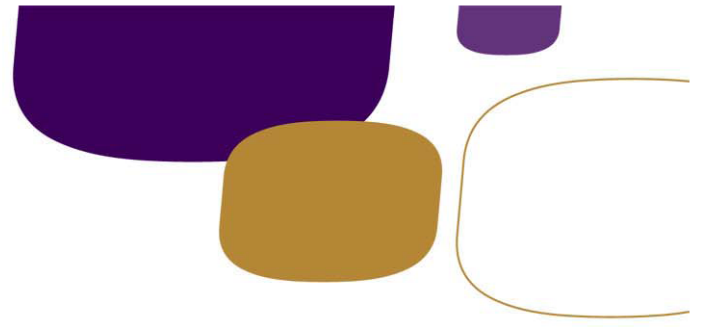


N° d'identification : 241
N° de révision : 8
Date de mise à jour : 04/12/2025
Date de mise en application : 12/03/2026



Règles de certification



ENTREPRISES PRIVEES DE PREVENTION ET DE SECURITE



Organisme Certificateur :

AFNOR Certification

www.marque-nf.com

certification@afnor.org

SOMMAIRE

PARTIE 0 : APPROBATION-REVISION DES REGLES DE CERTIFICATION	3
PARTIE 1 : OBJET ET CHAMP D'APPLICATION	8
1.1 Définition du demandeur	9
1.2 Champ et périmètre de certification.....	11
1.3 Spécifications complémentaires.....	13
PARTIE 2 : LES ENGAGEMENTS A RESPECTER	15
2.1 Maîtrise de la prestation de service.....	15
2.2 Exigences supplémentaires dans le cas d'un demandeur multi-sites	28
PARTIE 3 : OBTENIR LA CERTIFICATION : les modalités d'admission	31
3.1 Dépôt d'un dossier de demande de certification.....	31
3.2 Etude de recevabilité.....	31
3.3 Modalités de contrôles d'admission.....	32
3.4 Evaluation des résultats et décision de certification	38
PARTIE 4 : VALORISER LA CERTIFICATION : les modalités de référence à la certification et d'utilisation de la marque NF Service	42
4.1 Les modalités de référence à la certification	42
4.2 Les modalités d'utilisation de la marque NF Service	42
4.3 Reproduction de documents et référence à l'accréditation	43
PARTIE 5 : FAIRE VIVRE LA CERTIFICATION : les modalités de suivi et de renouvellement	44
5.1 Modalités de contrôle en suivi et en renouvellement	44
5.2 Evaluation des résultats et décision de certification	57
5.3 Déclaration des modifications du dossier de demande.....	60
PARTIE 6 : LES INTERVENANTS	63
6.1 AFNOR Certification.....	63
6.2 Comité particulier	64
PARTIE 7 : LES PRESTATIONS DE CERTIFICATIONS	67
7.1 Prestations afférentes à la certification NF Service	67
7.2 Recouvrement des prestations.....	69
PARTIE 8 : LE DOSSIER DE DEMANDE DE CERTIFICATION	70
8.1 Le dossier d'admission.....	70
8.2 Le dossier de modification.....	77
PARTIE 9 : LEXIQUE	79

Partie 0 : Approbation / révision des Règles de certification

PARTIE 0**APPROBATION/REVISION DES REGLES DE CERTIFICATION**

Les présentes règles de certification ont été approuvées par le Directeur Général d'AFNOR Certification le 12/03/2026.

Elles annulent et remplacent toute version antérieure.

Une période de transition de 12 mois est prévue – à compter de la date de mise en application du référentiel - afin de permettre aux organismes certifiés de prendre en compte la nouvelle version 8.

La certification selon la version 8 du référentiel NF service - Entreprises privées de prévention et de sécurité ne pourra être délivrée qu'à **l'issue d'un audit sur site** avec décision favorable. Un nouveau certificat sera délivré.

A compter du 12/03/2026 **les audits initiaux** de certification seront menés selon la version 8 du référentiel NF service - - Entreprises privées de prévention et de sécurité.

Le certificat en vigueur selon la version V7+AD1+AD2 du référentiel reste valable jusqu'au premier des termes suivants :

- sa fin de validité affichée sur le certificat
- ou 12 mois après la date de publication de ce référentiel soit le 12 mars 2027
- ou la date d'émission du certificat selon la version 8 suivant l'audit de renouvellement selon cette version 8.

Tout certificat renouvelé selon la version V7+AD1+AD2 du référentiel après un audit de renouvellement réalisé à partir du 12/03/2026 aura pour échéance le 12/03/2027. Sa durée sera donc amputée.

Les organismes doivent déposer le dossier de demande selon la version 8 du référentiel entre 12/03/2026 et 12/09/2026, de telle sorte que les audits et les décisions de certification selon cette nouvelle version puissent avoir lieu avant le 12/03/2027.

A défaut, l'organisme s'expose à un risque de rupture de sa certification et à ses conséquences notamment en termes de marquage (cf. §4.1 Les modalités de référence à la certification et §4.2. Les modalités d'utilisation de la marque NF Service).

AFNOR Certification en tant qu'organisme de certification accrédité par le COFRAC sous le n°5-0030, certification de produits et services, 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.

**Partie 0 : Approbation / révision des Règles de certification
MODIFICATIONS**

Date de 1^{ère} mise en application des règles de certification : 02/07/1998

N°de révision	Date	Modification effectuée
Révision 7 + AD1 +AD2	06/04/2022	Ajout des 2 addenda pour être en conformité : -Addendum précisant la prise de la décision et définition des constats -Addendum : avec l'évolution du Code de la consommation et à l'entrée en vigueur du Règlement général sur la protection des données (RGPD), la partie 4 a été restructurée, pour prendre en compte les modifications nécessaires
Révision 8	12/03/2026	<ul style="list-style-type: none"> • Suppression de l'historique de la version 7 pour une meilleure visibilité des récentes modifications. • Titres chapitres mis à jour dans la Table des matières : ajout du type audit Renouvellement à côté des audits de suivi pour cohérence avec cycle nouvelle version 8 • Précision du délai et des modalités de transition à cette nouvelle version 8 • Mise à jour du référentiel selon la trame de référentiel NF service CERTI F 0234 v 12 : <ul style="list-style-type: none"> . intégration des addenda . Reprise des termes de la trame CERTI F 0234.12 : « Guide d'Organisation Service (GOS) » au lieu de « Manuel Qualité » et de « Directeur Général » au lieu de Représentant légal .§2.1.3.1Auto-évaluation : paragraphe ajouté , car fait partie du process de certification . ajout dans le §3.4 : il existe 2 types d'écarts la Non-Conformité majeure et la Non-Conformité mineure . ajout du § 4.3 "Reproduction de documents et référence à l'accréditation" qui précise l'interdiction d'usage de notre accréditation par les clients. . modification apportée au § 5.1.1.1 pour indiquer que la période de réalisation de l'audit de renouvellement (2 à 4 mois avant la date anniversaire du certificat) . modification du numéro de téléphone pour la 4 de couv . § 3.3.1 et 5.1.1.1. Possibilité d'audit à distance jusque 50% pour les initiaux et 75% pour les suivis/renouv (sauf les sites clients) . §5.3 cas d'ajout de nouveaux sites au périmètre : ajout d'un tableau illustrant les règles d'échantillonnage appliquées . Suppression des paragraphes 7.2 « conditions d'annulation » et 7.3« condition de facturation », ces conditions étant précisées dans le livret de tarification en vigueur de la marque NF241 .§6.1 ajout de « AFNOR Certification s'engage en outre à ne pas communiquer, même partiellement, à toute autre personne, des informations dont elle a pris connaissance au cours de l'exécution du contrat, sans l'accord écrit préalable du demandeur/titulaire. » . §6.2 : modification de la réunion du Comité Particulier : de 1 an à « autant que de besoin »

Partie 0 : Approbation / révision des Règles de certification

Révision 8	12/03/2026	<ul style="list-style-type: none"> • Remplacement du formulaire de l'enquête de satisfaction par celui de 2025 validé par la réunion du comité de marque NF 241 de novembre 2024 • Suppression des activités complexes et de notion de gammes dans tout le référentiel. Est concernée : l'activité de surveillance humaine. • Modifications apportées dans les paragraphes suivants : <ul style="list-style-type: none"> . §1.2.2.1 : modification du délai d'extension à l'ensemble des établissements : durant le 1^{er} cycle de certification au lieu des 18 mois en V7 pour un cycle de 2 ans . §3.3.1: Ajout « Le demandeur doit préalablement à sa demande de certification mettre en place une auto-évaluation » . §3.3.2.1 : correction de la durée d'audit sur site à 1J au lieu de 0,5jour en monosite (coquille en v7) cf. tableau de durée . §3.3.2.2 : suppression de la durée supplémentaire de 0,5jour sur site en cas : <ul style="list-style-type: none"> - d'éloignement de sites : du fait qu'il est déjà prévu 0,25jour de durée hors site à chaque audit supplémentaire audité pour la PDR (Préparation Déplacement Rédaction rapport) - d'une activité complexe, du fait qu'il ne peut y avoir d'activités complexes avec cette version 8 . Suppression de l'exemple d'un cas calcul de durées d'audit en admission , pas d'utilité <p>Partie 5 :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ajout dans cette partie du type audit Renouvellement, caractérisant un audit de suivi marquant le début d'un nouveau cycle de certification • suppression de l'obligation du titulaire de mettre à jour « annuellement » son dossier de certification : le titulaire doit juste informer systématiquement AFNOR Certification du changement d'une des caractéristiques du service certifié ou du périmètre de certification (cf. dossier de modifications en partie 8.2) <p>. §5.1 .1 : Modification du cycle et description en 3 cas pour des durées de certificats variables + §5.1.1.2.3 : ajout du cas Audit admission conjoint ISO9001</p> <p>. §5.1.1.2.3 : - suppression du référentiel ISO14001 comme certification reconnue pour critère d'allègement - ajout d'un allègement de contrôle « Pour un demandeur multi-sites, l'audit de la partie système qualité central peut être réduit » - précision sur une durée d'allègement maximale : « 0,5jour ».</p> <p>.§5.1.2 « L'audit allégé » : précision qu'il n'a lieu qu'en année 2 après admission et couplé à l'enquête AFNOR Certification</p> <p><u>.§ 5.1.3 Contrôle de la satisfaction client (= enquête) :</u> la réunion de restitution est précisée dans le process car fait partie des éléments de décision évoqués ensuite en §5.2</p> <p>.§5.1.2 précision apportée à l'audit allégé : uniquement en année de surveillance 1 après Audit admission, et couplé avec l'enquête AFNOR Certification.</p>
------------	------------	--

Partie 0 : Approbation / révision des Règles de certification

Révision 8	12/03/2026	<p>. §5.2 : ajout des critères de maintien du certificat suite à contrôle par enquête AFNOR Certification, avec le respect de 3 indicateurs</p> <p><u>.§5.3 Modification de la demande :</u> Ajouts des situations suivantes</p> <ul style="list-style-type: none"> -Perte de la certification ISO 9001 -Fusion/acquisition de titulaires de la marque NF Service NF241 <p>En extension, modification du délai de l'audit de l'établissement/entité dans la dernière année du cycle au lieu de dans les 18 mois.</p> <ul style="list-style-type: none"> • §6.2 Comité particulier : modification du nombre de représentants par collèges : chaque collège peut accueillir de 3 à 6 représentants • Partie 8 : Dossier d'admission ou de modification : <p>Le dossier de suivi est retiré en V8, seuls les dossiers d'admission et de modification sont nécessaires pour une étude de recevabilité technique préalable à l'audit</p> <p><u>LETTRE TYPE 1 : Formule de de demande de certification</u></p> <p>Modification du délai de demande de certification à l'ensemble de établissements : avant la dernière année du cycle. au lieu de dans les 18 mois)</p> <p><u>Fiche 1 : FICHE DE RENSEIGNEMENT</u></p> <p>Suppression de la précision de la nature de l'activité du siège social ou de l'établissement secondaire (avec la suppression de gamme en V8)</p> <p><u>Fiche 2 : COMPOSITION DU DOSSIER TECHNIQUE</u></p> <p><u>Suppression de :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - la demande de l'attestation d'inscription au registre du commerce et des sociétés ou au répertoire des métiers (cf. Kbis) - la plaquette commerciale pour alléger le dossier - La référence à « d'autre » certification que l'ISO9001, non reconnu depuis cette Version 8 ; seule l'ISO9001 est acceptée - du Curriculum Vitae du Dirigeant <p><u>Ajout :</u> en cas de demandeur multi-sites : plan de contrôle interne des établissements secondaires réalisés préalablement à l'audit</p> <p><u>Précisions documentaires :</u> organigramme « nominatif »</p> <p><u>Correction apportée :</u> C'est la structure centrale qui doit réaliser une demande de certification et adresser ce dossier technique pour toutes les entités rattachées à celle-ci.</p>
------------	------------	--

Partie 0 : Approbation / révision des Règles de certification

Révision 8	12/03/2026	<p><u>Fiche 3 : FICHE D'ACTIVITES DE SERVICES</u> <u>Suppression de :</u> -Date de début d'activité dans le domaine concerné par la certification la notion de gamme comme l'ensemble du référentiel en V8 -Nombre de contrats obtenus avant ou depuis la mise en conformité avec la norme NF X 50-777 – version Mai 1998</p> <p><u>Correction apportée :</u> C'est la structure centrale qui doit réaliser une demande de certification et adresser ce dossier technique pour toutes les entités rattachées à celle-ci.</p> <p><u>Fiche 4 : COMPOSITION DU DOSSIER RELATIF AUX SOUS-TRAITANTS</u> Précision apportée au niveau du justificatif de déclaration du taux de sous-traitance Raison sociale du sous-traitant désormais demandée et non plus ses coordonnées Retrait de l'activité sous traitée</p> <p><u>Fiche 5 : INFORMATIONS SUR LES MODALITES DE MISE EN ŒUVRE DE LA CERTIFICATION NF SERVICE</u> Ajout de la précision d'une adhésion au GES par exemple</p> <p><u>§8 .2 DOSSIER DE MODIFICATION</u></p> <p>Modification de la règle/fréquence de mise à jour du dossier pour simplification : le titulaire doit envoyer la lettre type 2, les Fiches 1, 2, 3 et 4 corrigées en précisant uniquement la mise à jour, et à chaque modification</p> <p><u>LETTRE TYPE 2 : formule de demande de modifications</u> Ajout de la typologie possible de modification à déclarer : « Réduction du périmètre (agences) »</p> <p>• LEXIQUE : Suppression de la définition « activités de service » avec la suppression de la notion de gamme comme dans l'ensemble du référentiel en V8</p>
------------	------------	--

Partie 1 : Objet et champ d'application**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 L433-3 à L 433-10 et R 433-1 et R433-2 et R 453-1.

