

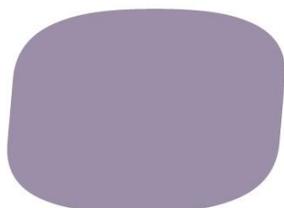
N° d'identification : NF373
N° de révision : 3
Date de mise en application : 10/06/2014



REGLES DE CERTIFICATION



PRESTATAIRE D'ACCUEIL



Organisme Certificateur :

AFNOR Certification

www.marque-nf.com

SOMMAIRE

PARTIE 0 : APPROBATION - REVISION DES REGLES DE CERTIFICATION	4
PARTIE 1 : OBJET ET CHAMP D'APPLICATION	8
1.1 Définition du demandeur	8
1.2 Champ et périmètre de certification.....	11
1.3 Spécifications complémentaires.....	12
PARTIE 2 : LES ENGAGEMENTS A RESPECTER.....	13
2.1 Maîtrise de la prestation de service.....	14
2.2 Exigences supplémentaires en cas de certification multi-sites.....	28
PARTIE 3 : OBTENIR LA CERTIFICATION : les modalités d'admission	29
3.1 Dépôt d'un dossier de demande de certification.....	29
3.2 Etude de recevabilité.....	29
3.3 Modalités de contrôle d'admission	30
3.4 Evaluation des résultats et décision de certification.....	34
PARTIE 4 : VALORISER LA CERTIFICATION : les modalités de marquage	37
4.1 Les textes de références.....	37
4.2 Le marquage.....	38
4.3 Les conditions de démarquage.....	41
4.4 Exemples d'application du marquage.....	41
PARTIE 5 : FAIRE VIVRE LA CERTIFICATION : les modalités de suivi.....	43
5.1 Modalités de contrôle de suivi	43
5.2 Evaluation des résultats et décision de certification.....	49
5.3 Modifications du dossier de demande	51

PARTIE 6 : LES INTERVENANTS	53
6.1 AFNOR CERTIFICATION	53
6.2 Comité Particulier/Comité de marque.....	54
PARTIE 7 : LES PRESTATIONS DE CERTIFICATION.....	56
7.1 Prestations afférentes à la certification NF Service	56
7.2 Recouvrement des prestations	57
PARTIE 8 : LE DOSSIER DE DEMANDE DE CERTIFICATION.....	58
8.1 Le dossier d'admission.....	58
8.2 Le dossier de suivi et/ou de modification	65
PARTIE 9 : LEXIQUE.....	67

PARTIE 0

APPROBATION/REVISION DES REGLES DE CERTIFICATION

Les présentes règles de certification ont été approuvées par la Directrice Générale d'AFNOR CERTIFICATION le 22/05/2014.

Elles annulent et remplacent toute version antérieure.

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

HISTORIQUE DES MODIFICATIONS

Date de 1ère mise en application des règles de certification : Juillet 2004

N°de révision	Date	Modifications effectuées
0	05/03/2004	Création des règles de certification
1	26/10/2005	<ul style="list-style-type: none">• Modification de forme suite à la création d'AFAQ AFNOR Certification• Partie 2 - § 2.1.2.5 : modification des références – tableau des enregistrements• Partie 3 - § 3.3.1.2 et Partie 5 - § 5.1.1.2 : précisions sur les modalités de visite d'un site client• Précision des règles de certification dites multi-sites : partie 1, partie 2, partie 3, partie 5

Partie 0 : Approbation/Révision des règles de certification

2	28/07/2008	<p>Changement de la dénomination sociale AFAQ AFNOR CERTIFICATION par AFNOR Certification.</p> <p>PARTIE 1 :</p> <p>1.3.1 Spécifications générales Clarification du champ de la certification, à savoir les activités devant être intégrées dès l'admission.</p> <p>PARTIE 2 :</p> <p>2.1.2.2 Recueil d'engagements de service</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tableau scindé en deux : 5 indicateurs spécifiques à l'accueil sur site et 4 indicateurs spécifiques à l'accueil événementiel ; • Pour l'accueil sur site, suppression de l'indicateur « Conclusion de la commande » et de l'indicateur spécifique « Formation et recrutement » (taux de fidélité global du personnel d'accueil) ; • Ajout d'un indicateur pour l'accueil événementiel : « Bilan de la prestation ». <p>2.1.2.4 Maîtrise des achats</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nouvelles exigences : évaluation et suivi régulier des fournisseurs principaux. <p>2.1.2.4.1 Gestion des documents qualité</p> <ul style="list-style-type: none"> • Revue du tableau listant l'ensemble des enregistrements, en adéquation avec les différentes modifications effectuées ; • Ajout dans les documents qualité, des listes des sous-traitants et des fournisseurs avec l'enregistrement de leur évaluation ; • Ajout d'un tableau avec les documents/enregistrements spécifiques à l'activité « Événementiel ». <p>2.1.2.6.3 Formation et Suivi des compétences</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ajout d'une exigence sur la vérification de l'efficacité des actions de formation ; et sur le suivi des compétences du personnel et identification des besoins en formation. <p>2.1.3.4 Contrôle de la qualité de la prestation et audit interne</p> <ul style="list-style-type: none"> • Distinction faite entre le contrôle de la prestation et l'audit interne ; • Evolution de l'exigence sur la fréquence des contrôles de la prestation ; la norme indique que ces derniers doivent être effectués une fois <u>tous les 2 mois sur chaque site client</u>. Cette exigence passe à <u>une fois tous les 3 mois</u>. • La mesure du trafic téléphonique peut se faire désormais via l'indicateur de performance « Prise en charge de l'appel ». <p>2.1.4 Amélioration de la qualité du service</p> <ul style="list-style-type: none"> • Modification de la formulation de l'exigence : le plan d'actions correctives doit être issu d'une revue annuelle du système qualité <p>PARTIES 3 et 5 : Les modalités d'admission et de suivi</p> <p>3.3.1.2 & 5.1.1.2 Durée de l'audit</p> <ul style="list-style-type: none"> • Modification de la durée de préparation/rédaction du rapport d'audit pour le cas des entreprises multi-sites <p>5.1 Les modalités de contrôles en suivi & 5.1.2 Contrôle documentaire</p> <ul style="list-style-type: none"> • Remplacement du contrôle documentaire par un audit allégé sur site.
---	------------	---

Partie 0 : Approbation/Révision des règles de certification

2	28/07/2008	<p><u>PARTIE 5 :</u> <i>5.3 Déclaration des modifications du dossier de demande</i></p> <ul style="list-style-type: none">• Intégration des cas spécifiques de rachat/fusion de sociétés (certifiées ou non) <p><u>PARTIE 6 :</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Mise en place de fourchettes pour la composition du Comité Particulier de la marque NF Service « Prestataire d'Accueil ». <p><u>PARTIE 8 :</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Insertion de la définition suivante : « Déroulé écrit de la prestation ».
---	------------	--

Partie 0 : Approbation/Révision des règles de certification

3	06/05/2014	<ul style="list-style-type: none"> • Modification du logo NF Service sur la page de garde + page 39 à page 42 • Modification du logo COFRAC sur la page de garde • Remplacement du Directeur général délégué par la Directrice Générale <p><u>PARTIE 0</u> : Modification de la date de validation par la Direction Générale. Précision sur le numéro d'accréditation COFRAC</p> <p><u>PARTIE 1</u> : Modifications des articles liés au Code de la Consommation</p> <p><u>PARTIE 3</u> :</p> <p>3.1 et 3.2 : Modification de la partie 7 en 8 –</p> <p>3.3.1.1 : Modifications imposées par la nouvelle norme d'accréditation EN ISO 17065 et modifications des accords de reconnaissances internationaux</p> <p>3.4 : Modification imposée par la nouvelle norme d'accréditation EN ISO 17065 – ajout d'un § dans le cas du demandeur multi-sites.</p> <p><u>PARTIE 4</u> :</p> <p>4.1 : Modification de la référence au texte de Loi et sa description</p> <p>4.2.1 : ajout d'un § sur le respect de la charte graphique</p> <p>4.2.2 : Modification de la référence de l'article du Code de la consommation – ajout d'information concernant le marquage sur les supports</p> <p>4.2.5 : ajout d'un § commun à toutes les marques NF Service concernant la publicité (story board...)</p> <p>4.2.6 : ajout du § interdiction de marquage</p> <p><u>PARTIE 5</u> :</p> <p>5.1 : Modification du cycle de certification (audits à 18mois)</p> <p>5.1.1.2 : ajout d'un § sur la durée minimale de visite sur site</p> <p>5.1.1.2.3 : Modifications imposées par la nouvelle norme d'accréditation EN ISO 17065 et modifications des accords de reconnaissances internationaux</p> <p>5.3 modification du titre – ajout du § en cas d'ajout de nouveaux sites au périmètre</p> <p><u>PARTIE 6</u> :</p> <p>6.1 : modification de la première phrase</p> <p>6.2 : ajout d'un § pour être conforme à la norme EN ISO 17065</p> <p><u>PARTIE 7</u> : Nouvelle partie : «Les prestations de certification»</p> <p><u>PARTIE 8</u> :</p> <p>Lettre Type 1 et Lettre Type 2 : Modification de l'adresse d'AFNOR Certification</p> <p>Fiche 2 : ISO9001 version en vigueur.</p> <p><u>PARTIE 9</u> :</p> <p>Modification de la définition d'accréditation</p> <p>Modification de la version norme NF EN ISO 9000 : 2005</p>
---	------------	--

PARTIE 1

OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

Les présentes règles de certification s'inscrivent dans le cadre de la certification des services et des produits autres qu'alimentaires prévue dans les articles L 115-27 à L 115-32 du Code de la consommation et R-115-1 à R 115-3.

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

Les présentes Règles de certification précisent les conditions d'application des Règles Générales de la marque NF Service appliquée aux services des Prestataires d'Accueil.

Le ou les services faisant l'objet de la certification doivent se conformer :

- aux caractéristiques fixées dans la norme NF X 50-575 (mars 2004),
- aux caractéristiques et engagements fixés dans la partie 2 des présentes Règles,
- à la réglementation en vigueur (convention collective des prestataires de services du secteur tertiaire – n° 3301).

