

N° d'identification : **NF214**
N° de révision : **2.1**
Date de mise à jour : **20/06/2005**
Date de mise en application :
01/02/2005

Règles de certification



Formation

Organisme Certificateur :
AFAQ AFNOR Certification
Siège : 11 avenue Francis de Pressensé
F-93571 Saint Denis La Plaine Cedex
Bureaux : 116 avenue Aristide Briand
F-92224 Bagneux Cedex
Téléphone : +33 (0)1 46 11 37 00
Télécopie : +33 (0)1 46 11 39 40
www.marque-nf.com
www.afaq.org
www.afnor.fr
certification@afaq.afnor.org



SOMMAIRE

PARTIE 0 : APPROBATION-REVISION DES REGLES DE CERTIFICATION.....	3/52
PARTIE 1 : OBJET ET CHAMP D'APPLICATION	5/52
1.1 Définition du demandeur	6
1.2 Champ et domaine de certification.....	6
1.3 Pré-requis à la demande de certification.....	7
PARTIE 2 : LES ENGAGEMENTS A RESPECTER	8/52
2.1 Maîtrise de la prestation de service.....	8
2.2 Exigences supplémentaires en cas de certification multisites	12
PARTIE 3 : OBTENIR LA CERTIFICATION : les modalités d'admission	14/52
3.1 Dépôt d'un dossier de demande de certification	14
3.2 Etude de recevabilité	14
3.3 Modalités de contrôles	15
3.4 Evaluation des résultats et décision de certification.....	20
PARTIE 4 : VALORISER LA CERTIFICATION : les modalités de marquage.....	22/52
4.1 Textes de références.....	22
4.2 Marquage	23
4.3 Conditions de démarquage	26
PARTIE 5 : FAIRE VIVRE LA CERTIFICATION : les modalités de suivi.....	27/52
5.1 Modalités de contrôle en suivi	27
5.2 Evaluation des résultats et décision de certification.....	30
5.3 Déclaration des modifications du dossier de demande	31
PARTIE 6 : LES INTERVENANTS	33/52
6.1 AFAQ AFNOR Certification	33
6.2 Comité particulier.....	34
6.3 Groupe d'experts	36
PARTIE 7 : LE DOSSIER DE DEMANDE DE CERTIFICATION.....	38/52
7.1 Dossier d'admission	38
7.2 Dossier de suivi/modifications	47
PARTIE 8 : LEXIQUE	48/52

PARTIE 0

APPROBATION/REVISION DES REGLES DE CERTIFICATION

Les présentes règles de certification ont été approuvées par le Directeur Général Délégué d'AFAQ AFNOR Certification le **01/02/2005**.

AFAQ AFNOR Certification s'engage à examiner avec le comité les présentes règles, au moins une fois par an, pour vérifier qu'elles sont toujours pertinentes en terme de processus de certification et de définitions des exigences par rapport à l'évolution du marché.

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

HISTORIQUE DES MODIFICATIONS

N°de révision	Date	Modification effectuée
0	01/03/1998	Création des règles de certification
1	01/03/2002	Voir tableau ci-après (selon modèle antérieur)
2	01/02/2005	Refonte sur la forme des règles selon le modèle AFNOR Certification en vigueur
2.1 mise à jour	20/06/2005	Mise à jour relative au remplacement de la dénomination de l'organisme certificateur : « AFNOR CERTIFICATION » par « AFAQ AFNOR Certification » et remplacement de « Directeur (Exécutif) » par « Directeur Général Délégué »

Partie 0 : Approbation-révision des règles de certification

Historique des modifications selon le modèle antérieur :

Désignation		Date d'application	Révision N°
Référentiel de Certification NF 214		mars 1998 1^{er} mars 2002	0 1
Annexe 1	Champ d'application - Définitions –	mars 1998 1^{er} mars 2002	0 1
Annexe 2	Modalités de marquage - Références à la marque NF Service - Information sur les caractéristiques certifiées	mars.1998 1^{er} mars 2002	0 1
Annexe 3	Composition du Comité particulier	mars 1998 1 ^{er} février 2000 1^{er} mars 2002	0 1 2
Annexe 4	Etablissement du dossier de demande de certification	mars 1998 1^{er} mars 2002	0 1
◆	Annexe 4A – Formation professionnelle continue	1^{er} mars 2002	0
◆	Annexe 4B – Formation par apprentissage	1^{er} mars 2002	0
Annexe 5	Maîtrise de la qualité des services	mars 1998 1^{er} mars 2002	0 1
Annexe 6	Modalités de contrôles exercés par AFNOR CERTIFICATION	mars 1998 1^{er} mars 2002	0 1
Annexe 7	Régime financier	mars 1998 août 1999 1 ^{er} janvier 2000 1 ^{er} janvier 2001 1 ^{er} janvier 2002 1 ^{er} mars 2002 1^{er} janvier 2003	0 1 2 3 4 5 6

PARTIE 1

OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

Les présentes règles de certification s'inscrivent dans le cadre de la certification des services et des produits autres qu'alimentaires prévue dans les articles R-115-1 à R 115-12 et L 115-27 à L 115-33 du Code de la consommation.

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

Les présentes règles de certification précisent les conditions d'application des Règles Générales de la marque NF Service Formation.

Le ou les service(s) faisant l'objet de la certification doivent se conformer :

- aux caractéristiques fixées dans les normes :
 - NF X 50-760 (1995) : « *Organismes de formation – Informations relatives à l'offre* »
 - NF X 50-761 (1998) : « *Organismes de formation – Service et prestation de service : spécifications* »
- aux caractéristiques fixées dans le fascicule de documentation FD X50-758 (2000) : « *Formation en alternance – Guide de lecture des normes de la formation professionnelle* »
- aux caractéristiques et engagements fixés dans les présentes règles
- aux réglementations en vigueur s'imposant aux activités de formation professionnelle continue et de formation par apprentissage.

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

1.1 Définition du demandeur

Toute personne morale ou travailleur indépendant offrant un service de formation professionnelle continue.

Toute personne morale (ou son représentant) offrant un service de formation par apprentissage.

1.2 Champ et périmètre de certification

1.2.1 SERVICE

Le service concerné par les présentes Règles de Certification est **la formation dispensée par tout type d'organisme de formation proposant l'une et/ou l'autre des deux gammes de services présentées dans le paragraphe suivant.**

1.2.2 GAMMES DE SERVICES

Il faut distinguer deux gammes de services qui sont :

- ↳ la formation professionnelle continue,
- ↳ la formation par apprentissage.

Le demandeur choisit la **(ou les) gamme (s) de services qu'il souhaite proposer à la certification.**

Toute formation n'entrant pas dans ce champ ne peut faire l'objet de la certification décrite dans les présentes règles.

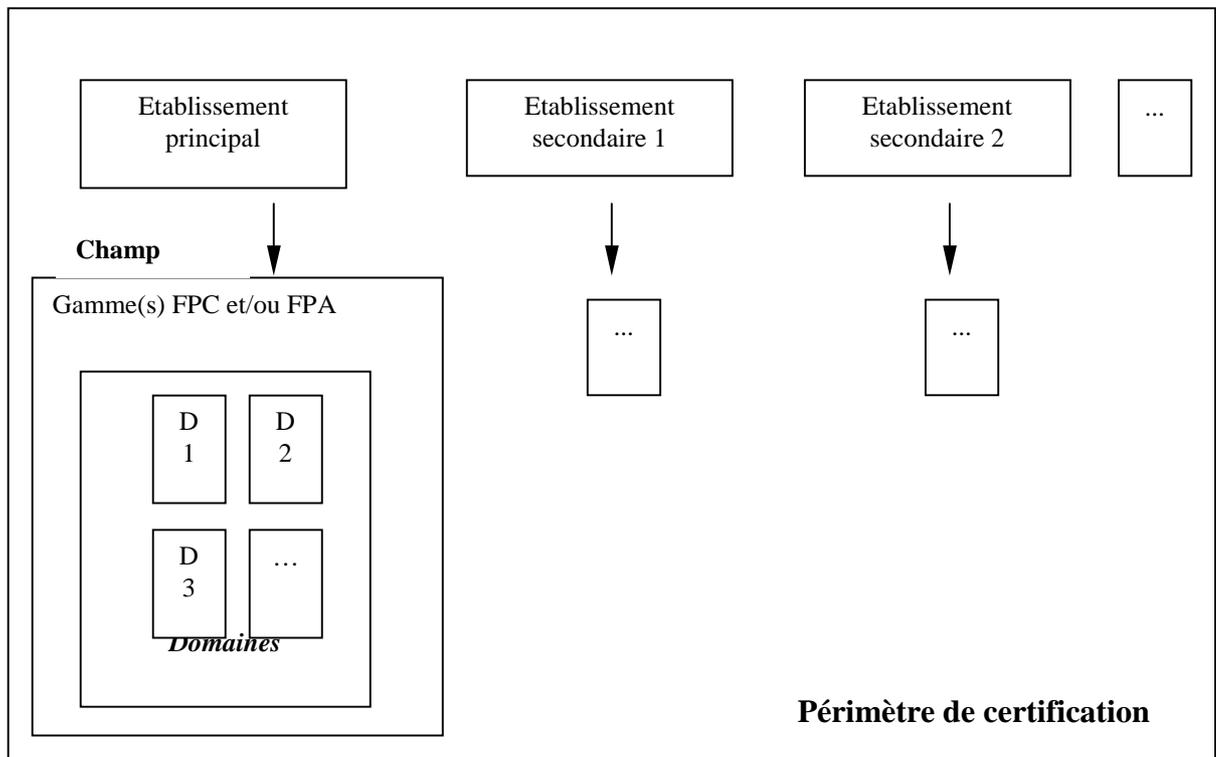
1.2.3 DOMAINE DE CERTIFICATION

Le demandeur choisit son domaine de certification :

- ↳ en référence à la nomenclature des spécialités de formation de l'INSEE (NSF),
- ↳ et/ou en référence au Formacode (Thesaurus des domaines de la formation – CENTRE INFFO).

La ou les gamme(s) de service choisie(s) ainsi que le domaine de certification constituent le champ de certification.

Le périmètre est défini par le champ de certification appliqué à l'établissement principal et aux établissements secondaires le cas échéant.

Schéma récapitulatif :**1.2.4 POSSIBILITES D'EXTENSION**

Toute demande d'extension d'une gamme de services ou du domaine de certification doit respecter les modèles présentés en Partie 7 (§ 7.2). L'instruction d'une extension suit la procédure définie en Partie 5 (§ 5.3).

1.3 Pré-requis à la demande de certification

En complément des exigences fixées dans la présente partie, le demandeur de la certification doit répondre aux spécifications complémentaires définies ci-dessous :

- ↪ avoir 2 ans d'activité effective dans le domaine pour lequel la certification est demandée,
- ↪ avoir une durée d'existence au moins égale à 3 ans.

