

REFERENTIEL DE CERTIFICATION

Référentiel I4 – NF 285
Edition : Novembre 2015
N° de révision : 5



EXTINCTEURS

Service d'installation et de maintenance

ORGANISMES CERTIFICATEURS



CNPP Cert.
Route de la Chapelle Réanville
CD 64 - CS 22265
F- 27950 SAINT-MARCEL
Tél. : +33 (0)2 32 53 63 63
Fax : +33 (0)2 32 53 64 46
www.cnpp.com



AFNOR Certification
11 rue Francis de Pressensé
F - 93571 La Plaine Saint-Denis Cedex

Tél. : +33 (0)1 41 62 80 00
Fax : +33 (0)1 49 17 90 00
www.marque-nf.com

SOMMAIRE

PARTIE 0 : APPROBATION-REVISION DU REFERENTIEL DE CERTIFICATION	4
PARTIE 1 : OBJET ET CHAMP D'APPLICATION	8
1.1 Définition du demandeur	9
1.2 Champ et périmètre de certification.....	10
1.3 Spécifications complémentaires.....	10
PARTIE 2 : LES CRITERES/ENGAGEMENTS A RESPECTER.....	11
2.1 Les principaux engagements de service	11
2.2 Maîtrise de la prestation de service.....	14
2.3 Exigences supplémentaires en cas de certification multisites.....	20
PARTIE 3 : OBTENIR LA CERTIFICATION : les modalités d'admission	22
3.1 Dépôt d'un dossier de demande de certification.....	22
3.2 Etude de recevabilité.....	22
3.3 Modalités de contrôles en admission.....	23
3.4 Evaluation des résultats et décision de certification	27
3.5 Contrôles complémentaires.....	28
PARTIE 4 : VALORISER LA CERTIFICATION : les modalités de marquage	29
4.1 Les textes de références.....	29
4.2 Le marquage	29
4.3 Les conditions de démarquage.....	32
4.4 Exemples d'application du marquage	33
PARTIE 5 : FAIRE VIVRE LA CERTIFICATION : les modalités de suivi.....	35
5.1 Les contrôles en période de certification initiale.....	35
5.2 Les contrôles en période de certification confirmée	39
5.3 Evaluation des résultats et décision de maintien	42
5.4 Contrôles complémentaires.....	43
5.5 Déclaration des modifications du dossier de demande.....	44
5.6 Synoptique des étapes de la certification	46

PARTIE 6 : LES INTERVENANTS	47
6.1 Les organismes de certification	47
6.2 Le Comité particulier et son bureau	48
Composition du comité particulier	50
6.3 Le secrétariat	51
6.4 L'organisme d'audit.....	51
PARTIE 7 : LE DOSSIER DE DEMANDE DE CERTIFICATION.....	52
7.1 Le dossier d'admission.....	52
7.2 Le dossier de suivi/modifications	58
7.3 Tarification.....	60
PARTIE 8 : LEXIQUE.....	61

Partie 0 : Approbation et révision du Référentiel de certification

PARTIE 0**APPROBATION/REVISION DU REFERENTIEL DE CERTIFICATION**

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

CNPP Cert. et AFNOR Certification 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 termes 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 CNPP Cert. et AFNOR Certification, et dans tous les cas après consultation du Comité Particulier. La révision est approuvée par le Directeur de CNPP Cert. et le représentant légal d'AFNOR Certification.

HISTORIQUE DES MODIFICATIONS

N° de révision	Date	Modification effectuée
0	Juillet 2003	Création du référentiel de certification
1	Avril 2007	<ul style="list-style-type: none"> - Changement de raison sociale suite à la fusion d'AFNOR CERTIFICATION avec l'AFAQ - Changement de l'intitulé des certifications conjointes pour être en adéquation avec les documents techniques - Modification de l'appellation du document relatif au droit d'usage des marques : remplacement de « attestation de conformité » par « certificat » § 2.1 « Les principaux engagements de service » : évolution de l'exigence de certification NF en certification NF ou équivalent, pour la gamme de matériels utilisés - ajout de l'exigence de disposer des instructions du constructeur pour la maintenance des appareils - § 2.2.9 « Moyens matériels » : précision sur la commercialisation des extincteurs sur le territoire français qui doit être autorisée par le Ministère de l'Industrie - § 2.2.10 « Indicateur de mesure » : reformulation de cet indicateur pour une meilleure compréhension - § 3.2 « Etude de recevabilité » : précision sur la procédure à suivre lorsqu'un dossier de demande est incomplet - § 4.2.2 « Les modalités de marquage sur les supports principaux » : insertion de l'adresse des deux organismes de certification - § 5.5 « Déclaration des modifications du dossier de demande » : prise en compte du changement de représentant légal

Partie 0 : Approbation et révision du Référentiel de certification

N° de révision	Date	Modification effectuée
1	Avril 2007 (suite)	<ul style="list-style-type: none"> - Parties 3 et 5 : <ul style="list-style-type: none"> • Précision sur le contenu du contrôle qui est effectué au niveau du dossier technique lors de la recevabilité • Précision sur les documents que l'auditeur doit transmettre au Secrétariat Technique pour la prise de décision • Processus de décision : <ul style="list-style-type: none"> - traitement des contestations selon le Référentiel B0 ; suppression de la référence aux Règles Générales de la marque NF Service - modification des durées d'attribution ou de renouvellement des certifications conjointes dans le cas où des réserves sont émises - Partie 7 – Lettre type 1 et Lettre type 2 : remplacement de « règlement général IO » par « règlement général B0 » - Fiche 2 « Composition du dossier technique » : ajout du Dossier qualité dans les documents à joindre à la demande de certification - Partie 6 : Composition du Comité particulier : mise en place de fourchettes pour le nombre de sièges par collège et modification de l'intitulé du Collège A - Partie 8 - Lexique : ajout des 3 définitions suivantes : extincteur portatif, extincteur mobile et extincteur fixe
2	Juin 2010	<ul style="list-style-type: none"> - Changement de raison sociale AFAQ AFNOR CERTIFICATION devenant AFNOR CERTIFICATION - Dans tout le document, remplacement de « Certificat de conformité » par « Déclaration de conformité » - Appellation « Règlement de certification » remplacée par « Référentiel de certification » dans tout le document - § 2.2.0 Dossier qualité - § 2.2.7 Suppression de l'indication du délai de 3 ans à compter de juillet 2003 pour l'obtention du CAP et exigence minimale à l'admission - § 2.2.8 Obligation de conseil - § 2.2.9 Présentation détaillée des exigences produits associées au service - § 2.2.10 Indicateurs de périodicité - § 3.4 et § 5.3 Délai de suivi des écarts et de rédaction des rapports d'audit Consultation du Comité Particulier (ou bureau) - § 4.1 Evolution du Code de la consommation (R 115-2) - § 4.2.3 Supports secondaires du marquage - § 5.1.5, § 5.1.6, § 5.2.5 et § 5.2.6 : réalisation systématique de visites supplémentaires dans le cas d'un établissement disposant d'un nombre de vérificateur supérieur à 20 et dans le cas d'un établissement intervenant sur un secteur géographique étendu - § 6.2 Le Comité Particulier et son bureau Ajout du fonctionnement du bureau - § 6.3 Suppression du CNMIS SAS suite à la reprise du secrétariat par le CNPP

Partie 0 : Approbation et révision du Référentiel de certification

N° de révision	Date	Modification effectuée
2	Juin 2010 (suite)	<ul style="list-style-type: none"> - Fiche 1 : insertion du N° de TVA intracommunautaire - Fiche 2 : insertion dans le § 2 « documents contractuels et commerciaux » de l'accord permettant de garantir la permanence du service insertion dans le § 3 « documents d'organisation » d'une liste actualisée des extincteurs référencés - Fiche 3 : insertion dans le § 3 « Moyens humains » d'un tableau concernant les agents vérificateurs - Ajout du § 7.3 renvoyant au fascicule « Tarification » - Ajout de l'annexe 1 « Déclaration de conformité N4 et compte rendu de vérification périodique »
3	Septembre 2012	<ul style="list-style-type: none"> • Ensemble du Référentiel : - Insertion du nouveau logo NF Service avec les conditions de transition en Partie 4 • Ajouts : - de l'engagement 3.8 relatif à la gestion documentaire et appelant le § 2.2.3 - des conditions d'enregistrement des documents de conformité édités (N4 et Q4) et de diffusion des N4 au secrétariat sous 3 mois au § 2.2.3 - de conditions de gestion du personnel au § 2.2.7 - du renseignement de la déclaration annuelle d'activité § 5 - du fac-similé du certificat en annexe 2 • Modifications : - Partie 1 : engagements de service regroupés en deux parties distinctes : <ul style="list-style-type: none"> - APSAD - NF Service - substitution du terme « visite » par celui d'« audit » - du format du dossier de demande de certification § 7
4	Janvier 2015	<ul style="list-style-type: none"> • Ensemble du référentiel : - Remplacement du terme « inspection » par celui « d'audit » ; - modification des références de l'organisme certificateur de CNPP : CNPP Cert. - remplacement de « Directrice Générale » par « représentant légal » d'AFNOR Certification. • Ajouts : - § 3.3.4 description du contenu des épreuves du contrôle des connaissances et critères de réussite ; - § 3.4 des informations portées à la disposition des titulaires sur les sites internet des organismes certificateurs ainsi que les dispositions de reproduction des certificats ; - § 6.2.1 notion d'impartialité ; - § 6.4 de la présence possible d'observateurs lors des audits ; - § 7.2 nécessité de communiquer l'accord de redondance, en cas de modification, pour les sociétés mono personnelles.

Partie 0 : Approbation et révision du Référentiel de certification

4	Janvier 2015 (suite)	<ul style="list-style-type: none"> • Modifications : <ul style="list-style-type: none"> - § 2.2.7.1 habilitation formelle par le responsable de l'établissement ; - § 2.2.9.1 référence au nouveau référentiel d'accréditation des organismes de certification ; - § 5.1.3 et § 5.2.3 correction des renvois de paragraphe ; - § 7.1 lettre de demande des certifications (LETTRE TYPE 1) ; - § 3.3.6, § 5.1.4.2, § 5.1.9 et § 5.2.4.2 remplacement de l'expression « contrôle des connaissances » par « vérification des connaissances » ; - § 8 LEXIQUE - Définition de l'ILR. • Suppression : <ul style="list-style-type: none"> - ANNEXE 1 fac-simile de déclaration de conformité N4 et du compte rendu de vérification périodique Q4 ; - ANNEXE 2 fac-simile du certificat de droit d'usage.
5	Novembre 2015	- §6.2 correction de la composition du comité particulier

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 APSAD atteste de 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, CNPP Cert. 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.

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.

Le présent référentiel de certification précise les conditions d'application du référentiel général B0 de la certification APSAD de service et des Règles Générales de la marque NF Service aux services d'installation et de maintenance des extincteurs.

Référentiel de certification :

Les services faisant l'objet de la certification doivent se conformer :

1 - pour la certification APSAD de service :

- aux caractéristiques indiquées dans le tableau des engagements de service au paragraphe 2.1 pour :
 - partie 2 les moyens matériels,
 - partie 6 les prestations techniques de conception de l'installation,
 - partie 7 les prestations techniques de réalisation de l'installation,
 - partie 8 les prestations techniques de vérification de conformité initiale,
 - partie 10 les prestations techniques de vérifications périodiques ;

2 – pour la marque NF Service :

- aux caractéristiques indiquées dans le tableau des engagements de service au paragraphe 2.1 pour :
 - partie 1 le personnel,
 - partie 3 l'organisation,
 - partie 4 l'accueil et l'identification des besoins (pour la maintenance),
 - partie 5 la contractualisation (pour la maintenance),
 - partie 9 les prestations de maintenance

Partie 1 : Objet et champ d'application

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.

