



28, rue de Liège - 75008 PARIS

tél. : 01 44 90 88 80

fax : 01 44 90 00 57

e-mail : info@afcab.org

Internet : www.afcab.org

MANUEL QUALITE

Rév. 9 - Juin 2009

Rédaction (L.-J. HOLLEBECQ, Délégué Général)	:	04/2009
Vérification (B. BRUNNARIUS, Responsable Qualité)	:	05/2009
Adoption (Conseil d'administration)	:	05/2009
Mise en application	:	01/07/2009

SOMMAIRE

1	POLITIQUE QUALITE	3
2	OBJET ET CHAMP D'APPLICATION	4
2.1	Objet	4
2.2	Domaine d'application	4
2.3	Documents de référence	4
3	ORGANISME DE CERTIFICATION	4
3.1	Dispositions générales	4
3.2	Organisation	4
3.2.1	Description de l'organisme	4
3.2.2	Structure organisationnelle	5
3.2.3	Description des moyens de financement de l'AFCAB	6
3.2.4	Impartialité	6
3.3	Fonctionnement	6
3.3.1	Généralités	6
3.3.2	Marque NF	6
3.3.3	Marque AFCAB	7
3.4	Sous-traitance d'audits et d'essais	7
3.5	Confidentialité	7
3.6	Entités apparentées	7
3.6.1	Inventaire des entités apparentées	7
3.6.2	Analyse des risques	8
4	PERSONNEL INTERVENANT POUR LA CERTIFICATION	8
4.1	Généralités	8
4.2	Recrutement du personnel permanent	9
4.3	Evaluation de la performance et formation du personnel permanent	9
4.4	Dossiers individuels	9
5	SYSTEME QUALITE	9
5.1	Structure documentaire du système qualité	9
5.2	Audits internes et revues de direction	9
5.3	Documentation	10
5.3.1	Publications	10
5.3.2	Maîtrise des documents	10
5.4	Enregistrements	10
5.5	Réclamations, contestations, recours	10
5.5.1	Réclamations et contestations	10
5.5.2	Recours	10
5.6	Non-conformités, actions correctives et préventives	11
5.7	Dérogations	11
6	PROCESSUS DE CERTIFICATION	11
6.1	Informations relatives à la procédure	11

6.2	Demandes initiales	11
6.2.1	Généralités	11
6.2.2	Préparation de l'évaluation	11
6.2.3	Evaluation initiale et rapport	12
6.2.4	Décision	12
6.3	Surveillance périodique	12
6.4	Octroi, maintien, reconduction, extension, suspension, retrait	12
6.5	Usage des marques NF et AFCAB	12
6.5.1	Généralités	12
6.5.2	Marque NF	12
6.5.3	Marque AFCAB	13
6.6	Plaintes auprès des titulaires	13
6.7	Modifications des exigences relatives à la certification	13

CORRESPONDANCE DES ARTICLES DE LA NORME NF EN 45011 ET DES PARAGRAPHERS CORRESPONDANTS DU MANUEL QUALITE

NF EN 45011	MQ AFCAB	NF EN 45011	MQ AFCAB	NF EN 45011	MQ AFCAB
4.1	3.1	4.9	5.4	10	6.2.4
4.2	3.2 et 3.6	4.10	3.5	11	6.2.3
4.3	3.3	5.1	4.1	12	6.2.4
4.4	3.4	5.2	4.2 à 4.4	13	6.3
4.5	5	6	6.7	14	6.5
4.6	5.1	7	5.5	15	6.6
4.7	5.2	8	6.1		
4.8	5.3	9	6.2		

HISTORIQUE

<i>Rév. 0</i>	<i>Novembre 1993</i>
<i>Rév. 1</i>	<i>Février 1995</i>
<i>Rév. 2</i>	<i>Juin 1997</i>
<i>Rév. 3</i>	<i>Février 1999</i>
<i>Rév. 4</i>	<i>Janvier 2000</i>
<i>Rév. 5</i>	<i>Juillet 2002</i>
<i>Rév. 6</i>	<i>Avril 2003</i>
<i>Rév. 7</i>	<i>Avril 2005</i>
<i>Rév. 8</i>	<i>Juin 2008</i>

Rév. 9 - Juin 2009 :

/// Mise à jour de l'analyse des entités apparentées.

1 POLITIQUE QUALITE

L'**AFCAB** est l'organisme français mandaté par **AFNOR CERTIFICATION** pour certifier l'ensemble des produits entrant dans l'armature du béton et respectant les normes françaises correspondantes.

De plus, dans le but de certifier l'ensemble du processus de mise en œuvre, l'**AFCAB** certifie également la pose des armatures, ainsi que les accessoires (dispositifs de raboutage ou d'ancrage, boîtes d'attente) attachés à ce processus.

La représentativité et la valeur de ces certifications dont les demandes émanent de toute l'Europe mais aussi du reste du monde doit être un objectif majeur.

Afin de respecter cet objectif, l'**AFCAB** s'engage à :

- /// **GARANTIR LA CONFIANCE DANS LES CERTIFICATIONS QU'ELLE DELIVRE**, en veillant aussi bien à la compétence, à l'impartialité et au respect des règles de confidentialité qu'à la rigueur de tous les intervenants de l'organisme.
- /// **ASSURER LA PROMOTION DE TOUTES SES CERTIFICATIONS**, par l'animation d'une Commission communication.
- /// **REPOUDRE AUX BESOINS DES DEMANDEURS**, par des référentiels clairs et des informations adaptées sur la réglementation relative aux produits et aux services concernés.
- /// **MAITRISER SES PRESTATIONS DE SERVICE**, par une surveillance constante de leur niveau d'efficacité et du respect de la réglementation qui leur est applicable.
- /// **ASSURER LA REACTIVITE NECESSAIRE A TOUS LES STADES DU PROCESSUS DE CERTIFICATION**, par une structure permanente adaptée et des procédures de travail claires et appliquées.

