N° d'identification : NF354
N° de révision : 1.1
Mise à jour : 17/ 04/2009
Date de mise en application : 17/04/2009

Règles de certification

NAUTISME NF SERVICE

NEGOCE ET MAINTENANCE

cofrac
CERTIFICATION DE SERVICES
ACCRÉDITATION N° 5-0030 PORTÉE DISPONIBLE SUR WWW.COFRAC.FR

Organisme Certificateur :

AFNOR Certification

www.marque-nf.com

Mise à jour

Les marques NF évoluent et se modernisent pour être en harmonie avec le monde actuel.

Pour prendre en compte ces changements, le présent référentiel doit être lu en tenant compte des modifications de logos suivantes :

Anciens logos NF	Nouveaux logos NF

Un changement de logo a des conséquences sur les marquages des produits, sur les emballages et les documents commerciaux associés.

Les dispositions de marquage, et notamment le délai d'application, seront précisées dans ce référentiel lors de sa prochaine révision.

Pour prendre en compte les différentes évolutions survenues depuis l'approbation de ce référentiel, le présent document doit être lu en tenant compte des modifications suivantes :

- Actualisation de l'adresse de Saint-Denis comme suit :
11 rue Francis de Pressensé 93571 La Plaine Saint-Denis Cedex.

- Remplacement de « Monsieur le Directeur Exécutif » et « Monsieur le Directeur Général Délégué » par « Madame la Directrice Générale»

SOMMAIRE

PARTIE 0 : APPROBATION - REVISION DES RÈGLES DE CERTIFICATION 2

PARTIE 1 : OBJET ET CHAMP D'APPLICATION 3

1.1 Définition du demandeur 4
1.2 Champ et périmètre de certification 6
1.3 Spécifications complémentaires 7

PARTIE 2 : LES ENGAGEMENTS A RESPECTER 9

2.1 Maîtrise de la prestation de service 10
2.2 Exigences supplémentaires dans le cas d'un demandeur multi-sites 17

PARTIE 3 : OBTENIR LA CERTIFICATION : les modalités d'admission 19

3.1 Dépôt d'un dossier de demande de certification 19
3.2 Etude de recevabilité 19
3.3 Modalités de contrôles d'admission 20
3.4 Evaluation des résultats et décision de certification 25

PARTIE 4 : VALORISER LA CERTIFICATION : les modalités de marquage 27

4.1 Les textes de référence 27
4.2 Le marquage 28
4.3 Les conditions de démarquage 30
4.4 Exemples d'application du marquage 31

PARTIE 5 : FAIRE VIVRE LA CERTIFICATION : les modalités de suivi 33

5.1 Modalités de contrôle en suivi 33
5.2 Evaluation des résultats et décision de certification 40
5.3 Déclaration des modifications du dossier de demande 42

PARTIE 6 : LES INTERVENANTS 44

6.1 AFNOR Certification 44
6.2 Comité particulier 45

PARTIE 7 : LE DOSSIER DE CERTIFICATION 47

7.1 Le dossier d'admission 47
7.2 Le dossier de suivi et/ou modifications 54

PARTIE 8 : LEXIQUE 56

PARTIE 0

APPROBATION-REVISION DES REGLES DE CERTIFICATION

Les présentes règles de certification ont été approuvées par le Directeur Général Délégué d' AFNOR Certification le 19 juillet 2007.

AFNOR Certification s'engage à examiner avec le comité particulier (voir partie 6 - § 6.2) les présentes règles de certification, au moins une fois par an, pour vérifier qu'elles sont toujours pertinentes en terme de processus de certification et de définition des exigences par rapport à l'évolution du marché.

Elles peuvent donc être révisées, en tout ou partie, par AFNOR Certification et dans tous les cas après consultation du Comité Particulier. La révision est approuvée par le Directeur Général Délégué d' AFNOR Certification.

HISTORIQUE DES MODIFICATIONS

N° de révision	Date	Modification effectuée
0	30/05/05	Création des règles de certification
1	09/07/07	Modifications :, - Partie 1 p3/58 - Partie 1 p6/58 §1.2.1 - Partie 1 p8/58 §1.3.2.2 - Partie 5 p33/58 §5.1 - Partie 6 p47/58 §6.2 - Partie 7 p53/58 §7.1

1.1	17/04/2009	**Mise à jour** ❶ Changement de raison sociale : remplacement de AFAQ AFNOR CERTIFICATION par AFNOR CERTIFICATION ❷Pour prendre en compte le déménagement d'AFNOR CERTIFICATION depuis le 29/01/2009, le présent document doit être lu en tenant compte des modifications suivantes : ➢ Remplacement de l'adresse de Bagneux (ancienne adresse bureaux) par l'adresse du siège à Saint-Denis pour tous les documents de correspondance écrite (formulaire, lettre type etc..). **AFNOR Certification** **11, rue Francis de Pressensé** **93571 LA PLAINE STADE DE FRANCE**

PARTIE 1

OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

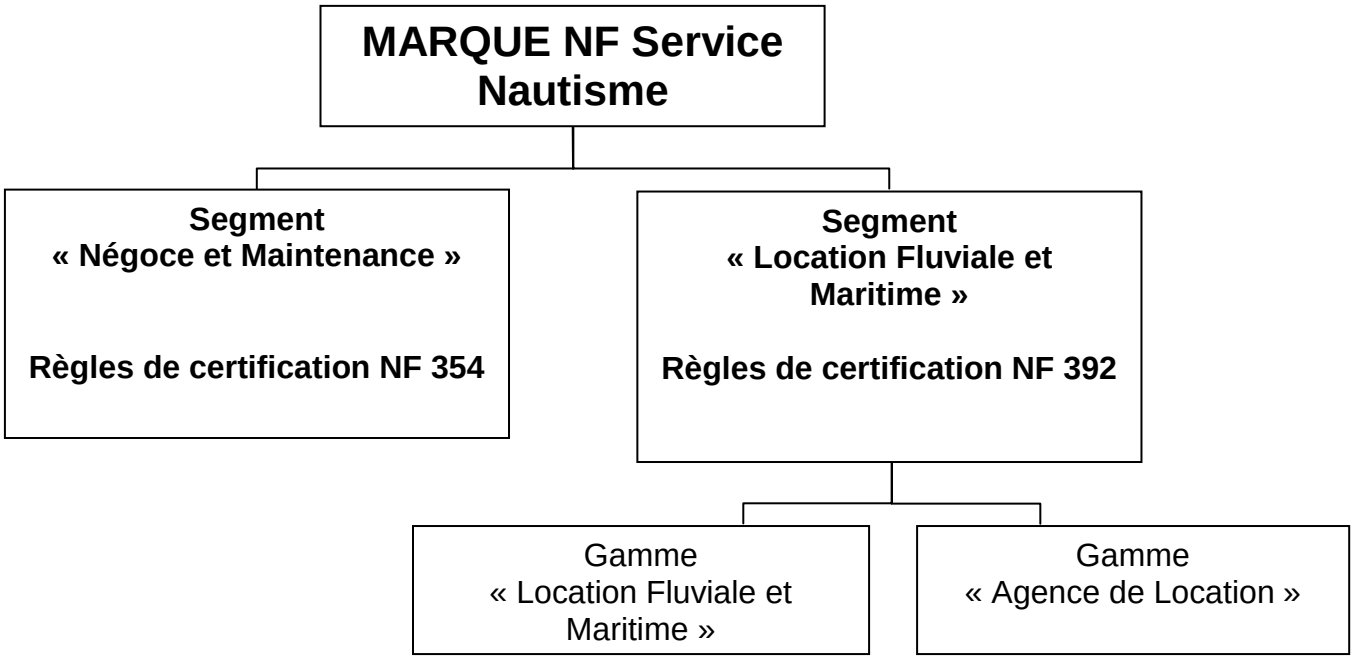
Les présentes règles de certification s'inscrivent dans le cadre de la certification des services et des produits autres qu'alimentaires prévue dans les articles R-115-1 à R 115-12 et L 115-27 à L 115-33 du Code de la consommation. Ces articles sont tenus à la disposition de tout demandeur par AFNOR Certification.

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

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

Les présentes règles de certification précisent les conditions d'application des Règles Générales de la marque NF Service appliquée au nautisme pour les activités de négoce et maintenance (Règles de certification NF 354).

Segmentation :



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

- aux caractéristiques fixées dans la norme NF X 50-822-1 « Spécifications des activités de service du nautisme - Partie 1 : Activité de négoce et maintenance » (Avril 2005),
- aux caractéristiques et engagements fixés dans la partie 2 des présentes règles de certification,
- aux réglementations en vigueur dans le pays où est fournie la prestation (§ 4.1 de la norme).

