

Direction Qualité Sécurité Environnement

N/Réf : DQSE/DC/GG/ACN 17-117

Dossier suivi par Gérard GAILLARD

ligne directe : 02 37 18 48 32

e-mail : g.gaillard@cerib.com

Épernon, le 30 juin 2017

**Objet : Marque NF Adjuvants pour bétons, mortiers et coulis – Produits de cure
Suite du Comité particulier du 12 juin 2017**

Mesdames, Messieurs,

Lors de la réunion du Comité Particulier de la marque NF Adjuvants pour bétons, mortiers et coulis – Produits de cure du 12 juin 2017 les points suivants ont été examinés :

- Analyse des réclamations clients : rubrique erreurs de chargement ;
- Nombre d'essais physiques à réaliser par l'auditeur en cours de visite pour les usines ayant peu de produit certifiés.

A l'issue de l'examen des propositions du CERIB, les membres du Comité présents ont donné un avis favorable.

Dans l'attente de la prochaine révision du référentiel de certification NF Adjuvants, nous vous prions de bien vouloir trouver ci-après les dispositions applicables.

Analyse des réclamations clients : rubrique erreurs de chargement

Lors du Comité du 8 décembre 2016 les membres du Comité avaient constaté que la rubrique était trop générique et qu'elle ne permettait pas de distinguer les différentes causes possibles (erreur de produit livré au client, délai non tenu, quantité du produit non respectée,...).

Il avait été demandé au CERIB de proposer, au prochain Comité, un lexique avec des exemples de causes afin de disposer d'un vocabulaire commun.

Lors du Comité du 12 juin dernier, le CERIB a proposé les sous rubriques suivantes :

- Erreur de produit livré au client ;
- Délai non tenu ;
- Erreur d'adresse de livraison ;
- Erreur de nom de client ;
- Quantité du produit non respectée.

Les fabricants doivent donc désormais décliner dans leur système d'enregistrement des réclamations clients les erreurs de chargement selon les sous rubriques ci-dessus.

Nombre d'essais physiques à réaliser par l'auditeur en cours de visite pour les usines ayant peu de produit certifiés

Lors du Comité du 8 décembre 2016, les membres présents indiquaient qu'une réflexion était nécessaire concernant le nombre d'essais physiques à réaliser par l'auditeur en cours de visite selon le nombre de produits certifiés. En effet, dans le cas d'usines ayant peu de produits les mêmes étaient souvent testés chaque année.

Désormais, pour les usines ayant moins de **10 produits certifiés** les dispositions suivantes s'appliquent :

- usines ne bénéficiant pas de la prise en compte des contrôles internes : 1 produit par an ;
- usine bénéficiant de la prise en compte des contrôles internes : 3 produits par an.

Pour les usines ayant plus de 10 produits certifiés, le nombre d'essais définis dans le référentiel de certification s'applique.

Gérard GAILLARD, Gestionnaire de cette marque NF, se tiens à votre disposition pour toute information complémentaire.

Nous vous prions d'agréer, Mesdames, Messieurs, l'expression de nos salutations distinguées.



Alberto ARENA
Responsable du Département Certification

Destinataires : Titulaires de la marque NF Adjuvants
Copies : AQR concernés - GG