



REGLES GENERALES DE LA MARQUE NF www.marque-nf.com
REGLES GENERALES DE FONCTIONNEMENT DES CERTIFICATIONS DE
FCBA SOUS MARQUE NF www.fcba.fr

MODALITES DE GESTION
PRESCRIPTIONS TECHNIQUES
REFERENTIEL ASSURANCE QUALITE

www.nf-oec.fr
www.nf-oec.fr
www.nf-oec.fr



INSTITUT
TECHNOLOGIQUE

Organisme certificateur
Mandaté par Afnor Certification

Siège social
10 rue Galilée
Cité Descartes
77420 Champs sur Marne
Tél : +33 (0)1 72 84 97 84
www.fcba.fr

afnor
CERTIFICATION

www.marque-nf.com

Sommaire

1	Introduction	4
2	Présentation et champ d'application	4
2.1	La marque NF	4
2.2	Champ d'application	5
2.3	Définition du demandeur	5
2.4	Composition du référentiel de certification et documents associés	5
2.5	Listes des produits certifiés et contact FCBA	5
3	Les exigences de la certification	5
3.1	Prérequis à la certification	5
3.2	Les prescriptions techniques	6
3.3	Caractéristiques certifiées	6
3.4	Exigences relatives à l'Assurance Qualité	6
4	Obtenir la certification	7
4.1	Dépôt du dossier – demande de certification	7
4.2	Engagements	7
4.3	Recevabilité de la demande	8
4.4	Instruction de la demande de certification	8
4.4.1	Audit Technique d'instruction	9
4.4.2	Evaluation de la conformité aux exigences des Prescriptions Techniques	9
4.4.3	Audit du système d'Assurance Qualité initiale	10
4.4.4	Périmètre des audits de certification	10
4.5	Décisions	11
5	Maintenir la certification : modalités de surveillance	11
5.1	Surveillance exercée par le titulaire	11
5.2	Surveillance exercée par FCBA	11
5.2.1	Audit technique de surveillance	11
5.2.2	Audit du système d'Assurance Qualité de renouvellement	12
5.3	Les examens et essais	12
5.4	Traitement des réclamations	13
5.4.1	Gestion des réclamations par le titulaire	13
5.4.2	Traitement des réclamations formulées à FCBA	13
5.5	Décision	13
5.6	Modification des dispositions relatives à la certification	13
5.6.1	Modification concernant le Titulaire	13
5.6.2	Modification concernant l'établissement d'où sont issus les produits	14
5.6.3	Modification concernant l'organisation qualité de l'établissement et les moyens dédiés aux produits	14
5.6.4	Modification concernant le produit certifié	14
5.6.5	Abandon de la certification	14

6	Communiquer sur la certification	14
6.1	Marquage du produit certifié	15
6.2	Reproduction du logotype de la marque sur la documentation.	15
6.2.1	Pour le titulaire de la certification	15
6.2.2	Pour les Clients-Distributeurs des titulaires	15
6.3	Marquage sur l'emballage du produit certifié	15
6.4	Conditions de démarquage	15
7	Les intervenants	16
7.1	AFNOR Certification	16
7.2	Organisme mandaté	16
8	Gouvernance et procédure de révision du référentiel	17
8.1	Gouvernance de la certification NF Office Excellence Certifié	17
8.1.1	Groupe stratégique	17
8.1.2	Groupe technique	18
8.1.3	Groupe marketing & communication	18
8.2	Consultation des modifications de référentiels	18
8.3	Validation	18
8.4	Approbation	18
9	Régime tarifaire	18
9.1	Frais d'instruction	19
9.2	Droit d'entrée	19
9.3	Frais de fonctionnement	19
9.4	Frais de promotion	19
9.5	Droit d'usage de la marque NF	19
9.6	Contrôles supplémentaires	19
9.7	Recouvrement des frais	19
9.8	Révision du tarif de la marque	20
10	Annexes	21

1 Introduction

FCBA, s'engage avec les représentants des fabricants, des utilisateurs et des experts techniques, à assurer de la pertinence du référentiel de certification, en termes de processus de Certification et de définition des exigences par rapport à l'évolution du marché.

Les présentes modalités de gestion 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 **XX/XX/2015**

Elles annulent et remplacent toute version antérieure.

Les modalités de gestion peuvent être révisées, en tout ou partie, par FCBA et après consultation des parties intéressées. La révision est approuvée par le **Représentant légal** d'AFNOR Certification, pour acceptation dans le système de certification NF.

Partie(s) modifiée(s)	N° de révision	Date de mise en application	Modifications effectuées
§ 1	15-318	24/03/2015	Le Directeur Général devient Représentant légal
§ 3.4	15-318	24/03/2015	Précision sur l'audit
§ 4.1	15-318	24/03/2015	Complément sur la DeC
§ 4.4	15-318	24/03/2015	Complément d'information relative à la Demande d'instruction de la certification
§ 4.4.1 et 5.2.1.	15-318	24/03/2015	Ajout d'un paragraphe relatif à la réunion de clôture
§ 4.4.2.	15-318	24/03/2015	Ajout d'un paragraphe relatif à la langue de rédaction des rapports d'essais
§ 5.5.2.	15-318	24/03/2015	Ajout d'un paragraphe relatif aux audits techniques pour les entreprises multi-sites
§ 5.4.	15-318	24/03/2015	Précision sur le suivi du traitement des réclamations
§ 6.1.	15-318	24/03/2015	Précisions relatives à la reproduction des certificats
§ 6.2.1.	15-318	24/03/2015	Précisions sur la communication relative aux titulaires
§ 6.2.2.	15-318	24/03/2015	Modification relative à la communication pour les clients – distributeurs des titulaires
Annexe 1	15-318	24/03/2015	Ajout des définitions des sous-traitants et du titulaire multi-sites

2 Présentation et champ d'application

2.1 La marque NF

Signe de qualité associé à des exigences techniques et à des modalités de contrôle, la marque NF est la première marque de certification de produits en France et l'une des plus exigeantes en Europe.

Marque collective de certification depuis 1938, la marque NF assure non seulement la conformité aux normes internationales, européennes, françaises, en vigueur mais aussi à des critères de qualité supplémentaires correspondant aux besoins des utilisateurs. En distinguant les meilleurs produits, elle est un vrai gage de confiance et rassure les consommateurs ou les professionnels dans leur choix.

Elle émane d'une démarche volontaire de la part de professionnels souhaitant valoriser leurs engagements et se différencier de la concurrence, et constitue un atout commercial fort.

Délivrée par un organisme certificateur accrédité, la marque NF, qui implique contrôles, essais réguliers et renouvellements constants des objectifs, est un outil de progrès en continu, une manière dynamique de ne jamais rien considérer comme acquis.