PARTIE 2

LES ENGAGEMENTS A RESPECTER

En complément des exigences décrites dans la partie 1, le demandeur doit consigner par écrit les dispositions en matière d'organisation, de documents, de moyens matériels et humains qu'il met en place pour garantir la maîtrise de la qualité de service de la formation.

Ces dispositions sont consignées dans un manuel qualité établi par le demandeur dont le contenu doit garantir la mise en œuvre des exigences des normes NF X 50-760, NF X 50-761 et du fascicule de documentation FD X 50-758 (dans le cas des formations par alternance). Il doit répondre aux exigences des spécifications définies dans les paragraphes suivants.

2.1 Maîtrise de la prestation de service

2.1.1 Organisation et responsabilités

Ce chapitre correspond à une partie introductive du manuel qualité.

La politique du demandeur en matière de qualité, les objectifs et les engagements doivent être écrits et signés par la direction, adaptés, connus et mis en œuvre à tous les niveaux.

Le demandeur présente ses activités de formation (formation professionnelle continue et/ou formation par apprentissage) ainsi que le champ et le périmètre de certification demandée. Il 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.

2.1.2 Processus de production du service

Le demandeur doit disposer d'une organisation permettant de maîtriser les moyens mis en œuvre pour réaliser le service et assurer la pérennité des exigences définies aux articles :

- 5.2 et 6.4.5 de la norme NF X 50-760 et,
- 5.1 à 5.5, 6.1, 6.2, 7, 8 et 9 de la norme NF X 50-761.

Partie 2 : Les engagements à respecter

Le manuel qualité doit contenir les documents spécifiés dans le tableau ci-dessous et faire référence à des modèles, des documents et/ou des enregistrements (quel que soit le support) pour réaliser la prestation de service.

Article de la norme	Objet de la ou des procédures exigées	Modèles ² , documents ³ ou enregistrements ⁴ exigés
5. Offres – Catalogue (NF X 50-760)		
5.2	Définition des modalités d'évaluation des pré-requis	- document définissant les conditions de réalisation et les modalités de sélection des participants
6. Offre – En réponse à une demande (NF X 50-760)		
6.4.5	Description des évaluations effectuées dans le cadre des éléments pédagogiques	

Article de la norme	Objet de la ou des procédures exigées	Modèles ¹ , documents ² ou enregistrements ³ exigés
5. Traitement de la demande et de la commande (NF X 50-761)		
5.1 à 5.3	<u>Gamme FPC :</u> Description des tâches commerciales	- supports d'enregistrement et de réponse aux demandes, - conditions générales de vente, - cahier des charges « type » de la formation (en conformité avec NF X 50-760), - support d'aide à la formulation du besoin (en conformité avec NF X 50-756)
	<u>Gamme FPA :</u> Description des tâches relationnelles	- contrats, - avenants
5.4 et 5.5	<u>Gamme FPC :</u> Description des tâches administratives	- document d'enregistrement des commandes (accusé de réception), - convocation, - support d'émargement, - lettre de confirmation, - document de modification, - accusé de réception de l'annulation, - document type d'annulation, - attestations de présence, - factures

² Un modèle est un support cadre dont l'application est généralisée chez le demandeur/titulaire. Un modèle peut être élaboré par le demandeur/titulaire ou un tiers.

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

⁴ Un enregistrement est un document qui fait état des résultats obtenus et qui apporte la preuve de la réalisation d'une activité (ISO 9000:2000).

Partie 2 : Les engagements à respecter

Article de la norme	Objet de la ou des procédures exigées	Modèles ¹ , documents ² ou enregistrements ³ exigés
	Gamme FPA : Description des tâches administratives	- documents de rupture, - convocation, - document de suivi de présence, - document d'information sur les absences
6. Conception du produit pédagogique (NF X 50-761)		
6.1 et 6.2	Description du système de validation de la faisabilité d'un produit pédagogique et le système de gestion de la conception	- étude d'opportunité, - liste des ressources internes et externes, - analyse du marché, - cahier des charges de la demande, - document d'évaluation du produit pédagogique (uniquement dans le cas de la FPC), - bibliothèque de données, - modèle d'écriture du produit pédagogique, - cahier des charges de la formation
7. Organisation de l'action de formation (NF X 50-761)		
7.1	Décrire l'organisation des moyens pédagogiques : - l'organisation générale de toute action de formation, - l'organisation mise en place pour informer le client et/ou le formateur et, le cas échéant, les tuteurs, les maîtres d'apprentissage, ayant les responsabilités de la préparation, - les modalités de préparation, d'identification et de mise à jour des supports pédagogiques, - le système de planification des interventions (dans le cas de l'alternance, les rythmes de l'alternance), de choix des intervenants, d'information et de convocation des intervenants, de fourniture du cahier des charges de la formation ⁵ et de la définition de la nature de chaque intervention et des responsabilités de chaque intervenant, - le système de maintenance des moyens matériels et de gestion des fournitures de rechange	- une liste, pour chaque action de formation, précisant : - les moyens pédagogiques (supports, espace, matériel), - les modalités de mise en œuvre des moyens pédagogiques (préparation, mise à disposition), et, dans le cas de l'apprentissage, l'utilisation des outils de liaison. - les points de contrôle de l'organisation de la formation.

⁵ Pour la FPA, on entend les documents précisant l'articulation de la formation comme par exemple les tableaux de stratégie

Partie 2 : Les engagements à respecter

Article de la norme	Objet de la ou des procédures exigées	Modèles ¹ , documents ² ou enregistrements ³ exigés
7.2	<p>Décrire la sélection des intervenants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - le système de sélection, de gestion administrative et d'animation de l'équipe d'intervenants 	<ul style="list-style-type: none"> - un contrat, - un dossier de compétence des personnels intervenants (formateur permanent ou occasionnel ou en sous-traitance), CV par exemple
8. Réalisation de l'action de formation (NF X 50-761)		
8.1	<p>Décrire l'organisation de l'accueil :</p> <ul style="list-style-type: none"> - l'organisation mise en place pour l'accueil des apprenants, - le système de réception et de transmission des messages aux apprenants 	
8.2	<p>Décrire les modalités de l'information aux apprenants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - les modalités de présentation de l'action de formation aux apprenants, aux tuteurs, aux maîtres d'apprentissage, - les modalités de présentation des objectifs pédagogiques, des pré-requis et de la population concernée. En cas d'écarts trop grands entre les attentes et/ou le niveau des apprenants et les objectifs pédagogiques de la session de formation, décrire le système d'information du commanditaire. - les modalités de présentation du programme et de la remise des documents administratifs aux apprenants 	
8.3	<p>Décrire le déroulement du programme :</p> <ul style="list-style-type: none"> - les modalités d'actions en cas de défaillance d'un ou des intervenant(s), - le système de contrôle régulier des présents et de traitement des absences, - <u>spécifiquement pour la FPC</u> : l'organisation qui permet d'établir la reconnaissance de la participation à l'action de formation 	<p><u>pour la FPC</u> : documents d'émargement, attestations de présence.</p> <p><u>pour la FPA</u> : documents de suivi de présence, documents d'information sur les absences</p>
8.4	<p>Décrire l'organisation des tests de connaissances et des examens</p>	

Partie 2 : Les engagements à respecter

Article de la norme	Objet de la ou des procédures exigées	Modèles ¹ , documents ² ou enregistrements ³ exigés
9. Evaluation de la prestation de service(NF X 50-761)		
9.1.1 et 9.1.2	<p>Décrire :</p> <ul style="list-style-type: none"> - l'organisation pour la présentation, la collecte et le traitement des évaluations, - l'organisation pour le traitement des insatisfactions, - l'organisation des tests de connaissances et des examens, - le système de reconnaissance et/ou de validation des acquis. <p>Le demandeur doit définir les modalités de suivi des anciens apprenants en fonction des demandes du donneur d'ordre.</p> <p>A la demande de l'entité cliente, le demandeur doit décrire les méthodes et les outils d'évaluation de la satisfaction client par rapport au service rendu.</p>	L'organisation mise en place doit prévoir des outils d'évaluation et de traitement des évaluations.

2.1.3 Gestion des documents qualité

Le demandeur doit définir dans le manuel qualité les règles de gestion et de diffusion des documents inclus dans son système documentaire auprès des personnes concernées par le processus de réalisation du service.

Tous les enregistrements qualité doivent être conservés au minimum 3 ans de façon à permettre une traçabilité entre chaque audit.

Ce manuel qualité doit comporter au minimum un titre, une date d'application, un numéro de révision, une pagination, un responsable de la mise en œuvre. Une version doit être disponible en français.

2.2 Exigences supplémentaires dans le cadre d'une procédure de certification multisites

Dans le cadre d'une procédure de certification multisites l'ensemble des paragraphes définis ci-dessus s'applique à l'ensemble des entités et le demandeur doit appliquer les exigences supplémentaires définies ci-dessous :

2.2.1 Définition

Par entité multisites, on entend un organisme ou une institution comportant des établissements organisés en réseau.

Cette entité possède :

- une fonction centrale identifiée (**appelée ci-après « siège » : il ne s'agit pas obligatoirement du siège social mais de l'établissement principal**) dans laquelle certaines activités sont planifiées, contrôlées ou dirigées et,
- un ensemble d'établissements, de filiales ou d'agences (**appelés ci-après sites**) exerçant totalement ou partiellement ces mêmes activités.

Il est admis qu'une telle organisation ne soit pas une entité juridique unique mais il doit y avoir une relation juridique ou contractuelle directe entre les sites et le siège de l'organisation et une maîtrise centrale unique du système qualité. Ceci signifie notamment que le siège a le pouvoir d'imposer des mesures correctives éventuelles sur tout site qui lui est rattaché. Au besoin, cela doit figurer dans le contrat entre le siège et les sites.

