



DEMARCHE DE CERTIFICATION DES PRESTATAIRES EN ARCHIVAGE

- 1) Généralités
- 2) Point de départ
- 3) Présentation du contexte
- 4) Perspectives d'évolution
- 5) Rétro planning
- 6) Tour de table

1- GENERALITES



Objectif de la certification de service

Garantir le **respect des engagements** qu'une entreprise ou profession prend vis-à-vis de ses clients



Engagements définis à partir des **attentes des clients** et décrits dans un **référentiel**

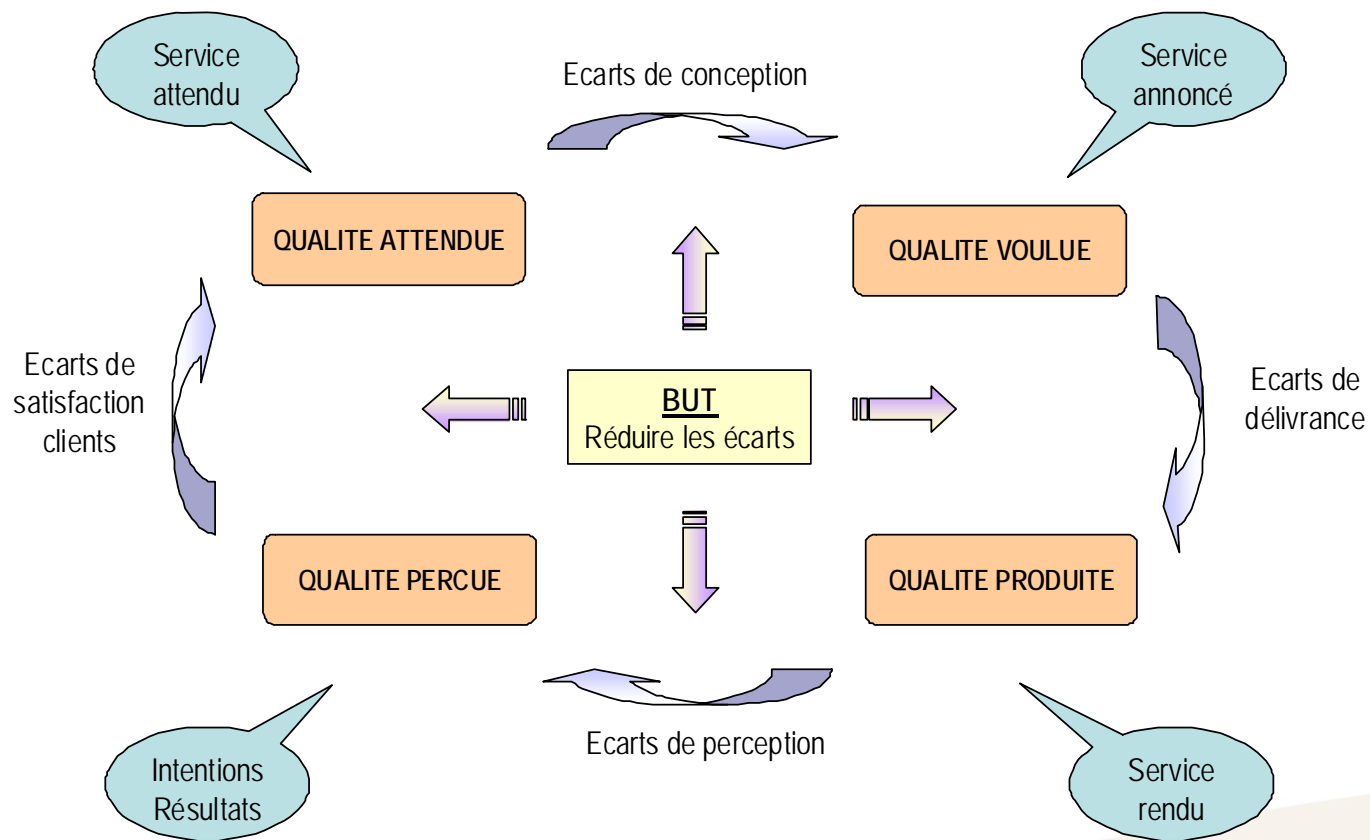
La certification de service

=

un des outils au service de l'entreprise pour valoriser la qualité de ses prestations et son engagement dans une démarche d'amélioration.



