

Enseignant tuteur : CHARKI Abderafi
Maitre de stage : BOURVON Philippe

**Création d'un système qualité
d'Emitech en vue de son accréditation
en tant qu'organisme certificateur**

Projet industriel EI5 QSF-O 2012/2013

Sommaire

Introduction

- I. Présentation de l'entreprise**
- II. Présentation du projet**
- III. Mission : Création du système qualité**

Conclusion

Introduction

Projet industriel EI5 QSF-O

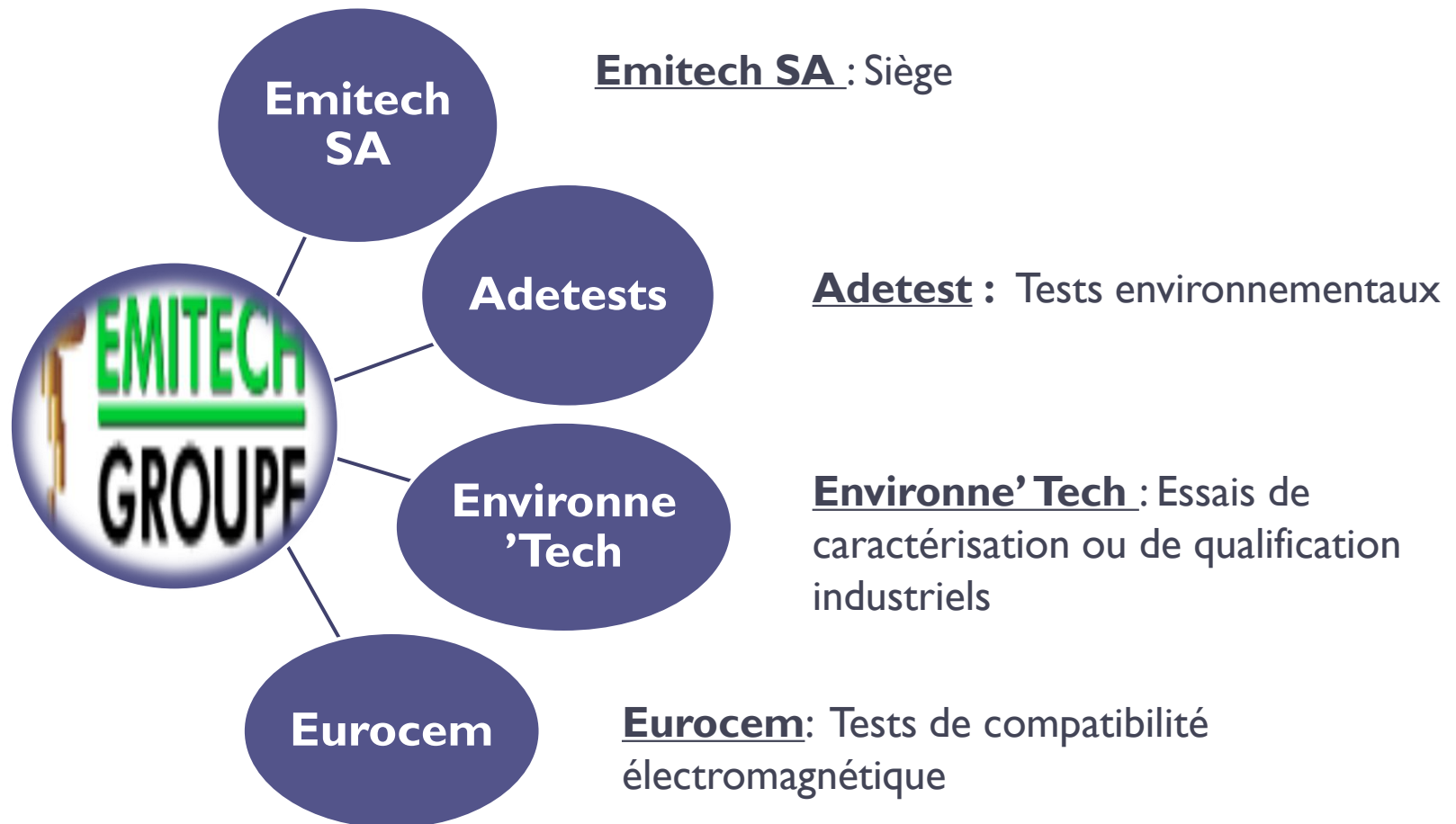
- ▶ Projet de **6 mois** chez **Emitech** à **Beaucouzé**
- ▶ Date de début: 24-Sept-2012
- ▶ Date de fin: 14-Fev-2013
- ▶ **26 journées** réparties sur les Mercredis