Le présent référentiel de certification est accessible à tout demandeur répondant au champ d'application défini dans les paragraphes suivants.

1.1 Définition du demandeur

1.1.1 Définition générale

Le demandeur 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 des extincteurs, c'est-à-dire la conception et la réalisation d'installations d'extincteurs ainsi que la réalisation des vérifications périodiques et des opérations de maintenance¹.

1.1.2 Cas d'un demandeur « multisites » :

Le demandeur peut être une structure composée de plusieurs établissements (cf § 1.2.2).

Le demandeur doit distinguer un établissement principal (EP), qui n'est pas nécessairement le siège social, et un ou plusieurs établissements secondaires dénommés Implantations Locales Reconnues (ILR) (cf. définitions dans la partie 8 du présent référentiel), qui sont sous la responsabilité de l'Etablissement principal.

Ces établissements doivent :

- être une entité technique et/ou commerciale de même raison sociale que le siège,
- être soumis à déclaration auprès de l'URSSAF ou équivalent,
- disposer des moyens humains et techniques pour concevoir et réaliser des installations d'extincteurs, effectuer des vérifications périodiques et des opérations de maintenance.

Par ailleurs, cette structure « multisites » (à travers son Etablissement Principal) doit remplir les conditions suivantes :

- ♦ exercer une fonction centrale dans laquelle certaines activités sont planifiées, contrôlées ou dirigées (cf. partie 2),
- ♦ avoir une maîtrise unique du système qualité, c'est à dire avoir le pouvoir d'imposer des mesures correctives le cas échéant sur tout établissement qui lui est rattaché,
- ♦ assurer que le système qualité répond aux exigences et est appliqué,
- ♦ recueillir et analyser les informations en provenance de tous les établissements.

¹ Cela comprend l'installation des extincteurs portatifs et mobiles et la maintenance des extincteurs portatifs, mobiles et fixes (cf. définitions dans le lexique en partie 8) ; l'installation des extincteurs fixes n'est pas prise en compte dans le champ des certifications conjointes.

Partie 1 : Objet et champ d'application**1.2 Champ et périmètre de certification**

1.2.1 - Champ de la certification

Le champ d'application de la certification APSAD de service correspond aux services d'installation et de maintenance des extincteurs portatifs et mobiles. Les services d'installation et de maintenance des extincteurs fixes n'est pas couvert par la certification APSAD.

Le champ d'application de la marque NF Service correspond au service de maintenance des extincteurs portatifs, mobiles et fixes.

La marque APSAD et la marque NF Service ne couvrent donc pas les mêmes exigences. Les caractéristiques décrites dans les référentiels cités ci-dessus sont complémentaires.

1.2.2 - Périmètre de la certification

Tous les établissements du demandeur exerçant des activités d'installation et de maintenance d'extincteurs sont obligatoirement inclus dans le périmètre de la certification.

1.3 Spécification(s) complémentaire(s)

Lors de la demande de certification, le demandeur doit justifier d'au moins 6 mois d'activité effective, la certification ne pouvant cependant être attribuée qu'après un an d'activité.

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

Le demandeur/titulaire doit également être en mesure de justifier à tout moment d'une attestation d'assurance Responsabilité Civile (RC) professionnelle, en cours de validité, couvrant les activités certifiées.

Partie 2 : Les engagements à respecter

PARTIE 2**LES ENGAGEMENTS A RESPECTER****2.1 Les principaux engagements de service**

Les principaux engagements de service du référentiel de certification mentionné dans la partie 1 du présent référentiel sont énumérés dans le tableau ci-dessous avec les moyens mis en œuvre au regard des articles correspondants dans :

- la règle APSAD R4 (Mars 2012) ;
- la norme NF S 61-922 (Juin 1999).

Tableau des engagements de service :

ENGAGEMENTS Détail de chaque engagement	MOYENS MIS EN ŒUVRE POUR SATISFAIRE L'ENGAGEMENT	ARTICLES CORRESPONDANT DE LA REGLE APSAD R4, DE LA NORME NF S 61-922 ET DU REFERENTIEL I4 - NF285
1 - LE PERSONNEL		
1.1 Employer un responsable technique ayant en charge l'activité concernée par la demande et ayant un pouvoir décisionnel	Organigramme et fiche de poste	Référentiel I4–NF285 : § 2.2.1 (Partie 2)
1.2 Disposer d'un personnel technique formé et en nombre suffisant	Attestation de formations initiale et continue, ... Suivi du volume d'activité de l'entreprise et mise en place d'indicateurs pour l'adaptation des effectifs.	Norme NF S 61-922 : §§ 7.1 et 7.2 Référentiel I4–NF285 : § 2.2.7 (Partie 2)
1.3 S'assurer de la compétence du responsable technique et des vérificateurs	Satisfaire à un contrôle des connaissances spécifique ou, pour les vérificateurs, apporter la preuve qu'ils disposent du CAP d'agent vérificateur.	Norme NF S 61-922 : §§ 7.1.3 et 7.2 Référentiel I4–NF285 : § 3.3.4 (Partie 3)
2 – LES MOYENS MATERIELS		
2.1 Disposer des moyens matériels (composants de l'installation, outillage, pièces détachées) pour réaliser, vérifier et maintenir des installations afin de garantir la protection des risques et concourir ainsi à la sécurité des personnes et des biens	Commercialiser exclusivement des extincteurs respectant les exigences « produit » définies au § 2.2.9 De plus, disposer : - d'une gamme de base de matériels suffisante, - d'un accès à des postes de chargement, - des moyens nécessaires pour toutes les opérations de révision, - des instructions du constructeur pour la maintenance des appareils	Norme NF S 61-922 : § 4.4.1 § 7.3 et § 7.4 Référentiel I4–NF285 : § 2.2.9 (Partie 2)

Partie 2 : Les engagements à respecter

3 – L'ORGANISATION		
3.1 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)	Référentiel I4-NF285 : § 1.1 (partie 1) + Partie 7
3.2 Organiser la maîtrise des sous traitants éventuels	Procédure sur la sélection et l'évaluation des sous traitants Contrats de sous-traitance	Norme NF S 61-922 : § 7.7.2 Référentiel I4-NF285 : § 2.2.6 (partie 2)
3.3 Remplir et formaliser son obligation de conseils professionnels	Dispositions prévues à cet effet dans les documents types (devis, procès verbal de réception...)	Référentiel I4-NF285 : § 2.2.8 (Partie 2)
3.4 Enregistrer, analyser et traiter les réclamations clients	Ouverture et tenue à jour d'un registre spécifique.	Norme NF S 61-922 : § 4.5 Référentiel I4-NF285 : § 2.2.4 (Partie 2)
3.5 Disposer des assurances nécessaires en cours de validité	Attestations d'assurance RC	Norme NF S 61-922 : § 4.1.1 Référentiel I4-NF285 : § 1.3 (partie1) + Fiche 2 – Dossier technique (partie7)
3.6 Prendre toute disposition pour garantir la confidentialité des informations relatives au risque protégé ainsi que de toutes celles détenues dans l'entreprise	Engagements de confidentialité ou clause spécifique dans les contrats de travail Protection contre le vol/malveillance des locaux sensibles de l'entreprise	Référentiel I4-NF285 : § 2.2.2 (Partie 2)
3.7 Evaluer la satisfaction du client	Outils de mesure de la satisfaction des clients	Norme NF S 61-922 : § 4.6 Référentiel I4-NF285 : § 2.2.5 (Partie 2)
3.8 Organiser la gestion documentaire	Constitution et conservation des dossiers clients Edition et enregistrement des déclarations de conformité N4 et compte-rendu de visite périodique Q4	Référentiel I4-NF285 : § 2.2.3
4 – L'ACCUEIL – L'IDENTIFICATION DES BESOINS (pour la maintenance)		
4.1 Fournir toute information demandée par le client	Support de présentation de l'activité de l'entreprise	Norme NF S 61-922 : § 4.1
4.2 Déterminer les besoins / attentes du client	Entretien avec le client dans les locaux de celui-ci	Norme NF S 61-922 : § 4.2

Partie 2 : Les engagements à respecter

5 – LA CONTRACTUALISATION (pour la maintenance)		
5.1 Présenter au client, de manière claire et précise, la prestation proposée en réponse à ses besoins	Envoi du contrat	Norme NF S 61-922 : §§ 4.2.1, 4.3 et 5
6 – LES PRESTATIONS TECHNIQUES DE CONCEPTION DE L'INSTALLATION		
6.1 Choisir l'agent extincteur adapté	Maîtrise et respect des référentiels techniques	Règle APSAD R4 : § 2.1
6.2 Déterminer le nombre d'extincteurs nécessaire	Maîtrise et respect des référentiels techniques	Règle APSAD R4 : § 2.2
6.3 Déterminer l'emplacement des extincteurs	Maîtrise et respect des référentiels techniques	Règle APSAD R4 : § 2.3
7 – LES PRESTATIONS TECHNIQUES DE REALISATION DE L'INSTALLATION		
7.1 Poser correctement les extincteurs	Maîtrise et respect des référentiels techniques	Règle APSAD R4 : § 2.3
8 – LES PRESTATIONS TECHNIQUES DE VERIFICATION DE CONFORMITE INITIALE		
8.1 Fournir un dossier technique	Maîtrise et respect des référentiels techniques	Règle APSAD R4 : § 3.1
8.2 Utiliser une méthodologie concernant les opérations de vérification	Maîtrise et respect des référentiels techniques	Règle APSAD R4 : § 3.2
8.3 Fournir un document attestant la conformité de l'installation réalisée	Délivrance d'une déclaration de conformité N4 pour les installations répondant strictement aux exigences de la règle APSAD R4	Règle APSAD R4 : § 3.3 et Annexe 3 Référentiel I4-NF285 : § 2.2.3 (Partie 2)
9 – LES PRESTATIONS DE MAINTENANCE		
9.1 Effectuer toutes opérations de maintenance préventive et corrective	Maîtrise et respect des référentiels techniques Contrat de maintenance	Règle APSAD R4 : § 4 Norme NF S 61-922 : Partie 4 + § 7.5
9.2 Respecter les fréquences d'intervention	Mise en place d'un planning des interventions	Norme NF S 61-922 : § 4.4.1
9.3 Présenter au client les résultats de la visite	Bulletin de visite laissé au client en fin de visite	Norme NF S 61-922 : § 4.4.1
10 – LES PRESTATIONS TECHNIQUES DE VERIFICATIONS PERIODIQUES		
10.1 Disposer d'une méthodologie concernant les opérations de vérification	Maîtrise et respect des référentiels techniques	Règle APSAD R4 : § 4.2
10.2 Fournir un document attestant de la vérification effectuée et de la conformité de l'installation	Délivrance d'un compte rendu de vérification périodique Q4 pour les installations faisant l'objet d'une déclaration de conformité N4	Règle APSAD R4 : Annexe 3 Référentiel I4-NF285 : § 2.2.3 (Partie 2)
10.3 Respecter les fréquences des vérifications	Mise en place d'un planning des visites de vérification	Référentiel I4-NF285 : § 2.2.10 (Partie 2)

Partie 2 : Les engagements à respecter

2.2 Maîtrise de la prestation de service

2.2.0 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 des extincteurs**.

