Organisme certificateur mandaté par AFNOR certification

RÉFÉRENTIEL DE CERTIFICATION NF

Partie 1 :

Règles de fonctionnement applicables aux certifications NF gérées par SGS France

Date de mise en application : 04/12/2020
N° de révision : 00

Sommaire

Section A
Le processus de certification NF 5

1 OBJET 5
2 EXIGENCES DE LA CERTIFICATION NF 5
3 LE REFERENTIEL DE CERTIFICATION NF 5
4 INTERVENANTS 6
4/1 - AFNOR 6
4/2 - Organisme certificateur 6
4/3 - Évaluateurs 7
4/3/1 Auditeurs/Inspecteurs 7
4/3/2 Laboratoires 7
4/4 - Comité de certification NF 8
4/4/1 Missions 8
4/4/2 Principes de fonctionnement 8
5 GENERALITES LIEES AUX MODALITES D'ADMISSION ET DE SURVEILLANCE 9
5/1 - Demande de certification NF et relation contractuelle 9
5/2 - Instruction de la demande de certification NF 10
5/3 - Évaluations 10
5/3/1 Audits/Inspections 10
5/3/2 Essais 11
5/4 - Revue des résultats d'évaluation et décision 11
5/5 - Édition du certificat NF 12
5/6 - Valorisation de la certification NF 12
5/7 - Surveillance après accord du droit d'usage de la marque NF 13
5/7/1 Surveillance par SGS FRANCE 13
5/7/2 Sanctions 13
6 REGIME FINANCIER ET DROIT D'USAGE DE LA MARQUE 14
7 LEXIQUE 14

Section B
Engagements et responsabilités du demandeur / titulaire ... 17

1 PREREQUIS CONCERNANT LE RESPECT DE LA REGLEMENTATION 17
2 RESPECT DU REFERENTIEL DE CERTIFICATION NF 17
3 FACILITATION DES OPERATIONS 17
4 OBLIGATIONS LIEES A LA COMMUNICATION SUR LA CERTIFICATION ET SUR L'USAGE DE LA MARQUE NF 18
4/1 - Référence à la certification 18
4/2 - Référence à l'usage de la marque NF 18

5 DECLARATION DES MODIFICATIONS 18
5/1 - Modification concernant le demandeur / titulaire 19
5/2 - Modification concernant la (les) entité(s) de fabrication couverte(s) par la certification 19
5/3 - Modification concernant l'organisation qualité du processus de conception et/ou de fabrication et/ou de commercialisation 19
5/4 - Modification concernant le produit certifié NF 20
5/5 - Cessation temporaire de fabrication ou de contrôle d'un produit certifié (volontaire – hors sanction) 20
5/6 - Cessation définitive de fabrication ou abandon de la certification NF (volontaire - hors sanction) 20
5/7 - Annulation des normes applicables 20

Préambule

Les présentes règles de fonctionnement applicables aux certifications NF gérées par SGS France ont été soumises à l'approbation d'AFNOR Certification pour acceptation dans le système de certification NF. Elles ont été approuvées par le représentant légal d'AFNOR Certification le 4 décembre 2020.

SGS France - division consumer & retail, en tant qu'organisme certificateur, s'engage à élaborer des référentiels de certification garantissant un niveau approprié d'exigences pour la qualité des produits, leur aptitude à l'emploi et leur durabilité. SGS France – division consumer & retail, est accrédité par le COFRAC (portée détaillée disponible sous www.cofrac.fr). L'accréditation apporte la preuve de l'indépendance, de l'impartialité de SGS France et de sa capacité à élaborer des référentiels et de conduire les programmes de certification correspondants.

Historique des modifications

Passages modifiés	N° de révision	Date	Modifications effectuées
Tout	00	4 décembre 2020	Création des règles de fonctionnement applicables aux certifications NF gérées par SGS France

Section A

Le processus de certification NF

1 OBJET

Le présent document décrit les principes généraux de fonctionnement des certifications NF gérées par SGS France – division consumer & retail.

2 EXIGENCES DE LA CERTIFICATION NF

Les exigences spécifiques à chaque certification NF sont précisées dans les règles de certification NF applicables.

3 LE REFERENTIEL DE CERTIFICATION NF

Le Référentiel de certification NF intègre les exigences du Code de la consommation. Il est constitué :

- des Règles Générales de la marque NF qui fixent l'organisation générale et les conditions d'usage de la marque, les conditions de validité et les modalités de sanction lors d'usage abusif de la marque NF ;
- du référentiel de certification NF – Partie 1 : Règles de fonctionnement applicables aux certifications NF gérées par SGS France, qui décrivent les principes généraux de fonctionnement de la certification NF ;
- du référentiel de certification NF – Partie 2 : Règles de certification NF, spécifiques à chaque certification NF, qui décrivent les exigences à respecter ainsi que les modalités de contrôle de conformité ;
- des documents normatifs référencés dans les règles de certification ;