I. Présentation de l'entreprise

I. Présentation de l'entreprise

- Entreprise créée en **1989**



I. Présentation de l'entreprise

► **Trois principaux métiers:**

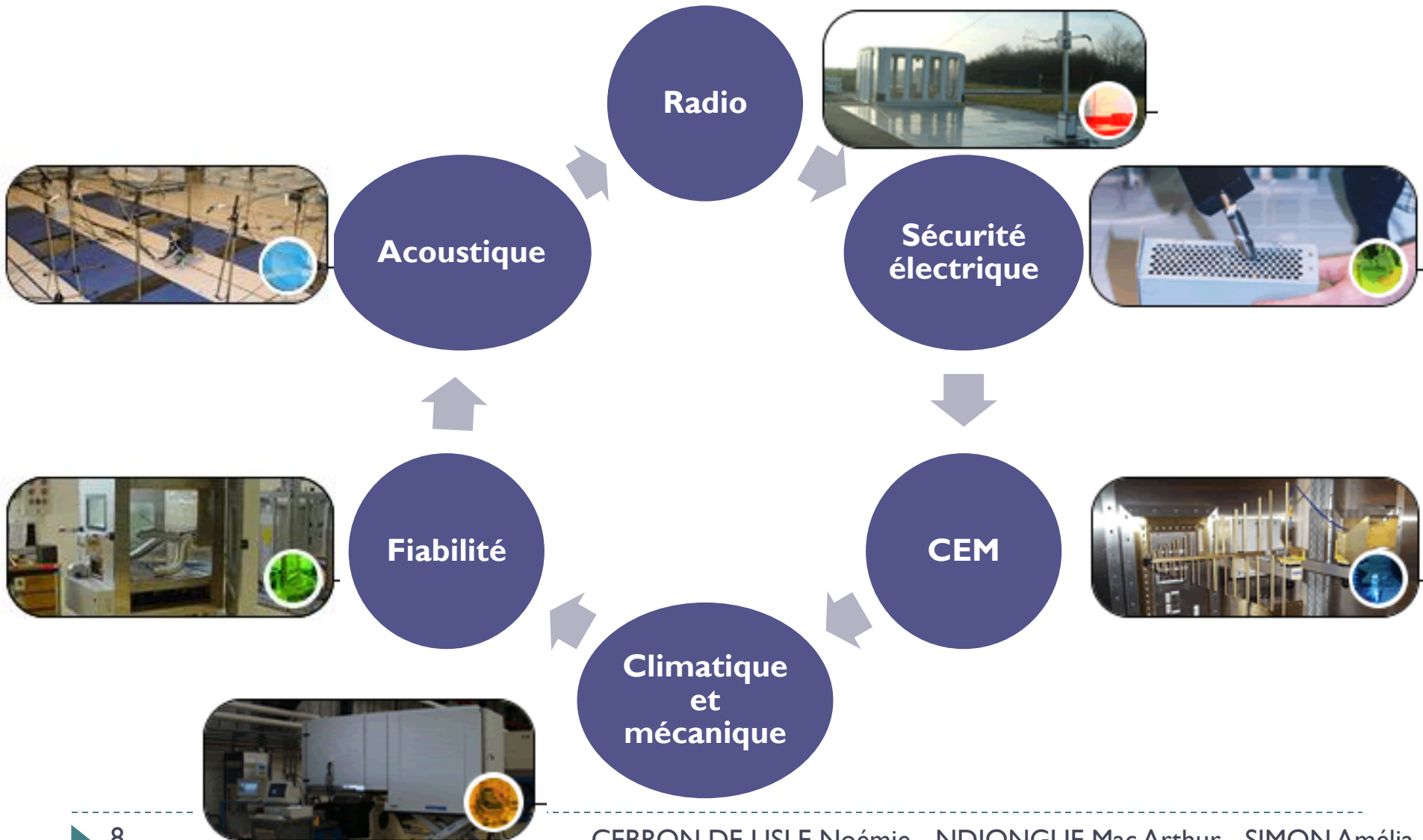
- Formation
- Conseil et ingénierie
- Tests et essais en laboratoires

