

LA CERTIFICATION

1. Introduction et contexte
2. Les référentiels
3. La conformité et les différentes preuves de conformité
 - 3.1 Définition de la conformité
 - 3.2 Type de preuves de conformité
 - 3.2.1 Le marquage CE
 - 3.2.2 Le rapport d'analyse ou d'essais d'un laboratoire
 - 3.2.3 Le rapport d'un organisme de contrôle ou d'inspection
 - 3.2.4 La certification
 - 3.2.5 La Certification et l'Accréditation
 - 3.3 Attestations de conformité
4. Les Certifications
 - 4.1 La Certification de personnel
 - 4.2 La Certification de produit
 - 4.2.1 Certification de produits industriels
 - 4.2.2 Certification de produits alimentaires
 - 4.3 La Certification de système de management
 - 4.3.1 La certification de système de management de la qualité
 - 4.3.2 La certification de système de management de l'environnement
 - 4.3.3 La certification de système de management de la sécurité
5. Processus de démarche qualité visant à terme la certification
 - 5.1 Phase 1: Séminaire de direction
 - 5.2 Phase 2: Etat des lieux ou pré-diagnostic de l'organisation et élaboration d'un plan d'actions
 - 5.3 Phase 3 : Sensibilisation du personnel
 - 5.4 Phase 4 : Formation de l'encadrement à la compréhension et à la maîtrise des outils qualité
 - 5.5 Phase 5 : Accompagnement à la mise en plan du plan d'actions

5.6 Phase 6 : Evaluation et/ou audit blanc

5.7 Phase 7 : Processus de certification

5.8 Phase 8: Audit de suivi et plan d'actions d'amélioration

6. Conclusion

1. Introduction et contexte

Dans le contexte de la mondialisation des marchés et du marché unique européen, il est actuellement indispensable, pour les transactions, d'améliorer la confiance des utilisateurs (clients, consommateurs, pouvoirs publics, etc.), dans la **conformité** des produits et dans la compétence des organismes qui garantissent cette conformité.

Cela a contribué à l'essor de la **certification** et de l'**accréditation** des certificateurs, laboratoires, organismes d'inspection et d'essais dont nous allons voir plus loin les définitions.

Face à la recrudescence de ces mécanismes, que beaucoup jugent onéreux puisqu'ils nécessitent en amont **des procédures** communes et une reconnaissance mutuelle qui éviteraient tout maillon faible, il s'est développé la possibilité pour un industriel de déclarer sous sa responsabilité la conformité de ses produits. C'est ce que l'on appelle l'autocertification, qui se retrouve dans l'une des manières de preuve du **marquage CE**.

Il existe des référentiels normatifs fixant les caractéristiques des produits, en même temps que les moyens d'essais pour les vérifier. On les retrouve pour les systèmes de management :

- de la qualité, au moyen de la **norme ISO 9001 version 2000**,
- de l'environnement, via la **norme ISO 14001 version 1996**,
- de la gestion de la santé et de la sécurité sur le lieu de travail, par **la norme BS 8800** (norme anglaise).

Dans ce contexte, l'objectif des normalisations françaises, européennes et internationales est de mettre à la disposition des partenaires concernés, les

référentiels adéquats pour définir : les systèmes d'évaluation et d'assurance de la conformité par rapport à des référentiels normatifs et les fonctions des différents organismes qui interviennent dans ces systèmes, afin d'avoir les moyens de comparaison justifiant d'accords de reconnaissance entre organismes certificateurs et/ou accréditeurs.

2. Les référentiels

Afin de déterminer la conformité d'un produit, d'un système ou d'un organisme, il est nécessaire de faire l'état des lieux de l'ensemble des référentiels existant actuellement.

Pour se faire, nous allons faire une matrice de 5 colonnes et de 3 lignes afin de faire le point des différents référentiels qui existent actuellement et qui représentent ceux qui, sauf erreur ou omission, sont les seuls dans l'état actuel.

Il s'agit :

- des spécifications d'entreprise, cahiers des charges privés ou par abus de langage "norme d'entreprise",
- des codes d'usage ou spécifications professionnelles,
- des normes (dans le sens stricto sensu, voir définition normalisée de la norme),
- des codes des marchés publics,
- de la réglementation.

Pour chacun des ces référentiels, on peut définir qui les élabore, qui les adopte et qui les applique.

	Spécifications d'entreprises	Code d'usage / spécifications professionnelles	Normes	Code des Marchés Publics	Réglementation
Élaboration	Entreprise	Membres d'une profession	L'ensemble des professions	Les pouvoirs publics	Les pouvoirs publics
Adoption	Entreprise	Membres d'une profession	L'ensemble des professions + consensus	Professions travaillant dans le cadre des Marchés Publics	Les pouvoirs publics
Application	Entreprise	Les mêmes professions ou plusieurs	Tous les secteurs d'activité	Tous les secteurs d'activité	Obligatoire

Pour les **spécifications d'entreprise**, ce sont les entreprises qui les élaborent, dans la mesure où c'est l'entreprise qui crée le dit référentiel ; de même c'est l'entreprise ou les entreprises qui travaillent avec elle qui l'adoptent. Enfin c'est aussi l'entreprise ou les entreprises avec lesquelles elle a des relations contractuelles qui les appliquent.

Pour les **codes d'usage** ou **spécifications professionnelles**, ce sont les membres d'une profession qui les élaborent dans la mesure où ce sont eux qui créent le dit référentiel ; de même, ce sont les mêmes membres d'une profession qui travaillent avec cette profession qui l'adoptent et enfin, ce sont les mêmes membres ou plusieurs membres des professions qui travaillent avec elle ou qui ont des relations contractuelles qui les appliquent.

Pour les **normes**, c'est l'ensemble des professions ou du corps socio-économique qui élaborent ce type de référentiel, dans la mesure où ce sont eux qui participent à cette élaboration et qui créent le dit référentiel. Pour

l'adoption, c'est aussi l'ensemble du corps socio-professionnel qui participe à son élaboration, mais avec un vote par consensus et une validation entre 6 mois et un an grâce à un système d'enquête préalable de validation. Enfin, ce sont en majorité tous les secteurs d'activités avec lesquels ils ont des relations contractuelles qui appliquent ce type de référentiel.

Pour **les codes des Marchés Publics**, dans la mesure où ce sont les pouvoirs publics qui créent le dit référentiel, ils élaborent aussi le code des marchés publics ; quant à leur application, ce sont les professions qui travaillent dans le cadre des marchés publics qui l'adoptent et enfin, ce sont tous les secteurs concernés dans le cadre de ces marchés publics qui les appliquent.

Pour les référentiels suivants (Code d'usage ou spécifications professionnelles, Normes et Code des Marchés Publics), il est important de noter que les pouvoirs publics peuvent rendre obligatoire l'utilisation de ces trois référentiels.