Ces règles de certification sont accessibles à tout demandeur répondant au champ d'application défini dans les paragraphes suivants.

1.1 Définition du demandeur

1.1.1 Définition générale

Le demandeur est une entité juridique (personne morale ou personne physique ; artisan, commerçant, société en nom propre, etc.) réalisant des prestations de service de « négoce et maintenance » dans le nautisme tel que défini dans la norme et la partie 8 du présent document.

1.1.2 Définitions spécifiques (demandeurs 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 (dénommés ci-après « établissements secondaires » - § 1.1.2.2 ou « entités rattachées » - § 1.1.2.3) 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
- être soumis à déclaration auprès de l'URSSAF ou équivalent,
- réaliser tout ou partie des prestations de service définies dans la norme NF X50-822-1 en vigueur.

➢ Le demandeur de la certification est la structure centrale pour l'ensemble des établissements secondaires. Dans ce cas, **un seul dossier de demande d'admission à la certification est déposé** conformément aux exigences de la partie 7 des présentes règles de certification.

1.1.2.3 Exigences dans le cas d'un demandeur multi-sites ayant des entités juridiques différentes entre la structure centrale et des 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 devra 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 doit **déposer sa propre demande d'admission à la certification** y compris la structure centrale conformément aux exigences de la partie 7 des présentes règles.

➢ Par ailleurs, en plus des conditions définies dans le § 1.1.2.4, la structure **doit établir un contrat avec chacune des entités précisant :**

- l'identification de la structure contractuelle en matière de maîtrise de la prestation réalisée par les entités
- les engagements relatifs à la qualité, la conformité à la norme et aux règles de certification
- la relation établie entre la structure centrale et chacune des entités.

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

Toutes les activités de service définies dans la norme NF X50-822-1 et dans les présentes règles de certification sont prises en compte dans le champ de certification.

On distingue ainsi deux activités de service :

- l'activité « Maintenance »
- l'activité « Négoce ».

Notes :

- Dans le cas d'une entreprise réalisant les activités de négoce et maintenance, il est laissé libre choix à l'entreprise d'engager l'une ou l'autre des activités (voire les deux directement) pour son audit d'admission (année N).
- Au 1er audit de suivi sur site (soit lors de l'année N+2), l'entreprise a l'obligation d'étendre son périmètre à l'autre activité.
- Un demandeur ayant obtenu la certification pour l'activité de négoce, par exemple, et qui développe par la suite une activité de maintenance dispose d'un délai de 2 ans pour étendre sa certification à cette activité (voir partie 5 - § 5.3).

1.2.2 Périmètre de certification

1.2.2.1 Cas général

Ce paragraphe concerne les demandeurs **monosite et multi-sites avec une même entité juridique** (§ 1.1.2.2) :

- Tous les établissements (lieu de réalisation/de mise en œuvre du service) reliés au demandeur doivent être obligatoirement inclus dans le périmètre de certification. **Toutefois, il est admis à l'admission que le demandeur peut choisir les établissements compris dans le périmètre de certification à condition que son périmètre soit étendu à l'ensemble des établissements au plus tard lors du deuxième audit de suivi (soit sur un cycle de 4 ans).**
- Le demandeur doit définir toutes les interfaces gérées et le recours à la sous-traitance (le cas échéant), son niveau de maîtrise et de responsabilité vis-à-vis de ses interfaces.

1.2.2.2 Cas du demandeur multi-sites avec des entités juridiques différentes (§ 1.1.2.3)

Le demandeur composé de plusieurs entités juridiques différentes (réseau, concession, franchise, etc.) peut choisir de présenter à la certification tout ou partie du périmètre.

Attention : des règles de communication spécifiques sont applicables (voir parties 3 - § 3.4 et partie 5 - § 5.2 des présentes règles - paragraphe relatif à la délivrance du certificat).

1.3 Spécifications complémentaires

1.3.1 Spécifications générales

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 de service en conformité avec son offre de service et les exigences de service de la norme NF X50-822-1,
- qu'il exerce son activité depuis au moins deux saisons.

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

<u>Cas spécifique du demandeur multi-sites ayant la même entité juridique</u> : le demandeur doit présenter dans son dossier de certification **la planification d'extension de la certification de l'ensemble des établissements sur deux cycles de certification au plus tard (soit sur une période de 4 ans).**

1.3.2 Exigences relatives à 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 négoce et/ou maintenance (telle que définie dans la norme) 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 **le nombre d'heures annuelles sous-traitées dans chaque activité** au moyen de la fiche d'activité de service (cf. Partie 7 du présent document) certifiée conforme par le représentant légal du demandeur.

- Le prestataire doit s'assurer que le/les sous-traitant(s) satisfait aux exigences de la norme NF X 50-822-1.

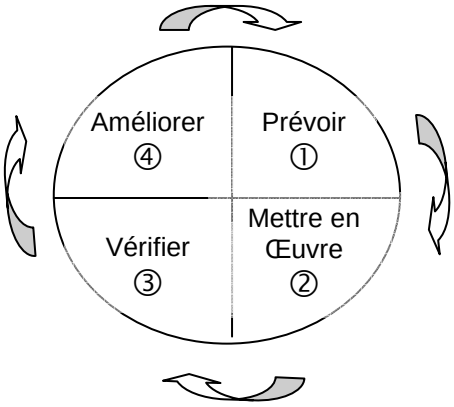
- Lorsque le taux de sous-traitance est supérieur à 50 % du nombre d'heures annuelles réalisées, l'entreprise concernée **ne peut pas** demander la certification NF Service Nautisme. Sont exclues du calcul du taux de sous-traitance, les entreprises sous-traitantes ayant elles-mêmes la marque NF Service Nautisme.

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 appliquées aux activités de nautisme pour les services de négoce et de maintenance.

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



Note explicative de la boucle :

L'étape ① Prévoir correspond à la définition de la politique/stratégie de l'établissement en matière de qualité et des modalités de communication (§ 2.1.1 - Partie 2)

L'étape ② Mettre en œuvre correspond à la définition des dispositions d'organisation pour les processus opérationnels de la prestation réalisée par les entreprises de négoce et de maintenance (décrit dans la norme NF X50-822-1), la gestion du personnel en terme de formation et de recrutement, la maîtrise des sous-traitants et de la gestion documentaire (§ 2.1.2 - Partie 2)

L'étape ③ Vérifier correspond à l'évaluation des performances (mesures 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 correctives (§ 2.1.4 - Partie 2)

Ces dispositions sont consignées dans un **Guide de la Qualité de Service (GQS)** établi par le demandeur dont le contenu doit garantir la mise en œuvre des exigences de la norme NF X50-822-1. Il doit répondre aux exigences des spécifications définies dans les paragraphes suivants.

2.1 Maîtrise de la prestation de service

2.1.1 Organisation et responsabilités

Note explicative :

Ce chapitre introductif au **Guide de la Qualité de Service (GQS)** correspond à la première étape de la roue de Deming **« Prévoir »** :

- Prévoir ses orientations et politique en matière de qualité
- Prévoir les responsabilités au sein de la structure (organigramme et fiches de poste)
- Prévoir les dispositions nécessaires pour exercer son devoir de conseil et d'information.

2.1.1.1 Politique et engagements qualité

Le demandeur doit définir dans son Guide de la Qualité de Service :

- **ses principaux engagements clients** (internes et externes) dans une lettre d'engagement signées par la direction, diffusée et connue de tous (personnel et client).

  Les engagements doivent être déclinés en objectifs opérationnels.
- **les moyens de communication** des engagements clients (chevalet, plaquette, poster ...).

2.1.1.2 Responsabilités

Le demandeur doit :

- établir un **organigramme fonctionnel** de toutes les personnes qui participent à la réalisation et/ou à la maîtrise du service,
- doit nommer un correspondant qualité, responsable de la mise en oeuvre de la démarche qualité.

2.1.1.3 Devoir d'information et de conseil

Le demandeur doit :

- décrire comment il organise sa veille documentaire et le mode de diffusion des informations à jour au personnel concerné (chapitre 4.3 de la norme),
- tenir à disposition sur demande du client les éléments suivants :
  - la norme NF X50-822-1 et les règles de certification NF 354
  - la synthèse des résultats obtenus pour le suivi des indicateurs.