► **Emitech en quelques chiffres :**

- **14** centres en France
- **250** employés
- CA de **18,6 millions d'euros**



I. Présentation de l'entreprise



II. Présentation du projet

**Création d'un système qualité d'Emitech en vue de son
accréditation en tant qu'organisme certificateur**

II. Présentation du projet

- ▶ Stratégie de **diversification**:
devenir un **organisme certificateur**
- ▶ Entrée dans le **marché international**
- ▶ « **Création d'un nouveau système qualité pour Emitech en vue de son accréditation en tant qu'organisme certificateur** » (Norme NF EN 45011)



II. Présentation du projet

► **Processus d'accréditation**

II. Présentation du projet

► Etapes majeures

► Etudier:

- Système qualité d'Emitech basé sur la norme **ISO 17025**
- Norme **NF EN 45011**
- Guide d'application et exemples de manuels qualité (45011)
- Projet de norme **ISO/CEI 17065**

► Comparer:

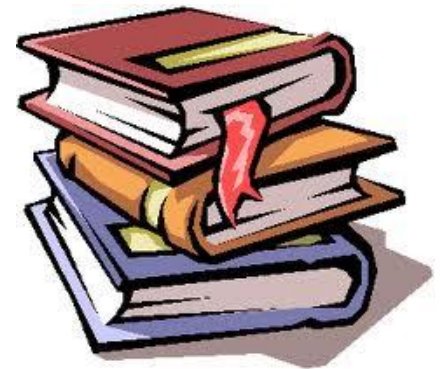
- Normes 17025, 45011, 17065

► Diagnostiquer:

- Liste des **procédures nécessaires**

► Rédiger:

- **Manuel qualité** (NF EN 45011)
- **Procédures**



II. Présentation du projet

► La norme 4501 I

- Ecrite par l'**AFNOR** (Agence Française de Normalisation)



- Date de mise en vigueur :
20 Mai 1998
- Exigences générales en matière de certification de produits

norme européenne

norme française

NF EN 45011

Mai 1998

Indice de classement : X 50-071

ICS : 03.120.20

Exigences générales relatives aux organismes procédant à la certification de produits

E : General requirements for bodies operating product certification systems
D : Allgemeine Anforderungen an Stellen, die Produktzertifizierungssysteme betreiben

Norme française homologuée

par décision du Directeur Général de l'AFNOR le 20 avril 1998 pour prendre effet le 20 mai 1998.

Remplace la norme homologuée NF EN 45011 (indice de classement : X 50-071), de décembre 1989.

Correspondance

La norme européenne EN 45011:1998 a le statut d'une norme française. Elle reproduit intégralement le guide ISO/CEI 65:1996.

Analyse

Le présent document a pour objectif de promouvoir la confiance dans la façon dont la certification des produits est effectuée. Il décrit les exigences générales que doit appliquer un organisme de certification pour être reconnu au niveau national et européen comme compétent et fiable pour la mise en œuvre de la certification des produits. Il doit servir de base à la reconnaissance des organismes de certification dans l'intérêt du commerce international. Pour ce qui concerne les organismes de certification les exigences du présent document sont pour l'essentiel harmonisées avec celles de la norme NF EN 45010.