Pour maîtriser ces engagements, l'**AFCAB** a mis en place un système qualité basé sur la norme **NF EN 45011** - Critères généraux concernant les organismes de certification procédant à la certification des produits, et inspiré de la norme **NF EN ISO 9000:2000** - Systèmes de management de la Qualité : Principes essentiels et vocabulaire.

Afin de faire reconnaître sa compétence et son impartialité, l'**AFCAB** est accréditée **COFRAC** - Produits Industriels et **COFRAC** - Services sous le n°5-0007 (portée disponible sur www.cofrac.fr).

Pour faire évoluer son fonctionnement et l'efficacité de son système qualité l'**AFCAB** enregistre et analyse les non-conformités et les réclamations, et met en place les actions d'amélioration nécessaires.

Cette politique qualité, définie par le Conseil d'Administration est animée par le Responsable qualité assisté du Groupe de Travail Qualité et du Délégué Général.

Le Conseil d'Administration évalue la bonne mise en œuvre de sa politique et l'adéquation des objectifs définis par des revues régulières et programmées.

En qualité de Président de l'**AFCAB**, je m'engage à mettre en œuvre tous les moyens dont je dispose pour que cette politique soit respectée et reste pertinente.

B. Creton, Président.

2 OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

2.1 Objet

Ce Manuel a pour objet de décrire la politique et le système qualité mis en place par l'AFCAB pour :

- /// Atteindre les objectifs décrits dans la politique qualité (cf. § 1)
- /// Se conformer aux spécifications de la norme NF EN 45011,
- /// Se conformer aux spécifications des Règles générales de la marque NF et aux procédures du Réseau NF, pour les marques NF gérées par l'AFCAB.

2.2 Domaine d'application

Ce Manuel s'applique à toutes les certifications gérées par l'AFCAB :

- /// Marques NF pour lesquelles l'AFCAB est organisme mandaté par AFNOR Certification,
- /// Marques AFCAB.

2.3 Documents de référence

Ce Manuel a été établi par référence :

- /// A la norme NF EN 45011,
- /// Aux documents du COFRAC CPS REF 02, CPS REF 04, Guide IAF pour l'application du Guide ISO/CEI 65,
- /// Aux Statuts et au Règlement Intérieur de AFCAB,
- /// Aux Règles générales de la marque NF,
- /// Au Manuel qualité du Réseau NF.

3 ORGANISME DE CERTIFICATION

3.1 Dispositions générales

Les règles régissant le fonctionnement de la certification sont prévues :

- /// Dans le Règlement Intérieur pour les marques AFCAB ou dans les Règles générales de la marque NF pour les marques NF, pour les règles générales de fonctionnement,
- /// Dans les Règles de certification et leurs procédures associées, pour les détails d'application.

Ces règles ont été définies de manière à garantir la représentativité des différents partenaires, la compétence, l'impartialité et la confidentialité de l'organisme.

3.2 Organisation

3.2.1 Description de l'organisme

3.2.1.1 Raison sociale

L'Association Française de Certification des Armatures du Béton sous la dénomination AFCAB, association sans but lucratif régie par la loi de 1901, du décret du 16 août 1901, a été déclarée le 07 décembre 1990 à la Préfecture de Paris. L'avis de déclaration est paru au Journal Officiel du 2 janvier 1991. Son n° INSEE est le 387.944.119.00032.

3.2.1.2 Objet

L'AFCAB a pour objet :

- /// De délivrer en tant que tierce partie, des certificats de conformité à des textes de référence pour des aciers et armatures du béton, produits et services connexes,
- /// De constituer au plan national, une entité cohérente assurant :
 - ▶ le suivi des travaux de réglementation et de normalisation,
 - ▶ les contacts et relations avec les instances ou organismes étrangers ayant un objet similaire,
 - ▶ des actions d'information liées au domaine concerné.
- /// D'étudier et de traiter tout problème d'intérêt général lié au domaine concerné.

3.2.1.3 Membres

Les membres se répartissent en trois collèges.

Le Collège A regroupe les membres fondateurs et les groupements, organisations professionnelles ou associations de producteurs d'armatures ou d'aciers pour béton armé manifestant leur intérêt pour la certification.

Le Collège B regroupe les membres fondateurs et les utilisateurs représentatifs ou organisations professionnelles représentant les utilisateurs, susceptibles de prendre en compte les certificats délivrés par l'AFCAB.

Le Collège C regroupe les membres et les Centres Techniques, organismes de contrôle ou les personnes physiques ou morales désireuses de coopérer avec l'AFCAB et de la promouvoir.

Les membres correspondants sont des personnes physiques ou morales intéressées par les activités de l'AFCAB.

3.2.2 Structure organisationnelle

3.2.2.1 Introduction

La structure organisationnelle de l'AFCAB est constituée :

- /// De l'Assemblée générale,
- /// Du Conseil d'Administration de l'AFCAB,
- /// D'un Bureau désigné par le Conseil d'Administration de l'AFCAB,
- /// D'un responsable qualité et d'un groupe de travail qualité,
- /// D'un Secrétariat permanent constitué d'employés de l'AFCAB,
- /// De Comités particuliers.