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.

Les présentes règles de certification précisent les conditions d'application des Règles Générales de la marque NF Service appliquée aux services des Entreprises privées de prévention et de sécurité.

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

- aux caractéristiques fixées dans la norme NF X 50-777 (version de mai 1998) « Services des entreprises privées de prévention et de sécurité – Service de surveillance par agents en poste, par agents itinérants et d'intervention sur alarme »
- aux caractéristiques et engagements fixés dans la partie 2 des présentes règles de certification,
- aux réglementations en vigueur.

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

Partie 1 : Objet et champ d'application

1.1 Définition du demandeur

1.1.1 Définition générale

Le demandeur est une entité juridique (personne morale ou personne physique, artisan, commerçant, société en nom propre, etc.) réalisant des prestations de service de sécurité privée :

- ayant une **activité conforme** aux activités définies au 1° **de l'article 611-1 ou conforme au deuxième alinéa de l'article L.611-1 du livre 6** (réglementant les activités privées de surveillance, de gardiennage et de transport de fonds), et ,
- bénéficiant de l'autorisation administrative d'exercice.

Exclusions :

Sont exclues du champ de la certification les entreprises disposant d'un service interne relevant de l'article 611-1.

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, branches ou autres établissements / sites secondaires au niveau local 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 établissements secondaires

- Le demandeur doit distinguer un établissement principal (qui correspond à la structure centrale) et un ou plusieurs établissements secondaires 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,
- Etre soumis à déclaration auprès de l'URSSAF ou équivalent,
- Réaliser tout ou partie des prestations de service définies dans la norme NF X 5077 (version de mai 1998).

Partie 1 : Objet et champ d'application

- Le demandeur de la certification est la structure centrale pour l'ensemble des établissements secondaires rattachés. Dans ce cas, **un seul dossier de demande d'admission à la certification est déposé** conformément aux exigences de la partie 8 des présentes règles de certification.
- Conditions supplémentaires à respecter par le demandeur (à travers son établissement principal) :
 - 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 établissement qui lui est rattaché
 - Assurer que le système qualité répond aux exigences et est appliqué
 - Déclarer avoir audité tous les établissements avant l'admission (cf. partie 2 - § 2.2)
 - Recueillir et analyser les informations en provenance de tous les établissements ainsi que prouver son autorité et aptitude pour décider de mettre en place des actions d'amélioration.

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).**

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

- Dans ce type d'organisations, 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, en plus des conditions définies dans le § 1.1.2.2, cette structure **doit établir un contrat avec chacun des établissements précisant** :
 - l'identification de la structure contractuelle en matière de maîtrise de la prestation réalisée par les établissements,
 - les engagements relatifs à la qualité, la conformité à la norme et aux règles de certification,
 - la relation établie entre la structure centrale et chacun des établissements.

Partie 1 : Objet et champ d'application

1.1.2.4 Exigences supplémentaires à respecter par le demandeur multi-sites (avec une seule entité juridique § 1.1.2.2 ou en réseau § 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 établissement/entité qui lui est rattaché,
- assurer que le système qualité répond aux exigences et est appliqué (ce qui donne lieu à des vérifications régulières du respect des procédures internes par des audits internes),
- déclarer avoir audité tous les établissements/entités avant l'admission (cf. partie 2 - § 2.2),
- recueillir et analyser les informations en provenance de tous les établissements/entités : plan de formation, analyse et traitement des réclamations et des enquêtes satisfaction, plan d'amélioration, pouvoir prescrire les actions d'amélioration qui s'imposent au sein des différents sites/entités qui lui sont rattachés,
- 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 activités de service définies dans la norme NF X 50-777 (version mai 1998) et dans les présentes règles sont prises en compte dans le champ de la certification.

Le demandeur doit déposer sa demande de certification pour les activités (surveillance par agents en poste, surveillance par agents itinérants, intervention sur alarme) de service qu'il exerce au jour de sa demande.

1.2.2 Périmètre de la certification

Deux cas sont à distinguer.

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

Le demandeur doit déclarer à AFNOR Certification **tous les établissements qui lui sont liés** et qui exercent entièrement ou partiellement les activités concernées par la certification (telles que définie au § 1.2.1) au sein de la même entité juridique. Tous ces établissements sont inclus dans le périmètre de certification.

Partie 1 : Objet et champ d'application

Dans ce cas, il est admis que le demandeur peut choisir dans sa demande (lors de l'admission) les établissements compris dans le périmètre de certification, à **condition que son périmètre soit étendu à l'ensemble des établissements durant le premier cycle de certification (mise à jour du dossier avec intégration des nouveaux établissements avant le dernier audit du cycle).**

Le demandeur doit alors présenter dans son dossier initial de certification **la planification d'extension de la certification de l'ensemble de ses établissements.**

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

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

Attention : un réseau ne peut demander le droit d'usage de la marque NF Service pour l'ensemble du réseau que si, **au minimum, 95% des entités membres du réseau** 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).

Partie 1 : Objet et champ d'application

1.3 Spécifications complémentaires

1.3.1 Cas général

Le demandeur doit justifier **d'au moins deux années d'activité effective**.

Le demandeur doit prouver :

- qu'il respecte l'ensemble de ses obligations juridiques, fiscales et sociales,
- qu'il dispose de ressources humaines et matérielles lui permettant de réaliser les prestations en conformité avec son offre de service et les exigences de la norme NF X 50 777 (version mai 1998) > ,
- qu'il est en mesure d'apporter la preuve de la mise en place du système qualité depuis plus de 6 mois.

L'ensemble des justificatifs à fournir est décrit dans la partie 8 du présent document.

1.3.2 Cas de la sous-traitance**1.3.2.1 Définition de la sous-traitance**

La sous-traitance correspond à toutes les activités du demandeur incluses dans la prestation de service pour les entreprises privées de prévention et de sécurité (telle que définie dans la norme NF X 50 777 de Mai 1998) que le demandeur ne peut réaliser et qu'il confie donc à un autre professionnel pour la réaliser à sa place.

1.3.2.2 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 volume d'activités sous-traité à exprimer en chiffre d'affaires** dans chaque activité réalisée au moyen de la fiche d'activité de service (cf. partie 8 du présent document), et le prouver par des attestations comptables certifiées conformes par le commissaire aux comptes ou l'expert-comptable.

- toute relation de sous-traitance doit faire l'objet d'un contrat écrit et signé **par les deux parties** ;
- le demandeur doit s'assurer du niveau de maîtrise du sous-traitant. (cf §2.1.2.3).
- le demandeur doit définir sa politique des sous-traitants (cf §2.1.2.3).

Note : sont exclues du calcul du taux de sous-traitance les entreprises sous-traitantes étant elles-mêmes certifiées selon les référentiels NF Service 241 « Entreprises Privées de Prévention et de Sécurité » ou REF215 « Qualisécurité ».

Partie 1 : Objet et champ d'application**Pré-requis à la certification :**

- Le taux de sous-traitance doit être **inférieur ou égal à 10% du chiffre d'affaires des activités certifiées**. Sont exclues du calcul du taux de sous-traitance, les entreprises sous-traitantes certifiées NF Service 241 « Entreprises Privées de Prévention et de Sécurité » ou REF215 « Qualisécurité ».
- De plus, toute sous-traitance en cascade est interdite.

Le taux de 10 % pourra exceptionnellement être dépassé en tenant compte de critères spécifiques tels que :

- géographique,
- multisite uniquement pour la sécurité itinérante,
- intervention sur alarme,
- sécurité événementielle.

Le cas échéant, le Comité NF 241 est sollicité pour émettre un avis sur la recevabilité d'une telle demande exceptionnelle. Cet avis est soumis au Directeur Général d'AFNOR Certification qui validera la demande d'admission ou de maintien de la certification.

Des modalités de contrôle spécifiques sont mises en place à partir du moment où le **taux de sous-traitance est supérieur à 5 % du chiffre d'affaires des activités certifiées**. Ce taux de sous-traitance est la moyenne des taux annuels de sous-traitance sur deux années successives.

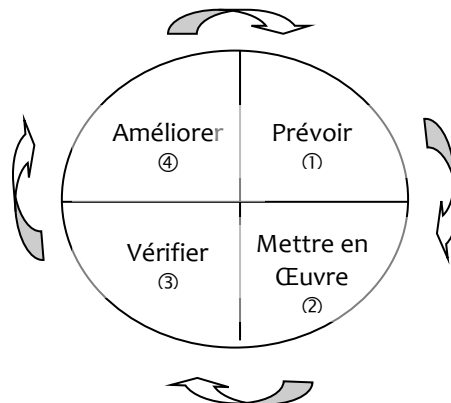
Ces modalités de contrôles spécifiques sont décrites dans la partie 3 et la partie 5 du présent document.

Dans le cas où le taux de sous-traitance est supérieur à 5%, AFNOR Certification se réserve le droit, pour la recevabilité du dossier, de demander au prestataire des informations complémentaires sur le sujet, à savoir la méthodologie et les résultats de l'évaluation des sous-traitants.

Partie 2 : Les engagements à respecter**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 des professionnels de prévention et de la sécurité privée.

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 termes de respect de la confidentialité et de devoir d'information et de conseil (§ 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 X 50 777 (version mai 1998), la gestion du personnel en termes 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 **Guide d'Organisation Service (GOS) ou « Manuel Qualité »** établi par le demandeur dont le contenu doit garantir la mise en œuvre des exigences de la norme NF X 50 777 (version Mai 1998).

Il doit également répondre aux exigences des spécifications définies dans les paragraphes suivants.

Partie 2 : Les engagements à respecter

2.1 Maîtrise de la prestation de service

2.1.1 Organisation et responsabilités

Note explicative :

Ce chapitre introductif au **Guide d'Organisation Service (GOS)** 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 et fiches de poste),
- Prévoir les dispositions nécessaires pour assurer le respect de la confidentialité et des principes de déontologie et exercer son devoir de d'information et de conseil,
- Définir son dispositif de veille pour prendre en compte les évolutions réglementaires et les recommandations de bonnes pratiques

2.1.1.1 Politique et engagements qualité

(chapitre 6.1 & 6.2 de la norme)

Le demandeur doit définir dans son **Guide d'Organisation Service (GOS)** :

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

Revue qualité :

Le demandeur (la Direction) doit mettre en œuvre une revue qualité, au sein de son entreprise, pour examiner à intervalles réguliers, si les objectifs qualité définis ont été atteints.

Cette réunion doit permettre de faire un bilan sur la période passée, afin d'en tirer des axes d'amélioration et de décider des actions et des ressources à mettre en œuvre.

Des enregistrements de ces revues qualité doivent être tenus.

2.1.1.2 Responsabilités et confidentialité

Le demandeur doit :

- établir un organigramme fonctionnel (§ 4.1 de la norme) et 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.

Partie 2 : Les engagements à respecter

- nommer un correspondant qualité, responsable de la bonne application des règles et de l'organisation mise en place, et qui centralise l'ensemble de la démarche qualité
- décrire les **dispositions adéquates mises en place pour garantir la confidentialité** des informations relatives aux clients (notamment le respect de la réglementation relative au traitement des données à caractère personnel (loi n°78-17 du 6 janvier 1978)).

Le pouvoir de décision doit être identifié quelle que soit l'organisation

2.1.1.3 Principes de déontologie et devoir d'information et de conseil

Le demandeur doit :

- décrire la manière dont il organise sa veille documentaire et le mode de diffusion des informations à jour au personnel concerné.
- exercer son devoir de conseil et d'information, notamment, le cas échéant, sur les risques inhérents à la prestation de service.
- tenir à disposition, sur demande du client, tous les documents notamment ceux encadrant la profession :
 - la norme NF X 50 777 (version mai 1998) et les règles de certification NF241 ;
 - le livre IV du code de la sécurité intérieure (partie législative et partie réglementaire)en sont les principaux.

Partie 2 : Les engagements à respecter**2.1.2 Processus de mise en œuvre du service**

Note explicative : Ce chapitre du **GOS** correspond à la deuxième étape de la roue de Deming « **Mettre en oeuvre** » :

- Identifier et définir les dispositions d'organisation pour les processus opérationnels décrits dans la norme NF X 50 777 (Mai 1998)
- Mettre en œuvre les dispositions d'organisation et assurer une traçabilité de l'application

2.1.2.1 Dispositions d'organisation pour la mise en œuvre des engagements de service (chapitre 4 de la norme NF X 50 777 (version Mai 1998))

§ norme	<p align="center">Dispositions d'organisation A rédiger dans le Guide d'Organisation Service</p>	<p align="center">Enregistrements qualités Preuve de mise en œuvre du service (A montrer le jour de l'audit)</p>
§ 4.2 § 4.2.2 §4.2.3 §4.2.4.1	<p>Offre commerciale à la vente</p> <p>Le demandeur doit décrire dans une procédure documentée son processus d'élaboration d'une offre commerciale à la vente. Il doit notamment prévoir dans ce processus :</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'étude des moyens de sécurité à proposer. • L'étude de la faisabilité : le demandeur doit passer en revue les exigences du client et de la réglementation afin d'établir la faisabilité de la prestation. • La rédaction d'une offre commerciale ou application du contenu de commerciale détaillé dans l'annexe A de la norme NF X 50 777(version mai 1998) 	Cahier des charges Cahier des charges simplifiés. Synthèse interne de la faisabilité de la prestation Offre commerciale Contrat Avenant au contrat
§4.4 §10 §4.4 §4.4.1 §4.4.1.2	<p>Préparation et mise en œuvre du service</p> <p>Le demandeur doit identifier et planifier les processus de réalisation qui ont une incidence directe sur la qualité du service et il doit s'assurer que ces processus sont mis en œuvre dans des conditions maîtrisées. Ces conditions doivent comprendre la description des activités incluant :</p> <ul style="list-style-type: none"> • la disponibilité des informations décrivant les caractéristiques du service ; • les équipements appropriés, • la qualification des personnes chargées du contrôle, • les contrôles exercés sur la prestation. <p>Le demandeur doit donc décrire dans une procédure documentée son processus de préparation et de mise en œuvre du service. Il doit notamment prévoir les instructions concernant :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ la rédaction des consignes ➤ la validation des consignes ➤ la mise à jour des consignes 	Procédure rédaction des consignes Procédures décrivant les opérations de contrôle de la qualité de la prestation Procédure de maîtrise et d'archivage des enregistrements Consignes client Recueil de consignes d'application Plan de prévention Plan d'établissement Protocole de maintenance et de remplacement des moyens matériels fournis par le client Suivi de la formation Etat contradictoires des moyens d'accès Contrat sous traitant

Partie 2 : Les engagements à respecter

2.1.2.2 Modifications des circuits de ronde

Le demandeur doit prévoir les modalités de modification des circuits de ronde soit dans une procédure soit dans tout autre enregistrement qu'il juge plus approprié à son activité conformément au § 8.2 de la norme NF X 50-777 (version mai 1998).

