## Master Professionnel BI

Chapitre II : Normalisation et Certification

*Auditoire 1ère Année Master BI*

**2020-2021**

# Objectifs

**2**

##### Ce cours a comme Objectif :

- Accroitre des connaissances a propos de la normalisation .

-Connaitre les notions relatifs a la normalisation tel que les

normes , les référentiels , les labels ...



**PLAN**

Normalisation

##### I- Introduction

* + II-Différence entre norme , Label , Qualification , Référentiel, Méthode , Loi et Règlement
  + III- Les niveaux de normalisation
* Une norme, du latin norma ≪ equerre, règle ≫, désigne un état habituellement répandu, considéré le plus souvent comme une règle a suivre. Ce terme générique désigne un ensemble de caractéristiques décrivant un objet, un être, qui peut être virtuel ou non.

**(Wikipédia)**

* Règle, principe, critère auquel se réfère tout jugement : Se fonder sur la norme admise dans une société.
* Ensemble des règles de conduite qui s'imposent a un groupe social.

(**Dictionnaire Larousse)**

* Référentiel commun et documenté destiné à harmoniser l'activité ou les produits d'un secteur. Les normes sont des documents techniques d'application volontaire, élaborées par l'ensemble des acteurs économiques sous l‘égide des organismes de normalisation .
* Pour être considéré comme une norme, le document doit remplir deux conditions :
  + les moyens et méthodes décrits doivent être reproductibles en utilisant et respectant les conditions indiquées,
  + Avoir reçu la reconnaissance de tous .

#### Il convient de distinguer les normes qui permettent d'obtenir la

certification d'un système de management d'un organisme; par exemple ISO 9001(management de la qualité), ou ISO 14001 (management environnemental), qui contiennent des exigences a

satisfaire, de celles qui sont plutôt des bonnes pratiques, par exemple les fascicules documentaires de type AFNOR ex FDX 50 -176 relatif au management par les processus.

* + Activité d'établissement des normes .
  + Ensemble des règles techniques qui résulte de l’accord entre les producteurs (les organismes intéressés parfois) afin de spécifier, d’unifier et simplifier le produit ou le service fourni... en éliminant les complications et les variétés superflues .
* La normalisation est réalisée par des organismes d'État et la standardisation par des organisations créées par les professionnels d'un secteur d'activité donné .
* **Normalisation et certification**

Il faut distinguer l'activité de normalisation, qui consiste à créer des normes, de l'activité de certification, qui consiste à vérifier qu'un produit, un service ou une organisation répondent bien à un référentiel.

Pour les entreprises,

les fournisseurs peuvent baser le développement de leurs produits et services sur des spécifications qui bénéficient d'une large acceptation dans leurs secteurs.

les entreprises qui ont recours aux Normes internationales peuvent accéder à des marchés beaucoup plus

nombreux dans le monde.

Pour les clients,

la compatibilité mondiale de la technologie, qui est obtenue avec des produits et les services basés sur des Normes internationales, ouvre un choix d'offres de plus en plus diversifié. …Ils en retirent également les avantages des effets de la concurrence entre fournisseurs.

Pour les gouvernements,

les Normes internationales fournissent les bases technologiques et scientifiques qui sous-tendent la législation en matière de santé, de sûreté et d'environnement..

* ***Pour les dirigeants économiques*** : les Normes internationales créent une "place de marché" équitable pour tous les concurrents.
* ***Pour les pays en voie de développement*** *:* les Normes internationales représentent un consensus international sur l'état de la technique et constituent une source importante de savoir-faire technologique (définition des caractéristiques des produits et services)
* ***Pour les consommateurs*** *:* la conformité des produits et les services aux Normes internationales fournit une assurance de qualité, de sûreté et de fiabilité.
* ***Pour tous*** *:* les Normes internationales peuvent contribuer à la qualité de vie en général, en assurant la sécurité des transports, des machines et des outils que nous utilisons.
* ***Pour la planète*** : les Normes internationales sur la qualité de l'air, de l'eau et du sol, et sur des émissions de gaz et le rayonnement, font partie des efforts visant la protection de l'environnement.