2.1.2 Processus de mise en œuvre du service

Note explicative :

Ce chapitre du **Guide de la Qualité de Service (GQS)** correspond à la deuxième étape de la roue de Deming **« Mettre en oeuvre »** :

- Identifier et définir les dispositions d'organisation pour les processus opérationnels **(chapitre 5 à 8)** décrits dans la norme NF X 50-822-1
- 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 5 de la norme NF X 50-822-1)

§ norme NF X50-822-1	**Disposition d'organisation** **A rédiger dans le Guide de la Qualité de Service**	**Enregistrement qualité** **Preuve de mise en œuvre du service** **A montrer le jour de l'audit**
§ 5 - Accueil ♦ Identification externe ♦ Accueil physique ♦ Moyen de communication ♦ Documentation	Le demandeur doit définir l'offre de service en terme de produits/services proposés, d'horaires d'ouverture, de langues parlées (§ 5.2 de la norme) Le demandeur doit définir l'organisation mise en place : ♦ pour assurer l'accueil physique (§ 5.2 de la norme), l'accueil téléphonique (§ 5.4.2 de la norme) et l'information du client en différé (§ 5.3.3 de la norme) quelque soit sa demande ♦ et la gestion et mise à jour de la documentation client (§ 5.3.3 de la norme)	♦ Liste des documentations mises à disposition des clients

§ norme NF X 50-822-1	**<u>Disposition d'organisation</u>** **A rédiger dans le Guide de la Qualité de Service**	**<u>Enregistrement qualité</u>** **Preuve de mise en œuvre du service** **A montrer le jour de l'audit**
§ 6 - Aide à l'expression du besoin ♦ Caractère confidentiel ♦ Expression du besoin ♦ Présentation du produit/service proposé	Le demandeur doit décrire : ♦ Les moyens mis en place pour assurer la confidentialité des échanges avec le client quand c'est nécessaire (§ 6.1 de la norme) ♦ Les modalités de présentation des produits (§ 6.3 de la norme) Le demandeur doit définir : ♦ Les informations à recueillir qui lui sont nécessaires à l'identification du besoin client (notamment une liste minimum de critères) ainsi que les éléments d'information obligatoires à lui transmettre.	♦ Modèle de fiche client (outil à définir par le demandeur qui permettra de s'assurer que le contact client a fait l'objet d'un enregistrement qu'il ait ou non débouché sur une prestation)
§ 7 - Contractualisation ♦ Devis ♦ Conditions générales de vente ♦ Bon de commande/réparation		♦ Devis ♦ Conditions générales de vente ♦ Bon de commande/ordre de réparation
§ 8 - Mise en œuvre de la prestation ♦ Suivi de la commande ♦ Maîtrise des fournisseurs et des sous-traitants ♦ Livraison du produit ♦ Bonne fin de travaux ♦ Facturation ♦ Garantie	Le demandeur doit décrire : ♦ La gestion des stocks de pièces et matériels et assurer un stock minima (§ 8) ♦ Le processus de suivi d'une commande et les documents conservés (§ 8.1 de la norme) ♦ Les modalités d'information du client sur l'état de sa commande et de la prestation et notamment les retards éventuels de présentation des produits (§ 8.1 de la norme) ♦ <u>Pour l'activité maintenance</u> : La liste des documents minimum à fournir par le client (exemple : carnet de moteur, carnet d'entretien du bateau, carte d'identifié du bateau …) ♦ Les modalités de livraison/de réception du produit/de la prestation au client (§ 8.3 et 8.4 de la norme) ♦ Les modalités de facturation et de mise en œuvre des garanties (§ 8.5 et 8.6 de la norme)	♦ Fiche client remplie sur la mise en œuvre de la prestation ♦ Commande ♦ Document de bonne fin des travaux ♦ Facturation

2.1.2.2 Gestion des sous-traitants

En complément des exigences du § 8.2 de la norme NF X 50-822-1 et de la partie 1 du présent document, le demandeur doit :

- établir une **liste des sous-traitants** ayant un rôle dans la mise en œuvre du service en distinguant les habituels des ponctuels. Cette liste doit être mise à jour régulièrement.
- décrire les **critères de sélection**, les modalités de **qualification** et les critères **d'évaluation / suivi** des sous-traitants et notamment au travers des réclamations des clients.
- établir **un document contractuel (contrat ou bon de commande ou autre)** avec les sous-traitants précisant les engagements du sous-traitant.

2.1.2.3 Gestion du personnel (chapitre 10 de la norme)

Le demandeur doit :

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

2.1.2.4 Gestion des documents qualité

Le demandeur doit définir dans le **Guide de la Qualité de Service (GQS)**, les règles de gestion et de diffusion des documents inclus dans son système documentaire auprès des personnes concernées par le processus de réalisation du service.

Tous les documents qualité doivent :

- être conservés **au minimum 2 ans** afin d'assurer une traçabilité entre chaque audit. ***Cette disposition ne dispense pas le demandeur de satisfaire aux règles légales de conservation des documents.***
- comporter au minimum un titre, une date d'application, un numéro de révision, et une pagination.

2.1.3 Evaluation de la qualité du service (Chapitre 9 de la norme NF X 50-822-1)

Note explicative :

Ce chapitre du **Guide de la Qualité de Service (GQS)** correspond à la troisième étape de la roue de Deming **« Vérifier »** :

- Mesurer les indicateurs de performance
- Gérer les réclamations des clients
- Evaluer la satisfaction des clients sur les exigences de la norme NF X50-822-1

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 50-822-1 et la 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 fait une auto-évaluation permettant 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).

2.1.3.2 Indicateurs de performance

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

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

- le contenu de l'indicateur, l'objectif poursuivi et le seuil de performance à atteindre.

Exemples de thèmes :

§ 5.3.1 de la norme : indicateur sur l'accueil téléphonique :

- *Le client est pris en charge en moins de 5 sonneries*
- *Le client est accueilli par un téléopérateur qui répond de façon claire et respecter au moins 3 sur 4 des gestes commerciaux suivants :*
  - *. accueil personnalisé (civilité, formule de politesse)*
  - *. amabilité*
  - *. prise de congés (conclusion, remerciement et formule de politesse)*

§ 5.3.3 de la norme : indicateur sur le traitement des demandes d'information dans un délai inférieur à 72 heures hors congés

- 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)

2.1.3.3 Gestion des réclamations des clients (§ 9 de la norme NF X 50-822-1)

Le demandeur doit décrire son organisation pour recenser, gérer et suivre les réclamations des clients conformément aux exigences de la norme NF X 50-822-1.

Enregistrements qualité minimum :

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

2.1.3.4 Evaluation de la qualité perçue par le client (§ 9 - NF X 50-822-1)

Conformément au chapitre 9 de la norme, le demandeur doit définir l'organisation mise en place pour évaluer la satisfaction des clients au moins annuellement auprès de ses clients sur au minimum les thèmes suivants :

- Accueil : signalétique, information fournie au client, accueil physique et/ou téléphonique
- Réalisation de la prestation de service : annonce et respect des engagements contractuels, relation client/prestataire,
- Personnel : amabilité, attitude et comportement professionnel
- Evaluation de la satisfaction globale des clients
- Identification des attentes des clients

A titre indicatif :

Il existe plusieurs outils d'évaluation de la satisfaction des clients. Sont fournies ci-après, pour exemple, quelques conditions de mise en œuvre d'une enquête de satisfaction au cas où cet outil serait choisi comme moyen de mesure.

1) 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.
2) 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* »)
3) Le demandeur doit s'assurer que le questionnaire est rempli entièrement pour l'exploitation des résultats et contenir notamment un cas « *ne sait pas ou non concerné* ».
4) Le demandeur est libre d'ajouter des thèmes supplémentaires.
5) Le demandeur doit décrire dans son dossier qualité :
    - 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, boite à idée, etc.
    - La méthode de traitement des données recueillies
    - La fréquence de la mesure de la satisfaction des clients (si différente de la fréquence annuelle).

2.1.4 Amélioration de la qualité du service

Note explicative :

Ce chapitre du **Guide de la Qualité de Service (GQS)** correspond à la quatrième étape de la roue de Deming **« Améliorer »** :

- Analyser les dysfonctionnements recensés (réclamations des clients, contrôles internes de l'entreprise, indicateurs de performance)
- Mettre en place des actions correctives aux dysfonctionnements et améliorer le service.

