



28, rue de Liège - 75008 PARIS

Tél. : 01 44 90 88 80
E-mail : info@afcab.org
Web : www.afcab.org

MANUEL QUALITE

Rév. 15 - Juin 2021

Rédaction (Secrétariat permanent)	:	06/2021
Vérification (Responsable Qualité)	:	06/2021
Adoption (Conseil d'administration) :	:	06/2021
Mise en application	:	06/2021

SOMMAIRE

1	POLITIQUE QUALITE	4
2	OBJET ET CHAMP D'APPLICATION.....	5
2.1	Objet	5
2.2	Domaine d'application	5
2.3	Documents de référence	5
3	ORGANISME DE CERTIFICATION	5
3.1	Dispositions générales	5
3.2	Organisation	6
3.2.1	Description de l'organisme	6
3.2.2	Structure organisationnelle.....	6
3.2.3	Description des moyens de financement	10
3.2.4	Impartialité	10
3.3	Fonctionnement	10
3.3.1	Généralités	10
3.3.2	Marque NF	10
3.3.3	Marque AFCAB	11
3.4	Sous-traitance d'audits et d'essais	11
3.5	Confidentialité	11
3.6	Entités apparentées	11
4	PERSONNEL INTERVENANT POUR LA CERTIFICATION	11
4.1	Généralités	11
4.2	Recrutement du personnel du secrétariat permanent	12
4.3	Evaluation de la performance du personnel du secrétariat permanent	12
4.4	Evaluation de la performance des personnes participant à la procédure de décision directe	12
4.5	Evaluation de la performance des Comités particuliers et du Conseil d'administration	12
4.6	Dossiers individuels	12
5	SYSTEME QUALITE	13
5.1	Structure documentaire du système qualité	13
5.2	Audits internes et revues de direction	13
5.3	Documentation	13
5.3.1	Publications	13
5.3.2	Maîtrise des documents	14
5.4	Enregistrements	14
5.5	Réclamations, contestations, appels	14
5.5.1	Réclamations.....	14
5.5.2	Contestations et appels.....	14
5.6	Non-conformités, actions correctives et préventives	15
5.7	Dérogations	15
6	PROCESSUS DE CERTIFICATION	15
6.1	Informations relatives à la procédure	15
6.2	Demandes initiales	15
6.2.1	Généralités	15
6.2.2	Préparation de l'évaluation.....	16

6.2.3	Evaluation initiale et rapport	16
6.2.4	Décision	16
6.3	Surveillance périodique	16
6.4	Attribution, maintien, reconduction, extension, suspension, retrait des certificats	17
6.5	Usage des marques NF et AFCAB	17
6.5.1	Généralités	17
6.5.2	Marque NF	17
6.5.3	Marque AFCAB	17
6.6	Plaintes auprès des titulaires	17
6.7	Modifications des exigences relatives à la certification	18

HISTORIQUE

Rév. 0	Novembre 1993
Rév. 1	Février 1995
Rév. 2	Juin 1997
Rév. 3	Février 1999
Rév. 4	Janvier 2000
Rév. 5	Juillet 2002
Rév. 6	Août 2003
Rév. 7	Avril 2005
Rév. 8	Juin 2008
Rév. 9	Juin 2009
Rév. 10	Mars 2011
Rév. 11	Mai 2013
Rév. 12	Décembre 2013
Rév. 13	Mars 2015
Rév. 14	Juin 2015

Rév. 15 Juin 2021 :

- Ajout du DPI sur Schéma organisationnel ;
- Modification de la composition du Secrétariat permanent ;
- Mise en place de dispositions permettant de s'assurer de la compétence des personnes participant à la procédure de décision directe ;
- Suppression des références aux documents du système qualité du Réseau NF ;
- Modification de la Commission communication et suppression des ambassadeurs.

1 POLITIQUE QUALITE

L'**AFCAB** est l'organisme français mandaté par **AFNOR CERTIFICATION** pour certifier 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 des accessoires (dispositifs de rabotage 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 doivent 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**, sur la base de recommandations du Groupe Communication.
- **REPENDRE AUX BESOINS DES DEMANDEURS**, par des référentiels clairs et des informations adaptées sur la normalisation et la réglementation relatives aux produits et aux services concernés.
- **MAITRISER SES PRESTATIONS DE SERVICE**, par une surveillance constante de leur niveau d'efficacité et du respect des règles qui leur sont applicables.
- **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 ISO/CEI 17065** – Evaluation de la conformité – Exigences pour les organismes certifiant les produits, les procédés et les services, et inspiré de la norme **NF EN ISO 9000** relative aux principes essentiels et au vocabulaire concernant les systèmes de management de la qualité.