5- Les types des normes :

**Normes fondamentales** : Règles en matière de terminologie, sigles, symboles, métrologie

(exemple ISO 31 : grandeurs et unités)

**Normes de spécifications** : Caractéristiques, seuils de performance d'un produit ou d'un service (exemple : EN 2076-2 : Série aérospatiale - Lingots et pièces moulées en alliages d'aluminium et de magnésium - Spécification technique - Partie 2 - Lingots pour refusion)

**Normes d'analyse et d'essais** : Méthodes et moyens pour la réalisation d'un essai sur un produit (exemple : ISO 6506-1 : Matériaux métalliques - Essai de dureté Brinell - Partie 1 : Méthode d'essai)

**Normes d'organisation** : Fonctions et relations organisationnelles à l'intérieur d'une entité (exemple : ISO 9001 : Systèmes de management de la qualité – Exigences)

##### Une norme est vivante, son cycle de vie est variable, en général on révise une norme au bout de 7 ou 8 années. On repère parfois sa version dans son intitule par exemple ISO 9001: 2008.

* Il y a 10 ans, il existait déjà 19 000 normes françaises (NF), 5 800 normes européennes (EN et ETS) et 14 500 normes internationales (ISO et CEI). Les normes internationales sont reprises sur une base facultative, avec ou sans modification, en normes nationales ( Statistiques 2016).

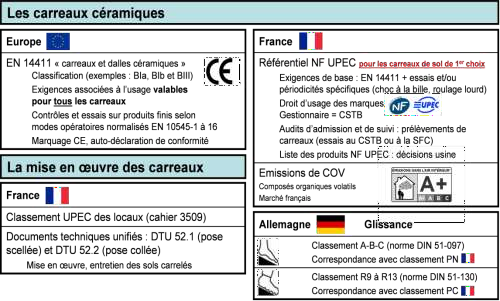


4.1 – Label :

* Etiquette ou marque spéciale créé par un syndicat professionnel ou un organisme parapublic et apposée sur un produit destine a la vente, pour en certifier l'origine, la qualité et les conditions de fabrication en conformité avec des normes préétablies (on dit aussi label de qualité).
* Un label de qualité est un signe d’identification, une marque qui s’appuie sur un référentiel défini par un syndicat professionnel ou une association. Il atteste de la qualité supérieure d’un produit ou d’un service. La marque NF, Le marquage CE et AB , l’appellation BIO …



##### – Label :





* 1. – Qualification :
* Une qualification s’attache à reconnaître le professionnalisme et les compétences d’une entreprise pour des travaux précis, tels l’épandage de matières fertilisantes (Qualiterritoires), ou des domaines d’activité, comme les terrains de sport (Qualipaysage).
* Comme les labels, leur obtention nécessite de répondre aux exigences d’un cahier des charges défini par un syndicat professionnel ou une association, et géré par un organisme tiers indépendant. C’est aussi la démarche suivie, par exemple, par les exploitations agricoles qualifiées au titre du référentiel agriculture raisonnée.

##### – Référentiel :

* Ensemble d'exigences servant de référence, de guide pour la construction et la

vérification d'un système. Ce sont des modèles d'exigences.

* Le développement des référentiels est parallèle a celui de la Qualité. Progressivement, sous l‘égide de l'ISO , s'est développé un ensemble de normes applicables a toute organisation quel que soit son secteur d'activité.
* Les référentiels ont progressivement évolue de l'organisation vers le management et la

manière de progresser vers la qualité et au-delà vers l'excellence.