2.1.2.3 Gestion des sous-traitants

En complément des exigences du § de la norme NF X 50 777 (version mai 1998) et de la partie 1 du présent document le demandeur doit mettre en place une organisation, pour s'assurer que la prestation achetée, ayant une influence sur la qualité du service certifié, est conforme à la demande d'achat. Pour cela il doit :

- Etablir **un document contractuel** avec les sous-traitants précisant les engagements du sous-traitant à respecter les exigences de la norme qui le concernent Les documents d'achat doivent contenir une description précise du service commandé.
Le document contractuel doit également contenir une clause qui engage le sous-traitant à accepter les audits d'AFNOR Certification (ou si cela n'est pas possible chaque sous-traitant devra joindre une lettre d'engagement au dossier de demande de certification – cf. partie 8 - fiche 4).
- 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 Les résultats de ces sélections/évaluations doivent faire l'objet d'un enregistrement.
- Etablir 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.
- Identifier **les éléments réglementaires** liés à l'activité pour chaque sous-traitant, il s'agit notamment :
 - du numéro d'autorisation d'exercice ;
 - du numéro d'agrément du **dirigeant et garant de la personne morale** ;
 - des numéros des cartes professionnelles des agents.
- Le contrat écrit **doit préciser** qu'il est expressément convenu que la sous-traitance de tout ou partie de la prestation est interdite sauf demande du prestataire et accord expresse et formel préalablement accepté du client

Rappel : le demandeur doit veiller à ce que le taux de sous-traitance reste inférieur à 10% car il s'agit d'un pré-requis à la certification (Cf. § 1.3.2.2). Cette donnée est suivie chaque année par AFNOR Certification sous forme d'indicateur. De plus, le taux de sous-traitance est nécessaire pour calculer la durée d'audit (Cf. 3.3 et 5.1).

Partie 2 : Les engagements à respecter**2.1.2.4 Gestion du personnel (§ 8 de la norme NF X50 777-version mai 1998) : Recrutement et formation**

Le demandeur doit pour toutes personnes intervenant dans la réalisation du service :

- définir les critères et les modalités de recrutement du personnel, intégrant la réglementation et son évolution ;
- définir les critères pour l'élaboration d'un contrat incluant obligatoirement : le respect par le personnel des exigences de la norme le concernant dans son activité ;
- 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 ;
- définir les **modalités de suivi du personnel** (exemple : entretien d'évaluation annuel) et d'identification des besoins en formation ;
- tenir à jour la liste des formations suivies par le personnel (pour l'année n-1) ;
- prouver la qualification de la (les) personnes qui réalise(nt) l'étude des moyens ;
- prouver la qualification et l'habilitation de la (les) personnes qui engage(nt) commercialement l'entreprise ;
- prouver la formation et la qualification des interlocuteurs privilégiés du client ;
- prouver la formation et la qualification de la (des) personnes(s) chargée(s) du (des) contrôle(s) ;
- prouver la formation et la qualification des agents (en poste, de remplacement et d'intervention urgente) ;
- doit vérifier l'efficacité des actions de formation et de qualification : c'est-à-dire la compétence du personnel ;

2.1.2.5 Gestion des documents qualité

Le demandeur doit :

- définir dans son **Guide d'Organisation Service (GOS)**, les règles de gestion et de diffusion des documents inclus dans son système documentaire, et de leur diffusion auprès des personnes concernées par le processus de réalisation du service
Les documents concernés du système documentaire sont :
 - le **manuel qualité** = procédures qui ont été examinées et approuvées avant diffusion par des personnes habilitées ;
 - et les **enregistrements qualité**.
- décrire son système de classement des dossiers clients.

Partie 2 : Les engagements à respecter

Tous les documents d'organisation et de mesure relatifs à la qualité du service doivent :

- être lisibles, identifiables et disponibles sur demande ;
- être tenus à jour pour justifier de la conformité de la prestation ;
- être conservés **au minimum trois 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.
- comporter au minimum un titre, une date d'application, un numéro de révision, une pagination et le nom du responsable de la mise en œuvre désigné ;
- être connus et diffusés aux personnes concernées par le processus de réalisation du service.

Un **récapitulatif des enregistrements qualité** cités dans la norme est présenté ci-après. Le demandeur doit disposer de ces documents au sein de son système documentaire (les documents utilisés dans l'entreprise peuvent avoir un intitulé différent de celui cité ci-après mais leur usage doit être le même).

Partie 2 : Les engagements à respecter

Enregistrements	§ de la norme NF X 50-777	Délais de conservation
document d'information commerciale	4.1.2	A définir par le demandeur
offre commerciale	4.2.4.1	3 ans
contrat	4.3	3 ans
cahier des charges « client »	4.2.1	3 ans
synthèse interne de la faisabilité de la prestation	4.2.3	3 ans
consignes clients (ou instructions minima transmises au client)	4.4.1.1	3 ans
recueil de consignes d'application	4.4.1.2	A définir par le demandeur
plan de prévention	4.4.1	3 ans
plan d'établissement	4.4.1	3 ans
protocole de maintenance et de remplacement des moyens matériels fournis par le client	4.4.1	3 ans
Validation des consignes d'application	8.1	A définir par le demandeur
liste des personnes formées au site	8.1	A définir par le demandeur
liste des effectifs	8.1	A définir par le demandeur
document attestant l'acquisition des connaissances du poste	8.1	A définir par le demandeur
enregistrement des mouvements d'accès	5.1	A définir par le demandeur
enregistrements des parcours de ronde	6.1/6.2/6.3	A définir par le demandeur
enregistrements des mouvements de clés (pour les agents en poste)	5.1	A définir par le demandeur
état contradictoire des moyens d'accès ou récépissé	8.2 4.4.2	A définir par le demandeur
enregistrements des événements et des opérations effectuées	5.2/5.3/5.4 5.5/5.6	A définir par le demandeur
traçabilité de la demande d'intervention	7.1	A définir par le demandeur
avis d'intervention	7.2	A définir par le demandeur
planning des réunions qualité	9.1	A définir par le demandeur
Compte-rendu des réunions qualité	9.2	3 ans
documents de contrôle	10.1	A définir par le demandeur/titulaire

Partie 2 : Les engagements à respecter**Cas particuliers :**

Les contrats conclus antérieurement à la demande de certification peuvent présenter des écarts par rapport à la norme.

Néanmoins, le demandeur doit formaliser dans un document interne et pour chaque contrat concerné les exigences suivantes :

- mission,
- durée de la mission,
- horaires,
- qualifications requises,
- formations requises,
- moyens techniques à mettre en place par le prestataire et par le client,
- moyens documentaires à mettre en place par le prestataire et par le client,
- spécifications concernant la sous-traitance,
- interlocuteur privilégié du client sur les plans commercial et technique.

Ce document interne est signé par le responsable habilité par la Direction et connu des personnes qui ont une responsabilité dans la mise en place et le suivi de la prestation.

Partie 2 : Les engagements à respecter**2.1.3 Evaluation de la qualité du service (Chapitre 9 de la norme NF X 50 777 (version Mai 1998))****Note explicative :**

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

- Mesurer les indicateurs de performance
- Gérer les réclamations clients
- Evaluer la satisfaction des clients sur les exigences de la norme NF X 50 777 (version mai 1998)

2.1.3.1 Auto-évaluation

Le demandeur doit mettre en place **une auto-évaluation annuelle** du service prenant en compte au minimum les exigences du référentiel de certification (norme NF X 50 777 version Mai 1998 et partie 2 des présentes règles de certification).

Conditions de mise en œuvre :

A l'admission, 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,
- avoir effectué une auto-évaluation **avant l'audit d'admission** afin de mesurer le niveau de départ du demandeur

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).

Partie 2 : Les engagements à respecter**2.1.3.2 Indicateurs de performance**

Le demandeur doit définir et suivre annuellement **en cohérence avec les objectifs de l'entreprise et les engagements clients qui permettent de mesurer et de suivre la qualité du service au minimum deux indicateurs significatifs :**

❖ **Pour chaque indicateur, le demandeur doit définir :**

- le contenu de l'indicateur, l'objectif poursuivi et le seuil de performance à atteindre.
- l'organisation et les moyens mis en place pour suivre l'indicateur
- le système de mesure en terme de :
 - définition de la méthode de calcul
 - relevés des données sur le terrain
 - saisie des données
 - fréquence des mesures
 - présentation des résultats (tableaux de bord)

Nota : ces indicateurs peuvent être liés ou pas aux objectifs opérationnels découlant des engagements définis dans la politique qualité (§ 2.1.1.1).

❖ **Suivi / Exploitation des résultats :**

Le demandeur doit suivre annuellement les indicateurs de performance. Dans le cas où les seuils de performance fixés ne sont pas atteints, le demandeur doit mettre en place un plan d'action correctives (cf. § 2.1.4 - partie 2)

Ces indicateurs doivent être revus en même temps que les engagements clients basés sur l'évolution de leurs attentes (mesurées via l'enquête de satisfaction client).

Exemple :

Critère qualité	Engagement de service (service de référence)	Indicateur de performance	Seuil de performance à atteindre	Situation inacceptable
OFFRE COMMERCIALE : ETABLIR ET SUIVRE LE CONTRAT	Signature d'une offre commerciale adaptée	Pourcentage des offres commerciales signées	100 %	xx%
PRISE EN COMPTE DU SITE / CONSIGNES CLIENTS EXISTANTES	Registre de consignes doit être signé par le donneur d'ordre et le prestataire de service	Pourcentage des registres présentant cette double signature	100%	xx%
MOYENS MIS EN ŒUVRE : LES FORMATIONS ET QUALIFICATION DES AGENTS	Les capacités et les formations des agents sont en adéquation avec les exigences	Pourcentage du taux de réalisation d'un plan de formation	100%	xx%
SATISFACTION CLIENT	S'assurer de la satisfaction du client sur la prestation délivrée	Pourcentage du retour enquête	70 %	xx%

Partie 2 : Les engagements à respecter

❖ Suivi du client

Le demandeur doit maintenir un contact régulier avec sa clientèle, relatif au service certifié, de manière à s'assurer constamment du degré de satisfaction de sa clientèle (cf. norme § 9).

De plus il s'engage à proposer à sa clientèle **des critères de performances personnalisés lors de la prise d'un contrat puis annuellement**, tels que le respect des horaires, la tenue des agents, le respect des consignes, afin de suivre et d'évaluer la prestation dans le temps.

❖ Fin de Contrat

En fin de contrat, le demandeur s'engage à garantir **la passation de la prestation** dans les meilleures conditions.

Le détail de l'engagement ou les méthodes utilisées doivent être décrites dans le contrat ou l'avenant au contrat.

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 X 50 777 (version mai 1998);

Toute réclamation écrite (**courriels inclus**) et verbales (**téléphoniques ou en face à face**) est enregistrée et entraîne une réponse écrite de la Direction dans un **déla**i maximum de 5 jours ouvrés,

Le demandeur doit :

- analyser les réclamations clients, identifier les dysfonctionnements récurrents et mettre en place un plan d'action corrective ;
- définir les modalités d'information aux clients de la réponse apportée.

Enregistrements qualité :

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

2.1.3.4 Evaluation de la qualité perçue par le client (§ 9 de la norme NF X 50 777 -version mai 1998)

❖ Disposition Générale

Conformément au chapitre 9.1 de la norme, le demandeur doit définir et mettre en place l'organisation pour évaluer la satisfaction des clients, **au moins annuellement**, auprès de ses clients.

Partie 2 : Les engagements à respecter

❖ **Thèmes de l'évaluation à prendre obligatoirement en compte**

Sont présentées ci-après les conditions de mise en œuvre d'une enquête de satisfaction des clients, s'il s'agit de l'outil choisi pour mesurer la satisfaction des clients.

CONDITIONS DE MISE EN ŒUVRE DE L'ENQUETE DE SATISFACTION DES CLIENTS

- Il est recommandé d'inclure principalement des questions fermées pour renseigner plus facilement les questionnaires et faciliter l'exploitation des résultats. Le questionnaire doit néanmoins contenir au minimum une question ouverte par thème pour recueillir les attentes du client.
- Le questionnaire peut contenir des questions binaires (de type « *oui/non* ») ou des échelles de notation (de type « *très satisfaisant* », « *satisfaisant* », « *moyennement satisfaisant* », « *peu/pas du tout satisfaisant* »)
- Le demandeur doit s'assurer que le questionnaire est rempli entièrement pour exploitation des résultats et contenir notamment un cas « *ne sait pas ou non concerné* ».
Le demandeur est libre d'ajouter des thèmes supplémentaires.
- Le demandeur doit décrire dans son GOS :
 - Les modalités d'administration du questionnaire. Cette enquête peut être administrée de différentes façons : transmission du questionnaire avec la facture du client, mise en place de questionnaire en libre-service sur le comptoir, boîte à idée, etc.
 - La méthode de traitement des données recueillies
 - La fréquence de la mesure de la satisfaction clients (si différente de la fréquence annuelle).

2.1.4 Amélioration de la qualité du service

Note explicative :

Ce chapitre du **GOS** 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.

Le demandeur doit mettre en œuvre **une revue qualité** et **des indicateurs de performance** au sein de son entreprise pour examiner **annuellement**, si les objectifs qualité définis ont été atteints. Cette réunion doit permettre de faire un bilan sur la période passée, afin d'en tirer des axes d'amélioration et de décider des actions et des ressources à mettre en œuvre.

Des enregistrements de ces revues qualité doivent être tenus.

Partie 2 : Les engagements à respecter

L'entreprise **réalise un audit interne par an**, audit qui permet la vérification du respect des engagements, des dispositions d'organisation et des modalités de suivi et de pilotage, décrites dans le présent référentiel.

Tout dysfonctionnement détecté doit faire l'objet d'un enregistrement, d'une analyse et d'un traitement, afin de résoudre le problème et rendre la prestation conforme aux exigences de la norme et/ou de la clientèle.

Le demandeur doit définir les modalités d'établissement et de mise en œuvre d'un plan d'action correctives/plan d'amélioration (§ 9.1 de la norme NF X 50 777+version mai 1998):

- 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 ;
 - du contrôle de la prestation ;
 - du suivi clientèle.
- Quand le niveau de performance d'au moins un critère n'est pas atteint.

