

REFERENTIEL DE CERTIFICATION

Référentiel N° NF 367 – I82

N° de révision : 1 (MAI 2010)



VIDEOSURVEILLANCE Service d'installation et de maintenance

ORGANISMES CERTIFICATEURS



AFNOR Certification

11 rue Francis de Pressensé
F - 93571 La Plaine Saint-Denis Cedex
Tél. : +33 (0)1 41 62 86 88
Fax : +33 (0)1 49 17 91 91
www.marque-nf.com



CNPP

Département CNPP Cert.
Route de la Chapelle Réanville
CD 64 - BP 2265
F- 27950 SAINT-MARCEL
Tél. : +33 (0)2 32 53 64 00
Fax : +33 (0)2 32 53 63 16
www.cnpp.com

SOMMAIRE

PARTIE 0 : APPROBATION/REVISION DU REFERENTIEL DE CERTIFICATION	3
PARTIE 1 : OBJET ET CHAMP D'APPLICATION.....	5
1.1 Champ, périmètre et référentiel de certification	5
1.2 Définition du demandeur.....	8
1.3 Spécifications complémentaires	9
PARTIE 2 : MAITRISE DE LA PRESTATION DE SERVICE	10
2.1 Le dossier qualité	10
2.2 Autres dispositions.....	13
2.3 Exigences particulières pour les structures disposant de plusieurs ETA et ayant une organisation qualité centralisée	14
PARTIE 3 : OBTENIR LA CERTIFICATION : les modalités d'admission.....	16
3.1 Dépôt d'un dossier de demande de certification.....	16
3.2 Etude de recevabilité	16
3.3 Modalités de contrôles en admission	17
3.4 Evaluation des résultats et décision de certification.....	22
3.5 Contrôles complémentaires	23
PARTIE 4 : VALORISER LA CERTIFICATION : les modalités de marquage.....	24
4.1 Les textes de référence.....	24
4.2 Le marquage.....	24
4.3 Les conditions de démarquage	27
4.4 Exemples d'application du marquage	28
PARTIE 5 : FAIRE VIVRE LA CERTIFICATION : les modalités de suivi	29
5.1 Les contrôles en période de certification initiale.....	29
5.2 Les contrôles en période de certification confirmée.....	33
5.3 Evaluation des résultats et décision de maintien	36
5.4 Contrôles complémentaires	37
5.5 Déclaration des modifications du dossier de demande	38

PARTIE 6 : LES INTERVENANTS	40
6.1 Les organismes de certification.....	40
6.2 Le Comité particulier.....	41
6.3 Le secrétariat technique.....	42
6.4 L'organisme d'inspection	42
Composition du comité particulier	43
ANNEXES	44
1 Tableau des principaux engagements de service	45
2 Gestion des enregistrements	49
3 Attestation préalable, déclaration de conformité ou d'installation et compte rendu de vérification périodique	51
4 Synoptiques du déroulement de la certification	55
5 Le dossier de demande de certification, de suivi et de modification	58
5.1 Le dossier d'admission	58
5.2 Le dossier de suivi/modifications.....	64
6 Zones géographiques d'intervention	66
7 Lexique	69

PARTIE 0

APPROBATION/REVISION DU REFERENTIEL DE CERTIFICATION

Le présent référentiel de certification a été approuvé par le Directeur Général Délégué d' AFNOR Certification et le Directeur de CNPP Cert.

AFNOR Certification et CNPP Cert. s'engagent à examiner le présent référentiel avec le Comité Particulier, au moins une fois par an, pour vérifier qu'il est toujours pertinent en terme de processus de certification et de définition des exigences par rapport à l'évolution du marché.

Il peut donc être révisé, en tout ou partie, par AFNOR Certification et CNPP Cert., et dans tous les cas après consultation du Comité Particulier. La révision est approuvée par le Directeur Général Délégué d'AFNOR Certification et le Directeur de CNPP Cert.

HISTORIQUE DES MODIFICATIONS

N° de révision	Date	Modification effectuée
0	09/12/2008	Création du référentiel de certification Mise en application dès publication

Partie 1 : Objet et champ d'application

1	31/05/2010	<ul style="list-style-type: none"> • Changement du vocable : remplacement du terme « Règlement » par « Référentiel » dans l'ensemble du document <p><i><u>Insertion des dispositions prévues dans l'amendement du 1^{er} septembre 2009 :</u></i></p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ PARTIE 3 - § 3.3.4.1 – Contrôles des compétences : modification des dispositions relatives au contrôle des compétences en année de suivi (suppression de l'étude de cas) dans le cas des ETA multi-sites avec structure centralisée ➤ PARTIE 3 - § 3.3.6 – Cas d'entreprises déjà titulaires de la certification « Détection d'intrusion » : précision apportée pour les ETA multi-sites avec structure centralisée ➤ PARTIE 4 - § 4.1 – Les textes de référence : modification de l'article relatif au code de la consommation suite à une évolution de la réglementation ➤ ANNEXE 4 – Synoptique du déroulement de la certification : Modification du tableau 4.3 concernant les structures disposant de plusieurs ETA et d'une structure centralisée (suppression d'une visite d'installation sur 2 en période confirmée – régime normal) ➤ PARTIE 5 - § 5.1.4.1 - Visites d'installation en clientèle / 5.1.4.2 - Suivi des compétences : modification des dispositions relatives au contrôle des compétences en année de suivi (suppression de l'étude de cas) dans le cas des ETA multi-sites avec structure centralisée ➤ PARTIE 5 - § 5.2.4.1 – Visites d'installations en clientèle : dans le cas d'une ETA multi-sites et d'une structure disposant de plusieurs ETA et d'une organisation centralisée, suppression d'une visite d'installation sur 2 en période confirmée – régime normal, sauf cas d'une certification dans les 2 domaines, intrusion et vidéosurveillance ➤ PARTIE 6 - § 6.2 – Le Comité particulier : ajout d'un point concernant le fonctionnement du Bureau ➤ Annexe 5 – Lettre type 1 : modifications apportées quant aux exigences de transmission des documents de conformité (N82, DC82, Q82) <p><i><u>Autres modifications :</u></i></p> <ul style="list-style-type: none"> • PARTIE 1 – § 1.1.1 Champ de la certification : référence aux dispositions relatives à l'arrêté du 29 avril 2010 notamment la procédure simplifiée d'autorisation préfectorale. • PARTIE 1 – § 1.2 Définition du demandeur : évolution des exigences relatives à la zone d'intervention, avec intégration de conditions spécifiques permettant d'intervenir en dehors de la zone géographique d'intervention • PARTIE 1 - § 1.1.3 – Référentiel de la certification NF Service & APSAD : ajout de la référence à l'arrêté du 29/04/2010 • PARTIE 1 – § 1.3 Spécifications complémentaires : évolutions des exigences relatives à la sous-traitance de la maintenance (corrective et préventive) • PARTIE 3 - - § 3.3.4.1 – Contrôles des compétences : insertion de la référence aux exigences réglementaires sur la vidéoprotection • PARTIE 4 – § 4.2.2. : suppression du contrat en tant que support principal • PARTIE 4 – § 4.4. : Mise à jour des exemples d'application du marquage • PARTIE 6 – Composition du Comité particulier : modification des fourchettes relatives au nombre de sièges par collègue • ANNEXE 3 - Mise à jour de l'ensemble des formulaires (N82, DC82, Déclaration d'installation et Q82) et ajout de la référence à l'arrêté du 29 avril 2010 dans l'attestation préalable • ANNEXE 4 – Synoptique du déroulement de la certification : <ul style="list-style-type: none"> - Insertion des synoptiques présentant les durées d'audit - Pour une ETA monosite (§ 4.1) : dans le cas où l'entreprise dispose des deux certifications NF367-I81 et NF367-I82, réalisation d'une visite d'installation de 0,5 j dans chacun des 2 domaines (2^{ème} année - période confirmée régime allégé)
---	------------	--

PARTIE 1

OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

Le présent référentiel de certification s'inscrit dans le cadre de la certification des services et des produits autres qu'alimentaires prévue dans les articles R-115-1 à R-115-3 et L 115-27 à L 115-33 du Code de la consommation.

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

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

La marque APSAD atteste la conformité des services offerts par des entreprises professionnelles, prestataires de services dans le domaine de la prévention et de la protection. Dans le respect du consensus, le CNPP associe l'ensemble des acteurs de la profession pour le développement et la mise en œuvre de toute application de la certification APSAD de service.

Le présent référentiel de certification précise les conditions d'application des Règles Générales de la marque NF Service et du référentiel général B0 de la certification APSAD de service aux activités d'installation et de maintenance des systèmes électroniques de sécurité couverts par le champ de la certification.

Ces 2 certifications délivrées conjointement par les 2 organismes certificateurs, AFNOR Certification et CNPP, sont appelées dans la suite du texte certification NF Service & APSAD.

1.1 Champ, périmètre et référentiel de certification

1.1.1 - Champ de la certification

Le champ d'application du présent référentiel correspond aux services d'installation et de maintenance des systèmes de vidéosurveillance.

Partie 1 : Objet et champ d'application

Les caractéristiques décrites dans les référentiels cités ci-après (voir § 1.1.3) sont complémentaires : le référentiel pour la marque NF Service traite des caractéristiques liées à la relation avec le client ; les référentiels de certification APSAD de service traitent des caractéristiques techniques.

Lorsqu'il existe des référentiels techniques sur les autres domaines d'activités des entreprises de systèmes électroniques de sécurité couverts par la norme NF X 50-785 (détection d'intrusion, gestion des accès, alerte en cas d'agression, lutte contre la démarque inconnue, éléments électroniques pour rondes, protection du travailleur isolé, interphonie de sécurité), ceux-ci peuvent être également couverts par une certification NF Service & APSAD.

A ce jour, l'installation et la maintenance de systèmes de détection d'intrusion fait l'objet du référentiel NF 367-I81. Les conditions particulières applicables en cas de certification dans les 2 domaines sont décrites dans les parties 3 et 5.

Toutes les typologies de clientèle (habitations, commerces, industries, secteur public,...) sont couvertes par la présente certification.

1.1.2 - Périmètre de la certification

Tous les établissements du demandeur, concernés par le champ de la certification et inscrits au Kbis et le cas échéant au Lbis, **sont obligatoirement inclus** dans le périmètre de la certification.

Un demandeur ayant plusieurs établissements dont un ou plusieurs réalisent chacun **moins de 5% de son activité dans le domaine couvert par la certification**, a le choix d'intégrer ou non ce ou ces établissement(s) dans le périmètre de certification.

Nota : Cette disposition concerne uniquement les entreprises dont l'activité principale ne porte pas sur les systèmes électroniques de sécurité (cf. domaines couverts par la norme NF X 50-785).

Dans ce cas, les établissements hors périmètre de certification ne sont pas soumis aux contrôles et n'apparaissent pas sur le certificat du titulaire ni sur la liste des entreprises certifiées.

Chaque année, les organismes certificateurs vérifient la part du chiffre d'affaires issue des domaines couverts par la certification ; dès que cette dernière dépasse 5% du chiffre d'affaires du ou des établissements concernés, l'(les)établissement(s) doit (doivent) alors être intégré(s) dans le périmètre de certification.

Partie 1 : Objet et champ d'application**1.1.3 – Référentiel des certifications conjointes NF Service & APSAD**

Les services faisant l'objet des certifications conjointes doivent se conformer au présent référentiel ainsi que :

1- pour la marque NF Service:

- aux caractéristiques fixées dans la norme NF X 50-785 « Services des entreprises de systèmes électroniques de sécurité » (décembre 2002),

2 - pour la certification APSAD de service :

- aux caractéristiques fixées dans la règle APSAD R82, et notamment, le cas échéant, celles de l'arrêté du 3 août 2007 portant définition des normes techniques des systèmes de vidéosurveillance et toutes dispositions relatives à la loi 95-73 du 21 janvier 1995 (loi d'orientation et de programmation relative à la sécurité) .

Par ailleurs, le respect du présent référentiel ne dispense pas le bénéficiaire de la certification de satisfaire à toutes les dispositions en vigueur, légales et réglementaires, nationales et communautaires, et notamment celles relatives à la libre-concurrence.

|| Ce référentiel intègre les exigences de l'Arrêté du 29 avril 2010 fixant les conditions de certification des installateurs de systèmes de vidéosurveillance.

1.1.4 – Caractéristiques certifiées essentielles et engagements correspondants

Les caractéristiques certifiées essentielles faisant l'objet d'un contrôle portent sur :

- les relations commerciales,
- la conception de l'installation,
- la réalisation de l'installation,
- la réception et la vérification de conformité initiale,
- la maintenance,
- les vérifications périodiques,
- les dispositions d'organisation et de satisfaction des clients,
- le personnel,
- les moyens matériels.

Les principaux engagements du référentiel de la certification, correspondant à ces caractéristiques essentielles, sont énumérés dans le tableau figurant en annexe 1. Ce tableau précise les moyens qui doivent être mis en œuvre au sein de l'entreprise pour satisfaire chacun de ces engagements ainsi que la référence du paragraphe du référentiel applicable.

1.2 Définition du demandeur

Le demandeur de la certification doit vérifier qu'il correspond à la définition suivante.

Le demandeur est une entité juridique exerçant l'ensemble des activités de service relatives à l'installation et à la maintenance de systèmes électroniques de sécurité couverts par le champ de la certification, c'est-à-dire l'étude et la conception du système, sa réalisation et notamment la mise en place des matériels et du câblage, sa réception et son suivi pendant la période de garantie, la formation de l'utilisateur ainsi que les vérifications périodiques et la maintenance corrective du système.

Le demandeur peut être constitué d'une (ou plusieurs) Entité(s) Technique(s) Autonome(s) (ETA).

Une Entité Technique Autonome :

- est constituée d'un établissement principal (EP) qui peut avoir sous sa responsabilité et dans le ou les domaines d'activités couverts par la certification une ou plusieurs Implantations Locales Rattachées (ILR) ;
- exerce par l'intermédiaire de ses établissements (EP et ILR) l'ensemble des prestations relevant du champ de la certification.

Les EP et ILR ont une zone d'intervention limitée à une zone géographique regroupant plusieurs départements ; le découpage des différentes zones géographiques est présenté en annexe 6.

Nota :

Il est autorisé d'intervenir en dehors de la zone géographique selon les conditions suivantes :

❖ Pour l'installation :

Autorisation d'intervenir en dehors de la zone à hauteur de 15% du nombre de déclarations (N82, DC82 et Déclaration d'installation).

❖ Pour la maintenance :

Autorisation de réaliser les opérations de maintenance (correctives et préventives) en dehors de la zone à hauteur de 15% du nombre d'installations maintenues.

Ces critères s'entendent par ETA.

Deux établissements d'un même demandeur peuvent avoir des zones géographiques d'intervention qui se recouvrent mais une ILR ne peut dépendre que d'un seul EP.

La distance entre l'EP et l'ILR n'est pas limitée, dans la mesure où :

- l'EP exerce une maîtrise totale sur l'ILR,
- des contrôles de l'EP sur l'ILR sont réalisés,
- l'ensemble des directives émane de l'EP.

Nota : lorsque le demandeur est une structure composée de plusieurs ETA ayant une organisation centralisée satisfaisant aux exigences du § 2.4 de la partie 2, le demandeur bénéficie d'une procédure spécifique d'audit par échantillonnage (cf. partie 3 et partie 5).

Partie 1 : Objet et champ d'application

1.3 Spécifications complémentaires

Lors de la demande initiale de certification, le demandeur doit justifier, pour l'activité à certifier, d'au moins 1 an d'activité effective.

Par ailleurs, lors des périodes de certification initiale et confirmée (voir partie 5 du présent référentiel), le demandeur doit justifier pour chaque établissement (établissement principal et ILR) d'une activité dans le domaine de la vidéosurveillance.

Assurance :

Le demandeur doit être en mesure de justifier à tout moment d'une attestation d'assurance Responsabilité Civile (RC) professionnelle, pendant et après travaux, en cours de validité, couvrant les activités concernées par la certification.

Sous-traitance :

Les exigences relatives à la maîtrise de la sous-traitance sont définies au § 2.1.5 du présent référentiel.

Le client doit être systématiquement informé d'une possibilité de recours à la sous-traitance.

Il est admis que certaines prestations soient sous-traitées mais selon les conditions définies dans le tableau ci-dessous :

CONCEPTION <i>Cf Annexe 1 - § 2</i>	REALISATION <i>Cf Annexe 1 - § 3</i>	MISE EN SERVICE <i>Cf Annexe 1 - § 4</i>	RECEPTION <i>Cf Annexe 1 - § 4</i>	MAINTENANCE CORRECTIVE <i>Cf Annexe 1- § 5</i>	MAINTENANCE PREVENTIVE <i>Cf Annexe 1- § 5</i>
Sous-traitance non autorisée	Sous-traitance autorisée à des entreprises certifiées ou non certifiées	Sous-traitance autorisée à des entreprises certifiées ou non certifiées	Sous-traitance non autorisée	Sous-traitance autorisée à des entreprises certifiées & non certifiées (1)	Sous-traitance autorisée à des entreprises certifiées uniquement

(1) Pour des cas exceptionnels n'excédant pas 5% en nombre d'interventions : cas de force majeure, de situations exceptionnelles comme un surcroît d'activités. Cette disposition exceptionnelle est définie notamment pour respecter les délais d'intervention contractuels.