En ce qui concerne **la réglementation**, ce sont les pouvoirs publics qui ont créé le référentiel qui l'élaborent ; de même, ce sont les pouvoirs publics qui l'adoptent et enfin, tous les secteurs concernés l'appliquent obligatoirement.

3. La conformité et les différentes preuves de conformité

3.1 Définition de la conformité

« **La conformité est le fait pour un produit, un processus ou un service de répondre aux exigences spécifiées** », d'après la norme EN 45020 / 98.

Dans la norme ISO 8402 version 95, cette définition était : « la satisfaction aux exigences spécifiées. »

Cette conformité, qui a des exigences spécifiées, est donnée par des référentiels qui permettent de définir le type de preuve nécessaire à cette démonstration.

Dans la nouvelle version des normes ISO 9000 version 2000, la définition de la conformité est : « la satisfaction d'une exigence » et renvoie de plus « à exigence » qui est défini comme : « besoin ou attente formulés, habituellement implicite, ou imposés ».

3.2 Type de preuves de conformité

Dans les différents référentiels définis précédemment, il reste pour les utilisateurs, dans le sens large (clients, fournisseurs, etc.), à définir les preuves de conformité nécessaires afin de garantir la "qualité" des prestations ou des produits. A ce niveau, on distingue plusieurs types de conformité.

Ces preuves de conformité sont les suivantes :

La déclaration du fournisseur (par extension ou abus de langage, l'autocertification) :

La déclaration de la conformité par le fournisseur est une procédure par laquelle le fournisseur donne, sous sa seule responsabilité, une assurance écrite, qu'un produit, un processus ou un service est conforme aux exigences spécifiées. Le fournisseur déclare sur "l'honneur" la conformité de sa prestation (ou de son produit), par rapport au référentiel déterminé lors de la relation avec son client (au sens large).

Cette déclaration du fournisseur n'a que la valeur "de sa bonne foi".

Néanmoins, les critères généraux qui régissent cette procédure sont définis dans le guide ISO/CEI 22 de 1996 : Critères généraux pour la déclaration de conformité du fournisseur, guide qui a lui-même été repris au niveau européen par la norme EN 45014 de 1998.

Il est nécessaire d'attirer l'attention de l'auditoire sur le fait que cette déclaration, lorsqu'elle fait référence à des résultats d'évaluation effectués par une ou plusieurs parties, ne limite en rien la responsabilité du fournisseur.

3.2.1 Le marquage CE

Avant de poursuivre plus avant ce chapitre concernant les preuves de conformité, il est nécessaire d'expliquer plus avant la signification du marquage CE que nous voyons fleurir sur de nombreux produits. Ce marquage a une grande importance dans les relations commerciales au sein de l'Union Européenne.

Trois questions se posent à nous :

- quelle est la signification de ce marquage ?
- que se cache-t-il derrière ce sigle ?
- comment est-il attribué ?

1- Quelle est la signification du marquage CE ?

Le marquage CE constitue une conformité à la réglementation européenne via les Directives Européennes de la Nouvelle Approche et permet au produit de circuler librement au sein de l'Union Européenne. De plus, ce n'est en aucun cas un sigle de qualité.

2- Que se cache-t-il derrière ce sigle ?

Tout produit soumis à une Directive Nouvelle Approche doit être revêtu du marquage CE. Ce marquage atteste que le produit est conforme à un modèle, lui-même conforme au niveau de la sécurité exigée par la Directive, mais ne garantit pas forcément que les essais ont été réalisés sur les productions de série !

3- Comment est-il attribué ?

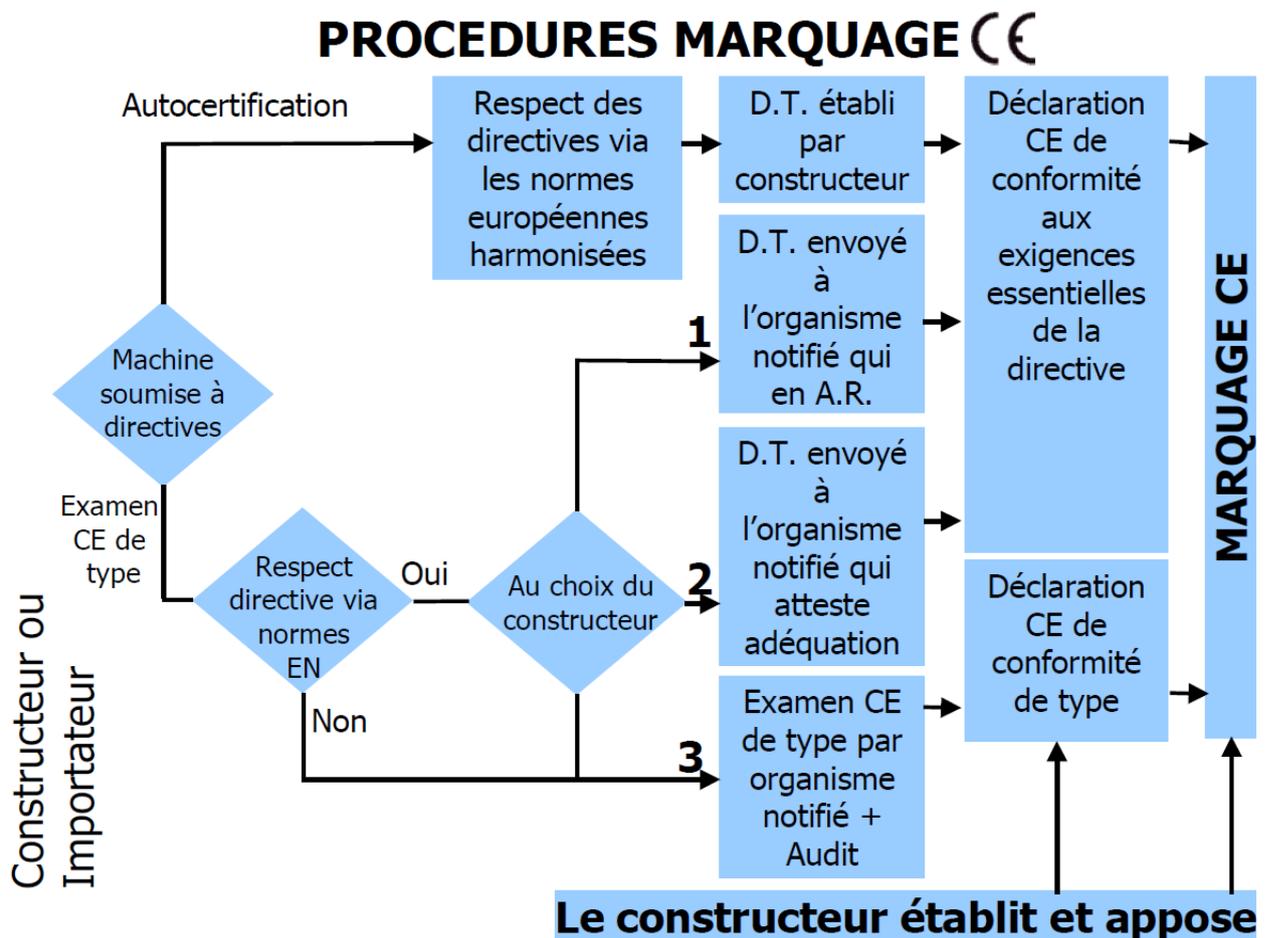
Au départ, le constructeur, le fabricant, l'importateur ou le mandataire doivent vérifier si le produit ou si la machine est soumis à une directive. En

fonction des critères définis par chaque directive, il a le choix entre l'auto-certification ou l'examen CE de type, via si besoin un organisme notifié.

