



Règles de certification RCS02

« Services de Conception et d'Installation des Systèmes d'Extinction Automatique d'Incendie »

Version : 02

Date d'application : 20/06/2019

Angle Avenue Kamal Zebdi et rue Dadi Secteur 21, Hay Riad-Rabat

Tél. : (+212) 537 57 19 51/48

Fax : (+212) 537 71 17 73

Email : certification@imanor.gov.ma

URL : www.imanor.ma

HISTORIQUE DES MODIFICATIONS

Les présentes règles peuvent être révisées, en tout ou partie, par l'IMANOR. La révision est approuvée par le Directeur de l'IMANOR.

Partie modifiée	Version	Date d'approbation	Modification effectuée
Tout le document	01	02/10/2018	Création
Tout le document	02	20/06/2019	Elargissement du champ d'application à d'autres systèmes d'extinction automatique d'incendie

TABLE DES MATIERES

1- OBJET ET CHAMPS D'APPLICATION	4
2- NORMES APPLICABLES	4
3- REGLES DE REFERENCE A LA MARQUE NM-SERVICES SEAI	4
4- INTERVENANTS DANS LA GESTION DE LA MARQUE NM-SERVICES SEAI	4
5- ENGAGEMENT DE LA DEMANDE	4
6- EVALUATION DES DEMANDEURS DU DROIT D'USAGE DE LA MARQUE NM-SERVICES SEAI.....	5
7- MAINTIEN DU DROIT D'USAGE DE LA MARQUE NM-SERVICES SEAI.....	7
8- RENOUVELLEMENT DU DROIT D'USAGE DE LA MARQUE NM-SERVICES SEAI.....	8
9- DISPOSITION EN CAS DE MODIFICATION DES CONDITIONS D'OBTENTION DE LA MARQUE NM-SERVICES SEAI.....	8
10- REGLES DE REFERENCE A LA MARQUE NM-SERVICES SEAI	9
11- USAGE ABUSIF DE LA MARQUE NM-SERVICES SEAI	9
12- SUSPENSION OU RETRAIT DU DROIT D'USAGE DE LA MARQUE NM-SERVICES SEAI.....	9
13- COÛT DU DROIT D'USAGE DE LA MARQUE NM-SERVICES SEAI	10
ANNEXE 1 : LISTE DES NORMES MAROCAINES DE REFERENCE	11
ANNEXE 2 : MODALITES D'USAGE DE LA MARQUE NM-SERVICES SEAI.....	12
ANNEXE 3 : MODELE DE LA DEMANDE DU DROIT D'USAGE DE LA MARQUE NM-SERVICES SEAI.....	13
ANNEXE 4 : CONTENU DU DOSSIER TECHNIQUE.....	14
ANNEXE 5 : QUESTIONNAIRE D'IDENTIFICATION	15
ANNEXE 6 : EXIGENCES RELATIVES AU SYSTEME QUALITE.....	19
ANNEXE 7 : COMPOSITION DU COMITE CONSULTATIF.....	22

1- OBJET ET CHAMPS D'APPLICATION

La marque NM-services atteste de la conformité des services prestés par une entreprise, aux normes et cahiers de charge de l'IMANOR.

Les présentes règles de certification ainsi que ses annexes précisent les conditions de gestion de la marque NM-service pour les « **Services de Conception, d'Installation et de Maintenance des Systèmes d'Extinction Automatique d'Incendie** », appelés ci-après plus simplement « **NM-SERVICES SEAI** ».

Les services objet de la certification conformément aux présentes règles doivent se conformer à un ensemble d'exigences cités ci-après.

Par ailleurs, toute entreprise qui répond aux dispositions définies dans les présentes règles peut demander la certification «**NM-SERVICES SEAI**».

2- NORMES APPLICABLES

Les exigences liées à la marque **NM-SERVICES SEAI** font l'objet des normes citées à l'annexe 1.