Le demandeur doit cependant satisfaire à l'ensemble des dispositions du présent référentiel et disposer en propre de moyens humains et matériels permettant de suppléer la défaillance des éventuels sous-traitants.

Les travaux exécutés en sous-traitance n'exemptent en aucun cas le demandeur de la certification de sa responsabilité, en particulier concernant le respect des engagements.

La sous-traitance en cascade (sous-traitance par le sous-traitant) n'est pas acceptée pour éviter de mettre en cause la cohérence et la fiabilité du système.

PARTIE 2

MAITRISE DE LA PRESTATION DE SERVICE

2.1 Le dossier qualité

En complément des exigences spécifiées dans la partie 1, le demandeur doit décrire 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 du service d'installation et de maintenance de systèmes couverts par le champ d'application.

L'ensemble de ces dispositions doit être formalisé par écrit, ce qui constitue le dossier qualité. Ce dossier qualité concerne les paragraphes 2.1.1. à 2.1.8.

Pour un demandeur disposant d'un manuel qualité, ces dispositions peuvent être consignées dans ledit manuel.

2.1.1 Politique qualité et responsabilités

Les engagements du demandeur en matière de qualité du service doivent être écrits et signés par la direction, adaptés, connus et mis en œuvre à tous les niveaux au sein de l'entreprise.

Le demandeur doit établir un organigramme fonctionnel.

2.1.2 Gestion des données et des enregistrements

2.1.2.1 Généralités

Le demandeur doit définir son système de classement des dossiers clients.

Un **récapitulatif** des enregistrements cités dans le référentiel de certification est présenté en annexe 2.

2.1.2.2 Cas particulier des attestations préalables, déclarations de conformité ou d'installation et des comptes-rendus de vérification périodique

Dans le cas d'un système de vidéosurveillance rentrant dans le champ de l'arrêté du 3 août 2007, **une attestation préalable** (CF Modèle en annexe 3) doit être établie par les titulaires des certifications NF Service & APSAD NF 367-182.

L'attestation préalable est jointe au dossier de demande d'autorisation préfectorale.

Partie 2 : Maîtrise de la prestation de service

Dans tous les cas, les déclarations de conformité ou d'installation doivent être systématiquement délivrées par les titulaires des certifications NF Service & APSAD à l'issue des prestations correspondantes sur les installations réalisées.

Les comptes-rendus de vérification périodique doivent être délivrés sur toutes les installations ayant fait l'objet d'une déclaration de conformité (**N82 ou DC82**) ; pour les installations ayant fait l'objet d'une déclaration d'installation, ils sont délivrés à la demande du client.

Les modalités de diffusion de ces formulaires sont décrites dans les documents types fournis en annexe 3.

Remarque : Dans le cas d'une reprise d'installation, une déclaration de conformité ou d'installation peut être délivrée selon les dispositions suivantes :

- réalisation d'un audit complet de l'installation par l'installateur ;
- remise au client d'une proposition indiquant les écarts constatés pour la remise en conformité de l'installation ;
- après accord du client sur la proposition, correction des éventuels écarts constatés par rapport au cahier des charges (règles APSAD R 82 en vigueur et autres documents techniques) et d'une manière générale identification de tous les écarts par rapport au référentiel applicable et exercice du devoir de conseil et d'information ;
- à l'issue de la remise en conformité de l'installation, contrôle fonctionnel de l'ensemble de l'installation et validation de son bon fonctionnement avec le client.

Sur la/les déclaration(s) de conformité ou d'installation, la case « validée » doit alors être cochée et tous les écarts résiduels relevés par rapport à la Règle R 82 doivent y être inscrits.

2.1.3 Gestion des réclamations clients

Le demandeur doit décrire et disposer d'une organisation pour gérer les réclamations de ses clients sur les services certifiés, conformément au § 4.4.1 de la norme NF X 50-785.

Un enregistrement des réclamations clients concernant les services certifiés doit être tenu.

2.1.4 Evaluation de la satisfaction du client

Le demandeur doit décrire les modalités de mesure de la satisfaction de ses clients conformément au § 4.4.2. de la norme NF X 50-785.

2.1.5 Maîtrise de la sous-traitance

Nota : La portée de la sous-traitance est décrite au § 1.3 de la partie 1.

Partie 2 : Maîtrise de la prestation de service

Le demandeur doit :

- établir une liste des sous-traitants en distinguant les sous-traitants habituels et les sous-traitants ponctuels.
Cette liste doit être remise à jour périodiquement.
- décrire - par écrit - les modalités de sélection, d'évaluation et de suivi des sous-traitants.

La nature des travaux sous-traités, les limites de la prestation, les conditions de réalisation doivent être contenues dans un contrat écrit respectant les dispositions réglementaires en vigueur et faisant apparaître notamment l'existence d'une assurance Responsabilité Civile professionnelle pendant travaux en cours de validité.

Le demandeur doit s'assurer que le sous-traitant satisfait les exigences des référentiels techniques relatifs à sa prestation (Règle APSAD R82).

2.1.6 Gestion du personnel : Formation/recrutement

Le demandeur doit définir par écrit les modalités de recrutement, de qualification et de formation du personnel intervenant dans la prestation de service, en référence aux exigences des § 3.1.1, 3.1.2, 3.1.3. et 3.2.1 de la norme NF X 50-785.

Le demandeur doit établir les fiches de poste de toutes les personnes qui participent à la réalisation et/ou à la maîtrise du service conformément au § 3.1.1 de la norme. La fiche de poste renseigne au minimum sur l'identification du poste, les missions, les particularités de la fonction et les compétences requises.

2.1.7 Devoir d'information et de conseil

Le demandeur doit définir par écrit les dispositions prises pour exercer, conformément au § 4.1.3 de la norme NF X 50-785, son devoir de conseil, que ce soit lors de la conception de l'installation ou lors des visites de maintenance qu'il effectue.

2.1.8 Indicateurs de mesure

Le demandeur doit mettre en place des indicateurs qualité sur des critères/engagements de service de son choix pour lesquels il aura défini le seuil de performance et la situation inacceptable.

(Exemple d'indicateurs : délai d'accusé réception de la commande, pourcentage de visites sur site avant établissement de l'offre technique et commerciale, etc.).

L'entreprise doit décrire la méthode de mesure de ces indicateurs.

Partie 2 : Maîtrise de la prestation de service

Dans le cas de critères dont le niveau de performance n'est pas atteint ou en cas de détection de situations inacceptables, l'entreprise doit mettre en place un plan d'actions correctives pour prouver qu'elle a mis en œuvre les moyens nécessaires pour progresser dans la qualité des services notamment lorsqu'elle n'en a pas pleinement la maîtrise.

Un minimum **de 2 indicateurs** doit être mis en place.

2.2 Autres dispositions

2.2.1 Moyens matériels

Le demandeur doit disposer de l'ensemble des outillages nécessaires à la réalisation et à la maintenance des installations (par exemple : outillage de fixation et de raccordement, outils de paramétrage, pinces à plomber identifiées, multimètres). Un inventaire de ces outillages doit être tenu à jour.

2.2.2 Exigences particulières d'organisation qualité au sein d'une ETA

- **Organisation**

L'organisation qualité doit être structurée et gérée de façon centralisée et doit donner lieu à des contrôles internes des ILR par l'EP qui a autorité pour faire appliquer les mesures correctives et /ou préventives sur toute implantation qui lui est rattachée.

- **Politique qualité et responsabilités (§ 2.1.1 du présent document)**

Le demandeur affirme dans sa politique qualité que son objectif est de fournir un même niveau de qualité de services dans chacun de ses établissements (EP et ILR). Un correspondant qualité est désigné pour chaque ETA et est responsable de la mise en œuvre du système qualité dans l'EP et les ILR qui lui sont rattachées. Il est le garant que le niveau de qualité est similaire dans tous les établissements composant l'ETA.

- **Gestion des données et des enregistrements (§ 2.1.2 du présent document)**

Le système de gestion de la documentation relève directement de l'EP.

Le demandeur (ou l'EP) collecte de façon centralisée les éléments suivants :

- les résultats du traitement des réclamations clients (§ 2.1.3 du présent document)
- les résultats du traitement des enquêtes de satisfaction (§ 2.1.4 du présent document)
- les résultats du traitement, de la sélection et du suivi des sous-traitants (contrat cadre) (§ 2.1.5 du présent document).

Il en fait la synthèse et met en place les actions préventives et correctives jugées nécessaires.

2.2.3 Personnels techniques dédiés

Les ETA doivent disposer d'un personnel dédié à l'activité de maintenance des installations ; le responsable de cette activité peut être également responsable de l'activité d'installation et assurer la fonction de bureau d'étude.

2.2.4 Compétences de l'ETA

Les ETA doivent démontrer leur compétence au travers de contrôles adaptés conformément aux § 3.3.4.1, 5.1.4.2 et 5.2.4.2.

2.2.5 Vérifications métrologiques

Les entreprises doivent avoir, en fonction des mesures à réaliser lors de leur travaux d'installation et de maintenance, déterminé les appareils de mesure nécessaires ainsi que leur précision. Elles doivent avoir mis en place des dispositions assurant une vérification de ces appareils tous les 2 ans.

2.3 Exigences particulières pour les structures disposant de plusieurs ETA et ayant une organisation qualité centralisée

Lorsque le demandeur est une structure disposant de plusieurs ETA et d'une organisation qualité centralisée satisfaisant aux conditions décrites ci-dessous, il bénéficie d'une procédure spécifique d'audit par échantillonnage (cf. parties 3 et 5).

L'établissement maîtrisant cette organisation centralisée est appelé dans la suite du document « Structure centrale ».

Conditions d'application :

- **Organisation**

L'organisation qualité doit être structurée et gérée de façon centralisée et doit donner lieu à des audits internes des EP par la structure centrale qui a autorité pour faire appliquer les mesures correctives et /ou préventives sur tout établissement qui lui est rattaché.

- **Politique qualité (§ 2.1.1 du présent document)**

Le demandeur affirme dans sa politique qualité que son objectif est de fournir une qualité de services similaires dans chacun de ses établissements.

Partie 2 : Maîtrise de la prestation de service

- **Gestion des données et des enregistrements (§ 2.1.2 du présent document)**

Le système de gestion de la documentation relève de la structure centrale.

La structure centrale collecte de façon centralisée les éléments suivants :

- les résultats du traitement des réclamations clients (§ 2.1.3 du présent document)
- les résultats du traitement des enquêtes de satisfaction (§ 2.1.4 du présent document)
- les résultats du traitement de la sélection et du suivi des sous-traitants (contrat cadre) (§ 2.1.5 du présent document).

Elle en fait la synthèse, la communique aux ETA et met en place les actions préventives et correctives jugées nécessaires.

Dans le cas où la structure centrale assure également les fonctions d'un EP, les exigences correspondantes doivent être prises en compte.

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 le présent référentiel et notamment celles des parties 1 et 2 applicables à son service et aux établissements concernés. Il doit s'engager à respecter ces conditions pendant toute la durée de validité des certifications NF Service & APSAD.

Lorsque des dispositions spécifiques du référentiel ne peuvent être intégralement remplies par une entreprise, celle-ci peut faire la demande auprès des organismes certificateurs d'un examen spécifique de son dossier.

La demande de certification doit être présentée conformément aux conditions et modèles donnés en annexe 5 (dossier de demande).

Nota : un dossier de demande spécifique est disponible au secrétariat pour les entreprises souhaitant postuler simultanément aux certifications NF Service & APSAD « Vidéosurveillance » et « Détection d'intrusion ».

Dans le cas d'entreprises constituées de plusieurs ETA, le demandeur doit déposer une demande simultanément pour chacune d'elles, chaque demande étant signée par le responsable légal du demandeur et le responsable de l'EP de chaque ETA.

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

- étude de la recevabilité du dossier,
- mise en œuvre des contrôles liés à la demande de certification.

3.2 Etude de recevabilité

A réception du dossier de demande, le secrétariat technique 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 respectent les exigences du présent référentiel de certification et des documents y afférents

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

Le secrétariat technique peut être amené à demander des compléments d'information nécessaires à la recevabilité du dossier.

Lorsque le dossier est complet et recevable, le secrétariat technique accuse réception du dépôt de la candidature, facture cette prestation au demandeur et demande à l'organisme d'inspection de procéder aux visites telles que définies ci-dessous.

3.3 Modalités de contrôles en 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 du présent référentiel,
- contrôler les caractéristiques du service et sa performance,
- contrôler les compétences de l'entreprise.

L'ensemble des contrôles effectués est rappelé dans le synoptique des différentes étapes de la certification (voir annexe 4).

3.3.1 Organisation des visites préalables (VP)

L'organisme d'inspection désigne un auditeur afin de réaliser l'audit conformément au champ et au périmètre de certification déclaré dans le dossier de demande.

Ces visites se décomposent en trois parties :

- la préparation de la visite au sein de l'établissement,
- les visites, fixées à partir du dossier de demande de certification selon les règles décrites ci-dessous, ces visites comprenant notamment des contrôles des compétences des personnels,
- la rédaction du rapport d'audit.

L'auditeur et le demandeur fixent la date de la visite au moins un mois avant cette date. Le programme d'audit est adressé au titulaire au minimum 15 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, sur la fiche de fin d'audit laissée au demandeur à l'issue de la réunion, les écarts éventuels relevés au cours de l'audit.

3.3.2 Audit / visite préalable de l'établissement principal (EP)

L'audit est réalisé sur la base des exigences fixées dans le présent référentiel et les documents y afférents. L'auditeur s'assure également de l'application des règles générales de la marque NF Service et du référentiel général B0 de la certification APSAD de service.

Cet audit porte notamment sur les points suivants :

- ☞ examen sur place de l'organisation et des structures de l'établissement,
- ☞ vérification que les moyens dont dispose l'établissement sont conformes aux déclarations de l'entreprise et aux exigences fixées dans le référentiel de certification,
- ☞ recueil de renseignements sur l'activité exercée.

L'activité du demandeur est analysée par l'auditeur **sur les 6 mois précédant le jour de la visite**. Cette période doit permettre à l'auditeur d'apprécier la conformité du service au référentiel de certification sur une durée suffisante.

3.3.3 Cas d'une structure disposant de plusieurs ETA et d'une organisation qualité centralisée (cf. partie 2 - § 2.4)

La structure centrale du demandeur et un tiers des EP font l'objet d'une visite préalable.

Lorsque des non-conformités sont constatées sur un ou plusieurs EP, il est demandé au demandeur de faire une recherche systématique sur l'ensemble des établissements et d'apporter, le cas échéant, les actions correctives nécessaires.

En fonction de la réponse fournie par le demandeur et des résultats de la recherche, il peut être procédé à des visites complémentaires. La taille de l'échantillon complémentaire est la suivante : nombre de sites sur lesquels l'écart est constaté +1.

Les modalités de réalisation de ces visites préalables de la structure centrale, et des EP sont identiques à celles décrites aux § 3.3.1 et 3.3.2.

3.3.4 Contrôles spécifiques

3.3.4.1 Contrôle des compétences

Trois épreuves constituent ce contrôle des compétences :

- un QCM (Questionnaire à Choix Multiples) :
 - ce contrôle est effectué lors de l'audit de l'EP et le cas échéant lors des visites d'installation des ILR ;
 - il porte sur les référentiels applicables : le présent référentiel NF 367-I82, la norme NF X 50-785, la règle APSAD R82, les exigences réglementaires sur la vidéoprotection ;
 - sont concernées par cette épreuve : la ou les personnes en charge des fonctions étude/conception, réalisation et/ou maintenance (en fonction de l'organigramme fonctionnel de l'établissement). Chaque QCM comporte trois parties dissociables selon ces fonctions.
- la remise d'une étude de cas transmise, par le CNPP, à l'EP de l'ETA. Cette épreuve permet de s'assurer de la compétence de l'entreprise en matière de conception, d'offre et de constitution du dossier technique à l'issue de la réception de l'installation.
- lors des visites d'installation (EP et ILR), le savoir-faire technique de l'entreprise et sa connaissance des systèmes de vidéosurveillance (maîtrise du système, mesures électriques, fraudabilité, qualité du câblage, ...) sont vérifiés par sondage.

Les résultats de ces contrôles sont consignés dans les rapports qui sont la propriété du demandeur et les candidats ayant participé ou satisfait à ces épreuves ne peuvent, en aucun cas, s'en prévaloir auprès d'autres entreprises.

Dans le cas des ETA multi-sites avec structure centralisée, les dispositions suivantes s'appliquent :

- Réalisation du contrôle de compétences, selon les modalités décrites ci-dessus, dans les EP visités lors de l'audit d'admission.
- Dans les EP visités les 2 années suivantes (période de certification initiale), réalisation d'un QCM, selon les modalités décrites ci-dessus et d'une visite d'installation répondant aux caractéristiques suivantes :
 - conforme à la règle ayant si possible fait l'objet d'une déclaration de conformité N82 ou DC82
 - installation réalisée postérieurement à la certification
 - installation réceptionnée
 - avec si possible un contrat de maintenance dans le cas où cela ne serait pas une installation avec une déclaration de conformité N82 ou DC82
 - choisie avec l'auditeur

Partie 3 : Obtenir la certification : les modalités d'admission**3.3.4.2 Visites d'installations en clientèle**

L'organisme d'inspection procède à la visite de :

- dans le cas d'une ETA monosite : 1 installation.
- dans le cas d'une ETA multi-sites : 2 installations par établissement dans 1/3 des établissements (EP et ILR).
- dans le cas d'une structure disposant de plusieurs ETA et d'une organisation centralisée : 2 installations par établissement dans 1/3 des établissements (EP et ILR).

