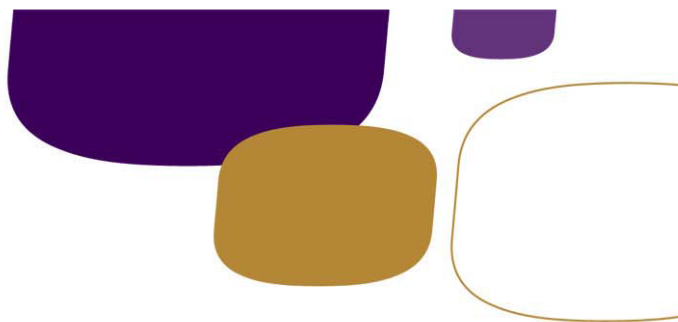


N° d'identification : **544**  
N° de révision : **0**  
Date de mise à jour : 22/11/2018  
Date de mise en application : 22/11/2018



# Règles de certification



## Prestations de numérisation fidèle de documents sur support papier

**Organisme Certificateur :**  
AFNOR Certification  
[www.marque-nf.com.com](http://www.marque-nf.com.com)  
[certification@afnor.org](mailto:certification@afnor.org)



# SOMMAIRE

---

<b>PARTIE 0 : <u>APPROBATION-REVISION DES REGLES DE CERTIFICATION</u></b> .....	<b>3</b>
<b>PARTIE 1 : <u>OBJET ET CHAMP D'APPLICATION</u></b> .....	<b>4</b>
1.1 Définition du demandeur .....	5
1.2 Champ et périmètre de certification.....	6
1.3 Spécifications complémentaires .....	8
<b>PARTIE 2 : <u>LES CRITERES/ENGAGEMENTS A RESPECTER</u></b> .....	<b>9</b>
2.1 Maîtrise de la prestation de service .....	10
2.2 Exigences supplémentaires dans le cas d'un demandeur multi-sites .....	35
<b>PARTIE 3 : <u>OBTENIR LA CERTIFICATION : les modalités d'admission</u></b> .....	<b>37</b>
3.1 Dépôt d'un dossier de demande de certification.....	37
3.2 Etude de recevabilité.....	37
3.3 Modalités de contrôles d'admission.....	38
3.4 Evaluation des résultats et décision de certification .....	44
<b>PARTIE 4 : <u>VALORISER LA CERTIFICATION : les modalités de référence à la certification</u></b> .....	<b>46</b>
4.1 Les modalités de référence à la certification.....	46
4.2 Les modalités d'utilisation de la marque NF Service .....	47
<b>PARTIE 5 : <u>FAIRE VIVRE LA CERTIFICATION : les modalités de suivi</u></b> .....	<b>48</b>
5.1 Modalités de contrôle en suivi .....	48
5.2 Evaluation des résultats et décision de certification .....	53
5.3 Déclaration des modifications du dossier de demande.....	55
<b>PARTIE 6 : <u>LES INTERVENANTS</u></b> .....	<b>58</b>
6.1 AFNOR Certification.....	58
6.2 Comité particulier .....	59
<b>PARTIE 7 : <u>LES PRESTATIONS DE CERTIFICATION</u></b> .....	<b>61</b>
7.1 Prestations afférentes à la certification NF Service .....	61
7.2 Recouvrement des prestations.....	62
<b>PARTIE 8 : <u>LE DOSSIER DE DEMANDE DE CERTIFICATION</u></b> .....	<b>63</b>
8.1 Le dossier d'admission.....	63
8.2 Le dossier de suivi et/ou de modifications .....	70
<b>PARTIE 9 : <u>LEXIQUE</u></b> .....	<b>72</b>

## PARTIE 0

### APPROBATION/RÉVISION DES RÈGLES DE CERTIFICATION

Les présentes règles de certification ont été approuvées par le Directeur Général d'AFNOR Certification le 22/11/2018.

Elles annulent et remplacent toute version antérieure.

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

Elles peuvent donc être révisées, en tout ou partie, par AFNOR Certification après consultation de l'ensemble des parties prenantes de l'activité certifiée. La révision est approuvée par le Directeur Général d'AFNOR Certification.

#### MODIFICATIONS

Date de 1<sup>ère</sup> mise en application des règles de certification :

Partie modifiée	N° de révision	Date	Modifications effectuées
	0	22/11/2018	Création des règles de certification

Une communication adéquate est faite à minima aux :

- Titulaire de l'application concernée,
- Demandeurs dont les dossiers sont en cours d'instruction,
- Membres du comité,
- Auditeurs et au personnel interne concernés de l'organisme certificateur, sous-traitant le cas échéant.

## **PARTIE 1**

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

---

Les présentes règles de certification s'inscrivent dans le cadre de la certification des services et des produits autres qu'alimentaires prévue dans les articles L433-3 à L433-10 et R 433-1 et R433-2 et R453-1.

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

Les présentes règles de certification précisent les conditions d'application des Règles Générales de la marque NF Service appliquée aux services de Prestation de numérisation fidèle de documents sur support papier.

Le service faisant l'objet de la certification doit se conformer :

- aux caractéristiques fixées dans la norme NF Z 42-026 (version de mai 2017)
- aux caractéristiques et engagements fixés dans la partie 2 des présentes règles de certification,
- aux réglementations en vigueur.

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

## 1.1 DÉFINITION DU DEMANDEUR

### 1.1.1 Définition générale

Le demandeur est une entité juridique (personne morale ou personne physique,) réalisant des prestations de service de numérisation fidèle de documents sur support papier, telles que définies dans la norme NF Z 42-026.

Les typologies suivantes sont exclues du périmètre (cf. §1.3 de la norme NF Z 42-026) de certification, en raison des caractéristiques particulières du support ou de son contenu :

- documents patrimoniaux,
- radiographies médicales,
- microformes,
- films photographiques et cinématographiques,
- bandes magnétiques (son et vidéogramme).

### 1.1.2 Définitions spécifiques (demandeur multi-sites)

#### **1.1.2.1 Définition d'une organisation multi-sites (Selon le Guide IAF – International Accreditation Forum – Version 2 sur la base du guide ISO-CEI 62 : 1996)**

Entité présentant :

- une fonction centralisée identifiée (dénommée ci-après « structure centrale ») au sein de laquelle certaines activités sont planifiées, contrôlées ou gérées,
- ainsi qu'un ensemble de bureaux, branches ou autres sites (dénommé dans le reste du document « sites additionnels ») au niveau local au sein desquels ces activités sont en partie ou totalement réalisées.

#### **1.1.2.2 Exigences dans le cas du demandeur multi-sites**

- Le demandeur doit distinguer un établissement principal (qui correspond à la structure centrale) et un ou plusieurs sites additionnels ou entités qui sont sous la responsabilité de l'établissement principal.

Ces sites additionnels ou entités doivent :

- être liés juridiquement à la structure centrale ou avoir un lien contractuel avec cette dernière,
- être soumis à déclaration auprès de l'URSSAF ou équivalent,
- réaliser tout ou partie des prestations de service définies dans la norme NF Z 42-026 (version de mai 2017).

## Partie 1 : Objet et champ d'application

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

### 1.1.2.3 Exigences supplémentaires à respecter par le demandeur multi-sites

La structure centrale doit :

- exercer une fonction centrale dans laquelle certaines activités sont planifiées, contrôlées ou dirigées (cf. partie 2 - § 2.2),
- avoir une maîtrise unique du système qualité, c'est-à-dire avoir le pouvoir d'imposer des mesures correctives le cas échéant sur tout site additionnel/entité qui lui est rattaché,
- assurer que le système qualité répond aux exigences et est appliqué,
- déclarer avoir audité les entités ou sites additionnels avant l'admission (cf. partie 2 - § 2.2),
- recueillir et analyser les informations en provenance de toutes les entités ou sites additionnels,
- prouver son autorité et aptitude pour décider de mettre en place des actions d'amélioration.

## 1.2 Champ et périmètre de certification

### 1.2.1 Champ de la certification

Toutes les activités de service définies dans la norme NF Z 42-026 au chapitre 1 « Domaine d'application » et au paragraphe 4.1 « Cas d'usage » (version de mai 2017) et dans les présentes règles sont prises en compte dans le champ de la certification.

Quatre cas d'usage (CU) existent (repris de la norme NFZ42-026 chapitre 4.1-Cas d'usage) :

	Numérisation de stock (S)	Numérisation de flux (F)
Moyens Centralisés (C)	<p><b>CS</b>  <b>Numérisation centralisée de stock</b>            EXEMPLE Reprise d'une collection de dossiers ancienne</p>	<p><b>CF</b>  <b>Numérisation centralisée de flux</b>            EXEMPLE Numérisation centralisée du courrier entrant</p>
Moyens Décentralisés (D)	<p><b>DS</b>  <b>Numérisation décentralisée de stock</b>            EXEMPLE Dématérialisation à la demande effectuée par un service d'archives pour un service métier</p>	<p><b>DF</b>  <b>Numérisation décentralisée de flux</b>            EXEMPLE Numérisation au guichet d'accueil d'utilisateurs ou de clients particuliers</p>

**Partie 1 : Objet et champ d'application**

Dans le cas d'usage DF, la numérisation est effectuée :

- Par un personnel du DO dans le cadre de son activité métier avec des moyens préconfigurés :
  - Adaptés aux documents spécifiques à prendre en charge dans le cadre de cette activité métier,
  - Permettant une reproduction à l'identique de la forme et du contenu de ces typologies de documents,
  - Ne pouvant être déréglés par le personnel qui dispose de profils de numérisation non modifiables.
- Dans le respect d'une procédure interne (cf. objectifs présentés au §4.3 de la norme NF Z 42-026) écrite incluant les exigences techniques exprimées dans le chapitre 4.3 de la norme NF Z 42-026.
- La fidélité des copies est contrôlée visuellement et de manière exhaustive, par le personnel du donneur d'ordre au moment de la numérisation.

**1.2.2 Périmètre de la certification**

Le demandeur doit déclarer à AFNOR Certification **tous les sites additionnels ou entités qui lui sont liés** et qui exercent entièrement ou partiellement les activités de numérisation fidèle de documents sur support papier (telles que définies au § 1.2.1). Tous les sites additionnels sont inclus dans le périmètre de certification, y compris les sites additionnels installés provisoirement ou définitivement dans les locaux du donneur d'ordre lorsque celui-ci n'est pas lui-même l'opérateur de numérisation.

**1.2.2.1 Cas du demandeur multi-sites**

Il est admis que le demandeur peut choisir dans sa demande (lors de l'admission) les établissements compris dans le périmètre de certification à **condition qu'il s'engage à intégrer dans son périmètre l'ensemble des établissements au plus tard dans un délai de 3 ans.**

Le demandeur doit alors présenter dans son dossier de certification **la planification d'extension de la certification de l'ensemble de ses établissements sur ces 3 ans.**

Par ailleurs, des règles de communication spécifiques sont applicables (voir partie 3 - § 3.4 et partie 5 - § 5.2 - relatifs à la délivrance du certificat).

## 1.3 Spécifications complémentaires

### 1.3.1 Cas général

Le demandeur doit prouver :

- qu'il respecte l'ensemble de ses obligations juridiques, fiscales et sociales,
- qu'il dispose de ressources humaines et matérielles lui permettant de réaliser les prestations en conformité avec son offre de service et les exigences de la norme NF Z 42-026 (version de mai 2017),
- qu'il exerce son activité concernée par la certification depuis au moins 3 mois,
- qu'il a réalisé au minimum une prestation avant la date de la demande de certification.

L'ensemble des justificatifs à fournir est décrit dans la partie 8 du présent document.

### 1.3.2 Cas de la sous-traitance

L'usage de la sous-traitance est possible dans le cadre de l'activité de la numérisation fidèle de documents sur support papier. Les opérations sous-traitées doivent respecter les exigences définies dans la norme NF Z 42-026.

### 1.3.3 Définition de la sous-traitance

La sous-traitance correspond à toutes les activités du demandeur incluses dans la prestation de numérisation fidèle de documents sur support papier (telle que définie dans la norme NF Z 42-026) que le demandeur confie à un autre professionnel pour la réaliser à sa place tout en conservant la responsabilité qui lui incombe.

### 1.3.4 Exigences spécifiques

Les spécifications décrites ci-dessous viennent en complément des dispositions d'organisation définies par le demandeur pour assurer la maîtrise de ses sous-traitants (cf. partie 2 - § 2.1.2.2 du présent document).

Dans le cadre d'une mise en place de sous-traitance, cette dernière doit être déclarée à AFNOR Certification (au moyen de la fiche en partie 8). Des modalités de contrôle spécifique de ces activités sous-traitées seront mises en place lors des audits.

Ces modalités de contrôles sont décrites dans les parties 3 et 5 du présent document.

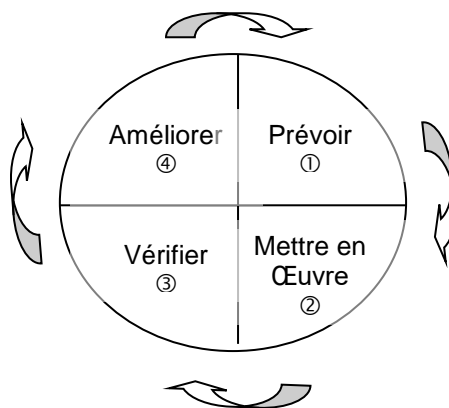
Note : sont exclues des contrôles spécifiques relatifs à la sous-traitance les entreprises sous-traitantes étant elles-mêmes titulaires de la marque NF Service Numérisation de documents sur support papier.

## PARTIE 2

### LES CRITERES / ENGAGEMENTS À RESPECTER

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

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



#### **Note explicative de la roue de Deming dans le cadre de la présente certification :**

- **L'étape ① Prévoir** correspond à la définition de la politique / stratégie de l'entreprise en matière de qualité, de la définition des responsabilités, des dispositions en terme de respect de la confidentialité et de devoir d'information et de conseil (§ 2.1.1 - Partie 2).
- **L'étape ② Mettre en œuvre** correspond à la définition des dispositions d'organisation pour les processus opérationnels du service réalisé par le demandeur tels que définis dans la norme NF Z 42-026 (version de mai 2017), la gestion du personnel en terme de formation et de recrutement, la maîtrise des sous-traitants et la gestion documentaire (§ 2.1.2 - Partie 2).
- **L'étape ③ Vérifier** correspond à l'évaluation des performances (mesure des indicateurs de performance), au traitement des réclamations des clients, des remontées internes et à la mesure de la satisfaction des clients (§ 2.1.3 - Partie 2)
- **L'étape ④ Améliorer** correspond à la mise en place des actions d'amélioration (§ 2.1.4 – Partie 2)

Les dispositions d'organisation décrites ci-après doivent être consignées dans un **document d'organisation** établi par le demandeur dont le contenu doit garantir la mise en œuvre des exigences de la norme NF Z 42-026 (version de mai 2017).