3.2.2.2 Assemblée générale

L'Assemblée Générale nomme le Conseil d'Administration selon les modalités définies dans les Statuts de l'AFCAB (cf. Statuts Articles 16, 22 et 23).

3.2.2.3 Le Conseil d'Administration de l'AFCAB

3.2.2.3.1 Composition

Conformément à l'article 16 du Titre IV des Statuts, l'AFCAB est administrée par un Conseil comportant au plus 29 membres (12 pour le Collège A, 10 pour le Collège B, 4 pour le Collège C, 3 personnalités extérieures qualifiées).

La composition effective du Conseil d'administration est gérée par une liste tenue à jour par le secrétariat permanent de l'AFCAB.

3.2.2.3.2 Missions du Conseil d'Administration de l'AFCAB

Les missions et fonctions du Conseil d'Administration de l'AFCAB sont définies dans l'article 9 du Titre II du Règlement Intérieur de l'AFCAB.

3.2.2.4 Le Bureau

Le Conseil d'Administration de l'AFCAB a choisi parmi ses membres un bureau composé :

- /// du Président,
- /// du Trésorier,
- /// de deux administrateurs.

Le Bureau exerce sa mission par délégation du Conseil d'Administration de l'AFCAB et veille à l'observation des statuts et du Règlement Intérieur. Il est responsable devant le Conseil d'Administration de l'AFCAB. Les fonctions du Président et du Trésorier sont également détaillées dans les Statuts.

3.2.2.5 Responsable qualité et Groupe de Travail Qualité

Un Responsable qualité de l'AFCAB est nommé par le Conseil d'Administration de l'AFCAB pour assister le Délégué Général dans sa mission pour la partie qualité. Ce responsable qualité travaille en liaison avec un Groupe de Travail délégué à la Qualité, nommé lui aussi par le Conseil d'Administration de l'AFCAB.

Fonctions et attributions du Responsable qualité :

- /// conduire la politique qualité décidée par le Conseil d'Administration,
- /// présider et conduire les activités du Groupe de Travail Qualité,
- /// vérifier les projets de révision des procédures,
- /// s'assurer de l'adéquation et de l'application correctes du système qualité,
- /// programmer, effectuer ou faire effectuer les audits qualité internes,
- /// animer les revues de direction,
- /// analyser les fiches de non-conformité / remarque dont l'AFCAB a fait l'objet,
- /// rapporter ses activités au Conseil d'Administration.

3.2.2.6 Le Secrétariat permanent

Le Secrétariat permanent de l'AFCAB est composé :

- /// d'un Délégué Général,
- /// d'un chargé de certification,
- /// d'une secrétaire.

Cette structure peut-être étoffée en tant que de besoin avec du personnel choisi suivant les critères du § 4.2.

Le Secrétariat permanent assure la gestion administrative et technique sous la direction du Délégué Général responsable devant le Conseil d'Administration de l'AFCAB de l'exécution des opérations courantes de l'AFCAB conformément à l'article 12 du Règlement Intérieur de l'AFCAB.

3.2.2.7 Les Comités particuliers

3.2.2.7.1 Création et composition des Comités particuliers

Le Conseil d'Administration de l'AFCAB décide de l'opportunité de créer autant de Comités particuliers que de besoin. Il en détermine la compétence et la composition pour tous les domaines de la certification ne faisant pas l'objet d'une conformité à une norme.

Les règles de composition des Comités particuliers sont en conformité avec l'article 14.3 du Règlement Intérieur de l'AFCAB. Le Secrétariat permanent de l'AFCAB tient à jour une liste nominative des membres de chaque Comité particulier.

La procédure AFCAB A1 régit les modalités de gestion des Comités particuliers.

3.2.2.7.2 Rôle

Le Comité particulier est l'instance chargée dans son domaine de compétence :

- /// d'établir les projets de Règles de certification pour les activités du domaine concerné et de les proposer au Conseil d'Administration de l'AFCAB pour acceptation,
- /// d'émettre son avis sur délivrance du certificat, de son maintien ou de sa modification,
- /// d'étudier tout problème d'intérêt général lié au domaine concerné et de faire les propositions correspondantes au Conseil d'Administration de l'AFCAB,

3.2.2.7.3 Fonctionnement

Pour chaque application, les modalités de fonctionnement du Comité particulier sont décrites en détail dans les Règles de certification correspondantes et dans les procédures D spécifiques à chaque Comité particulier.

3.2.2.7.4 Description

A ce jour, il existe 5 Comités particuliers :

- /// Comité particulier NF – Armatures,
- /// Comité particulier AFCAB – Boîtes d'attente pour le béton armé,
- /// Comité particulier NF – Aciers pour Béton Armé,
- /// Comité particulier AFCAB – Pose d'armatures du béton,
- /// Comité particulier AFCAB – Dispositifs de rabotage ou d'ancrage d'armatures pour le béton.

Pour les certifications NF, l'AFCAB est un « organisme mandaté » par AFNOR Certification. La certification se fait selon les procédures du Réseau NF.

3.2.2.7.5 Suppression d'un Comité particulier

Le Conseil d'Administration de l'AFCAB décide de l'opportunité de supprimer l'activité de certification d'un Comité particulier en fonction :

- /// des demandes des utilisateurs ou des producteurs,
- /// du contexte normatif,
- /// de toute autre information pertinente relativement à la certification.