2.2.2 Obligations à respecter par l'entité candidate

- L'entité fournit des services similaires dans chacun des sites où les activités sont réalisées et a une politique établissant que tel est son objectif,
- Les processus et méthodes de travail doivent être substantiellement identiques : toutefois, certaines adaptations dans les instructions de travail sont permises afin de tenir compte de spécificités locales.
- Le système qualité est le même pour tous les sites. Il est structuré et géré de façon centrale. Il donne lieu à des vérifications régulières du respect des procédures internes (exemple de mode de contrôle : audits internes). La direction centrale de l'entité est en mesure d'assurer que le système répond aux exigences et est appliqué.
L'entité doit pouvoir démontrer sa capacité à recueillir et analyser les informations en provenance de tous les sites y compris le siège, ainsi que son autorité et aptitude pour décider et mettre en place les changements qui se révèlent nécessaires.
- Dans tous les cas, les activités suivantes sont réalisées par le siège :
 - ⇒ Organisation des responsabilités,
 - ⇒ Maîtrise du manuel qualité, des enregistrements et des données,
- Les activités suivantes sont définies et contrôlées de façon centrale mais peuvent être réalisées de manière décentralisée, sous contrôle du siège :
 - ⇒ Définition de l'offre de formation (NF X 50-760),
 - ⇒ Traitement de la demande et de la commande (§ 5 de NF X 50-761),
 - ⇒ Conception du produit pédagogique (§ 6 de NF X 50-761),
 - ⇒ Sélection des intervenants en formation (§ 6 et 7 de NF X 50-761),
 - ⇒ Evaluation des prestations de service (§ 9 de NF X 50-761).
- Les actions suivantes peuvent être décentralisées, au moins en partie :
 - ⇒ Organisation de l'action de formation (§ 7 de NF X 50-761), sauf le § 7.2,
 - ⇒ Réalisation de l'action de formation (§ 8 de NF X 50-761).

PARTIE 3

OBTENIR LA CERTIFICATION : les modalités d'admission

3.1 Dépôt d'un dossier de demande de certification

Avant de déposer un dossier, le demandeur doit s'assurer qu'il remplit, au moment de la demande, toutes les conditions définies dans les présentes Règles et notamment celles de la partie 1 applicable à son service et aux sites concernés. Il doit s'engager à respecter ces conditions pendant toute la durée d'usage de la marque NF Service.

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

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

- Etude de la recevabilité du dossier,
- Mise en œuvre des contrôles d'admission,
- Evaluation des résultats et décision de certification

3.2 Etude de recevabilité

A réception du dossier de demande, AFAQ AFNOR Certification réalise une étude de recevabilité afin de vérifier que :

- toutes les pièces demandées dans le dossier de demande de certification sont jointes et complètes,
- les éléments contenus dans le dossier technique respectent les exigences des règles de certification, des normes NF X 50-760, NF X 50-761 et du fascicule de documentation FD X 50-758 (voir partie 1).

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

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

3.3 Modalités de contrôle d'admission

Les contrôles effectués en admission ont pour objectif de :

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

3.3.1 Audit

3.3.1.1 Organisation de l'audit

AFAQ AFNOR Certification désigne un auditeur afin de réaliser l'audit conformément au périmètre de certification déclaré dans le dossier de demande (nombre de sites, gamme(s) et domaines).

L'audit est réalisé sur la base des exigences fixées dans les présentes règles , dans les normes NF X 50-760, NF X 50-761 et dans le fascicule de documentation FD X 50-758. L'auditeur s'assure également de l'application des règles générales de la marque NF Service.

Le système qualité doit avoir été mis en œuvre au moins 6 mois avant la visite de l'auditeur.

L'auditeur et le demandeur fixent la date d'audit, sur les différents sites⁶ concernés par la certification. Le programme d'audit est adressé au demandeur au moins 8 jours avant la date retenue.

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

Lors de la réunion de clôture, l'auditeur AFAQ AFNOR Certification 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.

⁶ siège social + établissements secondaires le cas échéant

3.3.1.2 Durée de l'audit

L'audit se décompose en deux parties :

- la préparation de la visite sur site et la rédaction du rapport d'audit estimées à 0,5 jour par audit.
- la visite sur site, fixée à partir du dossier de demande de certification selon les règles décrites ci-dessous,

Compte tenu des éléments à vérifier, la durée de la visite sur site ne peut être inférieure à 1 jour.

3.3.1.2.1 CAS D'UN ORGANISME AVEC UN SEUL ETABLISSEMENT

■ Demande de certification pour une seule gamme de services (formation professionnelle continue ou formation par apprentissage)

Nombre de salariés (en ETP)	Nombre de jours d'audit sur site
Inférieur ou égal à 5	1 j
Strictement supérieur à 5	1,5 j

■ Demande de certification pour les deux gammes de services (formation professionnelle continue et formation par apprentissage)

Nombre de salariés (en ETP)	Nombre de jours d'audit sur site
Inférieur ou égal à 5	2 j
Strictement supérieur à 5	2,5 j

3.3.1.2.2 CAS D'UN ORGANISME MULTISITES

Si les conditions présentées en Partie 2, § 2.2 sont respectées, un système d'échantillonnage – basé sur le Guide IAF⁷ pour l'application du Guide ISO/CEI 62 - peut être appliqué sur l'ensemble des sites concernés par l'activité et faisant partie du champ de la certification.

3.3.1.2.2.1 **Taille de l'échantillon et durée de l'audit sur site**

Aux durées présentées ci-après, il faut ajouter 0,5 jour pour la préparation de l'audit et la rédaction du rapport.

⁷ International Accreditation Forum, Inc

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

■ Demande de certification pour une seule gamme de services (formation professionnelle continue ou formation par apprentissage)

<i>Nombre de salariés (*)</i> <i>Nombre de sites à certifier (**)</i>	<i>Nombre de jours d'audit sur site</i>			<i>Nombre de sites audités</i>
	<i>Moins de 5</i>	<i>De 6 à 49</i>	<i>Plus de 50</i>	
2	1,5 j	2 j	2,5 j	Siège + 1
3 à 4	2 j	2,5 j	3 j	Siège + 2
5 à 9	2,5 j	3 j	3,5 j	Siège + 3
10 à 19	---	3,5 j	4 j	Siège + 4
20 à 29	---	4 j	4,5 j	Siège + 5
Plus de 30	Sur devis			
* Nombre total de salariés en équivalent temps plein				
** Siège + établissement(s) secondaire(s)				

■ Demande de certification pour les deux gammes de services (formation professionnelle continue et formation par apprentissage)

<i>Nombre de salariés (*)</i> <i>Nombre de sites à certifier (**)</i>	<i>Nombre de jours d'audit sur site</i>			<i>Nombre de sites audités</i>
	<i>Moins de 5</i>	<i>De 6 à 49</i>	<i>Plus de 50</i>	
2	2,5 j	3 j	3,5 j	Siège + 1
3 à 4	3 j	3,5 j	4 j	Siège + 2
5 à 9	3,5 j	4 j	4,5 j	Siège + 3
10 à 19	---	4,5 j	5 j	Siège + 4
20 à 29	---	5 j	5,5 j	Siège + 5
Plus de 30	Sur devis			
* Nombre total de salariés en équivalent temps plein				
** Siège + établissement(s) secondaire(s)				

3.3.1.2.2 Modalités particulières

Dans le cas où le nombre de sites concernés est supérieur ou égal à 30, une offre spécifique sera proposée au demandeur, dans le respect des règles présentées ci-dessus.

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

De plus, la taille de l'échantillon peut être accrue lorsque l'analyse de l'activité couverte par le système qualité objet de la certification, réalisée par AFAQ AFNOR Certification, fait apparaître des circonstances particulières dues à des facteurs tels que :

- la complexité de l'activité et du système qualité,
- des variantes dans les modes opératoires,
- des variantes dans les activités des sites,
- l'existence de plaintes et d'autres motifs nécessitant des actions correctives ou préventives,
- les résultats des vérifications internes.

3.3.1.2.2.3 Critère d'échantillonnage

Au moins 25 % de l'échantillon est tiré au hasard. Pour le reste, AFAQ AFNOR Certification prend en compte les facteurs de sélection tels que :

- les résultats des audits internes ou de certification antérieurs,
- l'enregistrement des réclamations et des mesures correctives/préventives par chaque entreprise membre,
- les modifications intervenues au sein des entreprises membres,
- la dispersion géographique.

3.3.1.2.2.4 Gestion des non-conformités détectées en cours d'audit

Lorsque des écarts sont constatés sur un ou plusieurs sites, que cela soit lors des vérifications internes ou lors des audits réalisés par AFAQ AFNOR Certification, le siège de l'organisme s'engage à faire une recherche systématique de ces écarts sur l'ensemble des sites susceptibles d'être affectés afin de vérifier s'il s'agit ou non d'une déficience générale du système qualité.

- lorsqu'il s'agit d'une déficience générale, les mesures correctives doivent être appliquées dans tous les sites.
- dans le cas contraire, le siège doit apporter les corrections pour tous les sites où ces écarts auront été détectés et être en mesure de fournir à AFAQ AFNOR Certification les justifications qui lui ont permis de limiter son intervention.

D'une manière générale, AFAQ AFNOR Certification recueille les preuves des mesures correctives et peut procéder à une vérification ou un audit sur un échantillon complémentaire tant que la maîtrise du système qualité n'est pas de nouveau établie sur la totalité des sites concernés.

3.3.1.2.3 CAS DU DEMANDEUR CERTIFIE ISO 9001

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

Si tel est le cas, le demandeur doit s'assurer que son système de management de la qualité est conforme aux exigences des règles de certification de la marque NF Service *Formation*.

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

- **le champ et le périmètre de certification ISO 9001 visent le même champ et périmètre de certification que la marque NF Service *Formation*.**
- **l'organisme certificateur est accrédité par le COFRAC ou par un membre de l'European Accreditation (EA).**
- **l'audit documentaire réalisé par AFAQ AFNOR Certification lors de l'instruction du dossier est satisfaisant.**

Dans ce cas, le demandeur joint, dans son dossier de demande :

- le certificat,
- le manuel Qualité et les procédures,
- le rapport d'audit de l'organisme certificateur.

Si les conditions sont remplies, les règles de durée d'audit et d'échantillonnage de l'audit de suivi sont appliquées (pour le calcul, se référer aux § 5.1.1.2.1 et 5.1.1.2.2).

Cette réduction est justifiée par le fait que plusieurs exigences propres à la certification NF Service, notamment en terme de maîtrise de la qualité (voir partie 2), sont déjà vérifiées dans le cadre d'une certification ISO 9001.

Un devis est établi après analyse du dossier de certification du demandeur. L'audit NF Service/ISO peut être fait conjointement.

3.3.1.2.4 CAS DU DEMANDEUR CERTIFIE NF SERVICE READAPTATION PROFESSIONNELLE (CRP/CPO)

Du fait du recouvrement de certaines exigences du référentiel de certification des deux marques en question, la durée de l'audit d'admission de la marque NF Service *Réadaptation professionnelle* ainsi que celle de l'audit d'admission de la marque NF Service *Formation* est allégée d'une demi-journée.

Les audits seront réalisés conjointement dans le meilleur des cas possibles.

3.4.2 Contrôle spécifique à l'admission

AFAQ AFNOR Certification réalise des contrôles par la technique du « client mystère » pour évaluer les caractéristiques et les performances de l'accueil commercial, de la prise en compte d'une demande et de l'aide à la formulation du besoin.