L'ensemble de ces dispositions doit être formalisé par écrit, ce qui constitue le **dossier qualité**. Ce dossier qualité concerne les paragraphes 2.2.1 à 2.2.10.

Pour un demandeur/titulaire disposant d'un manuel qualité, il est admis que ces dispositions soient consignées dans ledit manuel.

2.2.1 Organisation et responsabilités

Les engagements du demandeur/titulaire en matière de qualité du service doivent être écrits et signés par la direction, adaptés, connus et mis en œuvre à tous les niveaux.

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

2.2.2 Confidentialité

Le demandeur/titulaire doit décrire les dispositions adéquates mises en place pour garantir la confidentialité des informations relatives aux installations sur lesquelles il intervient, que ce soit directement ou par l'intermédiaire de ses sous-traitants.

2.2.3 Gestion des données et des enregistrements

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

Par ailleurs, un **récapitulatif** des enregistrements cités dans le référentiel de certification est présenté ci-dessous. Le demandeur/titulaire 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).

Partie 2 : Les engagements à respecter

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

Documents ² ou enregistrements ³ exigés	§ de la règle R4 ou de la norme NF S 61-922 + titre	Délais de conservation
Devis	NF S 61-922 § 4.2.1 « Etablissement de la proposition contractuelle » + § 5.1 « Proposition contractuelle »	A définir par le demandeur / titulaire
Contrat	NF S 61-922 § 4.3 « Négociation et vente » + § 5.2 « Contrat définitif »	A définir par le demandeur / titulaire
Enregistrement de l'information en cas de modification du parc, indisponibilité temporaire, ou inadéquation de la protection aux risques	NF S 61-922 § 4.3 « Négociation et vente »	A définir par le demandeur / titulaire
Bulletin de visite	NF S 61-922 § 4.4.1 « Maintenance préventive »	A définir par le demandeur / titulaire
Le cas échéant, devis de mise en conformité ou de remplacement d'appareils réformés, périmés ou manquants	NF S 61-922 § 4.4.1 « Maintenance préventive »	A définir par le demandeur / titulaire
Accusé de réception en cas de réclamation	NF S 61-922 § 4.5 « Traitement des réclamations »	A définir par le demandeur / titulaire
Déclaration de conformité N4	Règle APSAD R4 – ANNEXE 3	3 ans après la dernière visite de maintenance
Compte-rendu de vérification périodique Q4	Règle APSAD R4 – ANNEXE 3	3 ans après la dernière visite de maintenance

Compléments d'information sur les documents N4 et Q4 :

Déclaration de conformité N4 :

Il est admis qu'une déclaration de conformité N4 puisse être établie a posteriori, par exemple pour une installation n'ayant pas fait l'objet d'une déclaration à l'origine.

Dans ce cas, le titulaire doit en particulier :

- s'assurer de la conformité de l'installation à la dernière édition de la règle APSAD R4 disponible au moment de la visite,
- dater le document du jour de la visite de vérification de conformité.

Le titulaire tient à jour un indicateur qui comptabilise le nombre de déclarations de conformité N4 éditées chaque année civile.

Un exemplaire (ou une copie) de chaque déclaration de conformité N4 est adressé au secrétariat dans les trois mois qui suivent son édition.

² Un document peut être élaboré par le demandeur ou fourni par un tiers.

³ Un enregistrement est un document faisant état des résultats obtenus ou apportant la preuve de la réalisation d'une activité (ISO 9000)

Partie 2 : Les engagements à respecterCompte-rendu de vérification périodique Q4 :

Le titulaire tient à jour un indicateur qui comptabilise le nombre de comptes rendus de vérification périodique Q4 édité chaque année civile.

Dans le cas où les opérations de vérification périodique ont été sous-traitées (cf. §2.2.6), le compte-rendu de vérification périodique Q4 est établi par le donneur d'ordre et non par le sous-traitant. De même, les prestations sont facturées au client par le donneur d'ordre et non par le sous-traitant.

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

Documents⁴ ou enregistrements⁵ exigés	§ de la règle R4 ou de la norme NF S 61-922 + titre	Délais de conservation
Descriptif de l'activité du demandeur/titulaire	NF S 61-922 § 4.1.1 « Identification externe »	A définir par le demandeur / titulaire
Conditions générales de vente (CGV)	NF S 61-922 § 4.3 « Négociation et vente » +§ 6 « Principes régissant les CGV »	A définir par le demandeur / titulaire
Badge – carte d'identification	NF S 61-922 § 4.4.1 « Maintenance préventive »	A définir par le demandeur / titulaire
Documentation à jour sur la réglementation, les modes opératoires, les caractéristiques techniques des extincteurs	NF S 61-922 § 4.4.1 « Maintenance préventive » + § 7.4 – Outillage / documentation	A définir par le demandeur / titulaire
Liste du matériel à vérifier et sa localisation	NF S 61-922 § 4.4.1 « Maintenance préventive »	A définir par le demandeur / titulaire
Instructions du constructeur pour la maintenance des appareils (=préconisations et notices de maintenance)	Règle APSAD R4 § 4 « Maintenance et vérifications périodiques »	Durée d'utilisation des appareils
Enregistrements (attestations) des formations	NF S 61-922 § 7.1 « Formation initiale du personnel » + § 7.2 « Formation continue »	A définir par le demandeur / titulaire
Contrat de sous-traitance (accord écrit)	NF S 61-922 § 7.7.2 « Sous-traitance »	A définir par le demandeur / titulaire
Liste des sous-traitants	Référentiel I4/NF285 - Partie 2 - § 2.2.6	A définir par le demandeur / titulaire
Dossier qualité	NF S 61-922 § 8 « Organisation qualité » + Référentiel I4/NF285 - Partie 2 - § 2.2.1	A définir par le demandeur / titulaire
Registre des réclamations	Référentiel I4/NF285 - Partie 2 - § 2.2.4	A définir par le demandeur / titulaire
Enregistrement de la mesure de la satisfaction des clients	Référentiel I4/NF285 - Partie 2 - § 2.2.5	A définir par le demandeur / titulaire
Liste des extincteurs référencés et preuves documentaires associées	Référentiel I4/NF285 - Partie 2 - § 2.2.9	A définir par le demandeur / titulaire

⁴ Un document peut être élaboré par le demandeur ou fourni par un tiers.

⁵ Un enregistrement est un document faisant état des résultats obtenus ou apportant la preuve de la réalisation d'une activité (ISO 9000)

Partie 2 : Les engagements à respecter**2.2.4 Gestion des réclamations clients**

Le demandeur/titulaire doit décrire et disposer d'une organisation pour gérer les réclamations de ses clients sur les services certifiés, conformément au § 4.5 de la norme NF S 61-922.

Un registre des réclamations concernant les services certifiés doit être tenu.

2.2.5 Evaluation de la satisfaction du client

Le demandeur/titulaire doit décrire les modalités de mesure de la satisfaction de ses clients.

Le demandeur/titulaire doit mesurer la satisfaction de ses clients par tout moyen de mesure approprié (par exemple une enquête de satisfaction de ses clients).

Ces mesures, effectuées annuellement, doivent couvrir l'ensemble des services liés à l'installation et à la maintenance des extincteurs.

2.2.6 Maîtrise de la sous-traitance

En complément des exigences de la norme NF S 61-922 (§ 7.7), le demandeur/titulaire 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 et d'évaluation des sous-traitants.

Par ailleurs, le titulaire ne peut sous-traiter qu'à une entreprise elle-même titulaire de la certification et uniquement pour les opérations suivantes :

- Pose des extincteurs,
- Vérification et maintenance des extincteurs (dans ce cas, le compte-rendu de vérification périodique Q4 est établi par le donneur d'ordre et non par le sous-traitant. De même, les prestations sont facturées par le donneur d'ordre et non par le sous-traitant).

2.2.7 Gestion du personnel : Formation/recrutement

Pour chacun des établissements (EP et ILR), le demandeur doit employer de manière permanente au moins un Responsable Technique et un vérificateur. Lorsqu'un établissement ne dispose que d'une personne unique assurant à la fois les fonctions de Responsable Technique et de vérificateur, le demandeur doit justifier d'un accord passé avec une autre entreprise certifiée pour garantir la permanence du service en cas de défaillance de cette personne.

Partie 2 : Les engagements à respecter

Le demandeur/titulaire doit définir par écrit les modalités de recrutement, de qualification et de formation du personnel intervenant dans la prestation de service, notamment des responsables de la vérification et des vérificateurs, en référence aux exigences des § 7.1 et 7.2 de la norme NF S 61-922.

2.2.7.1 L'habilitation du personnel

En complément des exigences précitées, toute personne intervenant dans le domaine couvert par la certification fera l'objet d'une habilitation formelle de la part du responsable de l'établissement auquel il est rattaché.

Ces habilitations doivent être enregistrées (organigramme, liste des vérificateurs, etc.).

2.2.7.2 La qualification du personnel

Tout vérificateur employé par le demandeur avant la date de mise en place du CAP* d'agent vérificateur d'appareils extincteurs (c'est-à-dire avant le 1^{er} janvier 1997) peut être exempté de la présentation de ce diplôme.

Tout vérificateur employé par le demandeur depuis la date de mise en place du CAP* d'agent vérificateur d'appareils extincteurs (c'est-à-dire après le 1^{er} janvier 1997) doit obtenir le CAP* dans un délai de 3 ans après la date de son embauche.

→ Lors de l'admission :

- le demandeur doit justifier d'au moins un agent vérificateur titulaire du CAP* ;
- tout vérificateur employé par le demandeur et non titulaire du CAP* à la date d'admission doit obtenir le CAP* d'agent vérificateur d'appareils extincteurs dans un délai de 3 ans après la date de certification de l'entreprise.

CAP : selon le § 7.1.3 de la norme NF S 61-922, CAP d'agent vérificateur d'appareils extincteurs ou justifiant d'une formation équivalente d'un pays membre de l'UE.*

2.2.8 Obligation d'information et de conseil

Le demandeur/titulaire doit exercer son devoir de conseil en matière de sécurité et de protection contre l'incendie, dans le domaine des extincteurs que ce soit lors de l'installation ou lors des visites de maintenance qu'il effectue.

Plus généralement, le devoir de conseil comprend la proposition, aux clients, de réaliser une installation conformément à la Règle APSAD R4 afin qu'une déclaration de conformité N4 puisse être délivrée.

2.2.9 Moyens matériels

2.2.9.1 Exigences « produit » applicables aux extincteurs portatifs

Le demandeur/titulaire commercialise exclusivement des extincteurs respectant les exigences produits définies dans le tableau ci-dessous.

Il doit établir **une liste actualisée des extincteurs commercialisés**, avec l'ensemble **des preuves de leur conformité** aux exigences « produit » associées.

Partie 2 : Les engagements à respecter

Les extincteurs certifiés NF répondent à l'ensemble des exigences « produit » et dispensent le demandeur/titulaire de fourniture de preuves documentaires associées.

Il doit également disposer d'une gamme de base de matériels suffisante : au minimum 9 modèles d'extincteurs correspondant à l'utilisation d'au moins 3 agents extincteurs différents extincteurs sur roues non inclus.