## 2.1 Maîtrise de la prestation de service

### 2.1.1 Organisation et responsabilités

#### **Note explicative :**

Ce chapitre introductif au **document d'organisation** correspond à la première étape de la roue de Deming « **Prévoir** » :

- prévoir ses orientations et sa politique en matière de qualité,
- prévoir les responsabilités au sein de la structure (organigramme et fiches de poste),
- prévoir les dispositions nécessaires pour assurer le respect de la confidentialité et des principes de déontologie et exercer son devoir de d'information et de conseil.

#### **2.1.1.1 Politique et engagements**

Le demandeur doit définir dans son **document d'organisation** :

- ses orientations et ses choix en matière de **politique qualité** (cf. glossaire). Cette politique qualité décrit notamment **les principaux engagements clients** dans une lettre d'engagement signée par la direction, **diffusée et connue de tous** (personnel et client),
- **les moyens de communication** des engagements clients (plaquette, chevalets...).

#### **2.1.1.2 Responsabilités et confidentialité**

Le demandeur doit :

- établir un **organigramme fonctionnel** de toutes les personnes qui participent à la réalisation et/ou à la maîtrise du service,
- nommer un responsable de la bonne application des règles et de l'organisation mise en place et qui coordonne l'ensemble de la démarche.

Le demandeur doit décrire les dispositions adéquates mises en place pour garantir la confidentialité des informations relatives au DO, notamment le respect des textes réglementaires applicables en vigueur.

**2.1.1.3 Principes de déontologie et devoir d'information et de conseil**

Les exigences sont détaillées dans la norme NF Z 42-026 (version de mai 2017)

Le demandeur doit :

- décrire la manière dont il organise sa veille documentaire et le mode de diffusion des informations à jour au personnel concerné,
- exercer son devoir de conseil et d'information, notamment, le cas échéant, sur les risques inhérents à la prestation de numérisation fidèle de documents sur support papier,
- tenir à disposition, sur demande du client, les éléments suivants :
  - la norme NF Z 42-026 (version de mai 2017)
  - les règles de certification NF544,
  - le document d'organisation,
  - la ou les convention(s) de numérisation spécifique(s) au client demandeur,
  - ou tous autres documents (certificats, attestations, ...).

## 2.1.2 Processus de mise en œuvre du service

### **Note explicative :**

Ce chapitre du **Document d'organisation** correspond à la deuxième étape de la roue de Deming « **Mettre en œuvre** » :

- identifier et définir les dispositions d'organisation pour les processus opérationnels (**chapitres 4 à 8**) décrits dans la norme NF Z 42-026 (version de mai 2017) ;
- mettre en œuvre les dispositions d'organisation et assurer une traçabilité de l'application.

### ***2.1.2.1 Dispositions d'organisation pour la mise en œuvre des engagements de service (chapitres 4 à 8 de la norme NF Z 42-026 - version de mai 2017)***

Note sur les moyens associés / éléments de preuve :

Il est admis, pour les éléments de traçabilité des mesures effectuées, que ne soient relevés dans le dossier du Donneur d'Ordre que les éléments essentiels pour le suivi et les situations « anormales ». En vue de l'audit, le demandeur de la certification devra identifier les Donneurs d'Ordre et s'assurer de la présence des éléments de preuves nécessaires.

§ norme	<u>Exigences</u>	<u>Modalités de contrôle</u> Preuve de mise en œuvre du service A montrer le jour de l'audit
<b>Chapitre 4 : Qualification de la prestation de numérisation</b>		
§ 4.2 Modalités de production et de préservation des éléments de traçabilité	Un document d'origine doit être numérisé de manière fidèle à l'original dans des conditions maîtrisées par l'opérateur (OP) selon des procédés et technologies conformes à la convention de numérisation (CdN).	Sélection de plusieurs flux si pertinent à partir du registre des flux de numérisation, Pour chaque flux sélectionné, comparer in situ la réalisation effective des opérations telles que définies dans la convention de numérisation relative à ce flux.
	A l'objet copie numérique produit par le processus doivent être associés les métadonnées et les éléments de traçabilité tels que définis dans la CdN, dont a minima la date de l'acte de numérisation et l'empreinte du document numérique produit.	Etude du livrable numérique (chapitre 7.7 de la norme).
	L'OP doit préciser s'il propose un dispositif d'attestation numérique portant l'ensemble des éléments de traçabilité permettant de démontrer la fidélité formelle de la copie incluant les preuves de consentement qui seraient portées par le document original.	Etude de l'offre commerciale ou de la procédure interne.
	L'OP doit tenir à jour un registre des flux de numérisation comportant à minima : <ul style="list-style-type: none"> <li>- l'identification du DO,</li> <li>- l'identification du flux,</li> <li>- le cas d'usage,</li> <li>- le cas échéant l'indication de la production d'une attestation de numérisation.</li> </ul>	Examen du registre des flux de numérisation tenu à jour et conforme aux process mis en place. Pour chaque flux, vérification de cohérence entre les différentes informations. Audit de plusieurs flux selon la pertinence.

## Partie 2 : Les critères / engagements à respecter

§ norme	<u>Exigences</u>	<u>Modalités de contrôle</u> Preuve de mise en œuvre du service A montrer le jour de l'audit
§4.3 Convention de numérisation	<p>L'OP doit établir avec le DO une Convention de Numérisation (CdN) préalablement à toute opération de numérisation pour celui-ci. Cette convention doit contractualiser, <i>a minima</i> :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- la référence au présent document,</li> <li>- le cas d'usage applicable et le contexte de la numérisation, en indiquant la production ou non d'une attestation de copie fidèle,</li> <li>- la description des documents à traiter, avec a minima les éléments suivants : <ul style="list-style-type: none"> <li>• formats mini et maxi (exprimé en conformité avec la norme ISO 216),</li> <li>• grammage mini/maxi (exprimé en conformité avec la norme NF EN ISO 536),</li> <li>• conditionnement,</li> <li>• la définition d'une unité d'échange permettant de quantifier la volumétrie d'échange de documents à numériser,</li> <li>• la volumétrie estimée des documents à traiter, exprimée en unités d'échange,</li> <li>• les profils de numérisation,</li> <li>• le processus mis en œuvre,</li> <li>• les modalités de description documentaire,</li> <li>• la qualification des livrables numériques,</li> <li>• la destination des documents d'origine,</li> <li>• les niveaux de contrôle exigés,</li> <li>• les modalités de tests et de contrôle,</li> <li>• les niveaux de services demandés.</li> </ul> </li> </ul>	<p>Examen documentaire de la trame standard de la convention de numérisation.</p> <p>Vérification de la présence des informations minimales dans les conventions de numérisation de l'OP sur un échantillon de celles-ci, obtenu suivant la méthode indiquée (voir tableau en partie 2.1.2.1).</p>

## Partie 2 : Les critères / engagements à respecter

§ norme	<u>Exigences</u>	<u>Modalités de contrôle</u> Preuve de mise en œuvre du service A montrer le jour de l'audit
§4.3 Convention de numérisation	Si certaines exigences, notamment de contrôle, ne sont pas assurées par l'OP, la CdN doit en préciser les responsabilités et conditions de réalisation.	Examen documentaire de la trame standard de la convention de numérisation. Vérification de conventions de numérisation sélectionnées par méthode d'échantillonnage (voir tableau en partie 2.1.2.1).
	L'OP doit préciser dans la CdN les formats des livrables numériques, a minima : format de chaque donnée, contrôles réalisés par l'OP, plage de valeurs et sens des codifications, algorithme de hachage utilisé, données permettant le contrôle des éléments de scellement.	Examen documentaire de la trame standard de la convention de numérisation. Vérification de conventions de numérisation sélectionnées par méthode d'échantillonnage (voir tableau en partie 2.1.2.1).
	Toute modification ou évolution de la prestation de numérisation doit faire l'objet d'une mise à jour de la Convention de Numérisation. Les versions successives de la CdN doivent être conservées par chacune des parties selon des durées à préciser dans la CdN.	Contrôle de l'archivage de l'historique des conventions de numérisation dans un système conforme à l'état de l'art.  Contrôle de cohérence des versions de la CdN avec le processus d'archivage.
	Toute modification de la politique du DO communiquée à l'OP doit entraîner une vérification de sa compatibilité avec les moyens mis en œuvre (et décrits dans la CdN) par l'OP. En cas de non compatibilité, les mesures de mise en conformité doivent être formalisées.	Contrôle si le cas se présente.

## Partie 2 : Les critères / engagements à respecter

§ norme	<u>Exigences</u>	<u>Modalités de contrôle</u> Preuve de mise en œuvre du service A montrer le jour de l'audit
§4.3 Convention de numérisation	<p>La Convention de Numérisation (CdN) doit contenir le calendrier des opérations de numérisation à respecter par l'OP. Si ce calendrier ne peut être défini lors de l'établissement initial de la CdN, celle-ci doit contenir la méthode de détermination du calendrier de réalisation des prestations et les principes de mises à jour (notamment les informations à recueillir auprès du DO) et de validation de ce calendrier par le DO.</p> <p>Ce calendrier doit comprendre a minima le :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- calendrier des remises à l'OP des documents à numériser,</li> <li>- calendrier des fournitures des livrables numériques au DO,</li> <li>- calendrier des contrôles,</li> <li>- calendrier de traitement des anomalies ou des non-conformités.</li> </ul> <p>Pour chaque type de livraison, le calendrier doit être complété avec l'indication des délais :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- de numérisation et de remise des livrables numériques par l'OP au DO,</li> <li>- de rejet des livraisons par le DO, de demande de réfection des travaux rejetés et de réalisation des réfections par l'OP.</li> </ul>	Examen documentaire et échantillonnage.
	Le non-respect des calendriers prévisionnels de prestation et des délais indiqués dans la CdN doit être notifié par l'OP au DO par écrit.	Examen de gestion de traitement des incidents et du cas particulier de la gestion des calendriers prévisionnels et de gestion des délais.
	L'OP doit s'engager sur les délais de numérisation sous condition de respect par le DO des horaires convenus de remise et des volumétries prévues par la CdN.	Examen documentaire et échantillonnage.
	L'OP doit produire un indicateur de respect des délais.	Vérification de la présence d'indicateur, contrôle du mode calcul et de la périodicité de sa production et de son usage.

## Partie 2 : Les critères / engagements à respecter

<b>Chapitre 5 : Qualification de l'opérateur de numérisation</b>		
§5.1 Système de management de la qualité et de la sécurité	L'OP doit indiquer dans la CdN, s'il possède des qualifications ou des certifications pour ses activités de numérisation.	Examen documentaire de la trame standard de la convention de numérisation. Examen de la validité des qualifications ou des certifications citées dans la CdN.
§5.1.1 Management de la qualité	L'OP doit documenter la politique et les moyens permettant d'assurer la qualité du service de numérisation.	Examen du Management de la politique Qualité et des preuves de sa mise en œuvre.
§5.1.2 Management de la sécurité de l'information	L'OP doit tenir un dossier décrivant la politique et les moyens de sécurité des systèmes d'information mis en œuvre.	Examen de la politique du Management de la Sécurité des systèmes d'information et des preuves de sa mise en œuvre.
§5.1.3 Management de la sécurité physique	<p>Pour les cas d'usage autres que DF (cf. § 4.1), les locaux de stockage des documents papier, de traitements de numérisation et de stockage doivent disposer d'un système de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- contrôle d'accès,</li> <li>- détection d'intrusion,</li> <li>- détection incendie,</li> <li>- d'extinction incendie,</li> <li>- détection et prévention des risques associés aux dégâts des eaux,</li> <li>- détection et prévention des risques liés aux rongeurs et autres nuisibles.</li> </ul> <p>Pour le cas d'usage DF (cf. § 4.1), le management de la sécurité physique des locaux où se déroule la numérisation (exemple : guichet) est de la responsabilité exclusive du DO.</p>	Examen documentaire des procédures, des plannings de maintenance et des enregistrements de contrôle de ces maintenances.
	Pour les cas d'usage autres que DF (cf. § 4.1), les systèmes de sécurité physique doivent être maintenus en conditions opérationnelles selon un planning de maintenance et de contrôle formalisé, fondé sur des éléments dûment documentés.	Examen documentaire des plannings de maintenance et des enregistrements de contrôle.

## Partie 2 : Les critères / engagements à respecter

Définition de l'outil de production	L'OP doit établir, maintenir à jour et assurer la conservation dans le temps d'un dossier de description du système de numérisation contenant : <ul style="list-style-type: none"> <li>- une cartographie applicative des logiciels intégrés et/ou développés pour assurer la conformité à ce document ainsi que la description des fonctionnalités essentielles de chaque application ; une cartographie système et réseau intégrant les dispositifs de sécurité de l'infrastructure,</li> <li>- un inventaire des matériels utilisés pour la numérisation.</li> </ul>	Examen documentaire du Dossier de Description du Système de Numérisation (DDSN) contenant des annexes décrivant les matériels et logiciels utilisés et leurs spécifications. Vérification de l'archivage du dossier de description du système de numérisation dans un système conforme à l'état de l'art.
	Le dossier de description du système de numérisation doit être conservé à minima pendant cinq ans à compter de la fin de son usage.	Vérification de l'archivage du DDSN.
	L'OP doit assurer une continuité d'activité compatible avec le niveau de service indiqué dans la CdN.	Examen du Plan de Continuité d'Activité (PCA) ou équivalent. Vérification de la cohérence de ce PCA avec un échantillon de CdN. obtenu suivant la méthode indiquée (voir tableau en partie 2.1.2.1).
§5.3 Capacité de l'outil de production	L'OP doit composer un jeu étalon contenant les cibles de contrôle ISO 12653, ou tout autre document pour lesquels il doit démontrer la précision et la fiabilité.	Contrôle de la présence d'un jeu étalon et vérification de son utilisation.
	L'OP doit réaliser au moins un scénario de tests de ses équipements. Le contenu de ces scénarios doit être justifié. Ces scénarios doivent notamment démontrer les limites de la chaîne : densité mini-maxi, espace colorimétrique, précision. Les tests de ces scénarios doivent être documentés. Les profils de gestion des couleurs (exemple : ICC) doivent être conservés.	Vérification physique de la présence d'au moins un scénario de test. Contrôle de la justification des tests avec preuves de démonstration des limites. Vérification physique de la présence d'au moins un scénario de test. Contrôle de la justification des tests avec preuve de démonstration des limites et archivage de ceux-ci.
	L'OP doit documenter les dispositifs et mesures de performance et de contrôle de sa chaîne de numérisation. Cette documentation doit être conservée à minima pendant cinq ans à compter de la fin de son usage.	Vérification de l'archivage du dossier de description du système de numérisation dans un système conforme à l'état de l'art.
§5.3 Capacité de l'outil de production	La CdN doit contenir la description des contrôles à réaliser, de leurs modalités et des résultats afférents.	Examen documentaire de la CdN en fonction des cas présents.