3- REGLES DE REFERENCE A LA MARQUE NM-SERVICES SEAI

Les modalités d'usage du logo de la marque NM services SEAI par le titulaire sont définies en annexe 2 conformément à la charte graphique de la marque **NM-SERVICES**.

4- INTERVENANTS DANS LA GESTION DE LA MARQUE NM-SERVICES SEAI

4.1 Evaluateurs

Les évaluations sont réalisées par des auditeurs qualifiés par l'IMANOR.

4.2 Comité consultatif

Le comité consultatif assure les attributions suivantes :

- Donner son avis sur les présentes Règles de certification et leur évolution ;
- Donner son avis sur les demandes d'accès, de maintien ou de renouvellement du droit d'usage de la marque **NM-SERVICES SEAI** sur demande de l'IMANOR ;
- Donner son avis sur les appels ;
- Donner son avis sur toute autre question en relation avec la marque **NM-SERVICES SEAI** qui lui est soumise par l'IMANOR.

La composition du comité consultatif est donnée en annexe 7.

5- ENGAGEMENT DE LA DEMANDE

5.1 Définition du demandeur/titulaire

Un demandeur/titulaire au sens des présentes règles de certification, est une entité

juridique clairement identifiée, exerçant l'ensemble des activités de service relatives à la conception, à l'installation et à la maintenance des installations fixes de lutte contre l'incendie, comme préconisées par les normes de références précitées au chapitre 2 : l'étude et la conception, la réalisation d'installation et les opérations de maintenance et d'inspection (corrective et préventive).

Le demandeur/titulaire peut être une entité juridique avec un site unique ou composée de plusieurs sites.

Dans le cas où le demandeur a une structure composée de plusieurs sites, la demande doit être formellement présentée pour tous les sites exerçant des activités de conception d'installation, de maintenance et d'inspection des installations fixes de lutte contre l'incendie.

Le demandeur/titulaire doit également justifier, à tout moment, d'un contrat d'assurance Responsabilité Civile (RC) Professionnelle, en cours de validité, couvrant l'ensemble des activités relatives au service de conception, d'installation, d'inspection et de maintenance des systèmes d'extinction automatique d'incendie.

Le demandeur/titulaire au sens des présentes règles doit se conformer à des exigences portant sur les caractéristiques suivantes :

- l'organisation,
- les moyens humains et matériels,
- les prestations techniques de conception et de réalisation de l'installation,
- les prestations d'inspection et de maintenance

5.2 Conditions particulières pour la demande initiale

Pour postuler à la marque NM-SERVICES SEAI, le demandeur doit justifier d'au moins 3 ans de pratique professionnelle.

Avant de postuler à la marque NM services SEAI, le demandeur doit s'assurer qu'il remplit les conditions définies dans le présent référentiel au moment de la demande. Il doit s'engager à respecter les mêmes conditions pendant toute la durée d'usage de la marque NM-services SEAI.

La demande accompagnée d'un dossier technique, doit être présentée conformément au modèle donné en annexe 3.

La recevabilité de la demande est prononcée après examen du dossier technique dont le contenu est donné par l'annexe 4.

6- EVALUATION DES DEMANDEURS DU DROIT D'USAGE DE LA MARQUE NM-SERVICES SEAI

6.1 Evaluation initiale

L'évaluation effectuée en présence de représentants du demandeur de la marque NM-SERVICES SEAI se compose :

- ✓ D'un **audit de l'établissement** du demandeur :

Le but de cet audit est de recueillir des informations sur l'activité du demandeur, d'examiner sur place son organisation et ses structures et de s'assurer que les moyens dont il dispose sont conformes à ses déclarations et à l'ensemble des exigences définies en annexe 6.