Les modalités de suppression d'un Comité particulier sont décrites dans la procédure AFCAB A1.

3.2.3 Description des moyens de financement de l'AFCAB

L'AFCAB assure son financement par ses ressources qui se composent :

- /// des cotisations des membres,
- /// des droits perçus à l'occasion de la mise en œuvre de la certification,
- /// des subventions qui pourraient lui être accordées,
- /// du revenu de ses biens,
- /// de toute autre ressource autorisée par les textes législatifs et réglementaires.

Les droits perçus à l'occasion de la mise en œuvre de la certification sont décrits pour chaque application dans un régime financier mis à jour chaque année.

3.2.4 Impartialité

L'impartialité est garantie par :

- /// la structure en Collèges où aucune partie n'est prédominante des instances de proposition et de décision de l'AFCAB (Conseil d'administration et Comités particuliers),
- /// les processus d'élaboration des règles de certification et de décision de certification organisés en plusieurs étapes confiées à des acteurs différents.
- /// la publicité des règles de certification,

3.3 Fonctionnement

3.3.1 Généralités

L'AFCAB gère deux marques de certification de produits et services :

- /// La marque NF, sous mandatement d'AFNOR Certification,
- /// La marque AFCAB.

Les deux systèmes de certification comprennent :

- /// Une étape d'évaluation initiale incluant l'évaluation du dossier de demande, un audit et des essais, une évaluation des résultats et une décision,
- /// Une surveillance périodique des produits certifiés incluant a minima un audit semestriel, des essais et une évaluation des résultats de surveillance périodique.

Les Règles de certification incluent des spécifications auxquelles les produits et services doivent satisfaire pour être certifiés et les procédures détaillées d'évaluation initiale et périodique.

3.3.2 Marque NF

Les rôles et responsabilités respectives d'AFNOR Certification et de l'AFCAB sont précisées dans un contrat de mandatement signé par les deux parties.

AFNOR a la responsabilité de la formulation et de la mise en place de la politique de certification du Réseau NF. AFNOR Certification délègue à l'AFCAB pour les applications qu'elle lui a mandatées (cf. procédure RES025) :

- /// l'élaboration des Règles de certification (cf. procédure RES024);
- /// l'exécution des évaluations initiales et de surveillance périodique (cf. procédure RES006);
- /// les décisions d'attribution, de maintien et de sanctions (cf. procédures RES002, RES005 et RES020), la notification de ces décisions; la délégation d'AFNOR pour les décisions est attribuée intérieurement;
- /// la conservation des documents (cf. procédure RES010);
- /// la gestion de la confidentialité (cf. procédure RES023);
- /// la gestion des réclamations (cf. procédure RES022).

AFNOR Certification garde la responsabilité de :

- /// la mise en place et la suppression des applications (cf. procédures RES001);
- /// la nomination du Président et des membres des Comités particuliers (cf. procédures RES004 et RES005);
- /// l'approbation des Règles de certification (cf. procédures RES001 et RES005);
- /// l'instruction des recours (cf. procédure RES021).

AFNOR Certification s'assure que les organismes mandatés respectent :

- /// la norme NF EN 45011,
- /// le Manuel Qualité et les procédures du Réseau NF,
- /// le contrat de mandatement.

La sous-traitance des audits et des essais pour les applications concernées a fait l'objet d'un accord préalable d'AFNOR Certification.

3.3.3 Marque AFCAB

Les règles de fonctionnement de la marque AFCAB sont décrites dans le Règlement Intérieur de l'AFCAB.

3.4 Sous-traitance d'audits et d'essais

L'AFCAB sous-traite une part importante des audits et la totalité des essais exécutés au cours du processus de certification. Les contrats de sous-traitance prévoient :

- /// la référence aux Règles de certification concernées,
- /// la conformité attestée par l'accréditation COFRAC à la norme NF EN ISO 17025 pour les missions d'essais, la référence aux parties correspondantes de la norme NF EN

45011 pour les missions d'audit, le contrôle de la conformité de l'organisme sous-traitant à cette dernière norme au moyen d'audits,

- /// la confidentialité des informations recueillies à l'occasion de l'exécution du contrat,
- /// l'indépendance vis à vis des producteurs et des acheteurs.

Ces contrats sont conformes à la procédure du Réseau NF RES026.

L'AFCAB s'assure de la compétence des auditeurs et des organismes d'audit par deux voies distinctes :

- /// soit en passant une convention avec l'organisme sous-traitant, qui reporte les spécifications de qualité auxquelles l'AFCAB s'est soumise, notamment les spécifications d'impartialité, de confidentialité et de qualification des auditeurs,
- /// soit en utilisant les services d'auditeurs externes, pour lesquels elle prend en charge, dans le cadre de son système qualité propre, la conformité aux spécifications de la norme NF EN 45011.

La qualité des audits est évaluée au moyen d'audits communs, d'une évaluation des rapports d'audit et d'essais et de questionnaires auprès des titulaires audités selon des modalités décrites dans la procédure AFCAB B6.

3.5 Confidentialité

Les informations fournies aux différents Comités particuliers sont limitées au strict nécessaire pour l'évaluation de la conformité des dossiers de certification aux spécifications des Règles de certification.