## Partie 2 : Les critères / engagements à respecter

	La CdN doit définir les modalités et la durée de conservation des traces et résultats des contrôles réalisés, à des fins d'audit.	Examen documentaire de la CdN.
	L'OP doit tester l'ensemble des réglages possibles des différents composants de la chaîne de numérisation afin de déterminer les limites ou risques sur la fidélité de la copie numérique. Ce test doit faire l'objet d'une méthode formalisée et de résultats documentés.	Examen des résultats des tests réalisés par l'OP. Vérification de l'existence d'une procédure et de l'enregistrement des résultats de test (PV).
	L'opération de qualification générale de la chaîne de numérisation doit être reproduite à chaque changement de l'un des composants de la chaîne de numérisation.	Présence de PV interne de vérification de qualification de la chaîne de numérisation.
	L'OP doit s'engager sur le niveau de qualité de sa prestation de numérisation au travers d'une méthode formalisée à la fois pour les tests et pour la production.	Vérification de la présence d'une procédure de contrôle définissant un niveau d'acceptabilité de la prestation.

<b>Chapitre 6 : Qualification et paramétrage de la chaîne de numérisation</b>		
	L'OP doit réaliser un étalonnage de la chaîne de numérisation en utilisant un lot de qualification de documents représentatifs du stock ou du flux à numériser. Il doit être indiqué dans la CdN si le lot de qualification est fourni par le DO ou l'OP ou établi conjointement.	Examen documentaire d'un échantillon de CdN et de rapport de l'étalonnage basé sur des lots de qualification
	L'OP doit documenter les dispositifs qualification et paramétrage de la chaîne de numérisation. La CdN doit comporter la description des contrôles à réaliser, leurs modalités et la traçabilité afférente.	Examen documentaire d'un échantillon de CdN.
	Le lot de qualification doit être constitué d'un ensemble de documents physiquement similaires aux documents à numériser pour le DO et doit être validé par le DO et l'OP. Lorsque ce lot est fourni par le DO, l'OP doit indiquer au DO toutes difficultés qui pourraient survenir lors des traitements par la suite.	Contrôle sur un échantillon de CdN, de l'existence de lots de qualification associés sauf exigence contraire formalisée de la part du DO.

## Partie 2 : Les critères / engagements à respecter

	<p>Le résultat de cette qualification doit être formalisé dans un procès-verbal de la chaîne de numérisation contenant <i>a minima</i> :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- la définition du lot de qualification,</li> <li>- les règles de constitution de lot de qualification,</li> <li>- les traitements réalisés après numérisation,</li> <li>- les principes de constitution des livrables numériques (notamment les formats de fichiers),</li> <li>- les résultats de contrôles quantitatifs (en nombre de pages, de vues et de documents),</li> <li>- les résultats de contrôles qualitatifs relatifs à la fidélité formelle : <ul style="list-style-type: none"> <li>• pour les documents en noir et blanc, les résultats des essais effectués selon la norme ISO 12653:2000 ou tout autre document pour lesquels il doit démontrer la précision et la fiabilité,</li> <li>• pour les documents en couleurs, les résultats des essais effectués selon la norme ISO 29861:2009 ou tout autre document pour lesquels il doit démontrer la précision et la fiabilité,</li> <li>• des traitements après numérisation par rapport aux documents d'origine ; et en particulier, s'il y a lieu, de l'usage de plusieurs algorithmes de compression et/ou taux de compression ; de la conformité aux spécifications définies des formats des fichiers produits.</li> </ul> </li> </ul>	Examen des PV de qualification par échantillonnage.
	Lorsqu'il existe plusieurs chaînes de traitement chez l'OP pour réaliser le traitement des documents du DO, cet étalonnage doit être effectué sur toutes les chaînes utilisées par l'OP pour ces traitements.	Contrôle sur un échantillon de CdN, des PV de qualification de la chaîne de numérisation correspondant.
	L'opération de qualification générale de la chaîne de numérisation doit être reproduite à chaque changement de technologie d'un composant des éléments de la chaîne de numérisation.	Examen sur un échantillon de CdN, du rapport de qualification.
	En cas de changement de la qualité des documents d'origine ou de modification significative de la chaîne de numérisation, l'étape de qualification (sur la base du lot de qualification) doit être refaite.	Contrôle, sur un échantillon de CdN, du PV de qualification associé à chaque CdN.
	Dans les cas CS et CF (cf. § 4.1), les procès-verbaux de qualification (sur la base du lot de qualification) ou de requalification (en cas de modification du lot de qualification) doivent être signés conjointement par l'OP et le DO.	Contrôle sur un échantillon de CdN, du PV de qualification associé à chaque CdN.

<b>Chapitre 7 Processus de numérisation</b>		
§7.1 Transfert des documents à numériser	Le transfert de documents papier doit être sécurisé dans un ou plusieurs contenants identifiés et correctement conditionnés. La responsabilité de cette exigence est portée par le DO ou l'OP selon les dispositions convenues dans la CdN. De plus, les documents transférés dans les lots de remises doivent être identifiés dans des lots de traitement, entité de gestion interne du processus.	Vérification sur un échantillon de CdN, de l'existence et la pertinence d'une méthodologie de sécurisation des transferts. Constat visuel des transferts Etude de la CdN.
	Dans le cas d'usage CS, l'échange doit faire l'objet d'un bordereau d'enlèvement ou de livraison indiquant la volumétrie de contenant échangé. L'acceptation de transfert de responsabilité lors de l'échange doit être formalisée. Exclusions : cas d'usage DF, CF et DS dans lesquels le processus n'intègre pas d'étape de transfert formalisée.	Vérification sur un échantillon de CdN, de l'usage de l'existence de bordereaux d'enlèvement ou de livraison lors de la mise en œuvre de la CdN. Vérification de la formalisation de l'acceptation de transfert.
§7.2 Contrôle réception	Dans le cas d'usage CS, le DO doit émettre un bordereau de remise détaillé selon le niveau de granularité convenu dans la CdN. Ce bordereau doit intégrer l'identification du lot de remise de documents à numériser et faire un lien non ambigu avec la prestation de numérisation demandée telle que précisée dans la CdN.	Etude de la CdN.  Vérification par échantillonnage, de l'existence et de la pertinence d'une méthodologie de contrôle du contenu de transfert sécurisé.
	L'OP doit réaliser le contrôle à réception selon la convention de numérisation. Il peut s'agir : <ul style="list-style-type: none"> <li>- d'un récolement par rapport à une liste détaillée d'identifiants documentaires,</li> <li>- d'un comptage comparatif,</li> <li>- dans les cas d'usage DF et DS, d'une vérification que la typologie du document numérisé correspond à la CdN.</li> </ul>	Vérification par échantillonnage, de l'existence de contrôle des bordereaux d'enlèvement ou de livraison.
	Le rapport de contrôle doit être formalisé et communiqué au DO avec l'identification des éventuelles anomalies constatées.	Vérification sur un échantillon de CdN, de l'existence des rapports de contrôle à réception et de leur communication au DO.

## Partie 2 : Les critères / engagements à respecter

§7.3 Préparation	<p>Les opérations de préparation à la numérisation des documents que l'OP s'engage à effectuer doivent être décrites dans la CdN :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- déconditionnement des lots de remise, le cas échéant,</li> <li>- éventuels conditionnements préparatoires,</li> <li>- éventuelles insertions de séparateurs (dans ce cas les séparateurs que doit utiliser l'OP doivent être décrits dans la CdN),</li> <li>- éventuel comptage des documents (dans ce cas, il faut que l'unité de comptage et la méthode de comptage soient définies dans la CdN).</li> </ul> <p>Tout autre traitement que l'OP s'engage à effectuer à la prise en charge des lots de remise doit être spécifié dans la CdN.</p>	Vérification sur un échantillon de CdN de l'existence et la pertinence d'un processus de préparation. Constats visuels par échantillonnage
§7.4 Numérisation	<p>L'OP doit paramétrer un profil de numérisation spécifié dans la convention de numérisation pour le type de document à traiter, précisant :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- la résolution exprimée en DPI,</li> <li>- le mode colorimétrique : Noir et blanc, niveaux de gris ou couleur,</li> <li>- la profondeur du codage : 1 bit, 8 bits, 24 bits ou plus.</li> </ul>	Vérification par échantillonnage, de l'adéquation entre les informations contenues dans la CdN et les profils de numérisation existants chez l'OP.
	<p>L'OP doit s'assurer que les profils de numérisation utilisés pour un DO donné sont correctement appliqués aux appareils utilisés dans la chaîne de numérisation.</p>	Vérification par échantillonnage, de l'adéquation entre les informations contenues dans la CdN et les profils de numérisation existants chez l'OP.
	<p>Une procédure de reprise de production en cas d'anomalie pendant l'opération de numérisation doit être définie afin de prévenir toute perte d'information.</p>	Vérification de l'existence et de la pertinence d'une procédure de reprise de production.
§7.4 Numérisation	<p>L'OP doit procéder au contrôle qualité des numériseurs qu'il utilise et aux réglages /calibrages nécessaires. Ces opérations doivent être réalisées selon un calendrier précis dont les règles sont définies dans la CdN. La traçabilité de ces contrôles doit être assurée dans le temps tel que défini par la CdN.</p>	<p>Vérification de l'existence et de l'application d'un processus de calibrage et de réglages nécessaire à la chaîne de numérisation pour les opérations en cours.</p> <p>Vérification, sur un échantillon de CdN de l'existence de processus de calibrage associés.</p>

## Partie 2 : Les critères / engagements à respecter

§7.5 Traitements post-numérisation	Les traitements sur les images numériques post-numérisation que l'OP s'engage à réaliser, doivent être définis dans la CdN, en spécifiant leur localisation dans la chaîne : directement par le numériseur ou sur une chaîne de traitement en aval du poste de numérisation.	Vérification de l'application des opérations de post-numérisation telles que décrites dans l'échantillon de CdN.
	Dans le cas d'une chaîne de numérisation intégrant plusieurs flux, l'OP devra mettre en œuvre une organisation ou des outils permettant d'appliquer les paramètres convenus pour chaque flux.	Vérification par échantillonnage de l'existence d'un processus de traitement post numérisation Vérification par échantillonnage de l'adéquation entre les informations contenues dans la CdN et le processus
§7.6 Opérations de production des métadonnées	Les méthodes et les spécifications des outils de production de ces métadonnées doivent être mises en œuvre par l'OP de façon à atteindre le résultat spécifié dans la CdN. Exemples : - saisie manuelle, - génération automatique par des outils de type OCR, LAD, RAD, - génération automatique par le logiciel d'exploitation du numériseur, - utilisation d'intercalaires pour la segmentation des lots de remise.	Contrôle par échantillonnage de la mise en œuvre d'un processus de production des métadonnées
	Quels que soient les modalités et les outils de production des métadonnées, des dispositions doivent être prises par l'opérateur pour assurer leur qualité et leur confidentialité.	Vérification par échantillonnage de la mise en place de dispositions garantissant la qualité et la confidentialité dans le processus de production de métadonnées sur les opérations en cours.
	Un contrôle des formats de métadonnées et, lorsque cela est spécifié, un contrôle des règles de gestion à appliquer (contrôle de clés,...) doivent être réalisés.	Vérification par échantillonnage de la mise en place de disposition de contrôle dans le processus de production de métadonnées sur les opérations en cours.
§7.7 Composition des livrables numériques	L'organisation des lots de livraison ainsi que le plan de nommage des livrables numériques que doit respecter l'OP doivent être définis dans la CdN.	Contrôle sur l'échantillon de CdN.
	L'OP doit proposer un ou plusieurs formats de livrable numérique au DO.	Contrôle sur l'échantillon de CdN.
	Lorsque le DO spécifie un format spécifique, celui-ci doit être référencé dans la convention de numérisation et documenté.	Contrôle sur l'échantillon de CdN.