Les installations sont choisies par l'organisme d'inspection parmi les installations réceptionnées les plus représentatives de l'activité des établissements. Une des installations doit avoir été réalisée dans le courant de l'année précédant la visite.

Nota : Dans le cas particulier où l'entreprise candidate n'a pas réalisé d'installation dans le courant de l'année précédant la visite, le contrôle de sa compétence pourra être effectué a posteriori sur les 2 premières installations réalisées après l'obtention de la certification, ce contrôle ne se substituant pas aux autres contrôles prévus en période initiale. En l'absence de visite d'installations dans l'année qui suit l'attribution de la certification, celle-ci serait retirée.

3.3.5 Cas d'entreprises postulant simultanément aux certifications « Vidéosurveillance » et « Détection d'intrusion »

Les différents contrôles prévus par les 2 référentiels de certification sont regroupés.

3.3.5.1 Audit / visite préalable de l'établissement principal (EP)

Les modalités de contrôle décrites dans le paragraphe 3.3.2 s'appliquent. L'audit est réalisé sur la base des exigences fixées dans les référentiels de certification (NF X 50-785, règles APSAD R82 et APSAD R81 et référentiels NF367-I82 et NF367-I81).

3.3.5.2 Contrôle des compétences

Les trois épreuves constituant le contrôle des compétences portent sur les 2 domaines d'activités faisant l'objet de la demande de certification.

3.3.5.3 Visites d'installations en clientèle

L'organisme d'inspection procède aux visites suivantes :

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

- dans le cas d'une ETA monosite : 1 installation choisie dans le domaine le plus significatif de l'activité de l'entreprise
- dans le cas d'une ETA multi-sites : 2 installations par établissement dans 1/3 des établissements (EP et ILR), avec des visites réalisées dans chacun des deux domaines d'activités
- dans le cas d'une structure disposant de plusieurs ETA et d'une organisation centralisée : 2 installations par établissement dans 1/3 des établissements (EP et ILR), avec des visites réalisées dans chacun des deux domaines d'activités

3.3.6 Cas d'entreprises déjà titulaires de la certification « Détection d'intrusion »

Pour l'admission, sont réalisés un audit d'établissement et la visite d'une installation qui peuvent se substituer en tout ou partie aux contrôles prévus dans le cadre du suivi de la certification détection d'intrusion.

Un contrôle de compétences complémentaire portant sur la vidéosurveillance est effectué.

Pour les sociétés multi-sites avec structure centrale, les dispositions définies au paragraphe 3.3.4.1 s'appliquent.

3.3.7 Autres allègements possibles

Cas d'entreprises titulaires d'autres certifications :

Dans toute la mesure du possible et en liaison avec l'organisme d'inspection, le secrétariat technique regroupe les visites prévus dans le présent référentiel avec les visites effectuées dans le cadre des autres certifications délivrées par AFNOR Certification et/ou le CNPP.

Les audits peuvent être réalisés de façon coordonnée. Une estimation financière est établie après analyse du dossier du demandeur.

3.4 Evaluation des résultats et décision de certification

Dans un délai maximum de 3 semaines à compter de la date de réalisation de l'audit, le demandeur doit adresser à l'auditeur, pour chaque écart relevé, les actions correctives mises en place ou envisagées avec le délai de mise en application.

L'auditeur rédige le(s) rapport(s) d'audit au plus tard 5 semaines après la réalisation de l'audit après avoir, le cas échéant, analysé la pertinence des actions correctives annoncées, et le(s) transmet au demandeur avec copie au secrétariat technique.

A réception, l'entreprise peut transmettre ses commentaires sur ce rapport au secrétariat technique.

CONSULTATION DU COMITE PARTICULIER :

Le Comité particulier est consulté pour avis dès lors que les résultats d'évaluation font apparaître un nombre d'écarts supérieur au seuil déterminé par celui-ci.

L'ensemble des résultats d'évaluation est présenté de façon anonyme.

PROCESSUS DE DECISION :

En fonction des résultats de l'ensemble des contrôles et le cas échéant de la proposition du Comité, le Directeur Général Délégué d'AFNOR Certification (pour la marque NF Service) et le Directeur de CNPP Cert. (pour la marque APSAD) peuvent prendre l'une des décisions suivantes :

- attribution de la certification NF Service (pour AFNOR Certification) et de la certification APSAD de service (pour CNPP Cert.)
- refus de la certification NF Service (pour AFNOR Certification) et de la certification APSAD de service (pour CNPP Cert.).

En cas de décision positive, le secrétariat technique adresse au demandeur :

- le certificat, émis pour une durée de **deux ans** (durée de la période de certification initiale),
- le kit de communication (voir partie 4 du présent référentiel).

Les zones d'interventions des établissements sont mentionnées sur le certificat délivré à l'entreprise.

Nota : dans le cas d'entreprises déjà titulaires de la certification NF Service & APSAD « Détection d'intrusion », le certificat délivré pour la certification NF Service & APSAD « Vidéosurveillance » sera établi avec la même échéance.

Les modalités de marquage sont définies dans la partie 4 du présent référentiel.

Le demandeur peut contester la décision prise en adressant une contestation ou un appel conformément à l'article 12 des règles générales de la marque NF Service et à l'article 8 du référentiel général B0 de la certification APSAD de service.

Partie 3 : Obtenir la certification : les modalités d'admission**CAS D'UNE DECISION ACCOMPAGNEE D'UNE RESERVE :**

Une décision peut être prise sous réserve de faire parvenir au secrétariat technique, dans un délai défini, les preuves de mise en œuvre d'actions correctives. En l'absence de ces preuves, la certification peut être refusée.

3.5 Contrôles complémentaires

Des contrôles complémentaires peuvent être réalisés lorsque cela est jugé nécessaire, en fonction des informations portées à la connaissance des organismes certificateurs (écarts majeurs, litiges, réclamations, contestations, sanctions, ...).

Les modalités sont définies par le secrétariat technique après avis des organismes certificateurs et le cas échéant, du Comité Particulier.

Ces contrôles, effectués en présence d'un représentant de l'entreprise, peuvent consister notamment en visite d'installations, en audit des établissements, ou contrôles des compétences ...

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.

Ainsi, l'article R 115-2 du Code de la consommation stipule que :

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

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

4.2 Le marquage

4.2.1 Principes généraux

L'utilisation des logos NF Service et APSAD et la référence à ces certifications 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 de la marque NF Service.

Les caractéristiques du logotype APSAD sont définies dans les règles d'utilisation de la marque APSAD.

Le titulaire doit respecter les exigences définies dans ces règles d'utilisation et la charte graphique.

Partie 4 : Valoriser la certification : les modalités de marquage

Par ailleurs, les exigences suivantes doivent être respectées :

- ↪ les logotypes NF Service & APSAD doivent être associés à la raison sociale, à l'adresse, au champ et au périmètre de certification du titulaire, de manière à ce qu'il ne puisse y avoir aucun risque de confusion,
- ↪ les logotypes NF Service & APSAD pour la présente activité ne peuvent pas être utilisés séparément l'un de l'autre, les deux marques étant indissociables,
- ↪ cette communication est réservée aux seuls services définis dans le certificat sans qu'il puisse exister un quelconque risque de confusion,
- ↪ le titulaire utilise les logotypes NF Service & APSAD sur deux types de supports : les supports principaux (voir § 4.2.2) et les supports accessoires (voir § 4.2.3).

Pour une bonne interprétation du présent article, il est recommandé au titulaire de soumettre préalablement au secrétariat technique tous les documents où il est fait état des marques NF Service et APSAD.

4.2.2 Les modalités de marquage sur les supports principaux

Sont considérés comme supports principaux :

- les documents spécifiques à la présente certification **édités par AFNOR Certification et/ou CNPP Cert.:**
 - le certificat qui doit être affiché chez le titulaire de façon visible et lisible pour le client,
 - les **documents d'information** (propriétés des certificateurs), que le titulaire peut mettre à disposition des clients et prospects,
- le site Internet du titulaire (*possibilité d'un affichage en mode « pop-up¹ » des caractéristiques certifiées*),

Sur ce support, le titulaire utilise un marquage complet tel que défini ci-dessous. Toutes les informations figurant dans le cadre ci-dessous doivent être reprises sur les supports principaux :



**Service d'installation et de maintenance de
systèmes de vidéosurveillance (NF367-I82)**

Certificat n°: xx/xx/xxxx

Certifications délivrées par AFNOR Certification – www.marque-nf.com et CNPP Cert. – www.cnpp.com

Ces certifications prouvent la conformité du service aux dispositions de la norme NF X 50-785, de la règle APSAD R82 et du référentiel NF367-I82. Elles garantissent que les caractéristiques certifiées, portant sur les relations commerciales, la conception, la réalisation, la réception et la vérification de conformité initiale, la maintenance et les vérifications périodiques des installations, les dispositions d'organisation et de satisfaction des clients, le personnel et les moyens matériels sont régulièrement contrôlés par AFNOR Certification et CNPP Cert.[.com](http://www.cnpp.com)

¹ Pop up : Désigne une fenêtre de publicité qui s'ouvre lors de la navigation sur un site Web

Partie 4 : Valoriser la certification : les modalités de marquage**4.2.3 Les supports accessoires**

Ce sont tous les autres types de supports sur lesquels le titulaire envisage de communiquer à savoir : papier à en-tête, devis, contrat, bulletin de visite, formulaire de fax, enveloppes, cartes de visite, factures, pages jaunes, plaquettes commerciales, affiches, brochures, panneaux d'information pour un salon, etc.

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

**Service d'installation et de maintenance de systèmes de vidéosurveillance (NF367-I82)**

Certificat n°: xx/xx/xxxx

Certifications délivrées par AFNOR Certification – www.marque-nf.com et CNPP Cert. – www.cnpp.com

Le marquage doit être apposé de manière à ce qu'il ne puisse y avoir aucun risque de confusion quant aux champs et périmètre de la certification.

4.2.3 Cas de la publicité radio, Télévision ...

Pour la **publicité télévisuelle**, l'utilisation des seuls logotypes  et  est autorisée.

Lorsqu'il est fait référence aux certifications NF Service et APSAD 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, l'activité certifiée.

4.3 Les conditions de démarquage

Toute suspension, tout retrait ou tout abandon des certifications conjointes « NF Service & APSAD » entraîne l'interdiction d'utiliser et de faire référence aux marques correspondantes.

En conséquence :

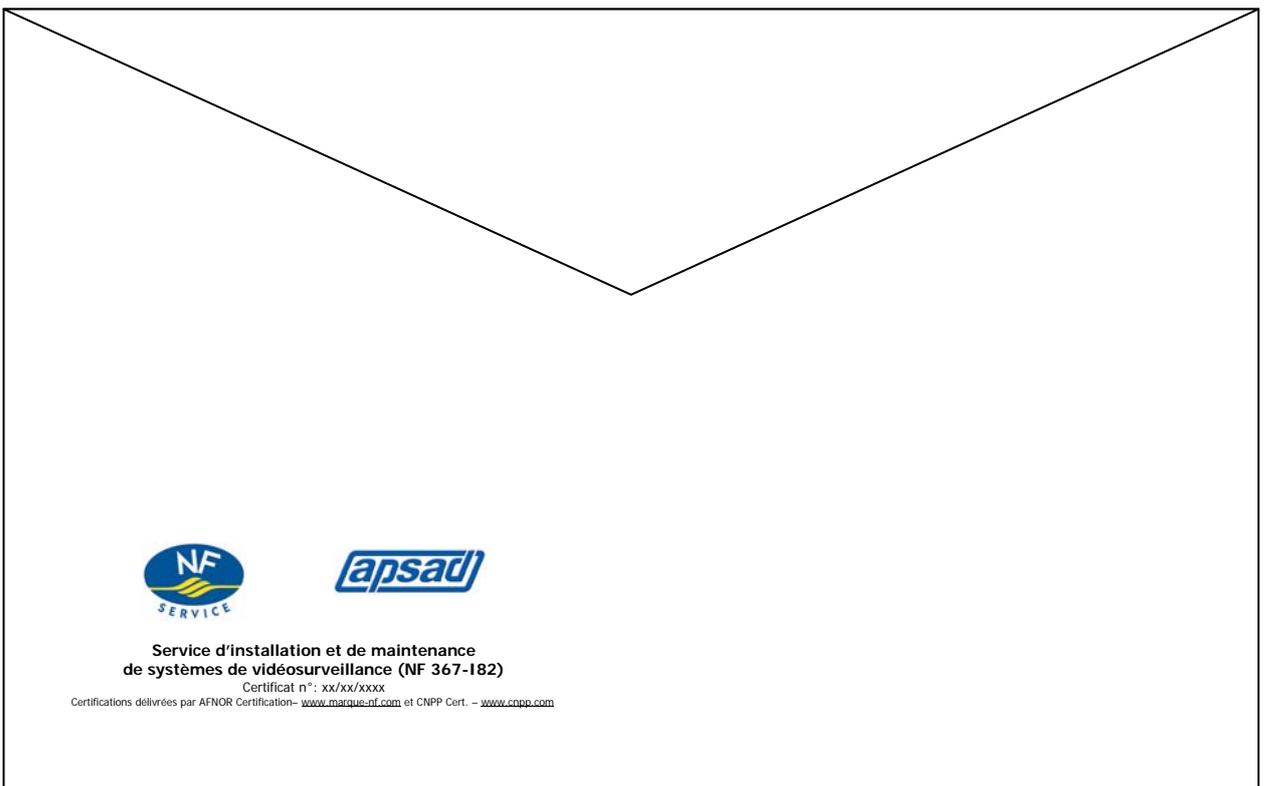
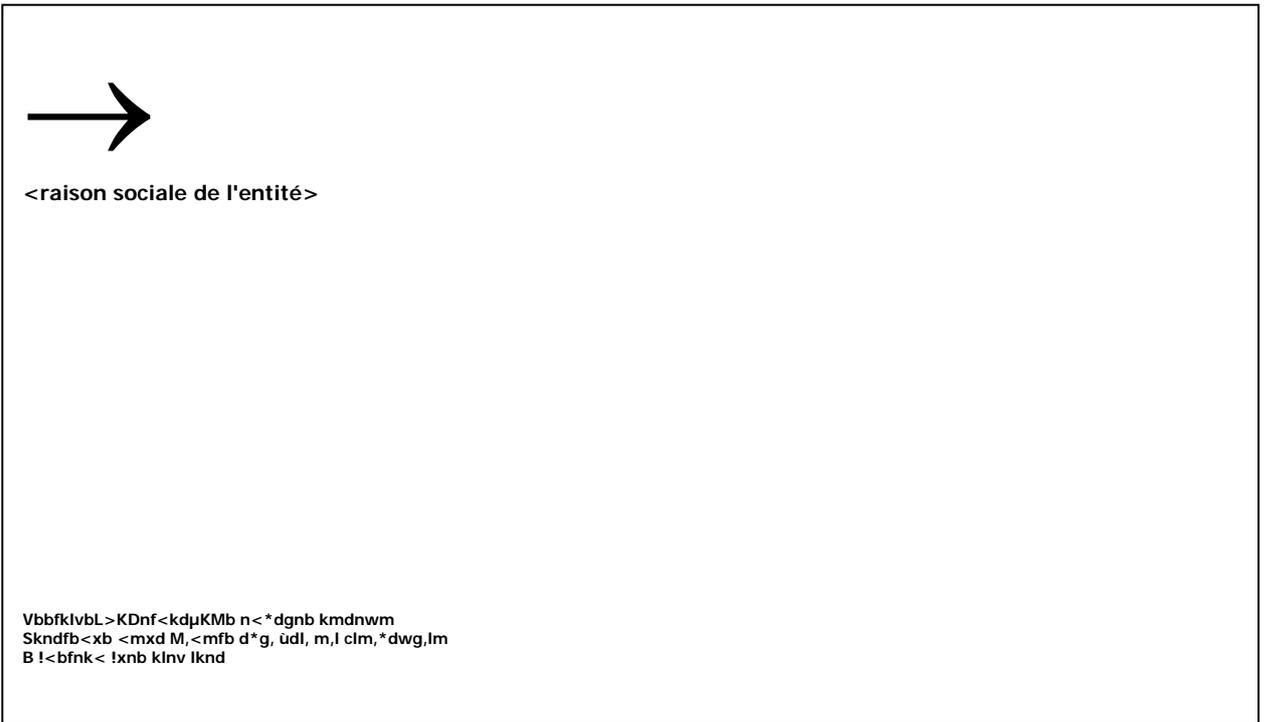
- dès réception du courrier de notification de la décision, l'entreprise doit prendre toutes les dispositions pour faire disparaître toute mention à la certification et aux marques dans la documentation commerciale et technique, les supports, la publicité et les locaux,
- les références de l'entreprise concernée sont retirées de la liste des établissements dont les services sont certifiés, immédiatement après l'envoi du courrier de notification de la décision,
- l'entreprise concernée doit renvoyer au secrétariat technique le certificat (l'original) dès réception du courrier de notification de la décision.