Le personnel chargé des opérations de certification (Secrétariat permanent, auditeurs, membres des Comités particuliers, Conseil d'Administration de l'AFCAB), s'est engagé à tenir pour confidentielles toutes les informations qui ont pu être obtenues lors de l'exécution de ces opérations. Cette exigence est reportée dans les contrats de sous-traitance.

Le Secrétariat permanent de l'AFCAB dispose du matériel nécessaire pour détruire les documents confidentiels périmés.

La procédure AFCAB IAQ0.3 précise les modalités de gestion des informations confidentielles détenues par l'AFCAB.

3.6 Entités apparentées

3.6.1 Inventaire des entités apparentées

Les entités apparentées sont :

1. Les organismes AFNOR-CERTIFICATION (mandatement de l'AFCAB par AFNOR Certification) et OCAB (convention de reconnaissance des audits et des essais),

2. Le Réseau des Laboratoires des Ponts et Chaussées (exécution d'audits et d'essais pour les marques gérées par l'AFCAB),
3. Le CSTB (exécution d'audits pour les marques gérées par l'AFCAB),
4. NORISKO et CEBTP (exécution d'essais pour les marques gérées par l'AFCAB),
5. Les auditeurs indépendants (exécution d'audits pour les marques gérées par l'AFCAB).

3.6.2 Analyse des risques

3.6.2.1 Les organismes AFNOR-CERTIFICATION et OCAB

L'AFCAB et AFNOR-CERTIFICATION sont accréditées conjointement dans le cadre du contrat de mandatement qu'ils ont signé.

OCAB (Organisme de Certification des Armatures du Béton) est l'organisme belge pair de l'AFCAB. OCAB et AFCAB ont signé une convention d'exécution mutuelle des audits. Ses sous-traitants travaillant pour l'AFCAB sont accrédités BELTEST pour l'inspection.

3.6.2.2 Réseau des L.P.C.

Le Réseau des L.P.C. assure des audits et des essais nécessités par l'application des Règles de certification de l'AFCAB.

Le statut de ces laboratoires est un statut public, « Etablissement Public à Caractère Scientifique et Technologique » pour le LCPC Paris et le LCPC Nantes, « Administration, sous tutelle du Ministère chargé de l'Équipement » pour les laboratoires régionaux des Ponts et Chaussées.

Ces statuts, l'engagement qu'a pris le Réseau dans la Convention qui le lie à l'AFCAB, les engagements que les auditeurs appartenant à ces laboratoires ont pris vis à vis de leur employeur et la surveillance interne qu'exercent les laboratoires, sont des éléments de nature à limiter les risques de conflit d'intérêts.

3.6.2.3 CSTB

Le CSTB assure des audits nécessités par l'application des Règles de certification de l'AFCAB.

Le statut de ces laboratoires est un statut public, « Etablissement Public à Caractère Industriel et Commercial ».

Ce statut, l'engagement qu'a pris le CSTB dans la Convention qui le lie à l'AFCAB, les engagements que les auditeurs appartenant à cet organisme ont pris vis à vis de leur employeur et la surveillance interne qu'exerce le CSTB dans le cadre de son accréditation, sont des éléments de nature à limiter les risques de conflit d'intérêts.

3.6.2.4 NORISKO et CEBTP

NORISKO et CEBTP assurent des essais nécessités par l'application des Règles de certification de l'AFCAB.

L'activité de ces sociétés est limitée à l'attestation de conformité.

L'engagement qu'ont pris NORISKO et CEBTP dans la Convention qui les lie à l'AFCAB, les engagements que les salariés appartenant à ces laboratoires ont pris vis à vis de leur employeur et la surveillance interne qu'exercent ces organismes sont des éléments de nature à limiter les risques de conflit d'intérêts.

3.6.2.5 Auditeurs indépendants

L'AFCAB a engagé le processus de la qualification de ses auditeurs indépendants sur la base de leur C.V., lequel permet d'évaluer les risques de conflit d'intérêt que les candidats présentent.

Cette sélection, l'engagement qu'ils ont pris dans la Convention qui les lie à l'AFCAB et le suivi des auditeurs effectué par l'AFCAB (cf. procédure B6) sont des éléments de nature à limiter les risques de conflit d'intérêts.

4 PERSONNEL INTERVENANT POUR LA CERTIFICATION

4.1 Généralités

Ce personnel est composé :

- /// de permanents : le Délégué Général, assisté d'un chargé de certification et d'une secrétaire, appointés par l'AFCAB. La qualification de ceux-ci est contenue dans un dossier personnel. Par contrat, les membres du personnel permanent se sont engagés à se conformer aux règles de l'AFCAB et à ne pas exercer d'activité professionnelle autre. Ils ont fait connaître à l'AFCAB l'identité de la totalité de leurs précédents employeurs,
- /// de non-permanents bénévoles comme les membres du Conseil d'Administration de l'AFCAB ou des Comités particuliers,

Note : Ces membres sont nommés par leurs organismes d'origine dans le cadre de la valorisation de la démarche de certification selon leur expérience et leur compétence dans le domaine concerné. Il

est de la responsabilité de ces organismes de s'assurer de cette compétence pour la mission qui leur est confiée.

- /// de non-permanents rémunérés dans le cadre de contrats de sous-traitance : organismes d'audits et laboratoires d'essais. Les modalités de choix de ceux-ci sont décrites dans la procédure AFCAB B4.
- /// d'auditeurs indépendants qualifiés par l'AFCAB. Les modalités de leur qualification sont décrites dans la procédure AFCAB B4.