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).

Par défaut, les audits devraient être menés sur tous les établissements/entités du demandeur, couverts par le périmètre de certification.

Cependant, lorsqu'une activité concernée par la certification est réalisée de façon similaire dans les différents établissements/entités, tous placés sous le contrôle de la structure centrale, AFNOR Certification peut mettre en œuvre des procédures appropriées afin de limiter le nombre d'établissements/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 établissements secondaires/entités rattachées doivent être du même type et fournies selon des procédures identiques.

Partie 2 : Les engagements à respecter

❶ la procédure multi-sites ne s'applique pas à toute structure exerçant des activités de service dissemblables même si les différents établissements/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 établissements secondaires/entités rattachées 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 établissements/entités. Un correspondant qualité doit être désigné dans chaque établissement/entité et est responsable de la mise en œuvre du système qualité sur son établissement/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 **Guide d'Organisation Service (GOS)** sont applicables à l'ensemble des établissements/entités.
 - ☞ **maîtrise de la sous-traitance (§ 2.1.2.2)** : la structure centrale doit définir les principes généraux à appliquer sur l'ensemble des établissements/entités en cohérence avec les exigences relatives à la sous-traitance (cf. § 2.1.2.2).
 - ☞ **gestion (recrutement et formation) du personnel (§ 2.1.2.3)** : la structure centrale doit définir les principes généraux à appliquer sur l'ensemble des établissements/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 établissements/entités.
 - ☞ **gestion des réclamations clients (§ 2.1.3.3)** : la structure centrale doit définir les principes généraux à appliquer sur l'ensemble des établissements/entités, centralise les analyses de chaque établissement/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 établissements/entité ; elle centralise les résultats de chaque établissement/entité et procède à une analyse globale de la satisfaction client.
 - ☞ **enquête satisfaction (§ 2.1.3.4)** : la structure centrale gère la mise en place et la réalisation de l'enquête satisfaction.
 - ☞ **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 établissements/entités de l'expérience de chacun.

Partie 2 : Les engagements à respecter

- Tous les établissements/entités doivent faire l'objet d'un audit interne par la structure centrale selon un plan de contrôle clairement défini. Tous établissements/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 établissements/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

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 applicables à son service et aux sites concernés. 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 8 (dossier de demande).

A réception de la demande, AFNOR Certification engage la procédure suivante :

- étude de la recevabilité du dossier,
- mise en œuvre des contrôles d'admission,
- évaluation des résultats et décision de certification.

3.2 Etude de recevabilité

A réception du dossier de demande, AFNOR Certification réalise une étude de recevabilité 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 (cf partie 8 – fiche 2) respectent les exigences des règles de certification et de la norme NF X 50-777 (version mai 1998).

En accord avec le demandeur, AFNOR Certification peut être amenée à demander les compléments d'information nécessaires à la recevabilité du dossier.

Lorsque le dossier est complet, AFNOR Certification déclenche les contrôles d'admission et informe le demandeur des modalités d'organisation (auditeur, durée d'audit, établissements/entités audités, sites visités etc.).

Partie 3 : Obtenir la certification : les modalités d'admission

3.3 Modalités de contrôle d'admission

Les contrôles exercés dans le cadre de la marque NF Service en admission sont réalisés via un audit. Ils 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.

L'audit se décompose en deux parties :

- la préparation de l'audit et la rédaction du rapport d'audit,
- l'audit sur site qui comprend trois phases :
 - audit du système qualité, de l'organisation et de la mise en œuvre des moyens (**PHASE 1**)
 - analyse des indicateurs (**PHASE 2**)
 - visite du ou des établissements du demandeur et visite des sites clients (**PHASE 3**).

L'audit sur site comprend la visite d'un ou plusieurs sites clients, en fonction du nombre d'établissements/entités du demandeur selon la règle suivante : un site client par site du demandeur audité (structure centrale et éventuellement sites secondaires).

Les sites clients sont choisis par l'auditeur sur la base de la liste des clients fournie par le demandeur et à condition que le client concerné n'ait pas manifesté d'opposition pour la réalisation de cette visite.

3.3.1 Organisation de l'audit

AFNOR Certification 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 X 50 -777 (version mai 1998). 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 3 derniers 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.

Partie 3 : Obtenir la certification : les modalités d'admission

L'auto-évaluation effectuée par le demandeur et le plan d'actions d'amélioration consécutif (cf. § 2.1.3.1 et 2.1.4) sont analysés par l'auditeur lors de sa préparation d'audit.

L'audit peut être réalisé partiellement à distance, notamment en cas de contrainte imposée par la situation sanitaire, dans la mesure où les dossiers sont dématérialisés, en se limitant à l'audit des sites secondaires, et dans une limite de 50% de la durée totale de l'audit d'admission.

En aucun cas l'audit sur site client ne pourra se faire en distanciel.

La demande d'audit à distance doit être faite par le demandeur auprès d'AFNOR Certification qui confirme ou non sa faisabilité.

Le cas échéant, l'audit à distance se fait au cours d'une réunion en visio pour interviewer des collaborateurs, examiner des éléments de preuves, échanger avec le client.

L'auditeur identifie au préalable dans le plan d'audit les parties de l'audit qui seront réalisées à distance, conformément à ce qui a été prévu par AFNOR Certification, ainsi que les technologies de l'information et de la communication (TIC) qui seront utilisées (définies après l'obtention de l'accord de l'organisme et le test de connexion).

L'auditeur et le demandeur fixent la ou les dates d'audit, sur les différents établissements/entités concernés par la certification. Le plan 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.

3.3.2 Durée de l'audit et règles d'échantillonnage des sites en multisites

La durée de l'audit est fixée à partir des informations du dossier de demande de certification selon les règles décrites dans les paragraphes § 3.3.2.1 et 3.3.2.2 de la présente partie. Ces règles tiennent compte de deux paramètres importants :

- le nombre total d'établissements/entités (structure centrale + établissements secondaires/entités rattachées),
- le taux de sous-traitance déclaré (cf. § 3.3.2.3).

Partie 3 : Obtenir la certification : les modalités d'admission

3.3.2.1 Cas du demandeur monosite

En l'absence d'audit de sous-traitant, la durée d'audit est de :

- Audit sur site : 1 jour (qui comprend l'audit de la structure centrale et d'un site client)
- Préparation et rédaction du rapport d'audit: 0,5 jour.

3.3.2.2 Cas du demandeur multi-sites

La procédure de certification multi-sites (voir partie 1 - § 1.1.2 et partie 2 - § 2.2) s'appuie sur des règles d'échantillonnage définies au niveau international pour les entreprises multi-sites et s'applique dans le cas présent au demandeur présentant des établissements secondaires sous la même entité juridique.

Pour les sites échantillonnés, la durée d'audit est la suivante :

- Audit sur site : 0,5 jour pour la structure centrale et 0,5 jour par site secondaire audité (y compris l'audit du site client rattaché).
- Préparation et rédaction du rapport d'audit : 0,5 jour pour la structure centrale + 0,25 jour par site secondaire audité.

Un seul rapport d'audit est rédigé pour l'ensemble du périmètre de certification (structure centrale et établissements secondaires/entités).

La structure centrale devant se charger d'adresser, si besoin, un exemplaire de rapport à chaque établissement secondaire/entité audité.

L'échantillonnage des sites secondaires dépend de l'organisation multi-sites du demandeur :

❖ Demandeur multi-sites ayant une seule entité juridique

Pour un demandeur multi-sites ayant une seule entité juridique, tous les sites secondaires sont à considérer dans le calcul du nombre de sites à auditer.

Le nombre de sites à auditer et la durée d'audit par site sont définis au **tableau 1** ci-après.

Partie 3 : Obtenir la certification : les modalités d'admission

Tableau 1 de synthèse des durées d'audit à l'admission
pour une structure juridique unique :

Nombre de sites secondaires rattachés à la structure centrale	Durée totale sur site	Nombre de sites à auditer
1	1 j	Tous les sites
2	1,5 j	Tous les sites
3 à 8	1,5 j	2 + Structure centrale
9 à 12	2 j	3 + Structure centrale
13 à 15	2,5 j	4 + Structure centrale
16 à 18	3 j	5 + Structure centrale
19 à 22	3,5 j	6 + Structure centrale
23 à 28	4 j	7 + Structure centrale
29 à 40	4,5 j	8 + Structure centrale
41 à 50	5 j	9 + Structure centrale
51 à 60	5,5 j	10 + Structure centrale
61 à 80	6 j	11 + Structure centrale
> 80	6,5 j	12 + Structure centrale

❖ **Demander multi-sites ayant des entités juridiques différenciées**
(°cf. § 1.1.2.3 – partie 1)

S'il s'agit d'une structure avec plusieurs entités juridiques monosites, la même procédure de certification multi-sites que pour le demandeur multi-sites ayant une seule entité juridique s'applique. Tous les sites secondaires sont à considérer dans le calcul du nombre de sites à auditer.

Le nombre de sites à auditer et la durée d'audit par site définis au **tableau 1** ci-avant s'appliquent.

Dans le cas où le demandeur (structure centrale) a plusieurs entités rattachées (exemple : filiales) qui ont elles-mêmes des établissements secondaires (agences), il est nécessaire de définir quels sont ceux qui doivent être considérés comme tels et qui par conséquent doivent être intégrés dans le calcul de la durée d'audit.

Dans cette configuration, est considéré comme **établissement secondaire**, tout établissement ayant, lors de la demande :

- un nombre de contrats clients moyen > ou égal à 20
- et/ou un nombre d'agents moyen > ou égal à 160.

Un établissement ne répondant pas à ces critères ne doit pas être pris en compte dans le calcul de la durée d'audit.

Partie 3 : Obtenir la certification : les modalités d'admission

Le nombre de sites devant être pris en compte pour le calcul de la durée d'audit est défini de la manière suivante :

- la structure centrale
- un échantillon des entités juridiques rattachées (filiales, SAS...)
- un échantillon des sites secondaires (correspondant à la définition ci-dessus).

- ⇒ La structure centrale est systématiquement auditée sur 0.5 jours.
- ⇒ Le nombre d'entités juridiques rattachées à la structure centrale à auditer est déterminé selon les règles du **tableau 1** ci-avant.
- ⇒ Pour une entité juridique rattachée échantillonnée, un échantillonnage des sites secondaires qui lui sont rattachés (parmi ceux à prendre en compte dans le calcul) est effectué selon les règles définies dans le **tableau 2** ci-dessous. Ce tableau précise également la durée totale pour auditer l'entité juridique échantillonnée et ses sites secondaires échantillonnés.

Tableau 2 de synthèse des durées d'audit à l'admission pour chaque entité juridique distincte rattachée à la structure centrale :

Nombre de sites secondaires à considérer pour le calcul de l'échantillonnage par entité juridique séparée	Durée totale d'audit sur site pour l'entité juridique rattachée échantillonnée et ses sites secondaires à auditer	Nombre de sites à auditer
1	1 j	Tous les sites
2	1,5 j	Tous les sites
3 à 8	1,5 j	2 + entité juridique
9 à 12	2 j	3 + entité juridique
13 à 15	2,5 j	4 + entité juridique
16 à 18	3 j	5 + entité juridique
19 à 22	3,5 j	6 + entité juridique
23 à 28	4 j	7 + entité juridique
29 à 40	4,5 j	8 + entité juridique
41 à 50	5 j	9 + entité juridique
51 à 60	5,5 j	10 + entité juridique
61 à 80	6 j	11 + entité juridique
> 80	6,5 j	12 + entité juridique

Partie 3 : Obtenir la certification : les modalités d'admission**❖ Constitution de l'échantillon :**

25 % de l'échantillon est choisi aléatoirement par l'équipe AFNOR Certification. Pour le reste, la sélection des établissements est guidée par les critères suivants :

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

Le déroulement des audits suit la règle suivante : audit de la structure centrale puis audit des établissements secondaires/entités.

Partie 3 : Obtenir la certification : les modalités d'admission

3.3.2.3 Cas de la sous-traitance (cf. Partie 1 - § 1.3.2)

Si le chiffre d'affaires sous-traité est supérieur à 5 % du chiffre d'affaires réalisé dans l'activité et si le(s) sous-traitant(s) n'est (ne sont) pas titulaire(s) de la marque NF Service 241 ou du Référentiel 215, les modalités de contrôle mises en œuvre par AFNOR Certification sont les suivantes :

- en supplément des contrôles habituels chez le demandeur, réalisation d'une **visite de contrôle du (des) sous-traitant (s)**
- la durée de cette visite de contrôle est de **0,5 jour par sous-traitant visité,**
- le contrat de sous-traitance doit prévoir une clause qui engage le sous-traitant à accepter les visites de contrôle 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 8 – fiche 4).

Les visites de contrôle chez les sous-traitants sont facturées par AFNOR Certification au demandeur.

3.4 Evaluation des résultats et décision de certification

L'auditeur analyse le(s) rapport(s) d'audit et les transmet au demandeur, dans un délai d'un mois à compter de la date de fin de l'audit. Le(s) rapport(s) est (sont) accompagné(s) le cas échéant d'une demande de réponse aux écarts 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.

Il existe deux types d'écarts :

- La Non-Conformité Majeure : Non-satisfaction d'une exigence du référentiel (caractéristique certifiée ou disposition d'organisation, de suivi ou de pilotage) entraînant un risque avéré (c'est-à-dire fondé sur des éléments objectifs) de non-respect récurrent ou unique en cas de risque très important, d'une exigence relative au service délivré.
- La Non-Conformité mineure : Non-satisfaction partielle d'une exigence du référentiel (caractéristique certifiée ou disposition d'organisation, de suivi ou de pilotage), et n'entraînant pas de risque avéré (c'est-à-dire fondé sur des éléments objectifs) de non-respect, récurrent et complet, d'une exigence relative au service délivré.

Partie 3 : Obtenir la certification : les modalités d'admission

La certification ne peut pas être délivrée s'il reste une Non-Conformité Majeure non levée. Un ensemble de Non-Conformités mineures non levées de l'audit en cours peut également amener à une décision défavorable. La certification peut être délivrée s'il subsiste des Non-Conformités mineures pour lesquelles les analyses et actions de traitement ont été jugées satisfaisantes par l'Instance de décision, dans la mesure où le différentiel subsistant constitue une tolérance au référentiel.

AFNOR Certification 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.

Lorsque des écarts sont constatés sur un ou plusieurs établissements de l'échantillon audité, AFNOR Certification demande à la structure centrale de **faire une recherche systématique sur l'ensemble des établissements et d'apporter les actions correctives nécessaires.**

Dans ce cas, AFNOR Certification peut demander la réalisation des **audits sur un échantillon complémentaire.**

La taille de l'échantillon complémentaire est la suivante : nombre d'établissements sur lesquels l'écart est constaté + 1.

