphone, fax, site internet

SITES SECONDAIRES OU ENTITÉS JURIDIQUES (cf définition en page 70 du Lexique) (si rattachés à la même entité juridique – cf. lettre de demande type 1)

Nombre d'établissements secondaires :

Nombre d'établissements secondaires inclus dans le périmètre de certification :

IDENTIFICATION DES SITES SECONDAIRES OU ENTITÉS JURIDIQUES**A renseigner pour chaque site ou entité en identifiant les sites inclus dans le périmètre de certification**

Adresse :

Interlocuteur :

Date de création :

Définition du lien entre l'établissement principal demandeur et le(s) site(s) secondaire(s) :

- Lien juridique : à préciser
- Lien contractuel : à préciser

FICHE 2

COMPOSITION DU DOSSIER TECHNIQUE**A adresser avec la demande****1 - Documents réglementaires / administratifs :****Pour une entité juridique :**

- Attestation d'inscription au registre du commerce et des sociétés ou au répertoire des métiers (selon le cas)
- Extrait Kbis (et Lbis pour les sites secondaires)
- Attestation d'inscription et de mise à jour de cotisations aux organismes sociaux (URSSAF, ASSEDIC ...) datant de moins de 3 mois
- Attestation de paiement des impôts
- Attestation d'assurance en responsabilité civile

Pour une collectivité territoriale :

- Délibération de la collectivité territoriale
(ex : « Monsieur le Président du Conseil Général (ou Maire) agissant au nom et pour le compte du département (ou de la commune), ayant reçu délégation de signature par délibération de la Commission permanente (ou du conseil municipal) pour engager une demande de certification »)
- Attestation d'assurance en responsabilité civile

2 - Documents contractuels et commerciaux

- Document / Plaquette de présentation de l'entreprise / organisme

3 - Documents d'organisation

- Manuel Qualité (cf. partie 2)
Dans le cas du demandeur multi-sites avec des entités juridiques différentes, la structure centrale fournit un seul exemplaire du Manuel Qualité « commun » pour l'ensemble du réseau
- Modèle d'enquête de satisfaction
- Grille d'auto-évaluation,
- Organigramme fonctionnel pour une entité juridique
- Organigramme fonctionnel (relations hiérarchiques entre le service applicateur (ancien Parc de l'Équipement) et le reste de la collectivité
- **Pour le demandeur multi-sites avec une seule entité juridique :** plan de contrôle interne des sites secondaires inclus dans le périmètre de certification réalisés préalablement à l'audit (admission et suivi)
- **Pour le demandeur multi-sites avec plusieurs entités juridiques :** contrat établi entre les différents entités (et la structure centrale) avec la description des liens entre les entités + plan de contrôle interne des entités réalisés préalablement à l'audit (admission et suivi)

4 - Documents d'information générale

- Certificat ISO 9001 (le cas échéant)
- Dernier rapport d'audit (admission ou renouvellement selon le cas) (le cas échéant)
- Copie du (des) diplômes(s) des personnes ayant obtenu le CQP (ou équivalent pour le personnel de la fonction publique)

5 - Documents de gestion

- attestations comptables certifiées conformes par le commissaire aux comptes ou l'expert comptable

FICHE 3
FICHE D'ACTIVITÉS DE SERVICE

A compléter

Description des moyens de l'entreprise

Chiffre d'affaires sous-traité annuel :

Moyens humains :

- Nombre de salariés de l'entreprise/de l'organisme :
- Nombre de salariés affectés à l'activité (par établissement) :

Moyens matériels :

- Description des locaux : fournir un état des lieux descriptif
- Liste descriptive du matériel utilisé

Autres certificats obtenus ou qualifications :

- Nombre de personnes ayant obtenu le CQP pour les entités juridiques
- Autres : ISO 14001, OHSAS 18001,....

Partie 7 : Composition du dossier de certification

FICHE 4

**INFORMATIONS SUR LES MODALITÉS DE MISE EN ŒUVRE
DE LA CERTIFICATION NF SERVICE**

Avez-vous fait appel à un organisme extérieur de conseil ?