L'audit porte sur au moins les 6 derniers mois afin d'apporter une appréciation suffisante sur la conformité du service aux prescriptions des présentes règles ;

- ✓ De **l'évaluation des connaissances théoriques et pratiques** du personnel du demandeur :

L'objectif de cette évaluation est de vérifier que le demandeur dispose de personnel compétent, dans les domaines suivants :

- Connaissances théoriques concernant la réglementation relative à la protection contre l'incendie, et les règles de certification et les textes et normes de référence s'y rapportant,
- Connaissances pratiques concernant le matériel mis en œuvre et les opérations pour la vérification et la maintenance des installations fixes de lutte contre l'incendie

Toutefois, le demandeur est dispensé de cette vérification si le personnel concerné est titulaire d'une qualification valide, délivrée par l'IMANOR, pour la conception, l'installation, l'inspection et la maintenance des installations fixes de lutte contre l'incendie.

- ✓ De la **vérification de conformité aux normes de référence**, des installations réalisées :

IMANOR procède à un audit de deux installations choisies par l'IMANOR parmi les installations réalisées par le demandeur.

Pour le cas d'une prestation de maintenance d'une installation déjà réalisée, un PV de réception décrivant l'état de conformité des lieux des installations cosigné avec le demandeur et son client doit être disponible.

Les auditeurs vérifient la conformité des éléments constitutifs des installations aux normes pertinentes. (Certificat de conformité ou rapport d'essais délivrés par un organisme reconnu par l'IMANOR).

Note : pour un demandeur de certification de plusieurs types de systèmes d'extinction automatique d'incendie, les similitudes sont prises en compte lors de l'échantillonnage des installations.

Les résultats de cette évaluation sont documentés et consignés dans un rapport transmis à l'IMANOR.

6.2 Décision relative à l'octroi du droit d'usage de la marque NM-SERVICES SEAI

Au vu des résultats du rapport de l'évaluation initiale, l'IMANOR décide d'accorder ou de refuser le droit d'usage de la marque NM-SERVICES SEAI. En cas de refus, le demandeur ne peut déposer une nouvelle candidature qu'après un délai minimal de 6 mois. IMANOR peut également décider la réalisation d'un audit complémentaire et/ou inviter le demandeur, avant de formuler sa décision définitive, à améliorer tel ou tel point de sa prestation de service.

Suite à une décision favorable, un certificat d'une validité de 3 ans est émis à l'attention du titulaire. Les informations citées sur le certificat, sont l'identification du titulaire, de l'activité certifiée et de la référence aux présentes règles de certification. Ces informations sont accessibles sur le site de l'IMANOR : www.imanor.ma

En cas de contestation d'une décision, le demandeur dispose d'un délai de 15 jours ouvrables après notification de la décision ou connaissance des faits pour présenter ses observations par écrit à l'IMANOR.

7- MAINTIEN DU DROIT D'USAGE DE LA MARQUE NM-SERVICES SEAI

Pendant toute la période de certification (3ans), le titulaire s'engage à :

- Respecter les exigences définies dans les présentes règles
- Communiquer son dossier technique à jour conformément à l'annexe 4
- Informer IMANOR, sans délai indu, de tout changement affectant son organisation, son activité ou ses moyens techniques et humains (cf. chapitre 9)
- Transmettre à IMANOR une déclaration de son activité annuelle

Le processus d'évaluation des titulaires de la marque NM a lieu une fois par an. Il est composé :

- ✓ d'un **audit de l'établissement** du titulaire :

Le but est d'évaluer le maintien de la conformité des dispositions mises en place par le titulaire au regard de l'ensemble des exigences définies dans les présentes règles.

- ✓ de **la vérification de conformité** aux normes de référence, des installations réalisées : IMANOR procède à l'audit d'une installation. Les installations à auditer sont déterminées par l'IMANOR parmi les installations réalisées par le titulaire.
- ✓ de **l'évaluation des connaissances** théoriques et pratiques du personnel du titulaire :

L'objectif de cette évaluation est de vérifier les connaissances du personnel rencontré dans le cadre de l'audit de l'installation : les dispositions du chapitre 5.1 s'appliquent.

Sur la base des résultats de l'évaluation, l'IMANOR prend une décision de maintien du droit d'usage de la marque NM ou de sanction. En cas de sanction, la décision est exécutoire à dater de sa notification.