4.2 Recrutement du personnel permanent

Le personnel permanent de l'AFCAB est engagé selon des critères permettant de justifier l'expérience nécessaire pour l'exercice de sa mission. Pour ce faire, le Conseil d'Administration de l'AFCAB définit un cahier des charges pour chaque recrutement incluant notamment les compétences nécessaires dans le domaine technique couvert par l'AFCAB et en matière de qualité. Le Délégué général et le Bureau sont chargés de l'exécution du recrutement selon ce cahier des charges. Une formation initiale, en fonction du poste occupé, dans le domaine technique couvert par l'AFCAB et en matière de qualité est dispensée si nécessaire par le Délégué Général.

4.3 Evaluation de la performance et formation du personnel permanent

Une évaluation annuelle des performances du personnel permanent est effectuée au moyen d'un entretien entre chaque membre du personnel et une délégation du Conseil d'Administration. Les besoins en matière de maintien des compétences pour la certification et un plan de formation annuel sont établis selon des modalités décrites dans la procédure AFCAB B7.

4.4 Dossiers individuels

Le personnel permanent et les auditeurs qualifiés par l'AFCAB font l'objet d'un dossier individuel traitant de leur qualification, leur engagement de confidentialité, leur déclaration quant à leur état d'association antérieur avec un fournisseur ou un concepteur de produits ou services susceptibles d'être certifiés par l'AFCAB.

5 SYSTEME QUALITE

5.1 Structure documentaire du système qualité

La structure documentaire du système qualité se compose de 5 parties, référencées de A à E.

La partie A regroupe l'ensemble des documents généraux, tels que le Manuel qualité ou les plans qualité spécifiques ou les

procédures générales dont la portée relève des responsabilités du Conseil d'Administration de l'AFCAB.

La partie B regroupe les procédures internes qui relèvent de l'organisation interne de l'AFCAB et notamment du Secrétariat permanent.

La partie C regroupe les Règles de certification.

La partie D regroupe les procédures de certification, identifiées par référence aux Règles régissant chacune des certifications.

La partie E regroupe les procédures d'essai applicables par les partenaires de l'AFCAB (producteurs et laboratoires notamment).

Une liste des procédures avec leur indice de révision est gérée par le secrétariat permanent de l'AFCAB.

5.2 Audits internes et revues de direction

Les audits qualité internes sont réalisés annuellement, sous la responsabilité du Responsable qualité de l'AFCAB, selon la procédure AFCAB B5. Cette procédure prévoit des modèles de rapport, support d'audit et fiche de non-conformité / remarque. Les fiches de non-conformité / remarque permettent l'évaluation et le suivi de l'exécution des actions correctives entreprises.

Les revues de direction sont entreprises au moins une fois par an, au cours d'une réunion du Bureau élargie aux membres du groupe de travail qualité.

Au cours des revues de direction, il est établi un bilan de la période écoulée, une vérification de l'adéquation de la politique qualité antérieurement décidée, une mise à jour de la politique qualité et des objectifs qui en découlent sont établis.

Le bilan de la période écoulée est établi en regard des lignes directrices suivantes :

- /// examen des indicateurs qualité, en regard des objectifs qualités antérieurement fixés,
- /// examen du bilan des actions entreprises lors de la précédente revue de direction,
- /// examen des résultats des derniers audits d'évaluation de l'AFCAB,
- /// analyse des fiches de non-conformités ou de défaut émises depuis la dernière revue de direction (cf. procédure AFCAB A4),
- /// examen des évolutions des textes de référence (législation, normalisation, documents Réseau NF).

A la suite de ce bilan, le Conseil d'Administration de l'AFCAB décide des actions appropriées en fonction des lignes directrices suivantes :

- /// mise à jour de la politique qualité,
- /// mise à jour des objectifs qualité,
- /// actions correctives ou préventives,

- /// mise en révision de textes AFCAB.

Le Responsable qualité de l'AFCAB valide un compte-rendu, établi par le Délégué Général.

5.3 Documentation

5.3.1 Publications

L'AFCAB dispose d'un site Internet (www.afcab.org) pour présenter ses membres et ses applications. Les Règles de certification et les procédures associées sont disponibles sur ce site Internet.

Les décisions de l'AFCAB sont notifiées par écrit au producteur. Après toute délivrance ou toute suspension d'un certificat, la liste récapitulant les certificats avec mention de leur portée est mise à jour. Cette liste est disponible sur le site Internet de l'AFCAB (www.afcab.org).

5.3.2 Maîtrise des documents

Les procédures sont rédigées, vérifiées et approuvées par des personnes ou des entités définies (voir procédure AFCAB B1).

Elles sont diffusées par le Délégué Général selon une liste préétablie incluant, autant que de besoin, les membres du Conseil d'Administration de l'AFCAB, les membres des Comités particuliers, les auditeurs, les titulaires de certificats (voir procédures AFCAB B1 et B9). Le présent manuel et les Règles de certification sont expédiés avec accusé de réception.

Le Délégué Général tient à jour une liste des documents qualité avec leur indice de révision en vigueur. La responsabilité du retrait des documents périmés est de la responsabilité de chaque récipiendaire.

Les imprimés destinés à établir les enregistrements permettent d'identifier le document, le nom de l'émetteur, la date d'édition ou de révision de ces enregistrements.

Les règles de numérotation des documents, de numérotation des pages sont définies dans la procédure AFCAB B1.

Les documents qualité sont examinés tous les 3 ans pour vérifier les besoins éventuels de révisions.

