

# REFERENTIEL DE CERTIFICATION

Référentiel N° NF 367 – I82

N° de révision : V5 (Novembre 2013)



## **VIDEOSURVEILLANCE** Service d'installation et de maintenance

ORGANISMES CERTIFICATEURS



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



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



## **SOMMAIRE :**

<b>PARTIE 0 : APPROBATION/REVISION DU REFERENTIEL DE CERTIFICATION.....</b>	<b>4</b>
<b>PARTIE 1 : OBJET ET CHAMP D'APPLICATION .....</b>	<b>7</b>
1.1 Champ, périmètre et référentiel de certification .....	7
<b>PARTIE 2 : MAITRISE DE LA PRESTATION DE SERVICE .....</b>	<b>10</b>
2.1 Le dossier qualité.....	10
2.2 Tableau des principaux engagements de service.....	10
2.3 Maîtrise de la sous-traitance .....	18
<b>PARTIE 3 : OBTENIR LA CERTIFICATION : les modalités d'admission et de suivi.....</b>	<b>19</b>
3.1 Définition du demandeur .....	19
3.2 Dépôt d'un dossier de demande de certification.....	19
3.3 Etude de recevabilité.....	20
3.4 Modalités de contrôles en admission.....	20
3.5 Modalités de contrôles en suivi.....	24
3.6 Modalités de contrôles en période de certification initiale.....	24
3.7 Modalités de contrôles en période de certification confirmée.....	26

## ANNEXES

<b>1</b>	<b>Evaluation des résultats et décision de certification .....</b>	<b>29</b>
1.1.	Admission - suivi: .....	29
1.2.	Contrôles complémentaires.....	30
<b>2</b>	<b>Valoriser la certification : les modalités de marquage .....</b>	<b>31</b>
2.1	Les textes de référence .....	31
2.2	Le marquage.....	31
2.3	Les conditions de démarquage.....	33
<b>3</b>	<b>Les intervenants.....</b>	<b>35</b>
3.1	Les organismes de certification .....	35
3.2	Le Comité particulier .....	36
3.3	Le secrétariat technique .....	38
3.4	L'organisme d'inspection .....	38
<b>4</b>	<b>Attestation préalable, formulaire de déclaration (de conformité ou d'installation) et compte-rendu de vérification périodique.....</b>	<b>39</b>
<b>5</b>	<b>Gestion des données et enregistrements .....</b>	<b>44</b>
<b>6</b>	<b>Dispositions particulières pour les entités multisites .....</b>	<b>46</b>
6.1.	Modalités de contrôles.....	46
6.2.	Dispositions particulières pour les ETA multi sites sans organisation centralisée au niveau du siège.....	48
6.3.	Dispositions particulières pour les ETA multi sites avec une organisation centralisée au niveau du siège.....	50
<b>7</b>	<b>Dispositions particulières entités postulants simultanément dans les domaines vidéosurveillance et/ou détection d'intrusion et/ou contrôle d'accès .....</b>	<b>52</b>
7.1.	Entité postulant simultanément aux 2 ou 3 certifications « Détection d'intrusion » et/ou « Vidéosurveillance » et/ou contrôle d'accès .....	52
7.2.	Entité déjà titulaire de la certification « Détection d'intrusion » et/ou « contrôle d'accès ».....	61
7.3.	Entité titulaire des certifications « Détection d'intrusion » et/ ou « vidéosurveillance » et/ou « contrôle d'accès » ..	61
<b>8</b>	<b>Le dossier de demande de certification, de suivi et de modification .....</b>	<b>62</b>
8.1	Le dossier d'admission .....	62
8.2	Le dossier de suivi/modifications .....	68
<b>9</b>	<b>Lexique.....</b>	<b>72</b>

## **PARTIE 0**

### **APPROBATION/REVISION DU REFERENTIEL DE CERTIFICATION**

Le présent référentiel de certification a été approuvé par la Directrice Générale d'AFNOR Certification et le Directeur de CNPP Cert.

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

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

## HISTORIQUE DES MODIFICATIONS

N° de révision	Date	Modification effectuée
0	09/12/2008	Création du référentiel de certification Mise en application dès publication
1	31/05/2010	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Changement du vocable : remplacement du terme « Règlement » par « Référentiel » dans l'ensemble du document</li> </ul> <p><i>Insertion des dispositions prévues dans l'amendement du 1<sup>er</sup> septembre 2009 :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>PARTIE 3 - § 3.3.4.1 – Contrôles des compétences</b> : modification des dispositions relatives au contrôle des compétences en année de suivi (suppression de l'étude de cas) dans le cas des ETA multi-sites avec structure centralisée</li> <li>➤ <b>PARTIE 3 - § 3.3.6 – Cas d'entreprises déjà titulaires de la certification « Détection d'intrusion »</b> : précision apportée pour les ETA multi-sites avec structure centralisée</li> <li>➤ <b>PARTIE 4 - § 4.1 – Les textes de référence</b> : modification de l'article relatif au code de la consommation suite à une évolution de la réglementation</li> <li>➤ <b>ANNEXE 4 – Synthétique du déroulement de la certification</b> : Modification du tableau 4.3 concernant les structures disposant de plusieurs ETA et d'une structure centralisée (suppression d'une visite d'installation sur 2 en période confirmée – régime normal)</li> <li>➤ <b>PARTIE 5 - § 5.1.4.1 - Visites d'installation en clientèle / 5.1.4.2 - Suivi des compétences</b> : modification des dispositions relatives au contrôle des compétences en année de suivi (suppression de l'étude de cas) dans le cas des ETA multi-sites avec structure centralisée</li> <li>➤ <b>PARTIE 5 - § 5.2.4.1 – Visites d'installations en clientèle</b> : dans le cas d'une ETA multi-sites et d'une structure disposant de plusieurs ETA et d'une organisation centralisée, suppression d'une visite d'installation sur 2 en période confirmée – régime normal, sauf cas d'une certification dans les 2 domaines, intrusion et vidéosurveillance</li> <li>➤ <b>PARTIE 6 - § 6.2 – Le Comité particulier</b> : ajout d'un point concernant le fonctionnement du Bureau</li> <li>➤ <b>Annexe 5 – Lettre type 1</b> : modifications apportées quant aux exigences de transmission des documents de conformité (N82, DC82, Q82)</li> </ul> <p><i>Autres modifications :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>PARTIE 1 – § 1.1.1 Champ de la certification</b> : référence aux dispositions relatives à l'arrêté du 29 avril 2010 notamment la procédure simplifiée d'autorisation préfectorale.</li> <li>• <b>PARTIE 1 – § 1.2 Définition du demandeur</b> : évolution des exigences relatives à la zone d'intervention, avec intégration de conditions spécifiques permettant d'intervenir en dehors de la zone géographique d'intervention</li> <li>• <b>PARTIE 1 - § 1.1.3 – Référentiel des certifications conjointes NF Service &amp; APSAD</b> : ajout de la référence à l'arrêté du 29/04/2010</li> <li>• <b>PARTIE 1 – § 1.3 Spécifications complémentaires</b> : évolutions des exigences relatives à la sous-traitance de la maintenance (corrective et préventive)</li> <li>• <b>PARTIE 3 - § 3.3.4.1 – Contrôles des compétences</b> : insertion de la référence aux exigences réglementaires sur la vidéoprotection</li> <li>• <b>PARTIE 4 – § 4.2.2.</b> : suppression du contrat en tant que support principal</li> <li>• <b>PARTIE 4 – § 4.4.</b> : Mise à jour des exemples d'application du marquage</li> <li>• <b>PARTIE 6 – Composition du Comité particulier</b> : modification des fourchettes relatives au nombre de sièges par collège</li> <li>• <b>ANNEXE 3 - Mise à jour de l'ensemble des formulaires</b> (N82, DC82, Déclaration d'installation et Q82) et ajout de la référence à l'arrêté du 29 avril 2010 dans l'attestation préalable</li> <li>• <b>ANNEXE 4 – Synthétique du déroulement de la certification</b> : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Insertion des synthétiques présentant les durées d'audit</li> <li>- Pour une ETA monosite (§ 4.1) : dans le cas où l'entreprise dispose des deux certifications NF367-I81 et NF367-I82, réalisation d'une visite d'installation de 0,5 j dans chacun des 2 domaines (2<sup>ème</sup> année - période confirmée régime allégé)</li> </ul> </li> </ul>
2	23/02/2011	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Ensemble du Référentiel</b> : Insertion du nouveau logo NF Service avec les conditions de transition en partie 4.</li> <li>• <b>PARTIE 1 – § 1.1.3 – Référentiel des certifications conjointes NF</b></li> </ul>

		<p><b>Service &amp; APSAD</b> : mise à jour de la référence à l'arrêté fixant les conditions de certification des installateurs de systèmes de vidéosurveillance – arrêté du 5 janvier 2011 en remplacement de l'arrêté du 29 avril 2010.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>PARTIE 3 - § 3.3.4.2 Visites d'installations en clientèle</b> : Suppression du nota relatif à un cas particulier.</li> <li>• <b>PARTIE 3 - § 3.3.5.3 Visites d'installation en clientèle</b> : Précision du choix de l'installation à auditer dans le cas d'une ETA monosite lors de l'admission</li> <li>• <b>ANNEXE 3 – Attestation préalable : mise à jour de la référence à l'arrêté</b> : arrêté du 5 janvier 2011 en remplacement de l'arrêté du 29 avril 2010.</li> <li>• <b>ANNEXE 3 - Mise à jour des formulaires de déclaration N82, DC82, déclaration d'installation et Q82.</b></li> <li>• <b>ANNEXE 4 : Synoptiques du déroulement de la certification</b> : Remplacement du terme « Instruction du dossier » par « Admission » pour mise en adéquation avec le titre du § 3.3 « Modalités de contrôle en admission »</li> </ul>
<b>3</b>	<b>Juillet 2012</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mise à jour des références aux paragraphes de la nouvelle édition de la Règle APSAD R82 (juin 2011).</li> <li>• Précision quant aux caractéristiques certifiées (§ 1.1.3.)</li> <li>• Précisions des éléments qui amendent la norme N X 50-785 (§ 1.1.3.) et mise à jour dans le tableau des principaux engagements de service (les dispositions du présent référentiel prévalent sur la norme)</li> <li>• Mise à jour de l'attestation préalable (annexe 4)</li> </ul>
<b>4</b>	<b>Janvier 2013</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Refonte de l'ensemble document avec pour objet une simplification de lecture du référentiel.</li> <li>• Suppression de la zone d'intervention limitée à une zone géographique (§ 1.2. et annexe 6)</li> <li>• Précision « co-traitance » au § 2.3. Sous-traitance et annexe 9</li> <li>• Annexe 4 : Précisions pour la délivrance du formulaire de déclaration et mise à jour des formulaires de déclaration N82, DC82 , d'installation et Q82.</li> <li>•</li> </ul>
<b>5</b>	<b>Novembre 2013</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ajout de la référence à la certification NF Service &amp; APSAD NF 367-I83 « Contrôle d'accès ».</li> <li>• Modification des modalités de contrôles</li> <li>• Mise à jour suite à évolution juridique CNPP Cert.</li> <li>• Mise à jour des formulaires de déclaration dont suppression du verso (annexe 4)</li> </ul>

## **PARTIE 1**

### **OBJET ET CHAMP D'APPLICATION**

Le présent référentiel de certification s'inscrit dans le cadre de l'Arrêté **du 5 janvier 2011** fixant les conditions de certification des installateurs de systèmes de vidéosurveillance.