7.1 Audits particuliers

L'IMANOR se réserve le droit d'effectuer des audits supplémentaires lorsqu'il le juge nécessaire en fonction des informations portées à sa connaissance, afin de vérifier le maintien de la conformité du service par rapport aux déclarations du dossier technique du titulaire (réclamations, écarts, litiges, appel,...).

Toute fausse déclaration avérée expose le titulaire au retrait définitif du droit d'usage de la marque NM-SERVICES SEAI.

8- RENOUELEMENT DU DROIT D'USAGE DE LA MARQUE NM-SERVICES SEAI

Trois mois avant l'expiration du certificat, le titulaire adresse à l'IMANOR une demande de renouvellement de sa certification. Le modèle de la demande est celui donné en annexe 3.

Les modalités de réalisation des évaluations durant les cycles suivants sont identiques au premier cycle de certification initiale.

9- DISPOSITION EN CAS DE MODIFICATION DES CONDITIONS D'OBTENTION DE LA MARQUE NM-SERVICES SEAI

9.1 Modification concernant le titulaire

Le titulaire doit signaler par écrit à l'IMANOR toute modification juridique de sa société ou tout changement de raison sociale.

En cas de fusion, liquidation ou absorption du titulaire, tous droits d'usage de la marque dont il pourrait bénéficier cessent de plein droit.

9.2 Modification concernant l'organisation qualité du titulaire

Le titulaire doit déclarer par écrit à l'IMANOR toute modification relative à son organisation qualité, susceptible d'avoir une incidence sur la conformité de sa prestation de service aux exigences des présentes règles de certification.

9.3 Modification concernant l'(es) activité(s) certifiée(s)

Toute modification d'une caractéristique de l' (des) activité(s) certifiée(s) doit faire l'objet d'une déclaration écrite à l'IMANOR.

9.4 Arrêt définitif ou temporaire de l' (des) activité(s) certifiée(s)

La cessation définitive de la prestation d'un service certifié ou l'abandon du droit d'usage de la marque NM doit être déclarée par écrit à l'IMANOR en précisant la durée nécessaire pour la suppression de toute référence à la certification de l'activité abandonnée sur les documents techniques et les supports commerciaux. A l'expiration de ce délai, le retrait du droit d'usage de la marque NM est notifié par l'IMANOR.

Toute cessation d'une activité certifiée NM dépassant une année peut motiver, après enquête, une mesure de suspension ou de retrait du droit d'usage de la marque pour cette activité.

10- REGLES DE REFERENCE A LA MARQUE NM-SERVICES SEAI

L'exercice du droit d'usage de la marque NM pour les services concernés est strictement limité aux services pour lesquels il a été accordé, c'est-à-dire aux services définis dans le certificat du titulaire.

Le titulaire peut utiliser la marque NM sur les documents techniques, commerciaux et publicitaires pour les services certifiés NM.

De plus, le contenu de ces documents ne doit pas prêter à confusion sur la nature des services auxquels le droit d'usage de la marque NM a été attribué.

11- USAGE ABUSIF DE LA MARQUE NM-SERVICES SEAI

Un titulaire qui fait référence à la marque NM sans respecter les conditions définies dans les règles d'usage de la marque, ou quiconque qui utilise la marque NM sans en avoir le droit se trouve dans un état d'usage abusif de cette marque.

L'usage abusif de la marque NM donne lieu à une poursuite judiciaire par l'IMANOR dans le cadre de la législation et de la réglementation en vigueur.

12- SUSPENSION OU RETRAIT DU DROIT D'USAGE DE LA MARQUE NM-SERVICES SEAI

Dans le cas où il s'avère que le titulaire ne remplit plus les conditions définies dans les présentes règles, la décision de l'IMANOR peut être :

- Soit un avertissement de suspension ou de retrait du droit d'usage de la marque NM-SERVICES
- Soit la suspension ou le retrait du droit d'usage de la marque NM-SERVICES

La suspension du droit d'usage de la marque NM a pour effet de priver, pour une durée ne dépassant pas six (6) mois, le titulaire de l'usage de ce droit. Le retrait du droit d'usage de la marque NM annule le droit d'usage de la marque NM pour le service considéré.

