

# Manuel qualité des activités de certification de produits

Rédigée par :	Vérifiée par :	Vérifiée et Approuvée par :
Le chef du Service de la Certification	Le RMQ	Le Directeur Général
	<b>Date :</b> Le Directeur de la Normalisation et de la Certification	
<b>Date :</b>	<b>Date :</b>	<b>Date :</b>

## Table des matières

<b>0. Abréviations</b> .....	4
<b>1. Introduction</b> .....	4
<b>1.1. Objectif et domaine d’application</b> .....	4
<b>1.2. Gestion du manuel qualité</b> .....	4
<b>1.2.1. Elaboration du manuel qualité</b> .....	4
<b>1.2.2. Mise à jour et diffusion</b> .....	4
<b>1.2.3. Archivage</b> .....	5
<b>2. Politique qualité et d’impartialité</b> .....	5
<b>3. Généralités sur la certification de produits à l’ABENORM</b> .....	7
<b>3.1. Dispositions générales</b> .....	7
<b>3.2. Statut légal de l’ABNORM</b> .....	7
<b>4. Organisation</b> .....	8
<b>4.1. Présentation de L’ABNORM</b> .....	8
<b>4.2. Organigramme de l’ABNORM</b> .....	11
<b>4.3. Structure du système de la certification</b> .....	12
<b>4.3.1. Organigramme du Service de Certification</b> .....	12
<b>4.4.2. Le DG</b> .....	12
<b>4.3.3. Le personnel de l’ABNORM intervenant dans la certification</b> .....	13
<b>4.3.4. Les comités techniques de certification</b> .....	13
<b>4.3.5. Le Comité de certification</b> .....	14
<b>4.4. Financement du système de certification de produits</b> .....	14
<b>4.5. Impartialité</b> .....	15
<b>4.6. Organismes sous-traitants</b> .....	16
<b>4.6.1. Laboratoires d’analyses et d’essais</b> .....	16
<b>4.6.2. Autres sous-traitants</b> .....	16
<b>4.7. Confidentialité</b> .....	17
<b>4.8. Assurance responsabilité civile</b> .....	17
<b>5. Personnel</b> .....	17
<b>5.1. Généralités</b> .....	17

5.1. Recrutement.....	18
5.3. Formation.....	18
5.4. Activités et responsabilités.....	18
6. Système qualité .....	19
6.1. Maîtrise des documents.....	19
6.2. Audits internes.....	20
6.3. Revue de direction.....	20
6.4. Maîtrise des enregistrements.....	21
6.5. Traitement des appels .....	21
6.6. Traitement des plaintes.....	21
6.7. Actions correctives et actions préventives.....	22
7. Processus de certification.....	22
7.1. Demande de Certification .....	22
7.2. Traitement et octroi.....	22
7.3. Usages abusifs de la certification .....	22
7.4. Informations accessibles au public.....	23
7.5. Annuaire des produits certifiés .....	23

**Annexe 1** : Diagramme de flux du processus de certification de produits

**Annexe 2** : Domaines d'application

## 0. Abréviations

ABNORM :	Agence Burkinabè de normalisation, de la métrologie et de la qualité
SC :	Service de la Certification de l'ABNORM
CSC :	Chef du SC
DNC	Direction de la normalisation et de la certification de l'ABNORM
DDNC	Directeur de la normalisation et de la certification de l'ABNORM
RMQ :	Responsable management de la qualité des activités de certification de l'ABNORM

## 1. Introduction

### 1.1. Objectif et domaine d'application

Ce manuel de qualité a pour objet de décrire le système de management des activités de certification des produits, afin d'assurer et de maintenir la qualité des prestations et de satisfaire les exigences de la norme internationale ISO/CEI 17065: 2012.

L'option A du paragraphe 8 de l'ISO/CEI 17065 : 2012 a été sélectionnée.

Ce manuel qualité s'applique au système de certification des produits dont les domaines d'application sont énumérés à l'annexe 2.

### 1.2. Gestion du manuel qualité

#### 1.2.1. Elaboration du manuel qualité

Le CSC est responsable de l'élaboration (rédaction) et de la mise à jour de ce manuel qualité.

Le manuel de qualité est approuvé par le DG de l'ABNORM après vérification par le RMQ et le CDNC.

#### 1.2.2. Mise à jour et diffusion

Toute modification apportée à ce «Manuel Qualité» est sous la responsabilité du RMQ.

Les modifications doivent être identifiées par un trait à gauche à côté de tout paragraphe modifié.

Il ne peut être communiqué à des tiers ni dupliqué sans la permission du CSC.

### **1.2.3. Archivage**

Une copie des versions successives de ce manuel de qualité est identifiée par "PÉRIMÉ" et archivée pour une période de cinq ans.

Il ne peut être communiqué à des tiers ni dupliqué sans la permission du CSC.

## **2. Politique qualité et d'impartialité**

L'ABNORM est consciente du rôle qu'elle doit jouer dans le domaine de l'évaluation de la conformité, et notamment à travers ses activités de certification de produits.

En effet, la qualité des produits et leurs certifications est de plus en plus exigée, notamment pour permettre leur exportation vers des marchés de plus en plus exigeants.

En tant que Directeur Général d'ABNORM, je m'engage :

- à définir, mettre en œuvre et faire évoluer un système de management de la qualité et des processus de certification de produits conformes aux normes internationales ISO/CEI 17065, ISO 22003-2, ainsi qu'aux exigences des guides d'accréditation de l'IAF lorsqu'ils sont applicables,
- à mettre en œuvre une démarche qualité visant à l'amélioration de nos prestations et la satisfaction de nos clients,
- à mettre en œuvre des procédures de fonctionnement non discriminatoires permettant l'accès aux prestations de certification à tout client qui en fait la demande,
- à garantir la confidentialité de toute information obtenue dans le cadre de l'activité, à tous les niveaux de l'organisation,
- à veiller au respect des procédures de qualification du personnel, et à l'amélioration des compétences,

à garantir l'indépendance, l'impartialité et l'intégrité du fonctionnement de l'ABNORM.