## Partie 2 : Les critères / engagements à respecter

	L'OP doit être en mesure de produire le format spécifique directement par la chaîne de numérisation ou via une conversion de format depuis un format pivot. Cette conversion doit être maîtrisée au même titre que les traitements post numérisation et ne doit pas altérer la fidélité des copies numériques. À ce titre le procédé de conversion doit être qualifié, c'est à dire avoir subi des tests documentés et reproductibles.	Vérification par échantillonnage de l'existence d'un processus de maîtrise des conversions et d'une qualification des procédés de conversion.
§7.8 Contrôles finaux		
§7.8.1 Contrôles qualitatifs	Les contrôles qualitatifs que l'OP s'engage à effectuer doivent être décrits dans la CdN. Ces contrôles peuvent être : <ul style="list-style-type: none"> <li>- contrôles exhaustifs,</li> <li>- contrôles sur échantillons ou contrôle par échantillonnage.</li> </ul> Ils doivent porter sur différents aspects de la numérisation, en contrôlant la fidélité formelle à partir, entre autres du référentiel que constitue l'œil humain (cf. définition du 3.6). <ul style="list-style-type: none"> <li>- qualité des images,</li> <li>- traitements post-numérisation sur les images,</li> <li>- assemblage des livrables si les livrables le nécessitent,</li> <li>- nommage des livrables numériques.</li> </ul>	Etude de la CdN. Vérification de la mise en œuvre des procédures de contrôle décrivant les méthodes utilisées.
	L'OP doit définir les taux de contrôle dans la CdN en fonction du niveau de qualité acceptable par le DO et du coût du contrôle.	Vérification de la présence de taux de contrôle sur l'échantillon de CdN.
	Les performances des moyens matériels utilisés pour les contrôles de la production (moyens de visualisation et/ou d'impression) doivent être vérifiées.	Examen de la mise en œuvre de la vérification des moyens de contrôles.
	La précision et la répétitivité de fonctionnement de ces moyens doivent permettre d'apprécier sans ambiguïté la qualité de la dite production.	Vérification de la prise en compte des notions de précision et de répétitivité par l'OP.
§7.8.2 Contrôles quantitatifs	La CdN doit contenir la description des contrôles quantitatifs mis en œuvre par l'OP. Ces contrôles doivent au minimum procéder à la comparaison entre le comptage des documents numériques produits et le nombre de documents numériques contenus dans le ou les livrables.	Contrôle sur un échantillon de CdN de la mise en œuvre des moyens de contrôles.
§7.8.3 Traitement des anomalies suite aux contrôles de l'OP	L'OP s'engage à mettre en œuvre pour toutes les étapes du processus de traitement des documents décrites dans la CdN des dispositions de correction des anomalies.	Examen de la mise en œuvre des contrôles et de traitements des anomalies éventuelles constatées.

## Partie 2 : Les critères / engagements à respecter

§7.8.4 Enregistrement des contrôles	<p>Pour les cas d'usage centralisés, l'OP doit établir et communiquer un rapport de production par lot intégrant :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- l'identifiant du contrôleur ainsi que la date du contrôle,</li> <li>- l'identification des éléments contrôlés,</li> <li>- le résultat des contrôles qualitatifs et quantitatifs,</li> <li>- l'état des anomalies ainsi que leurs modalités de traitement,</li> <li>- l'acceptation ou non acceptation du livrable numérique.</li> </ul>	<p>Examen de la procédure de génération des rapports de production.</p> <p>Vérification d'un rapport de production par échantillonnage</p>
§7.9 Livraison par l'OP des livrables numériques au DO	<p>L'OP doit proposer un moyen de transmission ou télétransmission des livrables numériques permettant de s'assurer de l'intégrité et de l'exhaustivité des livrables ainsi que du maintien de la confidentialité.</p>	<p>Vérification de l'existence et de la mise en œuvre d'un processus de transmission ou de télétransmission garantissant l'intégrité et la confidentialité.</p>
	<p>La réception des livrables par le DO doit être attestée. En cas d'absence d'attestation, l'OP doit alerter le DO et instruire un incident.</p>	<p>Vérification par échantillonnage de la présence d'avis de bonne réception des livrables ou équivalent dans le cas de mise à disposition au DO.</p>
	<p>Dans les cas CS et CF (cf. §4.1), le bordereau de livraison est produit par l'OP selon une périodicité convenue avec le DO et précisée dans la CdN. Ce bordereau contient à <i>minima</i> les informations suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- le nom du DO,</li> <li>- la référence à la CdN,</li> <li>- la date et l'heure de production de ce bordereau,</li> <li>- le nombre d'unités d'échange vérifiées par l'OP correspondant aux livrables numériques contenus dans le lot de livraison,</li> <li>- l'identifiant des lots de remise, lorsque des bordereaux de remise ont été établis,</li> <li>- la date et l'heure d'expédition du lot,</li> <li>- un identifiant unique du lot de livraison,</li> <li>- la liste exhaustive des livrables numériques.</li> </ul>	<p>Contrôle sur un échantillon de CdN de l'existence d'un bordereau conforme à la CdN correspondante. Lors de l'audit, vérification sur les opérations en cours.</p> <p>L'échantillon est défini conformément à la méthode indiquée (voir tableau en partie 2.1.2.1).</p>
§7.10 Contrôle des livrables par le DOI	<p>L'OP doit convenir de la durée nécessaire au contrôle par le DO et pendant lequel l'OP doit instruire les éventuelles anomalies relevées.</p>	<p>Examen sur un échantillon de CdN.</p>

## Partie 2 : Les critères / engagements à respecter

	La durée de conservation des documents d'origine doit être supérieure à la durée de contrôle convenu avec le DO.	Vérification de la mise en œuvre d'une procédure. Examen visuel par étude de dossier échantillonné.
	L'OP doit définir comment sont réalisées les procédures de reprise sur un livrable numérique livré au DO. Il peut s'agir de reprise de lot ou de reprise unitaire de document.	Vérification par échantillonnage, de l'existence et de la pertinence de procédures de reprise et de leurs mises en œuvre. Fourniture par l'OP de preuves de cette mise en œuvre si le cas s'est présenté
§7.11 Traitement des documents d'origine après numérisation	Après l'accord du DO, qui aura validé la mise en œuvre de la convention de numérisation, l'OP doit appliquer les règles de traitement des documents d'origine convenu dans la CdN parmi les possibilités suivantes : <ul style="list-style-type: none"> <li>- restitution au DO ou à un tiers désigné par le DO, des documents en l'état ou après reconditionnement à l'identique ou sous une forme différente de la forme initiale qui doit être spécifiée,</li> <li>- transfert pour archivage,</li> <li>- destruction physique.</li> </ul>	Contrôle sur un échantillon de CdN de l'application des consignes conformes aux CdN correspondantes. Lors de l'audit, vérification sur les opérations en cours. L'échantillon est défini conformément à la méthode indiquée (voir tableau en partie 2.1.2.1).
§7.11 Traitement des documents d'origine après numérisation	En cas de restitution au DO ou à un tiers, les principes de transfert de responsabilité des lots de livraison entre l'OP, le DO et le tiers doivent être définis dans la CdN.	Contrôle sur un échantillon de CdN de l'application des consignes conforme aux CdN correspondantes. Vérification de l'existence de bordereaux de restitution ou de transfert. Lors de l'audit, vérification sur les opérations en cours. L'échantillon est défini conformément à la méthode indiquée (voir tableau en partie 2.1.2.1).

## Partie 2 : Les critères / engagements à respecter

	<p>En cas d'élimination après livraison ou après stockage temporaire, l'OP doit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- respecter le processus et le mode de destruction physique convenu dans la CdN,</li> <li>- faire valider au DO l'ordre de destruction contenant la liste des documents à éliminer, sur la base des rapports de production,</li> <li>- émettre un certificat de destruction physique.</li> </ul>	<p>Contrôle sur un échantillon de CdN de l'application des consignes de la procédure de destruction conforme aux CdN correspondantes. Vérification de la présence d'ordre et de certificat de destruction.</p> <p>Lors de l'audit, vérification sur les opérations en cours.</p> <p>L'échantillon est défini conformément à la méthode indiquée (voir tableau en partie 2.1.2.1).</p>
§7.12 Suppression des fichiers numériques	<p>L'OP doit, dans les délais indiqués dans la CdN, supprimer tous les objets copies numériques produits et autres éléments précisés dans la CdN (Exemple : images intermédiaires). Cette suppression ne doit intervenir qu'après la réception par l'OP de l'attestation de réception des livrables établie par le DO (selon exigence décrite au 7.9).</p>	<p>Contrôle sur un échantillon de CdN de l'application des consignes conformes aux CdN correspondantes.</p> <p>Lors de l'audit, vérification sur les opérations en cours.</p> <p>L'échantillon est défini conformément à la méthode indiquée (voir tableau en partie 2.1.2.1).</p>
§7.12 Suppression des fichiers numériques	<p>L'OP précise dans la CdN la méthode appliquée pour aboutir à la destruction des objets numériques produits (Exemples : simple suppression logique, application d'une routine de réécriture, politique de renouvellement des supports).</p>	<p>Contrôle sur un échantillon de CdN de l'application des consignes de destruction conformes aux CdN correspondantes.</p> <p>Lors de l'audit, vérification sur les opérations en cours.</p> <p>L'échantillon est défini conformément à la méthode indiquée (voir tableau en partie 2.1.2.1).</p>

<b>Chapitre 8 Intégrité, Traçabilité, et portabilité des éléments de preuve</b>		
§8.1 Intégrité des documents numériques	L'OP doit spécifier dans la CdN à quel moment le document numérique ne subira plus de modification jusqu'à sa livraison et appliquer, après ce moment qui doit être daté, une méthode cryptographique permettant d'assurer l'intégrité de chaque objet produit (exemple : empreinte, horodatage, cachet électronique).	Vérification par échantillonnage, de la présence et de la cohérence des consignes d'intégrité dans la CdN.
	Les moyens cryptographiques mis en œuvre par l'OP doivent être décrits dans la CdN.	Vérification de la présence et de la cohérence des consignes d'intégrité dans la CdN.
§8.2 Traçabilité des opérations de numérisation	L'OP doit mettre en œuvre un système de traçabilité de l'ensemble des opérations de numérisation en intégrant pour chaque étape : <ul style="list-style-type: none"> <li>- la désignation de l'opération,</li> <li>- son horodatage,</li> <li>- le responsable de l'étape ou le système technique l'ayant réalisé.</li> </ul>	Vérification de la mise en place d'un système de traçabilité.
	La liste des documents numériques produits ainsi que les marques d'intégrité et de temps doivent être enregistrées dans le système de traçabilité.	Examen des enregistrements dans le système de traçabilité qui doit être documenté.
	L'OP doit mettre en œuvre des techniques et des organisations pour préserver l'intégrité des traces pendant toute la durée prévue dans la CdN.	Examen des enregistrements des éléments de traçabilité comme indiqués sur l'échantillon de CdN. Vérification par échantillonnage des procédures de conservation des traces.
§ 8.3 Production et transmission des éléments de preuves vers le système de destination		
§ 8.3.1 Exigences génériques	Un ensemble de métadonnées doit être associé aux documents numériques : <ul style="list-style-type: none"> <li>- le format du contenu de chaque livrable (par exemple : PDF, TIFF),</li> <li>- une empreinte du contenu de chaque livrable,</li> <li>- la date et l'heure de la numérisation dont les modalités sont précisées dans la CdN,</li> <li>- la référence unique du livrable numérique.</li> </ul>	Vérification de la présence de l'ensemble des métadonnées obligatoires dans les livrables.

## Partie 2 : Les critères / engagements à respecter

§8.3.2 Exigences spécifiques pour l'émission d'attestations <i>Chapitre optionnel (cf. §4.2)</i>	L'OP doit produire une attestation de numérisation permettant de retrouver l'ensemble des pistes d'audit nécessaires à la démonstration de la conformité des traitements mis en œuvre pour assurer la fidélité du document numérique par rapport au document d'origine.	Examen des attestations dans le cas où elles sont délivrées.
	L'OP doit indiquer si les attestations de numérisation sont spécifiques à un seul document ou bien sont utilisables pour un lot de documents numériques.	Vérification de la mise en œuvre des attestations.
	L'attestation doit contenir : <ul style="list-style-type: none"> <li>- un identifiant de l'attestation de numérisation</li> <li>- l'historisation de l'ensemble des traitements réalisés incluant pour chaque traitement : <ul style="list-style-type: none"> <li>• la date et l'heure du traitement,</li> <li>• l'identification de l'opérateur,</li> <li>• l'identification du numérisateur pour le traitement de numérisation,</li> </ul> </li> <li>- l'identification du lot physique,</li> <li>- l'identifiant de l'algorithme de calcul d'empreinte,</li> <li>- l'empreinte de chaque document dans son état de sortie du processus de numérisation,</li> <li>- la référence à la CdN,</li> <li>- l'identification de l'OP et de la chaîne de numérisation qualifiée utilisée, la référence du rapport de production ou le rapport de production lui-même.</li> </ul>	Vérifier la conformité sur un échantillon de CdN des attestations dans le cas où l'OP en produit. L'échantillon est défini conformément à la méthode indiquée (voir tableau en partie 2.1.2.1).
	Le format d'attestation ainsi que sa structure doit être normé ou publié.	Vérification par échantillonnage que le format de fichier utilisé pour les attestations est normalisé ou publié.
§8.3.2 Exigences spécifiques pour l'émission d'attestations <i>Chapitre optionnel (cf. §4.2)</i>	Les attestations doivent être soit signées électroniquement soit revêtues d'un cachet électronique afin de s'assurer de l'intégrité et de l'imputabilité de l'attestation à l'OP. La nature du dispositif doit être convenue dans la CdN.	Vérification de l'utilisation d'un processus de respect d'intégrité et d'imputabilité à l'OP dans le cadre de mise en place d'attestation.
	Un exemplaire des attestations doit être conservé à titre d'archives par l'OP selon la durée convenue dans la CdN.	Sur un échantillon de CdN, vérification de la mise en œuvre des dispositions prévues dans celles-ci.
	Les attestations doivent être intégrées au livrable numérique ou faire l'objet d'un livrable numérique dédié pour un versement dans le système de destination.	Vérification de la mise en place des dispositifs.

**Partie 2 : Les engagements à respecter****Principe d'échantillonnage de CdN :**

Nb de CdN produites par l'OP	Echantillon
<= 5	Tout
>5 et <= 20	5 + Racine Carré de (Nb-5) / arrondi à l'entier immédiatement inférieur
>20 et <= 100	5 + Racine carré de Nb / arrondi à l'entier immédiatement inférieur
>100	7 + Racine carré de Nb / arrondi à l'entier immédiatement inférieur

**2.1.2.2 Gestion des sous-traitants**

En complément de la partie 1 du présent document, le demandeur doit :

- établir une **liste des sous-traitants** ayant un rôle dans la mise en œuvre du service en distinguant les sous-traitants habituels des ponctuels. Cette liste doit être tenue à jour,
- décrire les **critères de sélection**, les modalités de **qualification** et les critères **d'évaluation/suivi** des sous-traitants et notamment au travers des réclamations clients,
- établir un **document contractuel** avec les sous-traitants précisant les engagements du sous-traitant à respecter les exigences de la norme qui le concernent.

Le document contractuel doit également contenir une clause qui engage le sous-traitant à accepter les audits d'AFNOR Certification.