En résumé, en ce qui concerne le marquage CE, les principaux points sont les suivants :

Le marquage CE :

- Signifie une conformité aux exigences essentielles d'une Directive,
- N'indique pas la procédure d'évaluation retenue,
- Est apposé par le fabricant et sous sa responsabilité,
- Donne au produit l'autorisation de libre circulation dans l'U.E.,
- N'est en aucun cas un sigle de qualité.



3.2.2 Le rapport d'analyse ou d'essais d'un laboratoire

Le second type de preuve de conformité est le rapport d'analyse ou d'essais d'un laboratoire.

Dans ce cas, le fournisseur fait preuve d'une plus grande volonté de bien faire en faisant analyser son produit par un laboratoire indépendant, qui ne va engager sa responsabilité que sur l'échantillon testé et en aucun cas sur l'ensemble de sa fabrication.

La crédibilité du fournisseur est un peu meilleure, mais guère plus, car il ne s'engage en rien sur le suivi et sur l'ensemble du processus de production du produit.

Le guide ISO/CEI 25 de 1997 : « Prescriptions générales concernant la compétence des laboratoires d'étalonnage et d'essais », a été repris à l'échelon européen par la nouvelle norme ISO/ CEI 17025 de l'an 2000 qui remplace la norme en 45001 de 1997. Elle définit les prescriptions générales concernant la compétence des laboratoires d'étalonnage et d'essais. Elle traite de l'ensemble des essais et étalonnages effectués par des « méthodes qui ont été publiées [...], par des méthodes qu'un laboratoire peut utiliser [...], mais qui ne font pas l'objet de spécifications normalisées [...], et par des méthodes nouvelles qu'il a mises au point ».

Il s'agit d'établir un mécanisme qui a pour objectif de promouvoir la confiance dans les laboratoires d'essais et d'étalonnages capables de démontrer qu'ils fonctionnent conformément à des prescriptions communes. Dans les laboratoires, qu'il s'agisse des rapports d'essais et ou des certificats d'étalonnages, l'acceptation mutuelle entre les pays devra théoriquement faciliter les échanges et éliminer les obstacles dans les échanges commerciaux. Ce point sera traité, dans le chapitre traitant des attestations de conformité.

3.2.3 Le rapport d'un organisme de contrôle ou d'inspection

Le troisième type de preuve est ***le rapport d'un organisme de contrôle ou d'inspection***. Cette démarche est initiée par le fabricant, le fournisseur donnant une crédibilité supplémentaire à ce dernier. Il doit s'engager, non

seulement sur une analyse du produit, mais en plus sur le passage d'un organisme de contrôle qui vérifiera, en fonction des critères définis entre lui et le fournisseur, les modalités de contrôle qui peuvent être établies en fonction d'un échantillonnage défini (via un cahier des charges ou bien d'une norme d'échantillonnage, dont les critères eux, sont bien définis).

Ce type de preuve est un pas supplémentaire dans la crédibilité ou dans la confiance du fournisseur vis-à-vis de ses clients, mais néanmoins ne garantit pas le suivi du processus complet de son produit ou de sa prestation.

Revenons plus précisément à ce type d'évaluation. Dans ce cas, c'est un organisme d'inspection qui va évaluer la conformité d'un produit (processus ou services), voire éventuellement d'une usine ou d'un système, à des règlements, normes ou spécifications, donc à des référentiels.

La norme EN 45004 de 1995 « Critères généraux pour le fonctionnement de différents types d'organismes procédant à l'inspection » spécifie les critères généraux en matière de compétence des organismes procédant à l'inspection, quel que soit le secteur concerné.

3.2.4 La Certification

Le quatrième type de preuve est la certification : sous ce vocable se cachent trois types de certification que nous allons développer dans le prochain paragraphe :

- La certification de personnel,
- La certification de produits,
- La certification de système de management.

Mais auparavant il est nécessaire de définir deux termes qui, pour certains, ont la même définition :

3.2.5 La Certification et l'Accréditation

La Certification

Revenons sur cette définition :

- « la certification est une procédure par laquelle une tierce partie... ».

Qu'est ce qu'une tierce partie ? Une tierce partie est un organisme indépendant qui n'est ni le client ni le fournisseur. C'est donc un tiers indépendant.

Reprenons la suite de cette définition :

- « une tierce partie donne une assurance écrite » : cette assurance écrite est en quelque sorte un certificat ou un diplôme.

- « qu'un produit, un système ou un service est conforme aux exigences spécifiées » : ces exigences sont spécifiées par des référentiels.

On peut donc trouver des certifications par rapport à une spécification d'entreprise, un code d'usage, une norme, un code des marchés publics ou une réglementation.

L'Accréditation

- « L'accréditation est une procédure par laquelle un organisme faisant autorité [...] » : Qu'est ce qu'un organisme faisant autorité ? C'est un organisme reconnu par les pouvoirs publics dépendants ou sous sa tutelle.

- « [...] reconnaît formellement » : cette reconnaissance formelle se fait par un certificat suite à un audit.

- « qu'un organisme ou un individu » : cela implique que cette accréditation n'est donnée qu'en fonction de critères de compétences des organismes au niveau de leur équipement et des individus au niveau de leurs compétences (formations par exemple).

- « [...] est compétent pour effectuer des tâches spécifiques » : ces tâches spécifiques sont en général définies par des programmes d'accréditation.

Afin de mieux vous faire comprendre la différence entre ces deux définitions, nous allons les mettre en parallèle.