Pour le cas particulier de la suspension, dans le cas où elle s'applique à l'activité d'installation, cette suspension peut ne pas entraîner l'arrêt de la certification des activités de maintenance, de vérifications périodiques et de mise en conformité pour le titulaire, qui reste donc soumis à des visites au cours de la suspension.

Partie 4 : Valoriser la certification : les modalités de marquage

4.4 Exemple d'application du marquage

Marquage simplifié - support accessoire : 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 le référentiel de certification (voir parties 1 et 2 du présent référentiel) ainsi que les modalités de marquage décrites dans la partie 4,
- mettre à jour annuellement son dossier de certification (voir annexe 5),
- informer systématiquement le secrétariat technique du changement d'une des caractéristiques du service certifié, du champ et/ou du périmètre de certification (voir annexe 5).

Les contrôles de suivi ont pour objectifs de :

- s'assurer que les dispositions définies et mises en œuvre par le titulaire répondent aux exigences décrites dans les parties 1 et 2 du présent référentiel,
- contrôler les caractéristiques du service et sa performance,
- s'assurer du maintien des compétences de l'entreprise.

Par ailleurs, il faut distinguer deux processus successifs :

- le processus de suivi en période initiale de certification (d'une durée de 2 ans),
- le processus de suivi en période confirmée (d'une durée de 3 ans).

L'ensemble des prestations d'audit est rappelé dans le synoptique des différentes étapes de la certification (voir annexe 4).

5.1 Les contrôles en période de certification initiale

Conformément au paragraphe 5.5 de la présente partie, le titulaire doit mettre à jour – le cas échéant - une fois par an son dossier auprès du secrétariat technique.

5.1.1 Organisation des visites

Ces visites se décomposent en trois parties :

- la préparation de la visite au sein de l'établissement,
- les visites, fixées à partir des éventuelles mises à jour du dossier du titulaire, comprenant notamment des visites d'installation en clientèle et des contrôles des compétences,
- la rédaction du rapport d'audit.

Partie 5 : Faire vivre la certification : les modalités de suivi
L'auditeur et le titulaire fixent la date de la visite au moins un mois avant cette date. Le programme d'audit est adressé au titulaire au minimum 15 jours avant la date retenue.

Le titulaire 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 titulaire et formule par écrit les écarts éventuels relevés au cours de l'audit. Une fiche de fin d'audit est laissée au titulaire à l'issue de la réunion.

5.1.2 Audit de l'établissement principal (EP)

Pendant la période initiale (d'une durée de deux ans), une visite est réalisée annuellement dans l'établissement principal.

L'organisme d'inspection désigne un auditeur afin de réaliser l'audit conformément au champ et au périmètre de certification.

L'audit est réalisé sur la base des exigences fixées dans le présent référentiel et les documents techniques de référence (voir partie 1 - § 1.1.3). L'auditeur s'assure également de l'application des règles générales de la marque NF Service et du référentiel général B0 de la certification APSAD de service.

Cet audit porte notamment sur les points suivants :

- ☞ vérification sur place par sondage que l'organisation et les structures en place continuent à satisfaire les exigences du présent référentiel,
- ☞ vérification des modifications de structure et/ou de fonctionnement de l'entreprise,
- ☞ recueil de renseignements sur l'activité exercée et ses évolutions,
- ☞ vérification des actions mises en place suite aux écarts identifiés lors des visites précédentes,
- ☞ vérifications des éventuels points sensibles mis en évidence lors des visites précédentes,
- ☞ vérification du respect du marquage.

5.1.3 Cas d'une structure disposant de plusieurs ETA et d'une organisation centralisée (cf. partie 2 - § 2.4)

Chaque année, en complément de l'audit de la structure centrale, il est procédé à un audit dans 1/3 des EP.

Lorsque des non-conformités sont constatées sur un ou plusieurs EP, il est demandé au demandeur de faire une recherche systématique sur l'ensemble des établissements et d'apporter, le cas échéant, les actions correctives nécessaires.

En fonction de la réponse fournie par le demandeur et des résultats de la recherche, il peut être procédé à des visites complémentaires. La taille de l'échantillon complémentaire est la suivante : nombre de sites sur lesquels l'écart est constaté +1.

Partie 5 : Faire vivre la certification : les modalités de suivi
Les modalités de réalisation de ces visites sont identiques à celles décrites aux § 5.1.1. et 5.1.2.).

5.1.4 Contrôles spécifiques

5.1.4.1 Visites d'installations en clientèle

Pendant la période initiale, l'organisme d'inspection procède chaque année à des visites d'installations pour chaque ETA certifiée :

- dans le cas d'une ETA monosite (1 EP ou x EP):
 - 1 installation dans les 6 mois qui suivent l'attribution de la certification ;
 - 1 installation la seconde année.
- dans le cas d'une ETA multi-site :
 - 2 installations par établissement dans les 6 mois qui suivent l'attribution de la certification dans 1/3 des établissements constituant l'ETA ;
 - 2 installations par établissement la seconde année dans 1/3 des établissements constituant l'ETA.
- dans le cas d'une structure disposant de plusieurs ETA et d'une organisation qualité centralisée :
 - 2 installations par établissement dans les 6 mois qui suivent l'attribution de la certification dans 1/3 des établissements constituant la structure ;
 - 2 installations par établissement la seconde année dans 1/3 des établissements constituant la structure.

Les installations sont choisies par l'organisme d'inspection parmi les installations réceptionnées les plus représentatives de l'activité des établissements. Une des installations doit avoir été réalisée dans le courant de l'année précédant la visite.

|| Pour les sociétés multi-sites avec structure centrale, les installations doivent répondre aux caractéristiques définies au paragraphe 3.3.4.1.

5.1.4.2 Suivi des compétences

Un suivi des compétences du personnel de l'ETA est réalisé lors de chaque audit effectué dans l'EP et, le cas échéant, dans les ILR.

Ce suivi des compétences porte à chaque visite, pour chaque fonction (conception, réalisation, SAV), sur une (des) personne(s) désignée(s) par l'entreprise sauf si cette (ces) personne(s) a (ont) déjà satisfait au contrôle des compétences (voir partie 3).

Ce contrôle consiste en un QCM adapté aux fonctions de la personne concernée. Il permet notamment de valider le processus de formation en place dans l'entreprise.

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

Lors des visites d'installation, un suivi du savoir-faire technique est effectué.

|| Pour les sociétés multi-sites avec structure centrale, les installations doivent répondre aux caractéristiques définies au paragraphe 3.3.4.1.

**5.1.5 Cas d'entreprises titulaires des certifications
« Vidéosurveillance » et « Détection d'intrusion »**

Les différents contrôles prévus par les 2 référentiels de certification sont regroupés.

5.1.5.1 Audit de l'établissement principal (EP)

Les modalités de contrôle décrites dans les paragraphes 5.1.2 et 5.1.3 s'appliquent.

L'audit est réalisé sur la base des exigences fixées dans : la norme NF X 50-785, les règles APSAD R82 et APSAD R81 et les référentiels NF367-I82 et NF367-I81).

5.1.5.2 Visites d'installations en clientèle

Les modalités de contrôle décrites au paragraphe 5.1.4.1 s'appliquent de la manière suivante :

- **cas d'une ETA monosite** : l'organisme d'inspection procède à la visite d'installations, de manière alternée dans l'un ou l'autre des deux domaines d'activités
- **cas d'une ETA multisites ou de plusieurs ETA avec une organisation qualité centralisée** : plusieurs installations font l'objet d'une visite, des visites dans chacun des deux domaines d'activités sont réalisées.

5.1.5.3 Contrôle des compétences

Les modalités de suivi de compétences dans le cadre des certifications Vidéosurveillance & Détection d'intrusion correspondent à celui décrit dans le paragraphe 5.1.4.2.

5.1.6 Autres allègements possibles**Cas d'entreprises titulaires d'autres certifications :**

Dans toute la mesure du possible et en liaison avec l'organisme d'inspection et les secrétariats des applications concernées, le secrétariat technique regroupe les visites et contrôles de compétences prévus dans le présent référentiel avec les visites et contrôles de connaissances effectués dans le

Partie 5 : Faire vivre la certification : les modalités de suivi cadre des autres certifications délivrées par CNPP Cert. et/ou AFNOR Certification.

Les audits peuvent être réalisés de façon coordonnée. Une estimation financière est établie après analyse du dossier du titulaire.

5.2 Les contrôles en période de certification confirmée

La période confirmée d'une durée de trois ans est successive à la période initiale. Cette période est renouvelable suivant les résultats des visites réalisées lors de la période précédente. En cas de résultats insatisfaisants, ce principe de renouvellement peut être remis en cause.

5.2.1 Organisation des visites

Ces visites se décomposent en trois parties :

- la préparation de la visite au sein de l'établissement,
- les visites, fixées à partir des éventuelles mises à jour du dossier du titulaire, comprenant notamment des visites d'installation en clientèle et des contrôles des compétences,
- la rédaction du rapport d'audit.

Les modalités de réalisation de ces visites sont identiques à celles de la visite de l'établissement principal au cours de la période initiale (voir partie 5 - § 5.1.1).

5.2.2 Audit de l'établissement principal (EP)

Pendant la période confirmée (d'une durée de trois ans), une visite est réalisée dans l'établissement principal :

- une fois tous les 3 ans dans le cas d'une ETA monosite
- chaque année dans le cas d'une ETA multi-sites.

Les modalités de réalisation de ces visites sont identiques à celles de la visite de l'établissement principal au cours de la période initiale (voir partie 5 - § 5.1.2).

5.2.3. Cas des structures disposant de plusieurs ETA et d'une organisation qualité centralisée

Chaque année, en complément de l'audit de la structure centrale, il est procédé à un audit dans 1/3 des EP.

Lorsque des non-conformités sont constatées sur un ou plusieurs EP, il est demandé au demandeur de faire une recherche systématique sur l'ensemble des établissements et d'apporter, le cas échéant, les actions correctives nécessaires.

En fonction de la réponse fournie par le demandeur et des résultats de la recherche, il peut être procédé à des visites complémentaires. La taille de

Partie 5 : Faire vivre la certification : les modalités de suivi l'échantillon complémentaire est la suivante : nombre de sites sur lesquels l'écart est constaté +1.

Les modalités de réalisation de ces visites sont identiques à celles décrites aux § 5.1.1. et 5.1.2.).

5.2.4 Contrôles spécifiques

5.2.4.1 Visites d'installations en clientèle

Pendant la période confirmée, l'organisme d'inspection procède chaque année à des visites d'installations pour chaque ETA certifiée :

- dans le cas d'une ETA monosite : 1 installation ;
- dans le cas d'une ETA multi-sites : 1 installation par établissement dans 1/3 des établissements (EP et ILR) ;
- dans le cas d'une structure disposant de plusieurs ETA et d'une organisation centralisée : 1 installation par établissement dans 1/3 des établissements (EP et ILR).

Les installations sont choisies par l'organisme d'inspection parmi les installations réceptionnées les plus représentatives de l'activité des établissements.

5.2.4.2 Suivi des compétences

Un suivi des compétences du personnel de l'entreprise est réalisé lors de l'audit de renouvellement effectué dans l'établissement principal et, le cas échéant, dans les ILR.

Ce suivi des compétences porte à chaque visite, pour une des 3 fonctions choisie par l'auditeur (conception, réalisation, SAV), sur une personne désignée par l'entreprise sauf si cette personne a déjà satisfait au contrôle des compétences.

Ce contrôle consiste en un QCM adapté aux fonctions de la personne concernée. Il permet notamment de valider le processus de formation en place dans l'entreprise.

Lors des visites d'installation, un suivi du savoir-faire technique est effectué.

5.2.5 Cas d'entreprises titulaires des certifications « Vidéosurveillance » et « Détection d'intrusion »

Les différents contrôles prévus par les 2 référentiels de certification sont regroupés.

5.2.5.1 Audit de l'établissement principal (EP)

Les modalités de contrôle décrites dans les paragraphes 5.2.2 et 5.2.3 s'appliquent.

Partie 5 : Faire vivre la certification : les modalités de suivi
L'audit est réalisé sur la base des exigences fixées dans : la norme NF X 50-785, les règles APSAD R82 et APSAD R81 et les référentiels NF367-I82 et NF367-I81.

5.2.5.2 Visites d'installations en clientèle

Les modalités de contrôle décrites au paragraphe **5.2.4.1** s'appliquent de la manière suivante :

- **cas d'une ETA monosite** : l'organisme d'inspection procède à la visite d'installation, de manière alternée dans l'un ou l'autre des deux domaines d'activité
- **cas d'une ETA multisites ou de plusieurs ETA avec une organisation qualité centralisée**: plusieurs installations font l'objet d'une visite, des visites dans chacun des deux domaines d'activités sont réalisées

5.2.5.3 Suivi des compétences

Les modalités de suivi de compétences dans le cadre de certifications combinées Détection d'intrusion & Vidéosurveillance correspond à celui décrit dans le paragraphe **5.2.4.2**.

5.2.6 Autres allègements possibles

A l'issue de la première période de certification confirmée, le comité peut également proposer une réduction de la fréquence des vérifications, si durant les périodes précédentes (initiale et confirmée), l'entreprise n'a fait l'objet d'aucune sanction telles que définies au § 7.3 du référentiel général B0 de la certification APSAD de service, à l'exception de l'avertissement simple.

Les autres conditions d'allègement sont définies au § 5.1.6 (partie 5 du présent référentiel).

5.3 Evaluation des résultats et décision de maintien

Dans un délai maximum de 3 semaines à compter de la date de réalisation de l'audit, l'entreprise doit adresser à l'auditeur, pour chaque écart noté sur la fiche de fin de visite, les actions correctives mises en place ou envisagées avec le délai de mise en application.

L'auditeur rédige le(s) rapport(s) d'audit au plus tard 5 semaines après la réalisation de l'audit après avoir le cas échéant analysé la pertinence des actions correctives annoncées, et le(s) transmet au titulaire avec copie au secrétariat.

A réception du rapport, l'entreprise transmet ses éventuels commentaires au secrétariat.

CONSULTATION DU COMITE PARTICULIER :

Le Comité Particulier est consulté pour avis dès lors que les résultats d'évaluation font apparaître un nombre d'écarts supérieur au seuil déterminé par celui-ci.

De plus, AFNOR Certification et CNPP Cert. peuvent en cas de besoin (avis technique, juridique, litiges, ...) présenter les dossiers de certification au Comité Particulier pour avis.

L'ensemble des résultats d'évaluation est présenté de façon anonyme.

PROCESSUS DE DECISION :

Le processus de décision est réalisé au fur et à mesure de la réception des résultats des audits et contrôles effectués pour l'année en cours.

En fonction des résultats de l'ensemble des contrôles et le cas échéant de la proposition du Comité, le Directeur Général Délégué d'AFNOR Certification (pour la marque NF Service) et le Directeur du département CNPP Cert. (pour la marque APSAD) peuvent prendre l'une des décisions suivantes :

- maintien du droit d'usage de la certification NF Service (pour AFNOR Certification) et de la certification APSAD de service (pour CNPP Cert.)
- sanction (Cf Article 8 des règles générales de la marque NF Service et paragraphe 7.3 du référentiel général B0 de la certification APSAD de service).

Les décisions prises dans le cadre de la présente certification sont indépendantes de celles prise dans le cadre de la certification NF Service & APSAD « Détection d'intrusion ».

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

CAS PARTICULIER DE LA PERIODE INITIALE

A la fin de la période initiale, les exigences suivantes doivent avoir été respectées :

- toutes les éventuelles non-conformités constatées au cours de la période ont été levées,
- toutes les ILR ont été visitées.

Le cas échéant une prolongation de la période initiale peut être décidée.

A la fin de la période de certification, en cas de décision positive, le secrétariat technique adresse au titulaire la mise à jour du certificat, émis pour une durée de trois ans (durée de la période confirmée).

Toutefois, la validité de ce certificat peut être remise en cause au cours de la période.

Les modalités de marquage sont définies dans la partie 4 du présent référentiel.

Le titulaire 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 et à l'article 8 du référentiel général B0 de la certification APSAD de service.

CAS D'UNE DECISION ACCOMPAGNEE D'UNE RESERVE :

Une décision peut être prise sous réserve de faire parvenir au secrétariat technique, dans un délai défini, les preuves de mise en œuvre d'actions correctives. En l'absence de ces preuves, la certification peut être retirée.

5.4 Contrôles complémentaires

Les modalités de ces contrôles, en période initiale et en période confirmée, sont identiques à celles définies pour l'audit d'admission (voir § 3.5 – Partie 3 du présent référentiel).

Ils peuvent consister en l'audit d'une ILR si des écarts majeurs sont constatés lors de visites d'installations relevant de cette ILR.

Dans le cas des entreprises disposant de plusieurs ETA et en fonction de la nature des écarts relevés dans une ETA, des contrôles complémentaires peuvent également être demandés sur avis du comité dans les autres ETA.

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

5.5 Déclaration des modifications du dossier de demande

Le titulaire doit informer systématiquement le secrétariat technique du changement d'une des caractéristiques suivantes. 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, du secrétariat technique et de l'organisme d'inspection.