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

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

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

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

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

#### **1.1 Champ, périmètre et référentiel de certification**

##### **1.1.1 - Champ de la certification**

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

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

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



### 1.1.2 - Périmètre de la certification

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

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

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

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

### 1.1.3 – Référentiel des certifications NF Service & APSAD

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

#### 1– pour la marque NF Service, quel que soit le domaine d'activités :

- aux caractéristiques définies dans les §1, 6, 8 et 9 du tableau figurant en 2.2. (à l'exception de celles listées dans les §2, 3, 4 5, 7 et 10 du tableau figurant en 2.2).

Les caractéristiques certifiées sont :

- les relations commerciales,
- la maintenance,
- les dispositions d'organisation et de satisfaction des clients,
- le personnel,

#### 2 - pour la certification APSAD de service :

- aux caractéristiques définies dans les §2, 3, 4, 5, 7 et 10 du tableau figurant en 2.2 à l'exception de celles listées dans les §1, 6, 8 et 9 du tableau figurant en 2.2).

Les caractéristiques certifiées sont :

- la conception de l'installation,
- la réalisation de l'installation,
- la réception et la vérification de conformité initiale,
- les vérifications périodiques,
- les moyens matériels.

.

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

Ce référentiel intègre les exigences de l'Arrêté du 5 janvier 2011 fixant les conditions de certification des installateurs de systèmes de vidéosurveillance.

Les principaux engagements du référentiel de la certification, correspondant à ces caractéristiques essentielles, sont énumérés dans le tableau figurant en partie 2, paragraphe 2.2. Ce tableau précise les moyens qui doivent être mis en œuvre au sein de l'entreprise pour satisfaire chacun de ces engagements ainsi que la référence du paragraphe du référentiel applicable :

- la norme NF X 50-785 « Services des entreprises de systèmes électroniques de sécurité » (décembre 2002),
- la règle APSAD R82 (juin 2011), incluant notamment celles de l'arrêté du 3 août 2007 portant définition des normes techniques des systèmes de vidéosurveillance et toutes dispositions relatives à la loi 95-73 du 21 janvier 1995 (loi d'orientation et de programmation relative à la sécurité).

## **PARTIE 2**

### **MAITRISE DE LA PRESTATION DE SERVICE :**

#### **2.1 Le dossier qualité**

En complément des exigences spécifiées dans le présent référentiel, le demandeur doit décrire les dispositions en matière d'organisation, de documents, de moyens matériels et humains qu'il met en place pour garantir la maîtrise de la qualité du service d'installation et de maintenance de systèmes couverts par le champ d'application.

L'ensemble de ces dispositions doit être formalisé par écrit, ce qui constitue **le dossier qualité**. Ces dispositions sont reprises dans le tableau ci-après au § 2.2.

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

#### **2.2 Tableau des principaux engagements de service**

L'ensemble des dispositions décrites dans le tableau ci-après doit être pris en compte.

<b>ENGAGEMENTS</b> Détail de chaque engagement	<b>MODE DE PREUVE MOYENS MIS EN ŒUVRE POUR SATISFAIRE L'ENGAGEMENT</b>	<b>ARTICLES CORRESPONDANTS NORME NF X 50-785/REGLE APSAD R82/REF NF367 – I82</b>	<b>EXIGENCES SPECIFIQUES</b>
<b>1 – LES RELATIONS COMMERCIALES</b>			
1.1 L'accueil		Norme NF X 50-785	
1.2 Fournir toute information demandée par le client	Support de présentation de l'activité de l'entreprise	Norme NF X 50-785 : Chapitre 4 - § 1.2 et § 1.3 (tableau 1)	
1.3 Déterminer les besoins / attentes du client	Entretien avec le client dans les locaux de celui-ci	Norme NF X 50-785 : Chapitre 4 - § 1.3 (tableau 1)  Règle APSAD R82 : § 2	Le demandeur doit définir par écrit les dispositions prises pour exercer, conformément au § 4.1.3 de la norme NF X 50-785, son devoir de conseil, que ce soit lors de la conception de l'installation ou lors des visites de maintenance qu'il effectue.
1.4 Présenter au client, de manière claire et précise, la prestation proposée en réponse à ses besoins	Envoi du contrat dans le délai fixé avec le client	Norme NF X 50-785 : Chapitre 4 - § 1.3 (tableau 1)  Règle APSAD R82 : § 2	
<b>2 – LA CONCEPTION</b>			
2.1 Proposer un système conforme à la règle APSAD R82	Maîtrise et respect des référentiels techniques	Règle APSAD R82 : § 3	
2.2 Réaliser une analyse de risque	Maîtrise et respect des référentiels techniques	Règle APSAD R82 : § 2	
2.3 Concevoir un système adapté au site	Maîtrise et respect des référentiels techniques  Remise d'une attestation préalable le cas échéant (arrêté du 3 août 2007)	Règle APSAD R82 : § 3  <u>Référentiel</u> : annexe 4 + ci-contre	Dans le cas d'un système de vidéosurveillance rentrant dans le champ de l'arrêté du 3 août 2007, <b>une attestation préalable</b> (voir modèle en annexe 4) doit être établie par les titulaires des certifications NF Service & APSAD NF 367-I82. L'attestation préalable est jointe au dossier de demande d'autorisation préfectorale.

3 – L'EXECUTION DES TRAVAUX			
3.1 Respecter les règles de l'art	Maîtrise et respect des référentiels techniques	Règle APSAD R82 : § 4	
3.2 Respecter les préconisations des constructeurs de matériels, notamment concernant le paramétrage	Maîtrise et respect des référentiels techniques	Règle APSAD R82 : § 4	
4 – LE CONTROLE ET LA MISE EN SERVICE			
4.1 Vérification générale	Plan de vérification avec procédure formalisée et traçabilité de toutes les actions	Règle APSAD R82 : § 5.1	
4.2 Vérifications fonctionnelles	Plan de vérification avec procédure formalisée et traçabilité de toutes les actions	Règle APSAD R82 : § 5.2 & 5.3	
4.3 Mise en service	Enregistrement de la mise en service	Règle APSAD R82 : § 5.4	
4.4 Formation de l'utilisateur	Enregistrement de la formation	Règle APSAD R82 : § 6	
5 – LA RECEPTION			
5.1 Fournir un dossier technique	Maîtrise et respect des référentiels techniques	Règle APSAD R82 : § 7.3	
5.2 Utiliser une méthodologie concernant les opérations de vérification	Maîtrise et respect des référentiels techniques	Règle APSAD R82 : § 7	
5.3 Fournir systématiquement une déclaration	Délivrance d'une déclaration comportant les obligations respectives de l'installateur et de l'utilisateur	Référentiel : Annexe 4 + ci-contre  Règle APSAD R82 : § 7.3	<b>Dans tous les cas, les déclarations de conformité ou d'installation doivent être systématiquement délivrées</b> par les titulaires des certifications NF Service & APSAD à l'issue des prestations correspondantes sur les installations réalisées. Modalités de diffusion de ces formulaires : cf annexe 4.
6 – ORGANISATION DE LA MAINTENANCE (Maintenance Préventive/Maintenance Corrective)			
6.1 Effectuer toutes opérations de maintenance préventive et/ou corrective	Maîtrise et respect des référentiels techniques  Contrat de maintenance	Norme NF X 50-785 : Chapitre 4 - § 3 (tableau 3)	

6.2 Respecter les fréquences d'intervention	Mise en place d'un planning des interventions	Norme NF X 50-785 : Chapitre 4 - § 3 (tableau 3)	
6.3 Respecter les délais d'intervention	Maîtrise et respect des référentiels techniques	Norme NF X 50-785 : Chapitre 4 - § 3 (tableau 3)	
6.4 Assurer la traçabilité des demandes d'intervention	Enregistrement systématique des interventions	Norme NF X 50-785 : Chapitre 4 - § 3 (tableau 3)	
<b>7 – REALISATION DE LA MAINTENANCE (Maintenance Préventive/Maintenance Corrective)</b>			
7.1 Disposer d'une méthodologie concernant les opérations de vérification	Maîtrise et respect des référentiels techniques	Règle APSAD R82 : § 8.1 (maintenance préventive)	
7.2 Fournir un document attestant de la vérification effectuée et de la conformité de l'installation	Délivrance d'un compte-rendu de vérification	Règle APSAD R82 : § 8.3 Référentiel : Annexe 4 + ci-contre	<b>Les comptes-rendus de vérification périodique</b> doivent être délivrés sur toutes les installations ayant fait l'objet d'une déclaration de conformité ( <b>N82 ou DC82</b> ) ; pour les installations ayant fait l'objet d'une déclaration d'installation, ils sont délivrés à la demande du client.  Modalités de diffusion de ces formulaires : cf annexe 4.
7.3 Respecter les fréquences des vérifications	Mise en place d'un planning des visites de vérification	Règle APSAD R82 : § 8.1	
7.4 Maintenance corrective	Maîtrise et respect des référentiels techniques	Règle APSAD R82 : § 8.2	
7.5 Assurer la traçabilité des interventions	Enregistrement systématique	Règle APSAD R82 : § 8.3	
<b>8 – LA GESTION DE LA SATISFACTION CLIENT</b>			
8.0 Engagement de la direction	Politique qualité et responsabilités	Référentiel : ci-contre	Les engagements du demandeur en matière de qualité du service doivent être écrits et signés par la direction, adaptés, connus et mis en œuvre à tous les niveaux au sein de l'entreprise.