à garantir l'accessibilité et la transparence des informations appropriées et à jour du processus de la certification.

Le Comité de Certification, réunissant les différentes parties prenantes de la certification, surveille le processus de certification, garantit l'impartialité de nos processus et veille à l'absence de conflit d'intérêt.

Nos valeurs partagées sont la rigueur, l'éthique et le respect de nos clients. Celles-ci nous engagent à fournir un service de haut niveau professionnel à chacun de nos clients et nous incitent à rechercher en permanence les voies d'amélioration de la qualité de nos prestations de certification. Nos collaborateurs et toute personne sous contrat avec l'ABNORM intervenant dans le processus de certification doivent respecter ces valeurs, les mettre en œuvre, et signaler tout conflit d'intérêt.

Nos objectifs sont :

- Améliorer la satisfaction de nos clients.
- Obtenir l'accréditation ISO/CEI 17065 en 2023.
- Améliorer nos programmes de certification pour qu'ils répondent plus au besoins des opérateurs économiques.

Le Directeur Général

Le ...../...../2022

### **3. Généralités sur la certification de produits à l'ABENORM**

#### **3.1. Dispositions générales**

La certification de produits a pour but d'attester la conformité du produit aux normes ou spécifications techniques qui les concernent, dans les conditions définies par les Règlements techniques particuliers de certification (relatifs à chaque produit).

Toute entreprise inscrite au registre du commerce peut déposer une demande de certification, à condition qu'elle satisfasse les conditions qui s'y rapportent. Toutes les procédures du SC de l'ABNORM sont conçues de telle sorte qu'elles n'empêchent pas ou n'interdisent pas l'accès aux demandeurs de certification.

En tant qu'organisme de certification, l'ABNORM est le propriétaire des programmes de certification relatifs à la marque burkinabé de conformité aux normes.

#### **3.2. Statut légal de l'ABNORM**

L'ABNORM est une agence créée par le décret n°2012-821/PRES/PM/MEF/MICA du 08 octobre 2012, portant création de l'Agence Burkinabè de Normalisation, de la Métrologie et de la Qualité. Elle est placée sous la tutelle technique du ministère en charge du commerce et sous la tutelle financière du ministère en charge des finances. Elle est un Établissement Public de l'État à caractère Administratif. Elle est dotée de la personnalité juridique et de l'autonomie financière.

Le SC appartient à la DNC qui est l'un des 07 directions de l'ABNORM.

Suivant l'article 8 du décret 2016-357/PRES/PM/MCIA/MINEFID approbation des statuts de l'Agence Burkinabè de Normalisation, de la Métrologie et de la Qualité, l'ABNORM est notamment chargée de :

- Mettre en œuvre les orientations stratégiques de développement de la politique nationale en matière de normalisation, de certification, de contrôle et de promotion de la qualité, de métrologie et d'accréditation.
- Elaborer et contrôler les réglementations en matière de normalisation, de certification, de contrôle et de promotion de la qualité, de métrologie et d'accréditation.
- Assurer la certification des produits, des systèmes et des personnes selon les normes

nationales ou internationales.

- Promouvoir l'usage régulier des normes, des codes de bonnes pratiques, des certifications, des instruments de mesure étalonnés et vérifiés dans tous les domaines de la vie nationale.
- Coordonner les travaux ou études relatifs à la normalisation, la certification, la métrologie, la qualité et à l'accréditation.
- Suivre les conventions internationales et les accords bilatéraux et multilatéraux en matière de normalisation, de certification, de métrologie, de qualité et d'accréditation et veiller à leur application.
- Représenter le Burkina Faso dans les organisations internationales et régionales actives dans le domaine de la normalisation, de la certification, de la métrologie et de l'accréditation.
- Participer aux travaux techniques des organisations internationales et régionales actives dans le domaine de la normalisation, de la certification, de la métrologie et de l'accréditation, et piloter les programmes de coopération avec ces organisations.

Les conditions générales et les modalités de certification de produits par l'ABNORM sont fixées aux Directives Générales de la Certification de produits.

## 4. Organisation

### 4.1. Présentation de L'ABNORM

Composition des organes

#### **Le conseil d'administration**

#### **La Direction Générale**

Elle est composée des directions techniques, des directions administratives et financières et des services rattachés, la direction régionale des Hauts bassins

#### **Les directions techniques**

L'ABNORM est composé de quatre (4) directions techniques que sont :

- la Direction de la Normalisation et de la Certification (DNC) ;
- la Direction de la Métrologie (DM) ;
- la Direction du Contrôle de la Qualité (DCQ) ;
- la Direction de la Promotion de la Qualité (DPQ)
- la direction régionale des hauts-bassins



La Direction de la Normalisation et de la Certification (DNC)

Elle est chargée de :

- réaliser toutes les activités relatives à l'élaboration et à la publication des normes ;
- participer aux activités de normalisation sous régionale, régionale et internationale ;
- créer et gérer des comités techniques de normalisation ;
- assurer la promotion et la publicité des normes ;
- assurer la veille normative ;
- certifier les produits, les procédés, les services, les systèmes de management et la compétence des personnes ;
- créer et gérer des comités techniques de certification et des comités techniques d'impartialité ;
- assurer la gestion de la marque nationale de certification ;
- promouvoir la marque de certification ;
- assurer une veille de certification.

La Direction de la Métrologie (DM)

Les attributions de la direction sont entre autres de :

- veiller à l'élaboration et à l'application des textes législatifs et réglementaires en matière de métrologie ;
- veiller à la conservation des étalons nationaux ;
- veiller au contrôle métrologique des instruments de mesure ;
- veiller à la traçabilité aux étalons internationaux des instruments de mesure utilisés au niveau national ;
- poursuivre et réprimer les infractions en matière de métrologie ;
- informer, sensibiliser, former et assister les opérateurs économiques en matière de métrologie ;
- veiller à l'assistance des entreprises dans le domaine de la métrologie ;
- participer à la promotion de la métrologie.