Afin de faire reconnaître sa compétence et son impartialité, l'**AFCAB** est accréditée **COFRAC** – Certification de produits et 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 mise en œuvre par le Responsable qualité assisté du Groupe de travail qualité et du Directeur technique.

Le Conseil d'administration évalue la bonne mise en œuvre de sa politique qualité et l'adéquation des objectifs définis par ailleurs, 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 qualité soit respectée et reste pertinente.

Bernard 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 ISO/CEI 17065,
- se conformer aux spécifications des règles générales de la marque 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 est établi par référence :

- à la norme NF EN ISO/CEI 17065,
- aux documents COFRAC CERT REF 04, COFRAC CERT REF 05, Guide IAF pour l'application du Guide ISO/CEI 65,
- aux statuts et au règlement intérieur de l'AFCAB,
- aux règles générales de la marque 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 référentiels 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 du 1^{er} juillet 1901 et du décret du 16 août 1901, a été déclarée le 7 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 représentant les producteurs de produits et services certifiés par l'AFCAB 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 fondateurs ne relevant pas des collèges A et B et les centres techniques, organismes de contrôle ou les personnes physiques ou morales désirant coopérer avec l'AFCAB et 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,
- ✓ du Bureau désigné par le Conseil d'administration,
- ✓ du Responsable qualité et du Groupe de travail qualité,
- ✓ du secrétariat permanent constitué de salariés,
- ✓ de Comités particuliers,
- ✓ du Groupe Communication.

L'organigramme est présenté ci-dessous.

3.2.2.2 Assemblée générale

L'Assemblée générale nomme le Conseil d'administration selon les modalités définies dans les statuts (cf. articles 16, 22 et 23).