8.1 Disposer d'une implantation géographique permettant d'assurer dans des conditions satisfaisantes les services proposés	Existence éventuelle d'ILR en supplément de l'EP (Etablissement principal)	<u>Référentiel</u> : PARTIE 3 § 3.1	
8.2 Organiser la maîtrise des sous-traitants éventuels	Procédure sur la sélection, l'évaluation et le suivi des sous- traitants Contrats de sous-traitance	<u>Référentiel</u> : PARTIE 2 ; § 2.3	Les modalités pour <b>maîtriser la sous-traitance</b> sont décrites en PARTIE 2 au § 2.3. Les résultats du traitement, de la sélection et du suivi des sous-traitants (contrat cadre) sont collectés de façon centralisée.
8.3 Remplir et formaliser son obligation de conseils professionnels	Dispositions prévues à cet effet dans les documents types (devis, procès-verbal de réception...)	<u>Norme NF X 50-785</u> : Chapitre 4 - § 1.3 (tableau 1)  <u>Référentiel</u> : ci-contre	Le demandeur doit définir par écrit les dispositions prises pour exercer, conformément au § 4.1.3 de la norme NF X 50-785, son devoir de conseil, que ce soit lors de la conception de l'installation ou lors des visites de maintenance qu'il effectue.
8.4 Enregistrer, analyser et traiter les réclamations clients	Ouverture et tenue à jour d'un registre spécifique.	<u>Norme NF X 50-785</u> : Chapitre 4 - § 4.1 (tableau 4)  <u>Référentiel</u> : ci-contre	Le demandeur doit décrire et disposer d'une organisation pour gérer les réclamations de ses clients sur les services certifiés, conformément au § 4.4.1 de la norme NF X 50-785. Un enregistrement des réclamations clients concernant les services certifiés doit être tenu. Les résultats du traitement des réclamations clients sont collectés de façon centralisée.
8.5 Disposer des assurances nécessaires en cours de validité	Attestations d'assurance RC	Dossier technique  <u>Référentiel</u> : ci-contre	Le demandeur doit être en mesure de justifier à tout moment d'une attestation d'assurance Responsabilité Civile (RC) professionnelle, pendant et après travaux, en cours de validité, couvrant les activités concernées par la certification.
8.6 Prendre toute disposition pour garantir la confidentialité des informations relatives au risque surveillé ainsi que de toutes celles détenues dans l'entreprise	Engagements de confidentialité ou clause spécifique dans les contrats de travail Surveillance contre le vol/malveillance des locaux sensibles de l'entreprise	<u>Norme NF X 50-785</u> : § 3.2.1  <u>Norme NF X 50-785</u> : § 3.2.2	

8.7 Evaluer la satisfaction du client	Questionnaire de satisfaction. Registre des actions correctives	<p><u>Norme NF X 50-785</u> : Chapitre 4 - § 4.2 (tableau 4)</p> <p><u>Référentiel</u> : ci-contre</p>	<p>Le demandeur doit décrire les modalités de mesure de la satisfaction de ses clients conformément au § 4.4.2. de la norme NF X 50-785.</p> <p>Les résultats du traitement des enquêtes de satisfaction sont collectés de façon centralisée.</p>
8.8 Former et assister le client	Notice d'utilisation des systèmes électroniques installés	<p><u>Norme NF X 50-785</u> : Chapitre 4 - § 2.4 (tableau 2)</p> <p><a href="#">Règle APSAD R82 : § 6</a></p>	
8.9 Gestion des données et enregistrements	Définir le système de classement des dossiers clients	<u>Référentiel</u> : Annexe 5	
8.10 Indicateurs de mesure	Définir et mettre en place des indicateurs de mesure	<u>Référentiel</u> : ci-contre	<p>Le demandeur doit mettre en place des indicateurs qualité sur des critères/engagements de service de son choix pour lesquels il aura défini le seuil de performance et la situation inacceptable.</p> <p>(Exemple d'indicateurs : délai d'accusé réception de la commande, pourcentage de visites sur site sur l'ensemble des affaires avant établissement de l'offre technique et commerciale, etc.).</p> <p>L'entreprise doit décrire la méthode de mesure de ces indicateurs.</p> <p>Dans le cas de critères dont le niveau de performance n'est pas atteint ou en cas de détection de situations inacceptables, l'entreprise doit mettre en place un plan d'actions correctives pour prouver qu'elle a mis en œuvre les moyens nécessaires pour progresser dans la qualité des services notamment lorsqu'elle n'en a pas pleinement la maîtrise. Un minimum <b>de 2 indicateurs</b> doit être mis en place.</p>



<b>9 - LE PERSONNEL</b>			
9.1 Employer des personnels compétents ayant en charge le déroulement des différentes phases	Organigramme fonctionnel et fiche de poste	<p><u>Norme NF X 50-785</u> : § 3.1.1</p> <p><u>Référentiel</u> : ci-contre</p>	<p>Le demandeur doit définir par écrit les modalités de recrutement, de qualification et de formation du personnel intervenant dans la prestation de service, en référence aux exigences des § 3.1.1, 3.1.2, 3.1.3. et 3.2.1 de la norme NF X 50-785.</p> <p>Le demandeur doit établir un organigramme et les fiches de poste de toutes les personnes qui participent à la réalisation et/ou à la maîtrise du service conformément au § 3.1.1 de la norme. La fiche de poste renseigne au minimum sur l'identification du poste, les missions, les particularités de la fonction et les <b>compétences requises</b>.</p>
9.2 Disposer d'un personnel technique formé et en nombre suffisant	<p>Attestation de formations</p> <p>Suivi du volume d'activité de l'entreprise et mise en place d'indicateurs pour l'adaptation des effectifs.</p>	<p><u>Norme NF X 50-785</u> : § 3.1.2</p> <p><u>Référentiel</u> : ci-contre</p>	<p>Le demandeur doit disposer d'un personnel dédié à l'activité de maintenance des installations ; le responsable de cette activité peut être également responsable de l'activité d'installation et assurer la fonction de bureau d'étude.</p>
9.3 S'assurer de la compétence des intervenants	Satisfaire à un contrôle des compétences spécifique	<u>Référentiel</u> : partie 3 + ci-contre	<p>Le demandeur doit démontrer leur compétence au travers de contrôles adaptés conformément aux dispositions prévues en partie 3.</p>
<b>10 – LES MOYENS MATERIELS</b>			
10.1 Disposer des moyens matériels (composants de l'installation, outillage, pièces détachées) pour réaliser, vérifier et maintenir des installations	<p>Disposer de l'ensemble des outillages nécessaires à la réalisation et à la maintenance des installations</p> <p>Disposer d'une liste</p>	<u>Référentiel</u> : ci-contre	<p>Le demandeur doit disposer de l'ensemble des outillages nécessaires à la réalisation et à la maintenance des installations (par exemple : outillage de fixation et de raccordement, outils de paramétrage et de marquage identifiées, multimètres, cible normalisée). Un inventaire de ces outillages doit être tenu à jour.</p>
10.2 Vérifier les instruments de mesure utilisés	Périodicité max de 2 ans	<u>Référentiel</u> : ci-contre	<p>Le demandeur doit avoir, en fonction des mesures à réaliser lors de leur travaux d'installation et de maintenance, déterminé les appareils de mesure nécessaires ainsi que leur précision. Il doit avoir mis en place des dispositions assurant une vérification de ces appareils tous les 2 ans.</p>

**Spécifications complémentaires à la norme NF X 50-785 (décembre 2002):**

Les éléments suivants amendent la norme NF X50-785 :

- § 3.1.2 :
  - Remplacer « connaissance des réglementations » par « connaissance des réglementations notamment citées au §4 »
- § 3.2.1 :
  - Remplacer « comme préalable à l'embauche définitive » par « comme préalable à l'embauche »,
- § 3.2.2 :
  - Remplacer « sur demande du client, de l'entreprise » par « sur demande du client ou de l'entreprise »
- § 4 :
  - Les items suivants sont ajoutés à la liste des réglementations spécifiques applicables :
    - La Loi d'Orientation et de Programmation relative à la sécurité intérieure N°2011-267 du 14 mars 2011 dite Loi LOPPSI.
    - L'arrêté du 3 août 2007 portant définition des normes techniques des systèmes de vidéo protection.
    - La Circulaire du 12 mars 2009 relative aux conditions de déploiement des systèmes de vidéo protection.
    - L'arrêté du 5 janvier 2011 fixant les conditions de certification des installateurs de systèmes de vidéo protection.
    - Ainsi que les articles du code du travail mis à jour suite à leur recodification
- § 1.1 du tableau 1 :
  - Remplacer « Accueil » par « Accueil physique/téléphonique/dématérialisé» /Les lignes sont remplacées par une ligne Accueil Physique, un autre accueil téléphonique ainsi qu'un accueil dématérialisé. Les exigences afférentes à ces lignes sont :
    - L'entreprise s'engage à mettre les moyens lui permettant de traiter les demandes.
    - Faciliter l'accès aux services quel que soit l'organisation mise en place par l'entreprise.
- § 1.3 du tableau 1 :
  - Supprimer l'item n°6 du point contenu de l'offre technique et commerciale.
- § 4.1 du tableau 4 : remplacer «ISO 9001 :2000 » par «ISO 9001 :2008 »
- § 4.1 du tableau 4 :
  - Remplacer « dans un délai maximum de huit jours ouvrés » par « dans un délai maximum de quinze jours ouvrés ».

## 2.3 Maîtrise de la sous-traitance

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

Le paragraphe suivant complète le paragraphe 3.1 de la norme NF X50-785.

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

CONCEPTION	REALISATION	MISE EN SERVICE	RECEPTION	MAINTENANCE CORRECTIVE	MAINTENANCE PREVENTIVE
Sous-traitance non autorisée	Sous-traitance autorisée à des entreprises certifiées ou non certifiées	Sous-traitance autorisée à des entreprises certifiées ou non certifiées	Sous-traitance non autorisée	Sous-traitance autorisée à des entreprises certifiées & non certifiées (1)	Sous-traitance autorisée à des entreprises certifiées uniquement

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

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

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

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

Le demandeur doit :

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

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

### **Nota : Cas de co-traitance :**

Les dispositions définies pour la sous-traitance s'applique à la co-traitance.

## **PARTIE 3**

### **OBTENIR LA CERTIFICATION : Modalités d'admission et de suivi**

#### **3.1. Définition du demandeur**

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

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

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

Une Entité Technique Autonome :

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

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

Par ailleurs, lors des périodes de certification initiale et confirmée (voir § 3.6. et 3.7.), le demandeur doit justifier pour chaque établissement (établissement principal et ILR) d'une activité dans le domaine de la vidéosurveillance.

#### **3.2. Dépôt d'un dossier de demande de certification**

Avant de déposer un dossier, le demandeur doit s'assurer qu'il remplit, au moment de la demande, toutes les conditions définies dans le présent référentiel et notamment celles des parties 1 et 2 applicables à son service et aux établissements concernés. Il doit s'engager à respecter ces conditions pendant toute la durée de validité des certifications NF Service & APSAD.

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

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

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

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

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

### 3.3. Etude de recevabilité

A réception du dossier de demande, le secrétariat technique réalise une étude de recevabilité afin de vérifier que :

- toutes les pièces demandées dans le dossier de demande de certification sont jointes et complètes,

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

### 3.4. Modalités de contrôles en admission

Les contrôles effectués **en admission** ont pour objectifs de :

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

**Nota 1** : le cas d'une structure disposant de plusieurs ETA (avec ou sans organisation qualité centralisée) est traité **en annexe 6**.

**Nota 2** : le cas d'entreprise postulant simultanément aux certifications NF service & APSAD « Vidéosurveillance » et à d'autres certifications NF Service & APSAD (« Détection d'intrusion » - « contrôle d'accès ») est traité en **annexe 7**.

**L'ensemble des contrôles effectués est décrit dans le synoptique du déroulement de la certification pour un ETA monosite (1 EP ou x EP) ci-après :**

		Admission	Période initiale		Période confirmée		
			1 <sup>ère</sup> année	2 <sup>ème</sup> année	1 <sup>ère</sup> année	2 <sup>ème</sup> année	3 <sup>ème</sup> année
Contrôle de compétence	EDC <sup>1</sup>	X	X*				
	QCM <sup>2</sup>	X	X	X	-	-	X
Audit organisation métier		X	X	X	-	-	X
Nombre de visite d'installation		1	1	1	-	1	1

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

#### Durée d'audit :

		Admission	Période initiale		Période confirmée		
			1 <sup>ère</sup> année	2 <sup>ème</sup> année	1 <sup>ère</sup> année	2 <sup>ème</sup> année	3 <sup>ème</sup> année
<b>Temps sur site en jour</b>	Audit organisation métier	1	0,5	0,5			1
		+	+	+			+
	Par installation visitée	0,5	0,5	0,5		0,5	0,5

<sup>1</sup> EDC : Etude de cas

<sup>2</sup> QCM : Questionnaire à choix multiples

### 3.4.1 Organisation des visites préalables (VP)

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

Ces visites se décomposent en trois parties :

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

L'auditeur et le demandeur fixent la date de la visite au moins un mois avant cette date. Le programme d'audit est adressé au titulaire au minimum 15 jours avant la date retenue.