**2.1.2.3 Gestion et compétence du personnel**

Le demandeur doit :

- définir les critères et les modalités de recrutement du personnel,
- définir les fiches de poste de toutes les personnes qui participent à la réalisation et/ou à la maîtrise du service. La fiche de poste renseigne au minimum sur l'identification du poste, les missions, les particularités de la fonction et les compétences requises,
- définir les modalités de suivi du personnel (exemple : entretien d'évaluation annuel) et d'identification des besoins en formation,
- tenir à jour la liste des formations suivies par le personnel (pour l'année n-1).

**Partie 2 : Les engagements à respecter****2.1.2.4 Gestion des documents qualité**

Le demandeur doit définir dans le **document d'organisation** les règles de gestion des documents inclus dans son système documentaire et de leur diffusion auprès des personnes concernées par le processus de réalisation du service.

Tous les documents qualité doivent :

- être conservés **au minimum 2 ans** afin d'assurer une traçabilité entre chaque audit. **Cette disposition ne dispense pas le demandeur de satisfaire aux règles légales de conservation des documents.**
- comporter au minimum un titre, une date d'application, un numéro de révision, une pagination et le nom du responsable de la mise en œuvre désigné.

**2.1.3 Évaluation de la qualité du service****Note explicative :**

Ce chapitre du **document d'organisation** correspond à la troisième étape de la roue de Deming « **Vérifier** » :

- mesurer les indicateurs de performance,
- gérer les réclamations clients,
- évaluer la satisfaction des clients sur les exigences de la norme NF Z 42-026 (version de mai 2017)

**2.1.3.1 Auto-évaluation**

En amont à sa première demande de certification, le demandeur doit mettre en place **une auto-évaluation** du service prenant en compte au minimum les exigences du référentiel de certification (norme NF Z 42-026 et partie 2 des présentes règles de certification).

Le demandeur doit : avoir effectué une auto-évaluation avant l'audit d'admission. Les résultats de cette auto-évaluation doivent faire l'objet d'une analyse et de la mise en place d'un plan d'actions d'amélioration (cf. § 2.1.4 de la partie 2).

**2.1.3.2 Audit interne :**

Le demandeur doit mettre en place un système de contrôle de la conformité de son service par la réalisation d'un **audit interne annuel**.

Les résultats des audits internes doivent faire l'objet d'une analyse et de la mise en place d'un plan d'actions (cf. §2.1.4 des règles de certification)

### **2.1.3.3 Indicateurs de performance**

Le demandeur suit les indicateurs significatifs précisés ci-après et les complète par des indicateurs de son choix qui permettent de mesurer et de suivre la performance de ces activités :

- Taux de respect des délais
  - Taux et délais de résolution des incidents clients.
- ❖ **Pour chaque indicateur, le demandeur doit définir :**
- le contenu de l'indicateur, l'objectif poursuivi et le seuil de performance à atteindre.
  - le système de mesure en terme de :
    - définition de la méthode de calcul
    - relevés des données sur le terrain
    - saisie des données
    - fréquence des mesures
    - présentation des résultats (tableaux de bord)
  - l'organisation et les moyens mis en place pour suivre l'indicateur.

❖ **Suivi / Exploitation des résultats :**

Le demandeur doit suivre annuellement les indicateurs de performance. Dans le cas où les seuils de performance fixés ne sont pas atteints, le demandeur doit mettre en place un plan d'actions correctives (cf. § 2.1.4 - partie 2)

Ces indicateurs doivent être revus en même temps que les engagements clients basés sur l'évolution de leurs attentes (mesurées via l'enquête de satisfaction client).

### **2.1.3.4 Gestion des réclamations clients**

Le demandeur doit décrire son organisation pour recenser, gérer et suivre les réclamations clients.

Il présente les réclamations reçues, les réponses apportées et de plus réalise une analyse (au minimum annuelle) des réclamations.

### **2.1.3.5 Évaluation de la qualité perçue par le client**

Le demandeur doit définir et mettre en place l'organisation pour évaluer la satisfaction des clients, **au moins annuellement**.

### 2.1.4 Amélioration de la qualité du service

**Note explicative :**

Ce chapitre du **document d'organisation** correspond à la quatrième étape de la roue de Deming « **Améliorer** » :

- analyser les dysfonctionnements recensés (réclamations clients, contrôles internes de l'entreprise, insatisfactions),
- mettre en place des actions correctives aux dysfonctionnements et améliorer le service.

Le demandeur doit définir les modalités d'établissement et de mise en œuvre d'un plan d'amélioration pour répondre aux écarts constatés lors :

- des remontées internes,
- des résultats des indicateurs,
- des incidents rencontrés,
- de l'analyse des résultats de l'auto-évaluation annuelle,
- de l'analyse des réclamations et de la satisfaction des clients

## 2.2 Exigences supplémentaires dans le cadre d'un demandeur multi-sites

Les règles définies ci-après s'appliquent aux demandeurs de type multi-sites (voir définition en partie 1 - § 1.1.2).

Normalement, les audits devraient être menés sur tous les sites additionnels ou entités du demandeur, couverts par le périmètre de certification.

Cependant, lorsqu'une activité concernée par la certification est réalisée de façon similaire dans les différents sites additionnels ou entités, tous placés sous le contrôle de la structure centrale, l'organisme de certification peut mettre en œuvre des procédures appropriées afin de limiter le nombre de sites additionnels ou entités visités lors des différents audits.

Ce paragraphe a pour objectif de définir les conditions d'application de la procédure dite "multi-sites". Le demandeur (à travers sa structure centrale, telle que définie dans la partie 1 des présentes règles) **doit appliquer en plus des exigences définies dans le chapitre précédent (§ 2.1), les exigences supplémentaires définies ci-après.**

### Conditions d'application :

- **Unicité d'activité :** Les prestations entrant dans le champ de la certification et réalisées par les entités ou sites additionnels doivent être du même type et fournies selon des procédures identiques.
  
- **Unicité du système qualité :**
  - il doit être structuré et géré de façon centralisée,
  - il doit donner lieu à des contrôles internes des entités ou sites additionnels par la structure centrale,
  - les activités suivantes doivent être gérées directement par la structure centrale :
    - ☞ **organisation et responsabilité (§ 2.1.1) :** le demandeur (la structure centrale) affirme dans sa politique de numérisation que son objectif est de fournir des services similaires dans chacun de ses entités ou sites additionnels. Un relais « Numérisation » doit être désigné dans chaque entité ou site additionnel et est responsable de la mise en œuvre du système sur son entité ou site. Il est notamment chargé de remonter les informations à la structure centrale et d'appliquer les principes définis par elle.
    - ☞ **processus de mise en œuvre du service (§ 2.1.2) :** les dispositions définies dans le **document d'organisation** sont applicables à l'ensemble des entités ou sites additionnels.
    - ☞ **maîtrise de la sous-traitance (§ 2.1.2.2) :** la structure centrale doit définir les principes généraux à appliquer sur l'ensemble des entités ou sites additionnels en cohérence avec les exigences relatives à la sous-traitance (cf. § 2.1.2.2).
    - ☞ **gestion et compétence du personnel (§ 2.1.2.3) :** la structure centrale doit définir les principes généraux à appliquer sur l'ensemble des entités ou sites additionnels.
    - ☞ **gestion des documents qualité (§ 2.1.2.4) :** le système de gestion de la documentation relève directement de la structure centrale ; celle-ci doit définir les règles applicables à toutes les entités ou tous sites additionnels.

**Partie 2 : Les engagements à respecter**

- ☞ **gestion des réclamations clients (§ 2.1.3.4)** : la structure centrale doit définir les principes généraux à appliquer sur l'ensemble des entités ou sites additionnels, centralise les analyses de chaque entité ou site et procède à une analyse globale des dysfonctionnements identifiés.
- ☞ **évaluation de la satisfaction du client (§ 2.1.3.5)** : la structure centrale doit définir les principes généraux à appliquer sur l'ensemble des entités ou sites additionnels ; elle centralise les résultats de chaque entité ou site et procède à une analyse globale de la satisfaction client.
- ☞ **amélioration de la qualité du service (§ 2.1.4)** : la structure centrale réalise des audits internes (voir ci-dessous) et centralise les plans d'amélioration afin de faire bénéficier à l'ensemble des entités ou sites additionnels de l'expérience de chacun.

Toutes les entités ou sites doivent faire l'objet d'un contrôle interne par la structure centrale selon un plan de contrôle clairement défini. Préalablement à l'audit d'admission, tous les sites (y compris la structure centrale) devront avoir été auto-évalués.

La structure centrale doit recueillir et analyser les informations émanant de tous les sites et pouvoir instaurer toute modification organisationnelle nécessaire sur :

- La documentation et les modifications du système,
- Les réclamations des clients,
- L'évaluation de la performance du service,
- La planification des contrôles internes et l'évaluation des résultats.

## PARTIE 3

### OBTENIR LA CERTIFICATION : les modalités d'admission

---

#### 3.1 Dépôt d'un dossier de demande de certification

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

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

À réception de la demande, AFNOR Certification engage la procédure suivante :

- étude de la recevabilité du dossier comportant un ou plusieurs dossiers de description de service de numérisation (DDSN),
- mise en œuvre des contrôles d'admission,
- évaluation des résultats et décision de certification.

#### 3.2 Étude de recevabilité

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

- toutes les pièces demandées dans le dossier de demande de certification sont jointes et complètes,
- les éléments contenus dans le dossier technique respectent les exigences des règles de certification et de la norme.

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

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

### 3.3 Modalités de contrôle d'admission

Les contrôles exercés dans le cadre de la marque NF Service en admission ont pour objectifs de :

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

#### 3.3.1 Audit

##### 3.3.1.1 Organisation de l'audit

AFNOR Certification désigne un auditeur afin de réaliser l'audit conformément au périmètre de certification déclaré dans le dossier de demande.

L'audit est réalisé sur la base des exigences fixées dans les présentes règles de certification et la norme NF Z 42-026 (version de mai 2017). L'auditeur s'assure également de l'application des règles générales de la marque NF Service.

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

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

**L'activité du demandeur est analysée par l'auditeur sur une période qu'il définit. Cette période doit permettre à l'auditeur d'apprécier la conformité du service à la norme sur une durée suffisante.**

Le demandeur doit préalablement à sa demande de certification mettre en place une auto-évaluation (cf. § 2.1.3.1 de la partie 2) sur l'ensemble des exigences du référentiel de certification, procéder à son analyse et mettre en place un plan d'action d'amélioration. Ces éléments sont analysés par l'auditeur lors de sa préparation d'audit.

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

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

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

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

**3.3.1.2 Durée de l'audit**

L'audit se décompose en deux parties :

- la préparation de la visite sur site et la rédaction du rapport d'audit,
- la visite sur site qui comprend :
  - audit du système qualité, de l'organisation et de la mise en œuvre des moyens
  - analyse des indicateurs
  - visite de l'établissement. Cette visite pourra également contenir une visite de chantier (fonction des possibilités)

La durée de la visite sur site est fixée à partir du dossier de demande de certification selon les règles décrites dans les paragraphes § 3.3.1.2.1 et 3.3.1.2.2 de la présente partie.

Dans le cas de DDSN multiples, une durée d'audit de **1 jour sur site et 0,5 jour hors site** pourra être ajoutée **par DDSN**. L'ajout de durée supplémentaire sera validé lors de l'étude de recevabilité.

**3.3.1.2.1 Cas du demandeur monosite**

La répartition de la durée d'audit est la suivante :

Durée d'audit	Durée de préparation/rapport
3 jours	1.5 jour

**Partie 3** : Obtenir la certification : les modalités d'admission**3.3.1.2.2 Cas du demandeur multi-sites**

La procédure de certification multi-sites (voir partie 1 - § 1.1.2 et partie 2 - § 2.2) tient compte de règles d'échantillonnage définies au niveau international pour les entreprises multi-sites.

**Une méthode d'échantillonnage** est appliquée pour calculer le nombre d'établissements audités :

- soit x le nombre d'entités ou de sites additionnels entrant dans le calcul.
- 

L'échantillon d'entités ou de sites additionnels audités (n) est calculé de la façon suivante :

$$\langle n = \sqrt{x} \rangle$$

**Le résultat est toujours arrondi au chiffre entier supérieur.**

Par exemple : pour une structure centrale ayant 8 entités ou sites additionnels, l'échantillon sera calculé de la façon suivante :  $n = \sqrt{8} = 2,82$  soit 3 entités ou sites additionnels.

\* **Constitution de l'échantillon** :

25 % de l'échantillon est choisi aléatoirement par l'équipe AFNOR Certification. Pour le reste, la sélection des sites additionnels est guidée par les critères suivants :

- ⇒ les résultats des contrôles internes
- ⇒ l'analyse des réclamations clients
- ⇒ les variantes d'activité et de taille
- ⇒ la dispersion géographique.

L'ensemble des sites additionnels du périmètre de certification doit être audité sur un cycle de certification de 3 ans.

\* **Durée de l'audit** :

A partir de l'échantillon constitué, AFNOR Certification calcule ensuite le nombre total de jours d'audit :

- ⇒ **Structure centrale (site principal) : 2 jours**
- ⇒ **Entités / sites secondaires : 1 jour**
- ⇒ **Préparation / rédaction du rapport d'audit :**

Un seul rapport d'audit est rédigé pour l'ensemble du périmètre de certification (structure centrale et entités/sites additionnels). La structure centrale devant se charger s'adresser, si besoin, un exemplaire de rapport à chaque établissement secondaire/entité audité.

La durée est de **1,5 jour**.

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

Le déroulement des audits suit la règle suivante : audit de la structure centrale puis un audit des entités/sites additionnels si l'audit de la structure centrale ne présente pas de non-conformité majeure.

Lorsque des écarts sont constatés sur un ou plusieurs établissements de l'échantillon, AFNOR Certification demande à la structure centrale de **faire une recherche systématique sur l'ensemble des entités/sites additionnels et d'apporter les actions correctives nécessaires.**

Illustration des règles d'audit multi-sites :

Pour une entreprise ayant 8 sites additionnels et qui réalise des prestations de numérisation dans tous ses établissements :

	<b>Durée (jours)</b>
Structure centrale	2
Audits des établissements secondaires/entités Calcul de l'échantillon : $\sqrt{8} = 3$ établissements	3
Préparation + rapport	1,5
<b>Total</b>	<b>6,5 jours</b>

**3.3.1.2.3 CAS DU DEMANDEUR CERTIFIE ISO 9001 OU ISO/CEI 27001**

Les engagements et les dispositions décrits dans la partie 2 des présentes règles de certification peuvent être prévus dans une démarche ISO 9001 ou ISO/CEI 27001 certifiée par un organisme certificateur reconnu par AFNOR Certification.