Type de modification	Actions du titulaire	Actions des organismes certificateurs et du secrétariat technique	Actions de l'organisme d'inspection
Ajout d'établissements	<ul style="list-style-type: none"> Faire une nouvelle demande de droit d'usage pour la nouvelle ETA 	<ul style="list-style-type: none"> Instruction de la demande 	<ul style="list-style-type: none"> Audit de l'EP : Immédiat sauf si structure centralisée ; alors audit dans un délai maximum de 3 ans
Ajout d'établissements (ILR)	<ul style="list-style-type: none"> Informé le secrétariat technique Mettre à jour le dossier de demande (voir annexe 5 - § 5.2) 	<ul style="list-style-type: none"> Instruction de la demande de modification du dossier Si l'audit est satisfaisant, émission de nouveaux certificats 	<ul style="list-style-type: none"> Contrôle de compétences lors de la visite d'installation
Suppression d'établissements (ILR)	<ul style="list-style-type: none"> Informé le secrétariat technique Mettre à jour le dossier de demande (voir annexe 5 - § 5.2) 	<ul style="list-style-type: none"> Mise à jour du dossier de certification Décision de retrait pour l'établissement concerné Emission de nouveaux certificats 	
Changement de responsable des fonctions identifiées (étude/conception, exécution, maintenance)	<ul style="list-style-type: none"> Informé le secrétariat technique dans les 2 mois suivant le changement en précisant les mesures conservatoires Mettre à jour l'organigramme fonctionnel (voir annexe 5 – Fiche 2) 	<ul style="list-style-type: none"> Mise à jour du dossier de certification 	<ul style="list-style-type: none"> Lorsque le changement concerne la fonction Etude et lorsque cette fonction n'est assurée que par une personne, réalisation d'une étude de cas dans les 4 mois qui suivent
Changement de dénomination commerciale	<ul style="list-style-type: none"> Informé le secrétariat technique Mettre à jour le dossier de demande (voir annexe 5 - § 5.2), notamment fournir un extrait Kbis 	<ul style="list-style-type: none"> Mise à jour du dossier de certification Décision de retrait sous l'ancienne dénomination commerciale Le secrétariat technique détermine s'il y a lieu de procéder à un audit et/ou à des contrôles spécifiques Suivant les résultats des éventuels audits/contrôles, émission d'un certificat sous la nouvelle dénomination commerciale 	<ul style="list-style-type: none"> Le cas échéant, audit dans les 3 mois A l'occasion de cet audit, réaliser – le cas échéant, suivant les dates – l'audit suivant.

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

Type de modification	Actions du titulaire	Actions des organismes certificateurs et du secrétariat technique	Actions de l'organisme d'inspection
Changement de raison sociale	<ul style="list-style-type: none"> • Informer le secrétariat technique 	<ul style="list-style-type: none"> • Retrait des certifications 	
Changement de statut juridique	<ul style="list-style-type: none"> • Fournir une nouvelle lettre de demande de droit d'usage pour chaque marque • Mise à jour (si nécessaire) du dossier de certification (voir annexe 5 - § 5.2), notamment fournir un extrait Kbis 	<ul style="list-style-type: none"> • Instruction de la nouvelle demande : le secrétariat technique détermine si ce changement remet en cause la certification et s'il y a lieu de procéder à un audit et/ou le cas échéant des contrôles spécifiques • Décision de retrait sous l'ancien statut • Décision d'admission sous le nouveau statut si les contrôles sont satisfaisants 	<ul style="list-style-type: none"> • Le cas échéant, audit dans les 3 mois • A l'occasion de cet audit, réaliser – le cas échéant, suivant les dates – l'audit suivant.

Attention : le droit d'usage ne peut être transféré. En cas de **fusion, liquidation ou absorption** du titulaire, les droits de celui-ci cessent de plein droit. Il appartient à AFNOR Certification et à CNPP Cert., le cas échéant après avis du Comité particulier, d'examiner les demandes spécifiques des prestataires.

Dans tous les cas, le titulaire s'engage à ne pas faire usage du marquage « NF Service & APSAD » sur les nouveaux établissements tant qu'il ne lui a pas été adressé les nouveaux certificats correspondants.

AUTRES MODIFICATIONS

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

PARTIE 6

LES INTERVENANTS

6.1 Les organismes de certification

6.1.1 AFNOR Certification

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

A ce titre, **AFNOR Certification** assure la responsabilité de l'application des exigences de la présente marque NF Service et de toute décision prise dans le cadre de cette certification.

Les coordonnées d'AFNOR Certification sont :

AFNOR Certification
11, rue Francis de Pressensé
F - 93571 La Plaine Saint-Denis Cedex
Tel : +33 (0)1 41 62 86 88

Un "**Comité de la marque NF**" a été institué auprès du Conseil d'Administration d'AFNOR Certification. Il traite de toute question d'ordre général intéressant la marque NF Service et donne son avis 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 de chacun d'eux.

Le **Directeur Général Délégué d'AFNOR Certification** approuve le présent référentiel et a le pouvoir de prendre toute décision et toute sanction liée à l'application dudit référentiel.

6.1.2 Le CNPP

Le **CNPP** est propriétaire de la marque APSAD.

A ce titre, **CNPP Cert.** (Département certification du CNPP) assure la responsabilité de l'application des exigences de la présente marque APSAD et de toute décision prise dans le cadre de cette certification.

Les coordonnées de CNPP Cert. sont :

CNPP - Département Certification (CNPP Cert.)
Route de la Chapelle Réanville
CD 64 - BP 2265
F – 27950 SAINT-MARCEL
Tel : 02 32 53 63 63

Un "**Comité général de certification**" a été institué auprès du Conseil d'Administration du CNPP. Il a délégation pour traiter de toute question d'ordre général intéressant l'activité de certification du CNPP.

Le CNPP veille auprès de tous les intervenants à ce que leur mission soit correctement remplie au regard du rôle et des attributions de chacun d'eux.

6.2 Le COMITE PARTICULIER

Conformément à l'article 7.3 des Règles Générales de la marque NF Service et à l'article 2.3 du référentiel général de la marque APSAD, un comité appelé Comité Particulier dans lequel tous les intérêts sont représentés se réunit généralement au minimum une fois par an et a pour missions :

- de contribuer au développement des certifications NF Service et APSAD,
- de valider le présent référentiel de certification et ses évolutions,
- de donner son avis sur les nouvelles demandes et sur les dossiers présentant des difficultés d'interprétation 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 concernée.

Les avis du Comité Particulier sont établis par consensus.

Les membres de ce comité s'engagent formellement à garder la confidentialité des informations notamment à caractère individuel qui lui sont communiquées. Des dispositions particulières sont prises afin de permettre d'assurer la confidentialité des dossiers de demandeur ou de titulaire présentés au comité.

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

La composition du comité est décrite dans une page suivante.

PARTIE 6 : Les intervenants**Fonctionnement du Bureau :**

Pour permettre un meilleur suivi du fonctionnement des marques NF Service & APSAD, le Comité constitue en son sein **un Bureau dont les 3 collègues sont représentés**, auquel il délègue, pour la durée de son mandat, ses attributions concernant les propositions d'admission, l'examen des résultats des contrôles et les propositions de sanctions à appliquer en cas de manquement aux dispositions du Référentiel.

Font l'objet d'un examen en bureau, les rapports d'audit faisant l'objet d'écarts non levés et pour lesquels les certificateurs jugent l'avis du bureau nécessaire ainsi que les écarts levés qui compte-tenu de leur nature ou de leur spécificité nécessitent l'avis d'experts.

6.3 Le SECRETARIAT TECHNIQUE

Le secrétariat technique est partagé entre les deux organismes certificateurs.

Les missions du secrétariat consistent en :

- la gestion technique et financière de la certification,
- l'instruction des dossiers de demandes, de vérifications, de réclamations des certifiés,
- la préparation et le secrétariat des réunions du Comité ainsi que l'exploitation des décisions,
- la coordination, en liaison avec l'organisme d'inspection, des visites, audits et contrôles prévus dans le présent référentiel,
- la communication d'informations aux entreprises dont les services sont certifiés.

6.4 L'ORGANISME D'INSPECTION

Les audits et contrôles présentés dans les parties 3 et 5 du présent référentiel sont assurés par du personnel de la division automatismes du département technique du CNPP.

Pour leur part, AFNOR Certification et CNPP Cert. se réservent le droit de participer exceptionnellement à ces opérations, notamment afin de s'assurer de la qualité des prestations des auditeurs.

Les auditeurs assistent, de droit, aux réunions du Comité particulier.

**COMPOSITION DU COMITE PARTICULIER DE LA CERTIFICATION
« NF Service & APSAD »
pour les activités d'installation et de maintenance
des systèmes de vidéosurveillance**

Ce comité a également en charge la certification NF Service & APSAD « Détection d'intrusion »

- 1 Président (choisi parmi les membres d'un collège)
- 2 Vice-Présidents (1 siège pour chaque organisme certificateur)

COLLEGE A - « ORGANISMES PROFESSIONNELS »

- **5 à 9** représentants des installateurs titulaires d'une certification NF Service & APSAD (détection intrusion ou vidéosurveillance) désignés par les organisations professionnelles représentatives

COLLEGE B - « UTILISATEURS - PRESCRIPTEURS »

5 à 9 représentants dont :

- 3 représentants des Sociétés d'Assurances
- 1 chargé de sécurité d'entreprise membre de l'AGREPI
- 1 représentant du Commerce et de la Distribution désigné par l'Association PERIFEM
- 1 représentant des consommateurs désignés par le CNC (Centre National de la Consommation)
- 1 représentant des télésurveilleurs titulaires de la certification APSAD de service désigné par les instances représentatives
- 1 représentant de la CICF Construction (Chambre de l'Ingénierie et du Conseil de France)

COLLEGE C - « ORGANISMES TECHNIQUES ET POUVOIRS PUBLICS »

4 à 7 représentants dont :

- 1 représentant des Pouvoirs Publics
- 1 représentant des constructeurs de matériels désigné par les instances représentatives
- 1 représentant du CNPP département Technique
- 1 représentant d'AFNOR Certification
- 1 représentant de CNPP Cert.

ANNEXES

- 1 **Tableau des principaux engagements de service**

- 2 **Gestion des enregistrements**

- 3 **Attestation préalable, formulaire de déclaration (de conformité ou d'installation) et compte-rendu de vérification périodique**

- 4 **Synoptiques du déroulement de la certification**

- 5 **Le dossier de demande de certification**
 - 5.1 Le dossier d'admission
 - 5.2 Le dossier de suivi/modifications

- 6 **Zones géographiques d'intervention**

- 7 **Lexique**

ANNEXE 1 : TABLEAU DES PRINCIPAUX ENGAGEMENTS DE SERVICE

ENGAGEMENTS Détail de chaque engagement	MODE DE PREUVE MOYENS MIS EN ŒUVRE POUR SATISFAIRE L'ENGAGEMENT	ARTICLES CORRESPONDANTS DE LA NORME NF X 50-785 , DE LA REGLE APSAD R82 ET DU REFERENTIEL NF367 – I82
1 – LES RELATIONS COMMERCIALES		
1.1 Fournir toute information demandée par le client	Support de présentation de l'activité de l'entreprise	Norme NF X 50-785 : Chapitre 4 - § 1.2 et § 1.3 (tableau 1)
1.2 Déterminer les besoins / attentes du client	Entretien avec le client dans les locaux de celui-ci	Norme NF X 50-785 : Chapitre 4 - § 1.3 (tableau 1) Règle APSAD R82 : § 2
1.3 Présenter au client, de manière claire et précise, la prestation proposée en réponse à ses besoins	Envoi du contrat dans le délai fixé avec le client	Norme NF X 50-785 : Chapitre 4 - § 1.3 (tableau 1) Règle APSAD R82 : § 2.5
2 – LA CONCEPTION DE L'INSTALLATION		
2.1 Proposer un système conforme à la règle APSAD R82	Maîtrise et respect des référentiels techniques	Règle APSAD R82 : § 3
2.2 Réaliser une analyse de risque	Maîtrise et respect des référentiels techniques	Règle APSAD R82 : § 2
2.3 Concevoir un système adapté au site	Maîtrise et respect des référentiels techniques Remise d'une attestation préalable le cas échéant (arrêté du 3 août 2007)	Règle APSAD R82 : § 3 Référentiel : annexe 3
3 – LA REALISATION DE L'INSTALLATION		
3.1 Respecter les règles de l'art	Maîtrise et respect des référentiels techniques	Règle APSAD R82 : § 4
3.2 Respecter les préconisations des constructeurs de matériels, notamment concernant le paramétrage	Maîtrise et respect des référentiels techniques	Règle APSAD R82 : § 4

ANNEXES

4 – LA RECEPTION ET LA VERIFICATION DE CONFORMITE INITIALE		
4.1 Fournir un dossier technique	Maitrise et respect des référentiels techniques	Règle APSAD R82 : § 6.3
4.2 Utiliser une méthodologie concernant les opérations de vérification	Maitrise et respect des référentiels techniques	Règle APSAD R82 : § 5 + annexe 6
4.3 Fournir systématiquement une déclaration d'installation précisant les écarts éventuels par rapport à la règle	Délivrance d'une déclaration comportant les obligations respectives de l'installateur et de l'utilisateur	<u>Référentiel</u> : Annexe 3 Règle APSAD R82 : § 6.3 + annexe 2
5 – LA MAINTENANCE		
5.1 Effectuer toutes opérations de maintenance préventive et/ou corrective	Maitrise et respect des référentiels techniques Contrat de maintenance	Règle APSAD R82 : § 7 + annexe 6 <u>Norme NF X 50-785</u> : Chapitre 4 - § 3 (tableau 3)
5.2 Respecter les fréquences d'intervention	Mise en place d'un planning des interventions	Règle APSAD R82 : § 7.2.1 <u>Norme NF X 50-785</u> : : Chapitre 4 - § 3 (tableau 3)
5.3 Respecter les délais d'intervention	Maitrise et respect des référentiels techniques	Règle APSAD R82 : § 7.3 <u>Norme NF X 50-785</u> : : Chapitre 4 - § 3 (tableau 3)
5.4 Assurer la traçabilité des demandes d'intervention	Enregistrement systématique des interventions	Règle APSAD R82 : § 7.4 <u>Norme NF X 50-785</u> : : Chapitre 4 - § 3 (tableau 3)
6 – LES VERIFICATIONS PERIODIQUES		
6.1 Disposer d'une méthodologie concernant les opérations de vérification	Maitrise et respect des référentiels techniques	Règle APSAD R82 : § 7.2
6.2 Fournir un document attestant de la vérification effectuée et de la conformité de l'installation	Délivrance d'un compte-rendu de vérification	Règle APSAD R82 : annexe 2 <u>Référentiel</u> : Annexe 3
6.3 Respecter les fréquences des vérifications	Mise en place d'un planning des visites de vérification	Règle APSAD R82 : § 7.2
6.4 Assurer la traçabilité des interventions	Enregistrement systématique	Règle APSAD R82 : § 7.4

ANNEXES

7 – LES DISPOSITIONS D'ORGANISATION ET DE SATISFACTION DES CLIENTS		
7.1 Disposer d'une implantation géographique permettant d'assurer dans des conditions satisfaisantes les services proposés	Existence éventuelle d'ILR en supplément de l'EP (Etablissement principal)	<u>Référentiel</u> : § 1.2 (partie 1) et annexe 6
7.2 Organiser la maîtrise des sous-traitants éventuels	Procédure sur la sélection, l'évaluation et le suivi des sous-traitants Contrats de sous-traitance	<u>Référentiel</u> : § 2.1.5 (partie 2)
7.3 Remplir et formaliser son obligation de conseils professionnels	Dispositions prévues à cet effet dans les documents types (devis, procès verbal de réception...)	<u>Norme NF X 50-785</u> : Chapitre 4 - § 1.3 (tableau 1) <u>Référentiel</u> : § 2.1.7 (partie 2)
7.4 Enregistrer, analyser et traiter les réclamations clients	Ouverture et tenue à jour d'un registre spécifique.	<u>Norme NF X 50-785</u> : Chapitre 4 - § 4.1 (tableau 4) <u>Référentiel</u> : § 2.1.3 (partie 2)
7.5 Disposer des assurances nécessaires en cours de validité	Attestations d'assurance RC	<u>Référentiel</u> : § 1.3 (partie 1) + Fiche 2 - Dossier technique (partie 7)
7.6 Prendre toute disposition pour garantir la confidentialité des informations relatives au risque surveillé ainsi que de toutes celles détenues dans l'entreprise	Engagements de confidentialité ou clause spécifique dans les contrats de travail Surveillance contre le vol/malveillance des locaux sensibles de l'entreprise	<u>Norme NF X 50-785</u> : § 3.2.1 <u>Norme NF X 50-785</u> : § 3.2.2
7.7 Evaluer la satisfaction du client	Questionnaire de satisfaction Registre des actions correctives	<u>Norme NF X 50-785</u> : Chapitre 4 - § 4.2 (tableau 4) <u>Référentiel</u> : § 2.1.4 (partie 2)
7.8 Former et assister le client	Guide de formation et d'utilisation des systèmes électroniques installés	<u>Norme NF X 50-785</u> : Chapitre 4 - § 2.4 (tableau 2) Règle APSAD R82 : § 5.4
8 - LE PERSONNEL		
8.1 Employer des personnels compétents ayant en charge le déroulement des différentes phases	Organigramme et fiche de poste	<u>Norme NF X 50-785</u> : § 3.1.1 <u>Référentiel</u> : § 2.1.6 (partie 2)
8.2 Disposer d'un personnel technique formé et en nombre suffisant	Attestation de formations Suivi du volume d'activité de l'entreprise et mise en place d'indicateurs pour l'adaptation des effectifs.	<u>Norme NF X 50-785</u> : § 3.1.2 <u>Référentiel</u> : § 2.3.3 (partie 2)
8.3 S'assurer de la compétence des intervenants	Satisfaire à un contrôle des compétences spécifique	<u>Référentiel</u> : § 3.3.4.1 (partie 3) § 5.1.4.2. et 5.2.4.2 (partie 5)

ANNEXES

9 – LES MOYENS MATERIELS		
9.1 Disposer des moyens matériels (composants de l'installation, outillage, pièces détachées) pour réaliser, vérifier et maintenir des installations	Disposer de l'ensemble des outillages nécessaires à la réalisation et à la maintenance des installations	<u>Référentiel</u> : § 2.2.1 (partie 2)
9.2 Vérifier les instruments de mesure utilisés		<u>Référentiel</u> : § 2.3.5 (partie 2)

ANNEXE 2 : GESTION DES ENREGISTREMENTS

La présente annexe présente un récapitulatif des enregistrements cités dans le référentiel et documents techniques associés.