En cas d'avertissement de suspension ou de retrait du droit d'usage de la marque NM, l'IMANOR fixe un délai à l'expiration duquel une décision de suspension ou de retrait est prise s'il est constaté que l'un ou plusieurs motifs qui sont à l'origine de la décision d'avertissement existent toujours.

L'organisme doit cesser immédiatement toute référence à la marque NM aussitôt qu'il est avisé par l'IMANOR de la suspension ou du retrait du droit d'usage de la marque NM. Tout usage de la marque NM après sa suspension ou son retrait, est considéré abusif, et expose l'organisme concerné aux dispositions de l'article 11 des présentes Règles.

13- COÛT DU DROIT D'USAGE DE LA MARQUE NM-SERVICES SEAI

Les conditions financières relatives à l'attribution et à la reconduction du droit d'usage de la marque NM-SERVICES SEAI sont disponibles auprès de l'IMANOR.

Rabat, le : 20 Juin 2019

ANNEXE 1 : LISTE DES NORMES MAROCAINES DE REFERENCE

Référence	Intitulé
NM 21.9.202	Installations fixes de lutte contre l'incendie – Systèmes d'extinction à poudre - Conception, construction et maintenance
NM 21.9.201	Installations fixes de lutte contre l'incendie – Systèmes d'extinction à poudre - Exigences et méthodes d'essais des éléments constitutifs
NM 21.9.305 à NM 21.9.321	Systèmes de détection et d'alarme incendie
NM 21.9.100	Equipement de protection contre l'incendie - Installations fixes d'extinction par dioxyde de carbone utilisées dans les bâtiments - Conception et installation.
NM 21.9.211	Installations fixes de lutte contre l'incendie — Eléments constitutifs pour installations d'extinction à gaz — Exigences et méthodes d'essai pour les détecteurs spéciaux
NM EN 12845	Installations fixes de lutte contre l'incendie Systèmes d'extinction automatique du type sprinkleur Conception, installation et maintenance
NM 21.9.180	Installations fixes de lutte contre l'incendie - Composants des systèmes d'extinction du type sprinkleur et à pulvérisation d'eau - Sprinkleurs
NM 21.9.181	Installations fixes de lutte contre l'incendie - Composants des systèmes d'extinction du type sprinkleur à pulvérisation d'eau - Systèmes de soupape d'alarme hydraulique
NM 21.9.182	Installations fixes de lutte contre l'incendie - Composants des systèmes d'extinctions du type sprinkleur et à pulvérisation d'eau - Postes d'alarme sous air
NM 21.9.183	Installations fixes de lutte contre l'incendie - Composants des systèmes d'extinction du type sprinkleur et à pulvérisation d'eau - Turbines hydrauliques
NM 21.9.184	Installations fixes de lutte contre l'incendie - Composants des systèmes d'extinction du type sprinkleur et à pulvérisation d'eau - Indicateurs de passage d'eau

ANNEXE 2 : MODALITES D'USAGE DE LA MARQUE NM-SERVICES SEAI

Exemple de marquage complet sur les documents techniques, commerciaux et publicitaires du titulaire



N° de certificat

Services de Conception et d'Installation des Systèmes d'Extinction Automatique
d'Incendie de type XXXXX

Cette marque atteste la conformité

Aux règles de certification RCS02

Délivrée par IMANOR à la société

XXXX

ANNEXE 3 : MODELE DE LA DEMANDE DU DROIT D'USAGE DE LA MARQUE NM-SERVICES SEAI

Enseigne commerciale du demandeur/titulaire

A

MONSIEUR LE DIRECTEUR DE L'IMANOR

O B J E T : Demande d'attribution du droit d'usage de la marque NM-SERVICES SEAI

P . I : Dossier technique / Questionnaire d'identification

Monsieur le Directeur,

J'ai l'honneur de vous demander l'autorisation d'usage de la marque NM-SERVICES SEAI pour l'activité : **Services de Conception et d'Installation des Systèmes d'Extinction Automatique d'Incendie** exercée par : (dénomination et raison sociale, adresse du siège, identification des sites annexes le cas échéant)

Je déclare avoir pris connaissance des règles de la marque NM – services de Conception et d'Installation des Systèmes d'Extinction Automatique d'Incendie.