La Direction du Contrôle de la Qualité (DCQ)

La direction est chargée de :

- veiller à l'élaboration et à l'application des textes règlementaires et législatifs en matière de qualité ;
- poursuivre et réprimer les infractions en matière de qualité ;
- participer à la promotion de la qualité.

La Direction de la Promotion de la Qualité (DPQ)

Elle est chargée de :

- informer, sensibiliser, assurer des formations de référence et d'assistance-conseils en matière de normalisation, de certification, de qualité, de métrologie et d'accréditation au niveau de l'administration, et du secteur privé et des consommateurs ;
- participer à la gestion des documents techniques en matière de normalisation, de certification, de qualité et de métrologie ;
- contribuer à la diffusion et à la vulgarisation des techniques du Management de la Qualité ;
- apporter une contribution au développement d'une culture et d'une pratique du management de la qualité adaptée aux spécificités socioculturelles ;
- assurer la mise en œuvre et le maintien d'un système de management intégré de la qualité au sein de l'A.B.NOR.M.

La Direction Régionale des Hauts Bassins

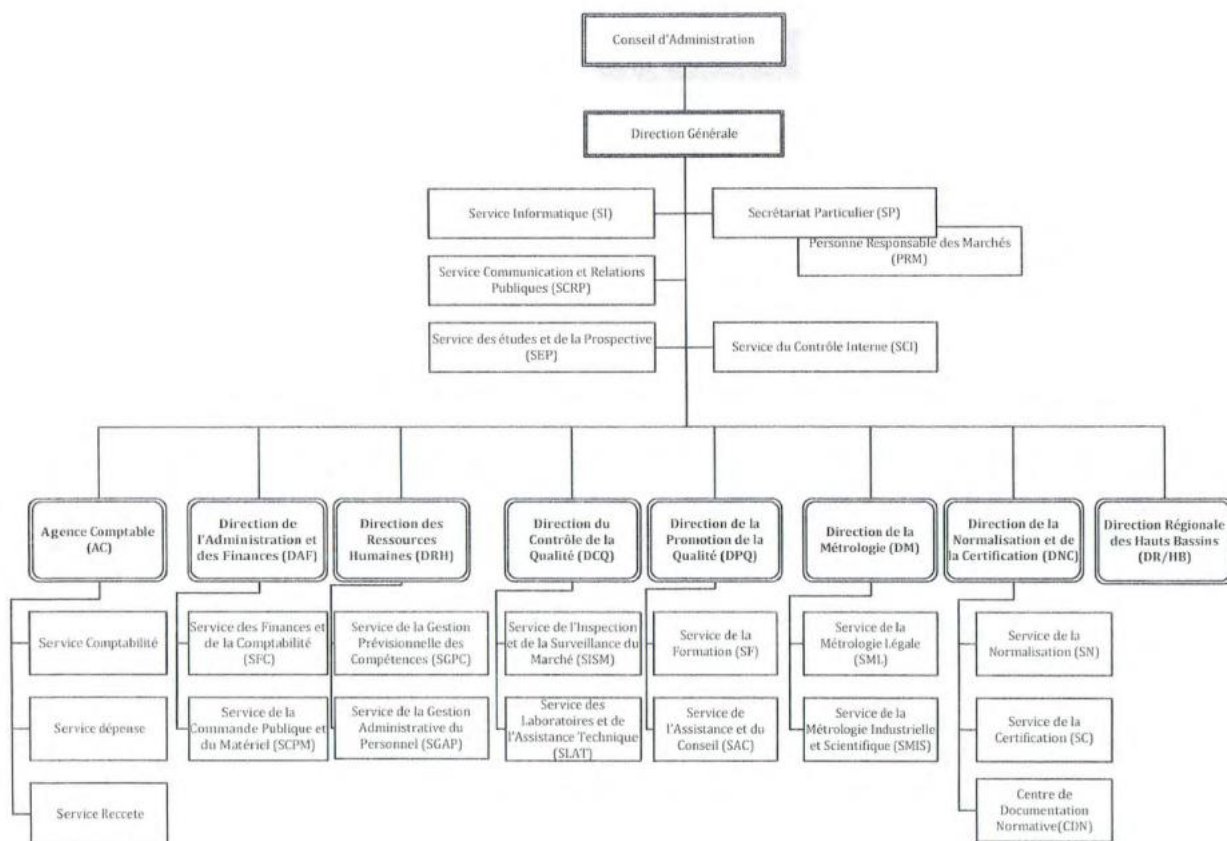
Elle est chargée de :

- réceptionner, enregistrer et ventiler/expédier le courrier ;
- gérer le courrier électronique ;
- saisir les correspondances et les documents
- Elaborer et exécuter le budget des activités de la Direction régionale ;
- Gérer les dossiers individuels du personnel de la Direction Régionale ;
- Gérer le patrimoine de la direction régionale ;
- Appuyer les directions de l'ABNORM dans la mise en œuvre de ces activités au niveau régional.
- Participer à l'élaboration de la réglementation en matière de métrologie
- exécuter le contrôle métrologique légal ;
- réaliser les activités techniques relatives à la métrologie légale, notamment, la définition des spécifications techniques et métrologiques des instruments de mesure, l'exécution

des expertises techniques et les opérations de vérification primitive et périodique des instruments de mesure, ainsi que le contrôle des produits préemballés