AFNOR Certification a mandaté FCBA pour délivrer, retirer ou suspendre, en son nom et pour son compte, le droit d'usage de la marque NF, sur les produits que FCBA certifie conformément aux exigences du référentiel de certification.

2.2 Champ d'application

La certification NF OFFICE EXCELLENCE CERTIFIE s'applique :

- Au Mobilier de Bureau (sièges, tables, bureaux, cloisons rangement,...)
- Aux accessoires pour le classement et l'archivage (dossiers suspendus, tabourets, marchepieds,...)

2.3 Définition du demandeur

Le demandeur est la personne morale de toute entreprise proposant une ou des collections de produits faisant partie du champ d'application défini en § « [Présentation et champ d'application](#) » des présentes modalités de gestion, qui formule une demande de certification NF OFFICE EXCELLENCE CERTIFIE pour des produits.

Le demandeur/titulaire assure la maîtrise et la responsabilité de l'ensemble des exigences définies dans le Référentiel de certification NF OFFICE EXCELLENCE CERTIFIE.

Le demandeur doit assurer la maîtrise des phases suivantes qui peuvent être sous-traitées, selon les dispositions du § « [Exigence relatives à l'Assurance Qualité](#) » fixées par ces présentes modalités de gestion :

- Etudes ou conception,
- Tout ou partie de la production
- Contrôle du produit fini, marquage et identification

Lorsque cette certification lui est accordée, il devient titulaire.

Le maintien de cette certification est subordonné aux résultats des audits de surveillance définis dans les présentes modalités de gestion et des essais périodiques définis dans les prescriptions techniques.

2.4 Composition du référentiel de certification et documents associés

Le référentiel de certification NF Office Excellence Certifié est constitué :

- des Règles Générales de la marque NF, rédigées et gérés par AFNOR, qui définissent les conditions d'usage de la marque collective de certification NF
- des Règles Générales de fonctionnement des certifications de FCBA sous marque NF, rédigées et gérées par FCBA, qui cadrent les dispositions générales de fonctionnement de la certification
- des présentes Modalités de gestion
- des Prescriptions techniques et des normes qui y sont référencées
- du Référentiel d'assurance qualité de la Marque

Il s'agit du référentiel au sens du Code de la Consommation.

Il s'inscrit dans le cadre de la certification des produits et des services autres qu'alimentaires prévue dans les articles R-115-1 à R 115-3 et L 115-27 à L 115-32 du Code de la consommation et précise les conditions d'application des Règles Générales de la marque NF aux produits définis au paragraphe précédent des présentes modalités de gestion.

La Certification NF est accordée sur la base de la conformité à l'ensemble des exigences définies par le référentiel de certification, pour un produit provenant d'un fabricant et d'une unité de fabrication désignés.

2.5 Listes des produits certifiés et contact FCBA

Le catalogue du mobilier certifié de l'ensemble des titulaires de la marque et le contact du responsable de la marque sont consultable sur simple demande ou par le biais du site internet www.nf-oec.fr.

3 Les exigences de la certification

3.1 Prérequis à la certification

La conformité à la réglementation est un prérequis à la certification NF OFFICE EXCELLENCE CERTIFIE des produits.

L'institut Technologique FCBA assure une veille réglementaire pour le compte de la profession.

La personne juridiquement responsable de l'entreprise s'engage à respecter la réglementation applicable lors de la signature de la « Demande de Certification » NF OFFICE EXCELLENCE CERTIFIE.

FCBA n'a pas pour rôle de se substituer aux autorités compétentes de surveillance du marché et n'est donc pas habilitée à vérifier la conformité à la réglementation lors de ses activités de surveillance. Néanmoins, si des non-conformités réglementaires sont détectées au cours des opérations de contrôle, FCBA se réserve le droit de prendre des sanctions dans le cadre de la certification, du fait du non-respect des prérequis pour lesquels les titulaires se sont engagés à s'y conformer.

La réglementation environnementale, applicable aux entreprises situées sur le territoire français est transposable aux fabricants et sous-traitants situés hors de l'hexagone.

Le demandeur doit répondre aux critères sociétaux tels que définis dans l'annexe [« des critères sociétaux »](#) des présentes modalités de gestion

3.2 Les prescriptions techniques

En complément des exigences réglementaires qui leur sont applicables, les produits objet d'une demande de certification NF OFFICE EXCELLENCE CERTIFIE doivent répondre aux critères listés dans les prescriptions techniques concernées.

Les prescriptions techniques listent notamment les normes européennes produits correspondantes, les normes françaises, et des prescriptions particulières.

3.3 Caractéristiques certifiées

Les caractéristiques techniques certifiées portent sur :

- Qualité - Sécurité – Durabilité - Adaptabilité
- Comportement au feu pour les sièges rembourrés
- Limitation des impacts sur l'environnement tout au long du cycle de vie

Elles sont détaillées dans les prescriptions techniques

3.4 Exigences relatives à l'Assurance Qualité

L'entreprise titulaire maîtrise généralement conception, fabrication et commercialisation des produits certifiés.

Concernant la fabrication, la sous-traitance de composants peut être organisée à partir de sites de production dûment identifiés et suivis dans le cadre de la Marque.

A défaut, l'entreprise titulaire peut également mettre en place des dispositions spécifiques de contrôle réception dans le cadre de son assurance qualité lui permettant ainsi de maîtriser la conformité du composant ou du produit sous-traité. Dans ce cas, FCBA peut prescrire des essais de contrôle renforcés à la charge du titulaire.

Le demandeur/titulaire s'engage à prendre connaissance et respecter le référentiel d'assurance qualité, faisant partie intégrante du référentiel de certification. Ce référentiel est consultable depuis le site www.nf-oec.fr

Une entreprise déjà titulaire de la certification peut également utiliser le logo NF OFFICE EXCELLENCE CERTIFIE pour des produits qu'elle commercialise et qui sont déjà certifiés chez un autre titulaire sous réserve :

- De l'accord formel de ce dernier
- De l'utilisation d'une dénomination commerciale différente

Lors de l'audit, FCBA peut être amené à demander au titulaire d'apporter la preuve de la certification du produit.

Le maintien de la Certification pour l'entreprise est subordonné au maintien de la certification chez l'autre titulaire.

4 Obtenir la certification

4.1 Dépôt du dossier – demande de certification

La demande, exprimée pour une collection (ou gamme) donnée, est accompagnée de :

- La liste exhaustive des produits la composant ainsi que le nom et le lieu de fabrication de ces composants
- Du descriptif du produit, (de la fiche technique selon décret n° 86-583 du 14 mars 1986)
- Ainsi qu'éventuellement une photo ou d'un dessin permettant d'identifier cette collection.

FCBA fournit sur simple demande les documents à renvoyer dûment complétés pour toute demande de certification

FCBA détermine le périmètre de la certification en concertation avec le demandeur (sites de production, site des sous-traitants, nature des produits certifiés...) et établit une Demande de Certification (DEC), qui rappelle les engagements pris ou à prendre par le demandeur et la lui adresse.