3.4 Evaluation des résultats et décision de certification

AFAQ AFNOR Certification analyse le(s) rapport(s) d'audit et les résultats des contrôles (audit, contrôles spécifiques) et les transmet au demandeur, dans un délai d'un mois à compter de la date de l'audit. Le(s) rapport(s) est (sont) accompagné(s) le cas échéant d'une demande de réponse dans un délai fixé dans le courrier d'envoi du rapport.

Dans certains cas, un contrôle complémentaire peut être demandé dès analyse du rapport. Le demandeur doit alors présenter pour chaque écart, les actions mises en place ou envisagées avec le délai de mise en application et les personnes responsables.

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

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

- accord du droit d'usage de la marque NF Service
- refus du droit d'usage de la marque NF Service

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

En cas de décision positive, AFAQ AFNOR Certification adresse au demandeur :

- le certificat NF Service, émis pour une durée de 3 ans
- l'ensemble des informations permettant au titulaire de se connecter sur site Internet www.marque-nf.com (Espace Titulaires). Ceci afin de mettre en place les actions de communication relatives à la certification NF Service Formation (voir partie 4).

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

CONSULTATION EVENTUELLE DU COMITE PARTICULIER

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

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

PARTIE 4

VALORISER LA CERTIFICATION : les modalités de marquage

4.1 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 115-10 du Code de la consommation stipule que :

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

- le nom ou la raison sociale de l'organisme certificateur ou sa marque collective de certification ainsi que son adresse,
- l'identification des Règles servant de base à la certification,
- les caractéristiques certifiées essentielles."

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

4.2 Marquage

4.2.1 Principes généraux

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

Les caractéristiques du logotype NF Service sont définies dans la charte graphique disponible sur le site Internet www.marque-nf.com. Le nouveau titulaire disposera d'un mot de passe pour accéder à l'espace dédié aux titulaires.

- ↪ le logotype NF Service doit être associé à la raison sociale (et au sigle) du titulaire,
- ↪ il est réservé aux seules formations définies dans le domaine de certification et dans la (les) gamme(s) sans qu'il existe un quelconque risque de confusion,
- ↪ le titulaire utilise le logotype NF Service sur deux types de supports : les supports principaux (voir 4.2.2) et les supports accessoires (voir 4.2.3).

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

4.2.2 Les modalités de marquage sur les supports principaux

Sont considérés comme supports principaux :

- le **certificat** qui doit être affiché chez le titulaire de façon visible et lisible pour le client/consommateur,
- les **documents d'information** que le titulaire peut mettre à disposition de ses clients et prospects,
- le **site Internet** du titulaire,

Dans le cas de la formation professionnelle continue :

- le **catalogue**, s'il existe,
- la **convention** ou le **contrat de formation**.

Partie 4 : Valoriser la certification : les modalités de marquage

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



**Service (s) de <préciser la (les) gamme (s) de services :
formation par apprentissage, formation professionnelle continue>**

Désignation du domaine de certification : (en référence à la nomenclature NSF ou au Formacode)

N° de certificat : NF214/xxx/xxx

Cette marque prouve la conformité aux normes NF X 50-760, NF X 50-761 <dans le cas de formations en alternance : au FD X 50-758> et aux règles de Certification NF 214

Elle garantit que l'aide à la formulation de la demande, les informations relatives à l'offre, la gestion administrative et commerciale de la formation, la conception du produit pédagogique, l'organisation de la formation, la réalisation de la formation et l'évaluation sont contrôlées régulièrement par
AFAQ AFNOR Certification - 11 avenue Francis de Pressensé 93571 SAINT DENIS LA PLAINE CEDEX

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

Si l'organisme est certifié pour l'ensemble de ses formations, celui-ci n'est pas obligé d'indiquer le domaine de certification dans le marquage complet présenté ci-dessus.

4.2.3 Les supports accessoires

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

- les documents de liaison, attestations de présence,
- les plaquettes commerciales,
- les enveloppes,
- les cartes de visite,
- le papier à lettre,
- les factures
- les formulaires de fax,
- les annuaires professionnels,
- les courriels,
- le minitel,
- tout affichage dans les locaux du titulaire,
- tout autre support de communication (exceptés les cas présentés dans les § 4.2.2 et 4.2.4).

Partie 4 : Valoriser la certification : les modalités de marquage

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

Cas N° 1 : le marquage est apposé à proximité de la raison sociale ET des coordonnées du titulaire (adresse ou numéros de téléphone)



Service (s) de <préciser la (les) gamme(s) de services : formation par apprentissage, formation professionnelle continue>

*Désignation du domaine de certification : (en référence à la nomenclature NSF ou au Formacode)
Délivrée par AFAQ AFNOR Certification - www.marque-nf.com*

Cas N°2 : le marquage est apposé à proximité de la seule raison sociale du titulaire.



Service (s) de <préciser la (les) gamme(s) de services : formation par apprentissage, formation professionnelle continue>

*Désignation du domaine de certification : (en référence à la nomenclature NSF ou au Formacode)
Délivrée par AFAQ AFNOR Certification - www.marque-nf.com
Certificat NF214 / XXX*

4.2.4 Cas de la publicité radio, télévision, messages téléphoniques

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

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

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

4.3 Conditions de démarquage

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

En conséquence la marque NF Service ne doit plus apparaître dans la documentation (contractuelle et commerciale), ni sur aucun support de communication, ni dans la publicité et les locaux.

PARTIE 5

FAIRE VIVRE LA CERTIFICATION : les modalités de suivi

Le titulaire doit tout au long de la certification :

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

Il faut distinguer les audits de renouvellement (tous les 3 ans) et les audits de suivi (annuels) intermédiaires.

Indépendamment de ce suivi, AFAQ AFNOR Certification se réserve le droit d'effectuer ou de faire effectuer tout audit qu'elle estime nécessaire suite à des réclamations, contestations, litiges, etc. dont elle aurait connaissance et relatifs à l'usage de la marque NF Service.

5.1 Modalités de contrôles en suivi

Les contrôles de suivi ont pour objectif de :

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

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

5.1.1 L'audit de suivi

5.1.1.1 Organisation de l'audit

Tous les ans, AFAQ AFNOR Certification désigne un auditeur afin de réaliser l'audit de suivi conformément au périmètre de certification déclaré dans le dossier de demande.

De même qu'à l'admission, l'audit est réalisé sur la base des exigences fixées dans les présentes règles, dans les normes NF X 50-760, NF X 50-761 et dans

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

le fascicule de documentation FD X 50-758, le cas échéant. L'auditeur s'assure également de l'application des règles générales de la marque NF Service.

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

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

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

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

5.1.1.2 Durée de l'audit

L'audit se décompose en deux parties :

- la préparation de la visite sur site et la rédaction du rapport d'audit estimées à 0,5 jour par audit.
- la visite sur site, fixée à partir du dossier de demande de certification selon les règles décrites ci-dessous,

La durée de la visite sur site ne peut en aucun cas être inférieure à 1 jour.

La procédure de certification multisites tient compte des règles d'échantillonnage définies dans la partie 3, § 3.3.1.2.2.

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

5.1.1.2.1 CERTIFICATION POUR UNE SEULE GAMME DE SERVICES (Formation professionnelle continue ou formation par apprentissage)

<i>Nombre de salariés (*)</i> <i>Nombre de sites(**)</i>	<i>Nombre de jours d'audit sur site</i>			<i>Nombre de sites audités</i>
	<i>Moins de 5</i>	<i>De 6 à 49</i>	<i>Plus de 50</i>	
1	1 j	1 j	1 j	Siège
2	1,5 j	1,5 j	2 j	Siège + 1
3 à 4	1,5 j	2 j	2,5 j	Siège + 1
5 à 9	2 j	2,5 j	3 j	Siège + 2
10 à 19	-	3 j	3,5 j	Siège + 3
20 à 29	-	3,5 j	4 j	Siège + 4
Plus de 30	Sur devis			
* Nombre total de salariés en équivalent temps plein				
** Siège + établissement(s) secondaire(s)				

5.1.1.2.2 CERTIFICATION POUR LES DEUX GAMMES DE SERVICES (Formation professionnelle continue et formation par apprentissage)

<i>Nombre de salariés (*)</i> <i>Nombre de sites(**)</i>	<i>Nombre de jours d'audit sur site</i>			<i>Nombre de sites audités</i>
	<i>Moins de 5</i>	<i>De 6 à 49</i>	<i>Plus de 50</i>	
1	2 j	2 j	2 j	Siège
2	2,5 j	2,5 j	3 j	Siège + 1
3 à 4	2,5 j	3 j	3,5 j	Siège + 1
5 à 9	3 j	3,5 j	4 j	Siège + 2
10 à 19	-	4 j	4,5 j	Siège + 3
20 à 29	-	4,5 j	5 j	Siège + 4
Plus de 30	Sur devis			
* Nombre total de salariés en équivalent temps plein				
** Siège + établissement(s) secondaire(s)				

Le déroulement des audits suit la règle suivante : audit de l'entité puis un audit des sites si l'audit de l'entité ne présente pas de non-conformité.

Lorsque des écarts sont constatés sur un ou plusieurs sites de l'échantillon, AFAQ AFNOR Certification demande à l'entité de faire une recherche systématique sur l'ensemble des sites et d'apporter les actions correctives nécessaires. Dans ce cas, AFAQ AFNOR Certification procède à des audits sur un échantillon complémentaire tant que la maîtrise du système qualité n'est pas de nouveau établie sur la totalité des sites concernés.

5.1.1.2.3 CAS DU DEMANDEUR CERTIFIE ISO 9001

Voir partie 3 : § 3.3.1.2.3 et § 5.1.1.2.1. et 5.1.1.2.2.

5.1.1.2.4 CAS DU DEMANDEUR CERTIFIE NF SERVICE READAPTATION PROFESSIONNELLE (CRP/CPO)

Du fait du recouvrement de certaines exigences du référentiel de certification des deux marques en question, la durée des audits de renouvellement (audit complet) et de suivi (audit allégé) de la marque NF Service – Réadaptation professionnelle et de la marque NF Service - Formation peut être allégée d'une demi-journée. Les audits seront réalisés conjointement (dans le meilleur des cas possibles).

5.1.2 L'audit de renouvellement

Tous les trois ans, AFAQ AFNOR Certification réalise un audit de renouvellement identique à l'audit d'admission.

Le temps d'audit sur site pour le renouvellement est équivalent au temps d'audit sur site pour l'admission (voir partie 3, § 3.3.1.2).

A ces durées, il faut rajouter 0,5 jour pour la préparation de l'audit et la rédaction du rapport.

5.2 Evaluation des résultats et décision de certification

AFAQ AFNOR Certification analyse le(s) rapport(s) d'audit et les résultats des contrôles (audit, contrôles spécifiques) et les transmet au demandeur, dans un délai d'un mois à compter de la date de l'audit. Le(s) rapport(s) est (sont) accompagné(s) le cas échéant d'une demande de réponse dans un délai fixé dans le courrier d'envoi du rapport.