Si tel est le cas, le demandeur doit s'assurer que le système de management est conforme aux exigences des présentes règles de certification

Un demandeur de la marque NF Service déjà titulaire d'un certificat ISO 9001 ou ISO/CEI 27001 (version en vigueur) peut bénéficier de modalités de contrôle allégées selon 3 conditions :

- le champ et le périmètre de la certification ISO 9001 (version en vigueur) visent le même champ et le même périmètre de certification que la marque NF Service,
- le certificat de système est émis par un organisme certificateur accrédité par le COFRAC ou par un membre de l'EA (*European cooperation for Accreditation*) ou par un organisme membre d'une association signataire d'accords de reconnaissance internationaux – voir signataires sur le site du COFRAC ([www.cofrac.fr](http://www.cofrac.fr)),
- l'audit documentaire réalisé par AFNOR Certification lors de l'instruction du dossier est satisfaisant.

Le demandeur doit dans ce cas fournir à AFNOR Certification les documents spécifiques demandés dans la partie 8 des présentes règles de certification en complément du dossier général de certification. Si les conditions sont remplies, les modalités de contrôle sont allégées pour les contrôles d'admission.

Dans tous les cas, l'allègement peut être remis en cause si les conditions ayant autorisé l'allègement ne sont plus respectées.

**Partie 3** : Obtenir la certification : les modalités d'admission**CAS DU DEMANDEUR MONOSITE :**

La répartition de la durée d'audit est la suivante :

Durée d'audit	Durée de préparation/rapport
2 jours	1 jour

**CAS DU DEMANDEUR MULTISITE :**

**Une méthode d'échantillonnage** est appliquée pour calculer le nombre d'établissements audités :

- soit x le nombre de sites secondaires entrant dans le calcul.

L'échantillon de sites audités (n) est calculé de la façon suivante :

$$n = \sqrt{x}$$

**Le résultat est toujours arrondi au chiffre entier supérieur.**

- ⇒ **Structure centrale (site principal)** : 1 jour
- ⇒ **Sites secondaires** : 0,75 jour/site
- ⇒ **Préparation / rédaction du rapport d'audit** :

Un seul rapport d'audit est rédigé pour l'ensemble du périmètre de certification (structure centrale et sites additionnels). La structure centrale devant se charger s'adresser, si besoin, un exemplaire de rapport à chaque site additionnel audité.

La durée est de **1 jour**.

**Partie 3** : Obtenir la certification : les modalités d'admission**3.3.1.2.4 CAS DE LA SOUS-TRAITANCE (CF. PARTIE 1 - § 1.3.2)**

Certaines activités liées à la numérisation fidèle peuvent faire l'objet d'une sous-traitance (cf. chapitre 2.1.2.2 des présentes règles de certification). Dans le cadre d'une telle sous-traitance, la fourniture des preuves de fidélité et d'intégrité des documents numérisés, définis dans la Convention de numérisation ou la procédure interne, reste sous la responsabilité du demandeur de la certification NF « Numérisation fidèle de documents sur support papier ».

Si le dispositif de maîtrise et de contrôle des sous-traitants mis en œuvre par le demandeur est considéré comme incomplet, AFNOR Certification, peut déclencher en complément, un ou des audit(s) d'une durée d'1 jour sur site par sous-traitant chez le ou les sous-traitant(s) concerné(s) répondant à la définition du chapitre §1.5.2.

- ↳ le contrat de sous-traitance doit prévoir une clause qui engage le sous-traitant à accepter les audits d'AFNOR Certification (ou chaque sous-traitant joint une lettre d'engagement au dossier de demande de certification du demandeur adressé à AFNOR Certification – voir partie 7 – fiche 4).

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

### 3.4 Evaluation des résultats et décision de certification

AFNOR Certification évalue le rapport destiné au demandeur selon les procédures en vigueur (transmission après évaluation ou remise du rapport sur place).

Le rapport est accompagné le cas échéant d'une demande de réponse dans un délai fixé dans le courrier d'envoi du rapport.

Le demandeur doit présenter pour chaque écart, les actions mises en place ou envisagées avec le délai de mise en application et les personnes responsables.

Il existe deux types d'écarts :

- La Non-Conformité Majeure : Non-satisfaction d'une exigence du référentiel (caractéristique certifiée ou disposition d'organisation, de suivi ou de pilotage) entraînant un risque avéré (c'est-à-dire fondé sur des éléments objectifs) de non-respect récurrent ou unique en cas de risque très important, d'une exigence relative au service délivré.
- La Non-Conformité mineure : Non-satisfaction partielle d'une exigence du référentiel (caractéristique certifiée ou disposition d'organisation, de suivi ou de pilotage), et n'entraînant pas de risque avéré (c'est-à-dire fondé sur des éléments objectifs) de non-respect, récurrent et complet, d'une exigence relative au service délivré.

La certification ne peut pas être délivrée, étendue, maintenue ou renouvelée s'il reste une Non-Conformité Majeure non levée. Un ensemble de Non-Conformités mineures non levées de l'audit en cours peut également amener à une décision défavorable. La certification peut être délivrée s'il subsiste des Non-Conformités mineures pour lesquelles les analyses et actions de traitement ont été jugées satisfaisantes par l'Instance de décision, dans la mesure où le différentiel subsistant constitue une tolérance au référentiel.

L'auditeur mandaté par AFNOR Certification analyse la pertinence de la réponse et peut demander la réalisation d'un contrôle complémentaire (audit complet ou partiel). Il adresse le rapport complet à AFNOR Certification.

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

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

En cas de décision positive, AFNOR Certification accorde le droit d'usage de la marque NF Service et adresse au demandeur le certificat NF Service, émis pour une durée de 3 ans.

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

Les informations relatives aux services certifiés sont disponibles sur le site [www.marque-nf.com](http://www.marque-nf.com). Elles comprennent notamment :

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

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

---

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

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

**CAS DU DEMANDEUR MULTI-SITES**

Un seul certificat est émis portant le nom et l'adresse de la structure centrale (demandeur légal) avec la liste de tous les entités/sites additionnels rattachés annexée au certificat. Dans le cas où l'un ou plusieurs entités/sites additionnels ne satisfont pas aux critères nécessaires pour le maintien de la certification, le droit d'usage est retiré au titulaire dans sa totalité.

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

**CONSULTATION EVENTUELLE DU COMITE PARTICULIER :**

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

## **PARTIE 4**

### **VALORISER LA CERTIFICATION : les modalités de référence à la certification et d'utilisation de la marque NF Service**

---

#### **4.1 Les modalités de référence à la certification**

Toute communication faisant référence à la certification de service doit être claire sur le ou les services faisant l'objet de la certification. Elle est encadrée par le code de la consommation afin d'assurer une communication sincère auprès de tous les publics.

L'article R 433-2 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, les informations qui suivent, sont portées à la connaissance du consommateur ou de l'utilisateur :

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

**Partie 4** : Valoriser la certification : les modalités de marquage**4.2 Les modalités d'utilisation de la marque NF Service**

Les modalités d'utilisation de la marque NF Service sont quant à elles définies dans la charte d'utilisation NF Service en vigueur disponible dans l'espace client (<https://www.espaceclient-certification.afnor.org/>).

Ces règles doivent être respectées, sous peine de sanction, conformément aux règles générales de la marque NF Service.

Deux outils de communication sont mis à la disposition du titulaire :

**Le certificat délivré par AFNOR Certification :**

Le certificat attestant de la certification de service du titulaire est édité par AFNOR Certification et comporte les mentions suivantes :

- Le logo NF SERVICE et le nom de l'organisme certificateur,
- Le titre du référentiel de certification :
  - Prestations de numérisation fidèle de documents sur support papier
- Le code du référentiel : NF544
- Les références de la norme NF Z 42-026
- les caractéristiques certifiées suivantes :
  - Qualification de la prestation de numérisation,
  - Qualification de l'opérateur de numérisation,
  - Qualification et paramétrage de la chaîne de numérisation,
  - Processus de numérisation,
  - Intégrité, traçabilité, et portabilité des éléments de preuve.

**Le logo NF Service Prestations de numérisation fidèle de documents sur support papier :**

## PARTIE 5

### FAIRE VIVRE LA CERTIFICATION : les modalités de suivi

Le titulaire doit tout au long de la certification :

- respecter les exigences définies dans la partie 2 ainsi que les modalités de marquage décrites dans la partie 4,
- mettre à jour annuellement son dossier de certification (cf. partie 8),
- informer systématiquement AFNOR Certification du changement d'une des caractéristiques du service certifié ou du périmètre de certification.

#### 5.1 Les modalités de contrôles en suivi

Les contrôles effectués en suivi ont pour objectif de :

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

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

#### Principe des contrôles de suivi :

	Admission 0	Suivi année 1	Suivi année 2	Suivi année 3
Type de contrôle	Audit d'admission	Audit allégé (§ 5.1.1)	Audit allégé (§ 5.1.1)	Audit de renouvellement
Organisation	Partie 3 des règles de certification	Partie 5 des règles de certification		Partie 3 des règles de certification
Objet de l'audit	Norme NF Z 42-026(version de mai 2017) et règles de certification NF 544			

Dans le cas de DDSN multiples, une durée d'audit de 1 jour d'audit sur site et 0,5 jour hors site pourra être ajoutée par DDSN. L'ajout de durée supplémentaire sera validé lors de l'étude de la mise à jour du dossier de certification.

**Partie 5 : Faire vivre la certification : les modalités de suivi****5.1.1 L'audit allégé (pour les années de suivi avec un audit)****5.1.1.1 Organisation de l'audit**

AFNOR Certification désigne un auditeur afin de réaliser l'audit conformément au périmètre de certification déclaré dans le dossier de demande.

De même qu'à l'admission, l'audit est réalisé sur la base des exigences fixées dans les présentes règles de certification et la norme NF Z 42-026 (version de mai 2017). L'auditeur s'assure également de l'application des règles générales de la marque NF Service.

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

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

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

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

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

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

**5.1.1.2 Durée de l'audit**

L'audit se décompose en deux parties :

- la préparation de la visite sur site et la rédaction du rapport d'audit,
- la visite sur site qui comprend :
  - audit du système qualité, de l'organisation et de la mise en œuvre des moyens
  - analyse des indicateurs
  - visite de l'établissement. Cette visite pourra également contenir une visite de chantier (fonction des possibilités)

La durée de la visite sur site est fixée à partir du dossier de demande de certification selon les règles décrites dans les paragraphes § 5.1.1.2.1, 5.1.1.2.2 et 5.1.1.2.3 de la présente partie.

**Partie 5 : Faire vivre la certification : les modalités de suivi****5.1.1.2.1 CAS DU DEMANDEUR MONO SITE**

La répartition de la durée d'audit est la suivante :

Durée d'audit	Durée de préparation/rapport
1,75 jour	1 jour

**5.1.1.2.2 CAS DU DEMANDEUR MULTI-SITES**

La procédure de certification multi-sites (voir partie 1 - § 1.1.2 et partie 2 - § 2.2) tient compte de règles d'échantillonnage définies au niveau international pour les entreprises multi-sites.

**Une méthode d'échantillonnage** est appliquée pour calculer le nombre d'établissements audités :

- soit x le nombre de sites additionnels/entités entrant dans le calcul.

L'échantillon de sites audités (n) est calculé de la façon suivante :

$$\langle n = \sqrt{x} \rangle$$

**Le résultat est toujours arrondi au chiffre entier supérieur.**

Par exemple : pour une structure centrale ayant 8 sites additionnels/entités, l'échantillon sera calculé de la façon suivante :  $n = \sqrt{8} = 2,82$  soit 3 sites.

**\* Constitution de l'échantillon :**

25 % de l'échantillon est choisi aléatoirement par l'équipe AFNOR Certification. Pour le reste, la sélection des établissements est guidée par les critères suivants :

- ⇒ les résultats des contrôles internes et des précédents audits de certification
- ⇒ l'analyse des réclamations clients
- ⇒ les variantes d'activité et de taille
- ⇒ la dispersion géographique.

L'ensemble des sites additionnels du périmètre de certification doit être audité sur un cycle de certification de 3 ans.

**\* Durée de l'audit :**

A partir de l'échantillon constitué, AFNOR Certification calcule ensuite le nombre total de jours d'audit :

- ⇒ **Structure centrale (site principal) : 1 jour**
- ⇒ **Sites additionnels/entités : 0,75 jour**

- ⇒ **Préparation / rédaction du rapport d'audit :**

Un seul rapport d'audit est rédigé pour l'ensemble du périmètre de certification (structure centrale et sites additionnels/entités). La structure centrale devant se charger d'adresser, si besoin, un exemplaire de rapport à chaque site additionnel/entité.

La durée est de 1 jour.

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

Le déroulement des audits suit la règle suivante : audit de la structure centrale puis un audit des sites additionnels/entités si l'audit de la structure centrale ne présente pas de non-conformité majeure.

Lorsque des écarts sont constatés sur un ou plusieurs sites de l'échantillon, AFNOR Certification demande à la structure centrale de **faire une recherche systématique sur l'ensemble des sites et d'apporter les actions correctives nécessaires.**

En cas de non-conformité lors des audits précédents, AFNOR Certification pourra ajouter du temps d'audit additionnel pour le suivi de ces non-conformités (sur site ou hors site).

Illustration des règles d'audit multi-sites :

Pour une entreprise ayant 8 sites additionnels/entités et qui réalise des prestations de numérisation fidèle de documents dans tous ses sites :

	Durée (jours)
Structure centrale	1
Audits des établissements secondaires/entités	3
Calcul de l'échantillon : $\sqrt{8} = 3$ établissements	
Préparation + rapport	1
<b>Total</b>	<b>5</b>

**5.1.1.2.3 CAS SPECIFIQUE DU DEMANDEUR CERTIFIE ISO 9001 ou ISO/CEI 27001**

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

Si tel est le cas, le demandeur doit s'assurer que le système de management est conforme aux exigences du référentiel de certification de la marque NF Service – Numérisation fidèle de documents sur support papier.