Je m'engage d'une façon générale, à respecter ces règles et, en conséquence, notamment, à :

- respecter les obligations qui m'incombent au titre des règles précitées,
- me conformer sans réserve aux décisions prises ou à prendre dans le cadre des exigences des présentes règles,
- observer toutes les spécifications des normes marocaines et réglementations applicables au service objet de ma demande ;
- enregistrer mes interventions et les mettre à la disposition des auditeurs de l'IMANOR et leur faciliter la tâche dans l'exercice de leurs fonctions ;
- accepter les observateurs désignés par l'IMANOR pour accompagner l'équipe d'audit ;
- mettre en œuvre tous les moyens nécessaires pour garantir en permanence la conformité de mon service aux prescriptions des présentes règles de certification ;
- déclarer à l'IMANOR, sans délai indu, toute modification dans mon système qualité, dans les installations, les moyens humains et matériels ou les sites annexes de ma société ;
- m'acquitter des frais relatifs à l'acquisition et au maintien du droit d'usage de la marque NM services.

Je vous prie de bien vouloir agréer, Monsieur le Directeur, l'expression de mes sentiments distingués.

Fait à , le Pour la société

(Cachet de la société, Nom du signataire habilité à engager la société)

ANNEXE 4 : CONTENU DU DOSSIER TECHNIQUE

Informations sur la société

- Questionnaire d'identification renseigné
- Copie du statut de l'entreprise
- Copie du certificat d'immatriculation au RC
- Copie du contrat d'assurance couvrant la responsabilité civile professionnelle pour l'activité objet de la demande
- Attestation fiscale
- Attestation de soumission aux marchés publics délivrée par la CNSS
- Attestations de références des clients en relation avec l'objet de la demande de certification

Relations avec le client

- Support informatique sur les services proposés
- Justificatif de prestation de service : contrat, bon de commande...

Organisation de la société

- Organigramme
- Document/Manuel décrivant l'organisation qualité
- Preuves de conformité des éléments constitutifs des installations aux normes de référence.

Site et adresse	Date de création	Nombre total d'employés*	Activités réalisées	Correspondant (nom et fonction)

*Effectif total (temps plein y compris CDD, intérimaires, sous-traitants à demeure)

❖ Des activités sont-elles sous-traitées ? Non : Oui :

- Nature des activités sous-traitées :
- Volume de l'activité sous-traitée par rapport à l'activité globale :
- Pour chaque sous-traitant, veuillez compléter le tableau ci-dessous :

Nom du sous-traitant	Coordonnées	Volume de sous-traitance (part d'activités/total de l'activité sous-traitée)

❖ Votre entreprise appartient-elle à un groupe ? non oui (préciser) :

❖ Votre entreprise est-elle déjà titulaire d'une certification ? Si oui, Veuillez compléter le tableau :

Référentiel(s)	Organisme de certification	Validité du certificat

❖ Avez-vous eu recours à un organisme/cabinet externe pour une prestation de conseil ou d'accompagnement ? non oui

Si oui, veuillez renseigner le tableau suivant :

Organisme intervenant	Type de prestation (formation, conseil, étalonnage, autres (à préciser)....)	Date d'intervention

❖ Votre entreprise assure-t-elle des activités autres que celles relatives au service d'installations fixes de lutte contre l'incendie ? non oui (préciser) :

Description des moyens humains

Veillez compléter le tableau 1 et 2 ci-dessous :

- Tableau 1 :

Site et adresse	Effectif affecté		
	Au service prospection et vente	Aux études d'installations	Au service entretien et maintenance

- Tableau 2 :

* Site et adresse :		Nombre d'agents de vérification/ de maintenance :		
Fonction concernée	Nom & Prénom	Coordonnées	Date & Nature de la formation** à la prévention incendie	Date d'embauche dans l'entreprise
Responsable des ventes				
Responsable technique				
Responsable de l'inspection et de la maintenance				
Agent de Maintenance et d'inspection N°.....				