3.2.2.3 Conseil d'administration

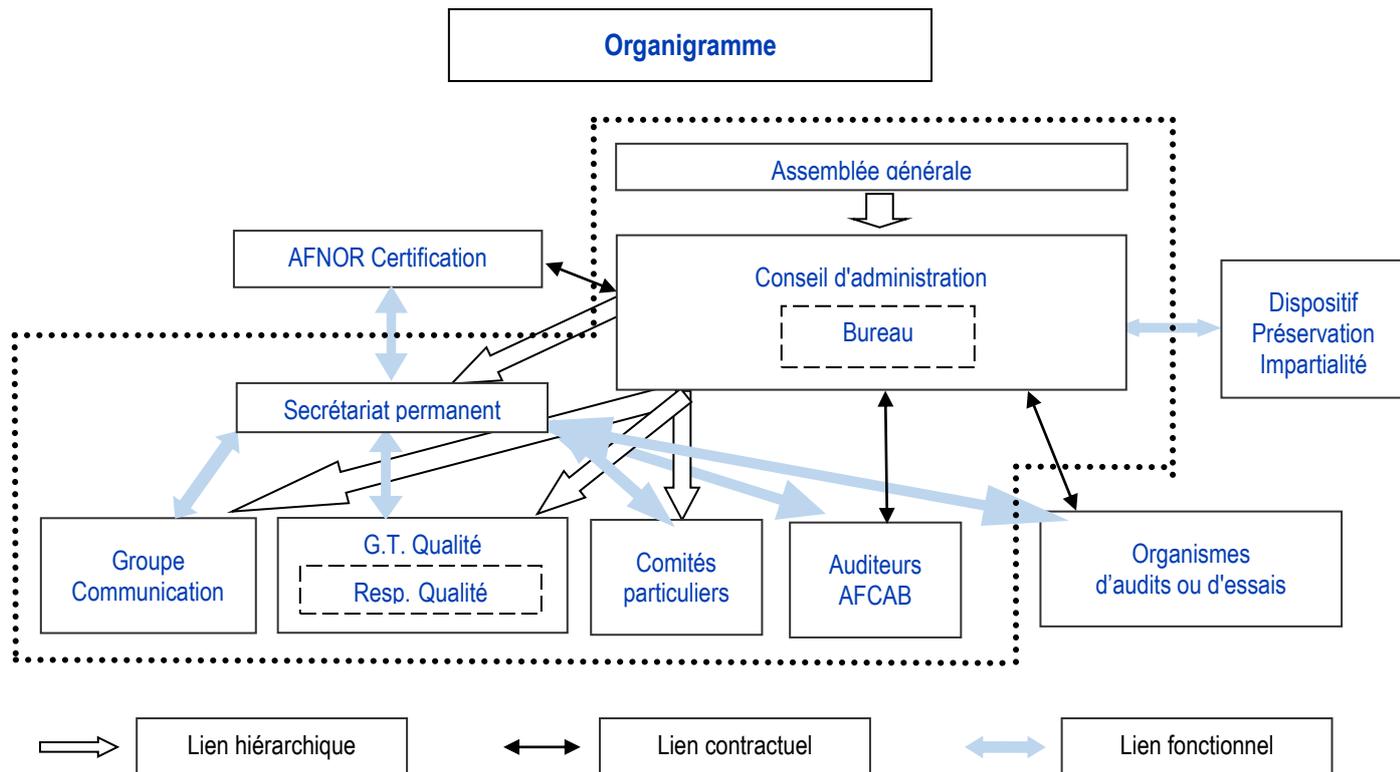
3.2.2.3.1 Composition

Conformément à l'article 16 des statuts, l'AFCAB est administrée par un Conseil d'administration comportant au plus 29 membres (au plus 12 pour le collège A, au plus 10 pour le collège B, au plus 4 pour le collège C, au plus 3 personnalités extérieures qualifiées).

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

3.2.2.3.2 Missions du Conseil d'administration

Les missions et fonctions du Conseil d'administration sont définies dans l'article 9 du règlement intérieur.



3.2.2.4 Bureau

Le Conseil d'administration choisit parmi ses membres un Bureau composé :

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

De plus, les Présidents des Comités particuliers sont invités à participer aux réunions du Bureau.

Le Bureau exerce sa mission par délégation du Conseil d'administration et veille à l'observation des statuts et du règlement intérieur. Il est responsable devant le Conseil d'administration. Les fonctions du Président et du Trésorier sont également détaillées dans les statuts.

3.2.2.5 Responsable qualité et Groupe de travail qualité

3.2.2.5.1 Responsable qualité

Un Responsable qualité est nommé par le Conseil d'administration. Il est assisté par le Directeur technique dans sa mission. Ce Responsable qualité travaille en liaison avec un Groupe de travail qualité, nommé lui aussi par le Conseil d'administration.

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,
- rapporter ses activités au Conseil d'administration.

3.2.2.5.2 Activités du Groupe de travail qualité

Le Groupe de travail qualité est composé de membres représentant les différents collèges des Comités particuliers et du Conseil d'administration. Ses missions sont :

- de procéder à la revue documentaire de la documentation qualité,
- analyser et proposer des actions correctives pour les écarts des audits internes et externes,
- de suivre les indicateurs qualité,
- de suivre les non-conformités et les réclamations,
- de suivre les éléments de sortie de la Revue de direction,
- de valider le renouvellement de la qualification des auditeurs,
- d'analyser les décisions prises par procédure de décision directe.

3.2.2.5.3 Dispositif de Préservation de l'Impartialité

Ce dispositif doit fournir des données d'entrée sur :

- les politiques et les principes relatifs à l'impartialité des activités de certification,
- toute tendance de l'organisme de certification à laisser des considérations commerciales ou autres entraver la fourniture objective et fiable de ses prestations de certification,
- les éléments susceptibles d'influer sur l'impartialité et la confiance dans la certification, notamment la transparence.

Ce dispositif est assuré par le Groupe de travail qualité.

Si la direction de l'organisme de certification ne suit pas les avis de ce dispositif, ce dernier doit avoir le droit d'engager une action indépendante (par exemple informer les autorités, les organismes d'accréditation, les parties prenantes). En menant une action appropriée, il doit respecter les exigences de confidentialité relatives au client et à l'organisme de certification.

Il convient de ne pas suivre un avis qui serait en conflit avec les procédures de fonctionnement de l'organisme de certification ou avec d'autres exigences à caractère obligatoire. Il convient que la direction mette par écrit les motifs l'ayant amené à décider de ne pas suivre l'avis et en conserve les justificatifs à la disposition des personnes habilitées pour les vérifier.