La Certification		L'accréditation
	Procédure	
Tierce partie		Organisme faisant autorité
Donne une assurance écrite		Reconnaît formellement
Qu'un produit, un processus ou un service		Qu'un organisme ou un individu
Est Conforme		Est compétent
Aux exigences spécifiées		Pour effectuer des tâches spécifiques
Spécifiées par quoi ?		Définies par quoi ?
Par des référentiels		Par des programmes d'accréditation
		Et régis par les normes de la série EN 45000

3.3 Attestations de conformité

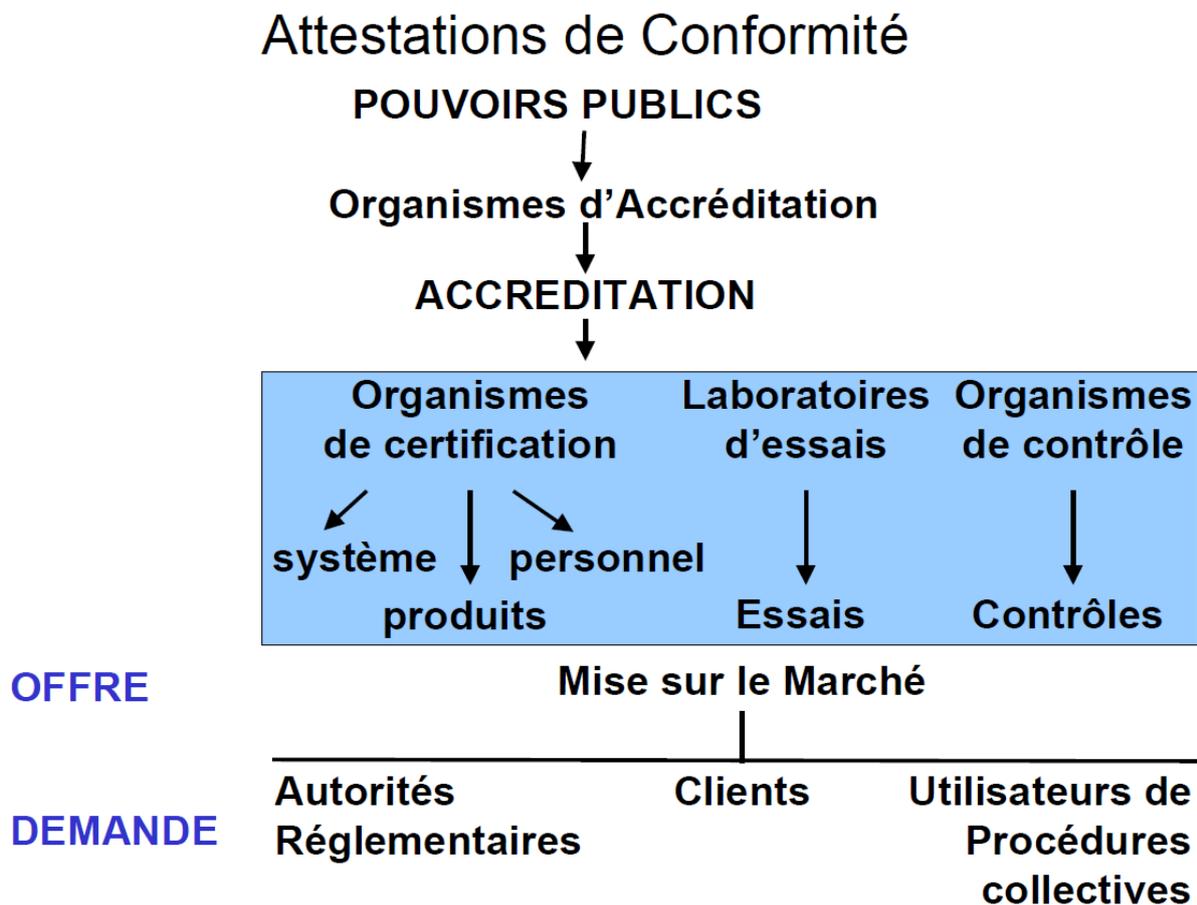
Les attestations de conformité sont prises en compte à plusieurs niveaux.

Au niveau de la demande, nous avons affaire aux clients proprement dits : aux autorités réglementaires, aux clients et enfin aux utilisateurs de procédures collectives (comme les banques, assurances et collectivités locales ou territoriales).

En ce qui concerne la mise sur le marché, l'offre, afin de vérifier la crédibilité des différents organismes qui délivrent des preuves de conformité, il a été nécessaire de mettre en place dans chacun des pays de l'union européenne, et même dans l'ensemble du monde, un réseau

d'organismes d'accréditation qui est garant du bon fonctionnement des organismes de certification via les normes européennes de la série EN 45000.

Suite aux différentes orientations définies par le rapport du Député Alain BRUNE, les Pouvoirs Publics Français ont choisi en octobre 1993, de mettre en place un système unique d'accréditation couvrant la totalité des secteurs : laboratoires, organismes de certification et organismes d'inspection. Il s'agit en l'occurrence du COFRAC (Comité Français d'Accréditation) constitué le 29 Avril 1994.



4. Les Certifications

Nous arrivons enfin au cœur de ce cours. Il était nécessaire d'aborder les points précédents car dans le quotidien, les industriels et les consommateurs mélangent tous ces termes.

En effet, il existe plusieurs types de certification, dont deux sont plus connus mais pour lesquels il y a sujet à confusion.

Ces trois types de certification sont :

- La Certification de personnel,
- La Certification de produits,
- La Certification de système de management.

4.1 La Certification de personnel

La certification de personnel est basée sur les critères permettant de connaître et de vérifier la compétence d'un personnel concernant certains types d'activité. Tout ceci se fonde sur trois critères :

- l'acquisition et la mise en pratique des connaissances, "la qualification",
- la reconnaissance écrite des compétences, "la certification via un certificat ou un diplôme",
- l'autorisation d'exercer.

Quelques professions ou activités font appel à ce type de certification de personnel. On peut citer en particulier (et ceci n'est pas une liste exhaustive) :

- les essais non destructifs comme le contrôle des soudures à l'aide du "Resuage" ou par radioscopie,
- les métiers du soudage comme la qualification des soudeurs, les inspecteurs en soudage (via une tierce partie), des superviseurs qui sont des personnels de fabrication et des ingénieurs soudeurs.
- les qualifications des auditeurs (seconde ou tierce partie), en fonction des critères de qualification définis par la norme internationale ISO 10011 partie 2 de 1991 concernant les critères de qualification des auditeurs.

4.2 La Certification de produit

Dans le contexte du marché de l'attestation de conformité, la certification de produits et par extension de services, se développe de plus en plus. Les

différents problèmes actuels ne devraient qu'accentuer ce phénomène. La certification de produits s'intéresse aux caractéristiques techniques des produits qui sont différentes d'une catégorie de produits à l'autre.

Depuis quelques années, aux caractéristiques de sécurité et d'aptitude à l'usage qui constituent l'essentiel des référentiels de certification de produits, viennent s'ajouter des caractéristiques d'impact sur l'environnement qui font l'objet de certifications particulières.

Pour un service, les caractéristiques peuvent concerner la sécurité, la régularité, l'accueil, la réponse aux attentes de la clientèle, l'information, le règlement de litiges.

La certification de produits et de services nécessite de fixer au préalable :

- les caractéristiques certifiables et les méthodes d'évaluation de ces caractéristiques,
- les modalités de contrôle de la conformité du produit en laboratoire et dans l'unité de production,
- les moyens mis en oeuvre par l'organisme certificateur : comité de la marque, services d'inspection, laboratoires d'essais, etc.
- la marque de certification à apposer sur le produit ou les supports et documents commerciaux.