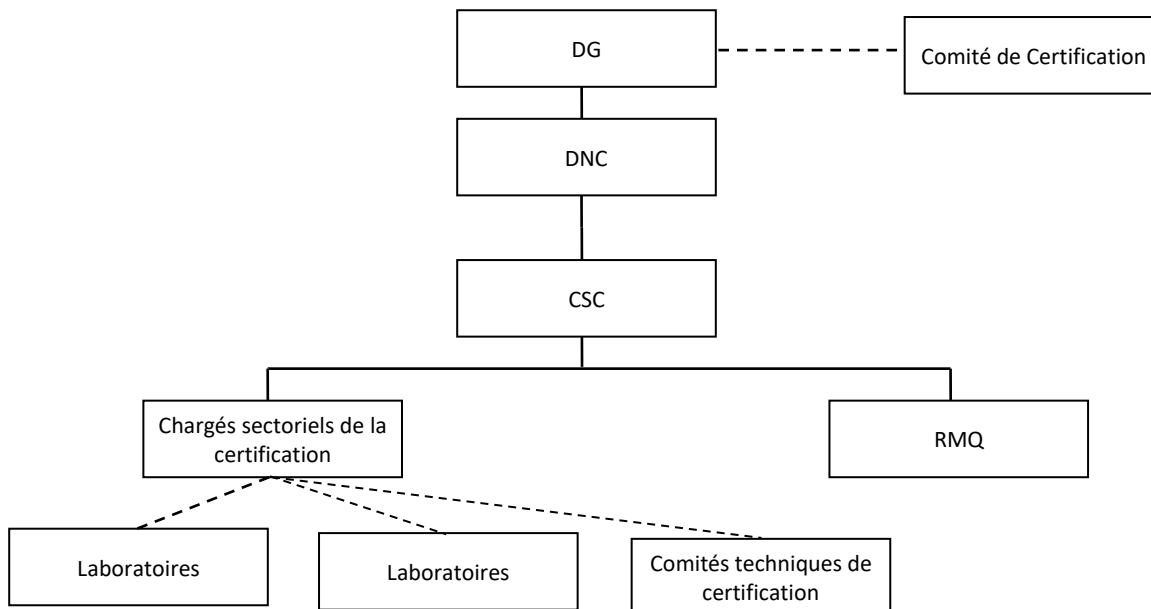
- étudier les dossiers d'importation et d'exportation des instruments de mesure et les expertiser en cas de besoin ;
- rechercher et constater les infractions relatives à la métrologie ;
- procéder à des enquêtes en matière de métrologie ;
- gérer la documentation en matière de métrologie légale ;
- promouvoir l'utilisation des instruments de mesure
- contrôler la qualité des produits et services ;
- veiller à l'application des normes nationales obligatoires ;
- procéder à l'inspection des produits importés ou fabriqués localement et leur mise sur le marché ;
- rechercher et constater les infractions relative à la qualité des produits et services ;
- de procéder à des enquêtes en matière de qualité ;
- Participer à la promotion de la qualité ;

## 4.2. Organigramme de l'ABNORM



## 4.3. Structure du système de la certification

### 4.3.1. Organigramme du Service de Certification



Les activités de certification sont structurées et gérées de manière à préserver l'impartialité.

Le CSC et le DNC veillent à l'existence d'un personnel en nombre suffisant pour mener à bien les activités de certification. En cas de besoins, ils proposent au DG soit de procéder à un recrutement, ou bien à établir des contrats avec des free-lances pour assurer la continuité et l'efficacité de l'activité de certification.

La mission du SC est en harmonie avec les missions des autres directions de l'ABNORM. Au cas où des ateliers de formation sont menés par les structures sous la tutelle de l'ABNORM, ceux-ci sont soit des formations génériques sans donner des solutions spécifiques, ou bien des formations ne concernant pas les programmes de certification de l'ABNORM.

De plus, aucune mission d'assistance aux entreprises pouvant compromettre l'impartialité de la certification n'est pas menée.

### 4.4.2. Le DG

Le Directeur Général détient les pouvoirs les plus étendus pour agir au nom du Conseil d'Administration. A ce titre :

- Il est ordonnateur principal du budget de l'ABNORM ;

- Il assume en dernier ressort la responsabilité de la direction technique, administrative et financière de l'ABNORM qu'il représente dans les actes de la vie civile, notamment à l'égard des tiers et des usagers.
- Il prépare les délibérations du Conseil d'Administration et en exécute les décisions. Il prend à cet effet toutes initiatives et décisions dans la limite de ses attributions.
- Il signe les actes concernant l'ABNORM. Toutefois, il peut donner à cet effet, toutes délégations nécessaires sous sa propre responsabilité.
- Il fixe, dans le cadre des tarifs généraux de cession des biens et services produits par l'ABNORM, les conditions particulières à consentir à chaque catégorie de clientèle, notamment les remises et abattements éventuels.
- Il nomme et révoque le personnel qu'il gère conformément à la réglementation en vigueur.
- Il prend dans le cas d'urgence qui nécessite un dépassement de ses attributions normales, toutes mesures conservatoires nécessaires, à charge pour lui d'en rendre compte au Président du Conseil d'Administration dans les plus brefs délais.
- Il développe une politique managériale, notamment dans les domaines de la gestion financière, de la gestion des ressources humaines, de l'organisation des conditions de travail, des investissements et des systèmes d'information et de communication.
- Il est chargé du suivi des projets et accords dans le cadre de la coopération internationale.
- Il développe les politiques relatives à la certification de produits.
- Il supervise le fonctionnement de toutes les directions de l'ABNORM.
- Il fournit les ressources appropriées pour les activités de certification et autres activités de l'ABNORM.
- Il supervise la situation financière des activités de la certification.
- Il délègue des pouvoirs à des comités ou à du personnel, si nécessaire, chargés d'entreprendre en son nom des activités définies.
- La présidence des réunions du comité de certification (dont les missions comprennent la supervision de la préservation de l'impartialité, ainsi que les appels et plaintes).
- Il décide de l'admissibilités des appels et des plaintes.

#### **4.3.3. Le personnel de l'ABNORM intervenant dans la certification**

Les attributions du personnel de l'ABNORM intervenant dans la certification de produits sont décrites dans des fiches de description de poste.

#### **4.3.4. Les comités techniques de certification**

Les Comités techniques de certification sont chargés des activités suivantes :

- Effectuer la revue et donner des avis sur les décisions en matière de certification de produits (octroi, refus, suspension, retrait, etc.).
- Donner un avis technique concernant le Règlement de certification avant sa soumission au

Directeur Général de l'ABNORM pour approbation.