Descripteurs

Thésaurus International Technique : laboratoire d'essais, certification, organisme de certification, spécification.

Modifications

Par rapport au document remplacé, les modifications portent principalement sur la structure de l'organisme de certification décrite en termes plus généraux (la structure imposée par l'ancienne norme reste implicitement acceptable).

Corrections

Édité et diffusé par l'Association Française de Normalisation (AFNOR), Tour Europe 92049 Paris La Défense Cedex
Tél. : 01 42 91 55 55 — Tél. International : + 33 1 1 42 91 55 55

1	Domaine d'application	5
2	Références normatives	5
3	Définitions	5
4	Organisme de certification	6
4.1	Dispositions générales	6
4.2	Organisation	6
4.3	Fonctionnement	7
4.4	Sous-traitance	7
4.5	Système qualité	7
4.6	Conditions et procédures pour l'octroi, le maintien, l'extension, la suspension et le retrait de la certification	8
4.7	Audits internes et revues de direction	9
4.8	Documentation	9
4.9	Enregistrements	9
4.10	Confidentialité	10
5	Personnel de l'organisme de certification	10
5.1	Généralités	10
5.2	Critères de qualification	10
6	Modification des exigences pour la certification	10
7	Appels, réclamations et contestations	10
8	Demande de certification	11
8.1	Information sur la procédure	11
8.2	La demande	11
9	Préparation de l'évaluation	11
10	Évaluation	12
11	Rapport d'évaluation	12
12	Décision de certification	12
13	Surveillance	12
14	Utilisation des licences, certificats et marques de conformité	13
15	Plaintes auprès du fournisseur	13

Annexe ZA (normative) Références normatives aux publications

internationales avec leurs publications européennes correspondantes	14
---	----



III.Mission : Création d'un système qualité

- 1. Planification**
- 2. Rédaction du manuel qualité**
- 3. Rédaction des procédures**

WBS	Nom Activité	Date de début	Date de fin
A	PROJET INDUSTRIEL EI5 QSF-O EMITECH		
A0	Début		
A1	ANALYSE PRELIMINAIRE		
A1A	Planifier le projet	24.09.2012	26.09.2012
A1B	Etudier le système qualité existant	26.09.2012	03.10.2012
A1C	Etudier la norme ISO/CEI 17025	28.09.2012	03.10.2012
A1D	Etudier la norme NF EN 45011	10.10.2012	19.10.2012
A1E	Etudier le guide d'application pour la norme 45011	10.10.2012	19.10.2012
A1F	Etudier plusieurs exemples de manuel qualité	24.10.2012	14.11.2012
A1G	Faire une comparaison des exigences des normes ISO/CEI 17025 et NF EN 45011	14.11.2012	21.11.2012
A1H	Faire des recherches sur le processus d'accréditation (site du COFRAC)	14.11.2012	21.11.2012
A1I	Etudier le projet de norme ISO/CEI 17065	14.11.2012	21.11.2012
A1J	Faire une comparaison des exigences des normes ISO/CEI 17025, NF EN 45011 et ISO/CEI 17065	21.11.2012	28.11.2012
A2	REDACTION		
A2A	Rédiger le manuel qualité	05.12.2012	14.02.2013
A2B	Etablir une liste des procédures nécessaires au nouveau système qualité	05.12.2012	12.12.2012
A2C	Préparer un support de formation à la norme 45011	24.10.2012	28.11.2012
A2D	Rédiger le cahier des charges pour chaque procédure	12.12.2012	19.12.2012
A2E	Rédiger la procédure "Traitement d'une prestation" avec Mr Bourvon	12.12.2012	6.02.2013
A2F	Préparer et présenter l'avancement du projet à la direction d'Emitech	19.12.2012	19.12.2012
A2G	Rédiger la procédure "Analyse de l'impartialité"	09.01.2013	06.02.2013
A2H	Rédiger la procédure "Maitrise de la sous-traitance"		
A2I	Rédiger la procédure "Décision de certification"		
A3	VALIDATION		
A3A	Valider l'évolution du manuel qualité	05.12.2012	14.02.2013
A3B	Valider la liste des procédures et leur cahier des charges	05.12.2012	19.12.2012
A3C	Valider les procédures écrites	12.12.2012	14.02.2013
A4	CANDIDATURE		
A4A	Déposer le dossier de candidature auprès du COFRAC	Mars 2013	
A5	FIN		