Il existe différents types de DEC :

- **La Demande de Certification (DEC) initiale** : elle concerne tout demandeur qui n'est pas (ou qui n'est plus) titulaire de la Marque dont relève le produit à certifier. Le demandeur déclare connaître le référentiel de certification et s'engage à le respecter.
- **La Demande de Certification (DEC) ultérieure** : elle concerne tout titulaire qui présente une nouvelle gamme, collection ou produit à la Marque.
- **La Demande de Certification (DEC) d'extension** : elle concerne tout titulaire qui présente une gamme, collection ou produit dont les caractéristiques semblables à celles de produits certifiés de l'entreprise permettent de déduire tout ou partie de la conformité de la nouvelle gamme, collection ou produit par extension de la conformité du ou des produits certifiés de référence. Les caractéristiques non semblables peuvent nécessiter l'apport de preuves complémentaires.
- **La Demande de Certification (DEC) pour modification** : elle concerne toute modification de gamme, collection ou produit certifié (dont l'appellation commerciale).

La Demande de Certification est un document par lequel un demandeur sollicite la certification NF OFFICE EXCELLENCE CERTIFIÉE pour une collection (ou gamme) précise constituée de produits.

4.2 Engagements

Au moment de la demande, l'entreprise souhaitant bénéficier de la certification s'engage à :

- Se conformer aux exigences légales et réglementaires, nationales et communautaires en matière de santé, de sécurité et d'environnement applicables à ses produits, et à maîtriser ses fournisseurs de composants et substances et/ou les sous-traitants de ses produits, en veillant à ce qu'ils respectent ces mêmes exigences.
- Se conformer sans restriction ni réserve aux décisions prises conformément aux **Règles générales de la marque NF**, et aux règles générales de fonctionnement des certifications de FCBA sous marque NF **et leurs évolutions**
- Respecter l'ensemble du référentiel de certification applicable aux produits : **Modalités de gestion**, prescriptions techniques et référentiel assurance qualité.
- Désigner un correspondant dont le rôle sera de faciliter la surveillance exercée par FCBA,
- Déclarer ultérieurement les modifications significatives de ses installations et de son organisation de la qualité,
- Faciliter et garantir le libre accès à toutes données nécessaires aux auditeurs (exemple : enregistrements qualité)
- Supporter le coût des frais de fonctionnement, de promotion, des audits et essais prévus au tarif en vigueur.
- Marquer (ou estampiller) obligatoirement tous les produits certifiés et eux seuls, dans les conditions fixées au chapitre communiquer sur la certification,

- Ne pas utiliser les dénominations et références des produits pour lesquels la certification est demandée pour désigner d'autres produits
- Communiquer sur demande tous ses imprimés publicitaires.

4.3 Recevabilité de la demande

La Demande de Certification, sur papier en-tête de l'entreprise comportant son numéro SIREN, sur laquelle figure un rappel des engagements, dûment signée, datée de la personne qui engage juridiquement la société est retournée à FCBA.

4.4 Instruction de la demande de certification

Les audits sont planifiés entre le demandeur et l'auditeur sur les différents sites concernés par la certification. La durée est fixée par le certificateur en fonction du nombre de produits à certifier et du nombre de sites concernés.

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 FCBA par des normes ou des accords dont il est signataire. La présence de cet observateur fait systématiquement l'objet d'une information au demandeur / titulaire par FCBA préalablement à l'audit.

FCBA peut également proposer au demandeur / titulaire la participation de tout autre observateur

4.4.1 Audit Technique d'instruction

<p>Dans le cas d'une DEC initiale</p>	<p>L'instruction comporte un audit technique. La durée de l'audit est variable selon le nombre de produits à certifier et le nombre de sites concernés.</p> <p>L'audit technique a pour but de :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Procéder à l'examen technique des produits et/ou au prélèvement d'échantillons pour essais, - S'assurer que les moyens techniques et les qualifications des personnels dédiés aux produits certifiés permettent d'atteindre et de maintenir la conformité des produits, - Si l'entreprise n'est pas certifiée ISO 9001 se référer au chapitre § « Audit du Système qualité initiale » ; - En revanche si l'entreprise est ISO 9001, de vérifier les preuves de conformité relatives aux exigences du référentiel assurance qualité notamment les chapitres : <ul style="list-style-type: none"> - § 5.3.2 - Identification, - § 5.4 - Maîtrise des méthodes et moyens de contrôle, - § 6.2 - Surveillance et mesure, - § 6.5 - Actions correctives - Et enfin le registre des réclamations clients. <p>Lors de la réunion de clôture, l'auditeur FCBA présente ses conclusions à l'entreprise et formule par écrit les écarts éventuels relevés au cours de l'audit. Une copie de la réunion de clôture est signée par l'auditeur technique et par le correspondant de l'entreprise qui en garde une copie. Le nombre d'écart lui est notifié à la conclusion de l'audit et retranscrit sur le document de clôture. Une copie Rapport d'Audit Technique (RAT) est remise dans un délai de 15 jours ouvrés. Ce rapport est signé par l'auditeur technique.</p> <p>Un rapport d'audit technique est établi, il est signé par l'auditeur technique et par le correspondant du demandeur qui en garde une copie.</p>
<p>Dans le cas d'une DEC ultérieure, par extension, pour modification,</p>	<p>L'audit technique peut être adapté, voire non nécessaire.</p>

4.4.2 Evaluation de la conformité aux exigences des Prescriptions Techniques

A partir des données techniques, l'auditeur technique évalue le risque de non-conformité aux exigences définies et prescrit les apports de preuves nécessaires.

Caractéristiques certifiées	Mode d'évaluation		
	Evaluation	Méthode	Preuves à apporter
<ul style="list-style-type: none"> - Qualité - Sécurité - Durabilité - Adaptabilité - Comportement au feu pour les sièges rembourrés Limitation des impacts sur l'environnement tout au long du cycle de 	<ul style="list-style-type: none"> - D'un nouveau produit, d'une gamme, d'une collection - Ou d'une modification de conception d'un produit, d'une gamme ou d'une collection déjà certifiée 	<p>La conformité est évaluée par :</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'examen du ou des produits - L'analyse des données techniques (descriptif technique, rapport d'essai fournisseurs, certificat de produit, photo,...) - L'analyse des résultats des essais réalisés : <ul style="list-style-type: none"> - Soit par le laboratoire FCBA, - Soit par un laboratoire accrédité ⁽¹⁾ - Soit par le laboratoire d'un titulaire reconnu par FCBA ⁽²⁾ - NB : l'évaluation doit être réalisée sur la conception la plus défavorable du produit. 	<ul style="list-style-type: none"> - Rapport d'essai - « Dire d'expert » ⁽³⁾

vie		– NB : l'essai dans un laboratoire tierce partie peut ne pas être nécessaire dans le cas où par conception, ou par similitude à des fonds de preuves existants, le produit satisfait les spécifications.	
-----	--	---	--

Cas particulier pour les revêtements et la finition issus de procédés spéciaux (voir § **Maitrise des procédés – Périodicité des essais des Prescriptions Technique**) : Vernis, laques, films thermoformés, collages...