Les processus de certification sont variables d'un secteur d'activité à un autre et d'un pays à l'autre. L'ISO a identifié plusieurs modèles de certification de produits contre un seul modèle de certification de système qualité (ce point sera étudié dans le prochain chapitre).

La certification de produits repose donc sur des essais ou des mesures réalisés par des laboratoires indépendants ou habilités et dûment accrédités. Cependant, de plus en plus, elle s'appuie sur des dispositions d'assurance qualité du type ISO 9000, certifié ou non. C'est un mouvement irréversible qui augmente la confiance dans la régularité de la production.

La certification du système de qualité et la certification de produit sont complémentaires.

Ce qui fait également la valeur ajoutée d'une certification de produit, c'est la surveillance qu'exerce l'organisme certificateur. Cette surveillance peut prendre différentes formes telles que :

- prélèvements dans le commerce ou chez les négociants pour contrôle des caractéristiques du produit certifié,
- visites d'inspection et audits des sites de production,
- prélèvements sur les chaînes de production et dans les stocks,
- audits des systèmes qualité.

Pour les services, on s'assure de la conformité du service rendu en évaluant au préalable les moyens mis en oeuvre par le prestataire de service. Une visite dans l'entreprise de service permet de procéder à cette évaluation. Le prestataire met lui-même en place les moyens de contrôle qui lui permettent d'assurer un niveau de qualité constant du service rendu. L'organisme certificateur effectue des enquêtes de satisfaction de la clientèle qui lui servent d'indicateurs.

On peut distinguer, dans la certification de produit, deux types de certification : la certification de produits industriels et la certification de produits agricoles, dont nous allons vous donner ci-après les marques les plus connues.

4.2.1 Certification de produits industriels

En premier, nous pouvons citer la certification de produits basée sur la norme, en particulier en France la Marque NF qui se décline en plusieurs types :

1- **La Marque NF** dont le référentiel servant de base à la certification est la norme caractérisant le produit avec les déclinaisons suivantes :

- la marque NF concernant les produits industriels et grand public qui a été créée en 1945,
- la marque NF environnement, créée en 1992 et dont les premiers produits ont été les peintures et vernis, puis les sacs à déchets mais qui se développe de plus en plus,
- la marque NF agroalimentaire, qui a vu le jour en 1994 avec comme premier produit le lait de soja et les jambons cuits,
- et enfin la marque NF services qui a vu le jour en 1995 par la certification des prestations de services dans le déménagement.

2- La Marque LNE, du Laboratoire National d'Essais concernant entre autre les produits d'emballage.

3- La marque CTBA, du Centre Technique du Bois et de l'Ameublement, qui gère entre autres, la marque NF pour l'ameublement.

4- La Marque ADF, de l'Association Dentaire Française.

5- La Marque CEKAL, de l'Association des Certifications de Qualité concernant les vitrages isolants.

6- La Marque A2P, de l'Assemblée Plénière des Sociétés d'Assurances Dommages concernant les systèmes de prévention contre le vol et l'incendie.

Ceci n'est qu'une liste non-exhaustive et l'on peut citer encore les marques de l'UTAC pour l'automobile, le cycle et le motorcycle ; la marque Induction Plus pour les tables de cuisson à induction, etc.

4.2.2 Certification de produits alimentaires

Ce type de certification est sans doute celui qui intéresse le plus les consommateurs mais elle reste relativement mal connue de ceux-ci et les différents problèmes rencontrés récemment ne font que rendre nécessaire d'en faire le point le plus complet possible.

Outre la marque NF agroalimentaire, l'AFNOR vient de mettre en place dans le secteur de l'agroalimentaire un nouveau label : « **La charte qualité** ». Ce label vient d'être attribué à la truite d'élevage.

Ce référentiel s'occupe de la traçabilité de l'élevage à l'étal ; l'alimentation sans farines animales; la fraîcheur maximale; le contrôle d'un produit sain et de grande qualité.

Ces critères valent à la moitié des truites d'élevage, la certification à la norme AFNOR.

Sur les étals, elles arborent la marque « **la Truite, charte qualité** », obligatoirement indiquée sur l'étiquette.

On distingue plusieurs types de certification de produits agricoles.

Les labels officiels alimentaires ont été créés par les pouvoirs publics afin de garantir aux consommateurs des produits de qualité. Leur point commun : une originalité qui garantit leur sérieux. Ils sont attribués par un organisme indépendant des producteurs. Celui-ci contrôle le respect des critères de production, de transformation et de conditionnement imposés par un référentiel (ou cahier des charges).

Le plus connu de tous les consommateurs est le **Label Rouge**. Ce label atteste qu'un produit alimentaire possède un niveau de qualité supérieure (qualité de la matière première, pureté d'un produit, qualité d'un élevage, goût). Il a été créé en 1960 et, à l'origine, ne s'appliquait essentiellement qu'aux poulets fermiers et constituait une réaction des professionnels face au scandale de l'utilisation des hormones.

Les produits ainsi labellisés se distinguent des produits similaires par leurs conditions de production et de fabrication. Très connu, le Label Rouge touche actuellement près de trois cent cinquante produits : volailles, fruits et légumes (carottes de Créance, ail rose de Lautrec, etc.), produits laitiers, charcuteries et salaisons, viandes et poissons (comme le saumon d'Ecosse). Les prix de ces aliments peuvent être de 30 à 45% plus élevés.

Le second label est ***l'Appellation d'Origine Contrôlée ou AOC*** (donné par l'INAO). Il concernait, avant tout, les vins et les spiritueux. Elle garantit l'origine géographique, les modes de production et de transformation traditionnelle des produits ainsi labellisés. On compte environ 400 AOC, 34 fromages (camembert de Normandie, Comté, etc.), du beurre, de la crème, le poulet de Bresse et les fruits et légumes.

L'AOC traduit le fait que le produit qui l'arbore possède les caractéristiques d'un terroir. Ce qui signifie qu'elle n'est pas automatiquement synonyme de qualité, elle implique plutôt une certaine tradition et un savoir-faire.

Le troisième label est la ***provenance ou l'appellation montagne***. Un peu à l'image de l'AOC, ce label fait référence à une situation géographique d'où la denrée et les matières premières sont issues. Il ne garantit donc pas, dans l'absolu, une qualité particulière des produits, tout au plus le respect de l'utilisation de certains produits et d'un savoir-faire particulier. La dénomination est en cours d'intégration dans d'autres labels européens (tels que l'AOP : Appellation d'Origine Protégée et l'IGP : Indication Géographique Protégée).

Le Ministère de l'Agriculture et de la Pêche nous informe que le logo Montagne est un ancien identifiant qui ne correspond plus au nouveau dispositif mis en place par le Décret n°2000-1231 du 15 décembre 2000 relatif à l'utilisation du terme Montagne.