2. Rédaction du manuel qualité

- ▶ Etude des **exigences** de la norme chapitre par chapitre
- ▶ Recherche de **solutions** pour répondre à ces exigences
- ▶ **Proposition** des solutions
- ▶ Utilisation des fonctions **Révision et Commentaire**
- ▶ **Modifications**
- ▶ **Validation**

EMITECH ...REFERENCE...)

Manuel Qualité

Emitech

NF EN 45011


Nombre de pages :
dont X annexe

Ind.	Date	Pages modifiées	Rédaction		Vérification		Approbation	
			Nom	Fonction	Nom	Fonction	Nom	Fonction

1

2. Rédaction du manuel qualité

► Fonctions Révision et Commentaire

...REFERENCE...)

4.3.Fonctionnement

b) être responsable de toutes les décisions liées à l'octroi, au maintien, à l'extension, à la suspension ou au retrait de la certification;

- Responsabilité des décisions (peut être une seule personne)

La Direction Générale délègue les responsabilités.

c) désigner la direction (un comité, un groupe ou une personne) qui aura la responsabilité globale

- 1) de l'exécution des essais, des contrôles, de l'évaluation et de la certification, telles que définies dans la présente norme,
- 2) de la formulation de questions de politique relatives au fonctionnement de l'organisme de certification,
- 3) des décisions de certification,
- 4) de la surveillance de la mise en œuvre de ses politiques,
- 5) de la surveillance des finances de l'organisme.
- 6) de déléguer à des comités ou à des personnes précises l'autorité nécessaire pour entreprendre, pour son compte, des activités définies;

Le comité de certification est responsable de toutes les décisions liées à l'octroi, au maintien, à l'extension, à la suspension ou au retrait de la certification. Le comité peut déléguer à un de ses membres la possibilité de délivrer le certificat de conformité.

d) disposer de documents qui établissent son entité juridique;

Disposition des documents juridiques

Commentaire [I18]: Faire référence à la description de la structure de l'entité certification en NO ?

Commentaire [I19]: Procédure nécessaire en cas de délégation ???