Un essai triennal de renouvellement de la conformité est effectué par FCBA ou un laboratoire reconnu pouvant attester de sa conformité aux exigences de la norme NF EN ISO / CEI 17025 ⁽¹⁾

(1) La liste des laboratoires accrédités est disponible sur www.cofrac.fr
 Pour les rapports d'essais rédigés en langues étrangères, une traduction à minima en anglais est exigée. Sans traduction, ces rapport d'essais ne sont pas recevables. Les rapports d'essais doivent dater de moins de 3 ans lors de l'instruction des produits

(2) Reconnaissance des essais réalisés par le laboratoire d'une entreprise conformément à [l'Annexe des Reconnaissance par FCBA des essais réalisés par un titulaire.](#)

(3) Lorsque la conception du produit ne laisse aucun doute quant à sa conformité à une spécification, sans avoir besoin de réaliser l'essai prévu, un dire d'expert peut se substituer à la réalisation de l'essai.

4.4.3 Audit du système d'Assurance Qualité initiale

Entreprise certifiée ISO 9001 , délivré par un organisme certificateur accrédité ISO/CEI 17021 (par un organisme d'accréditation signataire des accords EA) avec dans son périmètre de certification de système, les sites et activités concernés par la marque NF.	 Audit Qualité non nécessaire
Entreprise non certifiée ISO 9001	 Audit Qualité réalisé par FCBA
Dans le cas d'une DEC initiale	L'instruction comporte un audit qualité. La durée dépend de l'effectif de l'entreprise (se référer au Régime tarifaire de la marque). Cet audit a pour but d'évaluer la conformité de l'organisation (système de management de la qualité) de l'entreprise par rapport aux exigences du référentiel assurance qualité. Cet audit a une durée minimum d'une journée Un rapport d'audit qualité est établi et communiqué au demandeur. Dans le cas où des non conformités sont constatées, l'entreprise doit présenter un plan d'actions visant à les lever. Ce plan d'actions est validé par FCBA. La bonne mise en œuvre du plan d'actions est vérifiée au cours des audits techniques. L'ensemble des écarts non rédhitoires doit être levé sous 12 mois à compter de l'envoi du rapport d'audit par FCBA.
Dans le cas d'une DEC ultérieure, par extension, pour modification ou fonds de preuves faisant appel un nouveau process (sous-traitance ...),	Un audit qualité peut être réalisé sur demande du Responsable de Marque aux frais du titulaire.

4.4.4 Périmètre des audits de certification

Le périmètre de certification (audits des sites sous-traitants) peut être étendu au vue des risques de non-conformité aux exigences relevées lors des audits techniques et qualité.

4.5 Décisions

Sur la base des résultats de l'instruction (audit technique, audit qualité, essais) et des engagements souscrits par le demandeur à cette occasion, FCBA notifie, après avis éventuel des parties intéressées dans le cadre d'une instruction initiale, l'une des décisions suivantes :

- Accord de la certification,
- Refus de la certification en motivant ce refus, en cas d'absence de preuve (ex : absence de rapport d'essais ou rapport d'essais partiel) ou d'une non-conformité en audit technique et/ou qualité. Le refus sera maintenu jusqu'à l'apport de preuve de cette conformité (ex : levée documentaire, audit complémentaire ...).

En cas de décision positive de certification, AFNOR CERTIFICATION accorde le droit d'usage de la marque NF, et FCBA adresse au demandeur, qui devient titulaire, le ou les certificats NF établis pour les collections et produits certifiés et le courrier notifiant la décision.

La durée de validité du certificat est de 3 ans maximum à compter de la date de notification du certificat.

Le demandeur peut contester la décision prise, conformément à l'article 8 des Règles Générales de fonctionnement des certifications de FCBA sous marque NF. Le maintien de ce droit est subordonné aux résultats des vérifications définies au [§ « Maintenir la certification »](#).

Les modalités de communication sur la certification sont définies dans le [§ « Communiquer sur la certification »](#)

5 Maintenir la certification : modalités de surveillance

5.1 Surveillance exercée par le titulaire

Le titulaire respecte les exigences qualité et produits (notamment sur les enregistrements internes).

Pour être certifiés, les produits fabriqués doivent être identiques au modèle qui a été déclaré conforme par FCBA. Le titulaire est tenu,

- D'exercer sur la réalisation des produits certifiés des contrôles réguliers,
- D'enregistrer les résultats de ces contrôles,
- Et le cas échéant de procéder à des actions correctives.

Conformément aux dispositions fixées par le REFERENTIEL ASSURANCE QUALITE et par les PRESCRIPTIONS TECHNIQUES.

5.2 Surveillance exercée par FCBA

FCBA organise, dès la notification de certification, la surveillance régulière des produits certifiés.

Cette surveillance comprend :

Des examens ou essais sur les produits,

Un audit technique annuel sur le ou les sites de production,

Un audit qualité trisannuel,

- L'utilisation de la Marque sur les produits, les emballages, les documents commerciaux et les publicités, et sur la garantie qui accompagne les produits certifiés.

5.2.1 Audit technique de surveillance

Les modalités d'audit de suivi sont identiques à celles de l'audit d'instruction décrites dans le [§ « Obtenir la certification »](#) des présentes modalités de gestion.

En plus des objectifs de l'audit technique d'instruction, l'audit de suivi, a pour but :

- De suivre, le cas échéant, toute évolution portée sur les produits déjà certifiés

- De vérifier les preuves de conformité relatives aux exigences du **REFERENTIEL ASSURANCE QUALITE** notamment les
 - § Identification,
 - § Maîtrise des méthodes et moyens de contrôle,
 - § Surveillance et mesure,
 - § Actions correctives
 - et enfin le registre des réclamations clients ;
- De suivre l'échéancier de mise en conformité du système qualité et des exigences techniques,
- D'examiner les documents commerciaux

La durée de l'audit est variable selon le nombre de produits à certifier et le nombre de sites concernés. La fréquence de l'audit technique est au minimum d'un par an et il est intégré dans les frais de fonctionnement (cf. [§ « Régime tarifaire »](#))

Lors de la réunion de clôture, l'auditeur FCBA présente ses conclusions à l'entreprise et formule par écrit les écarts éventuels relevés au cours de l'audit. Une copie de la réunion de clôture est signée par l'auditeur technique et par le correspondant de l'entreprise qui en garde une copie. Le nombre d'écart lui est notifié à la conclusion de l'audit et retranscrit sur le document de clôture.

