

La certification

Introduction

La certification est une procédure par laquelle une tierce partie, l'organisme certificateur, donne une assurance écrite qu'un système d'organisation, un pro-cessus, une personne, un produit ou un service est conforme à des exigences spécifiées dans une norme ou un référentiel.

La certification est un acte volontaire qui peut procurer aux entreprises un avantage concurrentiel. C'est un outil de compétitivité qui établit la confiance dans leurs relations avec leurs clients. Elle est délivrée par des organismes certifi-cateurs indépendants des entreprises certifiées ainsi que des pouvoirs publics.

***Certification et qualité**

Qualité et certification apparaissent le plus souvent comme complémentaires car la certification permet à une entreprise de valoriser les efforts qu'elle a accom-plis dans le sens de la qualité. Cependant, la mise en œuvre d'une démarche qua-lité n'est pas toujours liée à une recherche de certification. De même, l'obtention d'une certification n'est pas forcément un gage de la qualité des produits ou des services offerts par l'entreprise puisqu'elle constate la conformité à des « exigen-ces spécifiées » qui peuvent être fixées à un niveau qui ne correspond pas aux attentes des consommateurs.

***Certification et marquage CE**

Il convient de distinguer la certification volontaire du marquage CE. Ce dernier est obligatoire pour les produits relevant d'une directive européenne « Nouvelle Approche » et confère à ces produits le droit de libre circulation dans tous les pays de l'espace économique européen. Pour apposer le marquage CE sur ses produits, le fabricant doit réaliser ou faire réaliser les contrôles et essais qui lui permettent d'en vérifier la conformité, aux exigences définies dans la ou les directives concernées.

Un marquage CE n'est pas une marque de qualité : il est destiné aux services de contrôle du marché et non pas aux consommateurs.

Les marques de conformité à des normes ou spécifications techniques doivent dans ce cas apporter une valeur ajoutée par rapport aux procédures réglementaires (conditions d'installation, suivi de fabrication, aptitude à l'emploi...) non prévues par les directives. C'est alors au marché de juger de la valeur de ces marques.

Les différents types de certifications volontaires

Dans les domaines de l'industrie et des services, il existe plusieurs types de certifications volontaires qui répondent à des besoins différents. Certaines s'intéressent aux systèmes de management (certifications sur la base des normes ISO 9001 et ISO 14001), d'autres aux produits ou aux services finaux (certification de produits industriels ou de services, keymark).

■ **La certification ISO 9001** d'une entreprise garantit que son système de management de la qualité est fondé sur des principes dont l'« approche processus » et l'« orientation client » sont les plus importants. Elle est délivrée sur la base de la conformité à la norme internationale ISO 9001. C'est avant tout un outil de confiance entre clients et fournisseurs.

■ **La certification ISO 14001** permet à une entreprise de faire attester la conformité de sa politique et de ses processus aux exigences relatives à l'élaboration, la mise en œuvre, la maintenance et l'évaluation d'un système de management environnemental.

■ **La certification de personnel** atteste la compétence de professionnels pour accomplir des tâches déterminées au regard de critères préétablis. Elle vise à fournir aux clients une base d'appréciation plus objective sur la qualification professionnelle des individus.

■ **La Keymark** est une marque de certification européenne volontaire qui atteste de la conformité des produits à des normes européennes afin de répondre aux besoins des entreprises dont le marché est européen. Elle doit être obligatoirement apposée à côté d'une marque de certification nationale délivrée par un organisme certificateur autorisé par le Comité européen de Normalisation (CEN).

■ **L'éco-label européen**, créé en 1992, est la certification écologique officielle européenne. Il distingue les produits dont l'impact sur l'environnement est réduit.

La certification des produits industriels et des services

La certification des produits industriels et des services s'adresse avant tout au client final, consommateur ou utilisateur. En effet, l'approche qualité du produit ou service repose sur un niveau de résultat défini dans un référentiel par un ensemble de caractéristiques auxquelles le produit ou le service doit répondre.