Commentaire [I20]: Cf Description de l'organisation et identité juridique

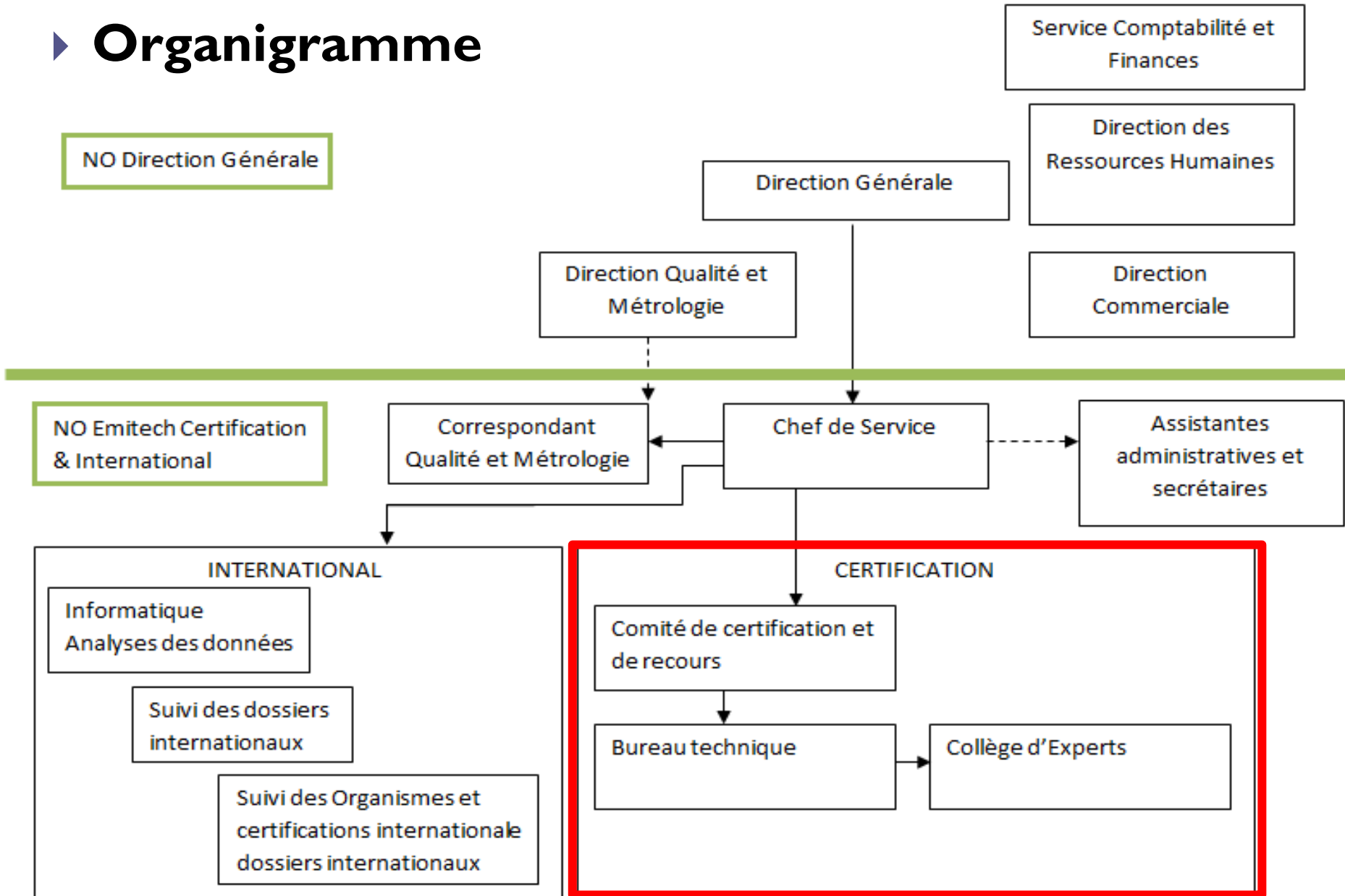
SOMMAIRE

1. ENGAGEMENT DU CHEF DE CENTRE / POLITIQUE QUALITE	5
2. PRESENTATION DU GROUPE EMITECH	6
2.1. Organisation générale	6
2.2. Présentation d'Emitech Certification et International	7
3. MANUEL QUALITE	8
3.1. Objet	8
3.2. Domaine d'application	8
3.3. Modalités d'application	8
3.4. Synthèse des modifications	8
3.5. Revue périodique du document	8
3.6. Gestion du Manuel Qualité	8
4. ORGANISME DE CERTIFICATION	9
4.1. Dispositions générales	9
4.2. Organisation	11
4.3. Fonctionnement	11
4.4. Sous-traitance	12
4.5. Système Qualité	12
4.6. Conditions et procédures pour l'octroi, la suspension et le retrait de la certification	13
4.7. Audits internes et revues de direction	13
4.8. Documentation	13
4.9. Enregistrements	13
4.10. Confidentialité	14