Le demandeur doit définir les modalités d'établissement et de mise en œuvre d'un plan d'actions correctives (§ 9 de la norme NF X 50-822-1) :

- pour répondre aux écarts constatés lors :
  - des remontées internes,
  - de l'analyse des résultats de l'auto-évaluation annuelle,
  - de l'analyse des réclamations des clients et de la satisfaction des clients

- quand le niveau de performance d'au moins un critère n'est pas atteint.

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

Les règles définies ci-après s'appliquent aux structures comportant un ensemble d'établissements/entités (voir définition en partie 1 - § 1.1.2).

Normalement, les audits devraient être menés sur tous les établissements/entités, 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, l'organisme de certification peut mettre en œuvre des procédures appropriées afin de limiter le nombre d'établissements 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 - § 1.1.2) **doit appliquer en plus des exigences définies dans la partie précédente (§ 2.2), les exigences supplémentaires définies ci-après.**

Conditions d'application :

- **Unicité d'activité :** l'activité de service entrant dans le champ de la certification et réalisée par les établissements secondaires (ou entités rattachées) doit être du même type et fournie selon des procédures identiques.

> ⓘ la procédure multi-sites ne s'appliquent pas aux établissements/entités exerçant des activités de service dissemblables même si ces derniers sont soumis au même système de gestion de la qualité

- **Unicité du système qualité :**

  - il doit être structuré et géré de façon centralisée, au sein de la structure centrale, et traiter au minimum des éléments suivants :

    . Organisation et responsabilité (§ 2.1.1) : la structure centrale affirme dans sa politique qualité que son objectif est de fournir des services similaires dans chacun des établissements/entités couverts par la certification. Un correspondant qualité doit être désigné dans chacun des établissements/entités et est chargé de remonter les informations à la structure centrale et d'appliquer les principes généraux définis par la structure centrale au niveau de son établissement/entité.

    . Processus de mise en œuvre du service (§ 2.1.2) : les dispositions définies dans le Guide de la Qualité de Service (GQS) 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 du § 2.1.2.2

- Gestion des documents qualité (§ 2.1.2.4) : la structure centrale doit définir les principes généraux à appliquer sur l'ensemble des établissements/entités.
- 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 réclamations des 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.
- Evaluation de la satisfaction des clients (§ 2.1.3.4) : la structure centrale doit définir les principes généraux à appliquer sur l'ensemble des établissements/entités, centralise les résultats de chaque établissement/entité et procède à une analyse globale de la satisfaction des clients.
- Amélioration de la qualité du service (§ 2.1.4) : la structure centrale réalise des audits internes et centralise les plans d'amélioration afin de faire bénéficier à l'ensemble des établissements/entités de l'expérience de chacun.

- Tous les établissements/entités doivent faire l'objet d'un contrôle interne par la structure centrale selon un plan de contrôle clairement défini. Tous les 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 qualité
  - les réclamations des clients
  - l'évaluation de la performance du service
  - la planification des contrôles internes et l'évaluation des résultats

PARTIE 3

OBTENIR LA CERTIFICATION : les modalités d'admission

3.1 Dépôt d'un dossier de demande de certification

Avant de déposer un dossier, le demandeur doit s'assurer qu'il remplit, au moment de la demande, toutes les conditions définies dans les présentes règles et notamment celles de la partie 1 applicable à son service et aux établissements 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 7 (dossier de demande).

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

- l'étude de la recevabilité du dossier,
- la mise en œuvre des contrôles d'admission,
- l'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 7) respectent les exigences des règles de certification et de la norme (cf. partie 1).

La durée de cette partie est estimée à 0.5 jour par demandeur.

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, etc.…).

3.3 Modalités de contrôle d'admission

Les contrôles effectués en admission ont pour objectifs de :

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

Le demandeur doit préalablement à sa demande de certification **mettre en place une auto-évaluation (cf. § 2.1.3.1 de la partie 2)** sur l'ensemble des exigences du référentiel de certification, procéder à son analyse et mettre en place un plan d'action d'amélioration. Ces éléments sont analysés par l'auditeur lors de sa préparation d'audit.

3.3.1 Audit

3.3.1.1 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.

L'audit est réalisé sur la base des exigences fixées dans les présentes règles et la norme NF X 50-822-1. L'auditeur s'assure également de l'application des règles générales de la marque NF Service.

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

L'auditeur et le demandeur fixent la date d'audit, sur les différents 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.

3.3.1.2 Durée de l'audit

L'audit se décompose en deux parties :

- la préparation de la visite sur site et la rédaction du rapport d'audit,
- la visite sur site qui comprend trois phases :
  - audit du système qualité, de l'organisation et de la mise en œuvre des moyens **(PHASE 1)**
  - analyse des indicateurs **(PHASE 2)**
  - visite de l'établissement **(PHASE 3).** Cette visite pourra également contenir une visite de chantier (en fonction des possibilités et des conditions de sécurité)

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

3.3.1.2.1 CAS GENERAL (PROCEDURE CLASSIQUE = CAS DU DEMANDEUR MONOSITE)

Durée de l'audit :

- **Visite sur site :**

Activité concernée	Nombre de salariés	Durée (nombre de jours sur site)
• 1 activité de service	Inférieur à 10	Forfait d'**1 jour** comprenant l'audit sur site et le temps de préparation / rédaction du rapport
	10 et plus	**1 jour**
• 2 activités de service (négoce et maintenance)	Inférieur à 10	Forfait d'**1,5 jour** comprenant l'audit sur site et le temps de préparation / rédaction du rapport
	10 et plus	**1.5 jour**

- **Préparation / rédaction du rapport d'audit (pour un nombre de salariés supérieur à 10) : 0,5 jour**

3.3.1.2.2 CAS DU DEMANDEUR MULTI-SITES AYANT LA MEME ENTITE JURIDIQUE

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

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

- soit x le nombre d'établissements secondaires entrant dans le calcul.

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

  $$\mathbf{n = \sqrt{x}}$$

  le résultat est toujours arrondi au chiffre entier supérieur.

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

*** 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 des clients
- ⇨ les variantes d'activité et de taille
- ⇨ la dispersion géographique.

*** Durée de l'audit :**

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

- ⇨ **Structure centrale (établissement principal) : 1 jour**

- ⇨ **Etablissements secondaires :** la durée d'audit est ensuite de :
  - **0,5 jour par établissement supplémentaire audité** (pour une activité de service : négoce ou maintenance)
  - **1 jour par établissement supplémentaire audité** (pour les deux activités de négoce et de maintenance)

- ⇨ **Préparation / rédaction du rapport d'audit :**

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

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

Le déroulement des audits suit la règle suivante : audit de la structure centrale puis un audit des établissements secondaires 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 procède à 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.**

Illustration des règles d'audit multi-sites :

Pour une entreprise ayant 9 établissements secondaires qui réalise des prestations de négoce et maintenance dans ses établissements :

	Durée (jours)
Structure centrale (partie 1 de l'audit)	1
Audits des établissements secondaires (parties 2 et 3 de l'audit) Calcul de l'échantillon : √**9 = 3 établissements**	3
Préparation + rapport	1,25
Total	**5,25**

3.3.1.2.3 CAS SPECIFIQUE DU DEMANDEUR MULTI-SITES AYANT DES ENTITES JURIDIQUES DIFFERENTES (CF. § 1.1.2.3 – PARTIE 1)

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

3.3.1.2.4 CAS DU DEMANDEUR CERTIFIE ISO 9001

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

Si tel est le cas, le demandeur doit s'assurer que le système de management de la qualité est conforme aux exigences du référentiel de certification de la marque NF Service appliquée au nautisme pour les activités de négoce et de maintenance .

En application des accords de reconnaissance conclus entre AFNOR Certification et d'autres organismes de certification, un demandeur de la marque NF Service déjà titulaire d'un certificat ISO 9001 : 2000 peut bénéficier de modalités de contrôle allégées sous certaines conditions.

Les trois conditions sont les suivantes :

- ***le champ et le périmètre de la certification ISO 9001 (version 2000) visent le même champ et le même périmètre de certification que la marque NF Service***
- ***l'organisme certificateur est reconnu par AFNOR Certification (organisme accrédité par le COFRAC ou organisme d'accréditation équivalent).***
- ***l'audit documentaire réalisé par 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 7 des présentes règles de certification en complément du dossier général de certification.

Si les conditions sont remplies, les modalités de contrôles sont allégées de la façon suivante :

- audit sur site à l'admission avec application des règles d'audit décrites dans les paragraphes précédents.
- audit sur site alterné avec des contrôles documentaires (CD) (voir partie 5 - § 5.1.2) à partir de la première année de suivi

	Admission	**Suivi année 1**	**Suivi année 2**	**Suivi année 3**	**Suivi année 4**	**Suivi année 5**
Contrôle	A	CD	CD	A	CD	CD

Pour un demandeur multi-sites, l'audit de la partie système qualité central peut être réduit en fonction du recouvrement du périmètre et des référentiels de certification.