5.4 Enregistrements

Les documents sont archivés selon un plan de classement décrit dans la procédure AFCAB B2 qui distingue :

- /// les documents externes et les contrats liant l'AFCAB à d'autres organismes,
- /// le Manuel qualité et les procédures,
- /// les enregistrements relatifs à la qualité, incluant notamment les dossiers de certification.

Le plan de classement distingue en outre :

- /// les documents administratifs,
- /// les documents techniques,
- /// les enregistrements relatifs à l'application des processus de certification (dossiers d'évaluation initiale et de surveillance périodique).

Ce plan décrit pour chaque type de document :

- /// la durée d'archivage,
- /// la fréquence de collecte,
- /// le mode de calcul de l'année de destruction.

Les durées d'archivage prévues permettent d'assurer que les enregistrements du processus de certification sont disponibles pendant plus de 3 ans (durée normale du cycle de certification).

Seul le personnel permanent a accès à ces archives.

5.5 Réclamations, contestations, recours

5.5.1 Réclamations et contestations

Les réclamations des utilisateurs sont instruites par le Conseil d'Administration de l'AFCAB conformément aux modalités indiquées dans la procédure AFCAB A4.

Les contestations des producteurs concernant une décision de certification sont examinées par le Comité particulier puis par le Conseil d'administration conformément aux modalités indiquées dans la procédure AFCAB A4.

5.5.2 Recours

5.5.2.1 Généralités

Les Règles de certification comportent un rappel du droit au recours et des conditions dans lesquelles il doit être présenté.

5.5.2.2 Marque NF

Les recours sont traités par AFNOR Certification.

5.5.2.3 Marque AFCAB

Lorsqu'un demandeur ou un titulaire conteste une décision le concernant, il peut présenter un recours auprès du Président de l'AFCAB qui en saisit le Conseil d'Administration de l'AFCAB conformément aux dispositions de l'article 19 du Règlement Intérieur.

5.6 Non-conformités, actions correctives et préventives

Les non-conformités et défauts de fonctionnement du système qualité sont traités conformément aux dispositions de la procédure AFCAB A4.

La vérification qu'aucune non-conformité du même type ne se reproduit dans les 5 ans qui suivent permet de vérifier l'efficacité des actions correctives entreprises.

5.7 Dérogations

Les dérogations aux procédures NF font l'objet d'une demande auprès d'AFNOR Certification conformément aux modalités de la procédure RES 033.

6 PROCESSUS DE CERTIFICATION

6.1 Informations relatives à la procédure

Les Règles de certification, disponibles sur simple demande, contiennent :

- /// les informations détaillées à fournir par un demandeur pour accéder aux certifications AFCAB,
- /// les devoirs du producteur certifié et notamment :
 - ▶ l'engagement à se conformer en permanence aux prescriptions des Règles de certification,
 - ▶ la mise en place des dispositions internes visant à assurer la qualité continue du produit,
 - ▶ l'accès des représentants de l'AFCAB aux documents et dossiers pour l'évaluation externe et le contrôle de l'usage de la marque,
 - ▶ l'engagement à ne pas utiliser la marque en dehors de son domaine de validité (produit, site de production, période de validité),
 - ▶ l'engagement de cesser immédiatement d'utiliser la marque en cas de suspension, de retrait ou d'abandon volontaire,
 - ▶ l'engagement de ne modifier en aucune façon les certificats établis par l'AFCAB,
 - ▶ l'engagement de soumettre à l'AFCAB les projets des étiquettes apposées sur les produits certifiés,
 - ▶ l'engagement que le produit concerné ne constitue pas une contrefaçon.

Le Secrétariat permanent de l'AFCAB se tient à la disposition des demandeurs et des titulaires pour fournir toute explication nécessaire quant aux procédures de certification.

6.2 Demandes initiales

6.2.1 Généralités

Les modalités d'instruction des demandes de certification sont décrites à l'article 15 du Règlement Intérieur de l'AFCAB.

Les entreprises désirant obtenir un certificat pour un produit déterminé s'informent des Règles de certification et des procédures associées au moyen du site Internet de l'AFCAB. L'AFCAB fournit toute précision nécessaire concernant la certification et indique le montant des arrhes à prévoir pour l'évaluation.

Conformément à ces Règles, la demande doit comporter :

- /// un engagement à respecter de manière continue les prescriptions des Règles de certification,
- /// l'identification des produits et des lieux de fabrication que la demande concerne,
- /// l'identification du demandeur,
- /// la définition des produits à certifier (des modalités de définition adaptées à chaque type de produit à certifier sont spécifiées dans les Règles de certification).

La demande est adressée au Secrétariat permanent de l'AFCAB qui l'enregistre conformément aux dispositions des Règles de certification concernées.

6.2.2 Préparation de l'évaluation

Le Secrétariat permanent de l'AFCAB déclenche l'instruction du dossier de demande de certification lorsque les exigences pour l'octroi de la certification des produits semblent clairement comprises. Il est notamment vérifié :

- /// que les produits pour lesquels la certification est demandée relèvent effectivement des Règles de certification mentionnées,
- /// qu'un système qualité documenté existe pour la fabrication de ces produits
- /// que la composition du dossier est conforme aux exigences administratives requises dans les Règles de certification concernées,
- /// que les arrhes sont acquittées.

Les modalités d'application des vérifications ci-dessus sont détaillées dans la procédure AFCAB B8.

Le Secrétariat permanent tient à jour un état des demandes de certification ou d'extension en cours d'instruction.