5. PERSONNEL DE L'ORGANISME DE CERTIFICATION	14
5.1. Généralités	14
5.2. Critères de qualification	14
6. MODIFICATIONS DES EXIGENCES POUR LA CERTIFICATION	14
7. APPELS, RECLAMATIONS ET CONTESTATIONS	15
8. DEMANDE DE CERTIFICATION	15
8.1. Information sur la procédure	15
8.2. La demande	15
9. EVALUATION	16
9.1. Préparation de l'évaluation	16
9.2. Réalisation de l'évaluation	16
9.3. Rapport d'évaluation	16
10. DECISION DE CERTIFICATION	16
11. SURVEILLANCE	16
12. UTILISATION DES CERTIFICATS DE CONFORMITE	16
13. PLAINTES AUPRES DES FOURNISSEURS	17
14. ANNEXES	17

2. Rédaction du manuel qualité

► Organigramme



3. Rédaction des procédures

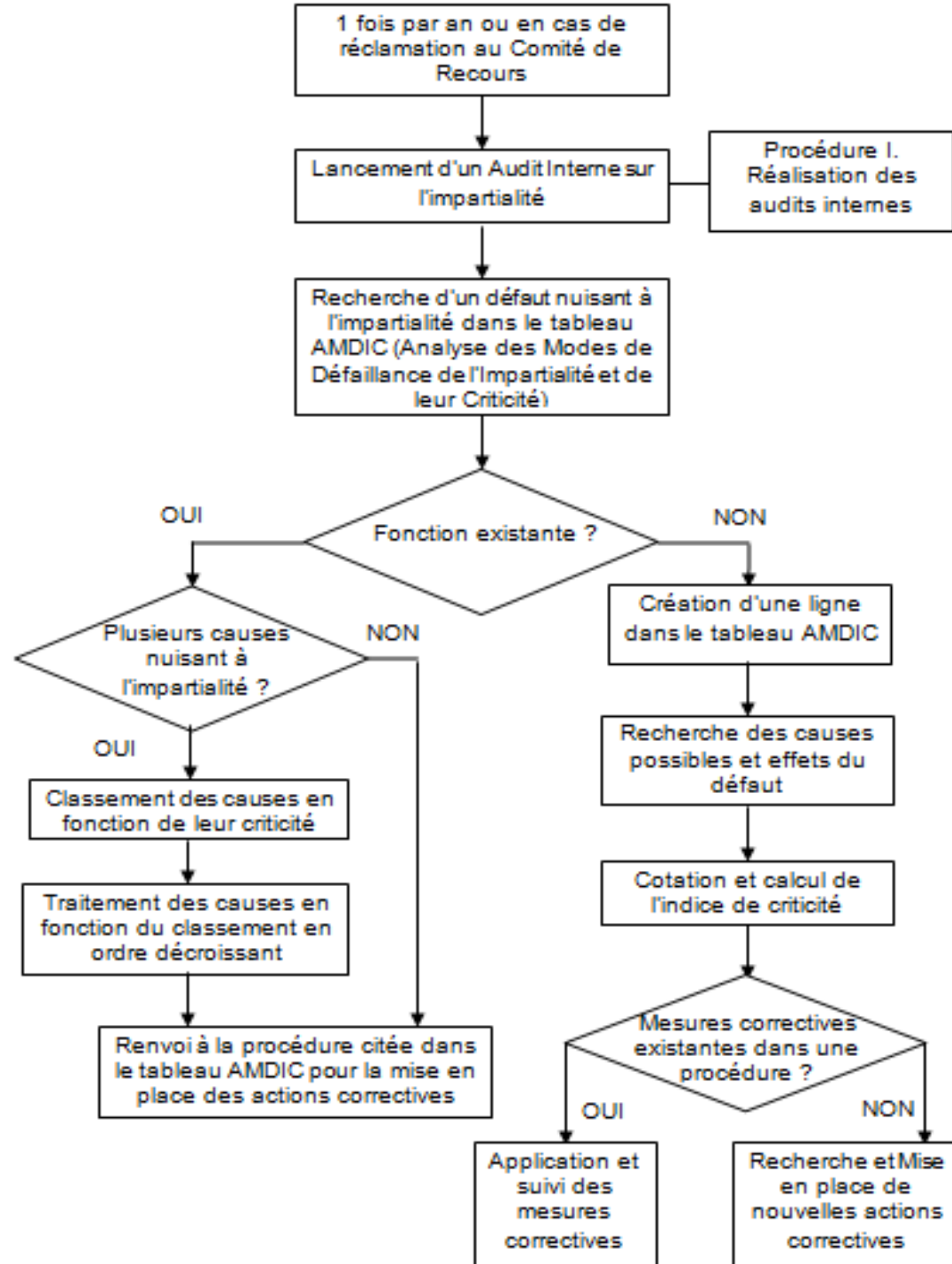
- ▶ **Diagnostic** des procédures existantes
- ▶ **Listing** des procédures nécessaires