Un devis est établi après analyse du dossier de certification du demandeur. Les audits NF Service / ISO 9001 peuvent être réalisés, le cas échéant, conjointement.

3.4 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.
Dans certains cas, un contrôle complémentaire peut être demandé dès analyse du rapport.

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.

En fonction des résultats de l'ensemble des contrôles, le Directeur Général Délégué 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 décision positive, AFNOR Certification adresse au demandeur :

- le certificat NF Service, émis pour une durée d'1 an

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

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.

CAS SPECIFIQUE DU DEMANDEUR MULTI-SITES AYANT DES ENTITES JURIDIQUES DIFFERENTES

- Un certificat est émis pour chacune des entités présentées à la certification.
- Le cas échéant, un certificat « multi-sites en réseau » 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 entités membres sont titulaires de la certification**.

  AFNOR Certification publie la liste des entités membres du réseau couvertes par le certificat. Elle est incorporée, annexée ou référencée dans le certificat « multi-sites en réseau » et est tenue à jour.

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

CONSULTATION EVENTUELLE DU COMITE PARTICULIER :

En cas de besoin (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 une contestation ou un recours conformément à l'article 12 des règles générales NF Service.

PARTIE 4

VALORISER LA CERTIFICATION : les modalités de marquage

4.1 Les textes de référence

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

Ainsi, l'article R 115-10 du Code de la consommation stipule que :

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

- le nom ou la raison sociale de l'organisme certificateur ou sa marque collective de certification ainsi que son adresse,
- l'identification du Référentiel servant de base à la certification,
- les caractéristiques certifiées essentielles […] "

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

4.2 Le marquage

4.2.1 Principes généraux

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

Les caractéristiques du logotype NF Service sont définies dans la charte graphique téléchargeable sur le site internet www.marque-nf.com.

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

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

4.2.2 Les modalités de marquage sur les supports principaux

Sont considérés comme supports principaux :

- le **certificat** qui doit être affiché chez le titulaire de façon visible et lisible pour le client / consommateur
- les **supports institutionnels** que le prestataire (titulaire de la marque NF Service) peut mettre à disposition des clients,
- le **site Internet** du prestataire (titulaire de la marque NF Service),
- le **panneau d'affichage** dans le hall d'accueil

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

- la prise en compte des attentes des clients
- le respect des engagements contractuels (délais, facturation …)
- la qualité de l'accueil et de l'information fournie aux clients
- la qualité de la rédaction des documents contractuels
- la valorisation du savoir-faire (compétence, formation, qualification du personnel)
- le traitement des réclamations des clients
- la mesure de la satisfaction des clients

Sur ces supports, le titulaire utilise un marquage complet – intégrant les exigences de l'article R115-10 du Code de la Consommation (cf. § 4.1) - tel que défini ci-dessous :

SERVICE DE < NEGOCE ou MAINTENANCE > Cette marque prouve la conformité à la norme NF X 50-822-1 et aux règles de certification NF354 et garantit que **la prise en compte des attentes des clients, le respect des engagements contractuels (délais, facturation…), la qualité de l'accueil et de l'information fournie aux clients, la qualité de la rédaction des documents contractuels, la valorisation du savoir-faire (compétence, formation, qualification du personnel), le traitement des réclamations des clients et la mesure de la satisfaction des clients** sont contrôlés régulièrement par AFNOR Certification 11, avenue Francis de Pressensé 93571 SAINT DENIS LA PLAINE CEDEX	**SERVICE DE NEGOCE ET MAINTENANCE** Cette marque prouve la conformité à la norme NF X 50-822-1 et aux règles de certification NF354 et garantit que **la prise en compte des attentes des clients, le respect des engagements contractuels (délais, facturation…), la qualité de l'accueil et de l'information fournie aux clients, la qualité de la rédaction des documents contractuels, la valorisation du savoir-faire (compétence, formation, qualification du personnel), le traitement des réclamations des clients et la mesure de la satisfaction des clients** sont contrôlés régulièrement par AFNOR Certification 11, avenue Francis de Pressensé 93571 SAINT DENIS LA PLAINE CEDEX

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

4.2.3 Les supports accessoires

Ce sont tous les autres types de supports sur lesquels le titulaire envisage de communiquer à savoir : le papier en-tête, les formulaires de fax, les documents contractuels, les encarts publicitaires / affiches (pages jaunes, annuaires, articles).

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

Le marquage est apposé à proximité de la raison sociale ET des coordonnées du titulaire (adresse et/ou numéro de téléphone)	
NEGOCE OU MAINTENANCE Délivré par AFNOR Certification www.marque-nf.com	**NEGOCE ET MAINTENANCE** Délivré par AFNOR Certification www.marque-nf.com

4.2.4 Interdiction de marquage

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

4.2.5 Cas de la publicité radio, Télévision

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

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

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

4.3 Les conditions de démarquage

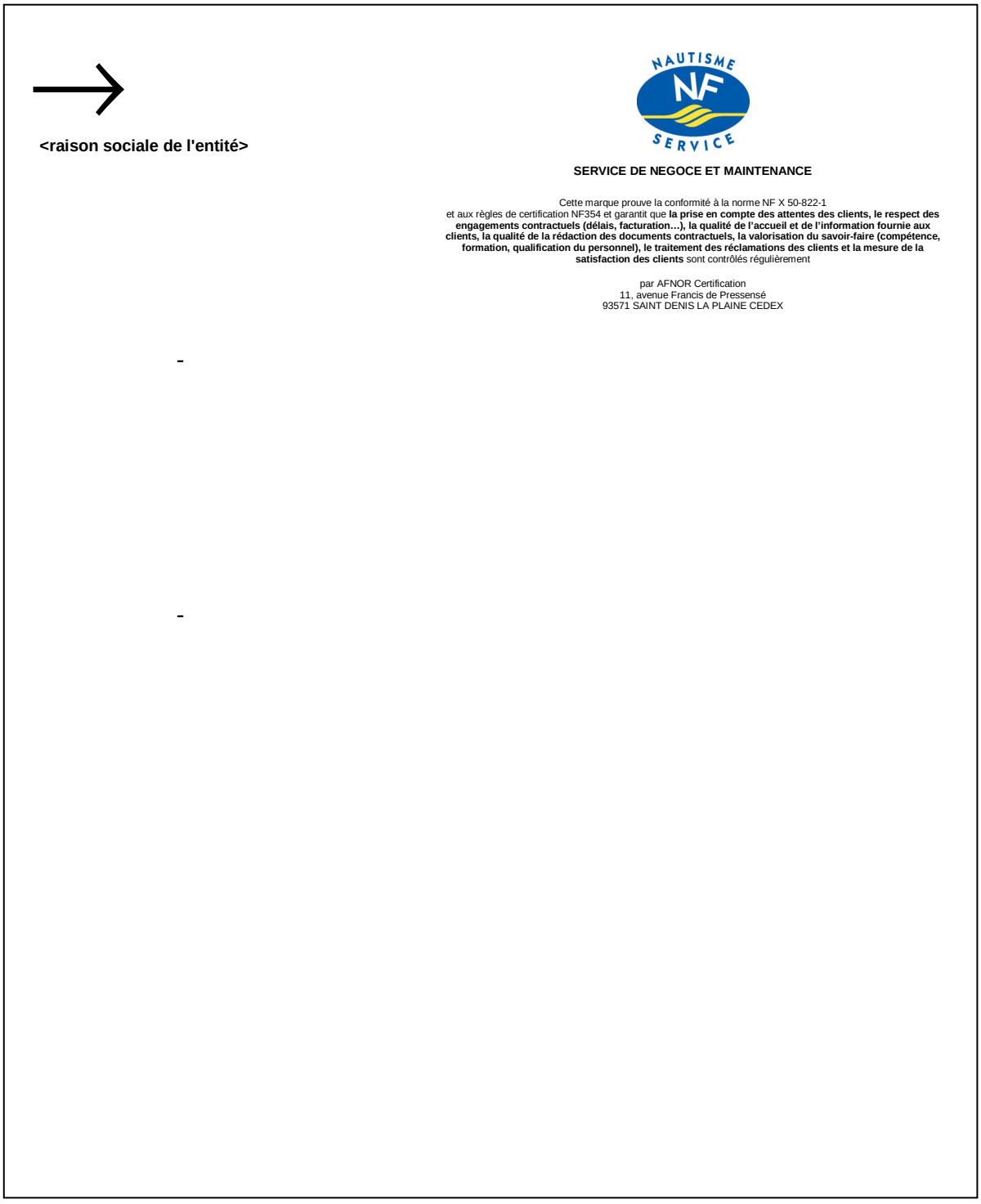
Toute suspension ou tout retrait du droit d'usage de la marque NF Service entraîne l'interdiction d'utiliser cette marque et d'y faire référence.