- Il peut donner un avis sur les programmes de certification, notamment, sur les règlements particuliers de certification de la Marque Nationale de conformité aux normes du Burkina Faso.

La composition du comité technique de certification est fixée pour chaque programme de certification. Pour les programmes de certification relatif à la Marque Nationale de conformité aux normes du Burkina Faso, elle est composée par une représentation équilibrée de toutes les parties intéressées. Elle est détaillée à l'annexe 4 des Règlements Particuliers de Certification.

#### **4.3.5. Le Comité de certification**

Le comité de certification a pour mission de donner son avis sur :

- La directive générale de certification de produits de la marque NBF et ses révisions.
- La politique générale de fonctionnement et de développement, de promotion et de qualité.
- Les marques et de la certification.
- Les projets d'accords (mandatement, reconnaissance mutuelle).

Il a pour rôle aussi de :

- Veiller à l'impartialité et à la compétence technique de l'ABNORM (en matière de certification).
- Examiner les recours administratifs présentés dans le cadre de l'application des programmes de certifications de produits par l'ABNORM.

#### **4.4. Financement du système de certification de produits**

L'ABNORM assure sa stabilité financière et les ressources nécessaires à ses opérations à travers :

- les recettes suivantes :
  - Les frais liés à la délivrance du certificat national de conformité sur les produits mis à la consommation.
  - Les amendes et confiscations.
  - Les taxes et redevances de vérification des instruments de mesure.
  - Les frais et redevances issus de la certification des produits, des systèmes et de la compétence des personnes.
  - Les produits de la vente de normes.
  - Les frais de formation.
  - Les produits de vente des dossiers d'appel d'offre.

- Les frais de prestations diverses.
- Des apports en nature constitués des immeubles et matériels appartenant à l'État et mis à sa disposition.
- Des dotations annuelles de l'État décidées dans le cadre de la Loi des Finances sur proposition du Ministre de tutelle technique.
- Des subventions et autres contributions émanant des institutions, des partenaires au développement.
- Des emprunts.
- Des dons et legs d'origine nationale et/ou étrangère.

#### **4.5. Impartialité**

La politique d'impartialité de la certification de l'ABNORM est de fournir un service accessible à tout demandeur, sans aucune pression financière ou commerciale, indépendamment de la taille ou l'appartenance à une association ou un groupe.

Le SC est organisé de sorte que les services soient accessibles à tous les clients dont les activités relèvent de son domaine de compétence déclaré. Les conditions financières sont identiques pour toutes les entreprises d'un même programme de certification indépendamment de leur taille ou leur appartenance à une association ou un groupe. De même, l'accès à la certification n'est pas conditionné par le nombre de certifications déjà délivrées.

La procédure Abnorm-PC-05 a été élaborée pour maintenir l'impartialité. Elle décrit les dispositions mises en place afin d'entreprendre les activités de certification de manière impartiale.

Le personnel du SC et les membres de tous les comités intervenant dans la certification doivent signer des engagements d'impartialité couvrant les aspects liés aux conflits d'intérêts tels que les pressions financières ou commerciales, etc.

L'ABNORM s'engage pour que toutes ses structures et tous ses départements :

- ne soient pas le concepteur, le fabricant, l'installateur, le distributeur, le responsable de l'entretien du produit certifié ;
- ne proposent pas et ne fournissent pas des services de conseil (afférents à la technicité du

produit) à ses clients ;

- ne proposent pas et ne fournissent pas à leurs clients des conseils en matière de système de management ou d'audit interne quand le programme de certification exige l'évaluation du système de management du client ;
- ne commercialise pas et ne propose pas ses activités de certification comme étant liées aux activités d'un organisme de conseil,
- ne déclare pas et ne suggère pas que la certification serait plus simple, plus facile, plus rapide ou moins onéreuse s'il était fait appel à un organisme de conseil spécifié.

L'ABNORM est responsable de l'impartialité de ses activités de certification. À cette fin, le CSC veille à l'application stricte de la règle d'impartialité lors du traitement des demandes de certification.

De plus, et afin de préserver l'impartialité des activités de certification, un dispositif de préservation de l'impartialité qui surveille l'impartialité a été créé (assuré par le Comité de Certification).

Ainsi, la direction de l'ABNORM garantit que tous ceux qui participent au processus de certification remplissent leur mission avec impartialité, objectivité, indépendance, non-discrimination, neutralité et manque d'intérêt.

Le CSC doit signaler tout cas d'irrégularité ou d'acte illégal. Aussi il doit signaler toute iniquité de la part de personnel de management ou d'exécution.

#### **4.6. Organismes sous-traitants**

L'ABNORM assume la responsabilité de toutes les activités sous-traitées à d'autres organismes.

##### **4.6.1. Laboratoires d'analyses et d'essais**

Aux fins des essais des produits à certifier et afin d'assurer la responsabilité de l'ABNORM dans la fiabilité des résultats, la procédure Abnorm-PC-04 est utilisée pour sélectionner et évaluer les laboratoires sous-traitants qui effectuent les analyses et les essais.

##### **4.6.2. Autres sous-traitants**



Les fonctions et responsabilités des entreprises ou des personnes désignées pour accomplir un travail occasionnel dans le cadre des activités de certification sont précisées dans un contrat à cet effet.

Ce contrat doit préciser les conditions de travail et les normes à respecter.

#### **4.7. Confidentialité**

L'ABNORM est responsable de la gestion des informations obtenues ou créées lors de la réalisation des activités de certification. Les contrats entre l'ABNORM et ses clients indiquent la responsabilité de l'ABNORM en matière de confidentialité. Dans ces contrats sont indiquées les informations que l'ABNORM met à la disposition du public (exemple : annuaire des produits certifiés).

Le personnel affecté au SC s'engage à respecter les règles de confidentialité des informations auxquelles il a accès. Cet engagement l'objet d'une déclaration signée au moment du recrutement ou de l'affectation au sein du SC (voir le formulaire Abnorm-EQ-05-001).