En fonction des résultats de l'ensemble des contrôles, 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

Une décision peut être prise sous réserve de faire parvenir à AFNOR Certification, dans un délai défini, les preuves de mise en œuvre d'actions correctives. Dans le cas contraire, la certification est refusée.

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

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

En cas de décision positive, AFNOR Certification accorde le droit d'usage de la marque NF Service et adresse au demandeur le certificat NF Service, émis pour une durée d'un, deux ans ou trois ans, en fonction de l'année d'admission. Ce premier cycle de certification permet au titulaire de s'intégrer dans le cycle commun de certification alternant des années avec audit et une année avec enquête de satisfaction menée auprès des clients des titulaires (cf. §5.1.1).

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

Partie 3 : Obtenir la certification : les modalités d'admission

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 du certificat NF Service à autrui, il doit les reproduire dans son intégralité.

Partie 3 : Obtenir la certification : les modalités d'admission

❖ Cas du demandeur multisites ayant la même entité juridique

Un seul certificat est émis portant le nom et l'adresse de la structure centrale (demandeur légal) avec la liste de tous les établissements secondaires rattachés annexée au certificat.

Dans le cas où l'un ou plusieurs établissements secondaires ne satisfait plus aux critères nécessaires pour le maintien de la certification, le droit d'usage est retiré au titulaire dans sa totalité.

❖ Cas du demandeur multi-sites ayant des entités juridiques différenciées

Un certificat est émis pour chacun des établissements présentés à la certification. Ce certificat est délivré par AFNOR Certification exclusivement au bénéfice de l'entité juridique dans le cadre de la certification du réseau/franchise.

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.**

AFNOR Certification publie 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 aux 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/multisites » est retirée dans sa totalité.

PARTIE 4

VALORISER LA CERTIFICATION : les modalités de référence à la certification et d'utilisation de la marque NF Service

4.1 Les modalités de référence à la certification

Toute communication faisant référence à la certification de service doit être claire sur le ou les services faisant l'objet de la certification. Elle est encadrée par le code de la consommation afin d'assurer une communication sincère auprès de tous les publics.

L'article R 433-2 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, 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."

4.2 Les modalités d'utilisation de la marque NF Service

Les modalités d'utilisation de la marque NF Service sont quant à elles définies dans la **charte d'utilisation NF Service** en vigueur disponible dans l'espace client (<https://www.espaceclient-certification.afnor.org/>).

Ces règles doivent être respectées, sous peine de sanction, conformément aux **règles générales de la marque NF Service**.

Partie 4 : Valoriser la certification :
les modalités de référence à la certification et d'utilisation de la marque NF Service

Deux outils de communication sont mis à la disposition du titulaire :

1- Le certificat délivré par AFNOR Certification :

Le certificat attestant de la certification de service du titulaire est édité par AFNOR Certification et comporte les mentions suivantes :

- Le logo NF SERVICE et le nom de l'organisme certificateur,
- Le titre du référentiel de certification : ***Entreprises de privées de prévention et de sécurité***
- Le code du référentiel : NF241
- Les références de la norme NFX 50-777 (version Mai 1998)
- les **caractéristiques certifiées** suivantes :
 - ✓ **l'accueil ;**
 - ✓ **l'offre commerciale ;**
 - ✓ **la vente ;**
 - ✓ **la préparation ;**
 - ✓ **mise en œuvre ;**
 - ✓ **le respect des consignes ;**
 - ✓ **l'organisation de la prestation ;**
 - ✓ **la formation du personnel ;**
 - ✓ **la gestion de la satisfaction client ;**
 - ✓ **le contrôle interne de la prestation.**

2-Le logo NF Service Prévention et sécurité (NF241) :



4.3 Reproduction de documents et référence à l'accréditation

La reproduction et l'apposition du logo du COFRAC ainsi que la référence à l'accréditation d'AFNOR Certification par le demandeur / titulaire (et ses clients) sont interdites par AFNOR Certification.

AFNOR Certification autorise uniquement la reproduction intégrale des rapports et certificats qu'elle a émis.

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

PARTIE 5**FAIRE VIVRE LA CERTIFICATION : les modalités de suivi et de renouvellement**

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,
- informer systématiquement AFNOR Certification du changement d'une des caractéristiques du service certifié ou du périmètre de certification (cf dossier de modifications en partie 8.2).

5.1 Les modalités de contrôles en suivi et en renouvellement

Les contrôles effectués en suivi et renouvellement 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.

5.1.1 Principe des contrôles de suivi et en renouvellement

Les modalités de suivi et de renouvellement se caractérisent par l'**alternance d'audits** et de contrôles, qui s'appuient sur une **enquête de satisfaction client**.

Dès leur second cycle de certification, la périodicité des contrôles est identique pour tous les titulaires selon les modalités suivantes :

- Année n : Audit de renouvellement
- Année n+1: Suivi via enquête de satisfaction émise par AFNOR Certification auprès des clients de tous les titulaires.
- Année n+2 : Audit de suivi

Les modalités de contrôle en suivi du premier cycle de certification d'un nouveau titulaire dépendent de l'année durant laquelle il a réalisé son audit d'admission et obtenu la certification, afin que les cycles suivants de sa certification soient calés sur ceux des autres titulaires.

Les tableaux ci-après présentent les différents cas possibles pour ce premier cycle du nouveau titulaire :

Partie 5 : Faire vivre la certification : les modalités de suivi et de renouvellement❖ **Cas N°1 : Admission une année où il est prévu un audit de renouvellement pour tous les autres titulaires :**

		Année 1	Année 2	Année 3	Année 4 : Nouveau cycle de 3 ans
Type de contrôle	Nouveau titulaire	Audit d'admission : (Partie 3 des règles de certification)	Suivi : Enquête de satisfaction AFNOR Certification (§ 5.1.3 et 5.2) + Audit allégé (§ 5.1.2 et 5.2)	Audit de suivi (Partie 5 des règles de certification)	Audit de Renouvellement (Partie 5 des règles de certification)
	Autres Titulaires	Audit de Renouvellement : (Partie 5 des règles de certification)	Suivi : Enquête de satisfaction (Partie 5 des règles de certification)		

Dans ce cas, le nouveau titulaire suit le même rythme de contrôle que les autres titulaires donc participe à l'enquête de satisfaction globale (cf. § 5.1.3) et a un audit allégé (cf. § 5.1.2) en complément. **Le cycle dure 3 ans.**

❖ **Cas N°2 : Admission une année où il est prévu une enquête de satisfaction pour tous les autres titulaires :**

		Année 1	Année 2	Année 3 : Nouveau cycle de 3 ans
Type de contrôle	Nouveau titulaire	Audit d'admission (Partie 3 des règles de certification)	Audit de suivi (Partie 5 des règles de certification)	Audit de Renouvellement (Partie 5 des règles de certification)
	Autres Titulaires	Suivi : Enquête de satisfaction AFNOR Certification (§ 5.1.3 et 5.2)		

Dans ce cas le cycle initial ne dure que 2 ans pour le nouveau titulaire, et sans contrôle par l'enquête de satisfaction globale AFNOR Certification, afin de rattraper au prochain audit de renouvellement le cycle des autres titulaires, et intégrer l'enquête dans son nouveau cycle.

❖ **Cas N°3 : Admission une année où il est prévu un audit de suivi pour tous les autres titulaires :**

		Année 1	Année 2 : Nouveau cycle de 3 ans
Type de contrôle	Nouveau titulaire	Audit d'admission (Partie 3 des règles de certification)	Audit Renouvellement (Partie 5 des règles de certification)
	Autres Titulaires	Audit de suivi (Partie 5 des règles de certification)	

Dans ce cas le cycle initial ne dure que 1 an pour le nouveau titulaire, afin de rattraper au prochain audit de renouvellement le cycle des autres titulaires, et intégrer l'enquête AFNOR Certification en année 2 dans son nouveau cycle.

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

5.1.1.1 Organisation de l'audit

AFNOR Certification 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 X 50-777 (version Mai 1998). 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 peut être réalisé partiellement à distance, notamment en cas de contrainte imposée par la situation sanitaire, dans la mesure où les dossiers sont dématérialisés, en se limitant à l'audit des sites secondaires, et dans une limite de 75% de la durée totale de l'audit.

En aucun cas l'audit sur site client ne pourra se faire en distanciel.

La demande d'audit à distance doit être faite par le demandeur auprès d'AFNOR Certification qui confirme ou non sa faisabilité.

Le cas échéant, l'audit à distance se fait au cours d'une réunion en visio pour interviewer des collaborateurs, examiner des éléments de preuves, échanger avec le client.

L'auditeur identifie au préalable dans le plan d'audit les parties de l'audit qui seront réalisées à distance, conformément à ce qui a été prévu par AFNOR Certification, ainsi que les technologies de l'information et de la communication (TIC) qui seront utilisées (définies après l'obtention de l'accord de l'organisme et le test de connexion).

Il est préconisé de **réaliser l'audit de renouvellement entre 2 et 4 mois** avant la date anniversaire du certificat. Si le nombre de jours d'audit est supérieur à 4, l'audit peut être réalisé par un ou plusieurs auditeurs.

L'auditeur et le titulaire 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 et de renouvellement**5.1.1.2 Durée de l'audit**

L'audit se décompose en deux parties :

- la préparation de l'audit et la rédaction du rapport d'audit,
- l'audit sur site qui comprend trois phases :
 - audit du système qualité, de l'organisation et de la mise en œuvre des moyens (**PHASE 1**)
 - analyse des indicateurs (**PHASE 2**)
 - visite du ou des établissements du demandeur et visite des sites clients (**PHASE 3**).

L'audit sur site comprend la visite d'un ou plusieurs sites clients, en fonction du nombre d'établissements/entités du demandeur selon la règle suivante : un site client par site du demandeur audité (structure centrale et éventuellement sites secondaires).

Les sites clients sont choisis par l'auditeur sur la base de la liste des clients fournie par le demandeur et à condition que le client concerné n'ait pas manifesté d'opposition pour la réalisation de cette visite.

5.1.1.2.1 Cas général**- Audit sur site :**

La durée de l'audit sur site est fixée à partir du dossier de demande de certification selon les règles décrites dans les paragraphes § 5.1.1.2.2, 5.1.1.2.3, et 5.1.1.2.4 de la présente partie.

Ces règles tiennent compte de deux paramètres importants :

- Le nombre total d'établissements/entités (structure centrale + établissements secondaires/entités rattachées) (cf Tableau § 5.1.1.2.2).
- Le taux de sous-traitance déclaré (cf. § 5.1.1.2.4).

La durée de l'audit ne peut en aucun cas être inférieure à 1 jour.

- Préparation de l'audit et rédaction du rapport d'audit :

Elle est estimée selon l'organisation :

- le demandeur monosite à 0,5 jour par audit ;
- le demandeur multi-sites : 0,5 jour pour la structure centrale et 0,25 jour par établissement audité.

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

5.1.1.2.2 Cas du demandeur multi-sites

La procédure de certification multi-sites (voir partie 1 - § 1.1.2 et partie 2 - § 2.2) s'appuie sur des règles d'échantillonnage définies au niveau international pour les entreprises multi-sites et s'applique dans le cas présent au demandeur présentant des établissements secondaires sous la même entité juridique.

Un seul rapport d'audit est rédigé pour l'ensemble du périmètre de certification (structure centrale et établissements secondaires/entités).

La structure centrale devant se charger d'adresser, si besoin, un exemplaire de rapport à chaque établissement secondaire/entité audité.

L'échantillonnage des sites secondaires dépend de l'organisation multi-sites du demandeur :

❖ Demandeur multi-sites ayant une seule entité juridique

Pour un demandeur multi-sites ayant une seule entité juridique, tous les sites secondaires sont à considérer dans le calcul du nombre de sites à auditer.

Le nombre de sites à auditer et la durée d'audit par site sont définis au **tableau 1** ci-après.

Tableau 1 de synthèse des durées d'audit de suivi / renouvellement pour une structure juridique unique

Nombre d'établissements/entités (structure centrale + établissements secondaires/entités)	Durée site	Echantillon^① d'établissements/entités audités
1 établissement	1 j	Tous les établissements/entités
2 établissements/entités	1,5 j	Tous les établissements/entités
3 à 8	1,5 j	2 + Structure centrale
9 à 12	2 j	3 + Structure centrale
13 à 15	2,5 j	4 + Structure centrale
16 à 18	3 j	5 + Structure centrale
19 à 22	3,5 j	6 + Structure centrale
23 à 28	4 j	7 + Structure centrale
29 à 40	4,5 j	8 + Structure centrale
41 à 50	5 j	9 + Structure centrale
51 à 60	5,5 j	10 + Structure centrale
61 à 80	6 j	11 + Structure centrale
> 80	6,5 j	12 + Structure centrale

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

❖ Constitution de l'échantillon :

L'échantillon est choisi par l'équipe AFNOR Certification. la sélection des établissements/entités est guidée par les critères suivants :

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

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

Lorsque des écarts sont constatés sur un ou plusieurs établissements de l'échantillon, AFNOR Certification demande à la structure centrale de **faire une recherche systématique sur l'ensemble des établissements et d'apporter les actions correctives nécessaires.**

Dans ce cas, AFNOR Certification peut demander la réalisation des **audits sur un échantillon complémentaire.**

La taille de l'échantillon complémentaire est la suivante : nombre d'établissements sur lesquels l'écart est constaté + 1

❖ Cas spécifique du demandeur multi-sites ayant des entités juridiques différenciées

Une structure avec plusieurs entités juridiques monosites répond à la procédure de certification multi-sites (voir - §1.1.2.2).

Dans le cas où le demandeur (structure centrale) a plusieurs entités rattachées (exemple : filiales) qui ont elles-mêmes des établissements secondaires (agences), il est nécessaire de définir quels sont ceux qui doivent être considérés comme tels et qui par conséquent doivent être intégrés dans le calcul de la durée d'audit.

Dans cette configuration, est considéré comme **établissement secondaire**, tout établissement ayant :

- un nombre de contrats clients moyen > ou égal à 20 ;
- et/ou un nombre d'agents moyen > ou égal à 160.

Un établissement ne répondant pas à ces critères ne doit pas être pris en compte dans le calcul de la durée d'audit.

Le nombre d'entités devant être pris en compte pour le calcul de la durée d'audit est défini de la manière suivante :

- la structure centrale
- + nombre d'entités rattachées (filiales, SAS...)
- + nombre d'établissements secondaires (correspondant à la définition ci-dessus).