Pour les entreprises ou les organismes qui recherchent une certification, il s'agit avant tout de valoriser leurs produits industriels ou leurs services en se différenciant par rapport à leurs concurrents. En effet, elle apporte la preuve objective, émanant d'un organisme indépendant, que ceux-ci disposent effectivement des caractéristiques définies dans un référentiel et faisant l'objet de contrôles.

Pour le consommateur ou le client, il s'agit de mieux acheter le produit certifié. Donner la préférence à un produit industriel ou à un service certifié est le moyen d'obtenir des garanties. Ainsi, la certification peut être un critère de choix parmi les différentes offres existantes.

La certification des produits industriels et des services peut être délivrée par les organismes certificateurs à des fins commerciales ou non commerciales. Elle est encadrée par le Code de la Consommation (articles L 115-27 à L 115-31 et R 115-1

A R 115-12 reprenant les dispositions de la loi du 3 juin 1994 et du décret du 30 mars 1995), ce qui n'est pas le cas des autres certifications.

Un référentiel de certification

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 conformité à ces caractéristiques.

Un référentiel est élaboré et validé en concertation avec des représentants des diverses parties intéressées : professionnels, consommateurs ou utilisateurs, administrations concernées.

Un référentiel peut s'appuyer sur une norme, c'est-à-dire sur un document destiné à servir de référence, élaboré par les parties intéressées par consensus. Dans ce cas, la marque collective de certification est, en France, la marque NF.

Chaque référentiel de certification définit son propre champ d'application et comporte

:

-Les caractéristiques retenues pour décrire les produits ou les services qui feront l'objet de contrôles, les valeurs limites des caractéristiques éventuellement exigées pour la certification et les modalités retenues pour classer ces produits ou ces services en fonction de leurs caractéristiques ;

- La nature et le mode de présentation des informations considérées comme essentielles et qui doivent être portées à la connaissance des consommateurs ou des utilisateurs ;

-Les méthodes d'essais, de mesure, d'analyse, de test ou d'évaluation utilisées pour la détermination des caractéristiques certifiées et qui, dans la mesure du possible, devront se référer aux normes homologuées existantes ;

-Les modalités des contrôles auxquels procède l'organisme certificateur et ceux auxquels s'engagent à procéder les fabricants, importateurs, vendeurs des produits ou prestataires des services faisant l'objet de la certification ;

-Le cas échéant, les engagements pris par les fabricants ou prestataires concernant les conditions d'installation des produits ou d'exécution des services certifiés, les conditions du service après-vente et de la réparation des préjudices causés aux utilisateurs ou consommateurs par la non-conformité du produit ou du service aux caractéristiques certifiées.

Obtention d'une certification

La certification est une démarche volontaire. Toute entité, pour l'activité de laquelle existe un référentiel, peut demander à faire certifier ses produits industriels ou ses services.

S'il n'existe pas de référentiel, une démarche collective peut être initiée par une organisation auprès d'un organisme certificateur existant ou à créer. Une démarche d'origine individuelle, si elle ne correspond pas à un besoin collectif, a peu de chance d'aboutir dans la mesure où les référentiels doivent être élaborés sur une base collective et consensuelle.

L'organisme certificateur assure l'instruction du dossier. Il examine la demande de certification et procède à l'évaluation des produits industriels ou services concernés (notamment au moyen d'essais, audits...) au regard des caractéristiques énoncées dans le référentiel. En se fondant sur les informations recueillies, il décide d'octroyer ou non la certification. Celle-ci est accordée pour une durée limitée pendant laquelle une surveillance est exercée par l'organisme certificateur.

L'obtention d'une certification a évidemment un coût correspondant aux frais de gestion du dossier, frais d'essais et d'audits, droit d'usage de la marque, etc.