Tous les renseignements sur les clients sont considérés comme confidentiels, sauf ceux que le client rend publics ou lorsqu'ils sont convenus entre l'ABNORM et le client. Même les renseignements sur le client obtenus à partir de sources autres que le client (par exemple du plaignant) sont considérés comme confidentiels.

Dans le cas où des informations considérées confidentielles doivent être divulguées, comme dans le cas d'une procédure judiciaire, la transmission de ces informations doit être autorisée par le CSC. Le demandeur ou le titulaire doit en être informé.

#### **4.8. Assurance responsabilité civile**

L'ABNORM couvre l'assurance responsabilité civile professionnelle. Un contrat d'assurance est établi pour assurer une compensation à tout préjudice afférent à la responsabilité civile professionnelle.

## **5. Personnel**

### **5.1. Généralités**

Ce paragraphe concerne le personnel affecté en permanence au SC.

Pour renforcer la compétence du personnel, notamment le personnel technique de certification, et pour assurer la crédibilité des résultats, l'ABNORM a mis en place une procédure de sélection, de recrutement et de formation du personnel (Abnorm-PC-06).

### **5.1. Recrutement**

Le SC exprime ses besoins en personnel au responsable ressources humaines de l'ABNORM.

Nonobstant les dispositions procédurales appliquées par le responsable des ressources humaines, le personnel du SC est recruté sur la base des critères suivants, conformément à la procédure Abnorm-PC-06 :

- a) répondre aux critères de compétence décrits dans les descriptions de poste ;
- b) Satisfaire les tests de sélection à effectuer lors du recrutement.

Toute personne nouvellement affectée au SC doit signer un contrat de travail qui inclut l'obligation de déclarer toute association antérieure et / ou association actuelle avec les fournisseurs ou les concepteurs de produits qui seront certifiés.

### **5.3. Formation**

Un programme de formation continue est mis en place afin de permettre au personnel de maintenir, de consolider et de mettre à jour leurs connaissances et compétences.

Un registre des compétences du personnel du SC est élaboré et mis à jour périodiquement par le RMQ.

### **5.4. Activités et responsabilités**

Le personnel opérant au sein du SC a des «fiches de description de poste» décrivant leurs activités et responsabilités.

Ces fiches précisent les compétences du personnel sur des sujets tels que : qualifications, expérience

professionnelle, formation, etc.

Le CSC est responsable de l'élaboration des «Fiches de description de poste».

La responsabilité de chaque membre du personnel (en matière de certification) ne concerne que les tâches figurant sur les «Fiches de description de poste».

Les informations relatives au personnel du SC sont gérées et archivées par le RMQ.

## **6. Système qualité**

La gestion des activités du système de certification répond aux exigences de la norme ISO/CEI 17065

### **6.1. Maîtrise des documents**

Le RMQ est responsable de la maîtrise des documents qualité relatifs au système de certification des produits.

Les documents du système de qualité se composent principalement de :

- Manuel de la qualité décrivant la politique, l'organisation et la répartition des responsabilités.
- Les règles de certification (relatives à chaque produit).
- Les règlements intérieurs des différents comités intervenant dans l'activité de certification.
- Procédures du système de management de la qualité (procédures générales, procédures organisationnelles et procédures opérationnelles), instructions de travail et formulaires.
- Autres documents (feuilles de description de poste, documents de référence ayant une incidence sur l'activité de certification).

La maîtrise des documents du système de certification est détaillée dans la procédure Abnorm-PC-10.

Toute la documentation, les processus, les systèmes, les enregistrements, etc. liés au respect des exigences de la norme ISO/CEI 17065 sont inclus, référencés ou liés à la documentation du système de management de la qualité.

Tous les membres du personnel participant aux activités de certification ont accès aux parties de la

documentation du système de management et aux informations connexes qui sont applicables à leurs responsabilités.

## **6.2. Audits internes**

Des audits internes pour surveiller la mise en œuvre et l'efficacité du système de management sont organisés selon un programme annuel établi par le RMQ.

La procédure Abnorm-PC-11 décrit la planification et la mise en œuvre des audits internes.

Le RMQ prépare un programme d'audit, en tenant compte de l'importance des processus et des domaines à auditer, ainsi que les résultats des audits précédents.

Les audits internes doivent normalement être effectués tous les 12 mois. Au cours de revue de direction, le DG peut décider de modifier la fréquence des audits internes ou les délais dans lesquels ces audits internes doivent être effectués. Ces décisions sont fondées sur la stabilité relative et l'efficacité actuelle du système de management. Les enregistrements des décisions relatives au changement de la fréquence des audits internes, ou le délai dans lequel ils seront accomplis, y compris la justification de cette modification, sont maintenus dans les procès-verbaux des réunions de revue de direction.

Le RMQ assure que les audits internes sont réalisés par du personnel qualifié qui est compétent en matière de certification, et les exigences d'audit (ISO 17065 et ISO 19011) : voir procédure Abnorm-PC-11.

Ces auditeurs ne doivent pas auditer leur propre travail.

## **6.3. Revue de direction**

Une revue de direction du système de certification des produits a lieu au moins une fois par an afin d'en assurer l'adéquation, la pertinence et l'efficacité, y compris les politiques et les objectifs déclarés relatifs au respect de l'ISO/CEI 17065. Elle est présidée par le DG.

Un rapport est établi après chaque revue de direction.

La revue de direction est menée conformément à la procédure Abnorm-PC-12.

Un ordre du jour est établi et respecté pour chaque réunion de revue de direction.

Les éléments d'entrée de la revue sont (au moins) les suivantes :

- a) les résultats des audits internes et externes ;
- b) les retours d'information des clients et des parties intéressées liés au respect des exigences de la norme ISO/CEI 17065 ;
- c) les retours d'information du Conseil Technique ;
- d) l'état des actions préventives et correctives ;
- e) le suivi des actions issues des revues de direction précédentes ;
- f) la réalisation des objectifs ;
- g) les changements qui pourraient affecter le système de management ;
- h) les appels et les plaintes.