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

4.4 Exemples d'application du marquage

4.4.1 Marquage complet

Exemple d'un panneau d'affichage



4.4.2 Marquage simplifié

Exemple des enveloppes

PARTIE 5

FAIRE VIVRE LA CERTIFICATION : les modalités de suivi

Le titulaire doit tout au long de la certification :

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

5.1 Les modalités de contrôles en suivi

Les contrôles effectués en suivi ont pour objectifs 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,
- contrôler les caractéristiques du service et sa performance.

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

Principe des contrôles de suivi :

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

	Admission 0	**Suivi année 1**	**Suivi année 2**	**Suivi année 3**	**Suivi année 4**	**Suivi année 5**
Type de contrôle	Audit d'admission	Contrôle documentaire (§ 5.1.2)	Audit (§ 5.1.1)	Contrôle documentaire (§ 5.1.2)	Audit (§ 5.1.1)	Contrôle documentaire (§ 5.1.2)
Organisation	Partie 3 des règles de certification	Partie 5 des règles de certification				
Objet de l'audit	Norme NF X 50 822-1 et règles de certification NF 354					

5.1.1 L'audit (pour les années de suivi avec un audit)

Le demandeur doit préalablement à l'audit de suivi mettre en œuvre l'auto-évaluation (cf. § 2.1.3.1 de la partie 2) sur l'ensemble des exigences du référentiel de certification, procéder à son analyse et mettre en place un plan d'action d'amélioration. Ces éléments sont analysés par l'auditeur lors de sa préparation d'audit (cf. composition du dossier de suivi de certification décrit en partie 7 du présent document).

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 et la norme NF X 50 822-1. L'auditeur s'assure également de l'application des règles générales de la marque NF Service.

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

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

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

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

5.1.1.2 Durée de l'audit

L'audit se décompose en deux parties :

- la préparation de la visite sur site et la rédaction du rapport d'audit,
- la visite sur site qui comprend trois phases :
  - audit du système qualité, de l'organisation et de la mise en œuvre des moyens **(PHASE 1)**
  - analyse des indicateurs **(PHASE 2)**
  - visite de l'établissement **(PHASE 3).** Cette visite pourra également contenir une visite de chantier (fonction des possibilités et conditions de sécurité)

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

5.1.1.2.1 CAS GENERAL (PROCEDURE CLASSIQUE = CAS DU DEMANDEUR MONOSITE)

Durée de l'audit :

- **Visite sur site :**

Activité concernée	Nombre de salariés	Durée (nombre de jours sur site)
• 1 activité de service	Inférieur à 10	Forfait d'**1 jour** comprenant l'audit sur site et le temps de préparation / rédaction du rapport
	10 et plus	**1 jour**
• 2 activités de service (négoce et maintenance)	Inférieur à 10	Forfait d'**1,5 jour** comprenant l'audit sur site et le temps de préparation / rédaction du rapport
	10 et plus	**1.5 jour**

- **Préparation/rédaction du rapport d'audit (pour un nombre de salariés supérieur à 10) : 0,5 jour**

5.1.1.2.2 CAS DU DEMANDEUR MULTI-SITES AYANT LA MEME ENTITE JURIDIQUE

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

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

- soit x le nombre d'établissements secondaires entrant dans le calcul.

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

  $$\mathbf{n = \sqrt{x}}$$

  le résultat est toujours arrondi au chiffre entier supérieur.

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

*** 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 des clients
- ⇨ les variantes d'activité et de taille
- ⇨ la dispersion géographique.

*** <u>Durée de l'audit</u> :**

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

- ⇨ **Structure centrale (établissement principal) : 1 jour**
- ⇨ **Etablissements secondaires :** la durée d'audit est ensuite de :
  - **0,5 jour par établissement supplémentaire audité** (pour une activité de service : négoce ou maintenance)
  - **1 jour par établissement supplémentaire audité** (pour les deux activités de négoce et de maintenance)
- ⇨ **Préparation / rédaction du rapport d'audit :**

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

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

*** <u>Déroulement de l'audit</u> :**

Le déroulement des audits suit la règle suivante : audit de la structure centrale puis un audit des établissements secondaires 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 procède à 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.**

<u>Illustration des règles d'audit multi-sites :</u>

Pour une entreprise ayant 9 établissements secondaires qui réalise des prestations de négoce et maintenance dans ses établissements :

	Durée (jours)
Structure centrale (partie 1 de l'audit)	1
Audits des établissements secondaires (parties 2 et 3 de l'audit) Calcul de l'échantillon : √**9 = 3 établissements**	3
Préparation + rapport	1,25
Total	**5,25**

5.1.1.2.3 CAS SPECIFIQUE DU DEMANDEUR AYANT DES ENTITES JURIDIQUES DIFFERENTES (CF. § 1.1.2.3 – PARTIE 1)

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

5.1.1.2.4 CAS DU DEMANDEUR CERTIFIE ISO 9001

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

Si tel est le cas, le demandeur doit s'assurer que le système de management de la qualité est conforme aux exigences du référentiel de certification de la marque NF Service appliquée au nautisme pour les activités de négoce et de maintenance.

En application des accords de reconnaissance conclus entre AFNOR Certification et d'autres organismes de certification, un demandeur de la marque NF Service déjà titulaire d'un certificat ISO 9001 : 2000 peut bénéficier de modalités de contrôle allégées sous certaines conditions :

Les trois conditions sont les suivantes :

- ***le champ et le périmètre de la certification ISO 9001 (version 2000) visent le même champ et le même périmètre de certification que la marque NF Service***
- ***l'organisme certificateur est reconnu par AFNOR Certification (organisme accrédité par le COFRAC ou organisme d'accréditation équivalent).***
- ***L'audit documentaire réalisé par 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 7 des présentes règles de certification en complément du dossier général de certification.

Si les conditions sont remplies, les modalités de contrôles sont allégées de la façon suivante :

- audit sur site alterné avec des contrôles documentaires (CD) à partir de la première année de suivi à une fréquence allégée comme décrit ci-dessous

	Admission	**Suivi année 1**	**Suivi année 2**	**Suivi année 3**	**Suivi année 4**	**Suivi année 5**
Contrôle	A	CD	CD	A	CD	CD

Pour un demandeur multi-sites, l'audit de la partie système qualité central peut être réduit en fonction du recouvrement du périmètre de certification.

Un devis est établi après analyse du dossier de certification du demandeur. Les audits NF Service / ISO 9001 peuvent être réalisés, le cas échéant, conjointement.

5.1.2 Contrôle documentaire

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

Ce contrôle porte sur :

- le suivi des indicateurs de performance,
- la gestion des réclamations des clients,
- les résultats de l'évaluation de la satisfaction des clients
- l'analyse des dysfonctionnements au travers du compte-rendu de l'auto-évaluation annuelle,
- le suivi des sous-traitants
- la mise en œuvre d'un plan d'actions correctives

La liste des documents à envoyer pour les établissements audités (cf. règles de calcul de l'échantillon § 5.1.1.2.2) à AFNOR Certification est décrite dans la partie 7 (§ 7.2).

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

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

5.2 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.

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

AFNOR Certification analyse la pertinence de la réponse et peut demander la réalisation d'un contrôle complémentaire si les actions ne sont pas satisfaisantes au regard des exigences de service.

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

- renouvellement 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 décision positive, AFNOR Certification adresse au demandeur le certificat NF Service mis à jour et émis pour une durée de 2 ans.

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.

CAS SPECIFIQUE DU DEMANDEUR MULTI-SITES AYANT DES ENTITES JURIDIQUES DIFFERENTES

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

  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 nécessaires pour le maintien de la certification et que le taux d'entités titulaires de la certification est inférieur à 95 %, la certification « réseau/multi-sites » est retirée dans sa totalité.

CONSULTATION EVENTUELLE DU COMITE PARTICULIER :

En cas de besoin complémentaire (avis technique, juridique …) 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 une contestation ou un recours conformément à l'article 12 des règles générales NF Service.