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

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

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

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

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

### 3.4.2 Audit d'organisation métier / visite préalable de l'établissement principal (EP)

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

Cet audit porte notamment sur les points suivants :

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

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

### 3.4.3 Contrôles spécifiques

#### 3.4.3.1 Contrôle des compétences

Trois épreuves constituent ce contrôle des compétences :

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

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

#### 3.4.3.2 Visites d'installations en clientèle

- L'organisme d'inspection procède aux vérifications décrites dans le synoptique figurant au § 3.4. **en année d'admission.**

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



### 3.5. Modalités de contrôle en suivi

Le titulaire doit tout au long de la certification :

- respecter les exigences définies dans le référentiel de certification (voir parties 1 et 2 du présent référentiel) ainsi que les modalités de marquage décrites en annexe 1,
- informer systématiquement le secrétariat technique du changement d'une des caractéristiques du service certifié, du champ et/ou du périmètre de certification (voir annexe 8).

Les contrôles de suivi ont pour objectifs de :

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

Par ailleurs, il faut distinguer deux processus successifs :

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

**L'ensemble des contrôles effectués est décrit dans le synoptique du déroulement de la certification pour un ETA monosite (1 EP ou x EP) au § 3.4.**

### 3.6. Les contrôles en période de certification initiale

#### 3.6.1 Organisation des visites

Ces visites se décomposent en trois parties :

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

L'auditeur et le titulaire fixent la date de la visite au moins un mois avant cette date. Le programme d'audit est adressé au titulaire au minimum 15 jours avant la date retenue.

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

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

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

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

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

### 3.6.2 Audit d'organisation métier de l'établissement principal (EP)

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

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

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

Cet audit porte notamment sur les points suivants :

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

### 3.6.3 Contrôles spécifiques

#### 3.6.3.1 Visites d'installations en clientèle

Pendant la période initiale, l'organisme d'inspection procède chaque année à des visites d'installations pour chaque ETA certifiée conformément aux contrôles décrits dans le synoptique du déroulement de la certification pour un ETA monosite (1 EP ou x EP) au § 3.4.

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

### 3.6.3.2 Suivi des compétences

Un suivi des compétences du personnel de l'ETA est réalisé lors de chaque audit effectué dans l'EP.

Ce suivi des compétences porte à chaque visite, pour chaque fonction (conception, réalisation, SAV), sur une (des) personne(s) désignée(s) par l'entreprise.

Ce contrôle consiste en un QCM adapté aux fonctions de la personne concernée. Il permet notamment de valider le processus de formation en place dans l'entreprise. Lors des visites d'installation, un suivi du savoir-faire technique est effectué.

## 3.7 Les contrôles en période de certification confirmée

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

### 3.7.1 Organisation des visites

Ces visites se décomposent en trois parties :

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

Les modalités de réalisation de ces visites sont identiques à celles de la visite de l'établissement principal au cours de la période initiale (voir 3.6.1).

### 3.7.2 Audit de l'établissement principal (EP)

Pendant la période confirmée (d'une durée de trois ans), une visite est réalisée dans l'établissement principal conformément au synoptique figurant au § 3.4.

Les modalités de réalisation de ces visites sont identiques à celles de la visite de l'établissement principal au cours de la période initiale (voir § 3.6.2).

### 3.7.3 Contrôles spécifiques

#### 3.7.3.1 Visites d'installations en clientèle

Pendant la période confirmée, l'organisme d'inspection procède chaque année à des visites d'installations pour chaque ETA certifiée conformément au synoptique figurant au § 3.4.

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

### **3.7.3.2 Suivi des compétences**

Un suivi des compétences du personnel de l'entreprise est réalisé lors de l'audit de renouvellement effectué dans l'établissement principal.

Ce suivi des compétences porte à chaque visite, sur une personne ou plusieurs personnes désignées par l'entreprise.

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

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

## ANNEXES

<b>1</b>	<b>Evaluation des résultats et décision de certification .....</b>	<b>29</b>
1.1.	Admission - suivi: .....	29
1.2.	Contrôles complémentaires.....	30
<b>2</b>	<b>Valoriser la certification : les modalités de marquage .....</b>	<b>31</b>
2.1	Les textes de référence .....	31
2.2	Le marquage.....	31
2.3	Les conditions de démarquage.....	33
<b>3</b>	<b>Les intervenants.....</b>	<b>35</b>
3.1	Les organismes de certification .....	35
3.2	Le Comité particulier .....	36
3.3	Le secrétariat technique .....	38
3.4	L'organisme d'inspection .....	38
<b>4</b>	<b>Attestation préalable, formulaire de déclaration (de conformité ou d'installation) et compte-rendu de vérification périodique.....</b>	<b>39</b>
<b>5</b>	<b>Gestion des données et enregistrements .....</b>	<b>44</b>
<b>6</b>	<b>Dispositions particulières pour les entités multisites .....</b>	<b>46</b>
6.1.	Modalités de contrôles.....	46
6.2.	Dispositions particulières pour les ETA multi sites sans organisation centralisée au niveau du siège.....	48
6.3.	Dispositions particulières pour les ETA multi sites avec une organisation centralisée au niveau du siège.....	50
<b>7</b>	<b>Dispositions particulières entités postulants simultanément dans les domaines vidéosurveillance et/ou détection d'intrusion et/ou contrôle d'accès .....</b>	<b>52</b>
7.1.	Entité postulant simultanément aux 2 ou 3 certifications « Détection d'intrusion » et/ou « Vidéosurveillance » et/ou contrôle d'accès .....	52
7.2.	Entité déjà titulaire de la certification « Détection d'intrusion » et/ou « contrôle d'accès ».....	61
7.3.	Entité titulaire des certifications « Détection d'intrusion » et/ ou « vidéosurveillance » et/ou « contrôle d'accès » ..	61
<b>8</b>	<b>Le dossier de demande de certification, de suivi et de modification .....</b>	<b>62</b>
8.1	Le dossier d'admission .....	62
8.2	Le dossier de suivi/modifications.....	68
<b>9</b>	<b>Lexique.....</b>	<b>72</b>

## ANNEXE 1 :

### EVALUATION DES RESULTATS ET DECISION DE CERTIFICATION

#### 1.1. Admission - suivi:

##### Evaluation des résultats et décision de certification

###### CONSULTATION DU COMITE PARTICULIER :

Le Comité particulier est consulté pour avis selon les dispositions décrites en annexe 3.

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

###### PROCESSUS DE DECISION :

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

###### En admission :

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

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

- le certificat, émis pour une durée de **deux ans** (durée de la période de certification initiale),
- le kit de communication (voir annexe 2).

**Nota** : dans le cas d'entreprises déjà titulaires d'une autre certification NF Service & APSAD (Détection d'intrusion – contrôle d'accès), le certificat délivré pour la certification NF Service & APSAD « Vidéosurveillance » sera établi avec la même échéance.

Les modalités de marquage sont définies en annexe 2 du présent référentiel.

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

###### En période de suivi :

- maintien du droit d'usage de la certification NF Service (pour AFNOR Certification) et de la certification APSAD de service (pour CNPP Cert.)
- sanction (Cf Article 11 des règles générales de la marque NF Service et paragraphe 7.3 du référentiel général B0 de la certification APSAD de service).

**Nota** : dans le cadre d'entreprise titulaire d'une autre certification (détection d'intrusion - contrôle d'accès), les décisions prises dans le cadre de la présente certification sont indépendantes de celles prise dans le cadre de la certification NF Service & APSAD « Détection d'intrusion ».

### **CAS PARTICULIER DE LA PERIODE INITIALE**

A la fin de la période initiale (incluant l'admission), les exigences suivantes doivent avoir été respectées :

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

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

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

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

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

### **CAS D'UNE DECISION ACCOMPAGNEE D'UNE RESERVE :**

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

## **1.2. Contrôles complémentaires**

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

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

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

## ANNEXE 2 :

### VALORISER LA CERTIFICATION : les modalités de marquage

#### 2.1 Les textes de référence

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

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

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

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

#### 2.2 Le marquage

##### 2.2.1 Principes généraux

L'utilisation des logos NF Service et APSAD et la référence à ces certifications permettent de valoriser la qualité du service et les investissements du titulaire dans la qualité.

Les caractéristiques du logotype NF Service et du logo APSAD sont définies dans la « Charte graphique d'utilisation des marques NF Service & APSAD ».

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

Par ailleurs, les exigences suivantes doivent être respectées :

- ↪ les logotypes NF Service & APSAD doivent être associés à la raison sociale, à l'adresse, au champ et au périmètre de certification du titulaire, de manière à ce qu'il ne puisse y avoir aucun risque de confusion,
- ↪ les logotypes NF Service & APSAD pour la présente activité ne peuvent pas être utilisés séparément l'un de l'autre, les deux marques étant indissociables,
- ↪ cette communication est réservée aux seuls services définis dans le certificat sans qu'il puisse exister un quelconque risque de confusion,
- ↪ le titulaire utilise les logotypes NF Service & APSAD sur deux types de supports : les supports principaux (voir § 2.2.2) et les supports accessoires (voir § 2.2.3).

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



## 2.2.2 Les modalités de marquage sur les supports principaux

Sont considérés comme supports principaux :

- les documents spécifiques à la présente certification **édités par AFNOR Certification et/ou CNPP Cert.:**
  - le certificat qui doit être affiché chez le titulaire de façon visible et lisible pour le client,
  - les **documents d'information** (propriétés des certificateurs), que le titulaire peut mettre à disposition des clients et prospects,
- le site Internet du titulaire (*possibilité d'un affichage en mode « pop-up<sup>1</sup> » des caractéristiques certifiées*),

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



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

Certificat n°: xx/xx/xxxx

Certifications délivrées par AFNOR Certification – [www.marque-nf.com](http://www.marque-nf.com) et CNPP Cert. – [www.cnpp.com](http://www.cnpp.com)

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

**Nota :** *le marquage comprenant l'ancien logo NF Service continue de cohabiter avec le nouveau durant une période transitoire :*

- ✚ *de 3 ans, soit du 1<sup>er</sup> janvier 2011 au 1<sup>er</sup> janvier 2014, pour tous les supports autres que ceux nécessitant des investissements importants tels que des véhicules.*
- ✚ *De 5 ans, soit du 1<sup>er</sup> janvier 2011 au 1<sup>er</sup> janvier 2016, pour tous les supports nécessitant des investissements importants tels que des véhicules.*

## 2.2.3 Les supports accessoires

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

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

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





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

Certificat n°: xx/xx/xxxx



Certifications délivrées par AFNOR Certification – [www.marque-nf.com](http://www.marque-nf.com) et CNPP Cert. – [www.cnpp.com](http://www.cnpp.com)

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

**Nota :** *le marquage comprenant l'ancien logo NF Service continue de cohabiter avec le nouveau durant une période transitoire :*

-  *de 3 ans, soit du 1<sup>er</sup> janvier 2011 au 1<sup>er</sup> janvier 2014, pour tous les supports autres que ceux nécessitant des investissements importants tels que des véhicules.*
-  *De 5 ans, soit du 1<sup>er</sup> janvier 2011 au 1<sup>er</sup> janvier 2016, pour tous les supports nécessitant des investissements importants tels que des véhicules.*

### 2.2.4 Cas de la publicité radio, Télévision ...

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

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

## 2.3 Les conditions de démarquage

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

En conséquence :

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

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

## ANNEXE 3 : LES INTERVENANTS

### 3.1 Les organismes de certification

#### 3.1.1 AFNOR Certification

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

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

Les coordonnées d'AFNOR Certification sont :

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

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

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

La Directrice Générale **d'AFNOR Certification** approuve le présent référentiel et a le pouvoir de prendre toute décision et toute sanction liée à l'application dudit référentiel.