Le demandeur doit disposer de ces documents au sein de son système documentaire (l'intitulé des documents utilisés au sein de l'entreprise peut être différent de celui indiqué ci-dessous mais leur fonction doit être la même).

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

Documents ¹ ou enregistrements ² exigés	Norme NF X 50-785	Règle APSAD R82	Référentiel NF367-I82
Document de remise des codes / clefs *	§ 3.2.2		
Offre technique et commerciale d'installation	§ 4.1.3	§ 2.5	
Commande du client	§ 4.1.4 et 4.3		
Dossier d'exécution de l'installation	§ 4.2.1		
Règlement intérieur du client (le cas échéant)	§ 4.2.1		
Plan de prévention du client (le cas échéant)	§ 4.2.1		
Document de vérification (détail de la mise en service)	§ 4.2.2	§ 5.3	
Procès-verbal de réception	§ 4.2.3	§ 6.2	
Documentation remise pour la formation de l'utilisateur et l'exploitation du système électronique installé	§ 4.2.4	§ 5.4	
Offre technique et commerciale de maintenance	§ 4.3	§ 3	
Contrat de maintenance (le cas échéant)	§ 4.3	§ 7	
Dossier technique récolé		§ 6.3	
Contrôle de mise en service		§ 5.5	
Paramétrage du système		§ 4	
Attestation préalable			Annexe 3
Déclaration de conformité ou d'installation		Annexe 2	Annexe 3
Fiche de maintenance ou d'intervention		§ 7.4	
Compte-rendu de vérification		Annexe 2	Annexe 3

* sur demande du client

¹ Un document peut être élaboré par le demandeur ou fourni par un tiers.

² Un enregistrement est un document qui fournit des preuves tangibles des activités effectuées ou des résultats obtenus

ANNEXES

Ce deuxième tableau récapitule tous les autres documents / enregistrements qui doivent être présents au sein de l'entreprise.

Documents ³ ou enregistrements ⁴ exigés	Norme NF X 50-785	Règle APSAD R82	Référentiel NF367- I82
Fiche de fonction du personnel	§ 3.1.1		
Bulletin n° 3 du casier judiciaire des personnels	§ 3.2.1		
Engagement de confidentialité	§ 3.2.1		
Support d'enregistrement des messages	§ 4.1.1		
Document de présentation de l'entreprise	§ 4.1.2		
Planning de réalisation de l'installation	§ 4.1.4		
Formation de l'utilisateur	§ 4.2.4	§ 5.4	
Document de consignation des demandes d'intervention	§ 4.3		
Fiche d'intervention et de maintenance	§ 4.3		
Registre des réclamations	§ 4.4.1		
Questionnaire de satisfaction client pour l'installation	§ 4.4.2		
Questionnaire de satisfaction client pour la maintenance	§ 4.4.2		
Attestation RC pendant et après travaux			§ 1.3
Contrat de sous-traitance (le cas échéant)			§ 2.1.5
Inventaire des outillages			§ 2.2.1
Planning des maintenances préventives		§ 7.2.1	

³ Un document peut être élaboré par le demandeur ou fourni par un tiers.

⁴ Un enregistrement est un document qui fournit des preuves tangibles des activités effectuées ou des résultats obtenus

ANNEXE 3 : ATTESTATION PREALABLE, FORMULAIRE DE DECLARATION DE CONFORMITE OU D'INSTALLATION ET COMPTE RENDU DE VERIFICATION PERIODIQUE INTEGRER NOUVEAUX DOC

SYSTEME DE VIDEOSURVEILLANCE : ATTESTATION PREALABLE

Cette attestation est enregistrée sous le numéro par le titulaire des certifications NF Service & APSAD NF 367-I82*

Le référentiel NF367-I82 répond aux exigences de l'Arrêté du 29 avril 2010 fixant les conditions de certification des installateurs de systèmes de vidéosurveillance (NOR : IOCD0928681A).

Titulaire de la certification

Nous, soussignés, entreprise titulaire des certifications NF Service & APSAD NF 367-I82* pour l'installation de systèmes de vidéosurveillance sous le n°

Nom (ou raison sociale)



Représentée par :



Attestation préalable d'un système de vidéosurveillance

Attestons que l'installation de système de vidéosurveillance décrite dans notre offre, conformément au cahier des charges réf. : répond aux exigences de l'Arrêté du 3 août 2007 portant définition des normes techniques des systèmes de vidéosurveillance (NOR : IOCD0762353A) et à ses annexes techniques (NOR : IOCD0762353Z).

Offre n°

en date du :

A

le

Signature et cachet de l'entreprise :

Cette attestation préalable ne se substitue pas à la déclaration de conformité que nous nous engageons à remettre à l'issue de l'installation du système de vidéosurveillance.

Identité du donneur d'ordre

- Secteur privé

- Secteur public

dont Défense

Nom de la personne physique ou morale bénéficiaire de l'installation :

Représentée par :

Etablissement objet de l'installation

Nom (ou raison sociale)

Lieu de l'installation



A

le

Signature et cachet de l'entreprise :

Cette attestation doit être dûment signée par l'entreprise titulaire des certifications NF Service & APSAD pour l'installation de systèmes de vidéosurveillance. 1 exemplaire sera conservé par l'entreprise titulaire des certifications NF Service & APSAD pour l'installation de systèmes de vidéosurveillance et 2 exemplaires seront transmis au client.

Doc 05/2010 – Modèle déposé

DOMAINE 82	VIDEOSURVEILLANCE
DECLARATION DE CONFORMITE OU D'INSTALLATION	
Cette déclaration est enregistrée sous le numéro _____ par le titulaire des certifications conjointes NF Service & APSAD*	
Titulaire de la certification Nous, soussignés, entreprise titulaire des certifications conjointes NF Service & APSAD* pour l'installation de systèmes de vidéosurveillance sous le n° _____ Nom (ou raison sociale) _____	
Représentée par : _____	
NE RENSEIGNER QU'UNE SEULE DES DECLARATIONS CI-DESSOUS	
	Déclaration de conformité à la règle APSAD R82, y compris les exigences complémentaires établies en liaison avec les instances Prévention de la FFSA prévues à l'annexe 1
N82	
Déclarons sur l'honneur que l'installation de système de vidéosurveillance décrite ci-contre, mise en service le _____ a été <input type="checkbox"/> réalisée <input type="checkbox"/> modifiée <input type="checkbox"/> validée ⁽¹⁾ par nous-mêmes, conformément à la règle APSAD R82, édition _____ y compris les exigences complémentaires établies en liaison avec les instances Prévention de la FFSA prévues à l'annexe 1, dont le contrat de maintenance signé par le client.	
Offre n° _____ en date du : _____ A _____ le _____	Signature et cachet de l'entreprise : _____
	Déclaration de conformité à la règle APSAD R82, non comprises les exigences complémentaires de l'annexe 1
DC82	
Déclarons sur l'honneur que l'installation de système de vidéosurveillance décrite ci-contre, mise en service le _____ a été <input type="checkbox"/> réalisée <input type="checkbox"/> modifiée <input type="checkbox"/> validée ⁽¹⁾ par nous-mêmes, conformément à la règle APSAD R82, édition _____, dont le contrat de maintenance signé par le client, non comprises les exigences de l'annexe 1.	
Offre n° _____ en date du : _____ A _____ le _____	Signature et cachet de l'entreprise : _____
Déclaration d'installation <i>Cette installation n'est pas conforme à la règle APSAD R82</i>	
Déclarons sur l'honneur que l'installation de système de vidéosurveillance décrite ci-contre, mise en service le _____ a été <input type="checkbox"/> réalisée <input type="checkbox"/> modifiée <input type="checkbox"/> validée ⁽¹⁾ par nous-mêmes <input type="checkbox"/> selon les spécifications du donneur d'ordre, réf. : _____ Nom du prescripteur : _____ <input type="checkbox"/> avec des écarts par rapport à la règle APSAD R82 (écarts décrits ci-contre).	
Offre n° _____ en date du : _____ A _____ le _____	Signature et cachet de l'entreprise : _____
Remplir la colonne 2 SVP (Caractéristiques de l'établissement objet de l'installation – Ecart éventuels)	
Cette déclaration est enregistrée sous le numéro _____	
Etablissement objet de l'installation Installation (décrite ci-dessous) réalisée dans l'établissement suivant : Nom (ou raison sociale) _____ Cette installation a fait l'objet d'une attestation préalable sous le n° _____ (dans le cas d'une installation relevant de l'arrêté du 3 août 2007)	
Surface vidéosurveillée : _____ m ²	Nombre de secteurs visualisés : _____
Type d'activité : _____	Classe de risque la plus élevée : _____
Nombre de caméras : _____	Durée minimale de stockage : _____ jours
Vidéo à distance : _____	
<input type="checkbox"/> Installation raccordée à une station de télésurveillance certifiée APSAD <input type="checkbox"/> P2 <input type="checkbox"/> P3 Niveau _____	
<input type="checkbox"/> Installation raccordée à une station de télésurveillance non certifiée APSAD	
Vidéo locale : _____	
<input type="checkbox"/> Agent de surveillance sur site 24h/24 <input type="checkbox"/> Autres modes d'exploitation _____	
Précisez : _____	
Ecarts observés par rapport à la règle APSAD R82	
<input type="checkbox"/> Contrat de maintenance proposé par l'installateur non souscrit par le client ⁽¹⁾	
Autres écarts : _____	
Nous assurons qu'un dossier technique complet dont le contenu est indiqué dans la règle d'installation a été remis à notre client. La vérification de conformité a été effectuée par en présence du client représenté par : _____	
A _____	Signature et cachet de l'entreprise : _____
⁽¹⁾ Si le contrat de maintenance est attribué à une entreprise titulaire des certifications conjointes NF Service & APSAD autre que celle ayant réalisé l'installation, il revient à l'entreprise effectuant la maintenance d'établir la déclaration de conformité	
Cette déclaration doit être dûment signée par l'entreprise titulaire des certifications conjointes NF Service & APSAD pour l'installation de systèmes de vidéosurveillance. 1 exemplaire sera conservé par l'entreprise titulaire des certifications conjointes NF Service & APSAD pour l'installation de systèmes de vidéosurveillance et 2 exemplaires seront transmis au client dont 1 transmis par lui à l'assureur. Dans le cas d'une déclaration de conformité N82, 1 exemplaire sera également transmis au CHPP – Département Certification.	
Cette déclaration ne se substitue pas au PV de réception de l'installation	

Doc. Réf. NDC82 – 11/2009 – Modèle éligible

DOMAINE 82	VIDEOSURVEILLANCE
COMPTE RENDU DE VERIFICATION PERIODIQUE	Q82
<p>Titulaire de la certification Nous, soussignés, entreprise titulaire des certifications conjointes   * pour l'installation de systèmes de vidéosurveillance sous le n°</p> <p>Nom (ou raison sociale)</p> <p style="text-align: center;">✉</p>	
<p>Installation Avons procédé à la vérification périodique de l'installation de système de vidéosurveillance Réalisée dans l'établissement suivant : Nom (ou raison sociale)</p> <p style="text-align: center;">✉</p> <p>Nature de l'activité principale Classe de risque la plus élevée</p> <p>Cette installation a fait l'objet d'une déclaration N°</p> <p>  <input type="checkbox"/> N82, déclaration de conformité à la règle APSAD R82, y compris les exigences complémentaires établies en liaison avec les instances Prévention de la FFSA prévues à l'annexe 1</p> <p><input type="checkbox"/> DC82, déclaration de conformité à la règle APSAD R82, non comprises les exigences complémentaires prévues à l'annexe 1</p> <p><input type="checkbox"/> déclaration d'installation (non conforme à la règle APSAD R82)</p> <hr/> <p><input type="checkbox"/> autres cas</p>	
<p>Visite précédente Date :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evolutions/modifications survenues depuis la visite précédente visibles et/ou selon informations recueillies auprès du client : • Conséquences des évolutions/modifications depuis la visite précédente : <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> inadaptation technique de l'installation <input type="checkbox"/> modifications des zones surveillées <p><i>Les observations doivent indiquer les non-conformités et tenir compte du devoir de conseil.</i></p>	
Améliorations proposées	
<p>La (les) visites de vérification a (ont) été effectuée(s)</p> <p>Le :</p> <p>A :</p> <p>Par :</p> <p>En présence de :</p> <p>Et :</p>	<p>Signature et cachet de l'entreprise :</p> <p>A :</p> <p>Le :</p>

Ce compte rendu doit être dûment signé par l'entreprise titulaire des certifications conjointes NF Service & APSAD.

1 exemplaire sera conservé par l'entreprise et 1 exemplaire sera transmis à l'utilisateur.

Si l'installation a fait l'objet d'une déclaration de conformité N82, 1 exemplaire de ce compte-rendu sera également transmis au CNPP – Département Certification.

OBLIGATIONS DE L'INSTALLATEUR

Informez l'utilisateur de ses propres obligations et de celles qui lui incombent personnellement, notamment sur l'obligation de conseil vis à vis de la réglementation ; demande d'autorisation d'un système de vidéosurveillance en préfecture ou à la CNIL, respect du code du travail dans certains cas.

Informez l'utilisateur des opérations de maintenance qui doivent être effectuées.

Lorsque cela est nécessaire fournir à l'utilisateur le logiciel permettant aux forces de l'ordre de récupérer les images conformément à la réglementation.

Proposer à l'utilisateur un contrat de maintenance comprenant le nombre de visites par an et le délai maximal d'intervention en cas de panne ou de dérangement.

Etre en mesure de procéder à une intervention en cas de panne ou de dérangement dans le temps défini après l'appel de l'utilisateur, sous réserve que celui-ci lui donne l'accès aux locaux et sauf cas de force majeure. Dans la mesure où l'installation ne peut être remise en état dans un délai imparti, l'installateur doit en informer l'utilisateur en précisant le délai prévisionnel de remise en état.

Interroger l'utilisateur sur l'exploitation de l'installation de vidéosurveillance à chaque visite de vérification et en particulier sur les problèmes éventuels liés au fonctionnement.

Inscrire sur le registre de maintenance (conservé par l'utilisateur) ou sur les fiches de maintenance (dont un double est conservé par l'utilisateur) la mention de la date de l'intervention, le nom du technicien, le motif de l'intervention et des incidents constatés ainsi que le relevé des opérations effectuées. Il doit être paraphé par le représentant de l'installateur à chacune de ces visites.

Remplir au moins une fois par an, pour les installations ayant fait l'objet d'une déclaration de conformité N82 & DC82, un compte-rendu de vérification périodique Q82 dont il fait parvenir deux exemplaires à l'utilisateur, en rappelant les références de la déclaration correspondante. Si l'installation a fait l'objet d'une déclaration de conformité N82, 1 exemplaire sera également envoyé au CNPP – Département Certification.

Faire à l'utilisateur une proposition de modification de l'installation de vidéosurveillance, notamment lorsqu'il est informé par ses soins d'un changement dans la disposition des lieux ou de l'évolution des besoins et des risques.

Mettre à jour le dossier technique de l'installation lors de toute modification de l'installation.

Effectuer son devoir de conseil lors de chaque modification de l'installation.

Vérifier, si un enregistreur numérique est installé, son bon fonctionnement et si nécessaire procéder à sa mise à l'heure.

Etablir et adresser les exemplaires du formulaire de déclaration à leurs destinataires après émission du PV de réception ou dans un délai maximal de 15 jours après la levée des réserves sauf si les réserves n'incombent pas à l'installateur certifié (dans le cas contraire, l'installateur doit justifier les raisons de la non-délivrance : installation non payée, etc.).

Conservé un exemplaire du formulaire de déclaration, des plans ou des croquis qu'il a établis et être en mesure de les présenter aux inspecteurs de l'organisme de certification et à la société d'assurance qui garantit les risques.