Le quatrième label est le label biologique ou ***Agriculture Biologique (AB - ou - BIO)***. Placé sur les étiquettes et emballages des céréales, légumes, oeufs, fruits, volailles, viandes, laits ; le label AB

(Agriculture Biologique) garantit qu'au moins 95% des ingrédients sont issus d'un mode de production biologique. L'agriculteur n'a utilisé ni engrais ni produits parasitaires de synthèse et l'usine de fabrication ou de conditionnement n'a utilisé que des substances naturelles figurant sur des

listes des composants autorisés. De tels produits respectent la nature et préservent notre environnement. Mais le label AB ne peut en aucun cas les autoriser à se prévaloir de garantir une qualité supérieure en ce qui concerne le goût, la santé ou les caractéristiques nutritionnelles. Ces produits sont environ 20% plus chers que les aliments ordinaires. Attention au marketing commercial sur ce type de produits ! Qui vous garantit que les terres utilisées n'ont pas reçu pendant les années précédentes des engrais de synthèses ?

Le cinquième label est l'**Atout certifié ou les contrats approuvés**. Il s'agit en fait d'accords passés, pour un produit donné entre une entreprise et une ou plusieurs organisations de consommateurs. Leur but est de promouvoir un "plus" qualitatif apporté au produit et matérialisé par un étiquetage comportant à la fois le détail des améliorations réalisées et le sigle des signataires.

Enfin, le sixième label ou les **labels régionaux** garantissent une qualité supérieure et des caractéristiques traditionnelles ou représentatives d'une région : mirabelle de Lorraine, saucisse de Morteau, tomme de Savoie...

Les régions suivantes ont ces labels : Savoie, Ardennes de France, Franche-Comté, Midi-Pyrénées, Nord-Pas-de-Calais et Lorraine.

4.3 La Certification de système de management

4.3.1 La certification de système de management de la qualité

La certification de système de management a vu le jour après la Seconde Guerre Mondiale et s'est développée dans les années 1960/70 en France à cause du nucléaire. La première certification de système de management a été la certification de système de management de la qualité par les normes de la série ISO 9000.

Faisons un bref rappel historique.

1970 : Lancement par l'AFNOR de l'étude des normes relatives à la gestion de l'assurance qualité avec lancement de la certification 3 AQ.

1979 : L'ISO (Organisation Internationale de Normalisation) met en place un comité technique, le TC 176, qui prend en charge l'élaboration des normes sur le management et l'assurance de la qualité. L'objectif principal était de faciliter les relations contractuelles entre les clients et les fournisseurs par l'élaboration d'un référentiel international permettant, en outre, de diminuer le nombre et le poids représenté par la multiplicité des audits pour les entreprises qui fournissaient des produits à plusieurs clients, dans des secteurs d'activité différents.

La première publication de la série des normes ISO 9000 de base a vu le jour en 1987, elle comprenait les normes suivantes :

- La Norme **ISO 8402** qui traitait du vocabulaire,
- La Norme **ISO 9000** qui s'occupait d'expliquer l'utilisation et la sélection des normes,
- La Norme **ISO 9004** qui mettait le chef d'entreprise face à ses responsabilités, car elle traitait du management de la qualité.

Ces trois premières normes n'étaient pas contractuelles, c'est-à-dire qu'elles n'étaient pas certifiables. Elles avaient un rôle d'information et d'explication des trois normes certifiables, afin de mettre le management face à ses responsabilités.

Les trois normes permettant la certification étaient :

- L'**ISO 9003/87** : Exigences concernant le « **Modèle pour l'assurance de la qualité en contrôles et essais finaux** ». Cette norme permettait aux entreprises travaillant par exemple dans le traitement de surface, la confection ou l'application de peinture, de mettre en place une démarche qualité d'une manière plus simple, car ne s'occupant pas de l'ensemble des 20 chapitres d'exigences de la norme ISO 9001.

- L'ISO 9002/87 : « **Modèle pour l'assurance de la qualité en production, installation** ». Cette norme s'adressait plus particulièrement aux entreprises travaillant en sous-traitance ou n'ayant pas de bureau d'étude.

- L'ISO 9001/87 : « **Modèle pour l'assurance de la qualité en conception, développement, production, installation** » prenait en compte en plus la conception des produits, c'est-à-dire les entreprises ayant un bureau d'étude ou un service développement.

Assez rapidement, ces normes modèles pour l'Assurance Qualité ont acquis une notoriété mondiale et ont été utilisées pour la certification d'entreprise par tierce partie. Il est utile de rappeler que l'application des normes ISO 9000 reste volontaire.

A ce stade, il est important de faire attention à l'utilisation, parfois galvaudée, de l'expression

"certification ISO". En effet, l'ISO n'a pas d'activité d'évaluation de la conformité, bien que ses instances techniques élaborent des lignes directrices qui établissent les fondements d'une bonne pratique. L'ISO ne délivre pas de certificat sur les organismes qui, en France, délivrent une certification ISO 9000.

L'expression correcte est « **certification selon ISO 9001/2/3** ».

La première révision a eu lieu en août 1994 et gardait les mêmes référentiels concernant la certification, en y intégrant quelques contraintes complémentaires. Mais pour les normes non-contractuelles, en fonction du succès rencontré par la certification, il avait été nécessaire de décomposer les normes ISO 9000 et 9004 en plusieurs normes.

La famille des Normes 9000 :

L'ISO 9000-1/08-94 : « **Norme pour le management de la qualité et l'assurance de la qualité - Partie 1 : Lignes directrices pour leur**

sélection et utilisation ». Cette norme permettait au management de comprendre la philosophie des normes de la série ISO 9000, c'était la "carte routière".

La Famille des Normes 9004 permet de construire le système.

- L'ISO 9004-1/ 08-94 : « **Management de la qualité et élément de système qualité – Partie 1 : Lignes directrices** ». Cette norme permettait d'appréhender l'ensemble du management de l'entreprise, préservait le choix de l'entreprise et la plaçait face à elle-même et non pas face à ses censeurs et constituait par-là même un document stratégique.

Puis, là aussi, d'autres normes de cette même série sont sorties :

- L'ISO 9004-2/08-94 : « **Management de la qualité et élément de système qualité – Partie 2 : Lignes directrices pour les services** »,

- L'ISO 9004-4/08-94 : « **Management de la qualité et élément de système qualité – Partie 4 : Lignes directrices pour l'amélioration de la qualité** ».

On peut résumer la version des normes de la série ISO 9000 version 1994 dans le schéma suivant en partant du bas et en remontant vers le haut :

Tout d'abord grâce à la norme ISO 9000-1, je comprends la philosophie des normes,

Puis à l'aide des normes ISO 9004-1/2/3/4, je construis mon système,

Avec les normes ISO 9001/2/3, je démontre mon aptitude au management,

Et enfin grâce aux normes de la série ISO 10011, je m'améliore grâce aux audits internes ou externes.