Une copie Rapport d'Audit Technique (RAT) est remise dans un délai de 15 jours ouvrés. Ce rapport est signé par l'auditeur technique.

~~Un rapport d'audit technique est établi, il est signé par l'auditeur technique et par le correspondant du demandeur qui en garde une copie.~~

5.2.2 audits techniques de surveillance pour les entreprises dit « multi-sites » (plusieurs sites de production)

« Dans le cas où le titulaire fabrique ou conçoit un produit certifié sur d'autres sites de production, un audit de surveillance peut être réalisé.

Ces audits sont décrits dans le § « Surveillance exercée par FCBA »

La durée de l'audit est variable selon le nombre de produits à certifier et le nombre de sites concernés, il est intégré dans les frais de fonctionnement (cf. § « Régime tarifaire »).

Tous les sites de production des titulaires dit « multi-site » devront être audités au moins une fois sur un cycle de 3 ans. »

5.2.3 Audit du système d'Assurance Qualité de renouvellement

Les modalités de fonctionnement de l'audit qualité de suivi sont identiques à celles de l'audit qualité initial (cf. [§ « Audit du système d'assurance Qualité Initiale »](#))

Dans le cas où le demandeur sous-traite une partie de sa fabrication, FCBA peut prescrire, aux frais du titulaire, un audit du système qualité du (des) sous-traitant(s) sur la base du même référentiel.

L'audit a lieu tous les trois ans, et est intégré dans les frais de fonctionnement (cf. [§ « Régime tarifaire »](#)).

La durée dépend de l'effectif de l'entreprise (se référer au Régime tarifaire de la marque en vigueur).

Des audits complémentaires peuvent être prescrits aux frais du titulaire :

- Pour juger de la pertinence des dispositions prises dans le cadre du plan d'actions de mise en conformité,
- D'écarts ou dérives importants relevés lors des audits techniques

5.3 Les examens et essais

L'évaluation de la conformité aux prescriptions techniques est identique à celle définie dans le **§ « Evaluation de la conformité aux exigences des Prescriptions Techniques »**

5.4 Traitement des réclamations

5.4.1 Gestion des réclamations par le titulaire

Le titulaire doit apporter une réponse à toute réclamation d'un utilisateur portant sur une ou plusieurs caractéristiques certifiées.

La gestion des réclamations, ainsi que les actions correctives menées par le titulaire doivent être conformes aux exigences définies dans le référentiel assurance qualité, dans les prescriptions techniques et vues lors de l'audit technique définies dans le § « Audit Technique de surveillance ».

5.4.2 Traitement des réclamations formulées à FCBA

Les réclamations sont transmises au titulaire pour traitement et un suivi sera assuré par FCBA seront vues lors de l'audit technique suivant. Dans les cas d'une non-conformité constatée par rapport aux caractéristiques certifiées, FCBA exigera au titulaire de se mettre en conformité suivant les **PRESCRIPTIONS TECHNIQUES**.

5.5 Décision

En fonction des résultats de l'ensemble des évaluations, (d'audit technique, d'audit qualité et des rapports d'essais) :

- a) Maintien de la certification
- b) Maintien de la certification avec nécessité de mise en œuvre d'actions correctives

Dans ce cadre, un audit complémentaire peut être prescrit aux frais du titulaire pour juger de la pertinence des dispositions relatives :

Au plan d'actions de mise en conformité,

- Aux écarts ou dérives importants relevés lors des audits.
- c) une sanction peut être prononcée conformément aux Règles Générales de fonctionnement des certifications de FCBA sous marque NF.

Les frais de vérification supplémentaire occasionnés par les sanctions sont à la charge du titulaire.

Les titulaires s'engagent à appliquer les mesures qui découlent des sanctions prises conformément aux règles de certification.

Toute suspension et tout retrait de la certification NF OFFICE EXCELLENCE CERTIFIE entraîne l'interdiction d'utiliser la marque et d'y faire référence.

Le titulaire peut contester la décision en adressant une demande conformément aux **Règles Générales de fonctionnement des certifications de FCBA sous marque NF**.

5.6 Modification des dispositions relatives à la certification

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

Le non-respect de cette obligation constaté par FCBA, peut conduire à une suspension, voire à un retrait de la certification NF OFFICE EXCELLENCE CERTIFIE.

Dans le cas d'une demande ultérieure, par extension, ou pour modification d'appellation commerciale, la visite d'instruction peut être adaptée, voire non nécessaire.

Dans les cas non prévus dans les § du chapitre [Modification des dispositions relatives à la certification](#), FCBA détermine si les modifications remettent en cause la certification et s'il y a lieu de procéder à un contrôle complémentaire.

En fonction des résultats de l'instruction, FCBA prend la décision adéquate.

5.6.1 Modification concernant le Titulaire

Le titulaire doit signaler par écrit et dans les meilleurs délais toute modification juridique de sa société ou tout changement de raison sociale.

Le renouvellement de l'engagement à respecter le référentiel de certification NF OFFICE EXCELLENCE CERTIFIÉE sera exigé.

A défaut, le retrait de la certification sera notifié.

5.6.2 Modification concernant l'établissement d'où sont issus les produits

Tout transfert (total ou partiel) de ou des entités de production d'un produit certifié dans un autre lieu de production entraîne une cessation immédiate du marquage des produits transférés sous quelque forme que ce soit.

Le titulaire doit déclarer ce transfert par écrit et dans les meilleurs délais à FCBA qui organisera un audit technique du nouveau site de production 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 d'une instruction.

5.6.3 Modification concernant l'organisation qualité de l'établissement et les moyens dédiés aux produits

Le titulaire doit déclarer par écrit et dans les meilleurs délais toute modification relative à son organisation qualité susceptible d'avoir une incidence sur la conformité des produits aux exigences du présent Référentiel de Certification. Les moyens dédiés aux produits certifiés sont également visés. Toute cessation temporaire de contrôle interne d'un produit certifié entraîne l'arrêt immédiat du marquage de celui-ci.

Les modalités d'évaluation et de décision de renouvellement de la certification sont identiques à celles de l'admission.

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

5.6.4 Modification concernant le produit certifié

Toute modification du produit certifié NF par rapport au dossier de demande ou au modèle admis, ou susceptible d'avoir une incidence sur la conformité du produit vis-à-vis des exigences du référentiel de certification ou tout changement de marque commerciale, doit faire l'objet d'une déclaration écrite à FCBA.

Selon la modification déclarée, FCBA détermine s'il s'agit d'une demande d'extension, d'admission complémentaire ou de maintien de la certification.

5.6.5 Abandon de la certification

Toute cessation définitive de fabrication d'un produit certifié ou tout abandon de la certification doit être déclarée en précisant la durée nécessaire à l'écoulement du stock de produits marqués.