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

- ⇒ La structure centrale est systématiquement auditée sur 0.5 jours.
- ⇒ Le nombre d'entités juridiques rattachées à la structure centrale à auditer est déterminé selon les règles du **tableau 1** ci-avant.
- ⇒ Pour une entité juridique rattachée échantillonnée, un échantillonnage des sites secondaires qui lui sont rattachés (parmi ceux à prendre en compte dans le calcul) est effectué selon les règles définies dans le **tableau 2** ci-dessous. Ce tableau précise également la durée totale pour auditer l'entité juridique échantillonnée et ses sites secondaires échantillonnés.

Tableau 2 de synthèse des durées d'audit de suivi / renouvellement pour chaque entité juridique distincte rattachée à la structure centrale :

Nombre de sites secondaires à considérer pour le calcul de l'échantillonnage par entité juridique séparée	Durée totale d'audit sur site pour l'entité juridique rattachée échantillonnée et ses sites secondaires à auditer	Nombre de sites à auditer
1	1 j	Tous les sites
2	1,5 j	Tous les sites
3 à 8	1,5 j	2 + entité juridique
9 à 12	2 j	3 + entité juridique
13 à 15	2,5 j	4 + entité juridique
16 à 18	3 j	5 + entité juridique
19 à 22	3,5 j	6 + entité juridique
23 à 28	4 j	7 + entité juridique
29 à 40	4,5 j	8 + entité juridique
41 à 50	5 j	9 + entité juridique
51 à 60	5,5 j	10 + entité juridique
61 à 80	6 j	11 + entité juridique
> 80	6,5 j	12 + entité juridique

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

5.1.1.2. 3 Cas du demandeur certifié 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 – Entreprises privées de prévention et de sécurité.

Un demandeur de la marque NF Service déjà titulaire d'un certificat ISO 9001 (version en vigueur) peut bénéficier de modalités de contrôle allégées en suivi selon 3 conditions :

- Le champ et le périmètre de la certification ISO 9001 (version en vigueur) sont identiques à ceux de la demande de certification selon la marque NF Service ;
- Le certificat ISO 9001 est émis par un organisme certificateur accrédité par le COFRAC ou par un membre de l'EA (European cooperation for Accreditation) ou par un organisme membre d'une association signataire d'accords de reconnaissance internationaux (EA ou IAF - voir signataires sur le site du COFRAC (www.cofrac.fr)) ;
- L'audit documentaire réalisé par AFNOR Certification lors de l'instruction du dossier est satisfaisant.

Le demandeur doit dans ce cas fournir à AFNOR Certification les documents spécifiques demandés dans la partie 8 des présentes règles de certification en complément du dossier général de certification.

Dans tous les cas, l'allègement peut être remis en cause si les conditions ayant autorisé l'allègement ne sont plus respectées.

Les allègements peuvent porter sur les points suivants :

- fréquence des audits
- contenu des audits
- durée des audits : elle peut être réduite de 0,5jour
- modalités de contrôle...
- Pour un demandeur multi-sites, l'audit de la partie système qualité central peut être réduit.

Un devis est établi après analyse du dossier de certification du demandeur.

Si la certification ISO 9001 est délivrée par AFNOR Certification, les audits NF Service / ISO 9001 peuvent être, le cas échéant, effectués conjointement.

Dans ce cas, en sus des allègements indiqués ci-avant, si le premier cycle de certification prévoit une année de suivi avec contrôle par l'enquête de satisfaction AFNOR Certification, le nouveau titulaire est dispensé de l'audit de suivi allégé, qui est remplacé par l'audit conjoint ISO 9001, comme le montre le cas suivant.

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

Cas d'un audit d'admission conjoint avec l'audit ISO 9001 l'année où il est prévu un audit de renouvellement pour tous les autres titulaires :

		Année 1	Année 2	Année 3	Année 4 : nouveau cycle de 3 ans (RENOUVELLEMENT)
Type de contrôle	<i>Nouveau Titulaire et déjà certifié ISO 9001</i>	<i>Audit d'admission NF</i> (Partie 3 des règles de certification et § 5.1.1.2.3) ^o + <i>audit ISO conjoint</i>	<i>Enquête de satisfaction AFNOR Certification</i> (§5.1.3 +5.2)	<i>Audit de suivi NF</i> (Partie 5 des règles de certification) +	<i>Audit de renouvellement NF</i> (Partie 5 des règles de certification et et § 5.1.1.2.3) + <i>audit ISO conjoint</i>
	<i>Titulaire et certifié ISO 9001</i>	<i>Audit de renouvellement NF</i> (Partie 5 des règles de certification et § 5.1.1.2.3) + <i>audit ISO conjoint</i>	<i>Audit ISO conjoint</i>	<i>audit ISO conjoint</i>	

5.1.1.2.4 Cas de la sous-traitance (cf. Partie 1 - § 1.3.2)

Si le chiffre d'affaires sous-traité est supérieur à 5 % du chiffre d'affaires réalisé dans l'activité et si le(s) sous-traitant(s) n'est (ne sont) pas titulaire(s) de la marque NF Service 241 ou du Référentiel 215, les modalités de contrôle mises en œuvre par AFNOR Certification sont les suivantes :

- en supplément des contrôles habituels chez le demandeur, réalisation d'une **visite de contrôle du (des) sous-traitant (s)**
- la durée de cette visite de contrôle est de **0,5 jour par sous-traitant visité,**
- le contrat de sous-traitance doit prévoir une clause qui engage le sous-traitant à accepter les visites de contrôle 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 8 – fiche 4).

Les visites de contrôle chez les sous-traitants sont facturées par AFNOR Certification au demandeur.

Partie 5 : Faire vivre la certification : les modalités de suivi et de renouvellement**5.1.2 L'audit de suivi allégé**

Dans le cas 1 décrit au §5.1.1., l'année suivant l'admission, **un audit allégé** comprenant l'audit sur site de la structure centrale et la visite d'un site client est réalisé par un auditeur, en parallèle du contrôle par l'enquête de satisfaction.

Cet audit de suivi allégé porte sur :

- le respect des exigences normatives sur le site client visité,
- la gestion des réclamations clients,
- le suivi (planning) et les résultats des contrôles de la prestation (sur sites clients),
- la revue annuelle du système qualité (analyse des dysfonctionnements),
- la mise en œuvre du plan d'actions d'amélioration,

De plus, cet audit permet de vérifier **l'application du plan d'actions correctives** défini par le titulaire dans le cadre du précédent audit ainsi que l'efficacité des actions mises en place.

Cet audit, d'une **durée de 1 jour**, englobe la préparation et la rédaction du rapport d'audit.

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

5.1.3 Contrôle de la satisfaction client (=enquête)

Tous les 3 ans et en alternance avec les audits (§ 5.1.1), **un contrôle de la satisfaction client** est réalisé auprès des clients des titulaires. Il s'agit d'une enquête de satisfaction qui est menée de manière globale, pour l'ensemble des titulaires, afin de pouvoir établir un comparatif national au niveau des résultats ; ainsi chaque titulaire peut se positionner par rapport aux autres titulaires de la marque.

Modalités de mise en œuvre de l'enquête :

① Echantillon :

Sont exclus du champ de l'enquête :

- Les clients de l'intervention sur alarme.
- Les clients de la surveillance par agents itinérants ayant un contrat inférieur à 300 heures par an, continues ou discontinues.

La cible interviewée comprendra la totalité des clients restant après exclusion. Pour les structures ayant un nombre de clients supérieur ou égal à 2000, l'échantillon pourra être réduit de moitié, avec l'accord d'AFNOR Certification qui se réserve le droit de sélectionner la cible sur une liste exhaustive que lui fournira le titulaire.

Les clients non interrogés lors de l'enquête en cours, le seront à l'occasion de l'enquête suivante, soit 3 ans plus tard.

② Envoi :

Une fois les exclusions prises en compte, le titulaire doit informer l'ensemble de ses clients de la campagne d'enquête électronique, par lettre ou courriel :

Les titulaires doivent fournir leur fichier de contacts clients avec les adresses électroniques de ces derniers.

L'enquête de satisfaction propre au titulaire peut être associée au questionnaire AFNOR Certification, lors de l'envoi, sous les conditions suivantes :

- L'enquête propre au titulaire ne doit en aucun cas excéder 2 pages
- Le nom du titulaire apparaît de manière visible sur son enquête

L'enquête propre au titulaire, lui sera retournée avec les questionnaires AFNOR Certification une fois ces derniers exploités.

Traitement et utilisation des résultats

Les questionnaires retournés par les clients (via Internet ou sous format pdf) sont gérés par AFNOR Certification en partenariat avec un cabinet professionnel d'étude de marché et d'opinion. Dès la fin du traitement, les résultats sont adressés au titulaire concerné.

Le cabinet professionnel d'étude de marché et d'opinion clôture sa prestation via une réunion de restitution sur le site d'AFNOR Certification, en présence des titulaires et d'AFNOR Certification, en présentiel ou en distanciel.


Les résultats sont également communiqués à l'auditeur et peuvent aider à définir l'échantillon audité pour l'audit qui suit.

L'enquête est menée selon le questionnaire suivant.

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

Questionnaire en vigueur depuis le 01/01/2025

page 1/2

afnor		Votre avis sur les prestations de prévention et sécurité				
CERTIFICATION						
<p>Cette enquête de satisfaction est réalisée dans le cadre de la certification de service relative au métier de la « Sécurité Privée » et a pour objectif d'évaluer la qualité de service des prestataires certifiés :</p>						
 <p>www.maqps-ef.com</p>						
<p>Nous souhaitons connaître votre avis sur la prestation de service que vous avez achetée. Cette enquête est une étape indispensable pour le maintien de la certification NF Service de votre prestataire. L'intervention sur alarme et la télésurveillance ne sont pas concernées par la présente enquête.</p>						
Consignes :						
Merci de cocher les cases correspondant à vos réponses et de ne mettre que des chiffres entiers (sans décimales).						
TI = Très Insatisfait ; Plutôt I = Plutôt Insatisfait , Plutôt S = Plutôt Satisfait ; TS = Très Satisfait						
A LA MISE EN PLACE ET LE DEROULEMENT DE LA PRESTATION :						
Conformité		TI	Plutôt I	Plutôt S	TS	Commentaire
Quel est votre niveau de satisfaction sur la mise en place ou la mise à jour des consignes par rapport à votre besoin initial ?						
Comment évaluez-vous l'offre commerciale et la facturation par rapport votre demande ?						
L'organisation et les moyens proposés vous semblent-ils innovants ?						
Conformité		OUI	NON	Je ne sais pas		Commentaire
Au cours des deux dernières années, y a-t-il eu une reprise du personnel ?						
SI OUI : À votre connaissance, cette reprise du personnel s'est-elle déroulée conformément au contrat (durée, contenu...) ?						
B LE CONTRAT :						
Conformité		TI	Plutôt I	Plutôt S	TS	Commentaire
Comment évaluez-vous la gestion des absences et des remplacements des agents par votre prestataire ?						
La formation au poste de travail des agents est-elle réalisée conformément au contrat (durée, contenu...) ?						
Les moyens matériels mis en œuvre par votre prestataire :		TI	Plutôt I	Plutôt S	TS	Commentaire
- les équipements prévus au contrat (PTI, contrôleurs de rondes électroniques, mains courantes info , autres...) ?						
- la tenue des agents conformément au contrat / réglementaire ?						
Les moyens organisationnels mis en œuvre par votre prestataire :		TI	Plutôt I	Plutôt S	TS	Commentaire
- les horaires et la planification ?						
- l'adéquation entre les ressources et le contrat (CQP, SSIAP, EPI, H0B0, etc.) et leur renouvellement ?						
- le contrôle de la prestation ?						
Conformité		OUI	NON			
Avez-vous autorisé votre prestataire à avoir recours à la sous-traitance bien que cela ne soit pas prévu dans le cadre de votre contrat ?						
SI OUI, Votre prestataire vous a-t-il transmis les documents administratifs réglementaires ?						
SI NON, Avez-vous pu vérifier que votre prestataire n'avait pas recouru à la sous-traitance ?						

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

Questionnaire en vigueur depuis le 01/01/2025

page1/2

C LA RELATION AVEC VOTRE PRESTATAIRE :					
Conformité	OUI	NON	Commentaire		
Votre prestataire vous a-t-il désigné un interlocuteur privilégié ?					
Votre prestataire vous informe-t-il des évolutions réglementaires de la profession ?					
Votre prestataire fait-il preuve de transparence dans le cadre de vos échanges ?					
Comment évaluez vous :	TI	Plutôt I	Plutôt S	TS	Commentaire
- le conseil et l'écoute					
- la disponibilité du prestataire					
- la réactivité du prestataire					
- la fréquence des contacts					
- la compétence des agents ? (respect des consignes et des règles de sécurité du site-)					
- le professionnalisme des agents en situation nominale?					
- le professionnalisme des agents en situation dégradée ?					
- la présentation par les agents de leur carte professionnelle à tout instant ?					

D VOTRE SATISFACTION GLOBALE :		
Quelle note de satisfaction globale de 0 à 10 donneriez-vous sur la qualité du service offert par votre prestataire ?		/ 10

E VOS ATTENTES ?				
Conformité	OUI	NON	Je ne sais pas	Commentaire
Votre prestataire certifié NF se distingue-t-il d'autres prestataires de sécurité avec qui vous avez travaillé ?				
De votre point de vue, est-il important que votre prestataire possède une certification qualité ?				
Recommanderiez-vous votre prestataire ?				
Quelles améliorations prioritaires souhaiteriez-vous voir engagées par votre prestataire ? Commentaires :				

Renseignements signalétiques

- Votre nom :
- Votre prénom :
- Votre fonction :
- Votre entreprise :
- Téléphone :
- Email :

Code Prestataire :

- Adresse de votre entreprise :
- Date :

	OUI	NON
Afin de mieux répondre à vos attentes et dans un souci d'amélioration continue de la qualité de service, votre prestataire souhaiterait avoir la possibilité de vous contacter directement pour répondre à vos éventuelles observations ou remarques. Etes-vous d'accord pour que nous levions, à cette fin exclusivement, l'anonymat de vos réponses ?		

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

5.2 Evaluation des résultats et décision de certification

AFNOR Certification 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.

Il existe deux types d'écarts :

- La Non-Conformité Majeure : Non-satisfaction d'une exigence du référentiel (caractéristique certifiée ou disposition d'organisation, de suivi ou de pilotage) entraînant un risque avéré (c'est-à-dire fondé sur des éléments objectifs) de non-respect récurrent ou unique en cas de risque très important, d'une exigence relative au service délivré.