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

1.1 Définition du demandeur

1.1.1 Définition générale

Le demandeur est une personne morale dont l'activité est de réaliser des prestations d'accueil pour le compte d'un tiers conformément au champ d'application défini ci-après.

Conformément à la norme NF X 50-575, ne sont pas prises en compte dans la définition les entreprises n'ayant pour activité que « la seule mise en relation, pour le compte du client, avec des prestataires d'accueil réalisant effectivement la prestation ».

Sont exclus du champ de la certification :

- Les centres de relations clients (une norme NF X 50-798 et une marque NF Service - NF345 leur sont dédiées),
- Les entreprises de sécurité privée (une norme NF X 50-777 et une marque NF Service – NF241 leur sont dédiées).

1.1.2 Définitions spécifiques (demandeurs multi-sites)

1.1.2.1 Définition d'une organisation multi-sites

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 ou autres établissements 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 X50-575.
- ***Le demandeur de la certification est la structure centrale pour l'ensemble des établissements secondaires rattachés. Dans ce cas, un seul dossier de demande d'admission à la certification est déposé conformément aux exigences de la partie 7 des présentes règles de certification.***

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

Le demandeur peut être une structure composée de plusieurs entités juridiques différenciées. ***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,..

- ***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, cette structure doit établir un contrat avec chacune des entités précisant:
 - l'identification de la structure contractuelle en matière de maîtrise de la prestation réalisée par les entités
 - les engagements relatifs à la qualité, la conformité à la norme et aux règles de certification
 - la relation établie entre la structure centrale et chacune des entités.

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

Toutes les activités de service définies dans la norme NF X 50-575 sont prises en compte dans le champ de certification.

On distingue ainsi deux gammes de service :

- la gamme « Accueil sur site », qu'il s'agisse d'accueil visiteurs et/ou d'accueil téléphonique,
- la gamme « Accueil événementiel ».

Une même structure qui réalise ces deux prestations de service doit demander la certification pour ces deux gammes.

Attention : une structure n'ayant pas d'expertise pour une des deux gammes et faisant alors totalement appel à la sous-traitance pour réaliser la prestation, ne peut demander la certification pour cette gamme (voir aussi § 1.3.2 sur la sous-traitance).

Un prestataire ayant obtenu la certification pour une des gammes (sa seule prestation au moment de sa demande de certification) et qui développe une activité pour l'autre gamme, a un délai maximum de 2 ans pour obtenir la certification pour cette nouvelle gamme.

1.2.2 Périmètre de la certification

1.2.2.1 *Cas général*

Ce paragraphe concerne les demandeurs **mono-site et multi-sites avec une même entité juridique** (§ 1.1.2.2).

Tous les établissements (lieu de réalisation/de mise en œuvre du service) du demandeur sont obligatoirement inclus dans le périmètre de certification.

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

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

Lors de la demande d'admission à la marque, le demandeur doit justifier d'au **moins deux années d'activité effective continue**.

Deux cas sont possibles :

- Les deux gammes de service sont effectives le jour de la demande : la demande d'admission intègre obligatoirement les deux gammes de service.
- Un prestataire ayant obtenu la certification pour une des deux gammes (sa seule prestation au moment de sa demande de certification) et qui développe une activité pour l'autre gamme, a un délai maximum de 2 ans pour obtenir la certification pour cette nouvelle gamme.

Attention : le jour de l'audit d'admission, les prestations du demandeur sont analysées sur les 6 derniers mois.

1.3.2 Exigences relatives à la sous-traitance

Définition de la sous-traitance : prestataire ayant une expertise dans les gammes du domaine de certification, mais qui ne peut pas réaliser la prestation et fait donc appel à un autre professionnel pour la réaliser à sa place.

Le prestataire doit déclarer à AFNOR CERTIFICATION son chiffre d'affaires sous-traité dans chaque activité réalisée, et le prouver par des attestations sur l'honneur (voir partie 7 des présentes règles – fiche 4).

Des modalités de contrôle spécifiques sont mises en place à partir du moment où le **taux de sous-traitance est supérieur à 10 % du chiffre d'affaires des activités certifiées**, étant donné le fait que ce taux de sous-traitance est la moyenne des taux annuels de sous-traitance sur deux années successives. Sont exclues de ce critère de 10 % de taux de sous-traitance, les entreprises sous-traitantes étant elles-mêmes certifiées NF Service.

Ces modalités de contrôle spécifiques sont décrites dans les parties 3 (§ 3.3.1.2.4) et 5 (§ 5.1.1.2.4) des présentes règles.

Par ailleurs, dans le cas où le taux de sous-traitance est supérieur à 40 %, AFNOR CERTIFICATION se réserve le droit de demander au prestataire des informations complémentaires sur le sujet.

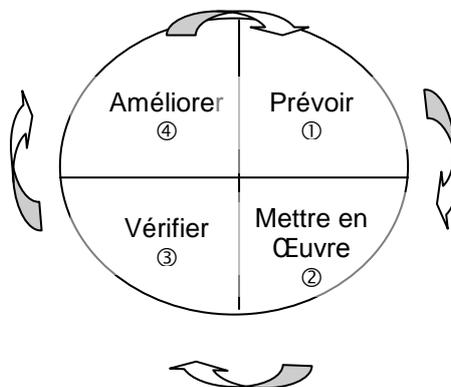
Les spécifications décrites ci-dessus viennent en complément des dispositions d'organisation définies par le demandeur pour maîtriser ses sous-traitants (voir partie 2 - § 2.1.2.3).

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 des professionnels de l'accueil.

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



L'étape ① Prévoir correspond à la définition de la politique / stratégie de l'entreprise en matière de qualité et du respect de la confidentialité/déontologie (**§ 2.1.1 de la présente Partie 2**).

L'étape ② Mettre en œuvre correspond à la définition des dispositions d'organisation pour les processus opérationnels de l'accueil (décrits dans la norme NF X 50-575), la gestion du personnel en terme de formation et de recrutement, la maîtrise des sous-traitants, des achats et la gestion documentaire (**§ 2.1.2 – Partie 2**).

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

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

Ces dispositions sont consignées dans un **Guide qualité** établi par le demandeur dont le contenu doit garantir la mise en œuvre des exigences de la norme NF X 50-575. 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 qualité** correspond à la première étape de la roue de Deming « **Prévoir** » :

- Prévoir ses orientations et sa politique en matière de qualité
- Prévoir les responsabilités au sein de la structure (organigramme et fiches de poste)
- Prévoir les dispositions nécessaires pour assurer le respect de la confidentialité *et* de la déontologie

2.1.1.1 *Politique et engagements qualité*

Le demandeur (la Direction) doit définir une politique qualité présentant ses orientations en matière de qualité et ses principaux engagements clients (internes et externes) déclinés en objectifs opérationnels (par exemple les indicateurs de performance).

Cette politique qualité doit être signée par la direction, diffusée et connue de tous (personnel et/ou clients).

2.1.1.2 *Responsabilités et confidentialité*

Conformément à la norme NF X 50-575, le demandeur doit établir un organigramme fonctionnel (§ 4.1 de la norme) de toutes les personnes qui participent à la réalisation et/ou à la maîtrise du service.

Le demandeur doit nommer un correspondant qualité, chef d'orchestre responsable de la bonne application des règles et de l'organisation mise en place, qui centralise l'ensemble de la démarche qualité.

Le demandeur doit décrire les moyens mis en œuvre pour assurer la confidentialité des informations relatives aux clients.

Partie 2 : Les engagements à respecter**2.1.1.3** *Déontologie / éthique*

Le demandeur doit décrire dans son **Guide qualité** ses principes de déontologie et les respecter. Ces principes reposent au minimum sur les principes suivants :

- Il s'interdit au cours des démarches commerciales toutes argumentations tendant à dénigrer ses confrères
- Il s'engage à développer ses activités par la mise en avant de son savoir-faire, de sa technicité et de la qualité de ses prestations : ces prestations doivent reposer sur une parfaite maîtrise des techniques de conseil en organisation, recrutement, formation, encadrement et contrôle qualité
- Il s'engage à exercer son activité dans le respect des lois et des règlements en vigueur
- Il s'engage auprès du client à mettre en œuvre l'ensemble des moyens humains et matériels nécessaires à la bonne réalisation de chaque prestation
- Il s'engage à garantir et assurer le maintien total et systématique du lien de subordination des salariés embauchés dans le cadre de la réalisation des prestations.

2.1.2 **Processus de mise en œuvre du service****Note explicative :**

Ce chapitre du **recueil d'engagements de service et du Guide qualité** correspond à la deuxième étape de la roue de Deming « **Mettre en œuvre** » :

- Identifier et définir les dispositions d'organisation pour les processus opérationnels décrits dans la norme NF X 50-575
- Mettre en œuvre les dispositions d'organisation et assurer une traçabilité de l'application

2.1.2.1 Dispositions d'organisation pour les processus opérationnels

Aucune procédure rédigée présentant les processus opérationnels n'est imposée par les présentes règles (**exceptées celles demandées dans la norme NF X 50-575**). Seul le **Guide qualité** doit décrire les modalités mises en place pour répondre aux exigences liées aux processus définis dans la présente partie.

Par ailleurs, afin de suivre le processus de réalisation de la prestation, le demandeur doit créer une fiche de suivi (ou autre nom choisi par le demandeur), par dossier client, qui reprend les principales étapes de la prestation.

C'est à chaque demandeur de définir les étapes primordiales de la prestation qui doivent faire l'objet d'un suivi.

Partie 2 : Les engagements à respecter**2.1.2.2 Recueil d'engagements de service**

Pour mettre en œuvre les exigences fixées dans la norme NF X 50-575, le demandeur doit rédiger et appliquer un **recueil d'engagements de service** contenant :

- les **indicateurs de performance** indiqués dans les tableaux ci-après.

Définitions :

- **Indicateurs obligatoires** : critères identiques et valables pour tous les prestataires ; sont donc définis pour chacun de ces critères et de manière identique pour tous les prestataires, l'engagement de service, les seuils de performance et les situations inacceptables.
- **Indicateurs spécifiques** : critères identiques et valables pour tous les prestataires mais pour lesquels **les seuils de performance** (voir les situations inacceptables) **sont définis par le prestataire de service** (définition « locale » / spécifique tenant compte des particularités du prestataire).