Le personnel (personnel permanent et auditeurs) engagé dans le processus d'évaluation satisfait aux conditions du § 4 du présent Manuel.

Les Règles de certification prévoient la procédure d'évaluation initiale en fonction de l'étendue du certificat demandé. L'auditeur

dispose des documents appropriés pour l'évaluation. Des instructions particulières sont données aux organismes dans les procédures de certification (Partie D du Système Qualité). En particulier un questionnaire est prévu dans chacune des procédures de certification.

6.2.3 Evaluation initiale et rapport

Cette instruction comporte notamment un audit du demandeur, assortie le cas échéant d'une série d'essais. Les conditions d'audit et d'essais sont consignées dans les Règles de certification.

L'auditeur rédige un rapport d'audit selon le modèle préétabli de la procédure de certification. Les rapports d'audit et d'essais, ainsi que les éventuelles fiches de non-conformité / remarque sont expédiés à l'AFCAB et au producteur selon des modalités définies dans les procédures de certification. Les résultats sont présentés au Comité particulier concerné.

6.2.4 Décision

Les modalités de décision de certification sont précisées pour chaque application dans les Règles de certification correspondantes.

Dans le cas où l'AFCAB décide de délivrer le certificat demandé, celui-ci est établi selon les modalités du § 15.4 du Règlement Intérieur et adressé au producteur concerné par le secrétariat permanent.

Dans le cas où l'AFCAB décide de ne pas délivrer le certificat demandé, la décision est notifiée par écrit au producteur concerné par le Président de l'AFCAB ou une personne dûment déléguée. S'il le souhaite, le producteur concerné peut contester la décision (cf. § 5.5).

Si le droit d'usage est attribué, un certificat signé du Président de l'AFCAB ou une personne dûment déléguée, est expédié au producteur. Ce certificat comporte l'identification du titulaire et du produit ou du service certifié, les dates d'émission et de validité du certificat.

6.3 Surveillance périodique

Les règles de surveillance et de maintien de la certification sont conformes aux dispositions de l'article 15.5 du Règlement intérieur de l'AFCAB et décrites dans les Règles de certification.

Après l'attribution d'un certificat, des audits et des essais périodiques sont effectués afin de vérifier que les produits sont conformes de manière permanente aux exigences spécifiées. Les modalités d'application de la surveillance périodique sont spécifiées dans les Règles de certification et dans les procédures de la Partie D du système qualité.

Un certificat est délivré par l'AFCAB pour un produit déterminé et une durée limitée. La reconduction d'un certificat fait l'objet d'un examen rétrospectif de l'ensemble des résultats de la surveillance périodique effectuée au cours de la période de validité du certificat.

Les Règles de certification imposent aux producteurs titulaires d'un certificat de déclarer toute modification concernant le produit certifié, le site de production du produit certifié, le procédé de fabrication du produit certifié ou l'organisation de la qualité relative au produit certifié.

La surveillance périodique donne lieu à des rapports d'audit et, le cas échéant, à des rapports d'essais. Ces documents, ainsi que les éventuelles demandes d'explications adressées au producteur, sont classés et archivés conformément aux spécifications de la procédure AFCAB B2.

6.4 Octroi, maintien, reconduction, extension, suspension, retrait

Les modalités d'attribution, d'extension, de maintien, de suspension et de retrait, sont décrites les Règles de certification.

Les modalités d'application des procédures de suspension et de retrait sont précisées dans la procédure AFCAB A3.

Les Règles de certification donnent des précisions sur les modalités d'extension de la portée de la certification (consistance du dossier de demande, consistance de l'évaluation). La réduction volontaire de la portée de la certification se fait sur simple demande écrite du titulaire.

Les Règles de certification prévoient les modalités d'évaluation des extensions de portée des certificats. En cas de doute, le Comité particulier est saisi.

6.5 Usage des marques NF et AFCAB

6.5.1 Généralités

Les Règles de certification définissent :

- /// des exemples d'utilisations abusive de la marque,
- /// les sanctions (de l'avertissement au retrait, sans préjudice d'une action judiciaire) applicables en cas d'utilisation abusive.

Les procédures de certification (Partie D de la liste des documents AFCAB relatifs au Système Qualité) chargent les auditeurs de la surveillance de l'utilisation des marques, en particulier au niveau du marquage des produits.

6.5.2 Marque NF

Pour la marque NF, AFNOR Certification est en charge de la défense de la marque. L'AFCAB lui prête assistance, notamment pour la collecte d'informations.

La procédure du Réseau NF RES009 détaille les conditions de défense de la marque NF.

6.5.3 Marque AFCAB

La marque AFCAB est déposée en France. La procédure AFCAB A6 détaille les conditions de défense de la marque.

6.6 Plaintes auprès des titulaires

Les Règles de certification prévoient que les titulaires de certificats attribués par l'AFCAB doivent traiter et enregistrer les plaintes de leurs clients concernant les produits certifiés.

6.7 Modifications des exigences relatives à la certification

La décision de modifier les Règles de certification n'est prise qu'après consultation du Comité particulier concerné et du Conseil d'Administration de l'AFCAB, où siègent les représentants des parties concernées (cf. § 3.2). Pour les Règles de certification pour la marque NF, les modifications sont approuvées par AFNOR Certification.

Avant l'entrée en vigueur de ces modifications, une version révisée des Règles de certification, assortie d'une date de mise en application, est expédiée à toutes les parties concernées.