Une démarche basée sur la boucle de l'amélioration continue





Une démarche officielle, reconnue et réglementée

→ Définie dans le Code de la Consommation

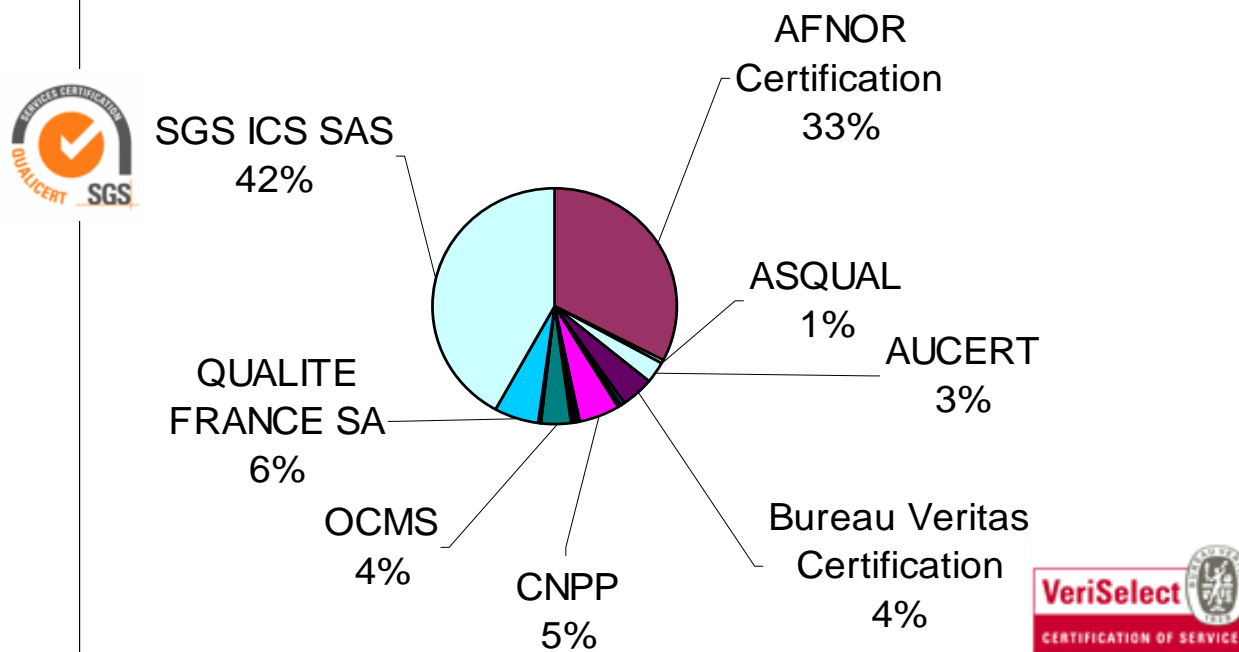
(art. L.115-27 à L.115-32 et R. 115-1 à R.115-3)

- obligation d'accréditation des organismes certificateurs auprès du COFRAC
- obligation d'information claire
- élaboration des référentiels en concertation avec toutes les parties prenantes (norme NF X 50-067)

1- GENERALITES



nombre de référentiels déclarés
(données SQUALPI - avril 2008)



Du référentiel individuel au référentiel collectif normatif...



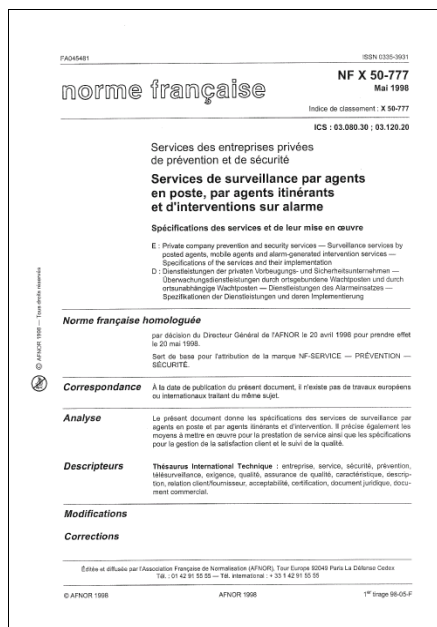
Les marchés :

- Sanitaire et social : 20% du CA 2008
- Transport et logistique : 19% du CA 2008
- Service aux particuliers : 16% du CA 2008
- Tourisme : 11% du CA 2008

Le Référentiel Normatif NF Service



Fruit d'un consensus de tous les acteurs
(prestataires, clients, administrations / experts)



Les Engagements à Respecter

Les conditions d'obtention de la marque NF Service
Les exigences en matière de maîtrise de la qualité
Les modalités de contrôle

Auto déclaration

Audit

Reconnaissance

La Marque NF Service



Démarche volontaire



Donner confiance aux clients

Améliorer l'information des acheteurs et
utilisateurs pour mieux guider leurs choix



Attestation par AFNOR Certification, organisme
indépendant et impartial qu'un service est conforme
à des exigences définies à partir des attentes des
clients/utilisateurs fixées dans un référentiel de service
(normes + spécifications complémentaires)

2- POINT DE DEPART



- Novembre 2002 - Création de la marque NF Service Prestations de gestion et de conservation d'archives
- Juin 2009 - Publication de la norme NF Z 40 350 après révision :
 - modification du titre
 - ajout possible de la prestation de numérisation à la demande d'un DO
- Mars 2009 - Publication de la norme NF Z 42-013 après révision :
 - réactualisation des technologies prescrites
 - ajout de spécifications concernant les prestataires
- Nombre de certifiés NF Service : 8 prestataires soit 90 sites

3- LE CONTEXTE



- Décret n°2009-1124 du 17 septembre 2009 relatif à la compétence des services d'archives publics et à la coopération entre les administrations pour la collecte, la conservation et la communication des archives publiques