Tableau des indicateurs de performance :**2.1.2.2.1 – Indicateurs pour l'accueil sur site :**

Critère qualité	Engagement de service (service de référence)	Indicateur de performance	Seuil de performance à atteindre	Situation inacceptable
PROPOSITION D'UNE OFFRE COMMERCIALE § 4.4	Proposer une offre commerciale complète et détaillée au client	Pourcentage des contrats ayant fait l'objet d'une proposition commerciale	100 %	Un contrat ne présentant pas de proposition commerciale
RECRUTEMENT/FORMATION § 5.1	Assurer la qualité de la prestation par un personnel formé	Pourcentage de l'effectif ayant reçu les formations prévues (générales et spécifiques au poste) au plus tard dans le mois qui suit la date d'entrée dans l'entreprise	100 %	Un personnel d'accueil en poste depuis 2 mois qui ne soit pas formé
PRESENCE DU PERSONNEL D'ACCUEIL § 6.2.1	Assurer la prise de poste et la continuité du service	Pourcentage des postes pourvus par du personnel formé permettant la couverture de la plage horaire contractuelle hors délai de carence prévu dans le contrat ou avec accord du client ou cas de force majeure	100 %	Non remplacement d'un personnel d'accueil titulaire pendant une journée

Critère qualité	Engagement de service (service de référence)	Indicateur de performance	Seuil de performance à atteindre	Situation inacceptable
<p>ACCUEIL SUR SITE § 6</p>	<p>Présence d'un manuel d'accueil sur chaque espace d'accueil</p>	<p>Pourcentage d'espaces d'accueil présentant, dès le démarrage, un document comportant les consignes minimum</p> <p>Pourcentage d'espaces d'accueil présentant un manuel d'accueil¹ finalisé dans les deux mois qui suivent le démarrage de la prestation</p>	<p>100%</p> <p>90%</p>	<p>Absence de document comportant les consignes minimum au démarrage</p> <p>Absence de manuel d'accueil finalisé sur un espace d'accueil mis en place depuis 3 mois</p>
<p>PRISE EN CHARGE DE L'APPEL § 6.3.4</p>	<p>Minimiser le temps d'accès pour l'appelant</p>	<p>Pourcentage d'appels qui doivent être décrochés en moins de 15 secondes OU 3 sonneries</p>	<p>INDICATEUR SPECIFIQUE obtenu via les appels mystère : Ce pourcentage est défini par site client</p> <p>INDICATEUR OBLIGATOIRE obtenu via les appels mystère: Au global (consolidation de tous les sites clients), 90 % des clients obtiennent le service de référence</p>	<p>Pas de décrochage de l'appel</p> <p>Pas de renvoi sur une messagerie en cas d'absence ou d'impondérables ou hors des heures d'ouverture.</p>

¹ Manuel d'accueil : document où figurent les renseignements généraux nécessaires à la tenue du poste d'accueil ainsi que l'ensemble des consignes spécifiques au site client. Il est remis à jour régulièrement en fonction de l'évolution des tâches confiées et des procédures en application (Cf page 7 de la norme).

2.1.2.2.2 – Indicateurs pour l'accueil événementiel :

Critère qualité	Engagement de service (service de référence)	Indicateur de performance	Seuil de performance à atteindre	Situation inacceptable
PROPOSITION D'UNE OFFRE COMMERCIALE § 4.4	Proposer une offre commerciale complète et détaillée au client	Pourcentage des contrats ayant fait l'objet d'une proposition commerciale	95%	Un contrat ne présentant pas de proposition commerciale
RECRUTEMENT/FORMATION § 5.2	S'assurer que le personnel d'accueil a connaissance des informations pratiques	Pourcentage de l'effectif ayant les informations pratiques au démarrage de l'événement	100%	Un personnel d'accueil n'ayant aucune information
PRESENCE DU PERSONNEL D'ACCUEIL § 7.2	Assurer la prise de poste et la continuité du service	Pourcentage des postes pourvus, permettant la couverture de la plage horaire prévue	90%	Plage horaire prévue non couverte dans son intégralité
BILAN DE LA PRESTATION §7.4.3	Contacteur le client sous 5 jours ouvrés afin de faire un bilan de la prestation. Le débriefing peut avoir lieu, sur place, à la fin de l'événement.	Pourcentage de clients ayant été contactés sous 5 jours	90%	Ni débriefing sur place, ni contact du client suite à une prestation.

Partie 2 : Les engagements à respecter**2.1.2.3** ***Maîtrise de la sous-traitance***

Définition de la sous-traitance (rappel partie 1 - § 1.3.2) : prestataire ayant une expertise dans les gammes du domaine de certification qui ne peut réaliser la prestation et fait donc appel à un autre professionnel pour la réaliser à sa place.

En complément des exigences de la norme (§ 4.6 de la norme) et des règles de certification (partie 1), le demandeur doit :

- Etablir 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 dans son **Guide qualité** les modalités de sélection, de qualification et d'évaluation / suivi des sous-traitants
- S'assurer que le sous-traitant satisfait aux exigences de la norme par le biais d'une évaluation régulière.

2.1.2.4 ***Maîtrise des achats***

Le demandeur doit :

- Tenir à jour **une liste des fournisseurs** qui participent directement à la réalisation des prestations d'accueil (au minimum : uniformes, pressing).
- Décrire dans son **Guide qualité** les modalités d'évaluation/suivi de ces fournisseurs.
- Evaluer régulièrement les fournisseurs suivant les modalités définies.

2.1.2.5 ***Gestion des documents qualité***

Le demandeur doit définir dans son **Guide qualité**, 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.

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

Les documents concernés du système documentaire sont :

- le **Guide qualité**,
- le **recueil des engagements de service** (§ 2.1.2.2),
- les **tableaux de bord des mesures** (§ 2.1.3.1)
- et les **enregistrements qualité** (§ 2.1.2.5).

Partie 2 : Les engagements à respecter

Les documents du système documentaire doivent comporter au minimum :

- ⇒ un titre,
- ⇒ une date d'application,
- ⇒ un numéro de révision,
- ⇒ une pagination.

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

Tous les enregistrements qualité doivent être conservés **au minimum deux ans** afin d'assurer une traçabilité entre chaque audit. **Cette disposition ne dispense pas le demandeur de satisfaire aux éventuelles règles légales de conservation des documents.**

Ce premier tableau récapitule les enregistrements qui doivent être présents dans un dossier client.

Type de documents / d'enregistrements	§ norme	Accueil sur site	Accueil événementiel
Cahier des charges du client / appel d'offres	4.1	X	X
Accusé réception demande client	4.1	X	X
Questionnaire d'aide à l'expression des besoins du client / Etude de faisabilité	4.2	X	X
Offre commerciale	4.4	X	X
Contrat (si différent offre commerciale)	4.5	X	X
Avenant au contrat	4.5	X	X
Documentation sur le client	6.2.5	X	
Réclamations	8.1.2	X	X

Partie 2 : Les engagements à respecter

Ce deuxième tableau récapitule tous les autres documents / enregistrements qui doivent être présents au sein de l'établissement et/ou sur site.

Type de documents / d'enregistrements	§ norme	Accueil sur site	Accueil événementiel
Organigramme fonctionnel	4.1	X	X
Enregistrement des messages téléphoniques	4.1	X	X
Document interne sur prêt de main d'oeuvre et délit de marchandage	4.4	X	X
Contrat de sous-traitance	4.6	X	X
Fichier du personnel	5.1 et 5.2	X	X
Fiches de poste	5.1 et 5.2	X	X
Manuel d'accueil	6.2.3	X	
Cahier de liaison	6.2.3	X	
Listes téléphoniques	6.3.3	X	
Liste des personnes à contacter en cas d'incidents	6.6 7.3.2	X	X
Plan de prévention (remis par le client) et consignes de sécurité	6.6	X	
Consignes client en cas d'incidents	7.3.2		X
Enregistrement des mesures de la qualité de la prestation : contrôles de la prestation et audits internes sur site	8.1.1	X	X
Enquête satisfaction client	8.1.2	X	X
Enregistrement des résultats d'analyse des mesures : résultats des enquêtes de satisfaction, résultats des contrôles de la prestation et comptes rendus d'audits internes sur site (sur ce dernier point, les résultats peuvent être enregistrés directement dans les plans d'actions correctives).	8.2	X	X
Plan d'actions correctives	8.3	X	X
Enregistrement des résultats des actions mises en oeuvre (pouvant être intégrés dans les plans d'actions correctives)	8.3	X	X
Liste des sous-traitants avec l'enregistrement de leur évaluation permettant de vérifier leur conformité à la norme	NA	X	X
Liste des fournisseurs avec l'enregistrement de leur évaluation	NA	X	X

Partie 2 : Les engagements à respecter

Les documents suivants sont des documents importants qui ne sont pas cités dans la norme (dans le tableau, ces documents sont rattachés à un paragraphe de la norme) mais qui doivent exister au sein de la structure et/ou sur site.

Type de documents / d'enregistrements	§ norme	Accueil sur site	Accueil événementiel
Bon de commande	4.5	X	X
Contrat de travail	5.1	X	X
Fiche de prise de poste	6.2	X	X

Ce dernier tableau récapitule tous les autres documents / enregistrements spécifiques à l'**activité « événementiel »** qui doivent être présents au sein de l'établissement et/ou sur le lieu de l'événement. S'ils ne sont pas cités dans la norme, ces éléments sont néanmoins rattachés à un paragraphe de la norme.

Type de documents / d'enregistrements	§ norme
Fiche de suivi client	7.1
Déroulé écrit de la prestation (uniquement dans le cas d'événements nécessitant plusieurs agents d'accueil)	7.2
Document indiquant les consignes à respecter	7.3
Fiche d'opération événementielle (recueil des besoins)	7.4.1
Enregistrement du bilan de la prestation fait avec le client	7.4.3

2.1.2.6 Recrutement et formation (compétences du personnel)

2.1.2.6.1 Fiches de poste

Le demandeur doit établir 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.

2.1.2.6.2 Recrutement

En complément des exigences de la norme NF X 50-575 (Chapitre 5), le demandeur doit définir dans son **Guide qualité** pour toutes les personnes intervenant dans la réalisation du service :

- les modalités de recrutement et de qualification
- un contrat incluant obligatoirement : le respect par le personnel d'accueil des exigences de la norme le concernant dans son activité.