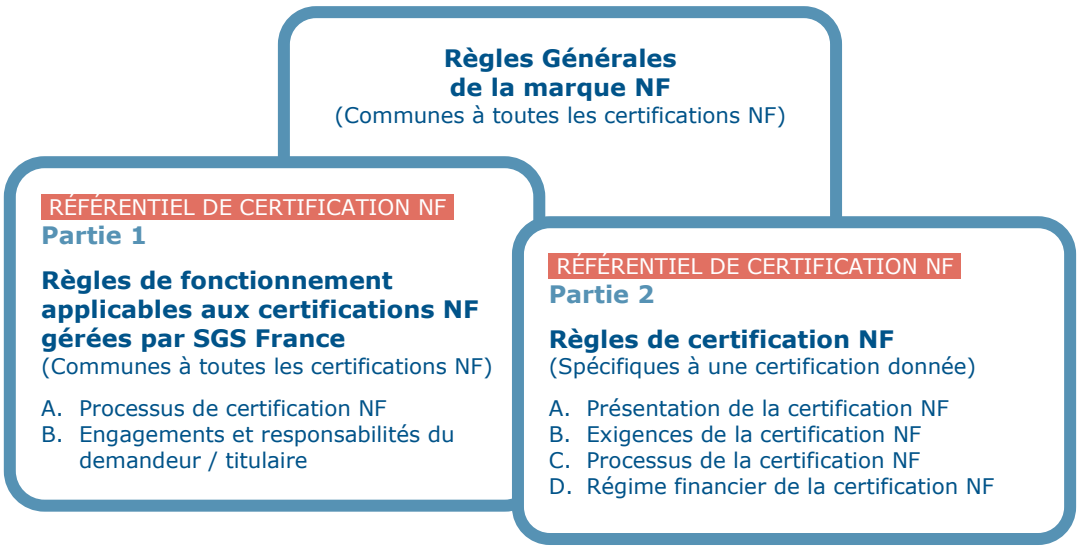

Figure 1 : Schéma d'organisation d'un Référentiel de certification NF

4 INTERVENANTS

Le présent article définit les différents intervenants susceptibles d'intervenir dans le fonctionnement de la certification NF. Ces intervenants s'engagent à respecter les principes de confidentialité, d'indépendance et d'impartialité.

4/1 - AFNOR

AFNOR est propriétaire de la marque de garantie NF et en a concédé à AFNOR Certification une licence d'exploitation exclusive.

AFNOR Certification gère et anime le système de certification NF, qui définit les règles de gouvernance et les modalités de fonctionnement de la marque NF.

4/2 - ORGANISME CERTIFICATEUR

Conformément aux règles générales de la marque NF, AFNOR Certification confie la gestion des référentiels de certification NF listés dans un contrat à l'organisme suivant, dit organisme mandaté :

SGS France

135, rue René Descartes

CS30584

13857 Aix en Provence Cedex 3

Téléphone : +33 (0)4 42 97 72 30

fr.service.validoc@sgs.com

SGS France est un organisme certificateur au sens des articles du Code de la consommation et responsable vis-à-vis d'AFNOR Certification des opérations qui lui sont confiées faisant l'objet d'un contrat de mandatement de la marque NF.

SGS France met en œuvre le processus de certification et assume à ce titre la responsabilité de l'application des présentes règles de fonctionnement et de toutes décisions prises dans le cadre de celles-ci.

Il délivre, suspend ou retire les certificats, éventuellement après avis du comité de certification NF concerné.

4/3 - ÉVALUATEURS

Selon les dispositions définies dans les règles de certification NF concernées, les évaluations peuvent être réalisées par :

- des auditeurs/inspecteurs ;
- des laboratoires d'essais ;
- des experts réalisant des évaluations documentaires.

Les évaluateurs peuvent être :

- des employés de SGS France ;
- des sous-traitants missionnés par SGS France dont les missions sont définies dans un contrat entre SGS France et le sous-traitant.

L'évaluateur doit présenter les qualités requises d'indépendance, d'impartialité et de compétence. Il doit satisfaire à ce titre aux critères de normes internationales d'accréditation pour le domaine d'activités dédié.

Il s'engage également à garder la confidentialité des informations, notamment à caractère individuel, qui lui sont communiquées.

En cas de situation de danger (défaut de sécurité), l'évaluateur se réserve le droit d'exercer un droit de retrait.

4/3/1 AUDITEURS/INSPECTEURS

Les auditeurs/inspecteurs (qualifiés par SGS France ou les organismes d'audit/inspection) réalisent les audits/inspections prévus par les règles de certification NF concernées dans les unités de fabrication des demandeurs / titulaires, éventuellement sur les lieux de distribution, les lieux d'utilisation, et de manière générale dans toutes les entités pouvant avoir une influence sur la conformité des produits certifiés.

Ils relèvent les dispositions mises en œuvre par le demandeur / titulaire pour satisfaire de manière continue aux exigences des règles de certification NF concernées.

Le nom et les coordonnées de ces organismes sont précisés dans les règles de certification NF concernées.

4/3/2 LABORATOIRES

Lorsque les évaluations effectuées comportent des essais sur des produits, ceux-ci sont réalisés à la demande de SGS France sur des échantillons prélevés selon les modalités décrites dans les règles de certification NF concernées.

Ces essais peuvent être effectués :

- soit dans le laboratoire SGS France
- soit dans un laboratoire accepté par SGS France;
- soit dans le laboratoire du demandeur / titulaire en présence de l'auditeur/inspecteur.

Dans tous les cas, le laboratoire doit satisfaire aux exigences de la norme ISO/CEI 17025.

Le respect de ces exigences doit être démontré par le laboratoire :

- soit en fournissant à SGS France une copie de son attestation d'accréditation délivrée par un membre de l'EA (European cooperation for Accreditation) ou par un organisme membre d'une association signataire d'accords de reconnaissance internationaux identifiée sur le site internet de l'EA (www.european-accreditation.org);
- soit en acceptant de faire l'objet d'un audit réalisé par SGS France.

Des exigences complémentaires peuvent également être définies dans les règles de certification NF concernées.

Le nom et les coordonnées des laboratoires acceptés sont précisés dans les règles de certification NF concernées.

4/4 - COMITE DE CERTIFICATION NF

SGS France peut mettre en place un comité de certification pour assurer le bon fonctionnement, le développement, la gestion, la protection et la promotion d'une certification NF.

4/4/1 MISSIONS

La mission d'un comité de certification NF est de donner notamment un avis sur :

- les règles de certification et leurs évolutions ;
- les dossiers de certification faisant l'objet d'une contestation de décision ;
- l'examen et la mise en œuvre des accords de reconnaissance sur les essais et les audits/inspections ;
- les actions de communication liées à la certification NF concernée.

Un comité de certification NF peut également être amené à donner son avis sur des dossiers de certification NF. Dans ce cas, les modalités sont précisées dans les règles de certification NF concernées.

Pour la conduite de certains travaux ponctuels ne nécessitant pas la convocation de l'ensemble des membres du comité, il peut être créé un groupe de travail. Les membres participant au groupe de travail thématique sont désignés parmi ceux du comité. Il peut être fait appel à des professionnels ou des personnalités extérieurs en concertation avec le comité.