Les éléments de sortie de la revue de direction sont les décisions et actions relatives :

- a) à l'amélioration de l'efficacité du système de management et de ses processus ;
- b) à l'amélioration de l'ABNORM liée au respect de la norme ISO/CEI 17065 ;
- c) aux besoins en ressources.

#### **6.4. Maîtrise des enregistrements**

La maîtrise des enregistrements relatifs à l'activité de certification de produits est assurée à travers l'application de la procédure Abnorm-PC-10.

#### **6.5. Traitement des appels**

Tout demandeur peut formuler un appel contre une décision du DG.

Le traitement des appels se fait conformément à la procédure Abnorm-PC-02.

#### **6.6. Traitement des plaintes**

Tout demandeur ou toute autre partie intéressée peut présenter une plainte concernant l'activité de certification du produit de l'ABNORM. Le traitement de ces plaintes est effectué conformément à la procédure Abnorm-PC-02.

## **6.7. Actions correctives et actions préventives**

La procédure Abnorm-PC-13 décrit les modalités de mise en œuvre d'actions correctives et préventives qui doivent être adaptées à l'impact des problèmes rencontrés.

## **7. Processus de certification**

Les règlements particuliers de certification (relatifs à chaque produit) définissent les modalités pratiques de certification des produits (pour la marque nationale de conformité aux normes).

Le diagramme du processus de certification est représenté à l'annexe 1 de ce manuel qualité.

### **7.1. Demande de Certification**

La recevabilité des demandes de certification est décrite dans la procédure Abnorm-PC-01. Les demandes doivent être établies selon les formulaires Abnorm-EQ-01-001.

### **7.2. Traitement et octroi**

Le traitement des demandes de certification est effectué selon la procédure Abnorm-PC-01.

L'octroi du certificat de conformité est délivré par le DG après recommandation du comité technique de certification.

### **7.3. Usages abusifs de la certification**

Toute utilisation abusive du certificat de conformité par le destinataire ou par un tiers, donnera le droit à l'ABNORM, de prendre toute mesure légale qu'elle juge appropriée dans le cadre de la législation en vigueur.

Le traitement des usages abusifs de la certification est décrit dans les documents suivants :

- Abnorm-PC-03 : Procédure de traitement des usages abusifs des certifications
- Programme de certification relatif au produit à certifier

#### **7.4. Informations accessibles au public**

Le SC possède un registre (dans un fichier EXCEL) de produits certifiés avec la référence de :

- les entreprises bénéficiaires,
- période de validité,
- et l'exigence de certification (référence au programme de certification).

Ces informations sont mises à jour chaque fois qu'un certificat est délivré ou retiré (et au moins une fois par mois) par le CSC. Elles sont accessibles au public sur demande. Ces enregistrements concernent uniquement les certificats de conformité qui sont encore valables.

Sur demande, l'ABNORM fournit aux demandeurs et au public les informations suivantes :

- Les programmes de certification (relatifs à chaque produit) qui comprennent le système de certification, une description du droit et des obligations du demandeur, ainsi que des renseignements sur les procédures de traitement des plaintes et des appels (pour la marque NBF, c'est la directive générale et le règlement particulier de certification).
- Les moyens par lesquels l'ABNORM assure ses revenus financiers et informations générales sur les tarifs facturés aux demandeurs et aux clients soutien financier (informations sur les frais facturés aux demandeurs).

#### **7.5. Annuaire des produits certifiés**

Le SC dispose d'un annuaire (enregistrements dans un fichier EXCEL) de produits certifiés avec la référence de :

- les entreprises bénéficiaires,
- période de validité,
- et la référence au programme de certification.

Ces informations sont mises à jour chaque fois qu'un certificat est délivré ou retiré (et au moins une fois par mois) par le CSC. Elles sont accessibles au public sur demande. Ces enregistrements concernent uniquement les certificats de conformité qui sont encore valables.



**Manuel qualité**  
des activités de certification de produits

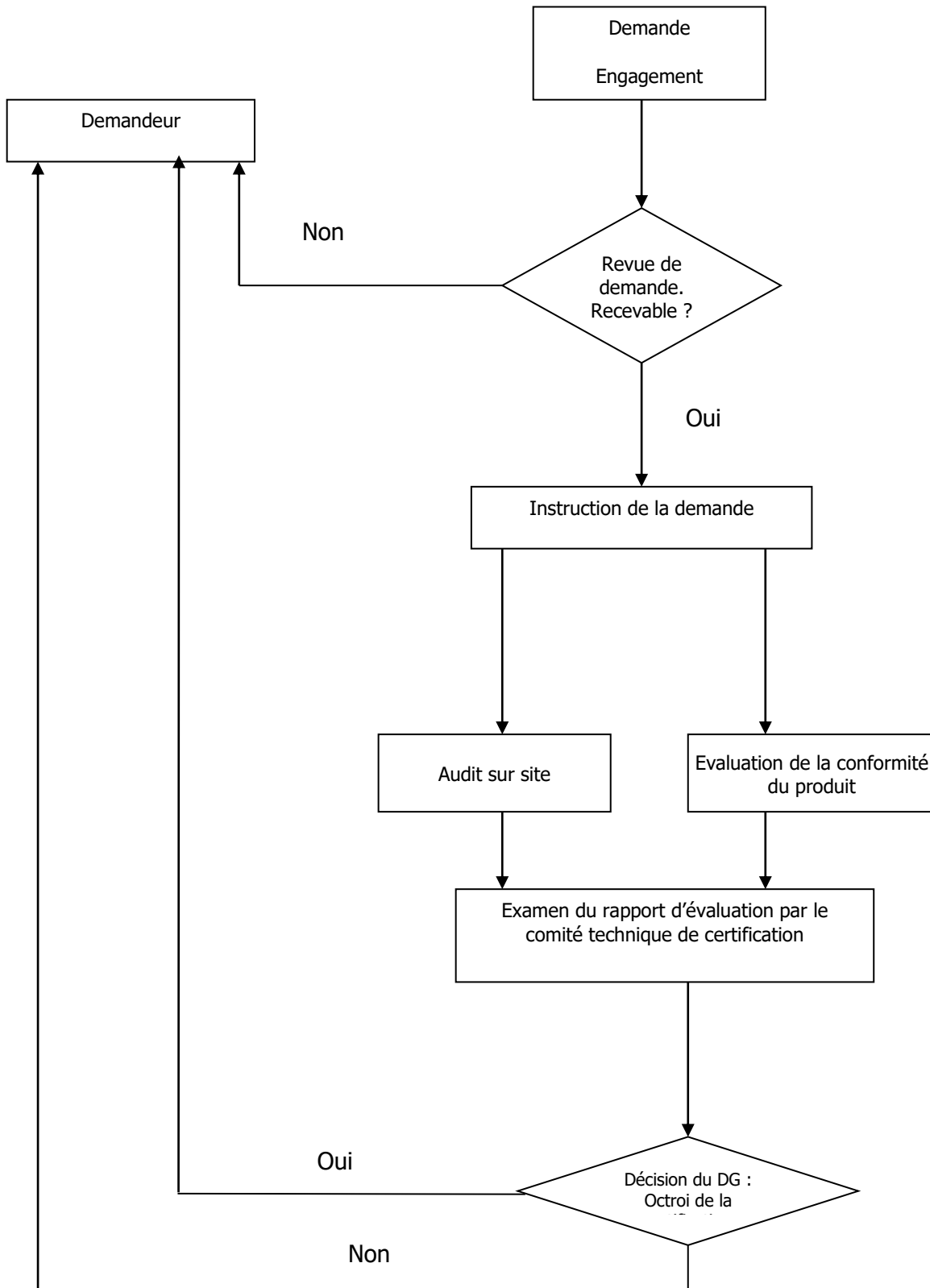
Abnorm-AUD-001  
Version : 01  
Page 24 / 27