Partie 2 : Les engagements à respecter

2.1.2.6.3 Formation et suivi des compétences

En complément des exigences de la norme NF X 50-575 (Chapitre 5), le demandeur doit définir dans son **Guide qualité** pour toutes les personnes intervenant dans la réalisation du service :

1 - Les modalités de formation, notamment sur les points suivants (non exhaustif) :

- la connaissance et l'application de la déontologie de l'entreprise
- la connaissance et l'application de la démarche qualité mise en place, etc...

En complément des exigences de la norme NF X 50-575 (Chapitre 5), il doit décrire **le contenu de la formation dispensée à l'embauche** – notamment sur la culture de l'entreprise et la profession - dans une trame (présentant les principaux thèmes à aborder).

Pour l'accueil sur site, le demandeur doit vérifier l'efficacité des actions de formation (formation générale et aux spécificités du site client) : c'est à dire les connaissances du personnel d'accueil.

Le demandeur doit conserver des enregistrements des actions de formation réalisées et évaluées.

Pour l'accueil événementiel, le demandeur doit établir un fichier du personnel d'accueil, répertorié par compétence, qui doit être tenu à jour.

2 - Les modalités de suivi des compétences du personnel d'accueil et l'identification des besoins en formation.

Le demandeur doit conserver des enregistrements relatifs au suivi des compétences et au recueil des besoins en formation.

Partie 2 : Les engagements à respecter

2.1.3 Evaluation de la performance du service**Note explicative :**

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

- Mesurer les indicateurs de performances décrits au § 2.1.2.2
- Gérer les réclamations clients
- Evaluer la satisfaction des clients sur les exigences de la norme NF X 50-575
- Mesurer la qualité du service par des contrôles internes (cf. § 8.1 de la norme NF X 50-575)

2.1.3.1 Maîtrise et mesure des indicateurs de performances (voir § 2.1.2.2)

- Le demandeur doit définir **les dispositions générales** de son système de mesure. Ces dispositions sont les suivantes :
 - **Responsabilités** de la mesure
 - **Qualification et suivi** des personnes chargées de la mesure (formation, observation contradictoire le cas échéant, ...)
 - **Organisation** mise en place pour **détecter** et **traiter** les situations inacceptables.
- Pour chaque indicateur, le demandeur doit décrire **les dispositions spécifiques** suivantes :
 - Prise de relevé terrain (qui fait la mesure et avec quels outils), formule de calcul, taille de l'échantillon, ...
 - Fréquence des mesures et du traitement des données
 - Saisie, traitement et contrôle des données
 - Maîtrise des calculs et suivi
 - Présentation des résultats / suivi des tableaux de bord
- Préalablement au calcul des indicateurs, le demandeur doit établir **chaque année** son plan de sondage.
- Le demandeur doit établir **un tableau de bord < trimestriel ou semestriel ou annuel : à définir par le prestataire >** (ou un tableau de bord par indicateur) présentant pour l'ensemble des indicateurs :
 - les résultats bruts < mensuels ou trimestriels ou semestriels : à définir par le prestataire > des mesures,
 - la moyenne < trimestrielle ou semestrielle ou annuelle : à définir par le prestataire > ,
 - les données consolidées sur 12 mois à partir de la première année de suivi.

Pour obtenir la certification, le demandeur doit atteindre au minimum :

- **100 % des indicateurs obligatoires**

Dans le cas d'indicateurs dont le niveau de performance n'est pas atteint ou en cas de détection de situations inacceptables, le titulaire doit mettre en place un **plan d'amélioration** (voir § 2.1.4) pour prouver que les résultats s'améliorent ou lorsque le demandeur n'en a pas la maîtrise, qu'il a mis en œuvre les moyens pour progresser dans la qualité des services.

Partie 2 : Les engagements à respecter

2.1.3.2 Gestion des réclamations clients

En complément des exigences de la norme NF X 50-575 (§ 8.1.2), le demandeur doit décrire dans son **Guide qualité** et disposer d'une organisation pour recenser, gérer et suivre les réclamations clients sur les services certifiés.

2.1.3.3 Evaluation de la satisfaction du client

Pour l'accueil événementiel, la norme NF X 50-575 décrit les exigences relatives à la mesure de la satisfaction des clients (cf. § 7.4.3 et 8.1.2).

Pour l'accueil sur site, conformément au § 8.1.2 de la norme NF X 50-575, le demandeur doit mesurer, **au moins une fois par an**, la satisfaction de ses clients.

Pour les deux gammes d'accueil, le demandeur doit décrire dans son **Guide qualité** le processus et les moyens mis en place pour mesurer la satisfaction de ses clients.

2.1.3.4 Contrôle de la qualité de la prestation et audit interne

Le demandeur doit définir les modalités de réalisation (le/les responsable(s) des contrôles et audits, les enregistrements des résultats et communication aux personnes concernées) des contrôles suivants :

Nature	Fréquence	Champ
Contrôle de la prestation	tous les 3 mois	chaque site client
Audit interne	une fois par an	chaque site client

Rappel de la définition de l'audit interne sur sites au sens de la norme : « évaluation de la conformité de la prestation par rapport aux exigences définies dans le cahier des charges du client et de la présente norme et identification ou/et réflexion sur les axes d'amélioration » (cf § 8.1.1 de la norme NF X 50-575).

Pour l'accueil sur site, le § 8.1 de la norme NF X 50-575 décrit les exigences relatives à la mesure de la qualité de la prestation par des contrôles de la prestation et des audits internes sur site.

La gestion du « trafic » téléphonique peut se faire via les indicateurs de performances (cf Indicateur « Prise en charge de l'appel »).

Pour l'accueil événementiel, le demandeur doit décrire dans son **Guide qualité** les modalités de contrôle de la qualité des opérations en respectant l'indicateur suivant :

Au moins 10 % des opérations réalisées dans le mois sont contrôlées avec un minimum d'une opération par mois.

2.1.4 Amélioration de la qualité du service

Note explicative :

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

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

2.1.4.1 Revue du système qualité et plan d'actions d'amélioration

Le demandeur doit réaliser **au minimum une revue annuelle du système qualité** pour s'assurer qu'il est pertinent et efficace.

Cette revue comprend au minimum l'analyse :

- des réclamations de ses clients (§ 2.1.3.2)
- des résultats de la mesure de la satisfaction de ses clients (2.1.3.3)
- des dysfonctionnements détectés en interne par l'ensemble du personnel en charge de la réalisation du service
- des indicateurs de performance (situations inacceptables) (§ 2.1.3.1)

Cette revue du système qualité doit se conclure par un plan d'actions correctives (ou d'amélioration).

2.1.4.2 Plan d'actions correctives

Le demandeur doit définir **les modalités d'établissement et de mise en œuvre d'un plan d'actions correctives** et prévoir **les enregistrements associés**, conformément au § 8.3 de la norme NF X 50-575.

Partie 2 : Les engagements à respecter

2.2 Exigences supplémentaires dans le cadre d'une procédure de certification « multi-sites »

Les règles définies ci-après s'appliquent aux entités comportant un ensemble d'établissements (voir partie 1). Normalement, les audits devraient être menés sur tous les établissements de l'entité, couverts par le périmètre de certification.

Cependant, lorsqu'une activité concernée par la certification est réalisée de façon similaire dans les différents établissements, tous placés sous le contrôle de l'entité, 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 son établissement principal, tel que défini dans la partie 1) **doit appliquer en plus des exigences définies dans la partie précédente (§ 2.1), les exigences supplémentaires définies ci-après.**

Conditions d'application :

- **Unicité d'activité :** les prestations délivrées dans les différents établissements sont identiques.
- **Unicité du système qualité :**
 - il doit être structuré et géré de façon centralisée,
 - il doit donner lieu à des contrôles internes des établissements secondaires par la structure centrale,
 - les activités suivantes doivent être gérées directement par la structure centrale :
 - ☞ **organisation et responsabilité (§ 2.1.1) :** le demandeur affirme dans sa politique qualité que son objectif est de fournir des services similaires dans chacun de ses établissements. Un correspondant qualité est désigné pour chaque établissement secondaire et est responsable de la mise en œuvre du système qualité sur son établissement.
 - ☞ **processus de mise en œuvre du service (§ 2.1.2) :** les dispositions définies dans le **Guide qualité** sont applicables à l'ensemble des établissements.
 - ☞ **maîtrise de la sous-traitance (§ 2.1.2.3) :** le demandeur gère de façon centralisée ses sous-traitants.
 - ☞ **gestion des documents qualité (§ 2.1.2.5) :** le système de gestion de la documentation relève directement de l'établissement principal.
 - ☞ **recrutement et formation du personnel (§ 2.1.2.6) :** le demandeur assure le recrutement et la formation du personnel de l'ensemble des établissements
 - ☞ **gestion des réclamations clients (§ 2.1.3.2) :** le demandeur analyse de façon centralisée les réclamations clients.
 - ☞ **évaluation de la satisfaction du client (§ 2.1.3.3) :** le demandeur gère de façon centralisée le processus et la méthode de mesure de la satisfaction de ses clients.
 - ☞ **évaluation de la qualité du service (§ 2.1.3.4 et § 2.1.4) :** le demandeur réalise des audits internes et centralise les plans d'amélioration afin de faire bénéficier à l'ensemble des établissements de l'expérience de chacun.

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 sites concernés. Il doit s'engager à respecter ces conditions pendant toute la durée d'usage de la marque NF Service.

La demande doit être présentée conformément aux conditions et modèles donnés en partie 8 (dossier de demande).

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

- 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 8 – fiche 2) respectent les exigences des règles de certification et de la norme NF X 50-575

En accord avec le demandeur, AFNOR CERTIFICATION peut être amené 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 audités, sites visités, 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

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 50-575. L'auditeur s'assure également de l'application des règles générales de la marque NF Service.

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

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

Les prestations du demandeur sont analysées par l'auditeur sur les 6 derniers mois précédant les jours de l'audit. Cette période doit permettre à l'auditeur d'apprécier la conformité du service à la norme sur une durée suffisante.