4/4/2 PRINCIPES DE FONCTIONNEMENT

Chaque comité de certification NF se compose des parties intéressées réparties en collèges tels que définis dans les règles de certification NF concernées. Son secrétariat est assuré par SGS France.

La composition du comité de certification NF est fixée de manière à garantir une représentation équilibrée des différentes parties intéressées qui ne conduise pas à la prédominance de l'une d'entre elles.

AFNOR Certification est membre de droit du comité.

Les membres du comité de certification NF sont désignés par SGS France pour une durée précisée dans les règles de certification NF concernées. Ils ne peuvent recevoir aucune rétribution en raison des fonctions qui leur sont confiées. Un membre du comité de certification NF ne peut se faire représenter que par un suppléant désigné dans les mêmes conditions.

Le président du comité de certification est désigné parmi les membres du comité de certification NF dans les mêmes conditions. Toutefois, des conditions particulières peuvent également être définies dans les règles de certification NF concernées.

Les membres du comité de certification NF s'engagent à exercer leur fonction en toute impartialité et à garder la confidentialité des informations qui leurs sont communiquées.

Les avis du comité sont établis par consensus, à savoir sans objection formelle dûment documentée d'un de ses membres.

SGS France prend les dispositions permettant d'assurer la confidentialité des dossiers de demandeur ou de titulaire présentés au sein du comité de certification NF.

5 GENERALITES LIEES AUX MODALITES D'ADMISSION ET DE SURVEILLANCE

Le processus de certification NF se déroule selon les étapes décrites dans le schéma suivant :

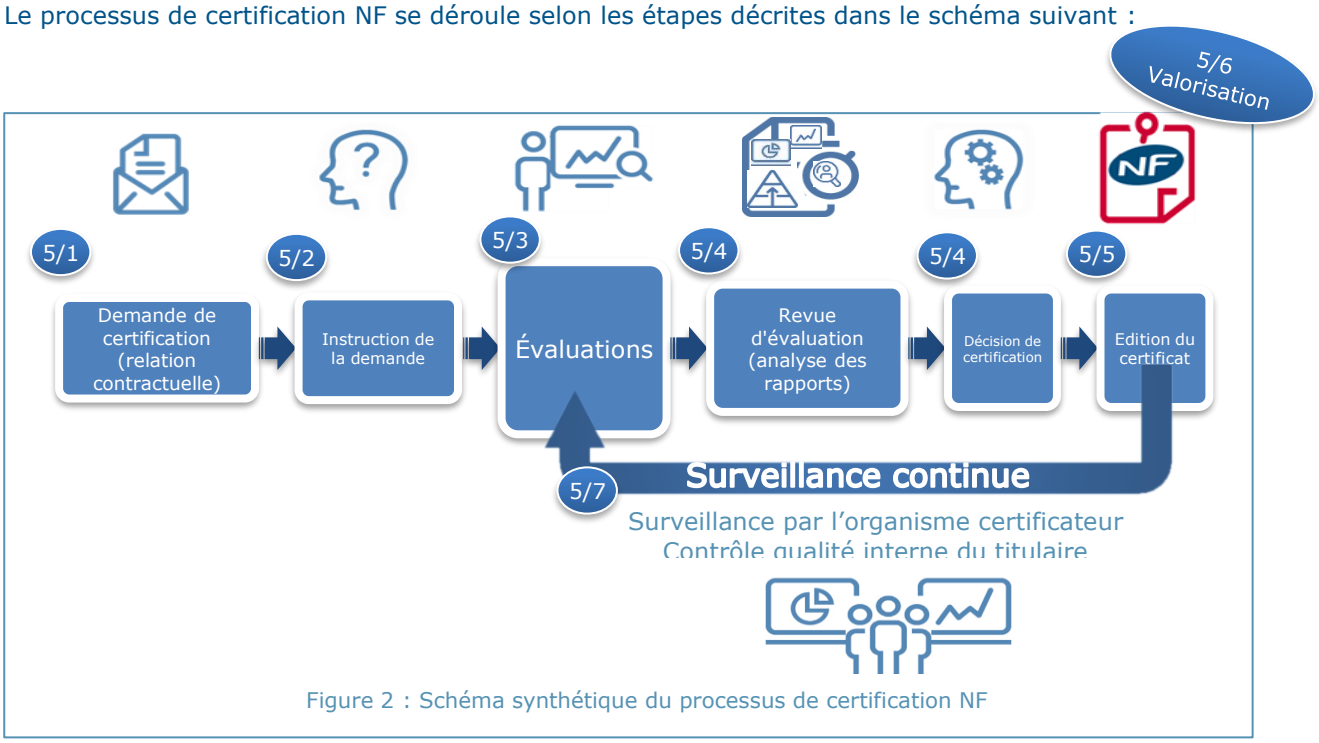

Figure 2 : Schéma synthétique du processus de certification NF

Cas particulier d'une certification dans un pays à vigilance particulière :

SGS France définit les modalités d'organisation des prestations au cas par cas en fonction des risques identifiés par le Ministère de l'Europe et des Affaires étrangères.

5/1 - DEMANDE DE CERTIFICATION NF ET RELATION CONTRACTUELLE

La marque NF est accessible à tout demandeur dont les produits entrent dans le champ d'application défini et respectent les exigences techniques décrites dans les règles de certification spécifiques à chaque produit.

Tout demandeur de certification NF doit, au préalable et au minimum, prendre connaissance de tous les documents listés à l'article 3 des présentes règles de fonctionnement.

A défaut du respect des exigences définies dans les documents listés à l'article 3 des présentes règles de fonctionnement, le demandeur s'expose à l'interruption ou la suspension de l'instruction de son dossier. Notamment, il n'est en aucun cas possible de faire référence à la marque NF avant l'obtention du droit d'usage de la marque NF ou de présenter à la certification des produits contrefaits.

Le demandeur adresse sa demande à SGS France accompagnée de toutes les informations nécessaires, conformément aux modèles définis par SGS France.