Ce tableau récapitule les exigences « produit » applicables aux extincteurs portatifs avec les preuves documentaires associées permettant de vérifier la conformité à ces exigences :

EXIGENCES PRODUIT	PREUVES DOCUMENTAIRES ASSOCIEES*
<ul style="list-style-type: none"> • Les extincteurs portatifs doivent être conformes à la norme EN 3-7 + amendement A1 de 2007. 	<ul style="list-style-type: none"> • Certificat en vigueur
<ul style="list-style-type: none"> • Ils doivent être certifiés par un organisme certificateur tierce partie accrédité selon la norme NF EN ISO/CEI 17065 (la norme EN 45011 reste applicable jusqu'au 15/09/2015) par un organisme d'accréditation signataire du Multilateral agreement (MLA) - Certification dans le cadre de l'European Cooperation for Accreditation (EA). <p>Le laboratoire doit être accrédité selon la norme ISO 17025 pour la réalisation des essais.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Preuve de l'Accréditation de l'organisme certificateur et du laboratoire pour le champ considéré
<ul style="list-style-type: none"> • Le processus de certification doit respecter le système 5 décrit dans le guide ISO CEI 67 : 2004, à savoir : <p>Les produits doivent faire l'objet d'une évaluation initiale :</p> <ul style="list-style-type: none"> - essais ; - audit du procédé de fabrication ; - confirmation des principaux critères certifiés lors des premières fabrications ; <p>et d'une surveillance :</p> <ul style="list-style-type: none"> - prélèvements ; - audits de suivi ; <p>conformément à la norme EN 3-10.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Preuve du processus de certification utilisé (référentiel, attestation de l'organisme certificateur,..)

** Les preuves documentaires sont vérifiées à l'admission lors de la recevabilité du dossier, puis une fois par an, lors de la mise à jour du dossier qualité. L'auditeur peut être amené à vérifier ces éléments lors de l'audit.*

2.2.9.2 Autres exigences « matériel »

En complément des exigences du référentiel de certification décrit dans la partie 1 du présent référentiel, le demandeur/titulaire doit disposer ou avoir accès à au moins **un poste de chargement** pour chaque agent extincteur.

En outre, l'entreprise doit disposer **des moyens nécessaires pour effectuer les opérations de maintenance et de révision des appareils**, rappelées dans les référentiels techniques applicables.

Partie 2 : Les engagements à respecter**2.2.9.3 Opérations de maintenance**

Avant d'effectuer la maintenance d'une installation, le titulaire s'assure que les extincteurs respectent les exigences produits définies au § 2.2.9.1.

Il est rappelé que le marquage d'origine des produits ne doit pas être masqué ou modifié.

2.2.10 Indicateurs de périodicité

Le délai de tolérance pour le mois de vérification annuelle (cf. norme NF S 61-922 - § 5.1) est de plus ou moins 2 mois par rapport à la date d'anniversaire du contrat.

Nota : en dérogation à la norme NF S 61-922

2.3 Exigences supplémentaires dans le cadre d'une procédure de certification multisites⁶

Les règles définies ci-après s'appliquent aux entités comportant un ensemble d'établissements (voir partie 1 - § 1.1.2 sur les EP et ILR). Normalement, les audits devraient être menés sur tous les établissements de l'entité, couverts par le périmètre de certification. Cependant, lorsqu'une activité concernée par la certification est réalisée de façon similaire dans les différents établissements, tous placés sous le contrôle de l'entité, l'organisme de certification peut mettre en œuvre des procédures appropriées afin de limiter le nombre d'établissements visités lors des différents audits.

Ce paragraphe a pour objectif de définir les conditions d'application de la procédure dite "multisites". Le demandeur (à travers son établissement principal, tel que défini dans la partie 1) doit appliquer les exigences supplémentaires définies ci-après.

Conditions d'application :

- **Unicité d'activité :** les prestations délivrées dans les différents établissements sont identiques.
- **Unicité du système qualité :**
 - il doit être structuré et géré de façon centralisée,
 - il doit donner lieu à des contrôles internes des ILR par la structure centrale (Etablissement Principal),
 - les activités suivantes doivent être gérées directement par la structure centrale:
 - ☞ **organisation et responsabilité (§ 2.2.1 du présent document) :** le demandeur affirme dans sa politique qualité que son objectif est de fournir des services similaires dans chacun de ses établissements (EP et ILR). Un correspondant qualité est désigné pour chaque ILR et est responsable de la mise en œuvre du système qualité sur son établissement.

⁶ Voir définition en partie 8 - lexique

Partie 2 : Les engagements à respecter

- ☞ **gestion des données et des enregistrements (§ 2.2.3 du présent document)** : le système de gestion de la documentation relève directement de l'Établissement Principal.
- ☞ **gestion des réclamations clients (§ 2.2.4 du présent document)** : le demandeur analyse de façon centralisée les réclamations clients.
- ☞ **évaluation de la satisfaction du client (§ 2.2.5 du présent document)** : le demandeur gère de façon centralisée le processus et la méthode de mesure de la satisfaction de ses clients.
- ☞ **maîtrise de la sous-traitance (§ 2.2.6 du présent document)** : le demandeur gère de façon centralisée ses sous-traitants.
- ☞ **évaluation de la qualité du service** : le demandeur réalise des audits internes et centralise les plans d'actions correctives afin de faire bénéficier à l'ensemble des établissements de l'expérience de chacun.

Partie 3 : Obtenir la certification : les modalités d'admission**PARTIE 3****OBTENIR LA CERTIFICATION : les modalités d'admission**

3.1 Dépôt d'un dossier de demande de certification

Avant de déposer un dossier, le demandeur doit s'assurer qu'il remplit, au moment de la demande, toutes les conditions définies dans 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 APSAD & NF Service.

La demande doit être présentée conformément aux conditions et modèles donnés en partie 7 (dossier de demande).

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

- Etude 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 de la partie 1 « Objet et champ d'application » du présent référentiel, paragraphes 1.1, 1.2, et 1.3.

Si le dossier est complet, le secrétariat technique accuse réception du dépôt de la candidature en validant la recevabilité, facture cette prestation au demandeur, et demande à l'organisme d'audit de procéder aux audits tels que définis ci-dessous.

Le secrétariat technique peut être amené à demander des compléments d'information nécessaires à la recevabilité du dossier. Dans ce cas, le secrétariat technique attend les compléments d'informations avant de valider la recevabilité et faire la demande d'audit préalable auprès de l'organisme d'audit.

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

3.3 Modalités de contrôle 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 connaissances du personnel technique.

L'ensemble des prestations d'audit est rappelé dans le synoptique des différentes étapes de la certification (voir Partie 5 du présent référentiel - § 5.6).

3.3.1 Organisation des audits préalables

Ces audits se décomposent en trois parties :

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

3.3.2 Audit préalable de l'établissement principal (EP)

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

L'audit est réalisé sur la base des exigences fixées dans le présent référentiel et les documents composant le référentiel de certification (voir partie 1). L'auditeur s'assure également de l'application du référentiel général B0 de la certification APSAD de service et des règles générales de la marque NF 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 l'audit. Cette période doit permettre à l'auditeur d'apprécier la conformité du service au référentiel de certification sur une durée suffisante.

L'auditeur et le demandeur fixent la date de l'audit au moins un mois avant cette date. Le programme d'audit est adressé au demandeur au moins 8 jours avant la date retenue.

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

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

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

3.3.3 Cas des entreprises disposant d'Implantations Locales Reconnues (ILR) Cas des multisites (voir également partie 2 - § 2.3)

En complément à l'audit préalable de l'établissement principal (EP), il est procédé à l'audit préalable (VP) **du tiers des ILR**.

Les modalités de réalisation de ces audits préalables des ILR sont identiques à celles de l'établissement principal (voir § 3.3.1 et 3.3.2).

Lorsque des *non-conformités* sont constatées sur une ou plusieurs ILR, 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 contrôles complémentaires. La taille de l'échantillon complémentaire est la suivante : **nombre de sites sur lesquels l'écart est constaté + 1**.

3.3.4 Contrôle spécifique : les contrôles des connaissances

Le contrôle des connaissances est réalisé dans le cadre de l'audit préalable, aussi bien pour l'établissement principal que pour les ILR.

Le contrôle des connaissances a pour objet de vérifier que le postulant dispose de personnel salarié compétent et qualifié dans les domaines suivants :

- ☞ connaissance des articles de la réglementation officielle de sécurité contre l'incendie relatifs aux extincteurs,
- ☞ connaissance des référentiels techniques et exigences complémentaires applicables dans le cadre de la certification,
- ☞ connaissance pratique des matériels mis en œuvre ainsi que des modes opératoires pour la vérification et la maintenance.

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

Trois épreuves constituent ce contrôle :

1 – Un QCM (Questionnaire à Choix Multiples)

Il porte sur les référentiels applicables : le présent référentiel, le référentiel APSAD R4, la norme NF S 61-922, la norme NF S 61-919 et la réglementation applicable.

Durée de l'épreuve : 15 minutes.

Contenu : 30 questions à réponse unique, aucun document autorisé.

Note obtenue	Décision
<15 bonnes réponses	non satisfaisant
Entre 15 et 18 bonnes réponses	épreuve complémentaire de 20 questions d'une durée de 15 min : - satisfaisant si le nombre de bonnes réponses est supérieur ou égal à 12 - non satisfaisant si le nombre de bonnes réponses est inférieur à 12
>18 bonnes réponses	satisfaisant

Sont concernés par cette épreuve : le(s) responsable(s) technique(s) de chaque établissement (établissement principal et ILR).

2 - Une étude de cas :

Le candidat réalise une étude de cas dans le domaine couvert par la certification (réaliser une installation d'appareils extincteurs selon le référentiel APSAD R4 et la réglementation applicable). Il dispose de l'ensemble des documents nécessaires et peut-être assisté d'un membre du personnel affecté au même établissement.

Durée de l'épreuve : 1 heure.

Contenu : chaque erreur est comptabilisée, une erreur technique générant une protection insuffisante engendre le retrait d'un point, une erreur technique générant une protection excessive le retrait d' 1/2 point, une erreur de référentiel le retrait d'un point.

Note obtenue	Décision
≤6 fautes	satisfaisant
>6 fautes	non satisfaisant

Sont concernés par cette épreuve : le(s) responsable(s) technique(s) de chaque établissement (établissement principal et ILR).

3 – La connaissance pratique des matériels et des modes opératoires :

Le candidat est interrogé sur les procédures de vérification et de maintenance des extincteurs. Est associée à cette interrogation, une épreuve pratique consistant à vérifier tout ou parties d'installations existantes.

Durée de l'épreuve : environ 45 minutes.

Sont concernés par cette épreuve : un tiers des vérificateurs de chaque établissement (établissement principal et ILR), avec un minimum de 1 vérificateur et un maximum de 4 vérificateurs.

Pour chaque candidat, le contrôle des connaissances donne lieu à la rédaction d'un rapport communiqué à l'entreprise et au secrétariat technique.

Le rapport est la propriété de l'entreprise et les candidats ayant satisfait à ces épreuves ne peuvent, en aucun cas, s'en prévaloir auprès d'autres entreprises. Le rapport est archivé et notamment accessible lors des audits.