Les garanties de crédibilité de la certification

Trois partenaires sont impliqués dans l'utilisation de la certification : l'entité qui demande la certification pour ses produits industriels et ses services, l'organisme certificateur et le consommateur ou client. Chacun d'eux doit pouvoir être certain des autres. C'est pourquoi, les pouvoirs publics ont mis en place un dispositif, fixé par le Code de la Consommation (articles L 115-27 à L115-33 et R115-1 à R 115-12), qui instaure la confiance à travers la transparence et l'accréditation.

Le dispositif en vigueur :

- Implique les acteurs socio-économiques, consommateurs, utilisateurs et pouvoirs publics lors des phases d'élaboration et de validation des référentiels qui permettront l'exercice de l'activité de certification, l'organisation de cette concertation incombant à l'organisme certificateur ;
- Présente des garanties pour le consommateur : compétence et impartialité de l'organisme certificateur, mention de l'existence des référentiels au Journal Officiel, possibilité de consulter gratuitement les référentiels auprès de l'organisme certificateur, obligation d'accompagner toute référence à la certification dans la publicité d'informations claires sur la nature et l'étendue des caractéristiques certifiées.

Les organismes certificateurs peuvent demander à être accrédités par le Comité français d'accréditation (COFRAC). Il s'agit d'une démarche volontaire dont le but est de donner confiance au marché en attestant que l'organisme certificateur est compétent, impartial et indépendant au regard des normes européennes ou internationales pertinentes (par exemple, la norme NF EN 45011 pour les organismes certificateurs de produits industriels et de services).

Les accords multilatéraux dont le COFRAC est signataire facilitent les échanges des produits et des services : une accréditation obtenue en France est reconnue dans tous les pays signataires en Europe et dans le monde.

Le COFRAC a été reconnu en tant qu'instance d'accréditation des organismes certificateurs de produits industriels et de services par l'arrêté du 30 mars 1995. De plus, le Ministre de l'Économie, des Finances et de l'Industrie ainsi que les Ministres en charge de l'Équipement, de l'Écologie et de l'Agriculture ont signé en décembre 2003 une convention - cadre avec le COFRAC. Dans ce document, l'État recon-naît le COFRAC comme « instance nationale d'accréditation ».

Les obligations des organismes certificateurs

Le Code de la Consommation impose aux organismes certificateurs et aux entreprises certifiées un certain nombre d'obligations qu'ils doivent respecter sous peine de sanctions.

Les organismes certificateurs ont les obligations suivantes :

■ **La déclaration d'activité** : Peuvent seuls procéder à la certification de produits industriels ou de services les organismes qui ont déposé auprès du Ministère chargé de l'Industrie une déclaration de leur activité, accompagnée d'un dossier de nature à établir leur impartialité et leur compétence. Elle fait l'objet d'une mention au Journal Officiel.

■ **L'impartialité et la compétence** : L'impartialité et la compétence d'un organisme certificateur sont appréciées au regard des normes en vigueur (NF EN 45011). Les organismes qui bénéficient d'une accréditation par une instance reconnue à cet effet par les pouvoirs publics sont dispensés de fournir ces dernières informations.

■ **La validation concertée des référentiels** : Il incombe à l'organisme certificateur d'élaborer et de valider chaque référentiel en concertation avec les représentants des diverses parties intéressées, notamment les associations ou organismes représentatifs des professionnels, des consommateurs et des utilisateurs ainsi que les administrations concernées.

■ **La transparence** : Les caractéristiques essentielles contrôlées des référentiels sont publiées sous la forme d'un avis dans le Journal Officiel de la République française. La consultation des référentiels s'effectue soit gratuitement sur place auprès de l'organisme certificateur, soit par la délivrance de copies aux frais du demandeur.

Toute référence à la certification dans la publicité, l'étiquetage ou la présentation des produits industriels ou des services, ainsi que sur les documents commerciaux qui s'y rapportent, doit être accompagnée d'informations claires sur la nature et l'étendue des caractéristiques certifiées.