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 modifications concernées, des contrôles supplémentaires peuvent être nécessaires. Le tableau ci-dessous liste par type de modifications les actions respectives du titulaire et d'AFAQ AFNOR Certification.

Type de modification	Actions du titulaire	Actions d'AFNOR Certification
Ajout d'établissement	• Informer AFNOR Certification • Mettre à jour le dossier de demande (cf. Partie 7 - § 7.1)	• Instruction de la demande de modification du dossier • Audit du site dans les **6** mois • A l'occasion de l'audit complémentaire, AFNOR Certification réalise l'audit de suivi • Si l'audit est satisfaisant, émission d'un nouveau certificat
Suppression d'établissement	• Informer AFNOR Certification • Mettre à jour le dossier de demande (cf. Partie 7 - § 7.1)	• Mise à jour du dossier de certification • Décision de retrait pour l'établissement concerné • Emission d'un nouveau certificat
Extension de la gamme (Maintenance)	• Informer AFNOR Certification • Mettre à jour le dossier de demande (cf. Partie 7 - § 7.1)	• Instruction de la demande de modification du dossier • Audit de l'établissement dans les deux qui suivent (le cas échéant, lors de l'audit suivant) • Si l'audit est satisfaisant, émission d'un nouveau certificat
Changement de représentant légal	• Informer AFNOR Certification • Mettre à jour le dossier de demande (cf. Partie 7 - § 7.1)	• Mise à jour du dossier de certification
Changement de responsable qualité	• Informer AFNOR Certification • Mettre à jour le dossier de demande (cf. Partie 7 - § 7.1)	• Mise à jour du dossier de certification
Perte de la certification ISO 9001	• Informer AFNOR Certification	• Audit de l'établissement dans les 3 mois

Type de modification	Actions du titulaire	Actions d'AFNOR Certification
Changement de raison sociale, de dénomination commerciale	• Informer AFNOR Certification • Mettre à jour le dossier de demande (cf. Partie 7 - § 7.1)	• Mise à jour du dossier de certification • Décision de retrait sous l'ancienne dénomination commerciale • Emission d'un certificat sous la nouvelle dénomination commerciale
Changement de statut juridique	• Fournir une nouvelle lettre de demande de droit d'usage • Mise à jour (si nécessaire) du dossier de certification (cf. Partie 7 - § 7.1)	• 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.

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 Délégué d'AFNOR Certification prend l'une des deux décisions suivantes :

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

PARTIE 6

LES INTERVENANTS

6.1 AFAQ AFNOR CERTIFICATION

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

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

Les coordonnées sont :

11, avenue Francis de Pressensé
F - 93571 Saint-Denis La Plaine Cedex

Tel : +33 (0)1 41 62 80 00

Un **"Comité de la marque NF"** a été institué auprès du Conseil d'administration d'AFAQ 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 Délégué d'AFNOR Certification :** il approuve les présentes règles et a le pouvoir de prendre toute décision et toute sanction liée à l'application desdites règles.
- **L'ingénieur certification :** il est responsable de l'application des présentes règles 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.

6.2 COMITE PARTICULIER

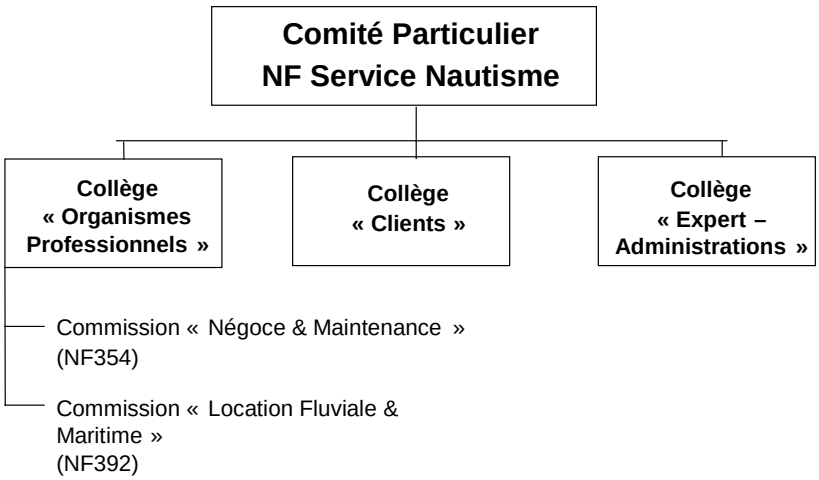
AFNOR Certification met en place un comité appelé Comité Particulier dans lequel tous les intérêts sont représentés. Ce comité est prévu à l'article 7.3 des Règles Générales de la marque NF Service. Il a pour missions :

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

Les avis du Comité Particulier sont établis par consensus.

Les membres de ce comité s'engagent formellement 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).

<u>Principes de fonctionnement du comité particulier</u> :



- La durée du mandat des membres est généralement de trois ans, renouvelée par tacite reconduction.
- Le comité particulier se réunit au minimum deux fois par an et aussi souvent que nécessaire. Chaque réunion comportera deux parties :

  1. La première sur les **sujets génériques** à la marque NF Service Nautisme, tels que tous les aspects de communication et de promotion de la marque.
  2. La seconde sur les **sujets spécifiques à chaque segment** (Négoce et maintenance, Location fluviale et maritime), notamment les évolutions des exigences.

  Note : Chaque collège « organismes professionnels » donnera son avis uniquement sur les projets de modifications relatifs à son segment de marché.

<u>Composition du comité particulier NF Service appliquée au nautisme pour les activités de négoce et maintenance</u> :

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

1 Vice-président (AFNOR Certification)

COLLEGE « ORGANISMES PROFESSIONNELS »

3 à 5 représentants d'entreprise de négoce et maintenance

COLLEGE « CLIENTS / DONNEURS D'ORDRE »

1 à 3 représentants d'association de consommateurs

COLLEGE « EXPERTS / ADMINISTRATIONS »

1 à 3 représentants de la FIN
1 représentant d'AFNOR Normalisation
1 représentant du ministère de l'équipement

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

PARTIE 7

LE DOSSIER DE CERTIFICATION

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

Il existe trois types de dossiers :

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

7.1 DOSSIER D'ADMISSION

Le dossier de demande de certification doit être adressé 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 / administratifs - documents contractuels et commerciaux - documents d'organisation - documents d'information générale	FICHE 2
Fiche d'activité de service	FICHE 3
Information sur les modalités de mise en œuvre de la certification NF Service	FICHE 4

LETTRE-TYPE 1

FORMULE DE DEMANDE DE CERTIFICATION

A établir sur papier à en-tête du demandeur

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

Objet : **NF 354 – NF Service appliquée au nautisme pour les activités de négoce et maintenance**

Monsieur le Directeur Général Délégué,

J'ai l'honneur de demander le droit d'usage de la marque NF Service pour l'activité suivante **Services de « négoce et/ou maintenance : A PRECISER »** exercés par :

- identification du demandeur
- raison sociale
- adresse de l'établissement principal
- (le cas échéant) identification des établissements secondaires sous la même entité juridique

A cet effet, je déclare connaître et accepter les Règles Générales de la marque NF Service, les règles de certification NF 354 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 Général Délégué, l'expression de ma considération distinguée.

Date
Nom et signature
du représentant légal
du demandeur

FICHE 1
FICHE DE RENSEIGNEMENT

A compléter par le demandeur

ETABLISSEMENT PRINCIPAL :

- Raison sociale :
- Dénomination(s) commerciale(s) :
- Statut juridique :
- Date d'activité effective :
- Code NAF :
- Représentant légal (nom et qualité) :
- Responsable du projet qualité (si différent : nom, tél.) :
- Appartenance à un syndicat ou organisation professionnel, si oui le citer :

ETABLISSEMENT PRINCIPAL (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 principal : Négoce ☐
Maintenance ☐
Négoce et maintenance ☐

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

Coordonnées : *adresse, n° de téléphone, fax, site Internet*

Nature de l'activité du siège social : Négoce ☐
Maintenance ☐
Négoce et maintenance ☐

ETABLISSEMENTS SECONDAIRES **(ceux rattachés à la même entité juridique – cf. lettre de demande – type 1)**

Nombre d'établissements secondaires :

IDENTIFICATION DES ETABLISSEMENTS SECONDAIRES

A renseigner pour chaque établissement

Adresse :

Interlocuteur :

Date de création :

Nature de l'activité de l'établissement secondaire : Négoce ☐
Maintenance ☐
Négoce et maintenance ☐