Dès réception du courrier du titulaire, FCBA notifie au titulaire la suspension de la certification. Le retrait de la certification est notifié à l'expiration du délai d'écoulement des stocks indiqué par le titulaire qui a au préalable été approuvé par FCBA ; le produit est alors retiré de la liste des produits certifiés. FCBA peut demander la restitution des Certificats NF.

6 Communiquer sur la certification

Le logo de la certification NF OFFICE EXCELLENCE CERTIFIÉE est une association du logo NF et du logo OFFICE EXCELLENCE CERTIFIÉE. Il est construit de la manière suivante :



Les logotypes et estampilles doivent être reproduits selon la charte graphique de la Marque NF que FCBA tient à disposition. Elle est également disponible sur le site www.marque-nf.com dans l'espace titulaire.

6.1 Marquage du produit certifié

Chaque produit, collection ou gamme, certifié doit être marqué par une estampille ou par un autre mode de Marquage validé par FCBA, et permettant d'identifier :

- La Marque de Qualité du produit,
- L'organisme certificateur,
- Le titulaire,
- La période de fabrication,
- Le référentiel disponible sur le site www.nf-oec.fr

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

6.2 Reproduction du logotype de la marque sur la documentation.

6.2.1 Pour le titulaire de la certification

- L'utilisation du logotype de la marque NF ne doit pas prêter à confusion et elle se détermine pour chacun des documents commerciaux pris individuellement.
- Le logotype de la marque NF peut être utilisé de manière générique sur chacun des documents commerciaux qui présente plus de 80% de produits certifiés. Pour éviter tout risque de confusion, il doit être accompagné de la phrase suivante : « Liste des produits certifiés sur le site www.nf-oec.fr »

Un titulaire dont plus de 80% des références offertes sont certifiées peut utiliser le logotype de la marque NF sur des documents qui ne présentent pas des produits (cas du papier à lettres) mais pas sur ses devis, accusés de réception, factures et tout document qui peut être utilisé pour valoriser des produits non certifiés.

6.2.2 Pour les Clients-Distributeurs des titulaires

Toute communication sur la certification NF OFFICE EXCELLENCE CERTIFIE dans la documentation commerciale (catalogues, sites Internet, ...) du client-distributeur doit être claire et sans ambiguïté. Le nom du titulaire de la certification NF OFFICE EXCELLENCE CERTIFIE doit être apposé à côté du logo NF OFFICE EXCELLENCE CERTIFIE ou du produit concerné. Le logo NF OFFICE EXCELLENCE CERTIFIE ne peut être dissocié du nom du fabricant.

Toute communication sur la certification NF OFFICE EXCELLENCE CERTIFIE dans la documentation commerciale (catalogues, sites Internet, ...) du client-distributeur doit respecter la charte d'utilisation éditée par FCBA AFNOR.

Cette charte :

- Comprend un engagement du distributeur,
- Précise que cette utilisation est sans frais pour le distributeur
- Prévoit un audit, à la charge du distributeur, en cas de doute ou de non respect de cette communication.

6.3 Marquage sur l'emballage du produit certifié

Si l'emballage est marqué, il doit être exclusivement réservé aux produits certifiés.

Les logotypes et estampilles doivent être reproduits selon la charte graphique de la Marque NF que FCBA tient à disposition. Elle est également disponible sur le site www.marque-nf.com dans l'espace titulaire.

Le marquage de l'emballage ne dispense pas du marquage du produit.

6.4 Conditions de démarquage

Toute suspension et tout retrait de la certification entraîne l'interdiction d'utiliser la Marque et d'y faire référence. De même, les produits accidentellement non conformes et non vendus au consommateur doivent être démarqués.

7 Les intervenants

7.1 AFNOR Certification

AFNOR est propriétaire de la marque 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 notamment les règles de gouvernance et les modalités de fonctionnement de la marque NF.



7.2 Organisme mandaté

FCBA, organisme certificateur, a fait le choix d'être mandaté par AFNOR Certification qui l'a accepté, pour utiliser comme signe distinctif dans les certifications de produits qu'il gère, la marque collective de certification NF.

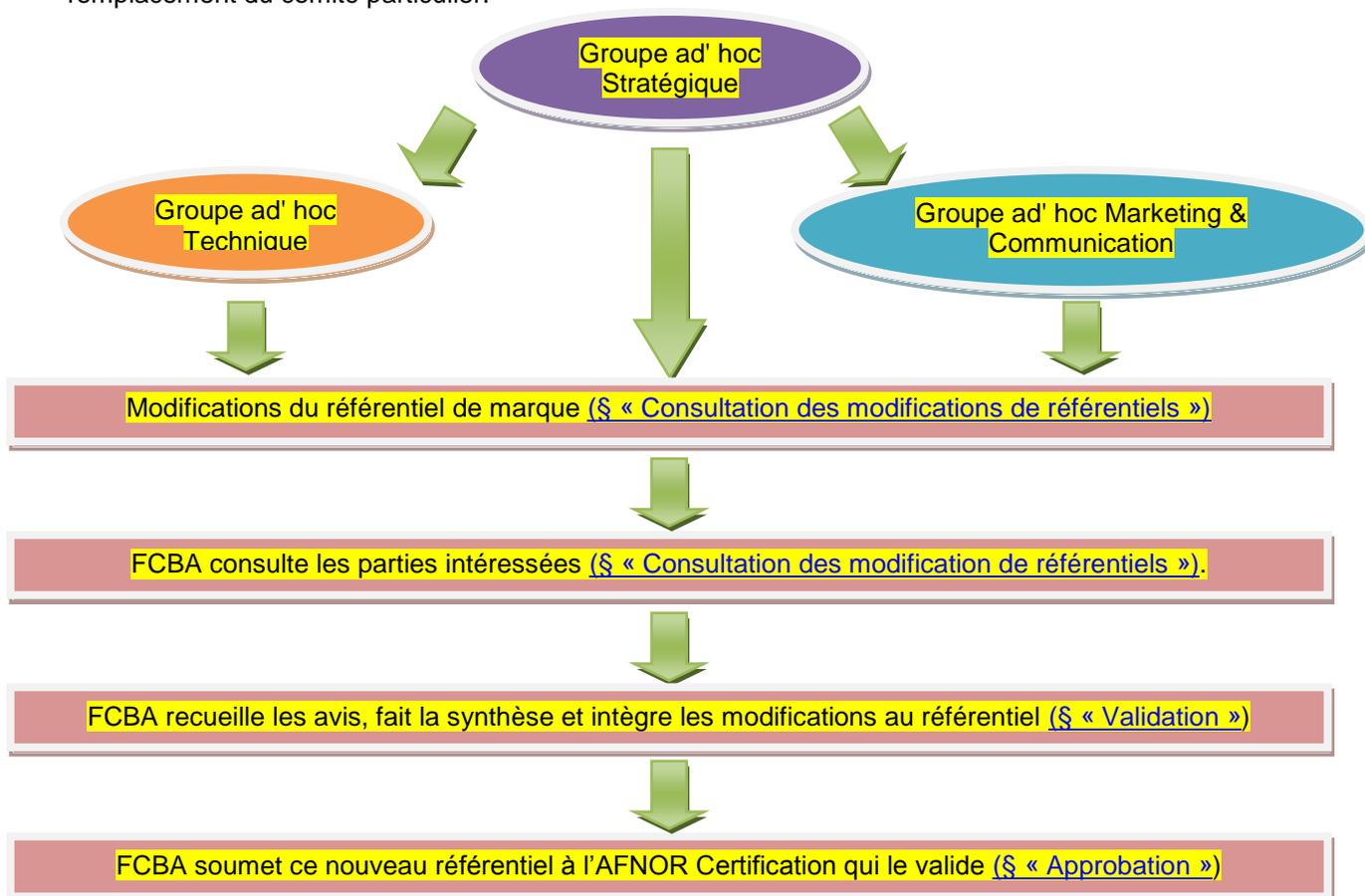
Conformément aux Règles Générales de la marque NF, AFNOR Certification confie la gestion de la certification NF OFFICE EXCELLENCE CERTIFIE à :