« ...pour assurer la conservation d'archives publiques et bénéficier de l'agrément ...doit remplir les conditions suivantes : 1°exercer son activité en conformité avec les normes relatives aux prestations en archivage et gestion externalisée de documents sur support papier ainsi que celles relatives à l'archivage électronique, déterminées par arrêté du ministre chargé de la culture... »

- Discussion au sein de la CN171 pour une certification du système d'archivage électronique
- Demande de proposition de la DAF pour élaborer une certification sur base de la NF Z 42-013

4- PERSPECTIVES D'EVOLUTION



Référentiel de certification

Règles de certification

NF Z 40-350

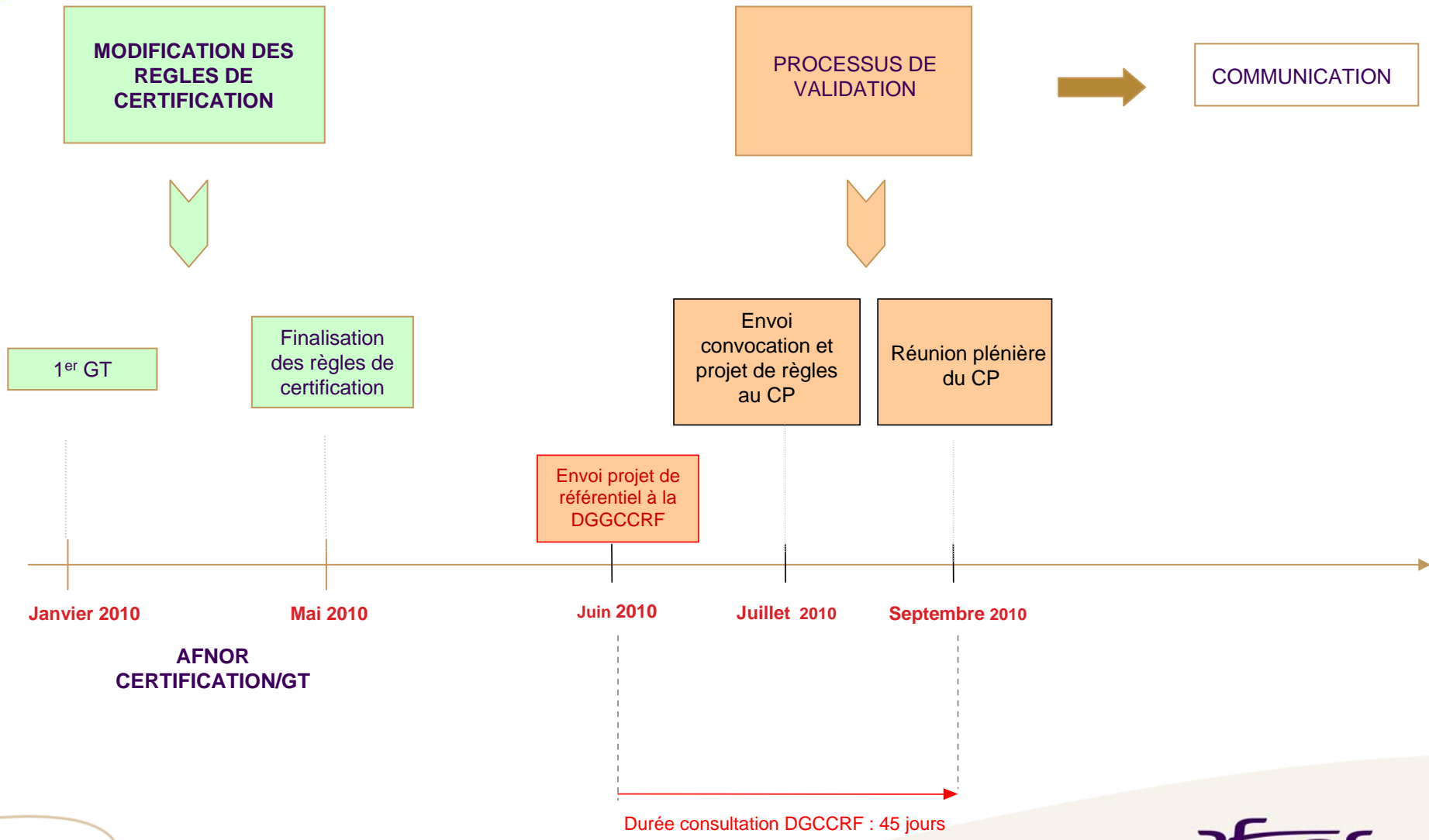
NF Service
Prestations d'archivage et
de gestion externalisée de
document
NF 342

Gamme : Prestations
d'archivage et de gestion
externalisée de
documents sur support
papier

Gamme : Prestations
d'archivage et de gestion
externalisée de documents
électroniques

*Sur la base de la norme
NF Z 42-013*

5- RETRO PLANNING



6- L'OBJECTIF D'AFNOR Certification



- Répondre aux attentes du Ministère de la Culture
- Répondre aux attentes de la CN171 (composée de la FEDISA, APROGED et la FNTC)
- Redynamiser la marque NF342

Échange - Discussion