Oui Non

Si oui, indiquer le ou les noms de ces organismes et les prestations assurées par ces organismes :

Type de prestation	Date	Organisme concerné
Pré-audit <input type="checkbox"/>		
Formation (préciser) <input type="checkbox"/>		
Conseil/accompagnement <input type="checkbox"/>		
Autres (préciser) <input type="checkbox"/>		

Date
Nom et signature du demandeur

Partie 7 : Composition du dossier de certification

7.2 DOSSIER DE SUIVI ET/OU DE MODIFICATION

Intitulé du document	Fréquence de suivi	Fréquence de mise à jour	Désignation
Formule de demande de modification	/	A chaque modification	Lettre type 2
Fiche de renseignement	/	A chaque modification	FICHE 1 (§ 7.1)
Dossier technique composé de : <ul style="list-style-type: none"> - documents réglementaires - documents contractuels et commerciaux - documents d'organisation - documents d'information générale - documents de gestion 	annuelle annuelle annuelle annuelle annuelle	A chaque mise à jour A chaque mise à jour / / /	FICHE 2 (§ 7.1)
Fiche d'activité	annuelle	/	FICHE 3 (§ 7.1)
Information sur les modalités de mise en œuvre de la certification NF Service	/	En cas d'extension	FICHE 4 (§ 7.1)

Le dossier de suivi avec l'ensemble des pièces requises doit être transmis au Secrétariat Technique.

Documents à fournir pour les années de suivi par contrôle documentaire

Intitulé des documents
Suivi des qualifications (CQP)
Enregistrement, suivi et analyse des réclamations des clients
Résultat de l'analyse des enquêtes satisfaction clients
Résultat de l'auto-évaluation et plan d'amélioration associé
Suivi des sous-traitants
Plan d'amélioration

LETTRE-TYPE 2
FORMULE DE DEMANDE DE MODIFICATIONS
A établir sur papier à en-tête du demandeur

Monsieur le Directeur Général AFNOR Certification
Aux bons soins de
Monsieur le Délégué Général de l'ASCQUER
58, rue de l'Arcade
75384 PARIS Cedex 08

Objet : **NF 435 - prestations de Signalisation Routière Horizontale**
Demande de modification de certification NF Service

Messieurs,

En tant que titulaire de la marque NF Service pour l'activité de « prestations de Signalisation Routière Horizontale », sous le numéro de certificat, j'ai l'honneur de demander la modification des termes de mon certificat suite à :

- ↳ Modifications juridiques : (préciser : acquisition, fusion, création nouvel établissement, changement de représentant légal,.....)
- ↳ Modifications commerciales : (préciser changement ou ajout de dénomination(s) ou de marque(s),.....).
- ↳ Extension du périmètre (exemple : ajout d'un site secondaire supplémentaire)
- ↳ Autres : (exemple : changement de responsable qualité)

A cet effet, je déclare connaître et accepter les Règles générales de la marque NF Service, les Règles de Certification NF 435 et m'engage à les respecter pendant toute la durée d'usage de la marque NF Service.

Je déclare avoir le pouvoir de formuler cette demande.

Je vous prie de bien vouloir agréer, Messieurs, l'expression de ma considération distinguée.

Date
Nom et signature
du représentant légal
du titulaire

PARTIE 8

LEXIQUE

Définitions relatives à la certification de service

Accord du droit d'usage de la marque NF Service :

Autorisation donnée par le Directeur Général d'AFNOR Certification à un demandeur d'apposer la marque NF Service. Cet accord est matérialisé par un certificat (ou décision de certification).

Accréditation :

Attestation délivrée par une tierce partie, ayant rapport à un organisme d'évaluation de la conformité, constituant une reconnaissance formelle de la compétence de ce dernier à réaliser des activités spécifiques d'évaluation de la conformité (ISO/CEI 17000 :2004).

Actions correctives :

Action visant à éliminer la cause d'une non-conformité ou d'une autre situation indésirable détectée (§ 3.6.5 – norme NF EN ISO 9000 : 2000).

Audit :

Processus méthodique, indépendant et documenté permettant d'obtenir des preuves d'audit et de les évaluer de manière objective pour déterminer dans quelle mesure les critères d'audit sont satisfaits (§ 3.9.1 – norme NF EN ISO 9000 : 2000).

Avertissement :

Décision prise par AFNOR Certification par laquelle le titulaire est invité à corriger les défauts constatés dans un délai donné.

Demande :

Lettre par laquelle un demandeur sollicite le droit d'usage de la marque NF Service, déclare connaître et s'engage à respecter les présentes règles de certification dans leur totalité.

Demandeur :

Entité juridique demandant une certification NF Service et qui s'engage sur la maîtrise de la conformité de son service aux présentes règles de certification.

Document (qualité) :

Support d'information ainsi que l'information qu'il contient (§ 3.7.2 – norme NF EN ISO 9000 : 2000). Il peut être élaboré par le demandeur ou fourni par un tiers.