8 Gouvernance et procédure de révision du référentiel

8.1 Gouvernance de la certification NF Office Excellence Certifié

Afin de piloter la certification NF OFFICE EXCELLENCE CERTIFIE, plusieurs groupes ad' hoc ont été créés en remplacement du comité particulier.



8.1.1 Groupe stratégique

Un groupe stratégique ouvert à tous les dirigeants de sociétés titulaires de la certification NF OFFICE EXCELLENCE CERTIFIE.

La fréquence de réunion est de une par an minimum.

Le groupe ad' hoc stratégique est chargé de donner :

- 1) Des orientations sur :
 - Le positionnement marketing de la certification NF OFFICE EXCELLENCE CERTIFIE
 - Les projets d'actions de publicité et de promotion relevant de son activité,
- 2) Un avis sur :
 - Les projets d'évolution des modalités de gestion,
 - La liste des parties intéressées consultées (titulaires, distributeurs et consommateurs, institutionnels).
- 3) Il peut être consulté sur toute autre question intéressant l'application concernée.

8.1.2 Groupe technique

Le groupe technique est ouvert à l'ensemble des titulaires de la certification NF OFFICE EXCELLENCE CERTIFIE ainsi qu'aux membres du collège distributeurs / Prescripteurs / utilisateurs et aux membres du collège institutionnels.

Ce groupe technique a pour but de réviser les prescriptions techniques en fonction des orientations données par le groupe stratégique, de l'évolution des normes, des nouveaux produits développés et de tout autre paramètre le nécessitant.

Il fixe les délais de mise en application des modifications du référentiel.

La fréquence de réunion est de une par an minimum.

8.1.3 Groupe marketing & communication

Ce groupe marketing & communication, sous l'égide du groupe stratégique, est ouvert à l'ensemble des titulaires

La fréquence de réunion est de une par an minimum.

Ce groupe ad' hoc a pour rôle de définir les orientations pour le développement et la promotion de la marque

8.2 Consultation des modifications de référentiels

Toutes les propositions des groupes ad' hoc stratégique, technique ou communication pouvant entraîner des modifications du référentiel sont envoyées à toutes les parties intéressées (titulaires, distributeurs et consommateurs, institutionnels) pour avis, sans prédominance d'un intérêt, conformément à la norme NF X 50-067 relative à l'élaboration d'un référentiel de certification de produit ou de service, ou d'une combinaison de produit et de service.

La liste des parties intéressées est définie et mise à jour par le groupe ad' hoc stratégique.

8.3 Validation

Après prise en compte des commentaires émis lors de la consultation :

- S'il s'agit d'une modification mineure, FCBA modifie le référentiel
- S'il s'agit d'une modification majeure, FCBA remet ce point à l'ordre du jour du prochain groupe ad hoc concerné, puis modifie le référentiel

Dans les 2 cas, le document révisé est transmis à AFNOR Certification pour approbation.

8.4 Approbation

Le document révisé est alors approuvée par le Représentant légal de AFNOR Certification.

9 Régime tarifaire

Les frais afférents à la certification font l'objet d'un tarif tenu à disposition à FCBA.

L'assiette retenue pour le calcul de la participation aux frais de fonctionnement et de promotion est établie sur la base du chiffre d'affaires annuel, exportations comprises, réalisé par l'entreprise avec tous les produits (certifiés ou non) faisant partie du champ d'application de la marque.

Si tout ou partie de la production du titulaire est sous-traitée, ces frais sont augmentés du coût des audits techniques et audits à réaliser sur les sites de production.

Lorsque les sites à inspecter ne sont pas situés sur le territoire national, les frais de déplacement sont à la charge du titulaire.

9.1 Frais d'instruction

Le versement de ces frais reste acquis même au cas où la certification ne serait pas accordée ou au cas où la demande serait abandonnée en cours d'instruction.

Ces recettes sont destinées à couvrir les frais liés à l'instruction des demandes de certification, aux relations avec les demandeurs, aux essais, aux audits et à l'évaluation des résultats de contrôles.

Ces frais font l'objet d'un devis

9.2 Droit d'entrée

Il est facturé au moment de la première notification de certification, selon le tarif en vigueur.

Le versement de cette recette est destiné à couvrir la participation à la mise en place de la marque NF, dont l'élaboration des Règles de Certification.

9.3 Frais de fonctionnement

Ces recettes sont destinées à couvrir les frais de gestion des dossiers des produits certifiés, les frais d'établissement des listes des produits certifiés, les frais d'évaluation des résultats des contrôles, les audits techniques, l'organisation et la tenue des réunions des groupes ad hoc.

Ces frais sont facturés selon le tarif en vigueur.

9.4 Frais de promotion

Les actions de promotion collective de la Marque sont financées par ses titulaires.

Ces frais sont facturés selon le tarif en vigueur.

9.5 Droit d'usage de la marque NF

Après certification d'un produit, un droit d'usage annuel de la Marque NF, facturé au titulaire est reversé à AFNOR Certification.

Ce droit d'usage qu'AFNOR Certification perçoit en sa qualité de propriétaire de la Marque NF est destiné à couvrir:

- Le fonctionnement général de la Marque NF (mise sous assurance qualité, suivi des organismes du réseau NF, gestion du comité de la marque NF et de la commission des organismes mandatés).
- La défense de la Marque NF : dépôt et protection de la marque, conseil juridique, traitement des appels et des usages abusifs, frais de justice.
- La contribution de la promotion générique de la Marque NF.