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

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

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

Partie 3 : Obtenir la certification : les modalités d'admission**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 sont estimées à **0,5 jour** par audit pour un demandeur monosite et à **1 jour** pour un demandeur multisites.
- la visite sur site, dont la durée est fixée à partir du dossier de demande de certification selon les règles décrites ci-dessous :
 - audit du système qualité, de l'organisation et de la mise en œuvre des moyens (**PARTIE 1**)
 - analyse des indicateurs et visite d'un site client (**PARTIE 2**) : **la visite de site client consiste en la visite d'au moins un site par gamme de service entrant dans le champ de la certification. Les sites sont choisis par l'auditeur sur la base de la liste des sites clients fournie par le demandeur et à condition que le client n'ait pas manifesté d'opposition pour la réalisation de cette visite. Dans le cas de l'accueil événementiel, la date de l'audit sera choisie en fonction des événements ayant lieu à cette période.**

Si la partie 1 présente des non-conformités rédhibitoires sur la maîtrise de l'activité du personnel d'accueil, AFNOR CERTIFICATION ajourne la demande de certification jusqu'à la levée des non-conformités et procédera ensuite à l'audit de la partie 2.

La durée de la visite sur site ne peut en aucun cas être inférieure à 1 jour. Par ailleurs, cette durée est variable en fonction du nombre de gammes (accueil sur site et/ou accueil événementiel) entrant dans le champ de la certification, ainsi qu'en fonction du nombre d'établissements définis dans le périmètre de la certification.

3.3.1.2.1 CAS DU DEMANDEUR MONO-SITE (PROCEDURE CLASSIQUE)

La durée de l'audit est la suivante :

Nombre de gammes	Durée de l'audit (en nombre de jours sur site)
1	1
2	1,5

**3.3.1.2.2 CAS DU DEMANDEUR MULTI-SITES / RESEAU
(PROCEDURE « MULTI-SITES »)**

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

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

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 :

$$n = \sqrt{x}$$

- 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 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) :

Nombre de gammes	Durée de l'audit (en nombre de jours sur site)
1	1,5
2	2

Etablissements secondaires :

La durée d'audit est ensuite de :

- **1 jour par établissement supplémentaire audité (pour une gamme)**
- **1,5 jour par établissement supplémentaire audité (pour deux gammes)**

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.**

Partie 3 : Obtenir la certification : les modalités d'admissionIllustration des règles d'audit multi-sites :

Une entreprise ayant 8 établissements secondaires et deux gammes pour l'ensemble de ses établissements :

	Durée (jours)
Structure centrale (partie 1 de l'audit)	2
Audits des établissements secondaires (partie 2 de l'audit)	4,5
Calcul de l'échantillon : $\sqrt{8} = 3$ établissements	
Préparation + rapport	1
Total	7,5

3.3.1.2.3 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 son système de management de la qualité est conforme aux exigences du référentiel de certification de la marque NF Service – Prestataire d'accueil.

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

Les conditions sont les suivantes :

- **le champ et le périmètre de certification ISO 9001 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 par un membre de l'EA – European cooperation for Accreditation) ou par un organisme membre d'une association signataire d'accords de reconnaissance internationaux – voir signataires sur le site du COFRAC (www.cofrac.fr)**
- **l'audit documentaire réalisé par AFNOR CERTIFICATION lors de l'instruction du dossier est satisfaisant.**

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

Si les conditions sont remplies, les modalités de contrôles sont allégées **pour les contrôles de suivi** (voir partie 5 - § 5.1.1.2.3).

Concernant la durée de l'audit d'admission, celle-ci reste inchangée (cf § 3.3.1.2).

Dans le cas d'une structure multi-sites, en admission, l'audit du système qualité de la structure centrale peut être réduit en fonction du recouvrement du périmètre de certification. Un devis est établi après analyse du dossier de certification du demandeur. L'audit NF Service / ISO 9001 peut être fait conjointement.

3.3.1.2.4 CAS DE LA SOUS-TRAITANCE

Si le chiffre d'affaires sous-traité est supérieur à 10 % du chiffre d'affaires réalisé dans l'activité concernée par la certification (en excluant les sous-traitants ayant obtenu la certification NF Service), les modalités de contrôles mises en œuvre par AFNOR CERTIFICATION sont les suivantes :

- ↳ en supplément des contrôles habituels chez le demandeur, réalisation d'un **contrôle/audit du sous-traitant majeur pour chaque gamme concernée.**
- ↳ la durée de cet audit est de **0,5 jour par sous-traitant audité**
- ↳ le contrat de sous-traitance doit prévoir une clause qui engage le sous-traitant à accepter les audits d'AFNOR CERTIFICATION (ou chaque sous-traitant joint une lettre d'engagement au dossier de demande de certification du demandeur adressé à AFNOR CERTIFICATION – voir partie 8 – fiche 4).

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

3.4 Evaluation des résultats et décision de certification

AFNOR CERTIFICATION analyse le rapport d'audit et le transmet au demandeur, dans un délai d'un mois à compter de la date de l'audit. Le rapport est accompagné 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.

AFNOR CERTIFICATION analyse la pertinence de la réponse et peut demander la réalisation d'un contrôle complémentaire.

PROCESSUS DE DECISION :

En fonction des résultats de l'ensemble des contrôles, la Directrice Générale 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.

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

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

En cas de décision positive, AFNOR CERTIFICATION adresse au demandeur :

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

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

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

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

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

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

CAS DU DEMANDEUR MULTI-SITES AYANT LA MEME ENTITE JURIDIQUE

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

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

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

- ***Un certificat est émis pour chacun des établissements présentés à la certification. Ce certificat est délivré par AFNOR Certification exclusivement au bénéfice du xxx de l'entité juridique dans le cadre de la certification du réseau/franchise yyyy***
- ***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 ...) ou de difficulté à définir la décision, AFNOR CERTIFICATION peut présenter, pour avis, au Comité Particulier, l'ensemble des résultats d'évaluation de façon anonyme.

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 produit et de service 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.

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 modalités selon lesquelles le référentiel de certification peut être consulté ou obtenu."

Par ailleurs, la mention des principales caractéristiques certifiées représente un avantage pour les utilisateurs du service et valorise la certification et son contenu.

Les articles 4, 11, 14 et 15 des règles générales de la marque NF Service précisent les conditions d'usage, les conditions de validité et les modalités de sanction. Ces dispositions de marquage tiennent compte de l'avis du CNC du 17 décembre 2007.

4.2 Le marquage

4.2.1 Principes généraux

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

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

- ↪ le logotype NF Service doit être associé à la raison sociale et au sigle 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.

Le titulaire s'engage à respecter la charte graphique 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
- les **documents d'information** édités par AFNOR CERTIFICATION que le titulaire peut mettre à disposition des clients,
- le **site internet** du titulaire,
- le **contrat client**

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

- les contrats,
- le recrutement,
- la formation,
- le suivi des prestations,
- la mesure de la satisfaction des clients

Partie 4 : Valoriser la certification : les modalités de marquage

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

**Prestataire d'Accueil****Accueil sur site et/ou Accueil événementiel**

Cette marque prouve la conformité à la norme NF X 50-575 et aux règles de certification NF 373 et garantit que les contrats, le recrutement, la formation, le suivi des prestations, la mesure de la satisfaction des clients, sont contrôlés régulièrement par AFNOR CERTIFICATION
11, rue Francis de Pressensé - 93571 LA PLAINE SAINT DENIS 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 à en-tête, la plaquette de présentation de l'entreprise, les factures, les cartes de visite, les annuaires professionnels, les formulaires de télécopie, les encarts publicitaires, ...

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

Le marquage est apposé à proximité de la raison sociale**Prestataire d'Accueil****Accueil sur site et/ou Accueil événementiel**

4.2.4 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 répondeur), le titulaire devra porter à la connaissance du client l'intitulé de la marque et préciser, s'il y a lieu, la(les) gamme(s) de service certifiée(s).

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

4.2.5 Conditions d'affichage de la certification pour les établissements du réseau titulaire

A la demande du titulaire, les établissements bénéficiaires peuvent recevoir une attestation signée de la Directrice Générale d' AFNOR CERTIFICATION. Cette attestation établie au nom de l'établissement précise que celui-ci a obtenu la certification NF Service « Prestataire d'Accueil » en sa qualité de membre du réseau "raison sociale du titulaire".

Le marquage peut être présent dans les documents des établissements ayant obtenu la certification (établissements listés dans le certificat) à la condition que la formule suivante soit associée au marquage :

<dénomination de l'établissement> est bénéficiaire de la certification NF Service « Prestataire d'Accueil » obtenue par <raison sociale du titulaire>

4.2.6 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.

Partie 4 : Valoriser la certification : les modalités de marquage

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.