La lettre de demande dûment complétée et signée, accompagnée le cas échéant d'un devis, formalise la relation contractuelle. Elle engage le demandeur à respecter l'ensemble des exigences du Référentiel de certification NF.

Quelle que soit sa durée, la relation contractuelle est régie par le droit français et soumise aux juridictions françaises en cas de litige.

5/2 - INSTRUCTION DE LA DEMANDE DE CERTIFICATION NF

L'instruction de la demande de certification NF, assurée par SGS France, comporte :

- l'examen du dossier fourni à l'appui de la demande de certification NF ;
- la planification des évaluations prévues dans les règles de certification NF concernées (audits, essais…), dès que la demande est jugée recevable.

5/3 - ÉVALUATIONS

Les évaluations exercées dans le cadre de la certification NF peuvent être de plusieurs types :

- des évaluations documentaires ;
- des essais sur les produits ;
- des audits et/ou inspections réalisés au cours de visites sur site (usines de fabrication, chantiers, …), ayant pour objet de s'assurer que les dispositions définies et mises en œuvre par le demandeur / titulaire répondent aux exigences du référentiel de certification.

5/3/1 AUDITS/INSPECTIONS

Les exigences particulières à chaque certification NF en matière d'audit/inspection ainsi que leurs moyens de contrôles associés sont définis dans les règles de certification NF concernées.

5/3/1/1 Généralités liées au déroulement des audits/inspections

Les audits/inspections visent le contrôle du respect des exigences définies dans les règles de certification NF concernées, notamment par :

- l'application des dispositions de management de la qualité
- l'observation sur site du produit, de sa fabrication et de son marquage ;
- la vérification de la mise en œuvre et de l'efficacité des dispositions relatives aux contrôles réalisés en usine aux différentes étapes de la fabrication du produit.
- la supervision d'essais de caractéristiques certifiées, le cas échéant.

Le champ de l'audit/inspection et le détail de son déroulement sont précisés dans un plan d'audit adressé au préalable à l'entreprise. Le demandeur / titulaire doit permettre à l'auditeur/inspecteur de réaliser sa mission dans les meilleures conditions. L'auditeur/inspecteur peut notamment exiger de consulter tous documents et/ou visiter tous locaux (sites, zones, ...) qu'il estime nécessaire dans le cadre de sa mission.

Dans le cas où le demandeur / titulaire sous-traite une partie de son activité, l'organisme certificateur se réserve le droit d'envoyer un auditeur/inspecteur pour effectuer une visite chez le(s) sous-traitant(s) sur la base du même référentiel de certification.

5/3/1/2 Présence d'observateurs

La réalisation de l'audit/inspection peut notamment se faire en présence d'un observateur qui est tenu au respect de la confidentialité. Cet observateur peut être imposé à SGS France par des normes ou des accords dont il est signataire (par exemple lors d'évaluations menées par le COFRAC). La présence d'un observateur fait systématiquement l'objet d'une information au demandeur / titulaire par SGS France préalablement à l'audit/inspection.

5/3/1/3 Allègements d'audit/inspection

Si la certification du système de management de la qualité (SMQ) du titulaire est prise en compte pour un allégement des audits/inspections, les règles de prise en compte des certificats correspondants sont, à minima, les suivantes :

- la certification du SMQ doit comprendre dans son périmètre et dans son champ les sites et activités concernés par la certification NF et être en vigueur à la date de l'audit/inspection ;
- le certificat doit être émis par un organisme certificateur accrédité selon la norme ISO/CEI 17021 par le COFRAC ou, à défaut, par un membre de l'EA (European coopération for Accréditation) ou par un organisme membre d'une association signataire d'accords de reconnaissance internationaux dont les signataires sont identifiés sur le site internet de l'EA (www.european-accreditation.org/) ;
- le rapport de l'audit de la certification du SMQ doit être tenu à disposition de l'auditeur/inspecteur.

L'allègement est remis en cause si les conditions l'ayant autorisé ne sont plus respectées, en particulier si la certification de SMQ est suspendue ou retirée.

Des allègements supplémentaires peuvent également être envisagés. Ceux-ci sont alors définis dans les règles de certification NF concernées.

5/3/2 ESSAIS

Lorsque les évaluations prévoient des essais sur les produits, ceux-ci sont définis dans les règles de certification NF concernées.

Un rapport d'essais est établi et adressé au demandeur / titulaire.

5/4 - REVUE DES RESULTATS D'EVALUATION ET DECISION

Les rapports sont accompagnés, le cas échéant, d'une demande de réponse aux écarts dans un délai fixé lors de l'envoi du rapport.

Le demandeur / titulaire doit présenter pour chaque écart, les actions mises en place ou planifiées avec date cible de mise en application.

Il existe deux types d'écarts :

- Le Point Critique : 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 produit concerné.
- La Non-Conformité : Non-satisfaction d'une exigence du référentiel (caractéristique certifiée ou disposition d'organisation, de suivi ou de pilotage) n'entraînant pas de risque important de non-respect d'une exigence relative au produit concerné.

La certification ne peut pas être délivrée ou maintenue s'il reste un Point Critique non levé.

Un ensemble de Non-Conformités non levées de l'audit en cours peut également amener à une décision défavorable.

La certification peut être délivrée ou maintenue s'il subsiste des Non-Conformités pour lesquelles les analyses et actions de traitement ont été jugées satisfaisantes, dans la mesure où le différentiel subsistant constitue une tolérance au référentiel.

La pertinence de la réponse est analysée et la réalisation d'une évaluation complémentaire peut être demandée pour vérifier la mise en place d'actions correctives (évaluations documentaires et/ou audit/inspection partiel(le) ou complet/complète et/ou essais).

En cas de besoin, SGS France peut présenter, pour avis, au comité de certification NF (cf. §4.4) l'ensemble des résultats d'évaluation.

La décision de certification peut être :

- soit positive : SGS France délivre un certificat NF au demandeur, qui devient alors titulaire du droit d'usage de la marque NF pour le produit objet de la demande et pour une durée déterminée. La durée de validité du certificat est précisée dans les règles de certification NF concernées ;
- soit négative : ce refus est alors notifié par courrier auprès du demandeur, avec les justifications nécessaires.