Droit d'usage de la Marque NF Service :

Droit accordé par AFNOR Certification à un organisme d'utiliser la marque NF Service pour ses services conformément aux Règles générales et aux Règles de certification.

Enregistrement (qualité) :

Document faisant état de résultats obtenus ou apportant la preuve de la réalisation d'une activité (§ 3.7.6 – norme NF EN ISO 9000 : 2000).

Extension :

Décision prise par AFNOR Certification par laquelle le droit d'usage de la marque NF (Service) est étendu à un nouveau service ou à un service modifié.

Manuel Qualité :

Document spécifiant le système de management de la qualité d'un organisme (§ 3.7.3 – norme NF EN ISO 9000 : 2005).

Note :

- ♦ Le manuel qualité doit contenir au minimum :
 - L'organisation et les responsabilités (partie 2 - § 2.1.1)
 - Les modalités de mise en œuvre du service (partie 2 - § 2.1.2)
 - La maîtrise des sous-traitants (partie 2 - § 2.1.2.2)
 - La gestion du personnel (partie 2 - § 2.1.2.3)
 - La gestion des documents qualité (partie 2 - § 2.1.2.4)
 - L'évaluation de la qualité du service (partie 2 - § 2.1.3)
 - L'amélioration de la performance du service (partie 2 - § 2.1.4)

- ♦ Le degré de détail et la forme d'un Manuel Qualité peuvent varier pour s'adapter à la taille et à la complexité de l'organisme.

Méthode de mesure :

Procédé permettant d'évaluer la réalisation d'une spécification de service ou de déterminer la valeur prise par un indicateur de performance.

Note : dans le présent document, la méthode de mesure est définie par chaque prestataire en fonction, notamment, de ses moyens. La validité et la fiabilité de la méthode de mesure sont évaluées par l'auditeur.

Mode de preuve :

Façon de démontrer de manière objective et fiable à un organisme certificateur (AFNOR Certification) qu'une exigence est bien satisfaite.

Note : l'enregistrement, l'existence effective de moyens matériels, le témoignage de membres du personnel sont des modes de preuve

Opération de travaux :

Il y a opération de travaux lorsque le maître d'ouvrage prend la décision de mettre en œuvre, dans une période de temps et un périmètre limités, un ensemble de travaux caractérisé par son unité fonctionnelle, technique ou économique.

Dans le cas d'un marché à bons de commande, une opération de travaux correspond à un bon de commande.

Processus :

Ensemble d'activités corrélées ou interactives qui transforme des éléments d'entrée en éléments de sortie (§ 3.4.1 – norme NF EN ISO 9000 : 2000).

Recevabilité :

État d'un dossier qui permet de procéder à l'instruction de la demande ; la recevabilité porte sur les parties administrative et technique du dossier.

Reconduction :

Décision par laquelle le titulaire se voit renouveler le droit d'usage de la marque NF Service pour une période donnée.

Retrait

Décision prise par le Directeur Général d'AFNOR Certification qui annule le droit d'usage de la marque NF Service. Le retrait peut être prononcé à titre de sanction ou en cas d'abandon du droit d'usage par le titulaire.

Suspension :

Décision prise par le Directeur Général d'AFNOR Certification qui annule provisoirement et pour une durée déterminée l'autorisation de droit d'usage de la marque NF Service. La suspension peut être prononcée à titre de sanction ou en cas d'abandon provisoire par le titulaire.

Site/établissement secondaire :

Lieu ou entité (par exemple association, établissement, filiale, agence, antennes ...) en relation directe avec le demandeur, placé sous le contrôle "qualité" du demandeur, exerçant totalement ou partiellement l'activité.

Site client / chantier :

Lieu de réalisation de la prestation chez le client.

Titulaire :

Entité juridique qui bénéficie du certificat et du droit d'usage de la marque NF Service.