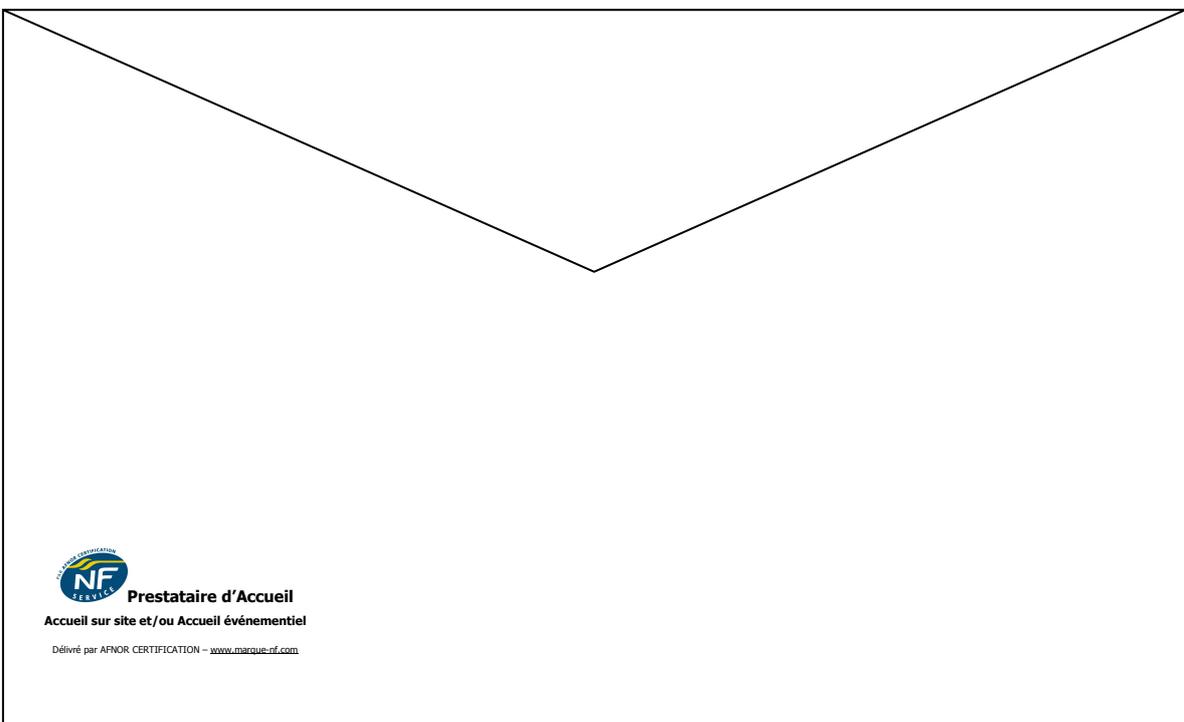
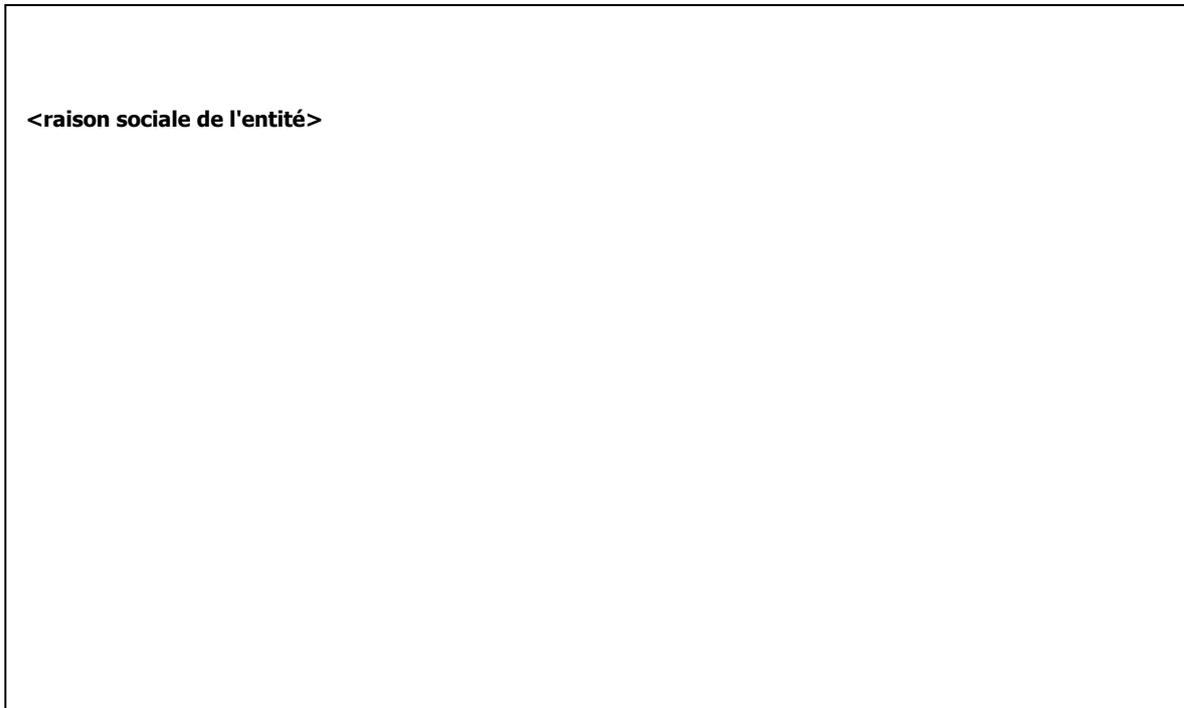
4.4 Exemples d'application du marquage

4.4.1 Marquage complet**Exemple du contrat**

<raison sociale de l'entité>	 Prestataire d'Accueil Accueil sur site et/ou Accueil événementiel <small>Cette marque prouve la conformité à la norme NF X 50-575 et au règlement de certification NF 373 et garantit que les contrats, le recrutement, la formation, le suivi des prestations, la mesure de la satisfaction des clients, sont contrôlés régulièrement par AFNOR CERTIFICATION 11, rue Francis de Pressensé - 93571 LA PLAINE SAINT DENIS CEDEX</small>
Adresse de l'entité	

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 8)
- informer systématiquement AFNOR CERTIFICATION du changement d'une des caractéristiques du service certifié ou du périmètre de certification (cf partie 8)

5.1 Les modalités de contrôles en suivi

Les contrôles de suivi ont pour objectif 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

Pour la mise en œuvre du suivi, le titulaire doit adresser à AFNOR CERTIFICATION la mise à jour de son dossier de certification (Partie 8 : § 8.2 dossier de suivi).

Principe des contrôles de suivi :

Le principe des modalités de contrôle en suivi est l'alternance :

- de contrôles par audit
- et de contrôles par audit allégé (ou audit documentaire sur site) avec une périodicité de 18 mois entre chaque audit

selon les modalités définies dans le tableau ci-dessous :

	Admission année N	Renouvellement année N+12 mois	Suivi année N+30 mois	Renouvellement année N+48 mois	Suivi année N+66 mois
Type de contrôle	Audit d'admission	Audit (§ 5.1.1)	Audit allégé (§ 5.1.2)	Audit (§ 5.1.1)	Audit allégé (§ 5.1.2)
Organisation	Partie 3 des règles de certification	Partie 5 des règles de certification			
Objet de l'audit	Norme NF X 50 -575 et règles de certification NF 373				

5.1.1 L'audit

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 50-575. 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 du certificat. Si le nombre de jours d'audit est supérieur à 4, l'audit peut être réalisé par un ou plusieurs auditeurs.

L'auditeur et le 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 sont estimées à **0,5 jour par audit pour un demandeur monosite et à 1 jour pour un demandeur multisites**.
- la visite sur site, dont la durée est fixée à partir du dossier de demande de certification selon les règles décrites ci-dessous
 - audit du système qualité, de l'organisation et de la mise en œuvre des moyens (**PARTIE 1**)
 - analyse des indicateurs et visite d'un site client (**PARTIE 2**) : ***la visite de site client consiste en la visite d'au moins un site par gamme de service entrant dans le champ de la certification. Les sites sont choisis par l'auditeur sur la base de la liste des sites clients fournie par le demandeur et à condition que le client n'ait pas manifesté d'opposition pour la réalisation de cette visite.***
Dans le cas de l'accueil événementiel, la date de l'audit sera choisie en fonction des événements ayant lieu à cette période.

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

Si la partie 1 présente des non conformités réhabilitaires sur la maîtrise de l'activité du personnel d'accueil, AFNOR CERTIFICATION ajourne la demande de certification jusqu'à la levée des non-conformités et procèdera ensuite à l'audit de la partie 2.

La durée de la visite sur site ne peut en aucun cas être inférieure à 1 jour. La préparation de la visite sur site et la rédaction du rapport d'audit sont en sus.

Par ailleurs, cette durée est variable en fonction du nombre de gammes (accueil sur site et/ou accueil événementiel) entrant dans le champ de la certification, ainsi qu'en fonction du nombre d'établissements définis dans le périmètre de la certification.

5.1.1.2.1 CAS DU DEMANDEUR MONO-SITE (PROCEDURE CLASSIQUE)

La durée de l'audit est la suivante :

Nombre de gammes	Durée de l'audit (en nombre de jours sur site)
1	1
2	1,5

5.1.1.2.2 CAS DU DEMANDEUR MULTI-SITES / RESEAU (PROCEDURE « MULTI-SITES »)

La procédure de certification multi-sites (voir partie 1 - § 1.1.2 et partie 2 - § 2.2) tient compte des règles d'échantillonnage définies par le COFRAC (cf lexique – partie 8) 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 la base de calcul. L'échantillon d'établissements audités (n) est calculé de la façon suivante :

$$n = \sqrt{x}$$

- le résultat est toujours arrondi au chiffre entier supérieur. Par exemple : pour une structure centrale ayant 8 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 de l'audit interne
- ⇒ l'analyse des réclamations clients
- ⇒ les variantes d'activité et de taille
- ⇒ la dispersion géographique.

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

* 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) :

Nombre de gammes	Durée de l'audit (en nombre de jours sur site)
1	1,5
2	2

Etablissements secondaires :

La durée d'audit est ensuite de :

- **1 jour par établissement supplémentaire audité (pour une gamme)**
- **1,5 jour par établissement supplémentaire audité (pour deux gammes)**

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.**

Illustration des règles d'audit multi-sites :

Une entreprise ayant 8 établissements secondaires et deux gammes pour l'ensemble de ses établissements :

	Durée (jours)
Structure centrale (partie 1 de l'audit)	2
Audits des établissements secondaires (partie 2 de l'audit)	4,5
Calcul de l'échantillon : $\sqrt{8} = 3$ établissements	
Préparation + rapport	1
Total	7,5

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

5.1.1.2.3 CAS DU DEMANDEUR CERTIFIE ISO 9001

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

Les conditions sont les suivantes :

- **le champ et le périmètre de certification ISO 9001 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 par un membre de l'EA – European cooperation for Accreditation) ou par un organisme membre d'une association signataire d'accords de reconnaissance internationaux – voir signataires sur le site du COFRAC (www.cofrac.fr)**
- **l'audit documentaire réalisé par AFNOR CERTIFICATION lors de l'instruction du dossier est satisfaisant.**

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

	Admission	Suivi année 1	Suivi année 2	Renouv. année 3	Suivi année 4	Suivi année 5	Renouv. année 6
Contrôle	Audit	Audit	Audit allégé*	Audit allégé*	Audit	Audit allégé*	Audit allégé*
Organisation	Partie 3 des règles de certification	Partie 5 des règles de certification					
Objet de l'audit	Norme NF X 50 -575 et règles de certification NF 373						

* CF § 5.1.2 des présentes Règles

5.1.1.2.4 CAS DE LA SOUS-TRAITANCE

Si le chiffre d'affaires sous-traité est supérieur à 10 % du chiffre d'affaires réalisé dans l'activité concernée par la certification (en excluant les sous-traitants ayant obtenu la certification NF Service), les modalités de contrôles mises en œuvre par AFNOR CERTIFICATION sont les suivantes :

- ↳ en supplément des contrôles habituels chez le demandeur, réalisation d'un **contrôle/audit du sous-traitant majeur pour chaque gamme concernée.**
- ↳ la durée de cet audit est de **0,5 jour par sous-traitant audité**
- ↳ le contrat de sous-traitance doit prévoir une clause qui engage le sous-traitant à accepter les audits d'AFNOR CERTIFICATION (ou chaque sous-traitant joint une lettre d'engagement au dossier de demande de certification du demandeur adressé à AFNOR CERTIFICATION – voir partie 8 – fiche 4).