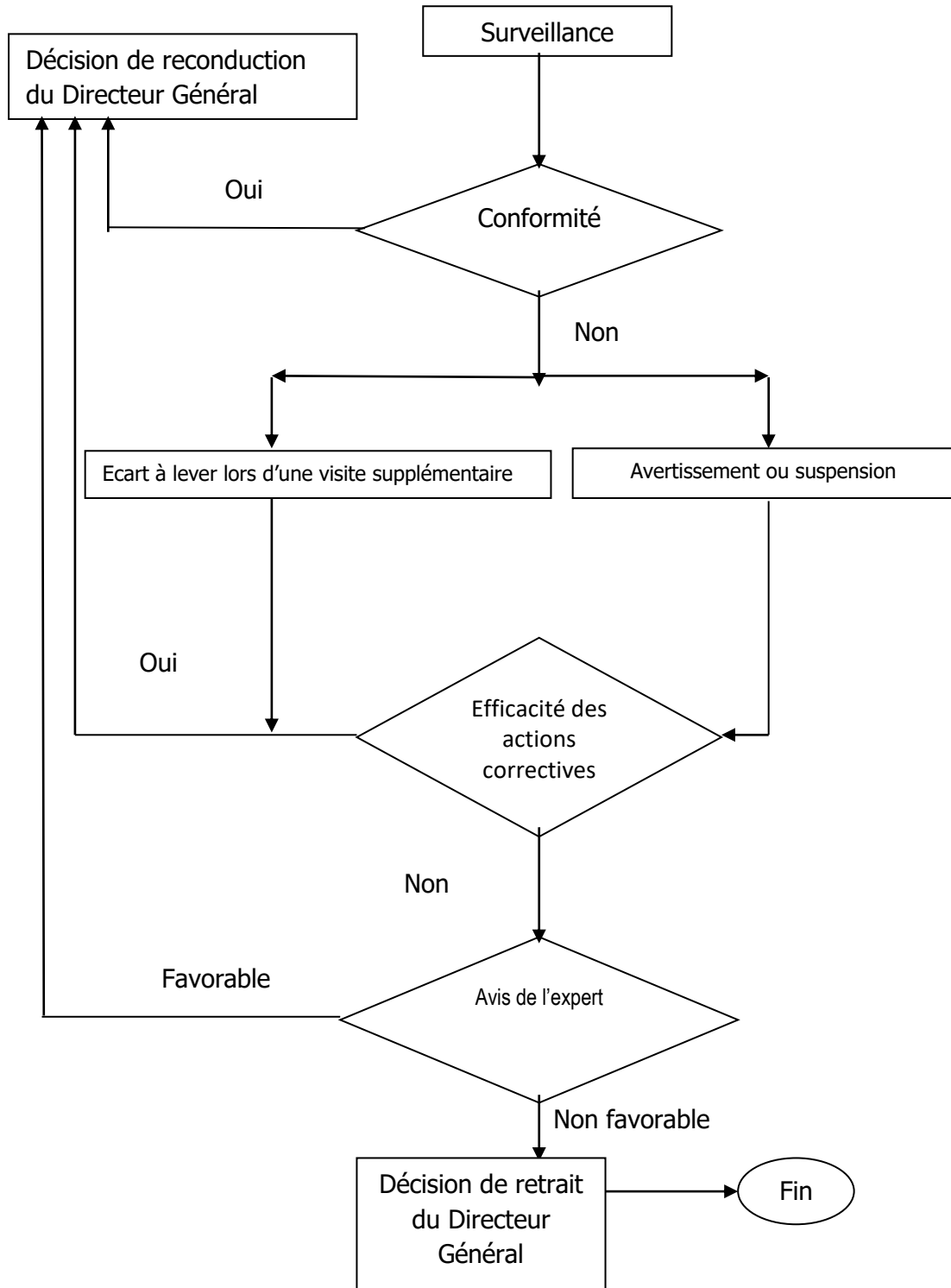
## Annexe 1

### Diagramme de flux du processus de certification de produits

#### 1. Processus d'instruction et d'octroi



## 2. Processus de surveillance



## **Annexe 2**

### **Domaines d'application**

Les domaines d'application du système de la certification de produits par la marque nationale de conformité aux normes couvrent tous les règlements techniques particuliers.