Ces grands axes étaient les suivants :

- réduction du nombre de normes de la série ; en particulier, il ne devait plus y avoir qu'un seul référentiel certifiable. Les guides concernant le management de la qualité seront regroupés sous la référence ISO 9004

- amélioration de la lisibilité, pour faciliter en particulier le travail d'appropriation des textes nécessaires pour mener à bien toute démarche qualité, sans avoir recours à des spécialistes !

A l'issue des périodes d'avant-projet et de projet, les normes définitives sont les suivantes :

- **L'ISO 9000 version 2000** : « Système de management de la qualité : Principes essentiels et vocabulaire ».

- **L'ISO 9004 version 2000** : « Système de management de la qualité : Lignes directrices pour l'amélioration des performances ».

- **L'ISO 9001 version 2000** : « Système de management de la qualité : Exigences ».

De plus, au niveau international, une réflexion est entreprise pour moderniser les deux référentiels d'audit, les référentiels d'audit qualité avec les référentiels de la série ISO 10011, les référentiels d'audit de management environnemental ISO 14010, 14011 et 14012 seront sous un même référentiel qui est à l'état de projet sous la référence ISO 19011.

4.3.2 La certification de système de management de l'environnement

Publiées en septembre 1996, les premières normes dans la série ISO 14000 donnent toute l'actualité aux démarches volontaires en matière de protection de l'environnement.

Les entreprises mesurent de mieux en mieux la réalité des menaces qui pèsent sur les plans économiques et réglementaires, mais aussi les opportunités dont elles peuvent tirer profit : passer de l'un à l'autre dépend

beaucoup de la culture de l'entreprise, selon qu'elle est traditionnellement en réaction ou en anticipation.

Cette attitude d'anticipation nécessite une véritable vision de la place de l'entreprise dans la société. En effet, hormis les relations avec l'administration, la pression externe par les "parties intéressées" n'est pas toujours sensible de manière évidente : consommateurs, riverains, associations, élus locaux. Tous n'expriment pas toujours les besoins de manière directe ou claire.

C'est pourquoi les enjeux réellement décisifs peuvent parfois être très prosaïques et immédiats :

argument commercial, politique de groupe, positionnement à l'export, réglementation.

Si ces démarches peuvent donc être induites par les partenaires et concurrents, elles n'en restent pas moins des démarches authentiquement volontaires. Si l'entreprise choisit d'utiliser des normes de la série ISO 14000 comme référentiel, c'est qu'elle y trouvera un certain nombre d'avantages.

En effet, la norme offre essentiellement une garantie de reconnaissance et de validation par les différents acteurs de la société : les entreprises ont besoin de telles garanties au moment de se lancer dans une démarche qui impliquera tous les processus de l'entreprise et ce pour de nombreuses années.

La norme présente également l'avantage d'une double stabilité :

- stabilité dans le temps, car si ces normes sont révisées, c'est sur une période suffisamment longue pour ne pas contraindre les entreprises à un processus d'adaptation effréné ;

- stabilité dans l'espace également : les normes ISO s'appliquent potentiellement partout dans le monde et constituent donc, à ce titre, des référentiels universels.

Un élément supplémentaire de confiance réside dans le fait que ces normes s'appliqueront effectivement en Europe : elles seront mises en oeuvre par le CEN (Comité Européen de Normalisation), ce qui entraînera le retrait des normes nationales contradictoires dans les différents pays d'Europe pour les remplacer par les normes ISO.

C'est dans cet esprit que sont les normes ISO 14000, qui doivent à la fois concilier démarche volontaire et amélioration continue dans le cadre d'un développement durable.

Enfin, et avec la révision des normes de la série 9000, on constate un rapprochement dans la structure des normes de management de la qualité ISO 9000 avec celle du management de l'environnement ISO 14000 afin de donner une cohérence et une complémentarité entre ces deux démarches.

4.3.3 La certification de système de management de la sécurité

Actuellement, la sécurité ne dispose pas encore d'une norme internationale, aussi les exemples de démarche de certification de la sécurité s'effectuent en complément avec les certifications qualité et environnement. Elles font appel aux seuls référentiels présents : la norme anglaise BS 8800 et l'OHSAS 18001 lui aussi d'origine britannique.

Indépendamment de la certification, il faut noter que de nombreuses entreprises disposent d'un système de management de la Sécurité.

En terme d'organisation, beaucoup de schémas sont possibles mais les intégrations n'auront de raisons d'être qu'à condition de prendre en compte la spécificité des problématiques environnement et sécurité (notamment dues aux contraintes réglementaires qui s'imposent à elles).

C'est pour cette raison qu'empiriquement les systèmes de management de l'environnement et de la sécurité restent séparés des systèmes de management de la qualité et que, lorsqu'un système de management

intègre les trois paramètres, celui-ci confie fréquemment leur gestion à des directions différentes. Néanmoins, sachant qu'un accident dans l'industrie chimique, par exemple, peut faire peser sur les personnes et sur l'environnement un même risque, il est souvent courant de voir intégrer les démarches de management de l'environnement avec celle du management de la sécurité et ceci ne peut être que renforcé par les similitudes de structures existantes entre l'ISO 14001 et la BS 8800 pouvant aller jusqu'au système de management intégré.

5. Processus de démarche qualité visant à terme la certification

Avant de conclure ce cours et afin de vous donner un maximum d'exemples dans l'application des certifications, voici une description du processus d'une démarche qualité visant à terme la certification ISO 9000 par un organisme de certification.

Toute entreprise désirant aller vers une certification qualité tierce partie doit avant tout "se mettre en démarche qualité".

Pour se faire, elle doit, par l'intermédiaire du management et plus particulièrement de la Direction, définir sa politique et ses objectifs en matière de démarche qualité. Les différentes phases permettant à terme de "se faire certifier" peuvent se dérouler entre 18 et 24 mois selon la typologie de l'entreprise, la volonté de la direction et surtout de l'implication de l'ensemble du personnel.

Elles se décomposent théoriquement de la manière suivante :

5.1 Phase 1: Séminaire de direction

Il permet la définition de la politique qualité, le choix du référentiel, la prise de décision de la démarche et la nomination du Responsable qualité et du comité de pilotage qui sera garant du bon suivi de la démarche.

5.2 Phase 2: Etat des lieux ou pré-diagnostic de l'organisation et élaboration d'un plan d'actions

Cette phase est primordiale car elle va permettre de faire une photographie à l'instant t zéro de l'organisation de l'entreprise par rapport au référentiel choisi.

A l'issue de ce diagnostic, soit en interne, soit à l'aide d'un consultant externe, un rapport avec un plan d'actions associé permettra d'établir le travail restant à faire et d'en fixer les échéances.