9.6 Contrôles supplémentaires

Les frais entraînés par les contrôles supplémentaires ou essais de vérification décidés par FCBA à la suite d'insuffisances ou d'anomalies décelées par les contrôles courants sont à la charge du fabricant et facturés au tarif en vigueur.

9.7 Recouvrement des frais

Tant qu'il subsiste sur le marché des produits marqués, les contrôles sont maintenus ainsi que le recouvrement des frais correspondant.

En cas de non-paiement des frais dus, FCBA prendra les dispositions prévues aux **Règles Générales de fonctionnement des certifications de FCBA sous marque NF** pouvant conduire au retrait de la certification.

9.8 Révision du tarif de la marque

Chaque début d'année civile, une actualisation de l'ensemble des tarifs sera appliquée à partir de la formule de révision annuelle suivante :

$$P(n + 1) = P(n) \times \left(\frac{I(n)}{I(n - 1)} \right)$$

Avec :

- $P_{(n)}$, et $P_{(n+1)}$ les tarifs des années n et n+1
- $I_{(n)}$ et $I_{(n-1)}$ l'indice de l'ingénierie indice SYNTEC du mois d'août pour les années n et n-1

L'ensemble des tarifs sont disponibles sur simple demande.

10 Annexes

Annexe 1 : Vocabulaire - Terminologie

- **Collection** : Regroupement d'un ensemble de produit sous une même appellation commerciale.
- **Demandeur** : Entreprise qui demande à bénéficier de la certification NF Office Excellence Certifié
- **Demande de Certification (DEC)** : Document par lequel un demandeur émet le souhait de certifier une collection (ou gamme) constituée de produits, s'engage à respecter les règles générales de la marque NF, les règles générales de fonctionnement des certifications de FCBA sous marque NF, les modalités de gestion, les prescriptions techniques et le référentiel Assurance Qualité de la Marque, et s'engage à supporter le coût des frais de fonctionnement et de promotion prévus au tarif en vigueur ainsi que celui des audits et essais.
- **Droit d'usage** : Droit d'utiliser la marque accordé à une entreprise, dès lors que les produits qui font l'objet d'une demande, satisfont les exigences du référentiel de la Marque.
- **Fond de preuves** : Ensemble des enregistrements de preuves de conformité relatives aux caractéristiques certifiées de la marque.
- **Gamme** : Ensemble de produits défini par une appellation commerciale et des caractéristiques techniques.
- **Produit** : Produit fini provenant d'une unité de fabrication déterminée, défini par une appellation commerciale, une référence commerciale spécifique au produit et des caractéristiques techniques
- **Périmètre de certification** : Activité de l'entreprise participant à la fabrication du produit certifié (étude-conception et/ou production et/ou contrôle final.
- **Sous-traitant** : Fabricant de produits ou composants à la demande du titulaire suivant un cahier des charges (ex : plan,..). Le produit ou le composant appartient au titulaire qui en a la maîtrise.
- **Titulaire** : Entreprise qui a reçu une notification de certification.
- **Titulaire multi-site** : Entreprise titulaire ayant plusieurs sites de production de produits certifiés

Annexe 2 : liste des laboratoires reconnus par FCBA

TÜV RHEINLAND LGA PRODUCT GmbH
Tillystrasse 2
D 90451 NÜREMBERG
Deutschland
Mail : www.tuv.com

Liste des Laboratoires reconnus en complément de l'Institut Technologique FCBA

Annexe 3 : Reconnaissance par FCBA des essais réalisés par un titulaire

Pour bénéficier de cette prise en compte, l'entreprise titulaire de la Marque doit :

- Respecter les exigences qui s'inspirent de la norme NF EN ISO/CEI 17025 portant plus particulièrement sur les points suivants :

- Compétence du personnel
- Suivi des équipements
- Documentation et enregistrements relatifs aux essais
- Contrôle des résultats d'essais
- Respect des protocoles d'essais et gestion des écarts
- L'audit interne

- Se conformer aux modalités d'évaluation définies par FCBA.

Les dispositions de cette reconnaissance sont traduites dans un contrat établi entre l'entreprise titulaire et FCBA. Elles sont disponibles sur simple demande.

Annexe 4 : Critères sociétaux

Critère 1 : Equité et diversité

Exigence	Quelques exemples d'indicateurs pouvant faire l'objet d'un objectif	Exemples de preuves à apporter.
La direction de l'entreprise doit définir et formaliser sa politique concernant l'équité et la diversité. Cette politique doit être complétée par au moins un objectif quantifiable et mesurable.	- Parité homme/femme au comité de Direction,	Calcul
	- % homme/femme dans l'entreprise	Ratio
	- % de séniors dans l'entreprise	
	- % de salariés de moins de 25 ans dans l'entreprise	
	- % de personnel handicapé dans l'entreprise	

Critère 2 : Santé et Sécurité au travail

La preuve de la conformité à ce critère peut être apportée par une certification de type OHSAS 18001

Exigence	Quelques exemples d'indicateurs pouvant faire l'objet d'un objectif	Exemples de preuves à apporter.
La direction de l'entreprise doit définir et formaliser sa politique sécuritaire. Cette politique doit être complétée par au moins un objectif quantifiable et mesurable.	- Taux d'accident de travail	Ratio
	- Taux de fréquence de ces accidents	
	- Taux de gravité de ces accidents (incluant la durée d'arrêt de travail).	
	Définition des protocoles opératoires Taux de réalisation des actions décidées lors des CHSCT	Présence des informations nécessaires à la protection des intervenants sur les postes le nécessitant
	- Prise en compte de l'ergonomie au poste de travail.	Suivi des comptes rendus de CHSCT, Renouvellement des secouristes

	- Formation aux gestes et postures.	Evolution des postes de travail.
--	-------------------------------------	----------------------------------

NB : Lorsque l'indicateur choisi correspond à une exigence fixée par la réglementation, celui-ci doit être supérieur à cette réglementation.

Critère 3 : Interactions entre les parties prenantes

La preuve de la conformité à ce critère peut être apportée par une évaluation de type ISO 26000

Exigences	Quelques exemples d'indicateurs pouvant faire l'objet d'un objectif	Exemples de preuves à apporter.
La direction de l'entreprise doit apporter la preuve de ses interactions avec les parties prenantes représentatives qu'elle a définie dont au moins : <ul style="list-style-type: none"> – Clients – Fournisseurs – Collectivités – Collaborateurs 	– Niveau de satisfaction des clients	Evaluation et actions menées par exemple Enquête de satisfaction et Actions menées,
	– Définitions d'objectifs liés à des achats responsables	Evaluation de la capacité des fournisseurs à répondre aux besoins de l'entreprise
	– Quantité de collectivités visées pour des actions définies	Comptes rendus et/ou noms et coordonnées des contacts, plans d'actions mis en place avec les collectivités
	– Taux de satisfaction des salariés sur des critères définis.	Méthodes de consultations et retour d'informations aux personnes concernées ...