##### – Méthode :

* Ensemble ordonne de manière logique de principes, de règles, d‘étapes, qui constitue un moyen pour parvenir a un résultat : Méthode scientifique.
* Manière de mener, selon une démarche raisonnée, une action, un travail, une activité ; technique : Une méthode de travail. ( Larousse)

Exemple : **HACCP = Hazard Analysis Critical Control Point = Analyse des dangers - points critiques pour leur maîtrise.**

##### – Loi & Règlement :

* + En droit, la loi (du latin lex, legis, qui signifie loi) est une règle juridique suprême, générale et impersonnelle, ou l'ensemble forme de telles règles. Source du droit, la loi est typiquement prescrite par le parlement, représentant du peuple et donc titulaire du pouvoir législatif, le pouvoir d‘édicter les lois.
  + On parle parfois de législation comme synonyme de loi même si la législation englobe également le règlement qui, lui aussi, fixe des règles générales et impersonnelles, mais dont l'auteur est le pouvoir exécutif.

(Wikipédia)

4.7 – Exemples des normes, référentiels et labels :

**A-POUR LES SYSTEMES DE MANAGEMENT :**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **DOMAINE** | **REFERENTIELS** |
| **Multisectoriels** | **Qualité** | ISO 9001 : Norme internationale de système de management de la qualité . |
| **Santé Sécurité** | ISO 45001 : Norme internationale de système de management de la santé  sécurité au travail . |
| ISO 13485 : Norme internationale de système de management de la qualité des dispositifs médicaux . |
| **Environnement** | ISO 14001 : Norme internationale de système de management de  l’environnement . |
| **Ethique et social** | ISO 26000 : Norme relative à la responsabilité sociétale des organisations .  SA-8000 : Référentiel du Coucil Of Economic Priorities pour le respect du droit du travail des enfants , la lutte contre le travail forcé , les pressions à  l’embauche , l’hygiène et la sécurité au travail . |

##### 4.7 – Exemples des normes, référentiels et labels :

**A-POUR LES SYSTEMES DE MANAGEMENT :**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **DOMAINE** | **REFERENTIELS** |
| **Sectoriels** | **Automobile** | ISO TS 16949 : Norme internationale de système de management de la qualité dans les industries d’automobile . |
| EAQF: Référentiel , exigences qualité des constructeurs automobiles français . |
| QS 9000 : Référentiel , exigences qualité des constructeurs automobiles français. |
| **Agriculture**  **/Agroalimentaire** | ISO 22000 : Norme internationale de système de management de la sécurité  alimentaire . |
| IFS : Référentiel international de management de la sécurité alimentaire . |
| BRC : Référentiel anglais de management de la sécurité alimentaire. |
| HACCP : Démarche relative à l’hygiène et à la sécurité alimentaire. |

##### 4.7 – Exemples des normes , référentiels et labels :

**B-POUR LES PRODUITS ET SERVICES :**

|  |  |
| --- | --- |
| **Référentiels** | Charte Nationale d’Engagement des CFA et des CFPPA , destiné aux centres de formation professionnels agricoles . |
| EurepGap : Spécifique au secteur agricole . |
| HOTELcert : Pour l’hôtellerie (développée par AFNOR CERTIFICATION). |
| QUALI’CFE : Pour les Centres de Formalités des Entreprises des CCI. |
| Qualicongrès : Pour les Palais des Congrès . |
| QUALIPOM’FEL : Pour les grossistes en fruits et légumes . |
| QUALIVILLE : Pour les municipalités (développée par AFNOR CERTIFICATION). |
| WEBCERT : Destiné aux sites de commerce électronique (développée par AFNOR CERTIFICATION). |

##### 4.7 – Exemples des normes , référentiels et labels :

**B-POUR LES PRODUITS ET SERVICES :**

|  |  |
| --- | --- |
| **Labels et écolabels** | AOC : Label d’Appelation d’Origine Contrôlée . |
| AB : Label pour l’agriculture biologique . |
| Critères Qualité Certifiés : Label pour l’agroalimentaire. |
| IGP : Label d’indication Géographique Protégée . |
| Label Rouge : Label pour l’agroalimentaire . |
| NF : Label de normalisation Française (NF Environnement , NF Services …) |

##### La normalisation internationale est basée sur le volontariat, la transparence et le consensus. S’appuyant sur l’apport des experts et sur la participation des parties prenantes du monde entier, les normes internationales fournissent des solutions actualisées et réalistes pour diffuser les technologies, facilitent les échanges commerciaux, mettent en place des processus efficaces, tout en assurant la qualité des produits et des services ainsi que la sauvegarde de l’environnement.