Partie 3 : Obtenir la certification : les modalités d'admission**3.3.5 Cas du demandeur certifié ISO 9001**

Les engagements et les dispositions décrits dans la partie 2 du présent référentiel de certification peuvent être prévus dans un système de management de la qualité certifié.

Si tel est le cas, le demandeur doit s'assurer que son système de management de la qualité est conforme aux exigences du présent référentiel de certification APSAD & NF Service.

En application des accords de reconnaissance conclus entre AFNOR Certification et d'autres organismes de certification et en accord avec CNPP Cert., un demandeur déjà titulaire d'un certificat ISO 9001 peut bénéficier de modalités de contrôle allégées sous les conditions suivantes :

- le champ et le périmètre de certification ISO 9001 visent le même champ et périmètre de certification que les marques APSAD et NF Service.
- l'organisme certificateur est reconnu par AFNOR Certification et CNPP Cert. (c'est-à-dire que l'organisme certificateur est accrédité par le COFRAC ou par un membre de l'EA – European cooperation for Accreditation).
- l'analyse documentaire réalisée par le secrétariat technique lors de l'instruction du dossier est satisfaisante.

Le demandeur doit, dans ce cas, fournir au secrétariat technique les documents spécifiques demandés (cf. partie 7 – fiche 2 « Documents d'information générale ») en complément du dossier technique habituel.

Sous réserve de l'application de ces dispositions préalables, le contrôle de l'organisation, de la structure et des moyens des établissements concernés sera allégé et réduit à un audit d'application de système de management de la qualité du demandeur / titulaire pour l'activité concernée.

Un devis est établi après analyse du dossier de certification du demandeur.
Les audits APSAD & NF Service/ISO 9001 peuvent être réalisés conjointement.

3.3.6 Autres allègements possibles**Cas de la vérification des connaissances des agents vérificateurs :**

Un vérificateur d'extincteurs est dispensé de toute vérification des connaissances s'il apporte la preuve qu'il est titulaire du CAP (délivré par le Ministère français de l'Éducation Nationale) d'agent vérificateur d'appareils extincteurs ou s'il justifie d'une formation équivalente, attestée par un diplôme, d'un pays membre de l'Union Européenne.

Cet allègement n'est pas applicable au contrôle des connaissances des responsables techniques.

Cas d'entreprises titulaires d'autres certifications :

Dans toute la mesure du possible et en liaison avec l'organisme d'audit, le secrétariat regroupe les audits et contrôles de connaissances prévus dans le présent référentiel avec les audits et contrôles de connaissances effectués dans le cadre des autres certifications délivrées par CNPP Cert. et/ou AFNOR Certification.

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

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 noté sur la fiche de fin d'audit, 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. Il peut proposer la réalisation d'un contrôle complémentaire.

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

CONSULTATION DU COMITE PARTICULIER :

Le Comité Particulier (ou Bureau) est consulté pour avis, pour l'examen des dossiers, selon la règle définie au paragraphe 6.2.2 « Le bureau ».
L'ensemble des résultats d'évaluation est présenté de façon anonyme.

Le Comité particulier (ou Bureau) formule alors sa proposition sous l'une des trois formes suivantes :

- Avis favorable : la certification initiale ne prend effet qu'à compter du jour où l'entreprise justifie d'une ancienneté d'au moins 12 mois dans l'activité concernée ;
- Avis défavorable : une nouvelle candidature ne peut être déposée qu'après un délai minimal de 6 mois ;
- Ajournement : un contrôle complémentaire peut être effectué (voir § 3.5 ci-après).

PROCESSUS DE DECISION :

En fonction des résultats de l'ensemble des contrôles et de la proposition du Comité particulier, le directeur de CNPP Cert. (pour la marque APSAD) et le représentant légal d'AFNOR Certification (pour la marque NF Service) peuvent prendre l'une des décisions suivantes :

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

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). Toutefois, dans le cas d'une décision prise sous réserve de fournir les preuves de mise en œuvre d'actions correctives, le certificat peut être établi pour une durée d'un an.
- le kit de communication (cf. partie 4 du présent référentiel).

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

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

Les informations relatives aux services certifiés sont disponibles sur les sites :

- www.marque-nf.com
- www.cnpp.com

Ces informations comprennent notamment :

- l'identification de l'activité certifiée
- le présent référentiel de certification
- l'identification du titulaire
- les caractéristiques certifiées

Les Organismes certificateurs fournissent sur demande les informations relatives à la validité d'une certification donnée.

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

Le demandeur peut contester la décision prise en adressant une contestation ou un recours conformément à l'article 8 du référentiel général B0 de la certification APSAD de service et à l'article 12 des règles générales de la marque NF 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. Dans le cas contraire, la certification peut être refusée ou retirée.

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 consultation, le cas échéant, du Comité Particulier.

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

Ils ne peuvent être effectués qu'avec l'accord du demandeur qui doit être transmis auprès du Secrétariat.

Partie 4 : Valoriser la certification : les modalités de marquage**PARTIE 4****VALORISER LA CERTIFICATION : les modalités de marquage**

4.1 Les textes de références

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 APSAD et NF Service 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 APSAD^② sont définies dans les règles d'utilisation de la marque APSAD.

Les caractéristiques du logotype NF SERVICE^③ sont définies dans la charte graphique de la marque NF Service.

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

^② Des supports informatisés du logotype sont disponibles au CNPP – Service communication (tél : 02 32 53 63 60)

^③ Des supports informatisés ou bromures d'origine du logotype sont disponibles à AFNOR - service communication (tél : 01 41 62 82 24)

Partie 4 : Valoriser la certification : les modalités de marquage

Par ailleurs, les exigences suivantes doivent être respectées :

- ↪ les logotypes APSAD et NF Service doivent être associés à la raison sociale, à l'adresse et au périmètre de certification du titulaire, sans qu'il ne puisse y avoir aucun risque de confusion quant aux champs et périmètre de la certification,
- ↪ les logotypes APSAD et NF Service pour la présente activité (installation et maintenance des extincteurs) ne peuvent pas être utilisés séparément l'un de l'autre,
- ↪ cette communication est réservée aux seuls services définis dans le certificat sans qu'il existe un quelconque risque de confusion,
- ↪ le titulaire utilise les logotypes APSAD et NF Service sur deux types de supports : les supports principaux (cf. 4.2.2) et les supports secondaires (cf. 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 APSAD & NF Service.

4.2.2 Les modalités de marquage sur les supports principaux

Sont considérés comme supports principaux :

- **les documents édités par CNPP Cert. et/ou AFNOR Certification :**
 - le certificat qui doit être affiché chez le titulaire de façon visible et lisible pour le client,
 - les déclarations de conformité N4 et les comptes-rendus de vérification périodique Q4,
 - les documents d'information que le titulaire peut mettre à disposition des clients et prospects,
- **les supports propres au titulaire :**
 - son **site internet**,
 - ses **contrats**.

Sur ces supports, 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 des extincteurs

(référentiel I4 - NF 285) Certificat n° : xx/xx/xxxx

Ces certifications prouvent la conformité du service aux dispositions de la règle APSAD R4, de la norme NFS61-922 et du référentiel I4 - NF285 et garantissent que les compétences du personnel, les moyens matériels, l'organisation, l'accueil et l'identification des besoins, le contrat, les prestations techniques de conception, de réalisation, de vérification de conformité initiale, de maintenance et de vérifications périodiques sont contrôlés régulièrement par CNPP Cert. et AFNOR Certification
 Marques délivrées par CNPP Cert. - CS 22265 - F 27950 Saint Marcel (www.cnpp.com) et AFNOR Certification
 - 11 rue Francis de Pressensé - F 93571 La Plaine Saint Denis Cedex (www.marque-nf.com)

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

Ce sont tous les autres types de supports sur lesquels le titulaire envisage de communiquer à savoir :

Papier à en-tête, devis, bulletin de visite, formulaire de fax, enveloppes, cartes de visite, factures, pages jaunes, plaquettes commerciales, affiches, brochures, panneaux d'information pour un salon, véhicules, etc.

Attention : ce marquage ne doit en aucun cas être apposé sur les extincteurs (excepté sur les étiquettes de vérification).

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





**Service d'installation et de maintenance des
extincteurs
(référentiel I4 - NF 285)**

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

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

4.2.5 Conditions d'affichage de la certification pour les établissements secondaires (ILR)

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

<identification de l'établissement> est bénéficiaire des certifications APSAD et NF Service "Service d'installation et de maintenance des extincteurs" obtenue par <raison sociale du titulaire>.

Partie 4 : Valoriser la certification : les modalités de marquage**4.3 Les conditions de démarquage**

Toute suspension, tout retrait ou tout abandon des certifications APSAD & NF Service 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 d'extincteurs, cette suspension peut ne pas entraîner l'arrêt des activités de maintenance, de vérifications périodiques et de mise en conformité pour le titulaire, qui reste donc soumis à des audits au cours de la suspension.

Dans le cas d'une suspension ou d'un retrait ou d'un abandon de la certification pour une ou plusieurs ILR d'une entreprise multisites, un nouveau certificat sera établi et adressé à l'entreprise concernée.