3.2.2.6 Secrétariat permanent

Le secrétariat permanent est composé de salariés dont les fonctions sont répertoriées dans le document « Définitions de postes du personnel permanent »

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, financière et technique sous la direction du Président, responsable devant le Conseil d'administration.

3.2.2.7 Comités particuliers

3.2.2.7.1 Création et composition des Comités particuliers

Le Conseil d'administration 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 française.

Les règles de composition des Comités particuliers sont en conformité avec l'article 14.3 du règlement intérieur. Le secrétariat permanent 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 référentiels de certification et de les proposer au Conseil d'administration pour acceptation,
- d'émettre un avis sur la délivrance des certificats, leur maintien ou leur modification,
- d'étudier tout problème d'intérêt général lié au domaine concerné et de faire les propositions correspondantes au Conseil d'administration,

3.2.2.7.3 Fonctionnement

Pour chaque application, les modalités de fonctionnement du Comité particulier sont décrites en détail dans les référentiels de certification correspondants 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 rabouillage ou d'ancrage d'armatures pour le béton.

Pour les certifications NF, l'AFCAB est un « organisme mandaté » par AFNOR Certification.

3.2.2.7.5 Suppression d'un Comité particulier

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

- des demandes des utilisateurs ou des clients,
- du contexte normatif,
- de toute autre information pertinente relative à la certification.

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

3.2.2.8 Groupe Communication

Le Rapporteur du Groupe Communication est nommé par le Conseil d'administration. Le Groupe Communication est composé du Rapporteur, du Directeur Administratif et Financier, du Directeur technique et du Président de l'AFCAB et, si nécessaire, tout membre représentant les parties prenantes de l'AFCAB. Des ressources extérieures peuvent également être sollicitées si nécessaire.

Le Groupe Communication est chargée de la promotion de l'AFCAB. Cette promotion peut prendre différentes formes, notamment :

- la rédaction et l'envoi de documentations liées à la promotion de l'AFCAB,
- des articles et publicités dans les médias,
- la définition du plan et du contenu du site internet,
- des objets publicitaires,
- l'organisation de journées événementielles,
- la participation à des réunions ou à des conférences traitant de la certification des aciers et des armatures du béton ou pouvant présenter un intérêt pour l'AFCAB,
- des rencontres avec des bureaux d'études, des bureaux de contrôle, des maîtres d'ouvrage, des maîtres d'œuvre afin de promouvoir les certifications NF AFCAB et AFCAB et de les faire figurer dans les documents techniques et particulièrement dans les Cahiers des Clauses Techniques Particulières (CCTP).

3.2.3 Description des moyens de financement

L'AFCAB assure son financement par ses ressources propres (cf. statuts article 12).

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 (Conseil d'administration et Comités particuliers),
- Le Dispositif de Préservation de l'Impartialité,
- les processus d'élaboration des référentiels de certification et de décision de certification organisés en plusieurs étapes confiées à des acteurs différents,
- la libre mise à disposition des référentiels 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, le cas échéant, des essais, une évaluation des résultats et une décision,
- une surveillance périodique des produits ou services certifiés incluant a minima un audit semestriel, des essais et une évaluation des résultats de la surveillance périodique.

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

3.3.2 Marque NF

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

AFNOR Certification 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'elles lui a mandatées :

- l'élaboration des référentiels de certification,
- la nomination du Président et des membres des Comités particuliers,
- l'exécution des évaluations initiales et de surveillance périodique,
- les décisions d'attribution, de maintien et de sanctions, la notification de ces décisions,
- la conservation des documents,
- la gestion de la confidentialité,
- la gestion des réclamations,
- l'instruction des appels, à laquelle AFNOR Certification est invitée à participer.

AFNOR Certification garde la responsabilité de :

- la mise en place et la suppression des applications,
- l'approbation des référentiels de certification ,

AFNOR Certification s'assure que les organismes mandatés respectent :

- la norme NF EN ISO/CEI 17065,
- 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.

3.4 Sous-traitance d'audits et d'essais

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

- la référence aux référentiels de certification concernés,
- la conformité attestée par l'accréditation COFRAC à la norme NF EN ISO/CEI 17025 pour les prestations d'essais, la référence aux parties correspondantes de la norme NF EN ISO/CEI 17065 pour les prestations d'audits, 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 clients et des acheteurs.