- La Non-Conformité mineure : Non-satisfaction partielle d'une exigence du référentiel (caractéristique certifiée ou disposition d'organisation, de suivi ou de pilotage), et n'entraînant pas de risque avéré (c'est-à-dire fondé sur des éléments objectifs) de non-respect, récurrent et complet, d'une exigence relative au service délivré.

La certification ne peut pas être étendue, maintenue ou renouvelée s'il reste une Non-Conformité Majeure non levée.

Un ensemble de Non-Conformités mineures non levées de l'audit en cours peut également amener à une décision défavorable.

La certification peut être étendue, maintenue ou renouvelée s'il subsiste des Non-Conformités mineures pour lesquelles les analyses et actions de traitement ont été jugées satisfaisantes par l'Instance de décision, dans la mesure où le différentiel subsistant constitue une tolérance au référentiel.

Concernant le contrôle par l'enquête de satisfaction globale AFNOR Certification, trois indicateurs permettent à AFNOR Certification de maintenir le certificat :

- **Note de satisfaction globale (sur 10) > 5**
- **Taux de conformité moyen (pourcentage de « oui » pour le respect des engagements) > 50%**
- **Taux de réponse > 20%**

Si le titulaire ne présente pas ces résultats à minima attendus, AFNOR Certification, lui demande une action complémentaire à réaliser dans les délais impartis pour décider du maintien du certificat.

Le contrôle de la satisfaction client étant une prestation de surveillance de la certification NF241, le titulaire doit suivre en sus la **réunion de restitution** en présentiel, ou à défaut en distanciel. En cas d'absence, l'interlocuteur habituel du titulaire peut se faire représenter par un collègue dont les coordonnées sont précisées sur le bulletin de participation transmis à AFNOR Certification. Afin de respecter une équité des instances représentées dans cette réunion, AFNOR Certification autorise la présence de 2 personnes maximum par titulaire.

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

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

En fonction des résultats de l'ensemble des contrôles, le Directeur Général d'AFNOR Certification peut prendre l'une des décisions suivantes :

- reconduction droit d'usage de la marque NF Service
- maintien droit d'usage de la marque NF Service
- retrait du droit d'usage de la marque NF Service
- Une décision peut être prise sous réserve de faire parvenir à AFNOR Certification, dans un délai défini, les preuves de mise en œuvre d'actions correctives (Contrôle complémentaire). AFNOR Certification se réserve le droit d'effectuer un **audit complémentaire sur site** si les preuves de mise en œuvre des actions correctives ne sont pas transmises dans le délai défini. Dans le cas contraire, la certification est refusée.

En cas de décision positive suite à un audit de renouvellement, AFNOR Certification adresse au demandeur le certificat NF Service, renouvelé pour 3 ans.

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

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

❖ 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 de tous les établissements secondaires rattachés annexée au certificat.

Dans le cas où l'un ou plusieurs établissements secondaires ne satisfaisant pas aux critères nécessaires pour le maintien de la certification, le droit d'usage est retiré au titulaire dans sa totalité.

❖ CAS DU DEMANDEUR MULTI-SITES AYANT DES ENTITES JURIDIQUES DIFFERENCIEES

Un certificat est émis pour chacun des établissements présentés à la certification. Ce certificat est délivré par AFNOR Certification exclusivement au bénéfice de l'entité juridique dans le cadre de la certification du réseau/franchise.

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.**

AFNOR Certification publie 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

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

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.

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

5.3 Déclaration des modifications du dossier de demande

Le titulaire doit informer systématiquement AFNOR Certification 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 d'AFNOR Certification.

① Dans le cas de titulaires multisites sous la même entité juridique (cf. § 1.1.2.2), et si le titulaire a limité son périmètre de certification lors de l'admission, celui-ci doit l'étendre à l'ensemble de ses établissements secondaires la dernière année du cycle .

Type de modifications	Actions du titulaire	Actions d'AFNOR Certification
① Extension de la certification à l'ensemble des établissements secondaires, exerçant la même activité sous la même dénomination commerciale	<ul style="list-style-type: none"> • Informer AFNOR Certification • Mettre à jour le dossier de demande (cf. Partie 8-§8.2) 	<ul style="list-style-type: none"> • Instruction de la demande de modification du dossier • Audit réalisé lors du prochain audit. Le nombre de jours d'audit est calculé à partir des règles d'échantillonnage utilisées à l'admission (§ 3.3.2.2)
Ajout d'établissements secondaires / entités	<ul style="list-style-type: none"> • Informer AFNOR Certification • Mettre à jour le dossier de demande (cf. Partie 8 - § 8.2) 	<ul style="list-style-type: none"> • Instruction de la demande de modification du dossier • Audit de l'établissement/entité au plus tard la dernière année du cycle. Le nombre de jours d'audit est calculé à partir des conditions d'échantillonnage établies pour le suivi et le renouvellement (§ 5.1.1.2.2). • Si l'audit est satisfaisant, émission d'un nouveau certificat
Suppression d'établissement	<ul style="list-style-type: none"> • Informer AFNOR Certification • Mettre à jour le dossier de demande (cf. Partie 8 - § 8.2) 	<ul style="list-style-type: none"> • Mise à jour du dossier de certification • Décision de retrait pour l'établissement concerné • Emission d'un nouveau certificat
Changement de représentant légal	<ul style="list-style-type: none"> • Informer AFNOR Certification 	<ul style="list-style-type: none"> • Mise à jour du dossier de certification
Changement de responsable qualité	<ul style="list-style-type: none"> • Informer AFNOR Certification • Mettre à jour le dossier de demande (cf. Partie 8 - § 8.2) 	<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 AFNOR Certification 	<ul style="list-style-type: none"> • Audit de l'établissement dans la dernière année du cycle

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

Type de modifications	Actions du titulaire	Actions d'AFNOR Certification
Changement de raison sociale, de dénomination commerciale	<ul style="list-style-type: none"> • Informer AFNOR Certification • Mettre à jour le dossier de demande (cf. Partie 8 - § 8.2) 	<ul style="list-style-type: none"> • Mise à jour du dossier de certification • Décision de retrait sous l'ancienne dénomination commerciale • Emission d'un certificat sous la nouvelle dénomination commerciale
Fusion/acquisition de titulaires de la marque NF Service NF241	<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 - § 8.2) • Établir un plan de transition en conséquence 	<ul style="list-style-type: none"> • Instruction de la nouvelle demande : AFNOR Certification détermine si ce changement remet en cause la certification et s'il y a lieu de procéder à 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.
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 8 - § 8.2) 	<ul style="list-style-type: none"> • Instruction de la nouvelle demande : AFNOR Certification 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

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.

Partie 5 : Faire vivre la certification : les modalités de suivi et de renouvellement**❖ Autres modifications**

Dans les cas non prévus dans le tableau précédent, AFNOR Certification 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

❖ Cas d'ajout de nouveaux sites au périmètre

Lorsque le titulaire, après avoir fait certifier une partie de ses sites, désire intégrer d'autres sites à l'occasion des audits de suivi, la règle d'échantillonnage suivante s'applique :

- 2 échantillonnages sont réalisés indépendamment sur les sites déjà présents dans le périmètre de certification et sur les sites nouveaux dans le périmètre de certification,
- l'échantillonnage des sites existant respecte les règles présentées au § 5.1.1.2.2,
- l'échantillonnage des nouveaux sites est réalisé comme pour certification initiale qui serait réalisée sur ces sites.

L'exemple dans le tableau ci-dessous illustre les règles d'échantillonnage appliquées

Type d'audit	Certification initiale	Suivi 1	Suivi 2	Renouvellement
Nombre de sites	x1	x1 + x2	x1 + x2 + x3	x1 + x2 + x3 + x4
Prélèvement	$\sqrt{x1}$	$\sqrt{x1} + \sqrt{x2}$	$\sqrt{(x1 + x2)} + \sqrt{x3}$	$\sqrt{(x1 + x2 + x3)} + \sqrt{x4}$

Avec x = nombre de sites (la 1ère année : x1, la 2ème année : x2 ..)

PARTIE 6

LES INTERVENANTS

6.1 AFNOR Certification

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

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 Saint-Denis Cedex
Tel : +00 33 (0) 1 41 62 80 00

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 **technicien** en certification : il 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.

AFNOR Certification s'engage en outre à ne pas communiquer, même partiellement, à toute autre personne, des informations dont elle a pris connaissance au cours de

Partie 6 : Les intervenants

l'exécution du contrat, sans l'accord écrit préalable du demandeur/titulaire. Si, juridiquement, des informations doivent être divulguées à des tiers, le demandeur/titulaire est avisé des informations fournies par AFNOR Certification dans les limites prescrites par la loi. Toutefois AFNOR Certification est autorisée à communiquer :

- au personnel du COFRAC et à toute personne mandatée par le COFRAC, également tenus par un engagement de confidentialité professionnelle, toutes les informations dont elle dispose sur le demandeur/titulaire pour gérer la certification et prouver le respect des règles d'accréditation, dès lors que la certification concernée est en cours d'accréditation par le COFRAC ou est délivrée sous accréditation. Ces informations concernent en particulier le rapport d'audit, propriété d'AFNOR Certification. Lorsque, à cet effet, AFNOR Certification se doit de communiquer des documents propriétés du demandeur/titulaire au COFRAC ou à ses mandatés, AFNOR Certification en informe préalablement le demandeur/titulaire.
- aux membres du Groupe AFNOR* toutes les informations dont elle dispose sur le demandeur/titulaire, à l'exception de celles, purement techniques, émanant des rapports d'audits. Ces informations sont notamment celles relatives à l'identification du demandeur/titulaire, au(x) référentiel(s) concerné(s) et aux dates d'échéance prévues.

AFNOR Certification et les autres membres du Groupe AFNOR peuvent citer le demandeur/titulaire dans leurs documentations commerciales. Les dispositions du présent article resteront en vigueur à la fin du présent contrat pendant une durée de cinq (5) ans.

* Le Groupe AFNOR désigne l'ensemble composé de l'association AFNOR et des sociétés, associations et groupements dans lesquels AFNOR possède, directement ou indirectement, une participation ou dans lesquels AFNOR exerce une influence dominante ou y nomme les organes d'administration ou de gestion.

6.2 COMITE 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,
- de valider les propositions remises à AFNOR Certification par les Groupes de travail
- de donner son avis sur :
 - le projet de rédaction des règles de certification et de rédaction des projets d'évolutions,
 - les dossiers présentant des difficultés d'interprétation à AFNOR Certification ou faisant l'objet d'une contestation,
 - les projets d'actions de communication ou de promotion relatives à l'application NF Service.

Les avis du Comité particulier sont établis par consensus.

Partie 6 : Les intervenants

Les membres de ce comité s'engagent 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 autant que de besoin, selon l'actualité de l'application, en particulier lors des évolutions majeures des exigences et du contexte normatif ou réglementaire

Partie 6 : Les intervenants**Composition du Comité particulier NF Service
appliquée au NF Service – Entreprises privées de prévention et sécurité**

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

1 Vice-président (AFNOR Certification)

COLLEGE < PRESTATAIRES DE SERVICES >

| 3 à 6 représentants d'entreprise privées de prévention et de sécurité

Condition : les professionnels membres du comité particulier doivent être titulaires de la marque NF SERVICE « Services des entreprises privées de prévention et sécurité ».

COLLEGE < DONNEURS D'ORDRE / UTILISATEURS >

| 3 à 6 représentants d'association de consommateurs, prescripteurs, clients

COLLEGE < EXPERTS / ADMINISTRATIONS >

| 3 à 6 représentants : organisations professionnelles, Ministère de l'intérieur

Partie 7 Les prestations de certification**PARTIE 7****LES PRESTATIONS DE CERTIFICATION**

La présente partie a pour objet de définir les prestations afférentes à la certification NF Service et de décrire les modalités de recouvrement.

La certification NF Service comprend les prestations suivantes :

- instruction de la demande
- visite d'audit
- droit d'usage de la marque NF Service
- contrôles supplémentaires
- promotion

7.1 Prestations afférentes à la certification NF Service

Nature de la prestation	Définition de la prestation	Conditions générales communes aux marques NF Service
Droit d'inscription (développement et mise en place d'une application)	Mise en place de l'application de la marque NF Service dont l'élaboration des règles de certification	Un droit d'inscription est versé par le demandeur lors de la première demande de droit d'usage de la marque NF Service.
Etude de recevabilité	Prestation comprenant l'examen des dossiers de demande, les relations avec les demandeurs, les auditeurs, l'évaluation des résultats de contrôles	Le versement du montant de ces prestations reste acquis même au cas où le droit d'usage de la marque NF Service ne serait pas accordé ou au cas où la demande serait abandonnée en cours d'instruction.
Fonctionnement de l'application de certification/Gestion annuelle	Prestations de gestion des dossiers des produits et/ou services certifiés et des titulaires, d'établissement des listes de services certifiés, d'évaluation des résultats de contrôles Cette prestation contribue au fonctionnement général de la marque NF Service (systèmes qualité, gestion du comité certification)	Le versement du montant de ces prestations est facturé annuellement, sur la base d'un forfait.

Partie 7 Les prestations de certification

Nature de la prestation	Définition de la prestation	Conditions générales communes aux marques NF Service
Visite d'audit	Prestations comprenant la préparation de la visite, la visite elle-même ainsi que le rapport de visite. A ces prestations s'ajoutent les frais de déplacement sauf si forfaitisés	Le versement de ces prestations reste acquis même au cas où le droit d'usage de la marque NF ne serait pas accordé ou reconduit.
Droit d'usage de la marque NF	Ce droit d'usage versé à AFNOR Certification contribue : * à la défense de la marque NF Service : dépôt et protection de la marque, conseil juridique, traitement des recours, prestations de justice * à la contribution à la promotion générique de la marque NF Service	Droit d'usage annuel de la marque NF Service facturé au titulaire après certification du service Lorsque la marque NF Service est accordée en cours d'année, le montant du droit d'usage est calculé au prorata des mois suivants la décision d'accord du droit d'usage.
Contrôles supplémentaires	Prestations entraînées par les contrôles supplémentaires qui peuvent s'avérer nécessaires à la suite d'insuffisances ou anomalies décelées par les contrôles courants ou en dehors (réclamations clients, actualités...)	Prestations à la charge du demandeur/titulaire
Enquêtes de satisfaction	En alternance des audits, une enquête satisfaction (cf §5.1.3) est réalisée auprès des clients des titulaires de la marque, pour contrôler la conformité et la performance de la prestation délivrée. L'enquête de satisfaction est réalisée de manière globale, pour l'ensemble des titulaires, afin de pouvoir établir un comparatif national au niveau des résultats ; ainsi chaque titulaire peut se positionner par rapport aux autres titulaires de la marque	Enquêtes de satisfaction

Partie 7 Les prestations de certification**7.2 Recouvrement des prestations**

Les prestations définies ci-dessus sont facturées par AFNOR Certification au demandeur / titulaire (cf livret de tarification en vigueur).