En application des accords de reconnaissance conclus entre AFNOR Certification et d'autres organismes de certification, un demandeur de la marque NF Service déjà titulaire d'un certificat ISO 9001 (version en vigueur) peut bénéficier de modalités de contrôle allégées selon 3 conditions :

- le champ et le périmètre de la certification ISO 9001 (version en vigueur) visent le même champ et le même périmètre de certification que la marque NF Service
- le certificat de système est émis par un organisme certificateur accrédité par le COFRAC ou par un membre de l'EA (European cooperation for Accreditation) ou par un organisme membre d'une association signataire d'accords de reconnaissance internationaux – voir signataires sur le site du COFRAC ([www.cofrac.fr](http://www.cofrac.fr)).
- l'audit documentaire réalisé par AFNOR Certification lors de l'instruction du dossier est satisfaisant.

**Partie 5 : Faire vivre la certification :** les modalités de suivi  
Le demandeur doit dans ce cas fournir à AFNOR Certification les documents spécifiques demandés dans la partie 8 des présentes règles de certification en complément du dossier général de certification.

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

CAS DU DEMANDEUR MONOSITE :

La répartition de la durée d'audit est la suivante :

Durée d'audit	Durée de préparation/rapport
1,75 jour	0,5 jour

CAS DU DEMANDEUR MULTISITE :

**Une méthode d'échantillonnage** est appliquée pour calculer le nombre d'établissements audités :

- soit x le nombre de sites additionnels entrant dans le calcul.

L'échantillon de sites audités (n) est calculé de la façon suivante :

$$n = \sqrt{x}$$

**Le résultat est toujours arrondi au chiffre entier supérieur.**

- ⇒ **Structure centrale (site principal) :** 1 jour
- ⇒ **Sites additionnels :** 0,75 jour/site
- ⇒ **Préparation / rédaction du rapport d'audit :**

Un seul rapport d'audit est rédigé pour l'ensemble du périmètre de certification (structure centrale et sites additionnels). La structure centrale devant se charger s'adresser, si besoin, un exemplaire de rapport à chaque site secondaire audité.

La durée est de **0,5 jour**.

Un devis est établi après analyse du dossier de certification du demandeur. Les audits NF Service / ISO 9001 peuvent être, le cas échéant, effectués conjointement.

Dans tous les cas, l'allègement peut être remis en cause si les conditions ayant autorisé l'allègement ne sont plus respectées.

## 5.2 Evaluation des résultats et décision de certification

AFNOR Certification analyse le(s) rapport(s) d'audit et les résultats des contrôles (audit, contrôles spécifiques) et les transmet au demandeur, dans un délai d'un mois à compter de la date de l'audit. Le(s) rapport(s) est (sont) accompagné(s) le cas échéant d'une demande de réponse dans un délai fixé dans le courrier d'envoi du rapport. Le demandeur doit alors présenter pour chaque écart, les actions mises en place ou envisagées avec le délai de mise en application et les personnes responsables.

Il existe deux types d'écarts :

- La Non-Conformité Majeure : Non-satisfaction d'une exigence du référentiel (caractéristique certifiée ou disposition d'organisation, de suivi ou de pilotage) entraînant un risque avéré (c'est-à-dire fondé sur des éléments objectifs) de non-respect récurrent ou unique en cas de risque très important, d'une exigence relative au service délivré.
- La Non-Conformité mineure : Non-satisfaction partielle d'une exigence du référentiel (caractéristique certifiée ou disposition d'organisation, de suivi ou de pilotage), et n'entraînant pas de risque avéré (c'est-à-dire fondé sur des éléments objectifs) de non-respect, récurrent et complet, d'une exigence relative au service délivré.

La certification ne peut pas être délivrée, étendue, maintenue ou renouvelée s'il reste une Non-Conformité Majeure non levée. Un ensemble de Non-Conformités mineures non levées de l'audit en cours peut également amener à une décision défavorable. La certification peut être délivrée s'il subsiste des Non-Conformités mineures pour lesquelles les analyses et actions de traitement ont été jugées satisfaisantes par l'Instance de décision, dans la mesure où le différentiel subsistant constitue une tolérance au référentiel.

Dans certains cas, un contrôle complémentaire peut être demandé dès analyse du rapport.

AFNOR Certification analyse la pertinence de la réponse et peut demander la réalisation d'un contrôle complémentaire si les résultats de l'analyse ne sont pas jugés satisfaisants au regard des exigences de service.

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

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

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

En cas de décision positive, AFNOR Certification adresse au demandeur le certificat NF Service, mis à jour et émis pour une durée de 3 ans.

---

**Partie 5 : Faire vivre la certification : les modalités de suivi****CAS DU DEMANDEUR MULTI-SITES**

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

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

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

**CONSULTATION EVENTUELLE DU COMITE PARTICULIER :**

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

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

## 5.3 Modifications du dossier de demande

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

Type de modifications	Actions du titulaire	Actions d'AFNOR Certification
Ajout de sites additionnels/entités	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informer AFNOR Certification</li> <li>• Mettre à jour le dossier de demande (cf. Partie 8 - § 8.1)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Instruction de la demande de modification du dossier</li> <li>• Audit du site additionnel/entité dans les 3 mois</li> <li>• Si l'audit est satisfaisant, émission d'un nouveau certificat</li> </ul>
Suppression de sites additionnels/entités	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informer AFNOR Certification</li> <li>• Mettre à jour le dossier de demande (cf. Partie 8 - § 8.1)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mise à jour du dossier de certification</li> <li>• Décision de retrait pour le site additionnel/entité concerné</li> <li>• Emission d'un nouveau certificat</li> </ul>
Changement de représentant légal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informer AFNOR Certification</li> <li>•</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mise à jour du dossier de certification</li> </ul>
Changement de responsable qualité	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informer AFNOR Certification</li> <li>• Mettre à jour le dossier de demande (cf. Partie 8 - § 8.1)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mise à jour du dossier de certification</li> </ul>
Perte de la certification ISO 9001 ou ISO/CEI 27001	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informer AFNOR Certification</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Audit de la prestation de numérisation dans les 3 mois pour vérifier les dispositions d'organisation.</li> <li>• Reprise de la proposition commerciale pour mise à jour des durées d'audit</li> </ul>

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

Type de modifications	Actions du titulaire	Actions d'AFNOR Certification
Changement de raison sociale, de dénomination commerciale	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informer AFNOR Certification</li> <li>• Mettre à jour le dossier de demande (cf. Partie 8 - § 8.1)</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>• Emission d'un certificat sous la nouvelle dénomination commerciale</li> </ul>
Fusion/acquisition de titulaires de la marque NF Service NF544	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informer AFNOR Certification</li> <li>• Si changement de raison sociale, fournir une nouvelle lettre de demande de droit d'usage</li> <li>• Si non, mettre à jour le dossier de demande (cf. Partie 8 - § 8.1)</li> <li>• Établir un plan de transition en conséquence</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Instruction de la nouvelle demande : AFNOR Certification détermine si ce changement remet en cause la certification et s'il y a lieu de procéder à un plan de transition</li> <li>• Mise à jour du dossier de certification</li> <li>• Décision sur le plan de transition</li> <li>• Si décision positive, délivrance d'un certificat de transition</li> <li>• Réalisation d'audits (dits audits de transition) pour vérifier que le service est délivré et le plan de transition appliqué.</li> </ul>
Changement de statut juridique	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fournir une nouvelle lettre de demande de droit d'usage</li> <li>• Mise à jour (si nécessaire) du dossier de certification (cf. Partie 8 - § 8.1)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Instruction de la nouvelle demande : AFNOR Certification détermine si ce changement remet en cause la certification et s'il y a lieu de procéder à un audit et/ou le cas échéant à 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>

**Dans tous les cas, le titulaire s'engage à ne pas faire usage de la certification NF Service sur les nouveaux établissements tant qu'AFNOR Certification ne lui a pas adressé le nouveau certificat de droit d'usage correspondant.**

---

**Partie 5 : Faire vivre la certification : les modalités de suivi****AUTRES MODIFICATIONS**

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

En fonction des résultats de l'instruction, le Directeur Général d'AFNOR Certification prend l'une des trois décisions suivantes :

- maintien du droit d'usage
- suspension du droit d'usage
- refus du droit d'usage

## PARTIE 6

### LES INTERVENANTS

---

#### 6.1 AFNOR Certification

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

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

Les coordonnées sont :

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

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

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

Les intervenants dans le fonctionnement sont :

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

## 6.2 COMITE PARTICULIER

AFNOR Certification met en place un comité appelé Comité particulier dans lequel tous les intérêts sont représentés. Ce comité est prévu à l'article 7.3 des Règles Générales de la marque NF Service.

Il a pour missions :

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

Les avis du Comité particulier sont établis par consensus.

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

### **Principes de fonctionnement du Comité particulier :**

- ♦ La durée du mandat des membres est généralement de trois ans, renouvelée par tacite reconduction.
- ♦ Le Comité particulier se réunit au minimum une fois par an et aussi souvent que nécessaire.

**Composition du Comité particulier NF Service appliquée à la numérisation fidèle de documents sur support papier :**

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

1 Vice-président (AFNOR Certification)

**COLLEGE A – Organismes professionnels**

3 à 5 représentants d'entreprise de numérisation fidèle de documents sur support papier

*Condition : engagement de l'organisation professionnelle à avoir des adhérents titulaires dans les 2 ans qui suivent l'approbation des présentes règles.*

**COLLEGE B - Clients/Donneurs d'ordre**

1 à 3 représentants

**COLLEGE C - EXPERTS / ADMINISTRATIONS**

2 à 5 représentants  
(dont 1 représentant d'AFNOR NORMALISATION)

## PARTIE 7 - LES PRESTATIONS DE CERTIFICATION

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

La certification NF Service comprend les prestations suivantes :

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

### 7.1 Prestations afférentes à la certification NF Service

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

## Partie 7 Les prestations de certification

Nature de la prestation	Définition de la prestation	Conditions générales communes aux marques NF Service
<b>Visite d'audit</b>	Prestations comprenant la préparation de la visite, la visite elle-même ainsi que le rapport de visite. A ces prestations s'ajoutent les frais de déplacement sauf si forfaitisés	Le versement de ces prestations reste acquis même au cas où le droit d'usage de la marque NF ne serait pas accordé ou reconduit.
<b>Droit d'usage de la marque NF</b>	Ce droit d'usage versé à AFNOR Certification contribue : * à la défense de la marque NF Service : dépôt et protection de la marque, conseil juridique, traitement des recours, prestations de justice * à la contribution à la promotion générique de la marque NF Service	Droit d'usage annuel de la marque NF Service facturé au titulaire après certification du service  Lorsque la marque NF Service est accordée en cours d'année, le montant du droit d'usage est calculé au prorata des mois suivants la décision d'accord du droit d'usage.
<b>Contrôles supplémentaires</b>	Prestations entraînées par les contrôles supplémentaires qui peuvent s'avérer nécessaires à la suite d'insuffisances ou anomalies décelées par les contrôles courants ou en dehors (réclamations clients, actualités...)	Prestations à la charge du demandeur/titulaire

## 7.2 Recouvrement des prestations

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

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

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

## PARTIE 8

### LE DOSSIER DE CERTIFICATION

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

Il existe trois types de dossiers :

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

#### 8.1 DOSSIER D'ADMISSION

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

Intitulé du document	Désignation
Formule de demande de certification	LETTRE TYPE 1
Fiche de renseignement	FICHE 1
Composition du dossier technique	FICHE 2
Fiche d'activité de service	FICHE 3
Information sur les modalités de mise en œuvre de la certification NF Service	FICHE 4

## Partie 8 : Composition du dossier de certification

LETTRE-TYPE 1  
**FORMULE DE DEMANDE DE CERTIFICATION**  
**A établir sur papier à en-tête du demandeur**

Monsieur le Directeur Général  
AFNOR Certification  
11 rue Francis Préssensé  
93571 Saint Denis La Plaine

Objet : NF544 – Numérisation fidèle de documents sur support papier

Monsieur le Directeur,

J'ai l'honneur de demander le droit d'usage de la marque NF Service pour l'activité suivante Numérisation fidèle de documents sur support papier exercée par :

- identification du demandeur
- raison sociale
- adresse de l'établissement principal
- (le cas échéant) identification des établissements secondaires sous la même entité juridique.

A cet effet, je déclare connaître et accepter les Règles Générales de la marque NF Service, les règles de certification NF544 et m'engage à les respecter pendant toute la durée d'usage de la marque NF Service.

Je m'engage à :

- recevoir un auditeur désigné par AFNOR Certification 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 établissement
  - inspecter les moyens dont je dispose
  - interroger librement le personnel de mon établissement ayant un rôle dans la réalisation du service
- informer systématiquement AFNOR Certification de toute modification d'organisation intervenant dans mon < **entreprise / association / organisme ...**>, ayant une incidence directe ou indirecte sur la certification.

Je déclare avoir le pouvoir de formuler cette demande.