**si plusieurs sites, joindre un tableau par site*

*** si en cours, préciser la session à laquelle est inscrite la personne et date d'examen*

Informations sur le service

❖ Pendant les trois dernières années :

- Quel est le nombre de sites clients gérés ?
 - Sites chez des particuliers :
 - Sites à activités industrielles :
 - Sites à activités tertiaires :
- Quel est le nombre total d'installations conçues/réalisées, au moment de la demande ? :
- Pour chaque installation conçue/réalisée pendant l'année j-3, veuillez compléter le tableau suivant :

Installation conçue/réalisée	Implantation géographique	Nature de l'activité (industrielle ou tertiaire)

ANNEXE 6 : EXIGENCES RELATIVES AU SYSTEME QUALITE

L'audit effectué dans le cadre de la marque NM-SERVICES SEAI, a pour objectif de vérifier que le demandeur/titulaire met en place des dispositions d'ordre organisationnel, documentaire et en termes de moyens humains et techniques afin d'assurer la qualité et la conformité de son service aux exigences décrites ci-après :

1. Maîtrise les documents :

Dispose d'une procédure documentée et mise à jour lui permettant :

- D'approuver les documents quant à leur adéquation avant diffusion ;
- De revoir, mettre à jour si nécessaire et d'approuver de nouveau les documents ;
- D'assurer que les modifications et le statut de la version en vigueur des documents sont identifiés ;
- D'assurer la disponibilité sur les lieux d'utilisation des versions pertinentes des documents applicables ;
- D'assurer que les documents restent lisibles et facilement identifiables ;
- D'assurer que les documents d'origine extérieure sont identifiés et que leur diffusion est maîtrisée ;
- D'empêcher toute utilisation non intentionnelle de documents périmés, et les identifier de manière adéquate s'ils sont conservés dans un but quelconque.

2. Conserve des enregistrements relatifs à sa prestation de service :

- Dispose de procédures documentées et mises à jour pour l'identification, la collecte, l'indexage, le classement, l'archivage et la destruction de tous les enregistrements relatifs à sa prestation de service.

NB : Les enregistrements relatifs aux clients et ceux relatifs au fonctionnement du demandeur/titulaire sont conservés pendant une durée appropriée en fonction de la nature de l'enregistrement.

3. Maitrise ses activités sous-traitées :

- La sous-traitance de l'étude et la conception d'une installation n'est pas admise dans le cadre de la marque NM-SERVICES SEAI
- Le demandeur/titulaire ne doit avoir recours qu'à des sous-traitants de 1er niveau jugés compétents sous sa responsabilité
- Le demandeur/titulaire doit procéder à une évaluation de ses sous-traitants par rapport à des critères définis (en termes de respect des délais, de disponibilité et conformité du matériel, ...).
- Les enregistrements des résultats des évaluations et de toutes les actions nécessaires résultant de l'évaluation doivent être conservés.
- Le demandeur/titulaire doit tenir à jour, à la disposition de l'IMANOR, un

répertoire de ses sous-traitants. Il identifiera ceux auxquels il a recours de façon permanente de ceux qui sont occasionnels.

- Les documents fournis dans le cadre des services sous-traités sont établis et facturés par le demandeur/titulaire et non par le sous-traitant.