5.3 Phase 3 : Sensibilisation du personnel

Cette partie est très importante car elle permet d'expliquer à l'ensemble du personnel l'importance et les enjeux de la démarche qualité et de démystifier celle-ci en insistant sur l'implication de l'ensemble du personnel et surtout sur le fait que cette démarche n'est surtout pas une manière de contrôler le travail de tous, mais de faciliter les relations inter-services et d'améliorer l'organisation et le management de l'entreprise, car la démarche qualité est une démarche organisationnelle.

De plus, cette phase va permettre la nomination de ou des correspondants qualité qui vont relayer le message du responsable qualité auprès des opérationnels.

5.4 Phase 4 : Formation de l'encadrement à la compréhension et à la maîtrise des outils qualité

Cette partie se déroule en général sous une période de 2 à 4 mois ; elle peut être réalisée, soit par le responsable qualité, soit par un consultant externe (qui aura une vision plus impartiale) ou par les deux.

Ces formations peuvent être, par exemple, la formation à la norme et à la documentation associée :

- sensibilisation à la qualité,
- formation à la norme proprement dite,

- construction et rédaction de la documentation qualité,
- formation et sensibilisation du personnel et des correspondants qualité,
- formation-action à l'audit interne.

5.5 Phase 5 : Accompagnement à la mise en plan du plan d'actions

Cette phase va permettre de mettre en place l'ensemble des concepts qui ont fait l'objet de formation et de valider les procédures, les instructions et les modes opératoires dans leur rédaction et leur application et cette période peut durer entre 4 et 6 mois.

L'application et la validation de l'ensemble de cette démarche sera faite par l'utilisation des audits internes qui vérifieront la bonne application des procédures, instructions et modes opératoires, ainsi que l'application de la norme ISO 9001.

5.6 Phase 6 : Evaluation et/ou audit blanc

Cette phase, qui se déroule de 3 à 6 mois après la mise en place de la démarche, va permettre de vérifier la validation de la démarche et de savoir si l'entreprise est prête pour passer à la phase du processus d'audit de certification.

Cette évaluation peut être faite de deux manières :

- soit par un auditeur externe qui n'a pas participé à l'accompagnement qualité de l'entreprise,
- soit par l'organisme certification qui effectuera alors un pré audit de certification.

Cette évaluation va permettre de se mettre en condition pour l'audit de certification et de "recaler" la démarche afin de valider si l'entreprise est prête pour la certification ; si ce n'est le cas, alors les actions correctives seront mises en place afin de se mettre en conformité avec le référentiel choisi.

5.7 Phase 7 : Processus de certification

Ce processus est réalisé par l'organisme certificateur qui va instruire le dossier et valider si la demande de l'entreprise est recevable. Pour cela, l'entreprise tiendra à la disposition de l'organisme l'ensemble des documents qualité (manuel qualité, procédures, etc.).

L'organisme certificateur déterminera l'auditeur externe compétent dans le secteur d'activité de l'entreprise et ayant les compétences requises notifiées dans la **norme ISO 10011 partie 2** :

« Lignes directrices pour l'audit des systèmes qualité : critères de qualification pour les auditeurs de systèmes qualité ».

Ce dernier effectuera une analyse de la documentation soit dans l'entreprise ou hors de l'entreprise. A l'issue de cette analyse documentaire et ceci suivant l'organisme de certification, un rapport d'analyse documentaire sera rédigé et envoyé à l'organisme certificateur et à l'entreprise accompagné du plan d'audit de certification (en général 2 à 4 semaines avant la date prévue pour l'audit de certification), ce qui permettra à l'entreprise de corriger les éventuelles non-conformités ou observations avant la venue de l'auditeur.

Puis le jour de l'audit de certification, le ou les auditeurs viendront dans l'entreprise durant un ou plusieurs jours (le nombre de jours d'audit sur site est défini par le guide ISO/CEI 62 qui sert de référence dans le calcul du nombre de jours d'audit sur site pour les audits de certification selon la norme ISO 9001).

A la fin de l'audit sur site, après la réunion de clôture et la notification des non-conformités ou observations, l'auditeur ou le responsable d'audit (s'ils sont plusieurs), rédigera un rapport par lequel il recommandera ou non la certification de l'entreprise.

L'organisme certificateur validera la position de l'auditeur avec l'aide du comité de certification qui vérifiera si les procédures d'audit ont bien été

appliquées et respectées et si l'ensemble des preuves requises sont recevables ou non.

Après un certain délai, variable selon l'organisme certificateur, ce dernier notifiera officiellement à l'entreprise sa décision.

5.8 Phase 8: Audit de suivi et plan d'actions d'amélioration

Une fois la certification obtenue, l'entreprise n'en a pas fini avec la démarche : tout commence et il faut maintenir et améliorer constamment le processus de démarche qualité afin de conserver cette certification.

Selon les organismes de certification, les audits de suivi peuvent être semestriels, tous les neuf mois ou annuels mais la recertification doit se faire tous les trois ans.

Voici donc un exemple de démarche qualité visant à terme la certification qui devrait suivre toute entreprise désirant à terme aller vers la certification.

L'ensemble des organismes certificateurs travaillant en France sont accrédités par l'organisme français d'accréditation : le COFRAC.

Pour les organismes étrangers qui opèrent en France, ils sont accrédités par leur organisme national d'accréditation pour lequel il existe, comme nous l'avons vu précédemment, des accords multilatéraux de reconnaissance au niveau européen (EA) ou internationaux (IAF).

6. Conclusion

Il est important de remarquer que la certification ISO 9000 est une démarche qui, de plus en plus, s'impose dans toutes relations entre clients et fournisseurs et concerne l'ensemble des entreprises. Si dans les années 80, c'étaient les entreprises industrielles de grandes et moyennes tailles qui étaient les plus impliquées dans cette démarche, dans les années 90, ce sont les entreprises de services et les PME/PMI de plus de 50 salariés qui se sont tournées vers la certification.

Il reste aux PME/PMI de moins de 50 salariés et aux très petites entreprises regroupées sous le vocable TPE à se lancer dans cette démarche parce qu'elle permet d'avoir une meilleure organisation et leur donne une méthodologie leur permettant de s'organiser dans les meilleures conditions.

Que ce soit dans les démarches volontaires, comme la certification ISO ou dans les démarches réglementaires comme l'accréditation hospitalière, les démarches qualité sont de nos jours incontournables dans l'optique de la mondialisation des échanges et dans la confiance que les clients, les consommateurs et les autorités réglementaires ont dans les produits qu'elles trouvent sur le marché.

Et pour conclure, il faut noter que la démarche qualité et la certification peuvent se résumer par ces quatre réflexions :

- ECRIRE CE QUE L'ON FAIT,
- FAIRE CE QUE L'ON A ECRIT,
- VERIFIER QUE CE QUE L'ON A ECRIT EST FAIT,

par les audits et surtout ne pas oublier que la démarche qualité est avant tout :

- DE LA COMMUNICATION ET DU BON SENS !

Référence :

Cours de Jean-François Nanterme, « La certification », Université Nancy 1 et Université Strasbourg 1.