* L’Organisation Internationale de Normalisation (ISO) réunit les organismes nationaux de normalisation du monde entier, selon le principe d'un membre par pays. L'ISO est le plus grand producteur et éditeur mondial de normes internationales.
* La Commission Electrotechnique Internationale (IEC) est la première organisation mondiale qui élabore et publie des normes internationales dans les domaines de l'électricité, de l'électronique et des technologies apparentées. Elle est complémentaire de l'Organisation Internationale de Normalisation (ISO), qui est chargée des autres domaines.
* L'Union Internationale des Télécommunications (ITU) élabore des normes internationales appelées "Recommandations ITU-T" dans le domaine des technologies de l’information et de la communication (TIC). L'ITU se distingue de l'ISO et de l'IEC dans la mesure où elle inclut également parmi ses membres les constructeurs, les opérateurs, les administrations, les fournisseurs de services, les centres de recherche et les utilisateurs.

**l’ISO : Organisation Internationale de Standardisation** (siège : Genève )

* Type d’organisme: réseau privé non gouvernemental composé d’instituts nationaux de 146 pays.
* Missions:

-Élaborer des **documents normatifs internationaux** dans **tous les domaines** (sauf l’ingénierie

et l’électronique) afin de faciliter la coordination et l’unification internationales des normes .

-Mettre en place des **normes techniques** pour l’industrie internationale.

-Assurer **un suivi des normes** publiées.

-Tenir **informés les pays en voie** de développement de la normalisation internationale.

* + Réputation mondiale pour 2 familles de normes ISO
    - **ISO 9000 « management de la qualité »**
    - **ISO 14000 « management de l’environnement »**

1. A l’échelle européenne :

le CEN : Comité Européen de Normalisation

(siège: Bruxelles)

* Type d’organisme: organisation privée instituts nationaux.

non gouvernementale composée de 22

* Missions:

-Élaborer les **normes européennes** ( **normes EN**) dans tous les **domaines techniques** (sauf électricité, électronique et télécommunications) pour répondre aux objectifs normatifs (« **exigences essentielles** ») de la Commission Européenne.

- Élaborer et éditer des **normes expérimentales** (sigle **ENV**)

* Le Comité Européen de Normalisation (CEN) se compose des organismes nationaux de normalisation des Etats membres de l’Union Européenne et de l’Association Européenne de Libre-Echange (AELE). Il est complété dans son action par le Comité Européen de Normalisation Electrotechnique (CENELEC).
* Le Comité Européen de Normalisation Electrotechnique (CENELEC) se compose des organismes nationaux de normalisation des Etats membres de l’Union Européenne et de l’Association Européenne de Libre-Echange (AELE), ceci pour les domaines de l'électricité, l'électronique et des technologies apparentées.
* L’Institut Européen des Normes de Télécommunication (ETSI) produit des normes applicables pour les technologies de l'information et de la communication (TIC). Il se distingue du CEN et du CENELEC dans la mesure où il inclut également parmi ses membres les constructeurs, les opérateurs, les administrations, les fournisseurs de services, les centres de recherche et les utilisateurs.
* Les organismes de normalisation dans chaque pays européen ont pour rôle de coordonner la normalisation dans chaque pays, et se coordonnent avec le CEN :



Normes et normalisation en Tunisie :

* **INNOPRI :**

L'INNORPI est un établissement public à caractère non administratif. Il a pour mission «d’entreprendre toutes actions concernant la normalisation, la qualité des produits et services et la protection de la propriété industrielle» .