L'attribution du droit d'usage ne saurait en aucun cas substituer la responsabilité de SGS France à celle qui incombe légalement au titulaire du droit d'usage de la marque NF.

Le demandeur / titulaire peut contester la décision prise par SGS France en adressant une contestation conformément aux Règles Générales de la marque NF.

5/5 - ÉDITION DU CERTIFICAT NF

Lorsque le titulaire fournit des copies du certificat NF à autrui, il doit les reproduire dans leur intégralité.

SGS France se réserve le droit de publier les certificats en vue de la meilleure information possible des utilisateurs.

Dans tous les cas, la liste des principales caractéristiques certifiées et la liste des titulaires de la marque NF sont rendues publics sur le site internet de SGS France et sur le site www.marque-nf.com.

5/6 - VALORISATION DE LA CERTIFICATION NF

Le marquage fait partie intégrante de la certification NF. Il permet d'identifier, de valoriser et de garantir la traçabilité un produit certifié NF.

Au-delà de l'identification d'un produit certifié et de sa traçabilité, le marquage d'un produit par le logo NF assure une meilleure protection des utilisateurs et permet la défense des titulaires contre les usages abusifs et les contrefaçons.

Par ailleurs, les informations relatives aux produits certifiés sont disponibles sur le site www.marque-nf.com.

Pour chaque catégorie de produits, elles comprennent notamment :

- l'identification des titulaires ;
- l'identification des produits certifiés ;
- les règles de certification NF ;
- la liste des principales caractéristiques certifiées.

5/7 - SURVEILLANCE APRES ACCORD DU DROIT D'USAGE DE LA MARQUE NF

5/7/1 SURVEILLANCE PAR SGS FRANCE

Les modalités de réalisation des évaluations de surveillance menées par SGS France après accord de la certification NF sont définies dans les règles de certification NF concernées.

Elles peuvent comporter :

- la réalisation d'évaluations documentaires ;
- la réalisation d'un(e) audit/inspection sur site portant au minimum sur :
  - la conformité du produit aux exigences techniques ;
  - l'application des dispositions de management de la qualité ;
  - les résultats du contrôle qualité interne du titulaire ;
- la réalisation d'essais ;

Un rapport est transmis au titulaire, avec ses observations éventuelles.

Les modalités d'envoi des rapports sont définies dans les règles de certifications NF concernées.

Des évaluations supplémentaires, à la charge du titulaire, peuvent être décidées par SGS France, éventuellement sur proposition du comité de certification NF en cas de :

- constat de dysfonctionnements lors des évaluations ;
- levée de suspension ;
- reprise d'activité du titulaire après une cessation temporaire ;
- d'informations portées à la connaissance de SGS France (litiges, réclamations, …) pouvant remettre en cause la certification accordée.

Les audits/inspections peuvent être inopinés. Des vérifications et prélèvements peuvent être prévus dans le commerce ou sur les canaux de distribution des produits certifiés.

SGS France analyse les résultats des évaluations de surveillance, peut éventuellement faire appel à l'avis du comité de certification NF, et prononce soit :

- une reconduction de la certification NF lorsque l'ensemble des exigences de la certification restent satisfaites ;
- une sanction.

5/7/2 SANCTIONS

Une sanction envers le titulaire est possible lorsque notamment les écarts définis ci-dessous sont constatés :

- non conformités constatées lors des évaluations ;
- absence de réponse sur la mise en place d'actions correctives suite à un ou plusieurs écarts par rapport au référentiel de certification constatés lors des évaluations ;
- absence de déclaration de toute modification des conditions initiales d'obtention de la certification ;
- non-respect du bon usage de la marque NF.

En fonction de la gravité de l'écart constaté, les sanctions possibles sont :

- un avertissement simple avec mise en demeure de définir et réaliser l'action corrective adéquate dans un délai donné ;
- un avertissement avec évaluation supplémentaire permettant de vérifier de la mise en œuvre et de l'efficacité des actions correctives ;
- une suspension de la certification NF jusqu'à la mise en œuvre des actions correctives adéquates ;
- un retrait de la certification NF et la résiliation de plein droit par SGS France de la certification NF, en cas de manquement non réparable ou de manquement non réparé.

L'avertissement est une sanction non suspensive.

Les sanctions sont des décisions prises par SGS France, éventuellement après consultation du comité de certification NF. Elles sont exécutoires à dater de la réception de leur notification. Le titulaire est responsable de l'application des mesures qui découlent de la sanction et en assume seul les conséquences sur l'exploitation de son activité.

Le titulaire peut contester la décision prise par SGS France en adressant une contestation conformément aux Règles Générales de la marque NF.

Pour les fabrications antérieures à la suspension ou au retrait du droit d'usage, SGS France peut, au cas par cas, prendre des mesures particulières (exemples : autorisation d'écoulement des stocks, démarquage des produits en stock, rappel des produits etc.).

6 REGIME FINANCIER ET DROIT D'USAGE DE LA MARQUE

Le régime financier applicable est décrit dans les règles de certification NF concernées.

Il définit la nature des montants à la charge du demandeur / titulaire et les modalités de recouvrement des prestations pour l'obtention de la certification et la surveillance des produits certifiés.

Il comprend notamment la redevance de droit d'usage de la marque NF qui contribue :

- à la défense de la marque ;
- à la promotion générique de la marque NF ;
- au fonctionnement général de la marque NF.

Les montants (en euros hors taxe) correspondants aux différentes prestations font l'objet d'une révision annuelle, décidée après consultation des différentes parties, et peuvent être révisés autant de fois que nécessaire en cours d'année.

Le régime tarifaire est disponible sur demande auprès de SGS France ; il est communiqué à chaque demandeur / titulaire.

7 LEXIQUE

Le lexique générique ci-dessous peut être enrichi d'un lexique spécifique disponible dans la règle de certification NF concernée.

Accord du droit d'usage de la marque NF
Autorisation accordée par AFNOR Certification, et notifiée par SGS France à un demandeur, d'apposer la marque NF sur le produit pour lequel la certification a été délivrée.