Dans certains cas, un contrôle complémentaire peut être demandé dès analyse du rapport. Le demandeur doit alors présenter pour chaque écart, les actions mises en place ou envisagées avec le délai de mise en application et les personnes responsables.

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

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

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

- accord du droit d'usage de la marque NF Service
- refus du droit d'usage de la marque NF Service

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

CONSULTATION EVENTUELLE DU COMITE PARTICULIER

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

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

5.3 Modalités de contrôle en cas de modification des conditions d'accord du droit d'usage de la marque NF Service

5.3.1 Généralités

Le titulaire doit informer systématiquement AFAQ AFNOR Certification du changement d'une des caractéristiques du service (extension du domaine de certification, de la gamme de services, changement du représentant légal, du responsable qualité, de raison sociale, de statut juridique, etc.). Selon le type de modification concernée, des contrôles supplémentaires peuvent être nécessaires. C'est le cas pour l'**extension du domaine de certification** ou pour l'**extension de la gamme de services**.

5.3.2 Extension du domaine de certification ou de la gamme de services

En cas d'extension du domaine de certification ou de la gamme de services (voir partie 1 pour la définition du domaine et de la gamme), les modalités de contrôle sont les suivantes :

- une demande de modifications (voir modèle, partie 7) est adressée à AFAQ AFNOR Certification,
- un audit complémentaire dit « d'extension » est réalisé dans les deux mois qui suivent la demande.
- le titulaire s'engage à ne pas utiliser la certification NF Service sur les domaines/gammes concernés par les modifications tant que AFAQ AFNOR Certification ne lui a pas adressé la nouvelle attestation correspondante.

5.3.3 Durée de l'audit d'extension

La durée de l'audit d'extension sur site est égale à la durée d'un audit de suivi. Dans le cas où l'audit d'extension est réalisé conjointement à l'audit de suivi, la durée de l'audit est égale à la durée d'un audit de renouvellement.

A cette durée sur site, il faut rajouter 0,5 jour pour la préparation de l'audit et la rédaction du rapport.

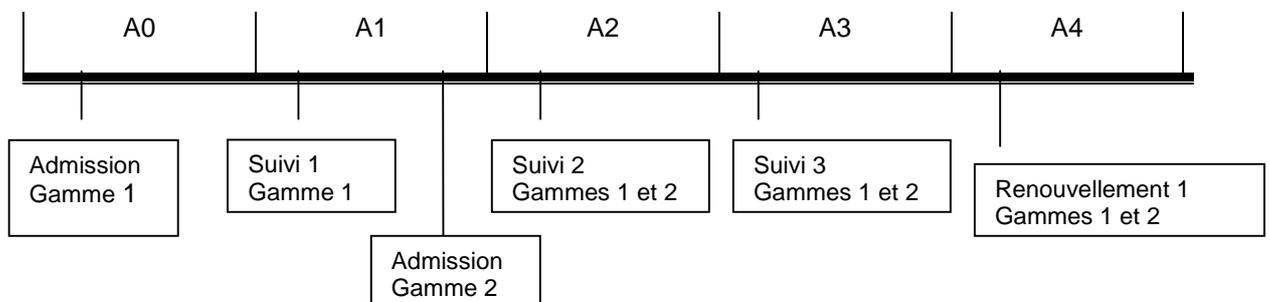
5.3.4 Cas de l'extension de gamme : règle de définition des périodes d'audit

➤ Privilégier autant que possible la demande d'extension de gamme au moment du suivi ou du renouvellement de la certification sur la première gamme (dépôt du dossier de demande d'extension deux mois avant l'audit).

➤ Dans le cas contraire, la date de référence pour programmer les audits suivants (suivi / renouvellement) est la date d'admission à la certification de la première gamme.

➤ Application des tableaux de durée d'audit : la base retenue est celle du cycle de la première gamme certifiée. Ainsi, tous les 3 ans (à partir de la date d'admission), la durée appliquée sera celle d'un audit de renouvellement, en considérant les 2 gammes (Voir Tableau de demande de certification pour 2 gammes de service en § 3.3.1.2.2.1).

➤ Schéma explicatif :



PARTIE 6

LES INTERVENANTS

6.1 AFAQ AFNOR Certification

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

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

Les coordonnées sont :

AFAQ AFNOR Certification
11, avenue Francis de Pressensé
F - 93571 Saint-Denis La Plaine Cedex
Tel : 01 41 62 76 60

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

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

Les intervenants dans le fonctionnement sont :

- Le **Directeur Général Délégué d'AFAQ AFNOR Certification**, qui approuve les présentes règles et a le pouvoir de prendre toute décision et toute sanction liée à l'application desdites règles.
- **L'ingénieur certification**, qui est responsable de l'application des présentes règles et de son évolution (notamment par sa révision régulière), de l'évaluation des résultats des contrôles ainsi que de la commercialisation de la prestation de certification.
- **Le technicien** en certification, qui est chargé de l'instruction des demandes de certification, de la planification des contrôles et du suivi des dossiers clients.
- **L'auditeur**, qui a pour mission de vérifier sur site le respect effectif des exigences définies dans les règles de certification.

6.2 COMITE PARTICULIER

AFAQ AFNOR Certification met en place un comité appelé Comité Particulier (ou comité de marque) dans lequel tous les intérêts sont représentés. Ce comité est prévu à l'article 7.3 des Règles Générales de la marque NF Service. Il se réunit généralement au minimum une fois par an et a pour missions :

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

Il peut être consulté sur toute autre question intéressant l'application NF Service Formation.

Les avis du Comité Particulier sont établis par consensus.

Les membres de ce comité s'engagent formellement à garder la confidentialité des informations notamment à caractère individuel qui lui sont communiquées. L'ingénieur certification est tenu de prendre les dispositions particulières permettant d'assurer la confidentialité des dossiers de demandeur ou de titulaire présentés au sein du comité (sauf cas de contestation /recours)

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

**COMPOSITION DU COMITE PARTICULIER DE LA MARQUE
NF Service – Formation**

- 1 Président (choisi parmi les membres d'un collège)
- 1 Vice-Président (AFAQ AFNOR Certification)

COLLEGE « PRESTATAIRES »

- 4 membres issus d'organismes proposant de la formation professionnelle continue
- 4 membres issus d'organismes proposant de la formation par apprentissage
- 1 membre issu d'une fédération d'organismes de formation

COLLEGE « CLIENTS / ACHETEURS / FINANCEURS »

- 3 membres issus d'organismes paritaires
- 2 représentants d'acheteurs « entreprises »
- 1 représentant d'acheteurs « publics »
- 1 représentant d'utilisateurs (apprenants)

COLLEGE « EXPERTS / ADMINISTRATIONS »

- 1 représentant d'AFNOR Normalisation
- 1 représentant du Centre INFFO
- 1 représentant de Ministère

Le comité particulier est entouré de deux groupes d'experts (un pour la formation professionnelle continue, un pour la formation par apprentissage). Leur composition et leurs missions sont décrites ci-dessous.

6.3 GROUPES D'EXPERTS

Le Comité particulier est entouré de deux groupes d'experts (un pour la formation professionnelle continue (FPC), un autre pour la formation par apprentissage (FPA)) qui ont pour mission :

⇒ d'éclairer le comité particulier sur tout sujet, réflexion et projet d'évolution et d'amélioration spécifique à l'une des deux gammes de la présente marque NF Service (en particulier des questions relatives aux parties 2, 6 et 7 des présentes règles).

Chaque groupe d'expert se réunit à la demande du comité particulier et au moins une fois par an.

AFAQ AFNOR Certification anime les réunions des groupes d'experts.

Au moins un membre de chaque collègue des groupes d'experts est membre du comité particulier.

COMPOSITION DU GROUPE D'EXPERTS FPC

PRESTATAIRES

7 membres issus d'organismes proposant de la formation professionnelle continue

CLIENTS / ACHETEURS / FINANCEURS

3 membres issus d'organismes paritaires
2 représentants d'acheteurs « entreprises »
1 représentant d'acheteurs « publics »
1 représentant d'utilisateurs (apprenants)

EXPERTS / ADMINISTRATIONS

1 représentant d'AFNOR Normalisation
1 représentant du Centre INFFO
1 représentant de Ministère

COMPOSITION DU GROUPE D'EXPERTS FPA

PRESTATAIRES

7 membres issus d'organismes proposant de la formation par apprentissage

CLIENTS / ACHETEURS / FINANCEURS

7 membres issus d'organismes paritaires

2 représentants d'acheteurs « entreprises »

1 représentant d'acheteurs / financeurs « publics »

1 représentant d'utilisateurs (apprenants)

EXPERTS / ADMINISTRATIONS

1 représentant d'AFNOR Normalisation

1 représentant du Centre INFFO

2 experts des services académiques (1 pour le Ministère de l'Education Nationale, 1 pour le Ministère de l'Agriculture)

1 représentant de Ministère

PARTIE 7

LE DOSSIER DE DEMANDE DE CERTIFICATION

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

Il existe trois types de dossier :

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

Cette partie présente le dossier et les documents communs à la formation professionnelle continue et à la formation par apprentissage (lettre de demande de certification et fiche de renseignement). Ces documents génériques sont complétés par des documents spécifiques à chaque activité que sont le dossier technique et la fiche d'activité de service.

7.1 DOSSIER D'ADMISSION

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

Intitulé du document	désignation
Lettre de demande de certification et d'engagement	LETTRE TYPE 1
Fiche de renseignement : - pour organisme monosite - pour un organisme multisite	FICHE 1 FICHE 1 BIS
Dossier technique composé de : - pour la formation professionnelle continueet/ou - pour la formation par apprentissage	FICHE 2A FPC FICHE 2B FPA
Fiche d'activité de service : - pour la formation professionnelle continueet/ou - pour la formation par apprentissage.....	FICHE 3A FPC FICHE 3B FPA

LETTRE-TYPE 1

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

Monsieur le Directeur Général Délégué
AFAQ AFNOR Certification
116 avenue Aristide Briand
92224 BAGNEUX Cedex

Objet : NF 214 - Formation
Première demande de certification NF Service

Monsieur le Directeur Général Délégué,

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

- (*désignation de la gamme de services* : formation professionnelle continue et / ou formation par apprentissage),
 - (*désignation du domaine de certification*),
- exercée par : (*identification du demandeur*), (*dénomination sociale*), (*adresse de l'établissement principal*) et ses sites de réalisation du service, mentionnés dans la fiche de renseignement ci-jointe.

A cet effet, je déclare connaître et accepter les Règles générales de la marque NF Service, les règles NF 214 - Formation et m'engage à les respecter pendant toute la durée d'usage de la marque NF Service.