Dans ce cadre, l’Institut:

* Centralise et coordonne tous les travaux, études et enquêtes dans ces divers domaines. Il joue un rôle d’information et de formation,
* L'INN ORPI constitue le point d’information national sur les normes,
* Certifie la conformité aux normes des produits, des services et des systèmes de management et gère les marques nationales de conformité aux normes,
* Délivre les brevets d’invention, enregistre les marques de fabrique, de commerce et de services et les

dessins et modèles industriels,

* Reçoit et enregistre tous les actes affectant les droits de propriété industrielle,
* Tient le registre central du commerce,
* Représente la Tunisie auprès de l’Organisation internationale de normalisation, ISO, la Commission

Electrotechnique Internationale, CEI et l’Organisation Mondiale de Propriété Intellectuelle OMPI.



**PLAN**

Accréditation

##### Définition

* 1. Le cadre normatif
  2. La procédure d’accréditation
  3. Les cycles d'évaluations pour maintenir l’accréditation V-Les acteurs de l’accréditation
  + Accréditation (ISO 15189) :

##### Procédure par laquelle une autorité donne une reconnaissance formelle qu’un organisme ou une personne est compétente pour réaliser des tâches spécifiques .

* + Dernier niveau de contrôle sur le plan technique des activités de certification et d'évaluation de la conformité, l'accréditation est l'attestation de la compétence de l'impartialité et de l'indépendance d'un organisme (certificateur, laboratoire d'essai, organisme d'inspection) au regard des normes en vigueur.
  + L'accréditation est donc une reconnaissance formelle de leurs compétence pour effectuer des tâches spécifiques d'évaluation de la conformité tel que défini par la norme ISO/CEI 17011.
  + Bien qu'il s'agisse d'une démarche volontaire, elle est de plus en plus rendue

obligatoire par voie règlementaire dans certains domaines d'activité.

##### Les laboratoires accrédités donnent satisfaction quant aux exigences de la norme ISO CEI 17025 et aux exigences générales de l’organisme d’accréditation.

* + - Les laboratoires de biologie médicale donnent satisfaction quant aux exigences de la norme ISO 15189 et/ou ISO CEI 17025 et aux exigences générales de l’organisme d’accréditation.

1)- Liaisons avec les organisme d’accréditation :