Partie 4 : Valoriser la certification : les modalités de marquage

4.4 Exemples d'application du marquage

4.4.1 Marquage complet – support principal

Exemple du contrat

Entreprise DUPONT
Direction régionale Ile de France

Contrat n° XXXXXX



**Service d'installation et de maintenance des
extincteurs
(référentiel I4 - NF 285)**

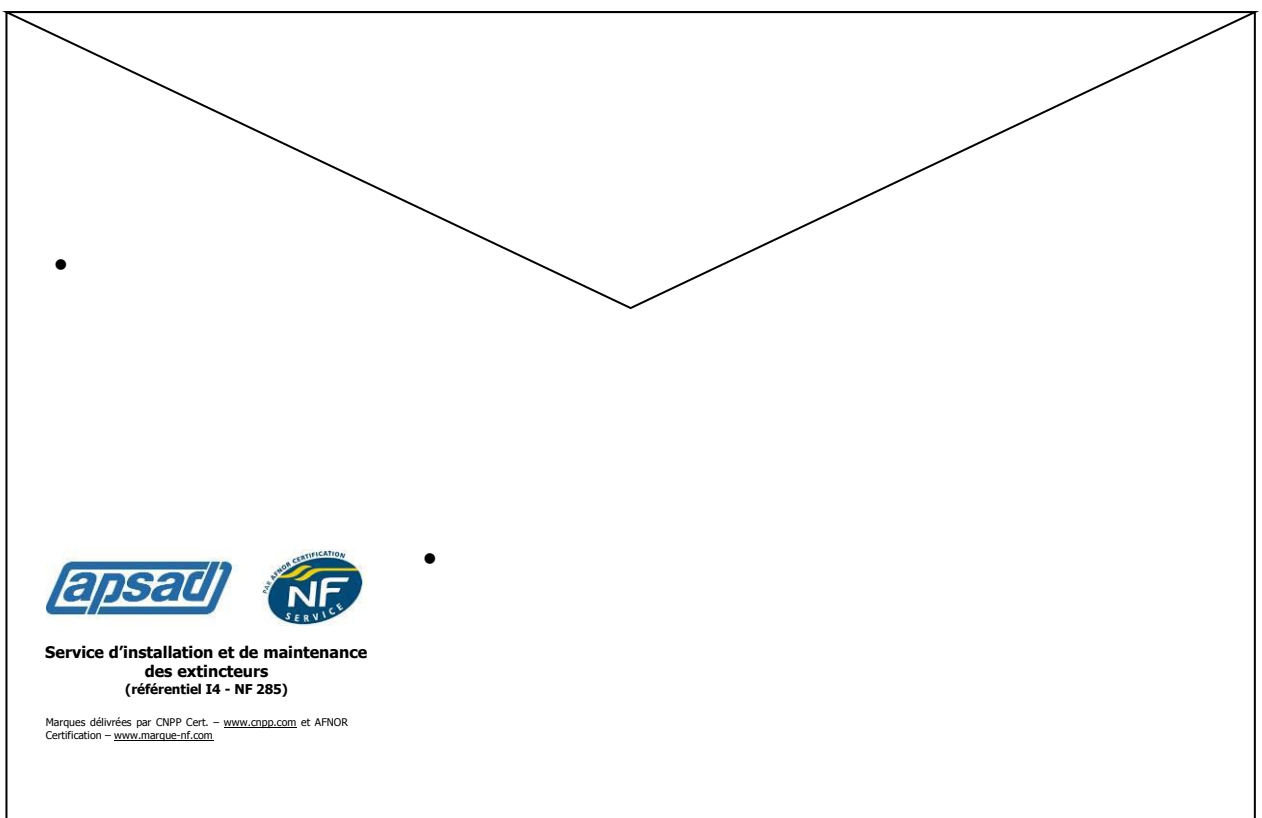
Certificat n° : xx/xx/xxxx

Ces certifications prouvent la conformité du service aux dispositions de la règle APSAD R4, de la norme NFS61-922 et du référentiel I4 - NF285 et garantissent que les compétences du personnel, les moyens matériels, l'organisation, l'accueil et l'identification des besoins, le contrat, les prestations techniques de conception, de réalisation, de vérification de conformité initiale, de maintenance et de vérifications périodiques sont contrôlés régulièrement par CNPP Cert. et AFNOR Certification
 Marques délivrées par CNPP Cert. - Route de la Chapelle Réanville - CD64 - CS 22265 - 27950 Saint Marcel (www.cnpp.com) et AFNOR CERTIFICATION - 11 rue Francis de Pressensé - F 93571 La Plaine Saint Denis Cedex - www.marque-nf.com

Partie 4 : Valoriser la certification : les modalités de marquage

4.4.2 Marquage simplifié – support secondaire

Exemple des enveloppes



Partie 5 : Faire vivre la certification : Les modalités de suivi**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 (cf. 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 (cf. partie 7),
- informer systématiquement le secrétariat technique du changement d'une des caractéristiques du service certifié ou du périmètre de certification (cf. partie 7).

Le titulaire renseigne une déclaration d'activité annuelle qui est adressée au secrétariat.

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.

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 § 5.6 de la présente partie).

5.1 Les contrôles en période 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 audits

Ces audits se décomposent en trois parties :

- la préparation de l'audit au sein de l'établissement,
- les audits (organisation métier et installations), fixés à partir des éventuelles mises à jour du dossier du titulaire, comprenant notamment des audits d'installation en clientèle et des contrôles des connaissances,
- la rédaction du rapport d'audit.

Partie 5 : Faire vivre la certification : Les modalités de suivi**5.1.2 Audit de contrôle de l'établissement principal (EP)**

Pendant la période initiale (d'une durée de deux ans), un audit de contrôle est réalisé annuellement dans l'établissement principal.

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

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

Cet audit porte notamment sur les points suivants :

- ☞ vérification sur place que l'organisation et les structures en place continuent à satisfaire les exigences du présent référentiel,
- ☞ vérification par sondage 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 audits précédentes,
- ☞ vérifications des éventuels points sensibles mis en évidence lors des audits précédentes,
- ☞ vérification du respect du marquage.

L'auditeur et le titulaire fixent la date de l'audit au moins un mois avant cette date. Le programme d'audit est adressé au titulaire au moins 8 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.

**5.1.3 Cas des entreprises disposant d'Implantations Locales Reconnues (ILR)
Cas des multisites (voir également partie 2 - § 2.3)**

En complément à l'audit de contrôle de l'établissement principal (EP), il est procédé, le cas échéant, à l'audit préalable de toutes les ILR non visitées lors de la demande de certification (soit au moins le tiers des ILR chaque année).

Les modalités de réalisation de ces audits des ILR sont identiques à celles de l'audit de l'établissement principal (§ 5.1.1 et 5.1.2).

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

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

En fonction de la réponse fournie par le titulaire et des résultats de la recherche, il peut être procédé à des contrôles complémentaires (voir § 3.5). La taille de l'échantillon complémentaire est la suivante : **nombre de sites sur lesquels l'écart est constaté + 1.**

5.1.4 Contrôles spécifiques :**5.1.4.1 Audit d'installations en clientèle**

Pendant la période initiale, l'organisme d'audit procède chaque année à des audits d'installations :

- 2 audits d'installations dans le cadre de chaque audit de contrôle de l'établissement principal,
- 2 audits d'installations dans le cadre de chaque audit préalable des ILR.

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

Si une installation audité comporte un nombre très restreint d'extincteurs, l'organisme d'audit peut décider de l'audit d'une seconde installation.

5.1.4.2 Vérification des connaissances des agents vérificateurs

Une vérification des connaissances est réalisée dans le cadre de chaque audit d'installations aussi bien pour l'établissement principal que pour les ILR. Il concerne le vérificateur rencontré dans le cadre de l'audit d'installation. Cette vérification des connaissances porte, à chaque audit, sur un vérificateur différent.

Les modalités de réalisation de ce contrôle sont identiques à celles décrites dans la partie 3 - § 3.3.4.

5.1.5 Cas des établissements (EP ou ILR) disposant d'un nombre de vérificateurs supérieur à 20

Pendant la période initiale, il sera procédé à l'exécution d'un audit supplémentaire par tranche de 20 vérificateurs comprenant chacune l'audit de deux installations (cf. § 5.1.4.1).

5.1.6 Cas des établissements (EP ou ILR) intervenant sur un secteur géographique étendu

Pendant la période initiale, si l'établissement concerné intervient sur plus de 3 régions administratives (avec une tolérance équivalente à 5% en nombre de contrats clients hors de ces 3 régions), il sera procédé à l'exécution d'un ou plusieurs audits de contrôle supplémentaire(s) comprenant chacune l'audit de deux installations éloignées de l'établissement (cf. § 5.1.4.1).

Partie 5 : Faire vivre la certification : Les modalités de suivi**5.1.7 Cas des entreprises intervenant depuis moins de deux ans (à la date de décision de certification initiale) dans le domaine couvert par la certification**

Pendant la période initiale, il est procédé annuellement à l'audit supplémentaire de deux installations, choisies par l'organisme d'audit parmi les plus représentatives de l'activité de l'entreprise, installations réalisées et/ou maintenues depuis l'obtention de la certification initiale.

Le premier audit supplémentaire (sur 2 installations) est effectué dans les 6 mois qui suivent la décision de certification initiale.

5.1.8 Cas du titulaire certifié ISO 9001

Les conditions d'allègement dans le cas d'un titulaire présentant une certification ISO 9001 sont définies dans le paragraphe § 3.3.5 de la partie 3 du présent référentiel.

Le titulaire doit, dans ce cas, tenir à disposition de l'auditeur le rapport du dernier audit ISO 9001 réalisé depuis l'audit de certification.

Sous réserve de l'application des dispositions préalables, le contrôle de l'organisation, de la structure et des moyens des établissements concernés sera allégé et réduit à un audit d'application de système de management de la qualité du titulaire pour l'activité concernée.

Un devis est établi après analyse du dossier du titulaire.

Les audits APSAD/NF Service/ISO peuvent être réalisés conjointement.

5.1.9 Autres allègements possibles**Cas de la vérification des connaissances des agents vérificateurs :**

Un vérificateur d'extincteurs sera dispensé de toute vérification des connaissances s'il apporte la preuve qu'il est titulaire du CAP (délivré par le Ministère français de l'Éducation Nationale) d'agent vérificateur d'appareils extincteurs ou s'il justifie d'une formation équivalente, attestée par un diplôme, d'un pays membre de l'Union Européenne.

Cet allègement n'est pas applicable au contrôle des connaissances des responsables techniques.

Cas d'entreprises titulaires d'autres certifications :

Dans toute la mesure du possible et en liaison avec l'organisme d'audit, le secrétariat technique regroupe les audits et contrôles de connaissances prévus dans le présent référentiel avec les audits et contrôles de connaissances effectués dans le cadre des autres certifications délivrées par CNPP Cert. et/ou AFNOR Certification.

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

5.2 Les contrôles en période confirmée

La période confirmée d'une durée de trois ans est successive à la période initiale. Cette période est renouvelable à l'issue de la période précédente suivant les résultats de l'audit réalisé à cette occasion. En cas de résultats insatisfaisants, ces règles peuvent être remises en cause.

5.2.1 Organisation des audits

Ces audits se décomposent en trois parties :

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

5.2.2 Audit de contrôle de l'établissement principal (EP)

Pour l'établissement principal, un audit de contrôle est réalisé au cours de la dernière année de la période confirmée.

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

**5.2.3 Cas des entreprises disposant d'Implantations Locales Reconnues (ILR)
Cas des multisites (voir également partie 2 - § 2.3)**

Chaque année de la période confirmée, il est procédé à l'audit de contrôle d'un tiers des ILR.

Les modalités de réalisation de ces audits de contrôle des ILR sont identiques à celles de l'audit de contrôle de l'établissement principal (voir § 5.2.1 et § 5.2.2).

Lorsque des non-conformités sont constatées sur une ou plusieurs ILR, il est demandé au titulaire 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 titulaire et des résultats de la recherche, il peut être procédé à des contrôles complémentaires (voir § 3.5). 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**5.2.4 Contrôles spécifiques :****5.2.4.1 Audits d'installations en clientèle**

Pendant la période confirmée, l'organisme d'audit procède chaque année à des audits d'installations faisant l'objet des prestations certifiées :

- 1 audit d'installation dans le cadre de l'audit de contrôle de l'établissement principal,
- 1 audit d'installation dans le cadre de chaque audit de contrôle des ILR.

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

Si une installation auditée comporte un nombre très restreint d'extincteurs, l'organisme d'audit peut décider de l'audit d'une seconde installation.

5.2.4.2 Vérification des connaissances des agents vérificateurs

Une vérification des connaissances est réalisée dans le cadre de chaque audit d'installations aussi bien pour l'établissement principal que pour les ILR. Il concerne le vérificateur rencontré dans le cadre de l'audit d'installation. Ce contrôle des connaissances porte, à chaque audit, sur un vérificateur différent.

Les modalités de réalisation de ce contrôle sont identiques à celles décrites dans la partie 3 - § 3.3.4.

5.2.5 Cas des établissements (EP ou ILR) disposant d'un nombre de vérificateurs supérieur à 20

Pendant la période confirmée, il sera procédé à l'exécution d'un audit supplémentaire par tranche de 20 vérificateurs comprenant chacune l'audit de deux installations (cf. § 5.1.4.1).

5.2.6 Cas des établissements (EP ou ILR) intervenant sur un secteur géographique étendu

Pendant la période confirmée, si l'établissement concerné intervient sur plus de 3 régions administratives (avec une tolérance équivalente à 5% en nombre de contrats clients hors de ces 3 régions), il sera procédé à l'exécution d'un ou plusieurs audits de contrôle supplémentaire(s) comprenant chacune l'audit de deux installations éloignées de l'établissement (cf. § 5.2.4.1).