Je déclare avoir le pouvoir de formuler cette demande.

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

Date et signature
du représentant légal
du demandeur

FICHE 1
SERVICE DE FORMATION PROFESSIONNELLE CONTINUE
SERVICE DE FORMATION PAR APPRENTISSAGE

**FICHE DE RENSEIGNEMENT
CAS D'UN ORGANISME MONOSITE**

(à compléter par le demandeur)

ENTITE JURIDIQUE DU DEMANDEUR :

Raison sociale :

Dénomination commerciale :

Adresse :

Code postal :

Ville : Pays :

Tél. : Télécopie: Internet:.....

N° SIRET : Code APE/NAF :

Nom et qualité du responsable légal :

Nom et qualité du correspondant ⁽¹⁾ :

Adresse(s) e-mail :

Date de création de l'organisme :

Date de début d'activité
en formation professionnelle continue (le cas échéant) :

Date de début d'activité
en formation par apprentissage (le cas échéant) :

Date(s) de début d'activité
dans les domaines de formation visés par la certification :

Nombre de salariés en ETP :

Numéro de déclaration préalable d'existence :

⁽¹⁾ *si différent*

FICHE 1 BIS

SERVICE DE FORMATION PROFESSIONNELLE CONTINUE
SERVICE DE FORMATION PAR APPRENTISSAGE**FICHE DE RENSEIGNEMENT - CAS D'UN ORGANISME MULTISITE**

(à compléter par le demandeur)

ETABLISSEMENT PRINCIPAL DU DEMANDEUR :

Raison sociale :

Dénomination commerciale :

Adresse :

Code postal :

Ville : Pays :

Tél. : Télécopie: e-mail :

N° SIRET : Code APE/NAF :

Nom et qualité du représentant légal :

Nom et qualité du correspondant ⁽¹⁾ :

Date de création de l'organisme :

Date de début d'activité
en formation professionnelle continue (le cas échéant) :Date de début d'activité
en formation par apprentissage (le cas échéant) :Date de début d'activité
dans les domaines de formation visés par la certification :

Numéro de déclaration préalable d'existence :

Nombre total de sites :

Nombre total de sites concernés par la certification :

ETABLISSEMENTS SECONDAIRES : renseigner cette rubrique pour chaque établissement

Dénomination commerciale :

Fonction du site (administrative, commerciale, lieu de formation, etc.) :

Adresse :

Code postal : Ville :

Tél. : Télécopie:

N° SIRET ⁽²⁾: Code APE/NAF ⁽²⁾:

Nom et qualité du représentant légal :

Nom et qualité du correspondant ⁽¹⁾ :Numéro de déclaration préalable d'existence ⁽²⁾:

Effectif total de l'établissement secondaire :

Nombre de salariés : Nombre de salariés en ETP ⁽³⁾:

% de participation au Chiffre d'affaires total de l'organisme (pour la FPC) :

% de l'effectif-apprentis du site sur
l'effectif-apprentis total du demandeur (pour la FPA) :⁽¹⁾ si différent⁽²⁾ si différent de l'établissement principal⁽³⁾ si différent – ETP : Equivalent Temps Plein

Spécifique FPC

FICHE 2A – FPC

Service de formation professionnelle continue

COMPOSITION DU DOSSIER TECHNIQUE

A adresser avec la demande

1. Documents réglementaires

- règlement intérieur
- attestation de déclaration préalable d'existence (sauf établissement public)
- bilans pédagogiques et financiers des deux dernières années (déclaration FA 09)
- Extrait du répertoire national des certifications professionnelles (RNCP), le cas échéant

2. Documents contractuels et commerciaux

- cahier des charges type de la formation (ou exemple) établi conformément à la norme NF X 50-760
- catalogue et plaquette établis conformément à la norme NF X 50-760
- contrat type pour les formateurs occasionnels ou en sous-traitance (ou exemple)

3. Documents d'organisation

- manuel « maîtrise de la qualité de Service », conforme à la partie 2 des présentes Règles de Certification

4. Document d'information générale

- compléter la fiche 3A - FPC

5. Documents financiers

- bilans et comptes de résultats des deux dernières années (imprimé CERFA)

Spécifique FPA

FICHE 2B – FPA

Service de formation par apprentissage

COMPOSITION DU DOSSIER TECHNIQUE

A adresser avec la demande

1. Documents réglementaires

- règlement intérieur du CFA
- arrêté d'homologation des titres (le cas échéant)
- convention de création passée avec l'Etat ou avec le Conseil Régional
- composition fonctionnelle de l'organisme gestionnaire
- composition fonctionnelle du conseil de perfectionnement

2. Documents contractuels et commerciaux

- plaquette présentant les formations, établie conformément à la norme NF X 50-760
- livret d'apprentissage (modèle ou exemple) et autres outils de liaison (modèle ou exemple)

3. Documents d'organisation

- Manuel « maîtrise de la qualité de Service », conforme à la partie 2 des présentes Règles de Certification
- Organigramme nominatif du CFA

4. Document d'information générale

- Compléter la fiche 3B - FPA

5. Documents financiers

- bilans et comptes de résultats des deux dernières années (imprimé CERFA)

Spécifique FPC

FICHE 3A - FPC

Service de formation professionnelle continue

FICHE D'ACTIVITES DE SERVICE
A compléter pour le domaine de certification défini

Attention : dans le cadre d'un organisme multisite, fournir les informations demandées ci-après en supposant que l'activité est exercée au sein d'un seul établissement.

ACTIVITE GENERALE DU DEMANDEUR POUR LES DEUX DERNIERES ANNEES	ACTIVITE DU DOMAINE DE CERTIFICATION POUR LES DEUX DERNIERES ANNEES
CA total de l'organisme pour les deux dernières années : ↕ ↕	CA du domaine de certification pour les deux dernières années : ↕ ↕
CA en formation continue pour les deux dernières années : ↕ ↕	% de CA réalisé avec les PME/PMI (moins de 500 salariés) pour les deux dernières années : ↕ ↕
	% de CA réalisé avec les fonds publics pour les deux dernières années : ↕ ↕
	% de CA réalisé à partir de l'offre de catalogue pour les deux dernières années: ↕ ↕
	Secteurs d'activité des PME/PMI clientes :

Spécifique FPC

FICHE 3A - FPC
Service de formation professionnelle continue

FICHE D'ACTIVITES DE SERVICE (suite)

MOYENS DU DEMANDEUR	MOYENS CONSACRES AU DOMAINE DE CERTIFICATION
Nombre total de salariés : ↕	Nombre de salariés : ↕
	Noms et fonctions des personnes ayant une responsabilité dans la gestion, l'organisation, et le déroulement du service de formation : (joindre liste si nécessaire)
Nombre total de formateurs salariés : ↕	Nombre de formateurs salariés : ↕
Nombre de formateurs occasionnels : ↕ Nombre de formateurs en sous-traitance : ↕	Nombre de formateurs occasionnels : ↕ Nombre de formateurs en sous-traitance : ↕
Equipements en matériels pédagogiques appartenant à l'organisme : (joindre liste si nécessaire)	Equipements en matériels pédagogiques du domaine de certification (joindre liste si nécessaire)
	Lieux des salles de formation (joindre liste si nécessaire).

Spécifique FPA

FICHE 3B - FPA

Service de formation par apprentissage

FICHE D'ACTIVITES DE SERVICE

A compléter pour le domaine de certification défini

Attention : dans le cadre d'un organisme multisite, fournir les informations demandées ci-après sur une seule fiche pour l'ensemble des sites.

ACTIVITE GENERALE DU DEMANDEUR POUR LES DEUX DERNIERES ANNEES	ACTIVITE DU DOMAINE DE CERTIFICATION POUR LES DEUX DERNIERES ANNEES
Budget de l'organisme pour les deux dernières années : ↕ ↕	Budget du domaine de certification pour les deux dernières années : ↕ ↕
Effectif-apprentis de l'organisme pour les deux dernières années : ↕ ↕	Effectif-apprentis du domaine de certification pour les deux dernières années : ↕ ↕
Nb heures réalisées en sous-traitance (en %) :	Nb heures réalisées en sous-traitance (en %)
MOYENS DU DEMANDEUR	MOYENS CONSACRES AU DOMAINE DE CERTIFICATION
Nombre total de salariés (en Equivalent Temps Plein) : ↕ salariés permanents (en nombre) : ↕ salariés vacataires (en nombre) :	Nombre total de salariés (en ETP) : ↕ salariés permanents (en nombre) : ↕ salariés vacataires (en nombre) :
	Noms et fonctions des personnes ayant une responsabilité dans la gestion, l'organisation, et le déroulement du service de formation : (joindre liste)
Nombre total de formateurs salariés (ETP) : ↕ salariés permanents (en nombre) : ↕ salariés vacataires (en nombre) :	Nombre de formateurs salariés (ETP) : ↕ salariés permanents (en nombre) : ↕ salariés vacataires (en nombre) :
Equipements en matériels pédagogiques appartenant à l'organisme : (joindre liste si nécessaire)	Equipements en matériels pédagogiques du domaine de certification (joindre liste si nécessaire)
	Lieux des salles de formation (joindre liste si nécessaire).

7.2 DOSSIER DE SUIVI ET/OU DE MODIFICATIONS

Intitulé du document	désignation
Lettre de demande et d'engagement	LETTRE TYPE 2
Fiche de renseignement : - pour organisme monosite - pour un organisme multisite	FICHE 1 FICHE 1 BIS <i>mise à jour</i>
Dossier technique composé de : - pour la formation professionnelle continueet/ou - pour la formation par apprentissage	FICHE 2A FPC et/ou FICHE 2B FPA mise(s) à jour
Fiche d'activité de service : - pour la formation professionnelle continueet/ou - pour la formation par apprentissage	FICHE 3A FPC et/ou FICHE 3B FPA mise(s) à jour

LETTRE-TYPE 2

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

Monsieur le Directeur Général Délégué
AFAQ AFNOR Certification
116 avenue Aristide Briand
92224 BAGNEUX Cedex

Objet : **NF 214 - Formation**
Demande de modification

Monsieur le Directeur Général Délégué,

En tant que titulaire de la marque NF Service pour les services identifiés sous les références suivantes :

- ↗ gamme de services <formation professionnelle continue et/ou formation par apprentissage>
- ↗ domaine de certification : (à préciser)
- ↗ licence : (à préciser)

J'ai l'honneur de demander les modifications suivantes :

- ↗ extension de la gamme de services (à préciser)
- ↗ extension du domaine de certification (à préciser),
- ↗ maintien de la gamme et/ou du domaine avec mise à jour (exposer les nouveaux éléments d'ordre juridiques, commerciaux, autres).