Organisme d’accréditation

Biologie Médicale ISO 15189

Laboratoires

Analyses

ISO/IEC 17025

Etalonnage ISO/IEC 17025

Essais

ISO/IEC 17025



Organisme

d’inspection

Inspection

ISO/IEC 17020

Organismes de

certification

Personnel

ISO/IEC 17024:2012

Systèmes de

management

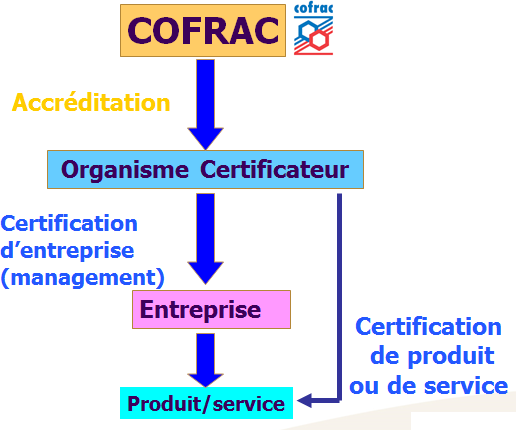
ISO/IEC 17021-1:2015

Produits

ISO/IEC 17065:2012

|  |  |
| --- | --- |
| **ÉTAPE** | **DÉROULEMENT** |
| 1) Premier contact avec le comité d'accréditation (section Laboratoires) | Le laboratoire définit la portée d’accréditation 17025 / 15189 pour laquelle il souhaite être évalué. |
| 2) Prise en compte de la documentation du comité d'accréditation | Après lecture des documents, le laboratoire s’assure d'être en conformité avec les exigences  générales et les recommandations spécifiques du comité d'accréditation. |
| 3) Demande officielle  d’accréditation iso 17025  / 15189 | Après que le laboratoire soumet sa demande. , le comité d'accréditation examine la recevabilité de la demande (évaluation des documents fournis liés à la validation des techniques utilisées). En cas d’avis favorable, c’est cet expert qui fera partie de l’équipe d’audit chargée de la réalisation de l’audit initial. Le comité d'accréditation accuse officiellement réception de la demande et une convention est signée avec le laboratoire. |
| 4) Préparation de l’audit d'accréditation 17025 / 15189 | Le comité d’accréditation propose au laboratoire une équipe d’audit (un auditeur qualiticien  et un ou plusieurs experts techniques).  Le laboratoire peut récuser tout ou partie de l’équipe. Le responsable d’audit prépare l’audit sur la base du questionnaire retourné au comité d’accréditation par le laboratoire. |

|  |  |
| --- | --- |
| **ÉTAPE** | **DÉROULEMENT** |
| 5) L’audit d'accréditation 17025 / 15189 | La mission d’audit initial dure en principe deux jours. A l’issue de l’évaluation, les non- conformités et les remarques éventuellement relevées sont formalisées.  Dans ce cas, le laboratoire doit se prononcer sur les actions correctives qu’il prévoit de mettre en oeuvre. Dans le mois qui suit la fin de l’audit, le rapport, accompagné le cas échéant des fiches de non-conformités ou de remarques, est envoyé simultanément au comité d’accréditation et au laboratoire. |
| 6) Décision | Sur la base de l’examen du rapport d’audit, la commission technique d’accréditation propose soit l’accréditation sans restriction, soit l’accréditation avec actions correctives préalables, soit un audit complémentaire, soit le refus d’accréditation.  Le Directeur du comité d'accréditation notifie au laboratoire la décision proposée par la commission. Lorsque la décision est positive, ce dernier reçoit alors une attestation d’accréditation iso 17025 ou d'accréditation iso 15189 qui décrit la portée exacte de son accréditation, accompagnée notamment d’un diplôme et de la charte d’utilisation de la marque du comité / organisme d’accréditation . |

* Outre l’obligation de signaler au comité d'accréditation tout changement d’organisation et de moyens d’analyses, le laboratoire accrédité 17025 ou 15189 est soumis à un suivi régulier sous forme d’audits.
* Premier cycle
  + durée : 4 ans et 9 mois,
  + évaluation : 1 audit à l’issue de la 1ère année puis 1 tous les 15 mois
* Cycles suivants
  + durée : 5 ans après l’audit de renouvellement intervenu au terme du 1er cycle,
  + évaluation : 1 audit tous les 15 mois.
* En France, le COFRAC (Comité Français d'Accréditation) est l'unique organisme national d'accréditation tel que le prévoit le règlement (CE) 765/2008 du 9 juillet 2008. A ce jour, le COFRAC a accrédité environ 1600 laboratoires,

250 organismes d'inspection et une

centaine d'organismes de certification.

#### Le Conseil National d’Accréditation TUNAC est un établissement public à caractère non administratif doté d'une autonomie morale et financière. Le TUNAC est placé sous la tutelle du Ministère chargé de l’Industrie

* + Pour savoir les organismes accrédités par le TUNAC, vous pouvez consultez le lien suivant :

<http://www.tunac.tn/irechercheorganisme.html>

* **Les réglementations Nationales En Tunisie** : Le système d’accréditation est régi par la

réglementation suivante :

* Loi n°94-70 du 20 juin 1994, portant institution un système national d’accréditation des organismes d’évaluation de la conformité.
* Loi N° 92-2005 du 3 octobre 2005, modifiant et complétant la Loi n°94-70 du 20 juin 1994 portant institution du système national d’accréditation.
* Décret N°2006-1210 du 24 avril 2006, portant organisation administrative et financière du conseil national d’accréditation et fixant les modalités de son fonctionnement.
* Décret N°2006-1340 du 8 mai 2006, fixant les critères et les procédures d’accréditation des organismes d’évaluation de la conformité et la composition du comité d’arbitrage et son fonctionnement.