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

5.1.2 L'audit allégé (=contrôle documentaire sur site)

En alternance avec les audits de renouvellement, **un audit allégé** comprenant la visite d'un site client (dans la mesure du possible dans le cas où l'audit allégé a lieu sur une demi-journée) est réalisé par un auditeur.

Cet audit porte sur :

- le suivi des indicateurs de performance,
- la gestion des réclamations clients,
- les résultats de la mesure de la satisfaction des clients,
- la revue annuelle du système qualité (analyse des dysfonctionnements),
- la mise en œuvre d'un plan d'actions d'amélioration,

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

Durée et périmètre d'audit :

Typologie d'entreprises	Périmètre	Durée
Monosite	Structure centrale	0.5 jour
Multisites / Réseaux	Structure centrale	1 jour

Cette durée englobe la rédaction du rapport d'audit.

Le nombre de gammes de services n'est pas pris en compte dans le calcul de la durée d'audit.

5.2 Evaluation des résultats et décision de certification

AFNOR CERTIFICATION analyse le rapport 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 rapport est accompagné 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.

AFNOR CERTIFICATION analyse la pertinence de la réponse et peut demander la réalisation d'un contrôle complémentaire.

PROCESSUS DE DECISION :

En fonction des résultats de l'ensemble des contrôles, la Directrice Générale d'AFNOR CERTIFICATION peut prendre l'une des décisions suivantes :

- reconduction du droit d'usage de la marque NF Service
- retrait du droit d'usage de la marque NF Service

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

Par ailleurs, le demandeur peut contester la décision prise en adressant une contestation ou un recours conformément à l'article 12 des règles générales de la marque NF Service.

En cas de décision positive, AFNOR CERTIFICATION adresse au demandeur le certificat NF Service mis à jour, émis pour une durée de 2 ans (3 ans pour les structures certifiées ISO 9001).

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.*

AFAQ 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.

5.3 Modifications du dossier de demande

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

Type de modification	Actions du titulaire	Actions d'AFNOR CERTIFICATION
Ajout d'établissements /entités (dans le cas d'une extension ou rachat/fusion de société)	<ul style="list-style-type: none"> • Informer AFNOR CERTIFICATION • Mettre à jour le dossier de demande (cf Partie 8-§ 8.1) 	<ul style="list-style-type: none"> • Instruction de la demande de modification du dossier • Suivant l'ampleur de la réorganisation, (rachat/fusion de sociétés) décision de maintien, de suspension ou de retrait • Audit de l'établissement 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'établissements	<ul style="list-style-type: none"> • Informer AFNOR CERTIFICATION • Mettre à jour le dossier de demande (cf Partie 8-§ 8.1) 	<ul style="list-style-type: none"> • Mise à jour du dossier de certification • Décision de retrait pour l'établissement concerné • Emission d'un nouveau certificat
Extension de la gamme (Accueil sur site ou Accueil évènementiel)	<ul style="list-style-type: none"> • Informer AFNOR CERTIFICATION • Mettre à jour le dossier de demande (cf Partie 8-§ 8.1) 	<ul style="list-style-type: none"> • Instruction de la demande de modification du dossier • Audit de l'établissement lors de l'audit de renouvellement suivant • Si l'audit est satisfaisant, émission d'un nouveau certificat
Changement de représentant légal	<ul style="list-style-type: none"> • Informer AFNOR CERTIFICATION • Mettre à jour le dossier de demande (cf Partie 8-§ 8.1) 	<ul style="list-style-type: none"> • Mise à jour du dossier de certification
Changement de responsable qualité	<ul style="list-style-type: none"> • Informer AFNOR CERTIFICATION • Mettre à jour le dossier de demande (cf Partie 8-§ 8.1) 	<ul style="list-style-type: none"> • Mise à jour du dossier de certification
Perte de la certification ISO 9001	<ul style="list-style-type: none"> • Informer AFNOR CERTIFICATION 	<ul style="list-style-type: none"> • Audit de l'établissement dans les 3 mois

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

Type de modification	Actions du titulaire	Actions d'AFNOR CERTIFICATION
Changement de raison sociale, de dénomination commerciale	<ul style="list-style-type: none"> • Informer AFNOR CERTIFICATION • Mettre à jour le dossier de demande (cf Partie 8-§ 8.1) 	<ul style="list-style-type: none"> • Mise à jour du dossier de certification • Décision de retrait sous l'ancienne raison sociale / dénomination commerciale • Emission d'un certificat sous la nouvelle raison sociale / dénomination commerciale • Le cas échéant, nouvel audit
Changement de statut juridique	<ul style="list-style-type: none"> • Fournir une nouvelle lettre de demande de droit d'usage • Mise à jour (si nécessaire) du dossier de certification (cf Partie 8-§ 8.1) 	<ul style="list-style-type: none"> • Instruction de la nouvelle demande : AFNOR CERTIFICATION détermine si ce changement remet en cause la certification et s'il y a lieu de procéder à un audit et/ou le cas échéant 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 dans 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, la Directrice Générale d'AFNOR CERTIFICATION prend l'une des deux décisions suivantes :

- accord de droit d'usage
- refus de droit d'usage

CAS D'AJOUT DE NOUVEAUX SITES AU PERIMETRE

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

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

PARTIE 6

LES INTERVENANTS

6.1 AFNOR CERTIFICATION

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

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

Les coordonnées sont :

AFNOR Certification

- **Siège : 11, rue Francis de Pressensé
F - 93571 Saint-Denis La Plaine Cedex**

Tel : +33 (0)1 46 11 37 00

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

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

Les intervenants dans le fonctionnement sont :

- **La Directrice Générale d'AFNOR CERTIFICATION** approuve les présentes règles et a le pouvoir de prendre toute décision et toute sanction liée à l'application desdites règles.
- **L'ingénieur certification** est responsable de l'application des présentes règles et de son évolution (notamment par sa révision régulière), de l'évaluation des résultats des contrôles ainsi que de la commercialisation de la prestation de certification.
- **Le technicien** en certification est chargé de l'instruction des demandes de certification, de la planification des contrôles et du suivi des dossiers clients.
- **L'auditeur** 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 de la profession sont représentés. Ce Comité est prévu à l'article 7.3 des Règles Générales de la marque NF Service. Il se réunit généralement au minimum une fois par an et 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 à exercer leur fonction en toute impartialité et à garder la confidentialité des informations - notamment à caractère individuel - qui lui sont communiquées.

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

La durée du mandat des membres est généralement de trois ans, renouvelé par tacite reconduction.

COMPOSITION DU COMITE PARTICULIER DE LA MARQUE
NF Service – PRESTATAIRE D'ACCUEIL

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

1 Vice-Président (AFNOR CERTIFICATION)

COLLEGE « REPRESENTANTS D'ENTREPRISES TITULAIRES DE LA CERTIFICATION »

3 à 6 entreprises prestataires d'accueil

Condition : les professionnels membres du comité particulier s'engagent à être titulaires de la certification dans l'année qui suit l'approbation des présentes règles

COLLEGE « CLIENTS / PRESCRIPTEURS »

3 à 5 représentants

COLLEGE « EXPERTS / ADMINISTRATIONS »

3 à 5 représentants

PARTIE 7

LES PRESTATIONS DE CERTIFICATION

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

La certification NF Service comprend les prestations suivantes :

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

7.1 Prestations afférentes à la certification NF Service

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

Partie 7 : Les prestations de certification

Nature de la prestation	Définition de la prestation	Conditions générales communes aux marques NF Service
Droit d'usage de la marque NF	Ce droit d'usage versé à AFNOR Certification contribue : * à la défense de la marque NF Service : dépôt et protection de la marque, conseil juridique, traitement des recours, prestations de justice * à la contribution à la promotion générique de la marque NF Service	Droit d'usage annuel de la marque NF Service facturé au titulaire après certification du service Lorsque la marque NF Service est accordée en cours d'année, le montant du droit d'usage est calculé au prorata des mois suivants la décision d'accord du droit d'usage.
Contrôles supplémentaires	Prestations entraînées par les contrôles supplémentaires qui peuvent s'avérer nécessaires à la suite d'insuffisances ou anomalies décelées par les contrôles courants ou en dehors (réclamations clients, actualités...)	Prestations à la charge du demandeur/titulaire

7.2 Recouvrement des prestations

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

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

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

PARTIE 8

LE DOSSIER DE 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 dossier :

- **dossier d'admission** : émane d'une entité n'ayant pas la certification NF Service (cf parties 1 à 3)
- **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)
- **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)

8.1 DOSSIER D'ADMISSION

Le dossier de demande de certification doit être adressé à AFNOR CERTIFICATION et doit contenir les éléments décrits ci-dessous :

Intitulé du document	Désignation
Formule de demande de certification	LETTRE TYPE 1
Fiche de renseignement	FICHE 1
Dossier technique composé de : <ul style="list-style-type: none"> - documents réglementaires - documents commerciaux - documents d'organisation - documents sur d'autres certifications - documents de gestion 	FICHE 2
Fiche d'activité de service	FICHE 3
Dossier sous-traitant	FICHE 4
Information sur les modalités de mise en œuvre de la certification NF Service	FICHE 5

LETTRE-TYPE 1

A établir sur papier à en-tête du demandeur

Madame la Directrice Générale
11, rue Francis de Pressensé
93571 Saint Denis La Plaine Cedex

Objet : **NF 373 - NF Service - Prestataire d'accueil**
Première demande de certification NF Service

Madame la Directrice Générale,

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

Services des prestataires d'accueil

pour la gamme :

< Accueil sur site et / ou accueil évènementiel : indiquer la(les) gamme(s) concernée(s) par la certification >

exercée par :

< identification du demandeur ; dénomination sociale ; adresse de l'établissement demandeur (le cas échéant l'établissement principal) ; le cas échéant, identification des établissements secondaires concernés >

A cet effet, nous déclarons connaître et accepter les Règles Générales de la marque NF Service, les règles NF 373 et nous nous engageons à les respecter pendant toute la durée d'usage de la marque NF Service.