Audit
Processus systématique, indépendant et documenté, permettant d'obtenir des enregistrements, des énoncés de faits ou d'autres informations pertinentes, et de les évaluer de manière objective pour déterminer dans quelle mesure les exigences spécifiées sont respectées

Avertissement
Décision de sanction, notifiée par SGS France, par laquelle le titulaire est invité à corriger les défauts constatés dans un délai donné, pendant lequel le droit d'usage de la marque NF n'est pas suspendu.

Demande d'admission (première demande)
Demande par laquelle un demandeur sollicite pour la première fois le droit d'usage pour un produit/une gamme de produits. Le demandeur déclare connaître le Référentiel de certification et s'engage à le respecter.
La demande d'admission correspond à un produit (ou une gamme de produits) :

- provenant d'un processus de conception et/ou de fabrication et/ou de commercialisation déterminé ;
- défini par une marque commerciale et/ou ayant une référence spécifique au produit présenté ;
- ayant des caractéristiques techniques précises.

Demande d'admission complémentaire
Demande par laquelle un titulaire souhaite bénéficier du droit d'usage de la marque NF pour un nouveau produit/une nouvelle gamme de produit ou un produit/une gamme de produits fabriqué(e) dans une nouvelle entité de production.

Demande d'extension
Demande par laquelle un titulaire sollicite l'extension du droit d'usage de la marque NF dont il bénéficie, pour un produit/une gamme de produits de sa fabrication dérivant d'un produit/d'une gamme de produits certifié(e) NF.

Demande de maintien
Demande par laquelle un titulaire sollicite le maintien du droit d'usage de la marque NF pour un produit certifié NF destiné à être commercialisé par un distributeur sous une autre marque et/ou référence commerciale mais sans modification des caractéristiques certifiées.

Demandeur
Personne morale demandant le droit d'usage de la marque NF pour son produit, qui s'engage à respecter le Référentiel de certification et qui assure la maîtrise et/ou la responsabilité du respect de l'ensemble des exigences définies dans les règles de certification.

Dénomination commerciale
Elle permet de distinguer spécifiquement un produit au sein d'une marque commerciale donnée en le regroupant avec d'autres produits disposant d'un critère marketing commun choisi par l'entreprise (notion de famille, gamme, collection, catégorie …).
En fonction du produit, la dénomination peut être découpée en plusieurs niveaux.

Distributeur
Personne morale distribuant les produits du demandeur / titulaire et qui n'intervient pas sur le produit pour en modifier la conformité aux exigences de la certification NF.
Le distributeur peut être de deux types :

- Soit il distribue le produit sous l'identification commerciale déclarée par le titulaire. Dans ce cas, aucune démarche n'est à engager au titre de la marque NF ;
- Soit il distribue le produit avec changement de l'identification commerciale déclarée par le titulaire. Dans ce cas, le titulaire doit faire une demande de maintien de droit d'usage pour le compte de son distributeur afin d'assurer la traçabilité du produit certifié.

Si le distributeur ne souhaite pas qu'il soit fait référence explicite au titulaire, une demande de droit d'usage de la marque NF doit être formulée par le distributeur, avec accord du titulaire. Dans ce cas, l'usine de fabrication ou le nom du titulaire peut ne pas être mentionné sur le certificat du distributeur.
Enfin, toute personne qui intervient techniquement sur un produit certifié en modifiant le contenant et/ou le contenu dudit produit (par exemple : ensachage ou distribution en vrac) doit faire une demande de droit d'usage et est alors considéré comme demandeur à part entière.

Identification du produit
Ensemble des éléments permettant d'identifier un produit, constitué de la marque commerciale, et/ou de la dénomination commerciale et/ou de la référence commerciale.

Inspection
Audit intégrant la réalisation d'essais des produits candidats/certifiés sur site.

Instruction de demande
Analyse d'un dossier fourni par le demandeur / titulaire, visant à vérifier s'il répond à tous les prérequis techniques et administratifs avant d'engager la phase d'évaluation.

Mandataire
Personne morale ou physique implantée dans l'E.E.E. (Espace économique européen) ou en Suisse, qui a une fonction de représentation du demandeur / titulaire établi hors E.E.E ou Suisse et qui dispose d'un mandat écrit de celui-ci lui signifiant qu'il peut agir en son nom et précisant dans quel cadre (missions et responsabilités associées, aspects financiers, réclamations, interlocuteur de l'organisme certificateur…) dans le processus de certification de la certification NF suivant les dispositions des présentes règles de certification.

Marque commerciale
Marque de fabrique ou de commerce étant un nom ou signe distinctif servant à identifier les produits d'une personne physique ou morale et de les distinguer de produits semblables. Elle est reconnaissable par les consommateurs et contribue à la valeur du produit sur le marché

Reconduction
Renouvellement/prorogation d'une décision, disposition ou modalité telle qu'initialement accordée ou définie.

Référence commerciale
Code unique alphanumérique d'un produit mis sur le marché.

Référentiel de certification
Ensemble de documents définissant les caractéristiques que doit présenter un produit, un service ou une combinaison de produit et de service, et les modalités de contrôle de la conformité à ces caractéristiques. Il est constitué des Règles Générales de la marque NF, des règles de fonctionnement applicables aux certifications NF gérées par SGS France, des règles de certification NF et des documents normatifs qui y sont référencés.

Retrait du droit d'usage de la marque NF
Décision, notifiée par SGS France, qui annule le droit d'usage de la marque NF. Le retrait peut être prononcé à titre de sanction ou en cas d'abandon du droit d'usage par le titulaire.

Suspension du droit d'usage de la marque NF
Décision, notifiée par SGS France, qui annule provisoirement et pour une durée déterminée le droit d'usage de la marque NF. La suspension peut être prononcée à titre de sanction ou en cas d'abandon provisoire du droit d'usage par le titulaire.

Titulaire
Personne morale bénéficiant du droit d'usage de la marque NF pour son produit, qui s'engage à respecter le Référentiel de certification et qui assure la maîtrise et/ou la responsabilité du respect de l'ensemble des exigences définies dans les règles de certification.