Partie 5 : Faire vivre la certification : Les modalités de suivi**5.2.7 Cas du titulaire certifié ISO 9001**

Les conditions d'allègement dans le cas d'un titulaire présentant une certification ISO 9001 sont définies dans le paragraphe § 3.3.5 de la partie 3 du présent référentiel.

Le titulaire doit, dans ce cas, tenir à disposition de l'auditeur le rapport du dernier audit ISO 9001 réalisé.

Sous réserve de l'application des dispositions préalables, le contrôle de l'organisation, de la structure et des moyens des établissements concernés sera allégé et réduit à un audit d'application de système de management de la qualité du titulaire pour l'activité concernée.

Un devis est établi après analyse du dossier du titulaire.
Les audits APSAD/NF Service/ISO peuvent être réalisés conjointement.

5.2.8 Autres allègements possibles

Les conditions d'allègement sont définies au § 5.1.9 (partie 5 du présent référentiel).

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

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, le demandeur doit adresser à l'auditeur, pour chaque écart noté sur la fiche de fin d'audit, 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. Il peut proposer la réalisation d'un contrôle complémentaire.

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

CONSULTATION DU COMITE PARTICULIER :

Le Comité Particulier (ou Bureau) est consulté pour avis, pour l'examen des dossiers, selon la règle définie au paragraphe 6.2.2 « Le bureau ».

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

Le Comité particulier (ou Bureau) formule alors sa proposition de décision (« maintien » des certifications ou « sanction »).

CAS PARTICULIER DE LA PERIODE INITIALE :

Le processus de décision est réalisé chaque année de la période.

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 nombre de personnes ayant satisfait au contrôle des connaissances est conforme aux exigences.

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

CAS PARTICULIER DE LA PERIODE CONFIRMEE :

Le processus de décision est réalisé à la fin de la période. Il s'appuie sur l'ensemble des résultats des audits et contrôles effectués au cours de cette période.

A la fin de la période confirmée, 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 nombre de personnes ayant satisfait au contrôle des connaissances est conforme aux exigences.

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

En fonction des résultats de l'ensemble des contrôles et sur la base des propositions du Comité particulier, le directeur de CNPP Cert. (pour la marque APSAD) et le représentant légal d'AFNOR Certification (pour la marque NF Service) peuvent prendre l'une des décisions suivantes :

- maintien du droit d'usage de la certification APSAD de service (pour CNPP Cert.) et de la certification NF SERVICE (pour AFNOR Certification),
- sanction.

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, dans le cas de décision prise sous réserve de fournir les preuves de mise en œuvre d'actions correctives, le certificat peut être établi pour une durée d'un an ou de deux ans.

De plus, 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 8 du référentiel général BO de la certification APSAD de service et à l'article 12 des règles générales de la marque NF 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. Dans le cas où ce délai n'est pas respecté, 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).

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'audit.

Type de modification	Actions du titulaire	Actions des organismes certificateurs et du secrétariat technique	Actions de l'organisme d'audit
Ajout d'établissements (ILR)	<ul style="list-style-type: none"> • Informer le secrétariat technique • Mettre à jour le dossier de demande (cf. Partie 7-§ 7.1) 	<ul style="list-style-type: none"> • Instruction de la demande de modification du dossier • Si l'audit est satisfaisant, émission de nouveaux certificats 	<ul style="list-style-type: none"> • Audit de l'ILR dans les 2 mois ①
Suppression d'établissements (ILR)	<ul style="list-style-type: none"> • Informer le secrétariat technique • Mettre à jour le dossier de demande (cf. Partie 7-§ 7.1) 	<ul style="list-style-type: none"> • Mise à jour du dossier de certification • Décision de retrait pour l'établissement concerné • Emission de nouveaux certificats 	
Changement de responsable technique	<ul style="list-style-type: none"> • Informer le secrétariat technique dans le mois suivant le changement • Mettre à jour le dossier de demande (cf. Partie 7-§ 7.1) 	<ul style="list-style-type: none"> • Mise à jour du dossier de certification 	<ul style="list-style-type: none"> • Réalisation du contrôle des connaissances dans les 2 mois • A l'occasion de ce contrôle, réaliser – le cas échéant suivant les dates – l'audit suivant
Changement de dénomination commerciale	<ul style="list-style-type: none"> • Informer le secrétariat technique • Mettre à jour le dossier de demande (cf. Partie 7-§ 7.1), 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 nouveau 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.
Changement de raison sociale	<ul style="list-style-type: none"> • Informer le secrétariat technique 	<ul style="list-style-type: none"> • Retrait des certifications 	

① Si l'audit n'est pas réalisé dans les 2 mois, pour une structure multisite, l'ILR concernée est automatiquement intégrée sur la liste des certifiés avec obligation de réalisation de l'audit dans les meilleurs délais.

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

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 CNPP Cert. et AFNOR CERTIFICATION, le cas échéant après avis du Comité particulier, d'examiner les demandes spécifiques des prestataires.

Type de modification	Actions du titulaire	Actions des organismes certificateurs et du secrétariat technique	Actions de l'organisme d'audit
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 (cf. Partie 7-§ 7.1), 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.
Changement de représentant légal	<ul style="list-style-type: none"> Informers le secrétariat technique 	<ul style="list-style-type: none"> Remise à jour du dossier de certification 	

Dans tous les cas, le titulaire s'engage à ne pas faire usage des certifications APSAD et NF Service sur les nouveaux établissements tant que les nouveaux certificats correspondants ne lui ont pas été adressés.

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 5 : Faire vivre la certification : Les modalités de suivi

5.6 Synoptique des étapes de la certification (cas général)

		PERIODES					ETC ...
		PERIODE DE CERTIFICATION INITIALE	PERIODE DE CERTIFICATION CONFIRMEE (Régime normal)				
DEMANDE DE CERTIFICATION	ANNEE 0	ANNEE 1	ANNEE 2	ANNEE 3	ANNEE 4	ANNEE 5	
Audits d'établissements	Audit Préalable EP + 1/3 des ILR	Audit de Contrôle de l'EP + Audit Préalable 1/3 des ILR	Audit de Contrôle de l'EP + Audit Préalable 1/3 des ILR	Audit de Contrôle 1/3 des ILR	Audit de Contrôle 1/3 des ILR	Audit de Contrôle EP + 1/3 des ILR	
Contrôle des Connaissances	Dans le cadre de chaque audit : Responsable(s) Technique(s) + 1/3 des vérificateurs	Dans le cadre de chaque audit: Responsable(s) Technique(s) + 1/3 des vérificateurs	Dans le cadre de chaque audit : Responsable(s) Technique(s) + 1/3 des vérificateurs	1 vérificateur dans le cadre de chaque audit	1 vérificateur dans le cadre de chaque audit	1 vérificateur dans le cadre de chaque audit	
Audits d'installations	NON	2 dans le cadre de chaque audit de l'EP + 2 dans le cadre de chaque audit d'ILR	1 dans le cadre de chaque audit de chaque audit	1 dans le cadre de chaque audit	1 dans le cadre de chaque audit	1 dans le cadre de chaque audit	

PARTIE 6

LES INTERVENANTS

6.1 Les organismes de certification

6.1.1 CNPP Cert.

CNPP est propriétaire de la marque APSAD.

A ce titre, **CNPP Cert.** 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 Cert.
Route de la Chapelle Réanville
CD64 - CS 22265
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 délégué pour traiter de toute question d'ordre général intéressant l'activité de certification de CNPP Cert.

CNPP Cert. 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.

6.1.2 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.

Partie 6 : Les Intervenants

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 au Conseil d'Administration d' AFNOR Certification sur les divers points prévus au § 6.2 des Règles Générales de la marque NF Service.

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

Les intervenants dans le fonctionnement sont :

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

6.2 LE COMITE PARTICULIER ET SON BUREAU

6.2.1 Le comité particulier

Conformément aux articles 3.3 du référentiel général de la marque APSAD et de l'article 7.3 des Règles Générales de la marque NF Service, un comité appelé Comité Particulier dans lequel tous les intérêts sont représentés se réunit au minimum une fois par an et a pour missions :

- de donner son avis sur le présent référentiel de certification et ses évolutions,
- de veiller à l'application du présent référentiel et du référentiel de certification associé,
- de contribuer au développement de la certification conjointe et des marques APSAD & NF Service,
- de donner son avis sur la trame de rapport d'audit,
- de donner son avis sur les nouvelles demandes et sur les dossiers de reconduction, notamment ceux présentant des difficultés d'interprétation ou faisant l'objet d'une sanction ou d'une contestation,
- de donner son avis sur les projets d'actions de communication ou de promotion relatives à l'application concernée,
- de donner son avis sur le régime financier de la certification,
- de donner son avis sur le choix des sous-traitants intervenant dans le processus de certification.

Les avis du Comité Particulier sont établis par consensus.

Partie 6 : Les Intervenants

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

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 page suivante.

Les observateurs participent aux réunions sans droit de vote, ils ne peuvent pas participer aux travaux des bureaux.

6.2.2 Le bureau

Pour permettre un meilleur suivi du fonctionnement de la marque, le Comité constitue en son sein **un Bureau** 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 :

- tous les rapports d'audit en admission et en renouvellement présentant des écarts, quel que soit le nombre ;
- tous les rapports d'audit en maintien / suivi présentant au moins 4 remarques et/ou une non-conformité.

Les autres dossiers sont traités directement par le Secrétariat.

Lors de chaque réunion, le Comité est informé du nombre de dossiers traités en direct par le Secrétariat et des décisions prises par les certificateurs.

**COMPOSITION DU COMITE PARTICULIER
DES CERTIFICATIONS APSAD & NF SERVICE
pour les activités d'installation et de maintenance des extincteurs**

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

COLLEGE A - « REPRESENTANTS D'ENTREPRISES TITULAIRES DE LA CERTIFICATION »

5 à 7 représentants de sociétés installatrices d'extincteurs

COLLEGE B - « UTILISATEURS - PRESCRIPTEURS »

5 à 7 représentants d'utilisateurs (par exemple FFSA, AGREPI, ...)

COLLEGE C - « ORGANISMES TECHNIQUES ET AUTORITES COMPETENTES »

5 à 7 représentants dont AFNOR Certification et CNPP Cert.

6.3 LE SECRETARIAT

Le secrétariat est assuré par CNPP Cert. en qualité de guichet unique conformément aux accords passés entre les deux organismes certificateurs.

Les missions du guichet unique 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'audit, des audits et contrôles prévus dans le présent référentiel,
- la communication d'informations aux entreprises dont les services sont certifiés.

6.4 L'ORGANISME D'AUDIT

Les audits et contrôles présentés dans les parties 3 et 5 du présent référentiel sont assurés par des auditeurs de l'organisme d'audit de CNPP.

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

La réalisation de l'audit peut notamment se faire en présence d'un observateur qui est tenu au respect de la confidentialité. Cet observateur peut être imposé aux Organismes certificateurs par des normes ou des accords dont ils sont signataires. La présence de cet observateur fait systématiquement l'objet d'une information au demandeur par les Organismes certificateurs préalablement à l'audit. Les Organismes certificateurs peuvent également proposer au demandeur la participation de tout autre observateur.