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

- soit en passant une convention avec l'organisme sous-traitant, qui reporte les spécifications de qualité applicables à l'AFCAB, notamment les spécifications d'impartialité, de confidentialité et de qualification des auditeurs,
- soit en utilisant les services d'auditeurs externes, pour lesquels l'AFCAB prend en charge, dans le cadre de son système qualité propre, la conformité aux spécifications de la norme NF EN ISO/CEI 17065.

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

La qualité des essais est évaluée au moyen d'une évaluation des rapports d'essais 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 référentiels de certification.

Le personnel chargé des opérations de certification (secrétariat permanent, auditeurs, membres des Comités particuliers, Conseil d'administration) s'engage 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 dispose du matériel nécessaire pour détruire les documents confidentiels périmés.

La procédure AFCAB D0.3 précise les modalités de gestion des informations confidentielles détenues par l'AFCAB.

3.6 Entités apparentées

La liste des entités apparentées et l'analyse des risques correspondante sont contenues dans la procédure AFCAB B16.

4 PERSONNEL INTERVENANT POUR LA CERTIFICATION

4.1 Généralités

Ce personnel est composé :

- des membres du secrétariat permanent. Leur qualification est contenue dans un dossier individuel. Par contrat, ils s'engagent à se conformer aux règles de l'AFCAB et à ne pas exercer d'activité professionnelle autre. Ils font connaître à l'AFCAB l'identité de leurs précédents employeurs,
- de non-permanents bénévoles comme les membres du Conseil d'administration ou des Comités particuliers,

Note : La plupart des 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. L'AFCAB s'assure de la compétence des membres des personnalités cooptées au moment de leur nomination.

- 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 du secrétariat permanent

Le personnel du secrétariat permanent est engagé selon des critères permettant de justifier l'expérience nécessaire pour l'exercice de sa mission. Pour ce faire, le Bureau définit un cahier des charges pour chaque recrutement. Ce cahier des charges est soumis à l'approbation du Conseil d'administration.

Le secrétariat permanent et le Bureau sont chargés de l'exécution du recrutement selon ce cahier des charges.

En fonction du poste occupé, une formation initiale peut être dispensée par le secrétariat permanent ou par un organisme extérieur.

4.3 Evaluation de la performance du personnel du secrétariat permanent

Une évaluation des performances du personnel du secrétariat permanent est effectuée grâce à un entretien annuel au niveau « n+1 ». Les besoins en matière de maintien des compétences pour la certification et un plan de formation annuel correspondant sont établis selon des modalités décrites dans la procédure AFCAB B7.

4.4 Evaluation de la performance des personnes participant à la procédure de décision directe

La performance des personnes participant à la procédure de décision directe est mesurée par le Groupe de travail Qualité qui vérifie par échantillonnage les décisions prises pour les différentes applications concernées. En cas de désaccord sur la décision prise, une réunion est organisée.

Les personnes participant à la procédure de décision directe sont également invitées à participer à la réunion annuelle réunissant les auditeurs et les laboratoires, afin d'être informées des mises à jour des procédures de certification.

4.5 Evaluation de la performance des Comités particuliers et du Conseil d'administration

La performance des Comités particuliers et du Conseil d'administration est mesurée de manière conjointe, par la comparaison des avis émis par les Comités particuliers et les décisions prises par le Conseil d'administration. Pour chaque Comité particulier, cette comparaison est faite sur les décisions d'admission, d'extension et de suivi avec sanction, et est enregistrée dans le tableau « comparaison performance CP CA ».

Une analyse est faite par le Dispositif de Préservation de l'Impartialité en cas de divergence.

4.6 Dossiers individuels

Le personnel du secrétariat 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.

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 référentiels de certification.

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

La partie E regroupe les procédures d'essai applicables par les partenaires de l'AFCAB (clients, auditeurs et organismes d'audit, laboratoires d'essais).

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

5.2 Audits internes et revues de direction

Les audits qualité internes sont réalisés annuellement 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 réalisées 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.

Le bilan de la période écoulée est établi selon les lignes directrices suivantes :

- ✓ examen des indicateurs qualité, en regard des objectifs qualité antérieurement fixés,
- ✓ examen du bilan des actions entreprises lors de la précédente revue de direction,
- ✓ examen des résultats des derniers audits d'évaluation,
- ✓ analyse des fiches d'écart émises depuis la dernière revue de direction (cf. procédure AFCAB A4),
- ✓ examen des évolutions des textes de référence (réglementation, normalisation...)