Traçabilité
Aptitude à retrouver l'historique, l'utilisation ou la localisation d'un produit, au moyen d'une identification enregistrée.

Section B

Engagements et responsabilités du demandeur / titulaire

1 PREREQUIS CONCERNANT LE RESPECT DE LA REGLEMENTATION

Le demandeur / titulaire s'engage à :

- ne pas présenter à la certification des produits contrefaits ;
- présenter à la certification des produits conformes à la réglementation en vigueur concernée ;
- respecter la réglementation applicable aux produits certifiés.

L'attribution du droit d'usage ne saurait en aucun cas substituer la responsabilité de SGS France à celle qui incombe légalement au titulaire du droit d'usage de la marque NF.

Toutefois, SGS France est susceptible de demander au demandeur / titulaire d'apporter la preuve de conformité pour certaines exigences réglementaires.

2 RESPECT DU REFERENTIEL DE CERTIFICATION NF

Le demandeur / titulaire s'engage à accepter et respecter les exigences définies dans le référentiel de certification NF applicable à ses produits concernés par la certification NF, et en particulier à mettre en œuvre les changements nécessités par les évolutions du référentiel de certification qui lui sont communiqués par SGS France. Il doit donc procéder à tous les contrôles internes et à tous les enregistrements prévus dans les règles de certification NF concernées.

3 FACILITATION DES OPERATIONS

Dans le cadre de la certification NF, il incombe au demandeur / titulaire de :

- faciliter toutes les opérations d'évaluation réalisées par SGS France dans le respect du référentiel de certification NF librement accepté ;
- s'acquitter des sommes dues dans le cadre de la prestation de certification conformément au régime financier applicable en vigueur ;
- donner suite aux décisions prises par SGS France dans le cadre de la certification (notamment définir et mettre en œuvre des actions correctives suite à un écart constaté ou appliquer une décision de sanction) ;
- de prendre les dispositions nécessaires pour permettre :

- la bonne conduite des audits/inspections, y compris la fourniture d'éléments en vue de leur examen tels que la documentation et les enregistrements (notamment le registre des réclamations), l'accès au matériel, aux sites, aux zones, aux personnels et sous-traitants ;
- la participation d'observateurs imposés à SGS France par des normes ou des accords dont il est signataire (par exemple dans le cadre d'une évaluation par le COFRAC).

4 OBLIGATIONS LIEES A LA COMMUNICATION SUR LA CERTIFICATION ET SUR L'USAGE DE LA MARQUE NF

4/1 - REFERENCE A LA CERTIFICATION

La communication du titulaire sur les informations relatives à la certification de produits et de services doit respecter les exigences du Code de la Consommation : celui-ci a pour objectif de rendre transparente pour les consommateurs et les utilisateurs, la signification des marques de certification.

Ainsi, le Code de la consommation dispose que :

« Lorsqu'il est fait référence à la certification dans la publicité, l'étiquetage ou la présentation de tout produit ou service, 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 :

1° Le nom ou la raison sociale de l'organisme certificateur ou la marque de garantie ;

2° La dénomination du référentiel de certification utilisé ;

3° Les modalités selon lesquelles le référentiel de certification peut être consulté ou obtenu. »

4/2 - REFERENCE A L'USAGE DE LA MARQUE NF

La communication du titulaire doit se faire dans le respect des principes de clarté et sincérité. Le titulaire doit veiller tout particulièrement à indiquer le ou les produits faisant l'objet de la certification NF et respecter toutes les indications de la charte graphique de la marque NF en vigueur disponible auprès de SGS France, sous peine de sanctions, conformément aux Règles Générales de la marque NF.

Lorsque le demandeur / titulaire utilise la marque NF, il s'engage à :

- respecter la charte graphique de la marque NF en vigueur ;
- utiliser une dénomination commerciale claire permettant d'éviter toute confusion entre un produit certifié NF et un produit non certifié NF ;
- communiquer à SGS France, sur demande, toute la documentation technique et commerciale faisant référence à la marque NF ;
- ne pas utiliser la certification de ses produits d'une façon qui puisse nuire à SGS France, ni faire de déclaration sur la certification de ses produits que SGS France puisse considérer comme trompeuse ou non autorisée, notamment :

- ne pas utiliser la marque NF de manière abusive ou non conforme au référentiel de certification et à la charte graphique en vigueur ;
- ne pas utiliser le logo d'AFNOR et/ou de SGS France sans leur accord préalable ;

- en cas de suspension, de retrait ou à l'échéance de la certification, retirer sur l'ensemble des moyens de communication toute référence à la certification. Il s'engage également à en informer sans délai l'organisme auprès duquel il aurait obtenu un agrément et/ou une autorisation et/ou une prise en compte de la certification.

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

Le demandeur / titulaire s'engage à retirer de son site Internet tout lien vers des sites du Groupe AFNOR et/ou celui de SGS France, en cas de demande de ces derniers.

Le titulaire autorise SGS France à intégrer sur son (ses) site(s) Internet un lien vers celui du titulaire.

5 DECLARATION DES MODIFICATIONS

Pendant toute la durée de la certification, le titulaire doit :

- respecter les exigences définies et les modalités de marquage/démarquage ;
- mettre à jour son dossier de certification ;

- informer systématiquement SGS France de tout changement d'une des caractéristiques du produit certifié, et/ou de son organisation susceptible d'avoir une incidence sur la certification accordée.

Toute modification aux conditions initiales d'obtention de la certification NF doit être signalée par écrit par le titulaire.

Le non-respect de cette obligation constaté par SGS France, peut conduire à une suspension, voire à un retrait du droit d'usage de la marque NF.

SGS France se réserve le droit de faire effectuer toute évaluation qu'il estime nécessaire suite :

- à une modification concernant le produit certifié ou l'organisation qualité des entités de fabrication (usine de fabrication, ateliers de fabrication, sites des sous-traitants…),
- à des réclamations, contestations, litiges, … dont il aurait connaissance et relatifs aux produits certifiés et/ou à l'usage de la marque NF.