Signaler aux différentes parties concernées, dans les mêmes conditions que le formulaire de déclaration, toute modification intervenant dans la mise en œuvre de l'installation : démontage partiel ou total de l'installation par un tiers, changement d'utilisateur, nouvelle configuration des locaux, dénonciation du contrat ou suspension de la maintenance, dépôt ou mise en place de nouveaux éléments.

Lorsque cela est nécessaire, délivrance à l'utilisateur d'une attestation préalable de conformité indiquée à l'arrêté du 03 août 2007.

OBLIGATIONS DE L'UTILISATEUR

Faire parvenir à son assureur un exemplaire de la déclaration de conformité, délivrée par l'installateur titulaire des certifications conjointes NF SERVICE & APSAD, pour pouvoir justifier de la conformité de son installation.

Respecter la réglementation en matière de vidéosurveillance.

Lorsque cela est nécessaire faire parvenir en préfecture ou à la CNIL une demande d'autorisation d'un système de vidéosurveillance.

Souscrire, pour les installations ayant fait l'objet d'une déclaration de conformité, un contrat de maintenance, reconductible annuellement, auprès d'un installateur titulaire des certifications conjointes NF SERVICE & APSAD et conserver soigneusement le registre ou, à défaut, les fiches de maintenance.

Garder une trace de toutes les modifications (y compris de paramétrage) de l'installation de vidéosurveillance.

Le cas échéant, garder le logiciel fourni par l'installateur pour mettre les images à disposition des forces de l'ordre conformément à la réglementation.

Faire parvenir à son assureur, chaque année, un exemplaire du compte-rendu de vérification périodique Q82 pour les installations ayant fait l'objet d'une déclaration de conformité N82 & DC82, ou à la demande de l'assureur pour pouvoir justifier de la souscription d'un contrat de maintenance auprès d'un installateur titulaire des certifications conjointes NF SERVICE & APSAD.

Affecter un ou plusieurs codes « utilisateurs » différents des codes usine ou installateur aux différents matériels le nécessitant.

Appliquer et respecter les instructions de l'installateur et des notices d'exploitation, pour assurer le bon fonctionnement de l'installation.

Informez l'assureur et l'installateur de toute modification apportée dans l'agencement des locaux.

Avertir immédiatement l'installateur titulaire des certifications conjointes NF SERVICE & APSAD et si possible la société d'assurance, en cas de panne ou de défaillance de l'installation de vidéosurveillance, pour faire effectuer les réparations et la remise en état de l'installation et prendre, pendant la période de panne ou de défaillance, toute mesure qui s'impose.

Aviser sans délai la société d'assurance si la remise en état de son installation ne peut être effectuée dans le délai de 24 heures, ou lorsque la maintenance de l'installation n'est plus assurée par un installateur titulaire des certifications conjointes NF SERVICE & APSAD.

S'abstenir d'ouvrir les boîtiers des différents éléments composant l'installation de vidéosurveillance. Une telle intervention dégage l'installateur de sa responsabilité.

Autoriser la visite de l'installation ou la consultation de la documentation par :

- l'installateur à des fins de vérification et de dépannage ;
- les inspecteurs de la société d'assurances ou de l'organisme de certification.

Ne pas conserver des enregistrements au delà du délai légal autorisé ; ce délai ne peut pas excéder un mois.

Avertir, en cas de sinistre, son assureur selon les conditions générales de son contrat d'assurance. Prendre les mesures nécessaires pour l'exportation des enregistrements concernés par le sinistre selon les consignes de son assureur.

Contactez son assureur, à l'issue de la durée de dix ans de validité de la déclaration de conformité avec l'annexe 1, pour qu'il décide de la suite à donner, sur la base des écarts constatés par l'installateur par rapport à la dernière règle en vigueur.

ANNEXE 4 : SYNOPTIQUES DU DEROULEMENT DE LA CERTIFICATION

4.1. Synoptique du déroulement de la certification pour un ETA monosite (1 EP ou x EP):

		Instruction de la demande	Période initiale		Période confirmée – Régime normal			Période confirmée – Régime allégé		
			1 ^{ère} année	2 ^{ème} année	1 ^{ère} année	2 ^{ème} année	3 ^{ème} année	1 ^{ère} année	2 ^{ème} année	3 ^{ème} année
Contrôle de compétence	EDC ¹	X	X*							
	OCM ²	X	X	X	-	-	X	-	-	X
Audit organisation métier		X	X	X	-	-	X	-	-	X
Nombre de visite d'installation		1	1	1	1	1	1	-	1**	1
Durée d'audit (temps sur site en jours)		1,5	1	1	0,5	0,5	1,5	0	0,5	1,5

* En cas de changement du responsable de l'étude et lorsque cette fonction n'est assurée que par une personne

**Nota : dans le cas où l'entreprise dispose des deux certifications NF367-I81 et NF367-I82, une visite d'installation de 0,5 j est réalisée dans chacun des 2 domaines (2^{ème} année - période confirmée régime allégé)

¹ EDC : Etude de cas (cf § 3.3.4.1 du référentiel)

² OCM : Questionnaire à choix multiples (cf. § 3.3.4.1 et 5.1.4.2 du référentiel)

ANNEXES

4.2 ETA multi-sites et structure disposant de plusieurs ETA multi-sites sans organisation centralisée au niveau du siège

		Instruction de la demande	Période initiale		Période confirmée – Régime normal			Période confirmée – Régime allégé			
			1 ^{ère} année	2 ^{ème} année	1 ^{ère} année	2 ^{ème} année	3 ^{ème} année	1 ^{ère} année	2 ^{ème} année	3 ^{ème} année	
Contrôle de compétence	EDC ¹	X	X*								
	QCM ²	X	X	X	X	X	X	-	X	X	
Audit métier		EP	EP	EP	EP	EP	EP	-	EP	EP	
Nombre de Visite* d'installations (VI)		2 par ets dans 1/3 des ets	2 par ets dans 1/3 des ets	2 par ets dans 1/3 des ets	1 par ets dans 1/3 des ets	1 par ets dans 1/3 des ets	1 par ets dans 1/3 des ets	1 par ets dans 1/3 des ets	1 par ets dans 1/3 des ets	1 par ets dans 1/3 des ets	

Ets : Etablissement

* En cas de changement du responsable de l'étude et lorsque cette fonction n'est assurée que par une personne

Durée d'audit :

		Instruction de la demande	Période initiale		Période confirmée – Régime normal			Période confirmée – Régime allégé		
			1 ^{ère} année	2 ^{ème} année	1 ^{ère} année	2 ^{ème} année	3 ^{ème} année	1 ^{ère} année	2 ^{ème} année	3 ^{ème} année
Temps sur site en jou)	EP	1	0,5	0,5	0,5	0,5	1	-	0,5	1
	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5

Exemple dans le cas d'une ETA comportant 1 EP et 5 ILR

	Instruction de la demande	Période initiale		Période confirmée régime normal			Période confirmée régime allégé		
		1 ^{ère} année	2 ^{ème} année	1 ^{ère} année	2 ^{ème} année	3 ^{ème} année	1 ^{ère} année	2 ^{ème} année	3 ^{ème} année
Audit	EP	EP	EP	EP	EP	EP	-	EP	EP
Visite d'installations	4	4	4	2	2	2	2	2	2

¹ EDC : Etude de cas (cf § 3.3.4.1 du référentiel)

² QCM : Questionnaire à choix multiples (cf. § 3.3.4.1 et 5.1.4.2 du référentiel)

ANNEXES

4.3 Structure disposant de plusieurs ETA et d'une organisation centralisée (cf. partie 2 §2.4)

		Instruction de la demande	Période initiale		Période confirmée régime normal			Période confirmée régime allégé		
			1 ^{ère} année	2 ^{ème} année	1 ^{ère} année	2 ^{ème} année	3 ^{ème} année	1 ^{ère} année	2 ^{ème} année	3 ^{ème} année
Contrôle de compétence	EDC ¹	X	X*							
	QCM ²	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Audit métier		Structure centrale et 1/3 des EP								
Nombre de Visite d'installations		2 par ets dans 1/3 des ets	2 par ets dans 1/3 des ets	2 par ets dans 1/3 des ets	1 par ets dans 1/3 des ets					

Nota : dans le cas où l'entreprise dispose des deux certifications NF367-I81 et NF367-I82, **2 installations** sont visitées par établissement dans 1/3 des établissements (période confirmée régime normal)

ets : Etablissement

* En cas de changement du responsable de l'étude et lorsque cette fonction n'est assurée que par une personne

Durée d'audit :

		Instruction de la demande	Période initiale		Période confirmée régime normal			Période confirmée régime allégé		
			1 ^{ère} année	2 ^{ème} année	1 ^{ère} année	2 ^{ème} année	3 ^{ème} année	1 ^{ère} année	2 ^{ème} année	3 ^{ème} année
Temps sur site (jour)	SC	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
	Par EP	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
	Par instal. visitée	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5

Les pratiques des ETA sont communes et maîtrisées ; elles sont formalisées au niveau du siège. Les EP sont visitées tous les 3 ans.

Dans la mesure du possible, au moins un audit ou une visite doit être effectuée chaque année dans chaque ETA.

¹ EDC : Etude de cas (cf § 3.3.4.1 du référentiel)

² QCM : Questionnaire à choix multiples (cf. § 3.3.4.1 et 5.1.4.2 du référentiel)

ANNEXE 5 : LE DOSSIER DE DEMANDE DE CERTIFICATION, DE SUIVI ET DE MODIFICATION

L'objet de cette annexe est de faciliter au demandeur de la certification NF Service & APSAD 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 de demande de certification** : émane d'une entité n'ayant pas de droit d'usage des marques NF Service et APSAD relevant de la présente application (voir 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 (voir partie 5 - § 5.5),
- **dossier de modification** : émane d'un titulaire et concerne, soit une extension ou une réduction de sa certification, soit un maintien de sa certification (voir partie 5).

Nota : Ces dossiers sont disponibles au secrétariat sous format word.

5.1 DOSSIER DE DEMANDE DE CERTIFICATION

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

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

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

LETTRE-TYPE 1

A établir sur papier à en-tête du demandeur

Nota : Lorsque l'entreprise dispose de plusieurs ETA, une demande de certification est à établir pour chacune d'elles. Dans ce cas chaque lettre doit être cosignée par le responsable légal du demandeur et le responsable de l'ETA. A chaque demande doit être joint le dossier de présentation correspondant, y compris la structure centrale s'il a y lieu.

Monsieur le Directeur Général Délégué d' AFNOR Certification
Monsieur le Directeur du Département Certification du CNPP

CNPP – Département Certification
Route de la Chapelle Réanville
CD 64 - BP 2265
F – 27950 SAINT-MARCEL

Objet : **NF 367 – I82 – Service d'installation et de maintenance de systèmes de vidéosurveillance**
Demande de certification NF Service & APSAD

Madame, Monsieur,

J'ai l'honneur de demander le droit d'usage des marques NF Service et APSAD pour l'activité suivante :
Installation et maintenance de systèmes de vidéosurveillance
exercée(s) par :

- ☞ (identification du demandeur),
- ☞ (dénomination sociale),
- ☞ (adresse de l'établissement principal)
- ☞ (identification des ILR concernées ou renvoi à la fiche correspondante du dossier d'admission).

A cet effet, je déclare connaître, accepter et avoir compris les Règles générales de la marque NF Service, le référentiel général B0 de la certification APSAD de service, le référentiel NF367 – I82 et m'engage à les respecter pendant toute la durée d'usage des marques NF Service et APSAD.

Je m'engage à :

- ◆ recevoir un auditeur désigné par l'organisme d'inspection et chargé d'instruire mon dossier et à lui faciliter l'exécution de sa mission en l'autorisant à :
 - visiter les locaux professionnels de mon entreprise,
 - consulter les fichiers de mes clients ainsi que les dossiers des installations réalisées et/ou maintenues,
 - inspecter les moyens dont je dispose,
 - interroger librement mes personnels ayant en charge la conception, l'installation et la maintenance des systèmes afin d'évaluer leurs compétences techniques,
 - visiter, en compagnie d'un représentant de mon entreprise, des installations réalisées et/ou maintenues par mes soins.
- ◆ établir, pour chaque installation réalisée par mon entreprise, une déclaration de conformité N82, DC82 ou d'installation, et adresser une copie des déclarations de conformité N82 au Secrétariat,
- ◆ établir pour chaque installation vérifiée par mon entreprise et ayant fait l'objet d'une déclaration de conformité N82 ou DC82, un compte-rendu de vérification Q82 et en transmettre une copie au Secrétariat dans le cas des N82,
- ◆ ne faire référence à la certification NF Service & APSAD que dans la mesure où mon entreprise en est titulaire,
- ◆ systématiquement informer le Secrétariat de toute modification d'organisation intervenant dans mon entreprise, ayant une incidence directe ou indirecte sur la certification.

Je joins à cette demande un exemplaire du « dossier de présentation » de mon entreprise établi selon le modèle figurant en annexe 5 du référentiel de certification.

Je déclare avoir le pouvoir de formuler cette demande.

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

**Nom, date et signature
du représentant légal
du demandeur**

FICHE 1

**FICHE DE RENSEIGNEMENT
A COMPLETER PAR LE DEMANDEUR****ETABLISSEMENT PRINCIPAL :**

- Raison sociale :
- Dénomination commerciale :
- Statut juridique :
- Coordonnées (adresse – n° de téléphone – n° de télécopie – courriel) :
- Site web :
- N° Siret :
- Date de début d'activité effective (date du 1^{er} contrat signé dans l'(les) activité(s) considérée(s)):
- Représentant légal (nom et qualité) :
- Responsable du projet qualité (si différent : nom, qualité et n° de téléphone) :
- Nom du correspondant certification :
Nom de la ou des personnes en charge des fonctions :
 - étude / conception :
 - réalisation :
 - maintenance :
- Appartenance à un syndicat (ou fédération professionnelle) – si oui, le citer :
- Départements d'intervention :
- Activités de l'établissement (commerciale, technique – installation, maintenance - administrative)

AUTRES ETABLISSEMENTS / ILR (voir définition partie 1)

Nombre d'ILR :

Pour chaque ILR appartenant au périmètre de certification, préciser :

- Adresse :
- Correspondant (nom et qualité) :
- Nom de la ou des personnes en charge des fonctions:
 - étude / conception :
 - réalisation :
 - maintenance :
- Date de création :
- Départements d'intervention :
- Activité de l'établissement (commerciale, technique - installation, maintenance - administrative) :

DATE D'AUDIT SOUHAITEE :

AUTRES SERVICES/PRESTATIONS PROPOSES (non couverts par la certification) :

FICHE 2

COMPOSITION DU DOSSIER TECHNIQUE

A ADRESSER AVEC LA DEMANDE EN 2 EXEMPLAIRES

**DOCUMENTS A JOINDRE IMPERATIVEMENT
A VOTRE DEMANDE DE CERTIFICATION EN 2 EXEMPLAIRES**1- Documents réglementaires

- Extrait KBIS
- Attestation URSSAF
- Attestation de paiement des impôts
- Attestation de cotisation Pôle Emploi

2- Documents contractuels et commerciaux

- Plaque (ou documents d'informations sur les services proposés)
- Conditions générales de vente
- Trame(s) d'offre technique et commerciale d'installation
- Trame(s) de contrat de maintenance

3- Documents d'organisation

- Organigramme fonctionnel de chaque établissement

4- Documents d'information générale

- un exemplaire du dossier qualité (en conformité avec la partie 2 du Référentiel)

5- Documents de gestion

- Attestation d'assurance responsabilité civile professionnelle
- Bilans et comptes de résultats (ou les pièces comptables obligatoires et déclarations fiscales pour les entreprises non assujetties à l'établissement de ces documents) du dernier exercice.

A défaut, justificatifs de l'activité sur le dernier exercice complet.

FICHE 3

FICHE D'ACTIVITE DE SERVICE

A COMPLETER

1 Volume d'activité :

Chiffre d'affaires de l' (des) activité(s) (année n-1) :

-

Nombre d'installations réalisées annuellement (année n-1) :

-

Pour chaque ETA, pourcentage d'activité en nombre d'installation :

2 Sous-traitance :

Nature des prestations sous-traitées :

Chiffre d'affaires de la sous-traitance :

Nom, coordonnées et part d'activités (sur l'activité totale sous-traitée) des sous-traitants réguliers :

3 Moyens humains :

Nombre total de salariés :

Nombre total de salariés intervenant dans l'activité entrant dans le champ de la certification :

Nombre de salariés dans chaque établissement (EP et ILR) :

FICHE 4

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

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"/>		

Nom, date et signature
du demandeur :

5.2 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 (§ 5.1)
Dossier technique composé de : <ul style="list-style-type: none"> - documents réglementaires - documents contractuels et commerciaux - documents d'organisation - documents d'information générale - documents de gestion 	A chaque modification A chaque modification Pour l'auditeur A chaque modification Annuelle	FICHE 2 (§ 5.1)
Fiche d'activité de service	A chaque modification	FICHE 3 (§ 5.1)
Informations sur les modalités de mise en œuvre de la certification	En cas d'extension	FICHE 4 (§ 5.1)

LETTRE-TYPE 2

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

Nota : Lorsque l'entreprise dispose de plusieurs ETA, une demande de certification est à établir pour chacune d'elles. Dans ce cas chaque lettre doit être cosignée par le responsable légal du demandeur et le responsable de l'ETA. A chaque demande doit être joint le dossier de présentation correspondant.