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

Date,
Nom et signature
du représentant légal
du titulaire

PARTIE 8

LEXIQUE

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

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

Actions correctives :

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

Alternance :

Méthode pédagogique qui s'appuie sur une articulation entre : des enseignements généraux, professionnels et technologiques et l'acquisition d'un savoir-faire par l'exercice d'une activité professionnelle en relation avec les enseignements reçus. Ces enseignements et acquisitions se déroulent alternativement en entreprise et en centre de formation (d'après NF X 50-750, § 3.5.1).

Apprentissage (terme de nature juridique) :

Ensemble des activités qui permet à une personne d'acquérir ou d'approfondir des connaissances théoriques et pratiques, ou de développer des aptitudes (d'après NF X 50-750, § 3.5.2).

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 (d'après ISO 9000 :2000, § 3.9.1).

Avertissement :

Décision prise par AFAQ AFNOR Certification par laquelle il est demandé au titulaire de corriger les manquements bénins constatés dans un délai donné.

Cahier des charges de la demande :

Document exprimant les besoins de formation et les contraintes d'un demandeur. Ce document contient les éléments administratifs, pédagogiques, financiers et organisationnels pour permettre aux organismes de formation de formuler une proposition en vue d'atteindre les objectifs présentés par le demandeur (d'après NF X 50-750, § 3.2.8).

Cahier des charges de la formation :

Document contractuel, issu de la négociation des éléments du cahier des charges de la demande et de l'accord entre l'entreprise et le dispensateur (organisme) de formation, en vue d'atteindre les objectifs déterminés (d'après NF X 50-750, § 3.6.1).

Caractéristique d'un service : Voir *Spécification de service*.

COFRAC : Comité Français d'Accréditation

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

Contrôle :

Partie de la procédure de certification relative à l'examen du *service* visé par la certification.

Demande :

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

Demandeur :

Entité juridique demandant une certification NF Service et qui s'engage sur la maîtrise de la conformité de son *service* au présent référentiel de certification.

Enregistrement :

Document faisant état de résultats obtenus ou apportant la preuve de la réalisation d'une activité (d'après ISO 9000 :2000, § 3.7.6).

Evaluation de la formation :

Action d'apprécier, à l'aide de critères définis préalablement, l'atteinte des objectifs pédagogiques et de formation d'une action de formation.

Cette évaluation peut être faite à des temps différents, par des acteurs différents (stagiaire, formateur, entreprise cliente, etc.). On distingue, par exemple, l'évaluation de satisfaction, l'évaluation du contenu de l'action de formation, l'évaluation des acquis et l'évaluation des transferts éventuels en situation de travail (d'après NF X 50-750, § 3.7.9).

Extension :

Décision prise par AFAQ AFNOR Certification par laquelle la certification est étendue à un nouveau domaine ou une nouvelle gamme de *services*.

Gamme (de service) :

Catégorie d'activités de service proposée par un établissement. Dans le cas de NF Service Formation, on distingue deux gammes : Formation professionnelle continue (FPC) et Formation par apprentissage (FPA).

Maintien :

Décision prise par AFAQ AFNOR Certification par laquelle la certification est maintenue pour un *service* de formation présentant une nouvelle offre dans le même domaine de certification.

Mode de preuve :

Façon de démontrer de manière objective et fiable à un organisme certificateur (AFAQ AFNOR Certification) qu'une exigence est bien satisfaite. Cette exigence peut concerner le *service*, la *prestation de service* ou la maîtrise de la qualité.

Note 1 : l'*enregistrement*, l'existence effective de moyens matériels, le témoignage de membres du personnel sont des modes de preuve

Note 2 : le mode de preuve n'est pas imposé dans une norme de service. Il peut, tout au plus, faire l'objet d'une indication.

Moyen pédagogique :

Tout procédé, matériel ou immatériel, utilisé dans le cadre d'une méthode pédagogique : lecture d'ouvrage, étude de cas, mise en situation, utilisation de films, de jeux, etc. (d'après NF X 50-750, § 3.4.10).

Offre de formation :

Description de l'action proposée par un dispensateur (organisme) de formation. Elle peut revêtir la forme de : catalogue, réponse à un appel d'offre, réponse à une demande spécifique (d'après NF X 50-750, § 3.1.4).

Plan qualité :

Document spécifiant quelles procédures et ressources associées doivent être appliquées par qui et quand, pour un projet, un produit, un processus ou un contrat particulier.

Prestation de service :

Activités du prestataire nécessaires à la fourniture du *service*.

Processus :

Système d'activités qui utilise des ressources pour transformer des éléments entrants en éléments de sortie (d'après ISO 9000 :2000, § 3.4.1).

Produit pédagogique :

Ensemble organisé de *moyens pédagogiques*, résultat de la mise en œuvre d'un choix pédagogique, au service d'une action de formation (d'après NF X 50-750, § 3.4.11).

Programme de formation :

Descriptif écrit et détaillé des contenus de formation planifiés. Il respecte une progression pédagogique liée aux objectifs de formation à atteindre (d'après NF X 50-750, § 3.3.10).

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 de la marque NF Service pour une période donnée.

Retrait :

Décision prise par le directeur d'AFAQ AFNOR Certification qui annule le droit d'usage de la marque NF Service. Le retrait peut être prononcé à titre de sanction ou en cas d'abandon du droit d'usage par le titulaire.

Revue de contrat :

Examen entrepris pour déterminer la pertinence, l'adéquation et l'efficacité de ce qui est examiné à atteindre des objectifs définis (d'après ISO 9000 :2000, § 3.8.7).

Service :

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

Site :

Un site est un lieu ou une entité (par exemple association, établissement, filiale, agence, antennes, etc.) en relation directe avec le *demandeur*, placé sous le contrôle "qualité" du demandeur et exerçant totalement ou partiellement l'activité de formation (voir également partie 2, § 2.2).

Spécification de service :

Description des caractéristiques d'un *service* c'est à dire des résultats à atteindre par un prestataire pour répondre aux attentes de ses clients. Elle consiste en une définition du service (ou service de référence) dont doivent bénéficier les clients.

Note : un niveau de performance peut éventuellement être associé à une spécification de service.

Spécification de la prestation de service :

Description des activités du prestataire nécessaires à la réalisation d'un *service*. Elle consiste en une définition des moyens humains, organisationnels ou matériels mise en œuvre par le prestataire pour réaliser la prestation de service.

Note : un niveau de performance peut éventuellement être associé à une spécification de la prestation de service.

Suspension :

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

Titulaire :

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

Tuteur :(terme de nature juridique):

Personne chargée d'encadrer, de former, d'accompagner une personne durant sa période de formation dans l'entreprise (d'après NF X 50-750, § 3.4.14).



Siège : 11 avenue Francis de Pressensé – F-93571 Saint-Denis la Plaine Cedex
Bureaux : 116 avenue Aristide Briand – BP 40 – F-92224 Bagneux Cedex
Tél : +33 (0)1 46 11 37 00 – Fax : +33 (0)1 46 11 39 40
certification@afaq.afnor.org • www.marque-nf.com • www.afaq.org
SAS au capital de 18 187 000 € - RCS Bobigny B 479 076 002

Tarification

N° d'identification des règles : NF214

N° de révision des règles: 2.1

Date d'application des règles :
01/02/2005

N° de révision du tarif : 7.1

Date d'application du tarif: 01/01/2005

Date de mise à jour du tarif : 20/06/2005



Formation

Organisme Certificateur :

AFAQ AFNOR Certification

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

Bureaux : 116 avenue Aristide Briand
F-92224 Bagneux Cedex

Téléphone : +33 (0)1 46 11 37 00

Télécopie : +33 (0)1 46 11 39 40

www.marque-nf.com

www.afaq.org

www.afnor.fr

certification@afaq.afnor.org



SOMMAIRE

PARTIE 1 : OBJET	3/10
PARTIE 2 : ADMISSION A LA MARQUE NF SERVICE.....	3/10
2.1 Inscription	3
2.2 Etude de recevabilité.....	3
2.3 Contrôles en admission.....	4
2.4 Evaluation des résultats – décision de certification	4
PARTIE 3 : USAGE DE LA MARQUE NF SERVICE.....	5/10
PARTIE 4 : SURVEILLANCE DE LA CERTIFICATION.....	6/10
4.1 Gestion annuelle du dossier de surveillance	6
4.2 Prestation d’audit de surveillance (suivi, renouvellement)	6
4.3 Evaluation des résultats – décision de reconduction	7
PARTIE 5 : AUDIT COMPLEMENTAIRE/SUPPLEMENTAIRE	7/10
5.1 Contrôles liés à une demande d’extension.....	7
5.2 Audit complémentaire	8
PARTIE 6 : CONDITIONS D'ANNULATION D'AUDIT	9/10
PARTIE 7 CONDITIONS DE FACTURATION	9/10
7.1 Délai de paiement	9
7.2 Recouvrement des prestations.....	9
PARTIE 8 : TARIFS DE L'ANNEE EN COURS	10/10

PARTIE 1

OBJET

En application de l'article 16 des Règles générales de la marque NF Service, le présent document a pour objet de définir le montant des prestations de la certification NF Service Formation et de décrire les modalités de recouvrement des factures correspondantes.

Les montants indiqués ci-après sont donnés en Euros hors taxes. Ils sont valables pour l'année 2005, et font l'objet d'une révision annuelle sur la base du taux d'inflation.

Une estimation préalable du coût de la certification spécifique au demandeur peut être établie sur simple demande.

PARTIE 2

ADMISSION A LA MARQUE NF SERVICE

2.1 Inscription¹

Lors de la première demande de certification NF Service, visée par les Règles de Certification NF 214, AFAQ AFNOR Certification facture **un droit d'inscription**. Ce montant forfaitaire correspond à une participation au développement de la certification NF Service dont notamment l'élaboration des Règles de certification et ses évolutions futures.

Sur la facture, cette prestation est identifiée par le Code article : CE214010.

2.2 Etude de recevabilité¹

Cette prestation comprend les éléments suivants :

- la création du dossier client,
- l'analyse documentaire des pièces du dossier technique et qualité,
- la planification et l'organisation des contrôles en admission.

Sur la facture, cette prestation est identifiée par le Code article : CE214011.

¹ Cette prestation reste acquise même au cas où le droit d'usage de la marque NF Service ne serait pas accordée ou au cas où la demande serait abandonnée en cours d'étude de recevabilité.

2.3 Contrôles en admission¹

La prestation d'audit comprend :

- la préparation de l'audit (élaboration d'un programme d'audit, élaboration du support d'audit, analyse des documents qualité du demandeur).
- la réalisation de l'audit sur site (dont les modalités sont définies dans la partie 3 des Règles de certification).
- La rédaction et l'envoi du rapport d'audit au demandeur

Sur la facture, cette prestation est identifiée par le Code article : CE214030.