AFNOR Certification est habilité à recouvrer l'ensemble des prestations.

Le demandeur ou le titulaire doit s'acquitter de ces prestations dans les conditions prescrites : toute défaillance de la part du titulaire fait en effet obstacle à l'exercice par AFNOR Certification des responsabilités de contrôle et d'intervention qui lui incombent au titre des présentes règles (référentiel) de certification.

Partie 8 : Le dossier de demande de certification**PARTIE 8****LE DOSSIER DE DEMANDE 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 deux types de dossiers :

- **dossier d'admission (§8.1)** : 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 modification (§8.2)** : il émane d'un titulaire et concerne, soit une extension ou une réduction de sa certification, soit un maintien/renouvellement de sa certification (cf. partie 5 du présent document)

8.1 DOSSIER D'ADMISSION

Le dossier de demande de certification doit être adressé à AFNOR Certification 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 : - documents réglementaires - documents de présentation du dirigeant - documents d'organisation - documents sur d'autres certifications - documents de gestion	FICHE 2
Fiche d'activité de service	FICHE 3
Dossier sous-traitant	FICHE 4
Information sur les modalités de mise en œuvre de la certification NF Service	FICHE 5

Partie 8 : Le dossier de demande 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
11 rue Francis de Pressensé
93571 LA PLAINE SAINT DENIS Cedex

Objet : **NF 241 - NF Service - Prévention et sécurité**
Première demande de certification NF SERVICE

Monsieur le Directeur Général,

J'ai l'honneur de demander le droit d'usage de la marque NF Service pour l'activité suivante :

Service des entreprises privées de prévention et de sécurité

exercée par :

- identification du demandeur ;
- raison sociale ;
- adresse de l'établissement principal ;

(le cas échéant) identification des établissements secondaires sous la même entité juridique ;

<OPTION : si le périmètre est limité> Je m'engage à étendre ma demande de certification à l'ensemble de mes établissements avant la dernière année du cycle.

A cet effet, je déclare connaître et accepter les Règles Générales de la marque NF Service, les règles de certification NF 241 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 AFNOR Certification de toute modification d'organisation intervenant dans mon entreprise, 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, Monsieur le Directeur, l'expression de notre considération distinguée.

Date,
Nom et signature
du représentant légal
du demandeur

Partie 8 : Le dossier de demande de certification

FICHE 1

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

Raison sociale : Dénomination(s) commerciale (s) :

Statut juridique :

N° SIRET :

Code NAF :

Date de début d'activité :

Date de création (si différente) :

Numéro d'autorisation d'exercer délivré par le CNAPS :

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 :****ETABLISSEMENT DEMANDEUR (siège social ou non) :**Coordonnées : *adresse, n° de téléphone, fax, site internet*

Nom du responsable du projet qualité (+ téléphone direct) :

Nature de l'activité de l'établissement demandeur :

SIEGE SOCIAL (si siège social différent de l'établissement demandeur) :Coordonnées : *adresse, n° de téléphone, fax, site internet***ETABLISSEMENTS SECONDAIRES**

Nombre d'établissements secondaires :

IDENTIFICATION DES ETABLISSEMENTS SECONDAIRES***A renseigner pour chaque établissement***

Adresse :

Interlocuteur et fonction:

Date de création :

Définition du lien juridique ou contractuel entre l'établissement demandeur et l'(les) établissement(s) secondaire(s) :

AUTRES SERVICES PROPOSES (non couverts par la norme NF X 50-777- Mai 1998)

A préciser

Partie 8 : Le dossier de demande de certification

FICHE 2

COMPOSITION DU DOSSIER TECHNIQUE**A adresser avec la demande****1 - Documents réglementaires :**

- Extrait Kbis (et Lbis pour les établissements secondaires)
- Preuve d'appartenance à un syndicat ou organisation professionnelle, le cas échéant (exemple le GES)
- Nom du ou des responsables légaux de l'entreprise
- Attestation d'inscription et de mise à jour de cotisations aux organismes sociaux (URSSAF, ASSEDIC ...) datant de moins de 3 mois
- Attestation d'inscription et de mise à jour de cotisations de la caisse des congés payés datant de moins de 3 mois
- Attestation de paiement des impôts
- Attestation d'assurance en responsabilité civile
- Récépissé de déclaration effectuée auprès de la CNIL (le cas échéant)
- Autorisation d'exercer délivrée par le CNAPS pour chacun des établissements possédant un SIRET

2 - Document de présentation du dirigeant :

- Numéro d'agrément du dirigeant délivré par le CNAPS

3- Documents d'organisation :

- Guide d'Organisation Service ou liste des procédures et instructions mises en place (en conformité avec la partie 2 des règles)
- Modèle d'enquête de satisfaction ;
- Définition des deux indicateurs de performance et les modalités de mesure prévues ;
- Grille d'auto-évaluation, synthèse des résultats et plan d'amélioration associé mis en œuvre (**admission et renouvellement**)
En cas de demandeur multi-sites : plan de contrôle interne des établissements secondaires réalisés préalablement à l'audit
- Organigramme fonctionnel et nominatif (partie 2 - § 2.1.1.2)

4 - Documents sur d'autres certifications (le cas échéant) :

- Certificat ISO 9001 sur le même périmètre que la NF241
- Dernier rapport d'audit ISO 9001 (admission, suivi ou renouvellement le cas échéant)

5 - Documents de gestion :

- Déclarations comptables des 2 derniers exercices, présentant clairement le chiffre d'affaires, uniquement pour l'activité concernée par la présente certification
- Le chiffre d'affaires sous-traité : voir fiche 4 ci-après

La structure centrale doit réaliser une demande de certification et adresser ce dossier technique pour toutes les entités rattachées à celle-ci.

Partie 8 : Le dossier de demande de certification

FICHE 3

FICHE D'ACTIVITES DE SERVICE

A compléter

**A renseigner pour chaque établissement
en sus de l'établissement demandeur**

Date de début d'activité :

Moyens humains :

Nombre de salariés :

Nombre de contrats clients gérés :**Taux de sous-traitance en pourcentage de chiffre d'affaire :****Chiffre d'affaires annuel (joindre une attestation comptable) :****Commentaires particuliers importants à signaler :**

La structure centrale doit réaliser une demande de certification et adresser ce dossier technique pour toutes les entités rattachées à celle-ci.

Partie 8 : Le dossier de demande de certification

FICHE 4

COMPOSITION DU DOSSIER RELATIF AUX SOUS-TRAITANTS

(à remplir par toute entreprise effectuant de la sous-traitance quel que soit le taux de sous-traitance)

I - TAUX DE SOUS-TRAITANCE

- ↳ Joindre une déclaration du taux de sous-traitance pour les deux dernières années, validée par le représentant de l'organisme

II - PRESENTATION DES SOUS-TRAITANTS

Etablir une liste des sous-traitants en indiquant, pour chaque sous-traitant :

- ↳ Raison Sociale
- ↳ Numéro d'autorisation d'exercer délivré par le CNAPS pour chacun des sous-traitants ainsi que leur numéro d'agrément,
- ↳ Montant du CA sous-traité (pour les deux dernières années),
- ↳ Taux de sous-traitance (pour les deux dernières années).

III- ACCORD DES SOUS-TRAITANTS**(à fournir par toute entreprise dont le chiffre d'affaires global sous-traité est supérieur à 5 %).**

Justifier l'accord des sous-traitants à accepter les audits NF Service :

- ↳ **Si les contrats ne prévoient pas une clause qui engage le sous-traitant à accepter les audits d' AFNOR Certification**, faire signer aux sous-traitants concernés, une lettre d'engagement (cf. modèle ci-dessous), et joindre au dossier les lettres signées.

**MODELE DE LETTRE D'ENGAGEMENT DU SOUS-TRAITANT
A ACCEPTER LES AUDITS D'AFNOR Certification**

Je soussigné.....
 représentant légal de l'entreprise.....
 dont l'établissement principal est situé
 agissant en qualité d'entreprise privée de prévention et de sécurité, pour le
 compte du demandeur¹ du
 droit d'usage de la marque NF Service « Entreprises privées de prévention et de
 sécurité ».

m'engage par la présente :

- ↳ à prêter à AFNOR Certification mon concours pour toutes vérifications se rapportant au champ de la certification NF Service,
- ↳ à accepter les audits prévus dans le cadre des contrôles exercés par AFNOR Certification chez le demandeur.

Date,
 Nom et signature
 du représentant légal
 du sous-traitant

¹ A compléter

Partie 8 : Le dossier de demande de certification

FICHE 5

**INFORMATIONS SUR LES MODALITES 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"/> (Exemple : adhésion au GES)		

Date
Nom et signature du demandeur

Partie 8 : Le dossier de demande de certification**8.2 DOSSIER DE MODIFICATION**

Intitulé du document	Règle de mise à jour	Désignation
Formule de demande de modification	A chaque modification en précisant uniquement la mise à jour	Lettre type 2
Fiche de renseignement	A chaque modification en précisant uniquement la mise à jour	FICHE 1 (§ 8.1)
Dossier technique	A chaque modification en précisant uniquement la mise à jour	FICHE 2 (§ 8.1)
Fiche d'activités de service	A chaque modification en précisant uniquement la mise à jour	FICHE 3 (§8.1)
Dossier sous-traitant	A chaque modification en précisant uniquement la mise à jour	FICHE 4 (§ 8.1)
Information sur les modalités de mise en œuvre de la certification NF Service	Avant chaque audit d'extension	FICHE-4 5(§ 8.1)

Partie 8 : Le dossier de demande de certification

LETTRE-TYPE 2

FORMULE DE DEMANDE DE MODIFICATIONS

A établir sur papier à en-tête du demandeur

Monsieur le Directeur Général
AFNOR Certification
11 rue Francis de Pressensé
93571 LA PLAINE SAINT DENIS Cedex

Objet : **NF 241 - NF Service - Prévention et sécurité
Demande de modification**

Monsieur le Directeur Général,

En tant que titulaire de la marque NF Service – Entreprises privées de prévention et de sécurité, sous le numéro de certificat [REDACTED], j'ai l'honneur de demander la modification des termes de notre 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 /Réduction du périmètre (*agences*)
- * Autres :

A cet effet, je déclare connaître et accepter les Règles Générales de la marque NF Service, les règles de Certification NF 241 et je m'engage à les respecter pendant toute la durée d'usage de la marque NF Service.

Je vous prie de bien vouloir agréer, Monsieur le Directeur l'expression de ma considération distinguée.

**Date,
Nom et signature
du représentant légal
du titulaire**

PARTIE 9

LEXIQUE

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 (§5.6 NF EN ISO/CEI 17000 : 2005)

Actions correctives :

Action visant à éliminer la cause d'une non-conformité et à éviter qu'elle ne réapparaisse (§ 3.12.2 – norme NF EN ISO 9000 : 2015).

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 (§ 3.13.1 – norme NF EN ISO 9000 : 2015).

Avertissement :

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

COFRAC : Comité Français d'Accréditation

Association procédant en France à l'accréditation de tout organisme intervenant dans l'évaluation de la conformité à un référentiel

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 et l'information qu'il contient (§ 3.8.5 – norme NF EN ISO 9000 : 2015). Il peut être élaboré par le demandeur ou fourni par un tiers.

Partie 9 : Lexique**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 (§ 3.8.10 – norme NF EN ISO 9000 : 2015).

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.

Evènementiel :

Prestation nécessitant une organisation spécifique limitée dans le temps avec une date de début et de fin de prestations définies, en dehors des prestations de sécurité forfaitaires

Indicateur qualité (indicateurs de performance et de satisfaction) :

Information choisie, associée à un critère / phénomène, destinée à en observer les évolutions à intervalles définis (§ 2.1 – norme FD X 50-171). Il s'agit donc d'une donnée quantifiée qui permet d'apprécier la réalisation d'une activité.

Note : un indicateur se présente sous la forme d'un taux, d'un ratio ou d'un degré. Par exemple le taux, en %, de clients bénéficiant d'un service donné.

CNote : il existe deux grands types d'indicateurs qualité, les indicateurs de performance internes d'un côté, les indicateurs de satisfaction client de l'autre

Note : un indicateur qualité fait l'objet d'une mesure périodique permettant de confronter la situation réelle au niveau de performance éventuellement associé, et de suivre l'évolution de la situation observée.

Manuel qualité (appelé Guide d'Organisation Service dans le présent document) :

Spécification relative au système de management de la qualité d'un organisme (§ 3.8.8 – norme NF EN ISO 9000 : 2015).

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.

Partie 9 : Lexique**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

Niveau de performance :

Seuil quantifié, visé ou réalisé, caractérisant un élément du service ou un indicateur qualité.

Processus :

Ensemble d'activités corrélées ou interactives qui utilise des éléments d'entrée pour produire un résultat escompté (§ 3.4.1 – norme NF EN ISO 9000 : 2015).

Procédure :

Une procédure est un document qui décrit généralement, le domaine d'application d'une activité, ce qui doit être fait et qui doit le faire, quand, où et comment cela doit être fait, quels matériels, équipements et documents doivent être utilisés et comment cela doit être maîtrisé et enregistré

Ce document peut être présenté sous forme de texte, schéma d'organisation, ou encore série de photos commentées, ou de dessin.

Procédure multi-sites :

Procédure de contrôle spécifique à un ensemble d'établissements secondaires au sein d'une structure juridique ou d'entités juridiquement indépendantes rattachées au sein d'un réseau. Cette procédure est applicable sous certaines conditions, notamment l'existence d'un système centralisé de la qualité.

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.

Partie 9 : Lexique**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.

Revue de contrat :

Examen entrepris pour déterminer la pertinence, l'adéquation et l'efficacité de ce qui est examiné à atteindre les objectifs définis (§ 3.8.7 – norme NF EN ISO 9000 : 2005).

Service :

Résultats générés par des activités à l'interface entre le prestataire et le client et par des activités internes au prestataire.

Site (appelé également établissement) :

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.

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 (limité dans le temps) par le titulaire.

Titulaire :

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

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.

Titulaire :

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



11 rue Francis de Pressensé – F-93571 La Plaine Saint-Denis Cedex
Tel : +33 (0)1 41 62 80 00 – Fax : +33 (0)1 49 17 90 00
certification@afnor.org • www.afnor.org
SAS au capital de 18 187 000 € - RCS Bobigny B 479 076 002