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

Partie 7 : Le dossier de demande de certification

PARTIE 7**LE DOSSIER DE DEMANDE DE CERTIFICATION**

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

Il existe trois types de dossier :

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

7.1 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
Information sur les modalités de mise en œuvre des certifications APSAD et NF Service	FICHE 4

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

Partie 7 : Le dossier de demande de certification

LETTRE-TYPE 1

A établir sur papier à en-tête du demandeur

Le Directeur de CNPP Cert.
 Le représentant légal d'AFNOR Certification
 CNPP Cert.
 Route de la Chapelle Réanville
 CS 22265
 27950 SAINT MARCEL

Objet : **I4 – NF 285 –Service d'installation et de maintenance des extincteurs
 Demande de certifications conjointes APSAD et NF Service**

Madame, Monsieur,

J'ai l'honneur de demander à bénéficier des certifications conjointes APSAD & NF Service pour l'activité suivante : **Installation et maintenance d'extincteurs portatifs et mobiles** exercée par :
(Identification du demandeur, Raison sociale, adresse de l'établissement principal, identification des ILRs concernées)

A cet effet, je déclare connaître, avoir compris et accepter le référentiel général B0 de la certification APSAD de service, les Règles générales de la marque NF Service, le référentiel particulier I4-NF285, les règles d'utilisation des marques APSAD & NF Services ainsi que le régime financier des dites certifications.

Dans le cadre des obligations liées à cette demande, je m'engage à me conformer sans réserve aux prescriptions de ces documents, ainsi qu'aux décisions prises ou à prendre, en exécution desdites prescriptions pendant toute la durée du droit d'usage des certifications conjointes et, par conséquent, je m'engage à :

- ◆ faciliter les missions de tous les représentants mandatés par CNPP Cert. pour procéder aux vérifications fixées par le référentiel de certification,
- ◆ établir, pour chaque installation réalisée une déclaration de conformité N4, et en adresser une copie à CNPP Cert,
- ◆ établir pour chaque installation vérifiée et ayant fait l'objet au préalable d'une déclaration de conformité N4, un compte-rendu de vérification périodique Q4,
- ◆ ne pas faire d'usage abusif de la certification,
- ◆ informer, sans délai, CNPP Cert et AFNOR Certification de tout changement important intervenant dans les structures, les moyens humains et matériels, les implantations de ma société, etc....
- ◆ effectuer tous paiements qui me seront demandés en application du référentiel et ce, qu'elle que soit la décision prise, accord ou refus de l'attribution de la certification. A cet égard, je valide que ce présent contrat vaut passation d'une commande pour toutes les prestations listées dans les référentiels, sans que celles-ci fassent l'objet d'un bon de commande individuel pour chaque réalisation.
- ◆ Je prends acte que ce courrier et les référentiels et règles auxquels il fait référence ci-dessus définissent l'ensemble des droits et obligations des parties et constituent ensemble un contrat de certification.
- ◆ J'ai pris note que, sauf dénonciation de ma part 3 mois avant l'expiration de la période de certification, ma demande de renouvellement sera considérée comme effective et le présent contrat sera de fait tacitement reconduit.

Je joins à cette demande un exemplaire du « dossier de présentation » de mon entreprise établi selon les modalités fixées par le référentiel de certification.

Je déclare avoir le pouvoir de le signer au nom de la société

Je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes sentiments très distingués.

Fait à, le

Pour la société

(Cachet de la société, Nom et qualité du signataire)

Partie 7 : Le dossier de demande de certification

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 – mail) :

Code APE et N° de TVA intracommunautaire :

Date d'activité effective :

Représentant légal (nom et qualité) :

Responsable qualité (si différent : nom, qualité et n° de téléphone) :

Nom et coordonnées du correspondant :

Appartenance à un syndicat (ou fédération professionnelle) – si oui, le citer :

Départements d'intervention :

Nombre de salariés total de l'entreprise (pour chaque établissement (EP et ILR))et

Nombre de vérificateurs par établissement : (voir liste en fiche 3)

AUTRES ETABLISSEMENTS / ILR (voir définition partie 1)

Nombre d'ILR :

Pour chaque ILR appartenant au périmètre de certification, préciser :

Adresse :

Correspondant (nom et qualité) :

Date de création :

Nombre de salariés :

Activité de l'établissement (commerciale, technique, administrative) :

Départements d'intervention :

Nombre de vérificateurs : (voir liste fiche 3)

DATE D'AUDIT SOUHAITE**AUTRES SERVICES / PRESTATIONS PROPOSES (non couverts par la certification)**

Partie 7 : Le dossier de demande de certification

FICHE 2

COMPOSITION DU DOSSIER TECHNIQUE**A ADRESSER AVEC LA DEMANDE****DOCUMENTS A JOINDRE IMPERATIVEMENT
A VOTRE DEMANDE DE CERTIFICATION**1- Documents réglementaires :

- Extrait KBIS
- Attestation URSSAF
- Attestation de paiement des impôts
- Attestation de cotisation des ASSEDIC

2- Documents contractuels et commerciaux

- Plaquette (ou documents d'informations sur les services proposés)
- Conditions générales de vente
- Accord permettant de garantir la permanence du service (dans le cas d'entreprise unipersonnel cf. § 2.2.7)

3- Documents d'organisation

- Organigramme nominatif de chaque établissement
- Dossier ou Manuel Qualité
- Liste actualisée des extincteurs référencés avec preuves de leur conformité aux exigences produit

4- Document d'information générale

Si le demandeur dispose d'un certificat d'assurance qualité de type ISO 9001 ou d'autres certifications :

- ☞ une copie du (des) certificat(s)

5- Document de gestion

- Attestation d'assurance responsabilité civile professionnelle
- Deux derniers bilans et comptes de résultats (ou les pièces comptables obligatoires et déclarations fiscales pour les entreprises non assujetties à l'établissement de ces documents)

Partie 7 : Le dossier de demande de certification

FICHE 3

FICHE D'ACTIVITES DE SERVICE

A COMPLETER

1 Volume d'activité :

CA de l'activité présentée à la certification (année n-1) :
 Nombre d'extincteurs vérifiés annuellement (année n-1) :

Nombre de sites clients gérés dont :

☞ nombre de sites chez des particuliers :

☞ nombre de sites du secteur industriel et tertiaire :

Nombre total d'installations réalisées :

Nombre d'installation ayant fait l'objet d'un N4 (à remplir pour les années de suivi) :

2 Sous-traitance :

Nature des prestations sous-traitées :

CA de l'activité sous-traitée :

Nom, coordonnées et part d'activités (sur l'activité totale sous-traitée)
 de chaque sous-traitant :

3 Moyens humains :

Liste et noms des responsables techniques par établissement :

Nombre total de vérificateurs :

Nombre et liste de vérificateurs pour chaque établissement (EP et ILR) :

Etablissement :		
Nom des agents vérificateurs	Date d'embauche dans la société	Titulaire du CAP Oui/Non/En cours*

* Si en cours, précisez la date de la session d'examen à laquelle est inscrit l'agent

Partie 7 : Le dossier de demande de certification

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 :

Partie 7 : Le dossier de demande de certification

7.2 DOSSIER DE SUIVI ET/OU DE MODIFICATION

Intitulé du document	Règle de mise à jour	désignation
Formule de demande de modification	A chaque modification	Lettre type 2
Fiche de renseignement	A chaque modification	FICHE 1 (§ 7.1)
Dossier technique composé de <ul style="list-style-type: none"> - documents réglementaires - documents contractuels et commerciaux - documents d'organisation - Liste des extincteurs référencés - documents d'information générale - documents de gestion 	<p>selon la nature</p> <p>en cas de nouvel accord pour les entreprises mono personnelles (§2.2.7)</p> <p>Pour l'auditeur Annuelle</p> <p>Pas de mise à jour</p> <p>Annuelle</p>	<p>FICHE 2 (§ 7.1)</p> <p>FICHE 2 (§ 3)</p>
Fiche d'activité	Annuelle et à chaque modification	FICHE 3 (§ 7.1)
Information sur les modalités de mise en œuvre de la certification	En cas d'extension	FICHE 4 (§ 7.1)

Partie 7 : Le dossier de demande de certification

LETTRE-TYPE 2

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

Le Directeur de CNPP Cert.
Le représentant légal d'AFNOR Certification
CNPP Cert.
Route de la Chapelle Réanville
CS 22265
27950 SAINT MARCEL

Objet : **I4 – NF 285 – Service d'installation et de maintenance des extincteurs**
Demande de modification

Madame, Monsieur,

En tant que titulaire des certifications APSAD & NF Service pour l'activité suivante : **Installation et maintenance des extincteurs**, sous le numéro de certificat, j'ai l'honneur de demander la modification des termes de mon certificat suite à :

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

A cet effet, je déclare connaître, accepter et avoir compris le référentiel général B0 de la certification APSAD de service, les Règles générales de la marque NF Service, le référentiel I4 - NF 285 et m'engage à les respecter pendant toute la durée d'usage des marques APSAD & NF Service.

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**

Partie 7 : Le dossier de demande de certification**7.3 TARIFICATION**

La nature et les modalités de recouvrement des frais afférents aux certifications conjointes APSAD et NF Service "d'Installation et de maintenance d'extincteurs" sont données dans le fascicule "Tarification".

PARTIE 8

LEXIQUE

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

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

Autorisation donnée par le Directeur de CNPP Cert. (pour la certification APSAD) et le représentant légal d'AFNOR Certification (pour la marque NF Service) à un demandeur d'apposer les marques APSAD et NF Service. 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 – cf. ISO 9000).

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).

Avertissement :

Décision prise par CNPP Cert. et AFNOR Certification, 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 APSAD et NF Service, déclare connaître et s'engage à respecter le présent référentiel de certification dans sa totalité.

Demandeur

Entité juridique demandant les certifications APSAD & NF Service et qui s'engage sur la maîtrise de la conformité de son service au présent référentiel de certification. Elle regroupe l'ensemble des établissements (l'établissement principal et les ILR).

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 :

Procédure par laquelle est instruit un dossier d'un demandeur d'une certification de service et qui nécessite des contrôles totaux ou partiels.

Extincteur portatif :

Extincteur qui est conçu pour être porté et être utilisé à la main et qui, en ordre de marche, a une masse inférieure ou égale à 20 kg.

Extincteur mobile :

Extincteur conçu pour être transporté et actionné manuellement et dont la masse est supérieure à 20 kg. Un extincteur mobile est normalement monté sur roues.

Extincteur automatique fixe individuel :

Extincteur muni d'un système de déclenchement automatique ou éventuellement d'un système de déclenchement mixte automatique et manuel. Il est installé de façon fixe.

Implantation Locale Reconnue (ILR)

Tout établissement permanent, distinct mais dépendant de l'établissement principal, inscrit au registre de commerce, exerçant au moins une des prestations de service couvertes par la certification et constituant un point de contact avec le client.

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 APSAD et NF Service pour une période donnée.

Retrait

Décision prise par le Directeur de CNPP Cert. (pour la marque APSAD) et le représentant légal d'AFNOR Certification (pour la marque NF Service), qui annule le droit d'usage des marques APSAD et NF Service. 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.

Partie 8 : Lexique**Suspension :**

Décision prise par le Directeur de CNPP Cert. (pour la marque APSAD) et le représentant légal d'AFNOR Certification (pour la marque NF Service), qui annule provisoirement et pour une durée déterminée l'autorisation de droit d'usage des marques APSAD & NF Service. 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.