ANNEXE 1 : LISTE DES ENREGISTREMENTS ET DOCUMENTS QUALITE

Type de documents / d'enregistrements	§ norme	De 0 à 10000€ HT	Au-delà de 10000€ HT
Revue d'offre	7.1		x
Courrier de questions ou remarques sur le contenu du dossier	7.1	x	x
Mémoire technique	7.1 – 7.3 – 7.4 – 7.8 -7.10		x
Offre commerciale et technique	7.1 – 7.8 – 7.10	x	x
Compte rendu de réunion préparatoire	7.2 – 7.3		x
Accusé réception des commandes	7.2		x
Planning d'intervention	7.2 – 7.8 – 7.10		x
Liste et qualification du personnel affecté au chantier	7.2		x
Revue de contrat ou de commandes	7.2	x	x
Justificatif d'expérience professionnelle du personnel	7.3	x	x
Plan de formation	7.3	x	x
Attestations de formation	7.3	x	x
Fiche évaluation des compétences	7.3	x	x
Documents de veille réglementaire	7.3	x	x
Liste du personnel	7.3	x	x
Preuve de diffusion et du respect des modes opératoires	7.3	x	x
Certificat de conformité CE Fabricant	7.4	x	x
Procès-verbaux d'essai à jour des équipements sous pression	7.4	x	x
Carnet d'entretien propre à chaque machine	7.4	x	x
Mode opératoire d'application	7.4 –7.10	x	x
Journal de chantier	7.4 – 7.8 – 7.10	x	x
PV d'essais du matériel	7.4	x	x
Liste des fourgons, camions ou véhicules légers de chantier pour assurer le transport	7.4		x
Fiche détaillée d'identification pour chaque matériel ou dispositif de sécurité particulier	7.4		x

ANNEXE 1

Type de documents / d'enregistrements	§ norme	De 0 à 10000€ HT	Au-delà de 10000€ HT
Location : contrat, notice d'utilisation et carnet d'entretien	7.4	x	x
Liste des autorisations de conduite	7.4	x	x
Protocole de stockage temporaire	7.5	x	x
Fiches techniques et fiches de données environnementales et de sécurité	7.5	x	x
Bon de commande	7.6	x	x
Bon de livraison	7.6	x	x
Justificatif de réclamation sur les non conformités	7.6	x	x
Plans, schémas, croquis ou consignes	7.7	x	x
Justificatif envoyé au maître d'ouvrage ou à son représentant	7.7	x	x
Compte-rendu de visite annexé au journal de chantier	7.8		x
Planning périodique	7.8	x	x
Proposition technique alternative précisant le champ d'application couvert	7.8	x	x
Expression de réserves écrites, modification de la garantie donnée aux marquages	7.8	x	x
Modes opératoires d'application avec dosages adaptés	7.8		x
Fiche technique de certification des produits	7.8 – 7.10	x	x
Fiche d'instruction de chantier	7.8 - 7.10	x	x
Instructions de chantier	7.9	x	x
Manuel du chef de chantier et la 8 ^{ème} partie de l'instruction interministérielle sur la signalisation routière	7.9	x	x
Schéma organisationnel de signalisation	7.9	x	x
Preuve de diffusion	7.9	x	x
Schéma de signalisation par type de véhicule et type d'engin	7.9	x	x
Fiche de mise au poste de travail	7.9	x	x
Documentation d'accueil intégrant les consignes de sécurité (ex : livret d'accueil)	7.9	x	x
Analyse des risques au poste de travail	7.9	x	x
Dotation type par profil de poste	7.9	x	x
Récépissé de dotation type des EPI	7.9	x	x
Procédure de renouvellement des EPI	7.9	x	x

ANNEXE 1

Type de documents / d'enregistrements	§ norme	De 0 à 10000€ HT	Au-delà de 10000€ HT
<i>Fiches techniques de certification</i> des produits de marquage routier – fiches d'instruction, <i>fiches de données de sécurité</i>	7.10	x	x
Justificatif d'incidents de chantier	7.10	x	x
Mémoire technique ou offre technique validé(e) par le maître d'ouvrage	7.10	Cf lignes 3 et 4	
Compte-rendu de réunion ou PV de réception de prémarquage	7.10		x
Enregistrement des contrôles de conformité géométrique	7.10	x	x
Enregistrement des contrôles de la mise en œuvre de la production (ou prestation ?)	7.10		x
Rédaction et archivage des fiches de non-conformités	7.11	x	x
Analyse périodique des fiches de non-conformités	7.11	x	x
Diffusion et amélioration constante des pratiques	7.11	x	x
Mise en place d'actions correctives	7.11	x	x
Prévention des non-conformités	7.11	x	x
Pièce justificative de réception de la prestation	7.12	x	x
Liste des actions mises en œuvre en faveur de l'environnement	7.13	x	x
Procédure de gestion des déchets	7.13	x	x
Registre et bordereaux déchets, autorisations préfectorales des organismes collecteurs et éliminateurs de déchets	7.13	x	x