Les frais de déplacements et de séjour sont facturés en sus, sur la base du coût réel. En cas de mission hors France Métropolitaine, la ou les journées de déplacement sont facturé(es) sur la base du coût réel.

Sur la facture, cette prestation est identifiée par le Code article : CE214040.

2.4 Evaluation des résultats et décision de certification¹

Cette prestation comprend l'analyse des résultats des contrôles et du plan d'actions correctives par l'ingénieur certification, la préparation de la décision pour le Directeur Général Délégué d'AFAQ AFNOR Certification, l'émission de certificats, la création et la mise à jour de la liste des organismes certifiés.

Le montant de cette prestation est intégré dans le montant de la prestation de l'étude de recevabilité du dossier (voir § 2.2).

¹ Cette prestation reste acquise même au cas où le droit d'usage de la marque NF Service ne serait pas accordée ou au cas où la demande serait abandonnée en cours d'étude de recevabilité.

PARTIE 3

DROIT D'USAGE DE LA MARQUE NF SERVICE

Il est utilisé pour assurer :

- **la défense de la marque NF Service et de ses titulaires**, la surveillance du marché pour actions contre les usages abusifs et les publicités mensongères, le conseil juridique, le traitement des recours et les frais de justice et le dépôt et la protection de la marque.
- **l'information et l'assistance gratuite des acheteurs et utilisateurs de services certifiés NF Service** grâce :
 - ✓ au service d'information téléphonique (☎ 01 46 11 37 37)
 - ✓ au site Internet : www.marque-nf.com
 - ✓ aux plaquettes et dépliants NF Service offerts gracieusement.
- **la promotion générique de la marque NF Service** et notamment la fourniture gratuite d'un kit de communication à tout nouveau certifié.

Le montant relatif à l'usage de la marque NF Service est facturé annuellement. Il correspond à 1/1000 du CA dans le domaine d'activité certifié (avec un montant plancher et un montant plafond : voir *Fiche de Tarif* en page finale).

Lorsque la marque NF Service est accordée au cours de l'année, le montant forfaitaire du droit d'usage est calculé au prorata des mois suivant la décision de certification.

L'année d'admission, ce montant est payable au moment de la décision de certification NF Service. Les années suivantes, le droit d'usage est facturé **en juin** de chaque année.

Sur la facture, cette prestation est identifiée par le Code article : CE214020.

PARTIE 4

SURVEILLANCE DE LA CERTIFICATION

Les contrôles de surveillance comprennent des audits de suivi et de renouvellement conformément à la partie 5 des Règles de certification NF 214.

4.1 Gestion annuelle du dossier de surveillance²

Cette prestation comprend l'animation du comité particulier, la planification, l'organisation et le suivi des contrôles et du dossier.

Ce montant est facturé annuellement, sur la base d'un forfait.

Sur la facture, cette prestation est identifiée par le Code article : CE214025.

4.2 Prestation d'audit de surveillance (suivi ou renouvellement)²

Cette prestation comprend :

- la préparation de l'audit (élaboration d'un programme d'audit, élaboration du support d'audit, analyse des documents qualité du demandeur).
- la réalisation de l'audit sur site (dont les modalités sont définies dans la partie 3 des Règles de certification).
- La rédaction et l'envoi du rapport d'audit au demandeur.

Sur la facture, cette prestation est identifiée par le Code article : CE214030.

Les frais de déplacements et de séjour sont facturés en sus, sur la base du coût réel. En cas de mission hors France Métropolitaine, la ou les journées de déplacement sont facturé(es) sur la base du coût réel.

Sur la facture, cette prestation est identifiée par le Code article : CE214040.

² Cette prestation reste acquise même au cas où le droit d'usage de la marque NF Service ne serait pas reconduit.

4.3 Evaluations des résultats et décision de reconduction

Cette prestation comprend l'analyse des résultats des contrôles et du plan d'actions correctives par l'ingénieur certification, la préparation de la décision pour le Directeur Général Délégué d'AFAQ AFNOR Certification, l'émission de certificats (le cas échéant), la mise à jour de la liste des titulaires.

Cette prestation est intégrée dans le montant de la gestion du dossier de surveillance (voir § 4.1).

PARTIE 5

CONTROLE COMPLEMENTAIRE/SUPPLEMENTAIRE

5.1 Contrôles liés à une demande d'extension

Toute modification des conditions d'accord du droit d'usage de la marque NF Service peut conduire à un audit complémentaire conformément à la partie 5 des Règles de certification NF 214.

5.1.1 Gestion du dossier d'extension³

Le montant facturé comprend :

- la planification, l'organisation et le suivi de l'audit et du dossier,
- l'analyse des résultats de l'audit et du plan d'actions correctives par l'ingénieur certification, la préparation de la décision pour le Directeur Général Délégué d'AFAQ AFNOR Certification, l'émission d'un certificat (le cas échéant), la mise à jour de la liste des titulaires.

Sur la facture, cette prestation est identifiée par le Code article : CE214012.

³ Cette prestation reste acquise même au cas où le droit d'usage de la marque NF Service ne serait pas accordé pour le domaine d'extension audité ou au cas où la demande serait abandonnée en cours d'instruction.

5.1.2 Prestation d'audit³

Elle comprend :

- la préparation de l'audit, l'élaboration d'un programme d'audit, l'élaboration du rapport d'audit.
- la réalisation de l'audit (modalités définies dans les parties 3 et 5 des Règles de certification NF 214).

Sur la facture, cette prestation est identifiée par le Code article : CE214030.

Les frais de déplacements et de séjour sont facturés en sus, sur la base du coût réel.

Sur la facture, les frais de déplacements sont identifiés par le Code article : CE214040.

En cas de mission hors France Métropolitaine, la ou les journées de déplacement sont facturé(es) sur la base du coût réel.

5.2 Audit complémentaire⁴

Un audit complémentaire peut s'avérer nécessaire à la suite d'écarts ayant une incidence importante sur la qualité de la prestation de service fournie par le client.

Cette prestation comprend :

- la préparation de l'audit, l'élaboration d'un programme d'audit, l'élaboration du rapport d'audit.
- la réalisation de l'audit (modalités définies dans la partie 3 des Règles de certification NF 214).

Sur la facture, cette prestation est identifiée par le Code article : CE214030.

Les frais de déplacements et de séjour sont facturés en sus, sur la base du coût réel.

Sur la facture, les frais de déplacements sont identifiés par le Code article : CE214040.

En cas de mission hors France Métropolitaine, la ou les journées de déplacement est/sont facturé(es) sur la base du coût réel.

³ Cette prestation reste acquise même au cas où le droit d'usage de la marque NF Service ne serait pas accordé pour le domaine d'extension audité ou au cas où la demande serait abandonnée en cours d'instruction.

⁴ Cette prestation reste acquise même au cas où le droit d'usage de la marque NF Service ne serait pas reconduit.

PARTIE 6

CONDITIONS D'ANNULATION D'AUDIT

Toute annulation d'audit dont la date a été retenue, en accord entre AFAQ AFNOR Certification et l'entreprise auditée, fait l'objet d'une facturation sur les bases suivantes :

DELAI D'ANNULATION	PENALITES
entre 15 jours et 8 jours avant la date prévue	→ 50% du montant de l'audit
entre 7 jours et 3 jours avant la date prévue	→ 75% du montant de l'audit
2 jours avant la date prévue ou le jour même	→ 100% du montant de l'audit

Cette pénalité financière est appliquée en fonction du motif d'annulation et des justificatifs apportés.

PARTIE 7

CONDITIONS DE FACTURATION

7.1 Délai de paiement

Le montant total TTC indiqué sur la facture doit être réglé dans le délai indiqué à la date "échéance", soit au plus tard 30 jours après la date de facturation.

7.2 Recouvrement des prestations

Le demandeur ou le titulaire doit s'acquitter du montant de ces prestations dans les conditions précédentes : toute défaillance de la part du titulaire fait en effet obstacle à l'exercice par AFAQ AFNOR Certification des responsabilités de contrôle et d'intervention qui lui incombent au titre des Règles de certification NF 214.

Dans le cas où une première mise en demeure notifiée par lettre recommandée avec accusé de réception ne déterminerait pas, dans un délai de 1 mois, le paiement de l'intégralité des sommes dues, AFAQ AFNOR Certification :

- Prendra, vis-à-vis du titulaire, toutes sanctions prévues à l'article 11 des Règles générales, pour l'ensemble des services certifiés,
- Transmettra au contentieux les factures non réglées par le demandeur/titulaire.

PARTIE 8**FICHE DE TARIFS****TARIFICATION 2005**

Les montants liés à la certification NF Service sont présentés dans le tableau ci-dessous. Ils sont donnés en euros hors taxes. Nota : Le taux de la T.V.A. à appliquer est de 19,6%.

Ces montants sont valables pour l'année 2005, et font l'objet d'une révision annuelle sur la base du taux d'inflation.

L'estimation préalable du montant de la certification peut être établie sur simple demande écrite.

ANNEE D'ADMISSION

Nature de la prestation	Caractéristiques	Montant en Euros (HT)	Code de facturation
Droit d'inscription	Uniquement l'année d'admission	342	CE 214 010
Instruction de la demande – Etude de recevabilité	Uniquement l'année d'admission	857	CE 214 011
Audit/contrôle	Par journée d'audit	1105	CE 214 030
Frais de déplacement	En sus de la prestation d'audit	Frais réels	CE 214 040

ANNEES DE SURVEILLANCE

Gestion annuelle	Annuelle	342	CE 214 025
Audit/contrôle	Par journée d'audit	1105	CE 214 030
Frais de déplacement	En sus de la prestation d'audit	Frais réels	CE 214 040

TOUS LES ANS

Droit d'usage de la marque NF Service	1/1000 du CA dans le domaine d'activité certifié (année d'admission : calcul au prorata du nombre de mois)	de 598 à 1714	CE 214 020
---------------------------------------	--	----------------------	------------

EXTENSION

Instruction Gestion de l'extension		342	CE 214 011
Audit/contrôle	Par journée d'audit	1105	CE 214 030
Frais de déplacement	En sus de la prestation d'audit	Frais réels	CE 214 040

AUDIT COMPLEMENTAIRE

Audit/contrôle	Par journée d'audit	1105	CE 214 030
Frais de déplacement	En sus de la prestation d'audit	Frais réels	CE 214 040



Siège : 11 avenue Francis de Pressensé – F-93571 Saint-Denis la Plaine Cedex
Bureaux : 116 avenue Aristide Briand – BP 40 – F-92224 Bagneux Cedex
Tél : +33 (0)1 46 11 37 00 – Fax : +33 (0)1 46 11 39 40
certification@afaq.afnor.org • www.marque-nf.com • www.afaq.org
SAS au capital de 18 187 000 € - RCS Bobigny B 479 076 002