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

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

AUTRES SERVICES PROPOSES (non couverts par la norme NF X 50 822-1)

A préciser

FICHE 2
COMPOSITION DU DOSSIER TECHNIQUE

A adresser avec la demande

1 - Documents réglementaires / administratifs :

- Attestation d'inscription au registre du commerce et des sociétés ou au répertoire des métiers (selon le cas)
- Extrait Kbis (et Lbis pour les établissements secondaires)
- Preuve d'appartenance à un syndicat ou organisation professionnelle le cas échéant
- Nom du ou des responsables légaux de l'entreprise et justificatifs d'expériences professionnelles
- Attestation d'inscription et de mise à jour aux organismes sociaux (URSSAF, ASSEDIC …) datant de moins de 3 mois
- Attestation d'inscription et de mise à jour à 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

2 - Documents contractuels et commerciaux :

- Document / plaquette de présentation de l'entreprise
- Conditions générales de vente et/ou d'intervention
- Modèle de facture / bon d'intervention / ordre de réparation
- Modèle de prise de commande
- Modèle de document de bonne fin de travaux (pour la maintenance)

3 - Documents d'organisation :

- Guide de la Qualité de Service - GQS (cf. partie 2)
- Organigramme fonctionnel
- Modèle d'enquête de satisfaction + modalités de mise en œuvre planifiées
- Grille d'auto-évaluation, synthèse des résultats et plan d'amélioration associé mis en oeuvre

➢ **Pour le demandeur multi-sites sous la même entité juridique :** contrat établi entre l'établissement principal et les différents établissements secondaires avec la description des liens entre les établissements + plan de contrôle interne des établissements secondaires réalisés préalablement à l'audit (admission et suivi).

➢ **Pour le demandeur multi-sites en réseau :** contrat établi entre les différents établissements/entités (et la structure centrale) avec la description des liens entre les établissements/entités + plan de contrôle interne des établissements/entités réalisés préalablement à l'audit (admission et suivi).

4 - Documents d'information générale (le cas échéant) :

- Certificat ISO 9001 : 2000
- Dernier rapport d'audit (admission ou renouvellement selon le cas)

FICHE 3
FICHE D'ACTIVITE DE SERVICE

A compléter

Date de début d'activité :

Date de début d'activité dans le domaine concerné par la certification (si différente) :

- pour l'activité négoce :
- pour l'activité maintenance :
- pour les activités négoce et maintenance :

Moyens humains :

Nombre de salariés internes (par établissement) :

Nombre de salariés total :

- Nombre de salariés pour l'activité négoce :
- Nombre de salariés pour l'activité maintenance :

Moyens matériels :

Description des locaux : fournir un état des lieux descriptif

Matériels/outillage :

Moyens de communication :

Autres certifications ou qualifications obtenues :

COMPOSITION DU DOSSIER RELATIF AUX SOUS-TRAITANTS

A remplir par toute entreprise effectuant de la sous-traitance quel que soit le taux de sous-traitance

I - TAUX DE SOUS-TRAITANCE (principalement pour l'activité de maintenance)

$$\frac{\text{Nombre annuel d'heures sous-traitées}}{\text{Nombre annuel d'heures vendues}}$$

II - PRESENTATION DES SOUS-TRAITANTS

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

- Coordonnées,
- Activité sous-traitée,
- Taux de sous-traitance (pour les deux dernières années).

FICHE 4
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 ☐ Formation (préciser) ☐ Conseil/accompagnement ☐ Autres (préciser) ☐		

Date et signature du demandeur :

7.2 DOSSIER DE SUIVI ET/OU DE MODIFICATION

Intitulé du document	Règle de mise à jour	Désignation
Formule de demande de modification	A chaque modification	Lettre type 2
Fiche de renseignement	A chaque modification	FICHE 1 (§ 7.1)
Dossier technique composé de : - documents réglementaires / administratifs - documents contractuels et commerciaux - documents d'organisation - documents d'information générale	 A chaque mise à jour A chaque mise à jour Annuelle Annuelle	FICHE 2 (§ 7.1)
Fiche d'activité de service	Annuelle	FICHE 3 (§ 7.1)
Information sur les modalités de mise en œuvre de la certification NF service	En cas d'extension	FICHE 4 (§ 7.1)

Documents à fournir pour les années de suivi pour le contrôle documentaire

Intitulé du document
Les résultats de l'auto-évaluation et le plan d'actions correctives associé
Le tableau de bord pour chaque indicateur
Le résultat de l'analyse des réclamations des clients
Le résultat de l'analyse des enquêtes satisfaction des clients
Les plans d'actions correctives
L'évaluation des sous-traitants

LETTRE-TYPE 2

FORMULE DE DEMANDE DE MODIFICATIONS

A établir sur papier à en-tête du demandeur

Monsieur le Directeur Général Délégué
AFNOR Certification
11, rue Francis de Pressensé
93571 LA PLAINE ST-DENIS Cedex

Objet : **NF 354 – NF Service appliquée au nautisme pour les activités de négoce et maintenance**

Monsieur le Directeur Général Délégué,

En tant que titulaire de la marque NF Service pour l'activité suivante **Services de négoce et/ou maintenance < à préciser >**, sous le numéro de certificat ……..……., j'ai l'honneur de demander la modification des termes de mon certificat suite à :

- Modifications juridiques : < préciser acquisition, fusion, création nouvel établissement, changement de représentant légal,….. >
- Modifications commerciales : < préciser changement ou ajout de dénomination(s) ou de marque(s),… >
- Extension du champ
- Extension du périmètre
- Autres :

A cet effet, je déclare connaître et accepter les Règles générales de la marque NF Service, les Règles de Certification NF 354 et m'engage à les respecter pendant toute la durée d'usage de la marque NF Service.

Je déclare avoir le pouvoir de formuler cette demande.

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

-

Date
Nom et signature
du représentant légal
du titulaire

PARTIE 8

LEXIQUE

8.1 Définitions relatives à la profession (en complément de la norme)

Définition du segment « Négoce et maintenance » :

Ce segment recouvre deux activités de service :

- la vente d'une part, qui concerne les bateaux, les embarcations légères de plaisance, les équipements (moteurs), les matériels et pièces détachées destinées à la navigation et aux activités nautiques
- l'entretien et la réparation d'autre part, qui concernent le dépannage, l'hivernage, la réparation, la maintenance et le garage/stockage.

8.2 Définitions relatives à la certification de service

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

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

Accréditation :

Procédure par laquelle un organisme faisant autorité reconnaît formellement qu'un organisme ou un individu est compétent pour effectuer des tâches spécifiques (§ 12.11 de la norme NF EN 45020 – 1998)

Actions correctives :

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

Audit :

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

Avertissement :

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

Demande :

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

Demandeur :

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

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.

Indicateur qualité :

Donnée quantifiée qui permet d'apprécier la réalisation d'une *spécification de service*.
Le FD X 50171 propose la définition suivante : « information choisie, associée à un phénomène, destinée à en observer périodiquement les évolutions au regard *d'objectifs qualité* ».

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 de référence* donné.

Note : il existe deux grands types d'indicateurs qualité pour les normes et certifications de service, les indicateurs de performance internes d'un coté, les indicateurs de satisfaction des clients 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 de Qualité de Service dans le présent document) :

Document spécifiant le système de management de la qualité d'un organisme (§ 3.7.3 – norme NF EN ISO 9000 : 2000).

Notes :

- 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 gestion 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 qualité du service (partie 2 - § 2.1.4)
- Le degré de détail et la forme d'un manuel qualité peuvent varier pour s'adapter à la taille et à la complexité de l'organisme.

Méthode de mesure :

Procédé permettant d'évaluer la réalisation d'une spécification de service ou de déterminer la valeur prise par un indicateur qualité.
Note : la méthode de mesure n'est normalement pas imposée dans une norme de service où elle peut, tout au plus, faire l'objet d'une indication. La méthode de mesure peut, le cas échéant être fixée par les règles de certification avec, par exemple, l'obligation de procéder à une enquête client. Dans le cas contraire la méthode de mesure est définie par chaque prestataire en fonction, notamment, de ses moyens. Sa validité et sa fiabilité de la méthode de mesure sont alors 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 transforme des éléments d'entrée en éléments de sortie (§ 3.4.1. – norme NF EN ISO 9000 : 2000).

Recevabilité :

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

Reconduction :

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

Retrait :

Décision prise par le Directeur Général Délégué 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 : 2000).

Site (appelé dans le présent document « 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.

Suspension :

Décision prise par le Directeur Général Délégué 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.