A la suite de ce bilan, des actions appropriées sont décidées 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 valide un compte-rendu, établi par le Directeur technique.

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 référentiels de certification et les procédures associées sont disponibles sur ce site internet.

Les décisions sont notifiées par écrit au client. 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 (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 Directeur technique selon une liste préétablie incluant, autant que de besoin, les membres du Conseil d'administration, les membres des Comités particuliers, les auditeurs, les titulaires de certificats (voir procédures AFCAB B1 et B9).

Le Directeur technique tient à jour une liste des documents qualité avec leur indice de révision en vigueur. Chaque récipiendaire est responsable du retrait des documents périmés en sa possession.

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 5 ans pour vérifier les besoins éventuels de révision.

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, appels

5.5.1 Réclamations

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

5.5.2 Contestations et appels

5.5.2.1 Généralités

Conformément aux règles générales de la marque NF ou à l'article 19 du règlement intérieur (cas de la marque AFCAB), le client peut contester ou déposer un appel contre une décision le concernant.

Les règles de certification comportent un rappel de ces droits et des conditions dans lesquelles les contestations et les appels doivent être présentés.

5.5.2.2 Marque NF

Le client peut contester une décision le concernant. La contestation est alors traitée par l'AFCAB conformément à la procédure AFCAB A3.

Si l'AFCAB ne donne pas suite à sa contestation, le client peut faire appel de cette décision. Cet appel est alors traité en commun avec AFNOR Certification, conformément aux règles générales de la marque NF, aux référentiels de certification NF et à la procédure AFCAB A3.

5.5.2.3 Marque AFCAB

Le client peut contester une décision le concernant. La contestation est alors traitée par l'AFCAB conformément à la procédure AFCAB A3.

Si l'AFCAB ne donne pas suite à sa contestation, le client peut faire appel de cette décision. Cet appel est alors traité par l'AFCAB conformément à la procédure AFCAB A3.

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 au système qualité sont traités conformément aux dispositions de la procédure AFCAB A4.

6 PROCESSUS DE CERTIFICATION

6.1 Informations relatives à la procédure

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

- les informations détaillées à fournir par un demandeur pour accéder aux certifications AFCAB,
- les devoirs du client titulaire d'un certificat et notamment :
 - ▶ l'engagement à se conformer en permanence aux prescriptions des référentiels 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,
 - ▶ la recommandation 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 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.

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

Conformément à ces référentiels, la demande doit comporter :

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

La demande est adressée au secrétariat permanent qui l'enregistre conformément aux dispositions des référentiels de certification concernés.

6.2.2 Préparation de l'évaluation

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

- que les produits ou services pour lesquels la certification est demandée relèvent effectivement des référentiels de certification mentionnés,
- qu'un système qualité documenté existe pour la réalisation de ces produits ou services,
- que la composition du dossier est conforme aux exigences administratives requises dans les référentiels de certification concernés,
- 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 référentiels 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 référentiels 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 d'écart sont expédiés au client selon des modalités définies dans les procédures de certification. Les résultats sont évalués par l'AFCAB conformément aux procédures définies dans chacune des référentiels de certification.

6.2.4 Décision

Les modalités de décision de certification sont précisées pour chaque application dans les référentiels de certification correspondants.

Dans le cas où l'AFCAB décide de délivrer le certificat demandé, celui-ci est établi selon les modalités de l'article 15.4 du règlement intérieur et est adressé sur demande au client 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 client concerné par le Président ou une personne dûment mandatée. S'il le souhaite, le client concerné peut contester la décision (cf. § 5.5).

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 et décrites dans les référentiels 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 référentiels 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 référentiels de certification imposent aux clients titulaires d'un certificat de déclarer toute modification concernant le produit ou le service certifié, le(s) site(s) de réalisation ou le procédé de réalisation ou l'organisation de la qualité relative au produit ou service 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 client, sont classés et archivés conformément aux spécifications de la procédure AFCAB B2.

6.4 Attribution, maintien, reconduction, extension, suspension, retrait des certificats

Les modalités d'attribution, d'extension, de maintien, de suspension et de retrait des certificats sont décrites dans les référentiels de certification.

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

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

Les référentiels 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 référentiels de certification définissent :

- des exemples d'utilisation 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 du 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 AFCAB A6 détaille les conditions de défense de la marque.

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

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