### 3.1.2 Le CNPP

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

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

Les coordonnées de CNPP Cert. sont :

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

Un "**Comité général de certification**" a été institué et assure le suivi de l'activité de certification et permet la participation sans prédominance d'un seul intérêt, de toutes les parties concernées par le contenu et/ou le fonctionnement de l'activité de CNPP Cert.

## 3.2 Le COMITE PARTICULIER

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

- de contribuer au développement des certifications NF Service et APSAD,
- de valider le présent référentiel de certification et ses évolutions,
- de donner son avis sur les nouvelles demandes et sur les dossiers présentant des difficultés d'interprétation ou faisant l'objet d'une contestation,
- de donner son avis sur les projets d'actions de communication ou de promotion relatives à l'application concernée.

Les avis du Comité Particulier sont établis par consensus.

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

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

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

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

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

**COLLEGE A - « ORGANISMES PROFESSIONNELS »**

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

**COLLEGE B - « UTILISATEURS - PRESCRIPTEURS »**

**5 à 9 représentants dont :**

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

**COLLEGE C - « ORGANISMES TECHNIQUES ET POUVOIRS PUBLICS »**

**4 à 7 représentants dont :**

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

### Fonctionnement du Bureau :

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

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

## 3.3 Le SECRETARIAT TECHNIQUE

Le secrétariat technique est partagé entre les deux organismes certificateurs.

Les missions du secrétariat consistent en :

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

## 3.4 L'ORGANISME D'INSPECTION

Les audits et contrôles présentés en partie 3 du présent référentiel sont assurés par du personnel de CNPP Entreprise.

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

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

## **ANNEXE 4 : ATTESTATION PREALABLE, FORMULAIRE DE DECLARATION DE CONFORMITE OU D'INSTALLATION ET COMPTE RENDU DE VERIFICATION PERIODIQUE**

### **Attestation préalable :**

Dans le cas d'un système de vidéosurveillance rentrant dans le champ de l'arrêté du 3 août 2007, **une attestation préalable** doit être établie par les titulaires des certifications NF Service & APSAD NF 367-I82.

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

Les modalités de diffusion de ces formulaires sont décrites dans les documents types présentés ci-après.

### **Formulaire de déclaration :**

Les titulaires des certifications NF Service & APSAD délivrent **systématiquement une déclaration de conformité ou d'installation** à l'issue des prestations correspondantes sur les installations réalisées (voir formulaire ci-après).

L'absence de délivrance de cette déclaration peut entraîner l'application d'une sanction.

Ce document ne peut cependant être délivré que dans le cas où le certifié est titulaire (seul ou en groupement) de la commande ou du marché.

Les écarts identifiés par rapport aux référentiels applicables apparaissent sur ce document.

Cette déclaration doit être remise au client, elle ne tient en aucun cas lieu de procès verbal de réception.

Une copie de chaque déclaration de conformité N 82 éditée par les titulaires est adressée au secrétariat de la certification.

A titre dérogatoire, une déclaration de conformité ou d'installation peut, pour répondre aux besoins des utilisateurs et des assureurs, être délivrée pour une installation réalisée par un tiers sous réserve d'observer les règles suivantes :

- l'installateur titulaire de la certification NF Service & APSAD de service d'installation et de maintenance de système de vidéosurveillance qui délivre la déclaration de conformité ou d'installation doit être titulaire d'une commande du donneur d'ordre ;
- il doit réaliser un audit complet de l'installation, procéder, avec l'accord du client, à la correction des éventuels écarts constatés par rapport au cahier des charges (règle APSAD R82 en vigueur et autres documents techniques) qui lui a été fixé et, d'une manière générale, relever tous les écarts identifiés par rapport au référentiel applicable à l'installation et exercer son devoir d'information et de conseil ;
- à l'issue de la remise en conformité de l'installation, il doit effectuer le contrôle fonctionnel de l'ensemble de l'installation et faire valider le bon fonctionnement avec le client ;
- il peut alors émettre une déclaration de conformité ou d'installation sur laquelle figurent impérativement tous les écarts résiduels relevés par rapport au référentiel applicable à l'installation (par exemple règle APSAD R82 en vigueur et autres documents techniques) et en cochant la case "validée" sur la déclaration.



**Comptes-rendus de vérification périodique :**

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

**SYSTEME DE VIDEOSURVEILLANCE : ATTESTATION PREALABLE**

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

Le référentiel NF367-I82 répond aux exigences de l'Arrêté du 5 janvier 2011 fixant les conditions de certification des installateurs de systèmes de vidéosurveillance (NOR : IOCD0928681A).

**Titulaire de la certification**

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

Nom (ou raison sociale)



Représentée par :



**Attestation préalable d'un système de vidéosurveillance**

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

Offre n° \_\_\_\_\_ en date du :

A \_\_\_\_\_ le \_\_\_\_\_ Signature et cachet de l'entreprise :

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

**Identité du donneur d'ordre**

- Secteur privé                      - Secteur public                      dont Défense

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

Représentée par :

**Etablissement objet de l'installation**

Nom (ou raison sociale)

Lieu de l'installation



A \_\_\_\_\_ le \_\_\_\_\_ Signature et cachet de l'entreprise :

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

Doc 11/ 2013 – Modèle déposé





\* Certifications conjointes délivrées par le CNPP, Organisme certificateur reconnu par la profession de l'Assurance – CNPP Cert. – Route de la Chapelle Réanville – CS 22265 – F 27950 SAINT MARCEL et AFNOR Certification – 11 rue Francis de Pressensé – 93571 SAINT DENIS LA PLAINE CEDEX



**DOMAINE 82** **VIDEOSURVEILLANCE**  
**FORMULAIRE DE DECLARATION**

Cette déclaration est enregistrée sous le numéro .....

**Titulaire de la certification**  
Nous, soussignés, entreprise titulaire des certifications conjointes NF Service & APSAD\* pour l'installation de systèmes de vidéosurveillance sous le n°  
Nom (ou raison sociale)  
Représentée par :

**NE RENSEIGNER QU'UNE SEULE DES DECLARATIONS CI-DESSOUS**

 	<b>Déclaration de conformité à la règle APSAD R82, y compris les exigences complémentaires prévues à l'annexe 1</b>	<b>N82</b>
Déclarons sur l'honneur que l'installation de système de vidéosurveillance décrite ci-contre, mise en service le ..... a été réalisée / modifiée / validée (1) par nous-mêmes, conformément à la règle APSAD R82, édition ....., y compris les exigences complémentaires. Offre n° ..... en date du ..... A ..... le ..... Signature et cachet de l'entreprise :		

 	<b>Déclaration de conformité à la règle APSAD R82, non comprises les exigences complémentaires de l'annexe 1</b>	<b>DC82</b>
Déclarons sur l'honneur que l'installation de système de vidéosurveillance décrite ci-contre, mise en service le ..... a été réalisée / modifiée / validée (1) par nous-mêmes, conformément à la règle APSAD R82, édition ....., non comprises les exigences de l'annexe 1. Offre n° ..... en date du ..... A ..... le ..... Signature et cachet de l'entreprise :		

**Déclaration d'installation**  
*Cette installation présente des écarts par rapport à la règle APSAD R82*

Déclarons sur l'honneur que l'installation de système de vidéosurveillance décrite ci-contre, mise en service le ..... a été réalisée / modifiée / validée (1) par nous-mêmes et réceptionnée le .....  
 Avec les écarts par rapport à la règle APSAD R82 (écarts décrits ci-contre)  
 Offre n° ..... en date du .....  
 A ..... le ..... Signature et cachet de l'entreprise :

Remplir la colonne 2 SVP (Caractéristiques de l'établissement objet de l'installation - Ecart éventuels)

Cette déclaration est enregistrée sous le numéro .....

**Etablissement objet de l'installation**  
 Installation (décrite ci-dessous) réalisée dans l'établissement suivant :  
 Nom (ou raison sociale)  
  
 Cette installation a fait l'objet d'une attestation préalable sous le n° ..... (dans le cas d'une installation relevant de l'arrêté du 3 août 2007)





Surface vidéosurveillée : ..... m<sup>2</sup> Nombre de secteurs visualisés : .....

Nature de l'activité principale :  
 Nombre de caméras : ..... Durée minimale de stockage: ..... jours  
 Exploitation d'image à distance :  
 PEVD prestataire. Nom : ..... PEVD client. Lieu : .....  
 Autre. Précisez : .....  
 Exploitation d'image en local :  
 Poste d'exploitation local Agent de surveillance sur site 24h/24 Autre. Précisez : .....  
 Exploitation d'évènements :  
 Installation raccordée à une station de télésurveillance certifiée APSAD P2 P3 niveau .....  
 Installation raccordée à une station de télésurveillance non certifiée APSAD .....

**Ecart observés par rapport à la règle APSAD R82**

Nous assurons qu'un dossier technique complet dont le contenu est indiqué dans la règle d'installation a été remis à notre client. La vérification de conformité a été effectuée par ..... en présence du client représenté par :  
 A ..... le ..... Signature et cachet de l'entreprise :

Cette déclaration doit être dûment signée par l'entreprise titulaire des certifications conjointes NF Service & APSAD pour l'installation de systèmes de vidéosurveillance. L'exemplaire sera conservé par l'entreprise titulaire des certifications conjointes NF Service & APSAD pour l'installation de systèmes de vidéosurveillance et 2 exemplaires seront transmis au client dont 1 transmis par lui à l'assureur. Dans le cas d'une déclaration de conformité N82, 3 exemplaires seront également transmis à CNPP Cert.