**PLAN**

Certification

I-Introduction

II-Le processus de certification (Exemple de l’ISO 9001) III-Renouvellement de la certification

IV-Les avantages de la certification V-Les organismes de certification

a)-Définitions

* Certification

**Reconnaissance**, par un organisme indépendant du fabricant ou du prestataire de service, **de la conformité** d'un produit, service, organisation ou personnel **à des exigences fixées dans un référentiel.**

* Certification (ISO/IEC 17000)

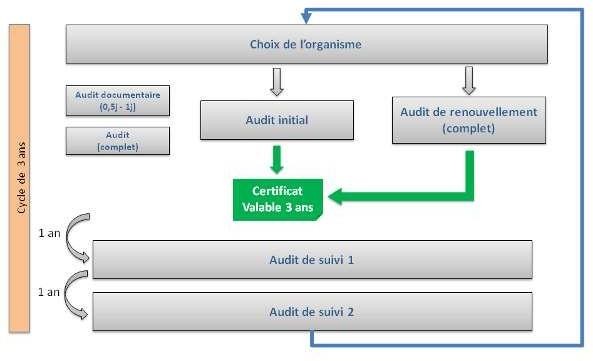
Procédure par laquelle un organisme indépendant donne une assurance écrite que le produit, le processus ou le service est conforme à des exigences spécifiées.

#### Le processus de certification ISO 9001 repose sur des audits annuels, selon des cycles de 3 années. Leur durée dépend de la taille et de la complexité de l’entreprise, et de la période du cycle.

* **Le cycle de certification ISO 9001:** Les certifications ISO 9001 sont organisées par cycles de 3 années.

###### année 1 : audit complet (initial puis de renouvellement),

* année 2 et 3 : audits de suivi, au cours desquels n’est pas obligatoirement audité tout le système qualité .

Le tout 1er audit, appelé audit initial, est réalisé en 2 étapes :

- l’étape 1 consiste en une

revue vérifier

documentaire, pour que le système

qualité est défini

conformément à la norme,

- l’étape 2 est la réalisation des entretiens sur site.

***Schéma du processus de certification***

|  |  |
| --- | --- |
| **ETAPE** | **DEROULEMENT** |
| **L’intervention de**  **l’auditeur** | Le **nombre de jours d’audit dépend de la taille de votre société, du nombre de salariés, du nombre de sites.**  Ceci est défini précisément avec l’organisme certificateur lors de la planification des audits.  Il est utile ici de préciser que quelle que soit sa durée, un audit ne sera jamais exhaustif. L’auditeur ne peut prétendre « tout voir » dans votre entreprise, et il procédera par **échantillonnage sur les différents thèmes** abordés.  A la fin de l’audit, l’auditeur vous rend compte de ses conclusions lors de la **réunion de clôture. Puis il vous** envoie son rapport dans les jours suivants.  S’il a constaté des non-conformités, vous devrez lui présenter un plan d’actions correctives. |
| **La décision** | L’auditeur envoie ensuite son rapport au comité de décision de l’organisme certificateur, accompagné de son avis .C’est l’organisme au final qui décidera :  - L’attribution immédiate de la certification ; un **certificat valable 3 ans vous sera alors**  **envoyé,**  -Une vérification ou un audit complémentaire, sur site ou à distance ; entre-temps, vous  -devrez mener des actions correctives,  -Un refus, ou une suspension ou un retrait si vous étiez déjà certifié. |

III – Renouvellement de la certification

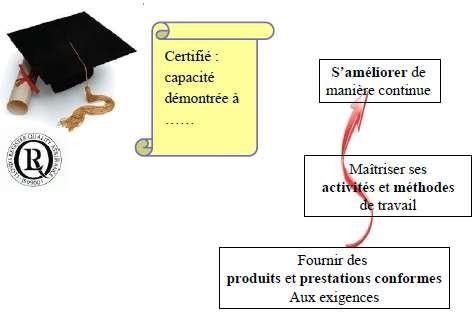
### L’objectif de cette démarche de certification pour les organismes est d’assurer **pendant trois années d’affilées** la qualité de ses données et de son aptitude à respecter leurs exigences et satisfaire leurs besoins.