Nous déclarons avoir le pouvoir de formuler cette demande.

Nous vous prions de bien vouloir agréer, Madame la Directrice Générale, l'expression de notre considération distinguée.

Date,
Nom et signature
du représentant légal
du demandeur

FICHE 1

**FICHE DE RENSEIGNEMENT
A COMPLETER PAR LE DEMANDEUR**

Date de rédaction de la présente fiche :

Raison sociale :

Dénomination(s) commerciale(s) :

Statut juridique :

Code NAF :

Date de création :

Nom du représentant légal :

Adhérent à un syndicat professionnel : *Oui* *Non*

Si oui, lequel ?

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 : Accueil sur site

Accueil événementiel

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 :

Accueil sur site

Accueil événementiel

ETABLISSEMENTS SECONDAIRES

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 : Accueil sur site

Accueil événementiel

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

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

DATES (OU PERIODE) D'AUDIT SOUHAITEES**AUTRES SERVICES PROPOSES (non couverts par la norme NF X 50-575)**

A préciser

FICHE 2

COMPOSITION DU DOSSIER TECHNIQUE**A ADRESSER AVEC LA DEMANDE****1 - Documents réglementaires :**

- Extrait KBIS (et LBIS pour les établissements secondaires)
- Attestation URSAFF
- Attestation de paiement des impôts
- Attestation assurances RC

2 - Documents commerciaux :

- Plaque commerciale ou document de présentation de la structure

3 - Documents d'organisation :

- Guide qualité (en conformité avec la partie 2 des règles)
- Recueil d'engagements de service (partie 2 - § 2.1.2.2)
- Tableau de bord de suivi des indicateurs (partie 2 - § 2.1.3.1)
- Organigramme fonctionnel (partie 2 - § 2.1.1.2)
- Enquête satisfaction client (au minimum le modèle) (partie 2 - § 2.1.3.3)
- **Pour le demandeur multi-sites :** contrat établi entre l'établissement principal et les différents établissements secondaires avec la description des liens entre les établissements
- **Pour le demandeur réseau :** contrat établi entre les différents établissements (et la structure centrale) avec la description des liens entre les établissements

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

- Certificat ISO 9001 (version en vigueur)
- Dernier rapport d'audit ISO 9001 (admission, suivi ou renouvellement le cas échéant)

5 - Documents de gestion :

- Déclarations comptables certifiées conformes des 2 derniers exercices, présentant clairement le chiffre d'affaires, uniquement pour la(les) activité(s) concernée(s) par la présente certification (pour le chiffre d'affaires sous-traité : voir fiche 4 ci-après).

FICHE 3

FICHE D'ACTIVITES DE SERVICE**A COMPLETER**

Date de début d'activité :

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

- pour l'accueil sur site :
- pour l'accueil événementiel :

Nombre de contrats signés sur les deux derniers exercices :

- pour l'accueil sur site :
- pour l'accueil événementiel :

Pour l'accueil événementiel, nombre d'opérations effectuées sur les deux derniers exercices :

Moyens humains :

Nombre de salariés internes (par établissement) :

Nombre de salariés total :

- Nombre de salariés pour l'accueil sur site :
- Nombre de salariés pour l'accueil événementiel :

FICHE 4

COMPOSITION DU DOSSIER RELATIF AUX SOUS-TRAITANTS

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

Si le taux de sous-traitance est nul, il faut l'indiquer en répondant uniquement à la partie I ci-dessous.**I - TAUX DE SOUS-TRAITANCE**

- ↪ Joindre une attestation comptable certifiée conforme par le Commissaire aux comptes ou l'expert comptable précisant le taux de sous-traitance par gamme de service concernée par la certification, pour les deux dernières années. **Dans le cas d'une sous-traitance nulle, adresser une attestation sur l'honneur.**

(bien distinguer la sous-traitance en interne d'un réseau et celle réalisée par un prestataire externe).

II - PRESENTATION DES SOUS-TRAITANTS

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

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

III- ACCORD DES SOUS-TRAITANTS (à remplir par les structures dont le taux de sous-traitance avec des entreprises non certifiées est supérieur à 10 %)

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

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

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

Je soussigné
 représentant légal de l'entreprise.....
 dont l'établissement principal est situé
 agissant en qualité de professionnel de l'accueil, pour le compte du demandeur
² du droit d'usage de la
 marque NF Service « Prestataire d'accueil » m'engage par la présente :

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

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

² A compléter

FICHE 5

**INFORMATIONS SUR LES MODALITES DE MISE EN ŒUVRE
DE LA CERTIFICATION NF Service**

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

Oui

Non

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

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

Date
Nom et signature
du représentant légal
du demandeur

8.2 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 : <ul style="list-style-type: none"> - documents réglementaires - documents commerciaux - documents d'organisation - documents sur d'autres certifications - documents de gestion 	A chaque modification Avant chaque audit Avant chaque audit Avant chaque audit Annuelle	FICHE 2 (§ 7.1)
Fiche d'activité	A chaque modification	FICHE 3 (§ 7.1)
Dossier sous-traitant	Avant chaque audit	FICHE 4 (§ 7.1)

LETTRE-TYPE 2

FORMULE DE DEMANDE DE MODIFICATIONS**A établir sur papier à en-tête du demandeur**

Madame la Directrice Générale
11, rue Francis de Pressensé
93571 Saint Denis La Plaine Cedex

Objet : **NF 373 - NF Service - Prestataire d'Accueil**
Demande de modification

Madame la Directrice Générale,

En tant que titulaire de la marque NF Service – Prestataire d'Accueil, sous le numéro de certificat, nous avons l'honneur de demander la modification des termes de notre certificat suite à :

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

A cet effet, nous déclarons connaître et accepter les Règles Générales de la marque NF Service, les Règles de Certification NF 373 et nous nous engageons à les respecter pendant toute la durée d'usage de la marque NF Service.

Nous vous prions de bien vouloir agréer, Madame la Directrice Générale, l'expression de notre considération distinguée.

Date,
Nom et signature
du représentant légal
du titulaire

PARTIE 9

LEXIQUE

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

Autorisation donnée par la Directrice Générale d'AFNOR CERTIFICATION à un demandeur d'apposer la marque NF Service. Cet accord est matérialisé par un certificat (ou décision de certification).

Accréditation :

Attestation délivrée par une tierce partie, ayant rapport à un organisme d'évaluation de la conformité, constituant une reconnaissance formelle de la compétence de ce dernier à réaliser des activités spécifiques d'évaluation de la conformité (§5.6 NF EN ISO/CEI 17000 : 2005).

Actions correctives :

Action visant à éliminer la cause d'une non-conformité ou d'une autre situation indésirable détectée (§ 3.6.5 – norme NF EN ISO 9000 : 2005).

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 : 2005).

Avertissement :

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

COFRAC : Comité Français d'Accréditation

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

Demande :

Lettre par laquelle un demandeur sollicite le droit d'usage d'une marque NF Service, déclare connaître et s'engage à respecter les règles générales de la marque NF Service ainsi que le référentiel de certification applicable à sa demande.

Demandeur :

Entité juridique demandant une certification NF Service et qui s'engage sur la maîtrise de la conformité de son service au référentiel de certification applicable à sa demande.

Déroulé écrit de la prestation - activité « Événementiel »:

Planning détaillé précisant clairement ce que doit faire chaque hôtesse durant un événement ; document mis en place uniquement dans le cadre d'opération nécessitant la présence de plusieurs hôtesses.

Document (qualité) :

Support d'information ainsi que l'information qu'il contient (§ 3.7.2 – norme NF EN ISO9000: 2005). Il peut être élaboré par le demandeur ou fourni par un tiers

Droit d'usage de la marque NF Service :

Droit accordé par AFNOR CERTIFICATION à un prestataire d'utiliser la marque NF Service pour ses services conformément aux règles générales et règles de certification.

Enregistrement (qualité) :

Document faisant état de résultats obtenus ou apportant la preuve de la réalisation d'une activité (§ 3.7.6 – norme NF EN ISO 9000 : 2005).

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.

Gamme (de service) :

Catégorie d'activités de service proposée par un établissement. Dans le cas présent, on distingue deux gammes : Accueil sur site et Accueil événementiel.

Guide qualité :

Document à rédiger par l'établissement, dont le contenu est décrit dans la partie 2 des règles. Il doit notamment préciser les dispositions mises en place en terme d'organisation, de documents et de moyens.

Indicateur qualité (indicateurs de performance et de satisfaction) :

Information choisie, associée à un critère / phénomène, destinée à en observer les évolutions à intervalles définis (§ 2.1 – norme FD X 50-171).

Il s'agit donc d'une donnée quantifiée qui permet d'apprécier la réalisation d'une activité.

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

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

Note : un indicateur 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.

Méthode de mesure :

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

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

Mode de preuve :

Façon de démontrer de manière objective et fiable à AFNOR CERTIFICATION qu'une exigence est bien satisfaite.

Partie 9 : Lexique

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 de la prestation de service, ou un indicateur qualité.

Procédure « multi-sites » :

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

Recueil d'engagements de service :

Document à rédiger par l'établissement, dont le contenu est décrit dans la partie 2 (§ 2.1.9) des règles. Il précise notamment les indicateurs de performance et les méthodes de mesure.

Retrait

Décision prise par la Directrice Générale 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.

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.

Site client :

Lieu de réalisation de la prestation (chez le client).

Suspension :

Décision prise par la Directrice Générale 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 droit d'usage de la marque NF Service.