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

**Date**  
**Nom et signature**  
**du représentant légal**  
**du demandeur**

## Partie 8 : Composition du dossier de certification

## FICHE 1

**FICHE DE RENSEIGNEMENT****A compléter par le demandeur****STRUCTURE CENTRALE :**

- Raison sociale :
  - Dénomination(s) commerciale(s) :
  - Statut juridique :
  - Date de début d'activité effective :
  - Date de création (si différente) :
  - Code NAF :
  - Représentant légal (nom et qualité) :
  - Responsable du projet certification (si différent : nom et coordonnées complètes) :
  - Appartenance à un syndicat ou organisation professionnelle, si oui le(la) citer :
  - Chiffre d'affaires estimé sur l'activité du périmètre de certification :
- 
- Coordonnées : adresse, n° de téléphone, fax, site internet

**SIEGE SOCIAL (si siège social différent de la structure centrale)**

- Coordonnées : adresse, n° de téléphone, fax, site internet

**SITES ADDITIONNELS/ENTITES**

Nombre d'établissements secondaires :

**IDENTIFICATION DES SITES ADDITIONNELS/ENTITES****A renseigner pour chaque site**

Adresse :

Interlocuteur :

Date de création :

Définition du lien entre la structure centrale demandeur et le ou les sites additionnels/entités :

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

**AUTRES SERVICES PROPOSES (non couverts par la norme NF X xx-xxx)**

A préciser

---

**Partie 8** : Composition du dossier de certification

**CARACTERISTIQUES DU SERVICE DE NUMERISATION :**

Nature des prestations sous-traitées :

Nom et coordonnées de chaque sous-traitant :

Contrat entre le prestataire et le sous-traitant

**AUTRES SERVICES PROPOSES (non couverts par la présente demande de certification)**

A préciser

## Partie 8 : Composition du dossier de certification

## FICHE 2

**COMPOSITION DU DOSSIER TECHNIQUE****A adresser avec la demande**

- 1 - Documents réglementaires / administratifs :
  - Extrait Kbis, ou numéro RCS
  - Attestation d'assurance en responsabilité civile
- 2 - Documents contractuels et commerciaux
  - Plaquette commerciale (si applicable)
  - Modèle d'offre commerciale (si applicable)
  - Modèle de contrat ou de convention définissant la relation entre le DO et l'OP
  - Modèle générique de Convention de numérisation ou procédure interne de numérisation
- 3 - Documents d'organisation
  - Document d'organisation (cf. partie 2)
  - Le ou les Dossiers de Description du Système de Numérisation (DDSN)
  - Document de description de sécurité physique (cf. §5.1.3 Management de la sécurité physique de la norme NF Z 42-026)
  - Modèle d'enquête de satisfaction si applicable
  - Rapport d'auto-évaluation, synthèse des résultats et plan d'amélioration associé mis en oeuvre
  - Organigramme fonctionnel
- 4 - Documents d'information générale (le cas échéant)
  - Certificat ISO 9001 ou ISO/CEI 27001
  - Extrait du dernier rapport d'audit (admission ou renouvellement selon le cas) pour vérifier l'absence de non-conformité.
- < 5 - Documents de gestion (le cas échéant) >

*Chaque entité rattachée à une structure centrale doit réaliser une demande de certification et adresser ce dossier technique.*

FICHE 3  
FICHE D'ACTIVITES DE SERVICE

A compléter

Description des moyens de l'entreprise

**Date de début d'activité :**

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

- Pour l'activité de Numérisation fidèle de document sur support papier

**Moyens humains :**

- Nombre de salariés (par site/entité) :
- Nombre de salariés total :
  - Nombre de salariés pour l'activité de Numérisation fidèle de documents

**Moyens matériels :**

- Description des locaux : fournir un état des lieux descriptif
- Matériels / logiciels :
- Moyens de communication :

**Autres certificats obtenus ou qualifications :**

*Chaque demandeur multisite doit renseigner cette fiche pour chaque site additionnel ou entité.*

## Partie 8 : Composition du dossier de certification

## FICHE 4

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

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

Oui  Non

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

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

Date

Nom et signature du demandeur

## Partie 8 : Composition du dossier de certification

## 8.2 DOSSIER DE SUIVI ET/OU DE MODIFICATION

Intitulé du document	Règle de mise à jour	Désignation
Formule de demande de modification	<A chaque modification>	Lettre type 2
Fiche de renseignement	<A chaque modification>	FICHE 1 (§ 7.1)
Dossier technique composé de : <ul style="list-style-type: none"> <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 mise à jour> <A chaque mise à jour> <Annuelle> <Annuelle> <Annuelle>	FICHE 2 (§ 7.1)
Fiche d'activité	<Annuelle>	FICHE 3 (§ 7.1)
Information sur les modalités de mise en œuvre de la certification NF Service	<En cas d'extension>	FICHE 4 (§ 7.1)

## Partie 8 : Composition du dossier de certification

LETTRE-TYPE 2  
**FORMULE DE DEMANDE DE MODIFICATIONS**  
**A établir sur papier à en-tête du demandeur**

Monsieur le Directeur Général  
AFNOR Certification  
11 rue Francis Préssensé  
93571 Saint Denis La Plaine

Objet : NF544 – Numérisation fidèle de documents sur support papier  
**Demande de modification de certification NF Service**

Monsieur le Directeur,

En tant que titulaire de la marque NF Service pour l'activité de Numérisation fidèle de documents sur support papier, sous le numéro de certificat ....., j'ai l'honneur de demander la modification des termes de mon certificat suite à :

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

A cet effet, je déclare connaître et accepter les Règles générales de la marque NF Service, les Règles de Certification NF 544 et m'engage à les respecter pendant toute la durée d'usage de la marque NF Service.

Je déclare avoir le pouvoir de formuler cette demande.

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

**Date**  
**Nom et signature**  
**du représentant légal**  
**du titulaire**

## PARTIE 9

### LEXIQUE

---

#### 9.1 Définitions relatives à l'activité de numérisation fidèle de documents sur support papier

**Attestation de numérisation :**

Document permettant de retrouver l'ensemble des pistes d'audit nécessaires à la démonstration de la conformité des traitements mis en œuvre pour assurer la fidélité du document numérique par rapport au document d'origine.

Ce document n'est pas obligatoire mais peut être demandé par le DO via la CdN.

**Convention de numérisation (CdN) :**

Document liant le DO et l'OP, définissant l'objet de la prestation de numérisation, précisant les différentes tâches, responsabilités et obligations des acteurs concernés.

**Document d'activité :**

Informations, quels que soient le support, la forme ou le format créés, reçues et préservées comme preuve et actif par une personne physique ou morale dans l'exercice de ses obligations légales ou dans la conduite de son activité (selon les définitions des normes ISO 30300 et ISO 15489).

**Document d'origine :**

Document en entrée du processus de numérisation.

**Document original :**

Document qui émane directement de son auteur ou de sa source, qui n'est pas une copie, une reproduction, une traduction ou une refonte. Se dit également d'un écrit constatant un acte juridique et revêtu de la signature originale des parties.

**Donneur d'ordre (DO) :**

Organisation qui, dans le cadre d'une convention de numérisation, remet directement ou indirectement à un opérateur de numérisation des documents d'origine à numériser.

**Fichier numérique :**

Un fichier numérique (ou informatique) est, au sens commun, une collection d'informations numériques réunies sous un même nom, enregistrées sur un support de stockage. Après numérisation, l'image fidèle du document d'origine sera représentée par un fichier numérique.

**Fidélité formelle :**

Reproduction à l'identique de la forme et du contenu du document d'origine.

NOTE 1 l'outil de référence permettant d'attester de la fidélité formelle est l'œil humain, dont on trouvera les caractéristiques physiologiques au paragraphe 11.1 en annexe A.1 de la norme NF Z 42-026.

NOTE 2 Une copie fidèle de façon formelle est considérée comme fiable à condition que son intégrité dans le temps soit également garantie.

NOTE 3 La fidélité formelle doit être distinguée de la fidélité informationnelle qui garantit l'identité des contenus, et donc du sens, entre le document d'origine et un fichier numérique, en s'affranchissant éventuellement d'éléments qui n'apportent pas d'information spécifique pour le type de document considéré, tels les fonds de page ou le libellé des champs d'un formulaire.

**LAD : Lecture automatique de document :**

Ensemble de technologies qui permet de segmenter et d'extraire sur des documents numérisés, par reconnaissance optique de caractères (OCR), des contenus textuels sous forme codée.

**Livrable numérique :**

Combinaison d'objets numériques résultant de la numérisation de documents d'origine et de métadonnées décrivant ces objets numériques et attestant de leur fidélité.

**Lot de livraison :**

Ensemble de livrables numériques transféré, en une seule fois, par l'opérateur (OP) au Donneur d'ordres (DO), après numérisation.

NOTE Le lot de livraison est le symétrique du lot de remise par rapport au processus de numérisation. Cependant, il se peut qu'il y ait plusieurs lots de remise pour un seul lot de livraison et, inversement, un lot de remise pour plusieurs lots de livraison.

**Lot de remise :**

Ensemble d'unités d'échange remis, en une seule fois, directement par le Donneur d'ordres (DO) à l'Opérateur (OP).

**Métadonnée :**

Ensemble structuré d'informations techniques, de gestion et de description, attaché à un document servant à décrire les caractéristiques de ce document en vue de faciliter son repérage, sa gestion, son usage ou sa préservation.

**OCR/ROC : Optical Character Recognition / Reconnaissance Optique de Caractères :**

Procédé informatique pour traduire des caractères au format d'image matricielle en chaîne de caractères directement exploitables par un programme informatique.

**Objet copie numérique :**

Résultat de la numérisation d'un document d'origine constitué, a minima, de deux parties principales : d'une part, un fichier de structure variable représentant la reproduction fidèle à l'identique du document d'origine et d'autre part des métadonnées relatives au processus de numérisation NOTE 1 l'identification, la date de création de la copie et l'empreinte de l'objet copie numérique sont requises.

**Opérateur (OP) de numérisation :**

Organisation qui, dans le cadre d'une convention de numérisation, reçoit directement ou indirectement un ou plusieurs types de documents à numériser, les numérise et restitue au donneur d'ordre des livrables numériques.

**RAD : Reconnaissance Automatique de Document :**

Technique permettant d'identifier un type de document à partir du fichier numérique de celui-ci.

**Unité d'échange :**

Unité de mesure définie dans une convention de numérisation entre un DO et un OP et permettant de

quantifier la volumétrie des documents à numériser dans un traitement par lots.

NOTE 1 Une unité d'échange peut être une feuille au format A4, un dossier contenant des feuilles de différents formats.

une boîte d'archive ou un conteneur contenant des boîtes d'archives.

NOTE 2 Il est possible de définir des unités de mesure complémentaires (plus grandes ou plus petites).

NOTE 3 Il peut y avoir une ou plusieurs unités d'échange dans un même lot de remise.

## 9.2 Définitions relatives à la certification de service

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

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

### **Accréditation :**

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

### **Action corrective :**

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

### **Audit :**

Processus méthodique, indépendant et documenté permettant d'obtenir des preuves d'audit et de les évaluer de manière objective pour déterminer dans quelle mesure les critères d'audit sont satisfaits (§ 3.9.1 – norme NF EN ISO 9000 : 2005).

### **Avertissement :**

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

### **Demande :**

Lettre par laquelle un demandeur sollicite le droit d'usage de la marque NF Service, déclare connaître et s'engage à respecter les présentes règles de certification dans leur totalité.

### **Demandeur :**

Entité juridique demandant une certification NF Service et qui s'engage sur la maîtrise de la conformité de son service aux présentes règles de certification.

### **Document (qualité) :**

Support d'information ainsi que l'information qu'il contient (§ 3.7.2 – norme NF EN ISO 9000 : 2005). Il peut être élaboré par le demandeur ou fourni par un tiers.

### **Droit d'usage de la Marque NF Service :**

Droit accordé par AFNOR Certification à un organisme d'utiliser la marque NF Service pour ses services conformément aux Règles générales et aux Règles de certification.

### **Enregistrement (qualité) :**

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

### **Extension :**

Décision prise par AFNOR Certification par laquelle le droit d'usage de la marque NF Service est étendu à un nouveau service ou à un service modifié.

**Indicateur qualité (indicateurs de performance et de satisfaction) :**

Information choisie, associée à un critère / phénomène, destinée à en observer les évolutions à intervalles définis (§ 2.1 – norme FD X 50-171). Il s'agit donc d'une donnée quantifiée qui permet d'apprécier la réalisation d'une activité.

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

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

**Note** : un indicateur qualité fait l'objet d'une mesure périodique permettant de confronter la situation réelle au niveau de performance éventuellement associé, et de suivre l'évolution de la situation observée.

**Manuel qualité (appelé Document d'organisation dans le présent document) :**

Document spécifiant le système de management de la qualité d'un organisme (§ 3.7.3 – norme NF EN ISO 9000 : 2005).

**Note :**

- ♦ Le document d'organisation doit contenir au minimum :
  - L'organisation et les responsabilités (partie 2 - § 2.1.1)
  - Les modalités de mise en œuvre du service (partie 2 - § 2.1.2)
  - La maîtrise des sous-traitants (partie 2 - § 2.1.2.2)
  - La gestion du personnel (partie 2 - § 2.1.2.3)
  - La gestion des documents qualité (partie 2 - § 2.1.2.4)
  - L'évaluation de la qualité du service (partie 2 - § 2.1.3)
  - L'amélioration de la performance du service (partie 2 - § 2.1.4)
- ♦ Le degré de détail et la forme d'un manuel qualité peuvent varier pour s'adapter à la taille et à la complexité de l'organisme.

**Méthode de mesure :**

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

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

**Mode de preuve :**

Façon de démontrer de manière objective et fiable à un organisme certificateur (AFNOR Certification) qu'une exigence est bien satisfaite.

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

**Niveau de performance :**

Seuil quantifié, visé ou réalisé, caractérisant un élément du service ou un indicateur qualité.

**Politique Qualité :**

Ensemble d'orientations qui donne les axes d'améliorations proposées par un organisme en ce qui concerne ses produits et ses services. Il faut par conséquent que cette politique apporte dans le futur une valeur ajoutée aux clients ou usagers.

**Processus :**

Ensemble d'activités corrélées ou interactives qui transforme des éléments d'entrée en éléments de sortie (§ 3.4.1 – norme NF EN ISO 9000 : 2005).

**Recevabilité :**

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

**Reconduction :**

Décision par laquelle le titulaire se voit renouveler le droit d'usage de la marque NF Service pour une période donnée.

**Retrait :**

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

**Revue de contrat :**

Examen entrepris pour déterminer la pertinence, l'adéquation et l'efficacité de ce qui est examiné à atteindre les objectifs définis (§ 3.8.7 – norme NF EN ISO 9000 : 2005).

**Site (appelé également site additionnel ou entité) :**

Lieu ou entité (par exemple association, établissement, filiale, agence, antennes ...) en relation directe avec le demandeur, placé sous le contrôle "qualité" du demandeur, exerçant totalement ou partiellement l'activité.

**Suspension :**

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

**Titulaire :**

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



11 rue Francis de Pressensé – F-93571 La Plaine Saint-Denis Cedex  
Tel : +33 (0)1 41 62 76 44 – Fax : +33 (0)1 49 17 90 00  
certification@afnor.org • www.afnor.org  
SAS au capital de 18 187 000 € - RCS Bobigny B 479 076 002