<b>DOMAINE 82</b>	<b>VIDEOSURVEILLANCE</b>	
<b>COMPTE RENDU DE VERIFICATION PERIODIQUE</b>		<b>Q82</b>
<p><b>Titulaire de la certification</b>          Nous, soussignés, entreprise titulaire des certifications conjointes   pour l'installation de systèmes de vidéosurveillance sous le n°</p> <p>Nom (ou raison sociale)</p> <p style="text-align: center;">☒</p>		
<p><b>Installation</b>          Avons procédé à la vérification périodique de l'installation de système de vidéosurveillance          Réalisée dans l'établissement suivant :</p> <p>Nom (ou raison sociale)</p> <p style="text-align: center;">☒</p> <p>Type d'activité</p> <p>Cette installation a fait l'objet d'une déclaration N°</p> <p> </p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> N82, déclaration de conformité à la règle APSAD R82, y compris les exigences complémentaires prévues à l'annexe 1</li> <li><input type="checkbox"/> DC82, déclaration de conformité à la règle APSAD R82, non comprises les exigences complémentaires prévues à l'annexe 1</li> <li><input type="checkbox"/> déclaration d'installation (présente des écarts par rapport à la règle APSAD R82)</li> </ul>		
<p><b>Visite précédente</b> <span style="float: right;">Date :</span></p> <p>Evénements survenus depuis la visite précédente :</p>		
<p><b>Améliorations proposées</b></p>		
<p>La (les) visites de vérification a (ont) été effectuée(s) <span style="float: right;">A :</span> <span style="float: right;">Le :</span></p> <p>par :</p> <p>en présence de : <span style="float: right;">Signature et cachet de l'entreprise :</span></p> <p>A <span style="margin-left: 200px;">le</span></p> <p>Et</p>		

Ce compte rendu doit être dûment signé par l'entreprise titulaire des certifications conjointes NF Service & APSAD. 1 exemplaire sera conservé par l'entreprise et 1 exemplaire sera transmis à l'utilisateur.  
 Si l'installation a fait l'objet d'une déclaration de conformité N82, 1 exemplaire de ce compte-rendu sera également transmis à CNPP Cert.

## ANNEXE 5 : GESTION DES DONNEES ET ENREGISTREMENTS

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

Un **récapitulatif** des enregistrements cités dans le référentiel de certification et documents techniques associés est présenté dans le tableau ci-dessous.

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

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

Documents <sup>1</sup> ou enregistrements <sup>2</sup> exigés	Norme NF X 50-785	Règle APSAD R82	Référentiel NF367-I82
Document de remise des codes / clefs *	§ 3.2.2		
Offre technique et commerciale d'installation	§ 4.1.3	§ 2.5	
Commande du client	§ 4.1.4 et 4.3		
Dossier d'exécution de l'installation	§ 4.2.1		
Règlement intérieur du client (le cas échéant)	§ 4.2.1		
Plan de prévention du client (le cas échéant)	§ 4.2.1		
Document de vérification (détail de la mise en service)	§ 4.2.2	§ 5.3	
Procès-verbal de réception	§ 4.2.3	§ 7.2	
Documentation remise pour la formation de l'utilisateur et l'exploitation du système électronique installé	§ 4.2.4	§ 6	
Offre technique et commerciale de maintenance	§ 4.3	§ 2	
Contrat de maintenance (le cas échéant)	§ 4.3	§ 8	
Dossier technique récolé		§ 7.3	
Contrôle de mise en service		§ 5.4	
Paramétrage du système		§ 4	
Attestation préalable			Annexe 4
Déclaration de conformité ou d'installation		Annexe 2	Annexe 4
Fiche de maintenance ou d'intervention		§ 8	
Compte-rendu de vérification		Annexe 2	Annexe 4

\* sur demande du client

<sup>1</sup> Un document peut être élaboré par le demandeur ou fourni par un tiers.

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

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

<b>Documents <sup>1</sup>ou enregistrements <sup>2</sup> exigés</b>	<b>Norme NF X 50-785</b>	<b>Règle APSAD R82</b>	<b>Référentiel NF367- I82</b>
Fiche de fonction du personnel	§ 3.1.1		
En préalable à l'embauche, le Bulletin n° 3 du casier judiciaire des personnels	§ 3.2.1		§ 2.2
Engagement de confidentialité	§ 3.2.1		
Support d'enregistrement des messages	§ 4.1.1		
Document de présentation de l'entreprise	§ 4.1.2		
Planning de réalisation de l'installation	§ 4.1.4		
Formation de l'utilisateur	§ 4.2.4	§ 6	
Document de consignation des demandes d'intervention	§ 4.3		
Fiche d'intervention et de maintenance	§ 4.3		
Registre des réclamations	§ 4.4.1		§ 2.2 (8-4)
Questionnaire de satisfaction client pour l'installation	§ 4.4.2		§ 2.2 (8-7)
Questionnaire de satisfaction client pour la maintenance	§ 4.4.2		§ 2.2 (8-7)
Attestation RC pendant et après travaux			§ 2.2 (8-5)
Contrat de sous-traitance (le cas échéant)			§ 2.3
Inventaire des outillages			§ 2.2.(10-1 et 10-2)
Planning des maintenances préventives		§ 8	

## ANNEXE 6

### **DISPOSITIONS PARTICULIERES POUR LES ENTITES MULTI SITES**

**Ces exigences sont complémentaires de celles décrites en partie 2 et 3 du présent référentiel.**

#### **6.1. Modalités de contrôles**

##### **6.1.1. Visite de la structure centrale, audit d'organisation métier et visites d'installations en clientèle**

**L'ensemble des contrôles effectués est décrit dans les synoptiques du déroulement de la certification au § 6.2.**

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

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

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

Nota :

Un demandeur déjà titulaire d'un certificat ISO 9001: 2008 peut bénéficier de modalités de contrôle allégées sous les conditions suivantes :

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

Le demandeur doit, dans ce cas, fournir au secrétariat technique les documents spécifiques demandés (voir annexe 8 – fiche 2 « Documents d'information générale ») en complément du dossier technique habituel.

Sous réserve de l'application de ces dispositions préalables, le contrôle de l'organisation qualité sera allégé et réduit à un audit du chapitre 8 de la norme ISO 9001 :2008.

### 6.1.2. Contrôles spécifiques : Contrôles des compétences

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

- Réalisation du contrôle de compétences, selon les modalités décrites en PARTIE 3 (§ 3.4.3.1) , dans les EP visités lors de l'audit d'admission.
- Dans les EP visités les 2 années suivantes (période de certification initiale), réalisation d'un QCM, selon les modalités décrites en PARTIE 3 (§ 3.6.3.2) et d'une visite d'installation répondant aux caractéristiques suivantes :
  - conforme à la règle ayant si possible fait l'objet d'une déclaration de conformité N82 ou DC82
  - installation réalisée postérieurement à la certification
  - installation réceptionnée
  - choisie avec l'auditeur



## **6.2. Dispositions particulières pour les entités multi sites et structure disposant de plusieurs ETA multi-sites sans organisation centralisée au niveau du siège**

### **6.2.1. Exigences particulières d'organisation qualité au sein d'une ETA**

- **Organisation**

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

- **Politique qualité et responsabilités**

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

- **Gestion des données et des enregistrements**

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

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

- les résultats du traitement des réclamations clients les résultats du traitement des enquêtes de satisfaction les résultats du traitement, de la sélection et du suivi des sous-traitants (contrat cadre).

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

### 6.2.2. Synoptique de déroulement de la certification pour des ETA multi-sites et structure disposant de plusieurs ETA multi-sites sans organisation centralisée au niveau du siège

		Admission	Période initiale		Période confirmée		
			1 <sup>ère</sup> année	2 <sup>ème</sup> année	1 <sup>ère</sup> année	2 <sup>ème</sup> année	3 <sup>ème</sup> année
Contrôle de compétence	EDC <sup>1</sup>	X	X*				
	QCM <sup>2</sup>	X	X	X	-	X	X
Audit métier		EP	EP	EP	-	EP	EP
Nombre de Visite d'installations		1 par ets dans 1/3 des ets	1 par ets dans 1/3 des ets	1 par ets dans 1/3 des ets	1 par ets dans 1/3 des ets	1 par ets dans 1/3 des ets	1 par ets dans 1/3 des ets

*ets : Etablissement (EP / EP + ILR)*

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

#### Durée d'audit :

		Admission	Période initiale		Période confirmée		
			1 <sup>ère</sup> année	2 <sup>ème</sup> année	1 <sup>ère</sup> année	2 <sup>ème</sup> année	3 <sup>ème</sup> année
<b>Temps sur site en jour</b>	EP	1	0,5	0,5	-	0,5	1
	+	+	+	+	+	+	+
	Par instal. visitée	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5

<sup>1</sup> EDC : Etude de cas

<sup>2</sup> QCM : Questionnaire à choix multiples

## **6.3. Dispositions particulières pour les structures disposant de plusieurs ETA et ayant une organisation qualité centralisée**

### **6.3.1. Exigences particulières**

Lorsque le demandeur est une structure disposant de plusieurs ETA et d'une organisation qualité centralisée satisfaisant aux conditions décrites ci-dessous, il bénéficie d'une procédure spécifique d'audit par échantillonnage (cf synoptique § 6.3.2.).

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

#### **Conditions d'application :**

- **Organisation**

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

- **Politique qualité**

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

- **Gestion des données et des enregistrements**

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

La structure centrale collecte de façon centralisée les éléments suivants :

- les résultats du traitement des réclamations clients les résultats du traitement des enquêtes de satisfaction les résultats du traitement de la sélection et du suivi des sous-traitants (contrat cadre).

-

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

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

### 6.3.2. Synoptique de déroulement de la certification pour les structures disposant de plusieurs ETA et ayant une organisation qualité centralisée

		Admission	Période initiale		Période confirmée		
			1 <sup>ère</sup> année	2 <sup>ème</sup> année	1 <sup>ère</sup> année	2 <sup>ème</sup> année	3 <sup>ème</sup> année
Contrôle de compétence	EDC <sup>1</sup>	X	X*				
	QCM <sup>2</sup>	X	X	X	X	X	X
Audit métier		Structure centrale et 1/3 des EP	Structure centrale et 1/3 des EP	Structure centrale et 1/3 des EP	Structure centrale et 1/3 des EP	Structure centrale et 1/3 des EP	Structure centrale et 1/3 des EP
Nombre de Visite d'installations		1 par ets dans 1/3 des ets	1 par ets dans 1/3 des ets	1 par ets dans 1/3 des ets	1 par ets dans 1/3 des ets	1 par ets dans 1/3 des ets	1 par ets dans 1/3 des ets

*ets : Etablissement (EP / EP + ILR)*

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

#### Durée d'audit :

		Admission	Période initiale		Période confirmée		
			1 <sup>ère</sup> année	2 <sup>ème</sup> année	1 <sup>ère</sup> année	2 <sup>ème</sup> année	3 <sup>ème</sup> année
<b>Temps sur site (jour)</b>	SC	1	1	1	1	1	1
	Par EP	+	+	+	+	+	+
	Par instal. visitée	1	1	1	1	1	1
		+	+	+	+	+	+
		<b>0,5</b>	<b>0,5</b>	<b>0,5</b>	<b>0,5</b>	<b>0,5</b>	<b>0,5</b>

Les pratiques des ETA sont communes et maîtrisées ; elles sont formalisées au niveau du siège. Les EP sont visitées tous les 3 ans. Dans la mesure du possible, au moins un audit ou une visite doit être effectuée chaque année dans chaque ETA.

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

<sup>1</sup> EDC : Etude de cas

<sup>2</sup> QCM : Questionnaire à choix multiples

## ANNEXE 7

### **DISPOSITIONS PARTICULIERES POUR LES ENTITES POSTULANTS SIMULTANEMENT DANS LES DOMAINES VIDEO SURVEILLANCE ET/OU DETECTION D'INTRUSION ET/OU CONTROLE D'ACCES**

**Ces exigences sont complémentaires de celles décrites en partie 2 et 3  
du présent référentiel.**

#### **7.1. Entité postulant simultanément aux deux ou trois certifications « Vidéosurveillance », « Détection d'intrusion catégorie AB » et « contrôle d'accès ».**

Les différents contrôles prévus par les 3 référentiels de certification **NF 367-I81**, **NF 367-I82** et **NF 367-I83** sont regroupés.