4. Maitrise ses moyens humains :

- S'appuie sur du personnel permanent (en nombre suffisant), compétent sur la base de sa formation initiale et professionnelle, de son savoir-faire et de son expérience. Les preuves de compétence doivent être conservées.
- Emploie, pour chaque site, au moins un responsable technique et un agent de vérification. Dans le cas où la même personne assure les deux fonctions, le demandeur/titulaire doit justifier des dispositions mises en place pour assurer la continuité du service (suppléance, contrat avec une autre entreprise certifiée pour cette même activité,.....) en cas de non disponibilité de cette personne.
- Dispose de procédures documentées pour déterminer les compétences nécessaires pour le personnel impliqué dans la prestation de service, notamment le Responsable technique et l'agent de vérification.
- Le personnel intervenant dans le service, doit faire l'objet d'une habilitation par le représentant engageant la responsabilité de l'entreprise. Le demandeur/titulaire doit en conserver les preuves.
- L'organisme assure la formation continue du personnel intervenant dans la prestation de service.

5. Maitrise ses moyens techniques :

- Utilise exclusivement les éléments constitutifs des installations conformes aux exigences des normes de référence.
- Etablit un répertoire à jour des installations réalisées avec preuve de conformité de leurs éléments constitutifs aux normes marocaines correspondantes.
- Dispose des moyens nécessaires et appropriés (outillage et pièces de rechange) pour effectuer les opérations d'installation, d'inspection et de maintenance des installations fixes de lutte contre l'incendie. Cette opération doit permettre de procéder à la réalisation, vérification et maintien d'installations conformes afin de garantir la protection des risques et concourir à la sécurité des personnes et des biens.
- Dispose des instructions des fabricants pour la maintenance des éléments constitutifs utilisées.
- Se conforme aux fréquences d'intervention prévues dans les normes de référence (avec une tolérance maximale de plus ou moins un mois par rapport à la date prévue pour les opérations de maintenance).

6. Satisfait les besoins de ses clients

- Fournit à ses clients toute information nécessaire sur sa prestation de service, demandée par ses clients : par le biais de support commercial, fiche informative,...
- Présente au client, de façon claire et précise, la prestation proposée pour répondre à ses besoins, et les obligations qui incombent aux deux parties (dans le cadre d'un contrat de service).
- Assure le recueil des besoins de ses clients dans le cadre de sa prestation de service.
- Exerce son devoir de conseil en matière de sécurité et de protection contre l'incendie (proposition de réalisation d'installation conforme aux normes marocaines pour que le certificat de conformité puisse être délivré), dans le cadre des présentes règles de certification que ce soit lors de l'installation ou lors des visites de maintenance effectuées

7. Dispose d'un système pour le traitement des réclamations :

- Dispose de procédures documentées et mises à jour pour le traitement des réclamations clients portant sur les services concernés par la certification NM ;
- Tient à disposition de l'IMANOR un registre dans lequel il consigne toutes ces réclamations et les suites qui y ont été données.

8. Assure la confidentialité dans le cadre de son exercice

- Etablit des dispositions appropriées pour garantir la confidentialité de toute information concernant les installations sur lesquelles il intervient (directement ou par le biais de ses sous-traitants).

NB : les intervenants dans le cadre des présentes règles de certification, sont tenus de par leur engagement avec IMANOR, à la confidentialité. Cette disposition ne pouvant être considérée pour entraver l'intervention des personnes mandatées par l'IMANOR dans l'exercice de leurs fonctions (auditeurs, comité consultatif,).

ANNEXE 7 : COMPOSITION DU COMITE CONSULTATIF**IMANOR CERTIFICATION****USAGERS PUBLICS**

- Ministère chargé de l'habitat
- Ministère chargé de l'équipement

USAGERS PRIVES

- FMSAR
- Fédération Marocaine du Conseil et de l'Ingénierie

INSTALLATEURS

- Groupement Interprofessionnel de Prévention et de Sécurité (GIPSI)
- ONSIP
- AGREPI

LABORATOIRES ET ORGANISMES TECHNIQUES

- LPEE/CEMGI
- IMANOR Normalisation

ADMINISTRATIONS

- Ministère de l'intérieur/ Protection civile
- Ministère chargé de l'industrie