**Et après ?**

* L’auditeur viendra vérifier **chaque année que votre démarche est pérenne, que vous continuez à satisfaire vos** clients et à vous améliorer, que votre système qualité est efficace.

#### A l’issue d’un cycle de 3 années, vous changerez d’auditeur. Vous pourrez également changer d’organisme certificateur.

* Le 1er audit d’un cycle de 3 ans est nommé « audit de renouvellement » et concernera l’ensemble de votre système de management de la qualité, sans toutefois être aussi conséquent que l’audit initial.

**Gagner en :**

* Confiance (vis-à-vis de vous-mêmes, et des «utilisateurs de vos services»),
* Définition sur les méthodes de travail,
* Visibilité sur les résultats,
* Dynamique d’amélioration,
* Image vis-à-vis des «utilisateurs»,

##### Les raisons poussant les entreprises à la certification :

* + Argument commercial,
  + Amélioration de la compétitivité,
  + Développement,
  + Respect de la réglementation,
  + Politique de groupe,
  + La satisfaction et la fidélisation.

V – Les organisme de certification

* BSI

La **British S**tandards **Institution** a créé la série de spécifications OHSAS 18000 :

##### **O**ccupational **H**ealth and **S**afety **A**ssessment **S**eries

La spécification OHSAS 18001 n’est pas une norme, mais elle est reconnue internationalement dans le cadre des certifications des entreprises ayant mis en place un système de management de la sécurité.

V – Les organisme de certification

* L’AFNOR

**A**ssociation **F**rançaise de **NOR**malisation L’AFNOR assure notamment :

* + la diffusion des normes internationales en France,
  + l’édition des normes françaises
  + la certification des entreprises au regard des référentiels.
* Un nombre ***des similitudes*** importantes existent entre la certification et L’accréditation :

- Mise en place d’un système selon un référentiel donné, dans un périmètre donné, audit par une tierce partie indépendante sur une base factuelle, visibilité supplémentaire et un avantage interne et vis-à-vis de la concurrence.

* Les deux démarches sont volontaires .
* L’accréditation et la certification sont deux processus qui permettent de reconnaître qu’un laboratoire / entreprise répond aux normes désignées.

##### Les normes fournissent des lignes de conduite qui forment la base des pratiques qualité . Elles sont développées par des organisations .

* ***Des différences*** existent aussi : Les référentiels utilisés ne sont pas les mêmes : ISO 9001 pour la principale certification (management qualité), ISO 17025 pour les laboratoires d’essais, ISO 15189 pour les laboratoires de biologie médicale.

# Références

* Qualité Performance (portail officiel de la Qualité et de la Performance en France) :<http://www.qualiteperformance.org/lexique>
* Guide de l’HACCP : <http://www.haccp-guide.fr/definition_haccp.htm>
* L’AFNOR et l’AFAQ : [www.afnor.org](http://www.afnor.org/)
* L’ISO : [www.iso.org](http://www.iso.org/)
* La certification Qualicert : [www.sgsgroup.fr](http://www.sgsgroup.fr/)
* Qualiterritoires : [www.qualiterritoires.org](http://www.qualiterritoires.org/)
* Qualipaysage : [www.qualipaysage.org](http://www.qualipaysage.org/)
* Guide de l’HACCP : <http://www.haccp-guide.fr/definition_haccp.htm>
* Eva G., « Accréditation - certification : même concept ? **»** INSERIM (2011).
* [Site Web « Axess-qualité » : http://www.axess- qualite.fr/accréditation-17025- 15189\_m.html](http://www.axess-qualite.fr/accr%C3%83%C2%A9ditation-17025-15189_m.html)