##### **7.1.1. Audit / visite préalable de l'établissement principal (EP)**

Les modalités de contrôle décrites en partie 3 § 3.4.2 s'appliquent.

L'audit est réalisé sur la base des exigences fixées dans les référentiels de certification (NF X 50-785, règles APSAD R82, APSAD R81, document technique D83 et référentiels NF367-I82 et NF367-I81 et NF 367-I83).

## 7.1.2. Visites d'installations en clientèle

L'organisme d'inspection procède aux visites suivantes :

- dans le cas d'une ETA monosite :

		Admission	Période initiale		Période confirmée		
			1 <sup>ère</sup> année	2 <sup>ème</sup> année	1 <sup>ère</sup> année	2 <sup>ème</sup> année	3 <sup>ème</sup> année
Contrôle de compétence	EDC <sup>1</sup>	X	X*				
	QCM <sup>2</sup>	X	X	X	-	-	X
Audit organisation métier		X	X	X	-	-	X
Nombre de visite d'installation pour un domaine de certification		1	1	1	-	1	1
Nombre de visite d'installation pour deux domaines de certifications		1	1	1	-	2	1
Nombre de visite d'installation pour trois domaines de certifications		2	1	1	-	2	2

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

### Durée d'audit :

		Admission	Période initiale		Période confirmée		
			1 <sup>ère</sup> année	2 <sup>ème</sup> année	1 <sup>ère</sup> année	2 <sup>ème</sup> année	3 <sup>ème</sup> année
<i>Temps sur site en jour</i>	Audit organisation métier	1	0,5	0,5	-	-	1
		+	+	+			+
	Par instal. visitée	0,5	0,5	0,5	-	0,5	0,5

<sup>1</sup> EDC : Etude de cas

<sup>2</sup> QCM : Questionnaire à choix multiples

- **Synoptique de déroulement de la certification pour des ETA multi-sites et structure disposant de plusieurs ETA multi-sites sans organisation centralisée au niveau du siège**

		Admission	Période initiale		Période confirmée		
			1 <sup>ère</sup> année	2 <sup>ème</sup> année	1 <sup>ère</sup> année	2 <sup>ème</sup> année	3 <sup>ème</sup> année
Contrôle de compétence	EDC <sup>1</sup>	X	X*				
	QCM <sup>2</sup>	X	X	X	-	X	X
Audit métier		EP	EP	EP	-	EP	EP
Nombre de Visite d'installations pour une certification		1 par ets dans 1/3 des ets	1 par ets dans 1/3 des ets	1 par ets dans 1/3 des ets	1 par ets dans 1/3 des ets	1 par ets dans 1/3 des ets	1 par ets dans 1/3 des ets
Nombre de Visite d'installations pour deux certifications		2 par ets dans 1/3 des ets	2 par ets dans 1/3 des ets	2 par ets dans 1/3 des ets	1 par ets dans 1/3 des ets	1 par ets dans 1/3 des ets	1 par ets dans 1/3 des ets
Nombre de Visite d'installations pour trois certifications		2 par ets dans 1/3 des ets	2 par ets dans 1/3 des ets	2 par ets dans 1/3 des ets	2 par ets dans 1/3 des ets	2 par ets dans 1/3 des ets	2 par ets dans 1/3 des ets

*ets : Etablissement (EP / EP + ILR)*

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

**Durée d'audit :**

		Admission	Période initiale		Période confirmée		
			1 <sup>ère</sup> année	2 <sup>ème</sup> année	1 <sup>ère</sup> année	2 <sup>ème</sup> année	3 <sup>ème</sup> année
<b>Temps sur site en jour</b>	EP	1	0,5	0,5	-	0,5	1
	Par instal. visitée	+	+	+	+	+	+
		0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5

<sup>1</sup> EDC : Etude de cas

<sup>2</sup> QCM : Questionnaire à choix multiples

**- Synoptique de déroulement de la certification pour les structures disposant de plusieurs ETA et ayant une organisation qualité centralisée**

		Admission	Période initiale		Période confirmée		
			1 <sup>ère</sup> année	2 <sup>ème</sup> année	1 <sup>ère</sup> année	2 <sup>ème</sup> année	3 <sup>ème</sup> année
Contrôle de compétence	EDC <sup>1</sup>	X	X*				
	QCM <sup>2</sup>	X	X	X	X	X	X
Audit métier		Structure centrale et 1/3 des EP	Structure centrale et 1/3 des EP	Structure centrale et 1/3 des EP	Structure centrale et 1/3 des EP	Structure centrale et 1/3 des EP	Structure centrale et 1/3 des EP
Nombre de Visite d'installations pour un domaine de certification		1 par ets dans 1/3 des ets	1 par ets dans 1/3 des ets	1 par ets dans 1/3 des ets	1 par ets dans 1/3 des ets	1 par ets dans 1/3 des ets	1 par ets dans 1/3 des ets
Nombre de Visite d'installations pour deux domaines de certifications		2 par ets dans 1/3 des ets	2 par ets dans 1/3 des ets	2 par ets dans 1/3 des ets	1 par ets dans 1/3 des ets	1 par ets dans 1/3 des ets	1 par ets dans 1/3 des ets
Nombre de Visite d'installations pour trois domaines de certification		2 par ets dans 1/3 des ets	2 par ets dans 1/3 des ets	2 par ets dans 1/3 des ets	2 par ets dans 1/3 des ets	2 par ets dans 1/3 des ets	2 par ets dans 1/3 des ets

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

**Durée d'audit :**

		Admission	Période initiale		Période confirmée		
			1 <sup>ère</sup> année	2 <sup>ème</sup> année	1 <sup>ère</sup> année	2 <sup>ème</sup> année	3 <sup>ème</sup> année
<b>Temps sur site (jour)</b>	SC	1	1	1	1	1	1
	+	+	+	+	+	+	
	Par EP	1	1	1	1	1	1
	Par instal. Visitée	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5

<sup>1</sup> EDC : Etude de cas

<sup>2</sup> QCM : Questionnaire à choix multiples



Les pratiques des ETA sont communes et maîtrisées ; elles sont formalisées au niveau du siège. Les EP sont visitées tous les 3 ans. Dans la mesure du possible, au moins un audit ou une visite doit être effectuée chaque année dans chaque ETA.

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

### **7.1.3 Entité postulant simultanément aux deux ou trois certifications « Vidéosurveillance », « Détection d'intrusion catégorie ABC » et « contrôle d'accès ».**

**Les différents contrôles prévus par les 3 référentiels de certification NF 367-I81, NF 367-I82 et NF 367-I83 sont regroupés.**

#### **7.1.3.1 Audit / visite préalable de l'établissement principal (EP)**

Les modalités de contrôle décrites en partie 3 § 3.4.2 s'appliquent.

L'audit est réalisé sur la base des exigences fixées dans les référentiels de certification (NF X 50-785, règles APSAD R81 et APSAD R82, document technique APSAD D83 et référentiels NF367-I81 et NF367-I82 et NF 367-I83).

## 7.1.3.2 Visites d'installations en clientèle :

L'organisme d'inspection procède aux visites suivantes :

## - cas d'une ETA monosite :

		Admission	Période initiale		Période confirmée		
			1 <sup>ère</sup> année	2 <sup>ème</sup> année	1 <sup>ère</sup> année	2 <sup>ème</sup> année	3 <sup>ème</sup> année
Contrôle de compétence	EDC <sup>1</sup>	X	X*				
	QCM <sup>2</sup>	X	X	X	-	-	X
Audit organisation métier		X	X	X	-	-	X
Nombre de visite d'installation pour deux domaines de certifications		1	1	1	-	2	1
Nombre de visite d'installation pour trois domaines de certifications		2	1	1	-	2	2

## Durée d'audit :

		Admission	Période initiale		Période confirmée		
			1 <sup>ère</sup> année	2 <sup>ème</sup> année	1 <sup>ère</sup> année	2 <sup>ème</sup> année	3 <sup>ème</sup> année
<i>Temps sur site en jour</i>	Audit organisation métier (Certifié ISO)	1	0,5	0,5	-	-	1
	Audit organisation métier (Non Certifié ISO)	1,5	1	1	-	-	1,5
	Pour une installation visitée	1	1	1	-	-	1
	Pour deux installations visitées	1,5	-	-	-	1,5	1,5

<sup>1</sup> EDC : Etude de cas

<sup>2</sup> QCM : Questionnaire à choix multiples

- cas d'entités multisites :**Synoptique de déroulement de la certification pour des ETA multi-sites et structure disposant de plusieurs ETA multi-sites sans organisation centralisée au niveau du siège**

		Admission	Période initiale		Période confirmée		
			1 <sup>ère</sup> année	2 <sup>ème</sup> année	1 <sup>ère</sup> année	2 <sup>ème</sup> année	3 <sup>ème</sup> année
Contrôle de compétence	EDC <sup>1</sup>	<b>X</b>	<b>X*</b>				
	QCM <sup>2</sup>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	-	<b>X</b>	<b>X</b>
<b>Audit métier</b>		<b>EP</b>	<b>EP</b>	<b>EP</b>	-	<b>EP</b>	<b>EP</b>
<b>Nombre de Visite d'installations pour deux domaines certifications</b>		2 par ets dans 1/3 des ets	2 par ets dans 1/3 des ets	2 par ets dans 1/3 des ets	1 par ets dans 1/3 des ets	1 par ets dans 1/3 des ets	1 par ets dans 1/3 des ets
<b>Nombre de Visite d'installations pour trois domaines certifications</b>		2 par ets dans 1/3 des ets	2 par ets dans 1/3 des ets	2 par ets dans 1/3 des ets	2 par ets dans 1/3 des ets	2 par ets dans 1/3 des ets	2 par ets dans 1/3 des ets

*ets : Etablissement (EP / EP + ILR)*

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

<sup>1</sup> EDC : Etude de cas

<sup>2</sup> QCM : Questionnaire à choix multiples

**Durée d'audit :**

		Admission	Période initiale		Période confirmée		
			1 <sup>ère</sup> année	2 <sup>ème</sup> année	1 <sup>ère</sup> année	2 <sup>ème</sup> année	3 <sup>ème</sup> année
<b>Temps sur site en jour</b>	<b>Audit organisation métier (Certifié ISO)</b>	1	0,5	0,5	-	0,5	1
	<b>Audit organisation métier (Non Certifié ISO)</b>	1,5	1	1	-	1	1,5
	Pour une installation visitée	-	-	-	1	1	1
	Pour deux installations visitées	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5

**– Synoptique de déroulement de la certification pour les structures disposant de plusieurs ETA et ayant une organisation qualité centralisée**