De façon générale, SGS France détermine si les modifications remettent en cause la certification accordée et s'il y a lieu de procéder à une évaluation complémentaire.

5/1 - MODIFICATION CONCERNANT LE DEMANDEUR / TITULAIRE

Le Demandeur/Titulaire doit signaler par écrit à SGS France toute modification juridique de sa société en précisant la nature de l'opération et en quoi elle impacte la structure juridique de sa société (exemple et sans que cette liste soit limitative : changement de raison sociale, fusion, absorption, apports partiels d'actifs, cession de branche d'activité, totale ou partielle).

En cas de fusion, liquidation absorption ou de cession d'une branche d'activité du titulaire, le droit d'usage de la marque NF pour tous les produits en bénéficiant cesse de plein droit.

Une nouvelle demande peut être déposée et son examen peut être allégé en fonction des modifications apportées et de l'impact de l'opération sur le processus de fabrication des produits bénéficiant initialement de la certification.

5/2 - MODIFICATION CONCERNANT LA (LES) ENTITE(S) DE FABRICATION COUVERTE(S) PAR LA CERTIFICATION

Tout transfert (total ou partiel) de ou des entités de fabrication d'un produit certifié NF dans un autre lieu de fabrication entraîne une cessation immédiate du marquage NF par le titulaire sur les produits transférés sous quelle que forme que ce soit.

Le demandeur / titulaire doit déclarer ce transfert par écrit à SGS France qui organisera une visite du nouveau lieu de fabrication et, le cas échéant, fera procéder à la réalisation d'essais.

Les modalités d'évaluation et de décision de renouvellement de la certification sont identiques à celles de l'admission décrites dans les règles de certification applicables.

5/3 - MODIFICATION CONCERNANT L'ORGANISATION QUALITE DU PROCESSUS DE CONCEPTION ET/OU DE FABRICATION ET/OU DE COMMERCIALISATION

Le demandeur / titulaire doit déclarer par écrit à SGS France toute modification relative à son organisation qualité susceptible d'avoir une incidence sur la conformité de la conception et/ou de la fabrication et/ou de la commercialisation et/ou aux exigences des règles de certification applicables (modifications concernant ses installations, ses plans qualité, son mandataire...).

D'autre part, toute cessation temporaire de contrôle qualité interne d'un produit certifié NF entraîne une cessation immédiate du marquage NF de celui-ci par le titulaire sous quelle que forme que ce soit. Le demandeur / titulaire en informe SGS France.

Les modalités de retour à la normale sont décrites dans les règles de certification applicables.

Le cas échéant, si la distribution est réalisée par un tiers, le demandeur/ titulaire doit s'engager à informer immédiatement SGS France de toute modification apportée dans la distribution de ses produits et en particulier toute cessation d'approvisionnement par le tiers désigné.

5/4 - MODIFICATION CONCERNANT LE PRODUIT CERTIFIE NF

Afin d'assurer la traçabilité de la certification NF et éviter tout usage abusif de la marque NF, toute modification du produit certifié NF par rapport au dossier de demande comme :

- une modification du modèle admis avec ou sans incidence sur la conformité du produit vis-à-vis des exigences définies dans les règles de certification applicables ;
- tout changement ou ajout d'identification commerciale ;

doit faire l'objet d'une déclaration écrite à SGS France.

Selon la modification déclarée, SGS France détermine s'il s'agit d'une demande d'extension, d'admission complémentaire ou de maintien de la certification et applique les mesures nécessaires.

5/5 - CESSATION TEMPORAIRE DE FABRICATION OU DE CONTROLE D'UN PRODUIT CERTIFIE (VOLONTAIRE – HORS SANCTION)

Toute cessation temporaire de fabrication ou de contrôle d'un produit certifié NF au moins égale à la durée définie dans les règles de certification applicables doit être déclarée par écrit à SGS France.

En cas de produits certifiés NF en stock, le titulaire précise la durée nécessaire à l'écoulement de ce stock.

Dès réception du courrier du titulaire, SGS France notifie au titulaire la suspension du droit d'usage de la marque NF pour ce produit et, le cas échéant, le délai d'écoulement de stock autorisé.

En absence de stock à écouler ou après le délai d'écoulement autorisé, la suspension est effective, le produit est retiré du certificat et de la liste des produits certifiés.

Les modalités de retour à la normale ou de retrait sont décrites dans les règles de certification applicables (notamment la durée maximale de cessation temporaire/suspension autorisée avant retrait, les éventuelles évaluations nécessaires avant la reprise, …).

5/6 - CESSATION DEFINITIVE DE FABRICATION OU ABANDON DE LA CERTIFICATION NF (VOLONTAIRE - HORS SANCTION)

Toute cessation définitive de fabrication d'un produit certifié NF ou tout abandon volontaire de la certification NF doit être déclaré par écrit à SGS France.

En cas de produits certifiés NF en stock, le titulaire précise la durée nécessaire à l'écoulement de ce stock.

Dès réception du courrier du titulaire, SGS France notifie au titulaire le retrait du droit d'usage de la marque NF pour ce produit, le cas échéant, le délai d'écoulement de stock autorisé ainsi que les éventuelles mesures conservatoires (tout ou partie des évaluations au titre de la surveillance).

Le produit NF reste sur le certificat tant qu'il subsiste chez le titulaire un stock de produits certifiés NF, les évaluations au titre de la surveillance des produits certifiés pouvant être maintenues (mesures conservatoires).

En absence de stock à écouler ou après le délai d'écoulement autorisé, le retrait est effectif, le produit est retiré du certificat et de la liste des produits certifiés.

5/7 - ANNULATION DES NORMES APPLICABLES

Dans le cas de l'annulation d'une norme, SGS France évalue la nécessité de réviser ou de supprimer le Référentiel de certification et en informe les titulaires. En cas d'annulation du référentiel, SGS France notifie le retrait du droit d'usage de la marque NF, imposant au titulaire l'arrêt immédiat de sa fabrication sous marque NF et le retrait de ses produits marqués NF des circuits de commercialisation.