



Association Familiale Libre

Au cœur de la solidarité

Les AFL Paris

**Pour vous aider
au quotidien**

**Pourquoi choisir une
entreprise certifiée?**

Associations Familiales de Paris

4 rue Giffard 75013 PARIS

Téléphone : 01 45 84 50 39

cdafsl75@libertysurf.fr

Quel rôle jouent les organisations de consommateurs dans la certification ?

Les organismes certificateurs sont soumis à la norme ISO 17021 qui fixe les exigences à mettre en œuvre par les entreprises, parmi lesquelles l'obligation de mettre en place un « comité pour la préservation de l'impartialité ».

Ce comité veille notamment à contrebalancer toute tendance d'un certificateur à laisser des considérations commerciales ou autres entraver la fourniture objective et fiable de la prestation de certification.

Les acteurs essentiels intéressés par la certification font partie de ce comité, et notamment des représentants d'organisations de consommateurs.

Certains organismes certificateurs, par exemple Bureau Veritas Certification, étendent cette obligation à tous leurs dispositifs de certification.

Les AFL Paris sont membres de plusieurs comités mis en place par des organismes certificateurs, et veillent ainsi au respect des exigences, et sont associés à la recherche permanente de la qualité.

Quels sont les engagements des entreprises certifiées?

Elles s'engagent à :

- Mettre en œuvre des produits et matériels issus de sites de production certifiés qu'elles maîtrisent.
- Respecter les règles contenues dans les textes réglementaires et à se conformer au référentiel de certification.
- Assurer la transmission de son savoir-faire et le suivi des compétences au sein des équipes de travail.
- Assumer pleinement son devoir de conseil tant au niveau des performances que de la mise en œuvre.
- Assurer le suivi des chantiers en termes de service après-vente.
- Inscrire son activité dans le respect du Développement Durable ; maîtriser la gestion des déchets.

Quel est le rôle d'un organisme certificateur ?

L'organisme certificateur donne une assurance écrite qu'un système d'organisation, un processus, une personne, un produit ou un service est conforme à des exigences de qualité spécifiées dans une norme ou un référentiel .

Il réalise une évaluation de système, d'entreprise, de produits, de service ou de compétences professionnelles.

Il ne délivre une certification que si les caractéristiques du référentiel correspondant sont respectées.

Il vérifie régulièrement le suivi des règles au moyen d'audits de bureau et/ou de chantier.

L'organisme certificateur doit lui-même être accrédité par le COFRAC.

Référentiel de Certification et Normes

Un référentiel est un document technique définissant les caractéristiques que doit

présenter un produit industriel ou un

service et les modalités

du contrôle de la con-

formité à ces caracté-

ristiques. Il peut s'app-

uyer sur une norme,

c'est-à-dire sur un document destiné à

servir de

référence élaboré par les parties inté-

ressées par consensus. Il est validé

en concertation avec les divers repré-

sentants de professionnels, consom-

mateurs et administrations concer-

nées.



Organisation
Internationale
Standardisation

Vous faites des travaux...

Pourquoi choisir une entreprise certifiée ?

La certification est un acte volontaire de l'entreprise, elle suppose dès le départ la volonté d'améliorer la qualité des produits ou des services vendus qu'elle vend, ou encore la compétence des personnes ou des systèmes d'organisation.

La certification d'une entreprise sur les bases ISO 9001 ou 14001 EN 45011 (principales normes utilisées en France) est fondée essentiellement sur « l'approche processus » et « l'orientation client ». C'est avant tout un outil de confiance entre clients et fournisseurs.

Régulièrement soumise à des audits externes, l'entreprise certifiée ne peut conserver sa certification qu'en démontrant qu'elle respecte les exigences de la norme.

Parmi les indicateurs qui permettent de maintenir ou retirer la certification à une entreprise figure l'analyse des réclamations clients, qui peuvent être faites soit à l'entreprise, soit à l'organisme certificateur.

Au consommateur d'être vigilant en cas de difficulté, et surtout de signaler tout problème qui sera plus facilement résolu.