		Admission	Période initiale		Période confirmée		
			1 <sup>ère</sup> année	2 <sup>ème</sup> année	1 <sup>ère</sup> année	2 <sup>ème</sup> année	3 <sup>ème</sup> année
<b>Contrôle de compétence</b>	EDC <sup>1</sup>	<b>X</b>	<b>X*</b>				
	QCM <sup>2</sup>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>
<b>Audit métier</b>		Structure centrale et 1/3 des EP	Structure centrale et 1/3 des EP	Structure centrale et 1/3 des EP	Structure centrale et 1/3 des EP	Structure centrale et 1/3 des EP	Structure centrale et 1/3 des EP
<b>Nombre de Visite d'installations pour deux domaines de certifications</b>		2 par ets dans 1/3 des ets	2 par ets dans 1/3 des ets	2 par ets dans 1/3 des ets	1 par ets dans 1/3 des ets	1 par ets dans 1/3 des ets	1 par ets dans 1/3 des ets
<b>Nombre de Visite d'installations pour trois domaines de certifications</b>		2 par ets dans 1/3 des ets	2 par ets dans 1/3 des ets	2 par ets dans 1/3 des ets	2 par ets dans 1/3 des ets	2 par ets dans 1/3 des ets	2 par ets dans 1/3 des ets

<sup>1</sup> EDC : Etude de cas

<sup>2</sup> QCM : Questionnaire à choix multiples

**Durée d'audit :**

		Admission	Période initiale		Période confirmée		
			1 <sup>ère</sup> année	2 <sup>ème</sup> année	1 <sup>ère</sup> année	2 <sup>ème</sup> année	3 <sup>ème</sup> année
<i>Temps sur site en jour</i>	<b>S.C (Certifié ISO)</b>	1	1	1	1	1	1
	<b>S.C (Non Certifié ISO)</b>	2	2	2	2	2	2
	<b>Par EP</b>	1	1	1	1	1	1
	Pour une installation Visitée	-	-	-	1	1	1
	Pour deux installations visitées	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5

Les pratiques des ETA sont communes et maîtrisées ; elles sont formalisées au niveau du siège. Les EP sont visitées tous les 3 ans. Dans la mesure du possible, au moins un audit ou une visite doit être effectuée chaque année dans chaque ETA.

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

**7.1.4 Contrôle des compétences**

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

## 7.2 Entité déjà titulaire d'une certification NF Service & APSAD « détection d'intrusion » et/ou « contrôle d'accès »

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

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

## 7.3 Entité titulaire des certifications « Contrôle d'accès » et/ou « Vidéosurveillance » et/ou « Détection d'intrusion »

Les différents contrôles prévus par les 3 référentiels de certification **NF 367-I81, NF 367-I82 et NF 367-I83** sont regroupés.

### 7.3.1 Audit de l'établissement principal (EP)

Les modalités de contrôle décrites dans le référentiel en partie 3 § 3.6.2. s'appliquent.

L'audit est réalisé sur la base des exigences fixées dans : la norme NF X 50-785, les règles APSAD R81 et/ou APSAD R82 et document technique APSAD D83 et les référentiels NF367-I81 et/ou NF367-I82 et/ou NF367-I83.

### 7.3.2 Visites d'installations en clientèle :

Les modalités de contrôle décrites dans le référentiel en partie 3 s'appliquent de la manière suivante :

- **cas d'une ETA monosite** : l'organisme d'inspection procède à la visite d'installations, de manière alternée dans l'un ou l'autre des trois domaines d'activités
- **cas d'une ETA multisites ou de plusieurs ETA avec une organisation qualité centralisée** : plusieurs installations font l'objet d'une visite, des visites dans chacun des trois domaines d'activités sont réalisées selon les modalités décrites en annexe 6.

### 7.3.3 Contrôle des compétences

Les modalités de suivi de compétences dans le cadre des certifications Contrôle d'accès et/ou Vidéosurveillance et /ou Détection d'intrusion correspondent à celui décrit en partie 3 § 3.6.3.2

## ANNEXE 8 : LE DOSSIER DE DEMANDE DE CERTIFICATION, DE SUIVI ET DE MODIFICATION

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

Il existe trois types de dossier :

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

Nota 1 : Ces dossiers sont disponibles au secrétariat sous format word.

Nota 2 : un dossier de demande spécifique est disponible sous format word pour les entreprises souhaitant postuler simultanément aux certifications NF Service & APSAD « Vidéosurveillance » et/ou « Détection d'intrusion » et/ou contrôle d'accès.

### 8.1 DOSSIER DE DEMANDE DE CERTIFICATION

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

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

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

## LETTRE-TYPE 1

**A établir sur papier à en-tête du demandeur**

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

Madame la Directrice Générale d'AFNOR Certification  
Monsieur le Directeur de CNPP Cert.

CNPP Cert.  
Route de la Chapelle Réanville  
CD 64 - CS 22265  
F – 27950 SAINT-MARCEL

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

Madame, Monsieur,

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

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

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

Je m'engage à :

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

Je joins à cette demande un exemplaire du « dossier de présentation » de mon entreprise établi selon le modèle figurant en annexe 8 du référentiel de certification.

Je déclare avoir le pouvoir de formuler cette demande.

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

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



## FICHE 1

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

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

**AUTRES ETABLISSEMENTS / ILR (voir définition partie 1)**

Nombre d'ILR :

**Pour chaque ILR appartenant au périmètre de certification, préciser :**

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

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

## FICHE 2

**COMPOSITION DU DOSSIER TECHNIQUE****A ADRESSER AVEC LA DEMANDE EN 2 EXEMPLAIRES****DOCUMENTS A JOINDRE IMPERATIVEMENT  
A VOTRE DEMANDE DE CERTIFICATION EN 2 EXEMPLAIRES**1- Documents réglementaires

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

Nota : Le formulaire DC 7 du Ministère de l'Economie et des Finances complet (4 pages) et dûment complété peut remplacer les attestations URSSAF et de paiement des impôts.

2- Documents contractuels et commerciaux

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

3- Documents d'organisation

- Organigramme fonctionnel de chaque établissement

4- Documents d'information générale

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

5- Documents de gestion

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

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

## FICHE 3

**FICHE D'ACTIVITE DE SERVICE****A COMPLETER****1** Volume d'activité :

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

-

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

-

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

**2** Sous-traitance :

Nature des prestations sous-traitées :

Chiffre d'affaires de la sous-traitance :

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

**3** Moyens humains :

Nombre total de salariés :

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

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

## FICHE 4

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

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

Oui  Non

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

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

Nom, date et signature  
du demandeur :

## 8.2 DOSSIER DE SUIVI ET/OU DE MODIFICATION

### 8.2.1. Tableau récapitulatif

Intitulé du document	Règle de mise à jour	Désignation
Formulaire de demande de modification	A chaque modification	Lettre type 2
Fiche de renseignement	A chaque modification	FICHE 1
Dossier technique composé de : <ul style="list-style-type: none"> <li>- documents réglementaires</li> <li>- documents contractuels et commerciaux</li> <li>- documents d'organisation</li> <li>- documents d'information générale</li> <li>- documents de gestion</li> </ul>	A chaque modification A chaque modification Pour l'auditeur A chaque modification Annuelle	FICHE 2
Fiche d'activité de service	A chaque modification	FICHE 3 (§ 5.1)
Informations sur les modalités de mise en œuvre de la certification	En cas d'extension	FICHE 4 (§ 5.1)

### 8.2.2. Déclaration des modifications du dossier de demande

Le titulaire doit informer systématiquement le secrétariat technique du changement d'une des caractéristiques suivantes. Selon le type de modification concernée, des contrôles supplémentaires peuvent être nécessaires. Le tableau ci-dessous liste, par type de modification, les actions respectives du titulaire, du secrétariat technique et de l'organisme d'inspection.

Type de modification	Actions du titulaire	Actions des organismes certificateurs et du secrétariat technique	Actions de l'organisme d'inspection
Ajout d'établissements (EP)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Faire une nouvelle demande de droit d'usage pour la nouvelle ETA</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Instruction de la demande</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Audit de l'EP :</li> <li>• Immédiat sauf si structure centralisée ; alors audit dans un délai maximum de 3 ans</li> </ul>
Ajout d'établissements (ILR)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informer le secrétariat technique</li> <li>• Mettre à jour le dossier de demande</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Instruction de la demande de modification du dossier</li> <li>• Si l'audit est satisfaisant, émission de nouveaux certificats</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contrôle de compétences lors de la visite d'installation</li> </ul>

Type de modification	Actions du titulaire	Actions des organismes certificateurs et du secrétariat technique	Actions de l'organisme d'inspection
Suppression d'établissements (ILR)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informer le secrétariat technique</li> <li>• Mettre à jour le dossier de demande</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mise à jour du dossier de certification</li> <li>• Décision de retrait pour l'établissement concerné</li> <li>• Emission de nouveaux certificats</li> </ul>	
Changement de responsable des fonctions identifiées (étude/conception, exécution, maintenance)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informer le secrétariat technique dans les 2 mois suivant le changement en précisant les mesures conservatoires</li> <li>• Mettre à jour l'organigramme fonctionnel</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mise à jour du dossier de certification</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lorsque le changement concerne la fonction Etude et lorsque cette fonction n'est assurée que par une personne, réalisation d'une étude de cas dans les 4 mois qui suivent</li> </ul>
Changement de dénomination commerciale	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informer le secrétariat technique</li> <li>• Mettre à jour le dossier de demande, notamment fournir un extrait Kbis</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mise à jour du dossier de certification</li> <li>• Décision de retrait sous l'ancienne dénomination commerciale</li> <li>• Le secrétariat technique détermine s'il y a lieu de procéder à un audit et/ou à des contrôles spécifiques</li> <li>• Suivant les résultats des éventuels audits/contrôles, émission d'un certificat sous la nouvelle dénomination commerciale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le cas échéant, audit dans les <b>3</b> mois</li> <li>• A l'occasion de cet audit, réaliser – le cas échéant, suivant les dates – l'audit suivant.</li> </ul>

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

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

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

### **AUTRES MODIFICATIONS**

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

## LETTRE-TYPE 2

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

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

Madame la Directrice Générale d'AFNOR Certification  
Monsieur le Directeur de CNPP Cert

CNPP Cert  
Route de la Chapelle Réanville  
CD 64 – CS 22265  
F – 27950 SAINT-MARCEL

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

Madame, Monsieur,

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

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

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

Je déclare avoir le pouvoir de formuler cette demande.

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

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



## **ANNEXE 9 : LEXIQUE**

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

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

### **Action corrective :**

Action entreprise pour éliminer la cause d'une non-conformité détectée ou d'une autre situation indésirable (§ 3.6.5 – voir ISO 9001).

### **Audit :**

Processus méthodique, indépendant et documenté permettant d'obtenir des preuves d'audit et de les évaluer de manière objective pour déterminer dans quelle mesure les critères d'audit sont satisfaits (§ 3.9.1 – ISO 9001).

### **Avertissement :**

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

### **Co-traitance :**

Opération par laquelle un entrepreneur associe sa candidature à celles d'autres entreprises en créant un groupement momentané d'entreprises.

### **Demande :**

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

### **Demandeur :**

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

### **Entité Technique Autonome (ETA) :**

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

### **Etablissement Principal (EP) :**

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

### **Extension :**

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

**Implantation Locale Rattachée (ILR) :**

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

**Prestation de service :**

Activités du prestataire nécessaires à la fourniture du service.

**Recevabilité :**

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

**Reconduction :**

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

**Retrait :**

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

**Service :**

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

**Situation inacceptable :**

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

**Structure centrale :**

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

**Suspension :**

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

**Titulaire :**

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

**Vidéoprotection :**

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