Monsieur le Directeur Général Délégué d'AFNOR Certification
Monsieur le Directeur du Département Certification du CNPP

CNPP – Département Certification
Route de la Chapelle Réanville
CD 64 - BP 2265
F – 27950 SAINT-MARCEL

Objet : **NF 367 – I82 – Service d'installation et de maintenance de systèmes de vidéosurveillance**
Demande de modification

Madame, Monsieur,

En tant que titulaire de la certification NF Service & APSAD pour l'(les)activité(s) suivante(s) : Installation et maintenance de systèmes de vidéosurveillance sous le numéro de certification, j'ai l'honneur de demander la modification des termes de mon certificat suite à :

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

A cet effet, je déclare connaître, accepter et avoir compris les Règles générales de la marque NF Service, le référentiel général B0 de la certification APSAD de service, le référentiel NF367 – I82 et m'engage à les respecter pendant toute la durée d'usage des marques NF Service et APSAD.

Je déclare avoir le pouvoir de formuler cette demande.

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

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

ANNEXE 6 : LES ZONES GEOGRAPHIQUES D'INTERVENTION

Les EP et ILR ont une zone d'intervention limitée à une zone géographique regroupant plusieurs départements définie par une zone circulaire d'un rayon de 200 km dont le centre est la préfecture du département dans lequel est implantée l'EP/l'ILR :

DEPARTEMENT IMPLANTATION	ZONE D'INTERVENTION COUVERTE PAR LA CERTIFICATION NF SERVICE & APSAD « Vidéosurveillance »
01	01.03.05.07.15.18.21.25.26.38.39.42.43.48.52.58.63.69.70.71.73.74.89.90
02	02.08.10.21.27.28.45.51.52.54.55.57.59.60.62.75.76.77.78.80.88.89.91.92.93.94.95.
03	01.03.07.10.12.15.16.18.19.21.23.25.26.36.37.38.39.41.42.43.45.48.52.58.63.69.70.71.77.86.87.89.
04	01.04.05.06.07.13.26.30.34.38.42.43.48.69.73.74.83.84.
05	01.04.05.06.07.13.26.30.34.38.39.42.43.48.63.69.73.74.83.84.
06	04.05.06.13.26.38.73.83.84
07	03.04.05.06.07.12.13.19.26.30.34.38.39.42.43.46.48.63.69.71.73.74.81.83.84.
08	01.02.08.10.51.52.54.55.57.59.60.62.67.72.77.80.88.89.91.92.93.94.95.
09	09.11.12.15.24.30.31.32.34.40.46.47.48.64.65.66.81.82.
10	02.03.08.10.18.21.25.28.39.41.45.51.52.54.55.57.58.59.60.70.71.77.80.88.89.
11	07.09.11.12.13.15.24.30.31.32.34.46.47.48.64.65.66.81.82
12	07.09.11.12.13.15.19.23.24.26.30.31.32.33.34.42.43.46.47.48.63.66.81.82.84.87.
13	04.05.06.07.11.12.13.26.30.34.38.48.83.84.
14	14.22.27.28.35.37.41.44.45.49.50.53.56.60.61.72.75.76.78.80.91.92.93.95
15	03.07.09.11.12.15.16.17.18.19.23.24.26.30.31.32.33.34.36.38.42.43.46.47.48.52.63.69.71.81.82.84.86.87
16	03.12.15.16.17.18.19.23.24.32.33.36.37.37.40.41.44.46.47.49.63.79.82.85.86.87.
17	16.17.24.33.35.36.37.40.44.47.49.53.56.72.79.85.86.87.
18	03.10.15.16.18.19.21.23.28.36.37.41.42.45.49.51.58.61.63.69.71.72.75.77.78.79.86.87.89.91.92.93.
19	03.07.12.15.16.17.18.19.23.24.31.32.33.34.36.37.40.42.43.46.47.48.58.63.79.81.82.86.87
20	20A, 20B
21	01.03.10.18.21.25.38.39.42.45.51.52.54.55.58.63.68.69.70.71.73.74.77.88.89.90.
22	14.22.29.35.44.49.50.53.56.61.72
23	03.12.15.16.17.18.19.23.24.36.37.41.42.43.45.46.47.48.49.58.63.69.71.79.86.87.89
24	03.12.15.16.17.18.19.23.24.31.32.33.36.37.40.46.47.48.63.79.81.82.85.86.87
25	01.03.10.21.25.38.39.42.51.52.54.55.57.58.67.68.69.70.71.73.74.88.89.90.
26	01.03.04.05.06.07.12.13.15.26.30.34.38.39.42.43.48.63.69.71.73.74.83.84.
27	02.10.14.18.27.28.35.37.41.45.49.50.51.53.60.61.62.72.75.76.77.78.80.89.91.92.93.94.95
28	02.10.14.18.27.28.35.36.37.41.45.49.50.51.53.58.60.61.72.75.76.77.78.80.86.89.91.92.93.94.95
29	22.29.35.44.56
30	04.05.06.07.11.12.13.15.26.30.34.38.42.43.48.63.66.69.81.83.84
31	09.11.12.15.19.24.30.31.32.33.34.40.46.47.48.64.65.66.81.82.
32	09.11.12.15.16.17.19.24.31.32.33.34.40.46.47.64.65.66.81.82.
33	16.17.19.24.31.32.33.40.46.47.64.65.79.82.85.86.87
34	04.05.07.09.11.12.13.15.26.30.31.34.38.42.43.46.48.66.81.82.83.84.
35	14.22.27.28.29.35.37.41.44.49.50.53.56.61.72.79.85.86.
36	03.15.16.17.18.19.23.24.28.36.37.41.42.45.49.53.58.61.63.71.72.77.78.79.85.86.87.89.91
37	03.14.16.17.18.23.27.28.35.36.37.41.44.45.49.50.53.58.61.72.77.78.79.85.86.87.89.91.92.94.
38	01.03.04.05.06.07.13.15.25.26.30.38.39.42.43.48.63.69.71.73.74.83.84
39	01.03.05.07.10.21.25.26.38.39.42.43.52.58.63.68.69.70.71.73.74.88.89.90.
40	09.16.17.24.31.32.33.40.46.47.64.65.81.82.
41	03.10.14.16.18.23.27.28.35.36.37.41.44.45.49.50.53.58.60.61.61.63.72.75.76.77.78.79.85.86.87.89.91.92.93.94.95

ANNEXES

DEPARTEMENT IMPLANTATION	ZONE D'INTERVENTION COUVERTE PAR LA CERTIFICATION NF SERVICE & APSAD
42	01.03.04.05.07.12.13.15.18.19.21.23.26.30.34.38.39.42.43.46.48.58.63.69.71.73.74.84.
43	01.03.04.05.07.12.13.15.19.23.26.30.34.38.38.42.43.46.48.58.63.69.71.73.74.81.82.84.87
44	14.16.17.22.29.35.37.41.44.49.50.53.56.61.72.79.85.86.
45	02.03.10.14.18.21.23.27.28.36.37.41.45.49.51.53.58.60.61.71.72.75.76.77.78.79.86.87.89.91.92.93.94.95.
46	09.11.12.15.16.17.19.23.24.30.31.32.33.34.40.43.46.47.48.63.64.65.81.82.86.87.
47	09.11.12.15.16.17.19.24.31.32.33.34.40.46.47.64.65.81.82.87.
48	03.04.05.07.11.12.13.15.23.24.26.30.31.34.38.42.43.46.47.48.63.66.69.81.82.84.87
49	14.16.17.18.22.27.28.35.36.37.41.44.45.49.50.53.56.61.72.79.85.86.87
50	14.22.27.28.35.41.44.49.50.53.56.61.72.76.78
51	02.07.08.10.21.28.45.51.52.54.55.57.58.59.60.62.75.77.78.80.88.89.91.92.93.94.95
52	01.02.08.10.21.25.39.45.51.52.54.55.57.58.67.68.70.71.77.88.89.90.
53	14.22.27.28.35.36.37.41.44.45.49.50.53.56.61.72.76.78.79.85.86
54	02.08.10.21.25.39.51.52.54.55.57.67.68.70.88.89.90
55	02.08.10.21.25.39.45.51.52.54.55.57.58.59.60.67.68.70.77.80.88.89.90.91.93.94.95
56	14.22.29.35.44.49.50.53.56.61.72.79.85
57	02.08.10.21.25.51.52.54.55.57.59.67.68.70.88.90
58	01.03.10.15.18.19.21.23.28.36.37.39.41.42.43.45.51.52.58.63.69.70.71.77.78.86.87.89.91.94.
59	02.08.27.51.59.60.62.76.77.78.80.92.93.95
60	02.08.10.14.27.28.41.45.51.59.60.61.62.72.75.76.77.78.80.89.91.92.93.94.95
61	14.18.22.27.28.35.36.37.41.44.45.49.50.53.56.60.61.72.75.76.78.79.85.86.91.92.93.94.95.
62	02.08.27.28.51.55.59.60.62.75.76.78.80.91.92.93.93.94.95.95.
63	03.07.12.15.16.18.19.21.23.24.26.30.36.37.38.42.43.46.48.58.63.69.71.86.87
64	09.9.11.24.31.32.33.40.46.47.64.65.81.82
65	09.11.12.24.31.32.33.40.46.47.64.65.66.81.82
66	09.11.12.13.30.31.32.34.48.65.66.81.82
67	25.52.54.55.57.67.68.70.88.90.
68	21.25.39.52.54.55.57.67.68.70.88.90.
69	01.03.04.05.07.12.15.19.21.23.25.26.30.38.39.42.43.48.58.63.69.70.71.73.74.84.
70	01.10.21.25.39.51.52.54.55.57.58.67.68.69.70.71.74.88.89.90.
71	01.03.05.07.10.15.18.21.23.25.26.38.39.42.43.48.52.58.63.69.70.71.73.74.89
72	14.18.22.27.28.35.36.37.41.44.45.49.50.53.56.60.61.72.75.76.77.78.79.85.86.91.92.93.94.95.
73	01.03.04.05.06.07.21.25.26.30.38.39.42.43.48.63.69.70.71.73.74.84.
74	01.04.05.06.07.21.25.26.38.39.42.43.58.63.68.69.70.71.73.74.90
75	02.08.10.14.18.21.27.28.36.37.41.45.51.52.53.55.58.59.60.61.62.72.75.76.77.78.80.89.91.92.93.94.95
76	02.14.27.28.35.41.45.50.51.53.59.60.61.62.72.75.76.77.78.80.89.91.92.93.94.95.
77	02.08.10.14.18.21.27.28.36.37.41.45.51.52.55.58.59.60.61.62.72.75.77.78.80.89.91.92.93.94.95
78	02.08.10.14.18.21.27.28.36.37.41.45.51.52.53.58.59.60.61.62.72.75.76.77.78.80.89.91.92.93.94.95.
79	16.17.19.23.24.33.35.36.37.41.44.47.49.53.56.72.79.85.86.87.
80	02.08.10.14.27.28.45.51.59.60.61.62.75.76.77.78.80.89.91.92.93.94.95
81	07.09.11.12.13.15.19.24.30.31.32.33.34.40.43.46.47.48.63.63.64.65.66.81.82.87.
82	09.11.12.15.16.17.19.24.30.31.32.33.34.40.43.46.47.48.63.64.65.66.81.82.87
83	04.05.06.07.13.26.30.34.38.83.84
84	04.05.06.07.11.12.13.15.26.30.34.38.42.43.48.63.69.73.81.83.84
85	16.17.22.33.35.36.37.44.49.53.56.72.79.85.86.87.
86	03.16.17.18.19.23.24.28.33.35.36.37.41.44.45.49.53.61.63.72.79.85.86.87.

ANNEXES

DEPARTEMENT IMPLANTATION	ZONE D'INTERVENTION COUVERTE PAR LA CERTIFICATION NF SERVICE & APSAD
87	03.12.15.16.17.18.19.23.24.33.36.37.41.42.43.46.47.48.49.58.63.79.82.85.86.87.
88	08.10.21.25.39.51.52.54.55.57.67.68.70.71.88.89.90
89	01.02.03.08.10.18.21.23.25.28.31.36.39.41.42.45.51.52.54.55.58.60.63.69.70.71.75.77.78.88.89.91.92.93.94.95
90	01.10.21.25.39.51.52.54.55.57.67.68.70.71.74.88.89.90.
91	02.08.10.14.18.21.27.28.36.37.41.45.51.52.53.55.58.59.60.61.62.72.75.76.77.78.80.89.91.92.93.94.95
92	02.08.10.14.18.21.27.28.36.37.41.45.51.52.53.58.59.60.61.62.72.75.76.77.78.80.89.91.92.93.94.95.
93	02.08.10.14.18.21.27.28.36.37.41.45.51.52.53.55.58.59.60.61.62.72.75.76.77.78.80.89.91.92.93.94.95
94	02.08.10.14.18.21.27.28.36.37.41.45.51.52.53.55.58.59.60.61.62.72.75.76.77.78.80.89.91.92.93.94.95
95	02.08.10.14.18.27.28.37.41.45.51.53.58.59.60.61.62.72.75.76.77.78.80.89.91.92.93.94.95

ANNEXE 7 : LEXIQUE

Ce lexique n'est pas exhaustif et doit être complété dans le temps.

Accord du droit d'usage des marques NF Service et APSAD :

Autorisation donnée par le Directeur Général Délégué d'AFNOR Certification (pour la marque NF Service) et le Directeur du Département Certification du CNPP (pour la certification APSAD) à un demandeur d'apposer les marques NF Service et APSAD. Cet accord est matérialisé par un certificat.

Action corrective :

Action entreprise pour éliminer la cause d'une non-conformité détectée ou d'une autre situation indésirable (§ 3.6.5 – voir ISO 9000:2000).

Audit :

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

Avertissement :

Décision prise par AFNOR Certification et par le département Certification du CNPP, par laquelle il est demandé au titulaire de corriger des manquements constatés dans un délai donné.

Demande :

Lettre par laquelle un demandeur sollicite le droit d'usage des marques NF Service et APSAD, déclare connaître et s'engage à respecter le présent référentiel de certification dans sa totalité.

Demandeur :

Entité juridique demandant la certification NF Service & APSAD et qui s'engage sur la maîtrise de la conformité de son service au présent référentiel de certification. Elle regroupe l'ensemble des établissements ayant une activité couverte par le champ d'application (EP et ILR) (Voir § 1.2 partie 1).

Entité Technique Autonome (ETA) :

Ensemble constitué d'un établissement principal (EP) qui peut avoir sous sa responsabilité et dans l'activité couverte par la certification une ou plusieurs Implantations Locales Rattachées (ILR). Une ETA exerce par l'intermédiaire de ses établissements (EP et ILR) l'ensemble des prestations relevant de la certification.

Les EP et ILR ont une zone d'intervention limitée à une zone géographique regroupant plusieurs départements ; le découpage des différentes zones géographiques est présenté en annexe 6.

Etablissement Principal (EP) :

Etablissement (ou site) disposant d'une fonction centrale identifiée à partir de laquelle toutes les prestations de service relevant de la certification sont contrôlées ou dirigées.

Extension :

Décision prise par AFNOR Certification et CNPP Cert. par laquelle le droit d'usage des marques NF Service et APSAD est étendu à un nouveau service ou à un service modifié.

Implantation Locale Rattachée (ILR) :

Etablissement (ou site) dépendant directement d'un Etablissement Principal, intégré dans son organisation et exerçant au moins une des prestations de service couvert par la certification.

Prestation de service :

Activités du prestataire nécessaires à la fourniture du service.

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 :

Procédure par laquelle le titulaire se voit renouveler le droit d'usage des marques NF Service et APSAD pour une période donnée.

Retrait :

Décision prise par le Directeur Général Délégué d'AFNOR Certification (pour la marque NF Service) et le Directeur du Département Certification du CNPP (pour la marque APSAD) qui annule le droit d'usage des marques NF Service et APSAD. Le retrait peut être prononcé à titre de sanction ou en cas d'abandon du droit d'usage par le titulaire.

Service :

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

Situation inacceptable :

Situation qui engendre pour le client un écart majeur par rapport au service de référence et qui nécessite une action curative et corrective immédiate.

Structure centrale :

Etablissement maîtrisant l'organisation qualité centralisée dans le cas d'une structure disposant de plusieurs ETA. Cet établissement peut être indépendant du siège social. Il peut assurer également les fonctions d'un établissement principal.

Suspension :

Décision prise par le Directeur Général Délégué d'AFNOR Certification (pour la marque NF Service) et le Directeur du Département Certification du CNPP (pour la marque APSAD) et qui annule provisoirement et pour une durée déterminée l'autorisation de droit d'usage des marques NF Service et APSAD. La suspension peut être prononcée à titre de sanction ou en cas d'abandon provisoire limitée dans le temps par le titulaire.

Titulaire :

Entité juridique qui bénéficie d'un certificat autorisant l'usage des marques APSAD et NF Service.

Vidéoprotection :

Terme maintenant d'usage utilisé par l'administration pour désigner les systèmes de vidéosurveillance répondant aux règles fixées pour l'essentiel par la loi 21 janvier 1995 modifiée.