Chapitre	Sous-chapitre	Procédures à réaliser	Procédures existantes à revoir
Chapitre 4 : Organisme de certification	4.1 Disposition générale	A : Nomination et fonctionnement des comités intégrés à l'Organisme de Certification	
		B: Revue d'évaluation	
		C: Analyse de l'impartialité	
	4.2 Organisation	A : Nomination et fonctionnement des comités intégrés à l'Organisme de Certification	
	4.3 Fonctionnement	D : Gestion du personnel	DQG DOC 000 PAQ 00006 Gestion du personnel
		A : Nomination et fonctionnement des comités intégrés à l'Organisme de Certification	
		G : Amélioration continue	
		E : Traitement d'une prestation	
	4.4 Sous-traitance	F : Maîtrise de la sous-traitance	DQS YYY 000 PAQ 0000X Maitrise de la sous-traitance

Procédures	Ecriture	Reprise interne	Relecture	Validation
A: Nomination et fonctionnement des comités intégrés à l'Organisme de Certification	21/01/2013	25/01/2003 04/02/2013	En cours	
B: Revue d'évaluation	28/01/2003	11/02/2013	En cours	
C:Analyse de l'impartialité	8/02/2013		En cours	
D: Gestion du personnel	18/01/2013			4/02/2013
E:Traitement d'une prestation	18/01/2013	12/02/2013 En cours	30/01/2013 13/02/2013	
F: Maîtrise de la sous-traitance	30/01/2013	En cours	13/02/2013	
G:Amélioration continue	01/02/2013		En cours	
H: Qualification des auditeurs internes	En cours			
I: Réalisation des audits internes	En cours			
J: Revue de direction	30/01/2013	En cours	13/02/2013	
K: Maîtrise des documents internes	13/02/2013		En cours	
L: Gestion de la normalisation	29/01/2013	11/02/2013 En cours	04/02/2013 13/02/2013	
M: Gestion de l'archivage	29/01/2013	11/02/2013	En cours	
N: Confidentialité				
O: Décision de certification	14/02/2013			

3. Rédaction des procédures

- ▶ Exemple : **procédure** « Analyse de l'impartialité »
- ▶ **Méthode de l'Analyse Fonctionnelle**
 - ▶ Bête à cornes
 - ▶ Fonctions principales et fonctions contraintes
 - ▶ Tableau AMDIC (Analyse des Modes de Défaillance de l'Impartialité et de leur Criticité)



Conclusion

Création d'un système qualité d'Emitech en vue de son accréditation en tant qu'organisme certificateur

Bilan

- ▶ Dépôt du dossier pour **Mars 2013**
- ▶ Découverte du fonctionnement d'un **organisme certificateur**
- ▶ Etude de deux **nouvelles normes**
 - ▶ NF EN 45011
 - ▶ ISO/CEI 17065:2012
- ▶ Nouvelle expérience de **travail en équipe** et de **gestion de projet**



Certification

Certificate

n° NNNNN

Awarded to

nom du fournisseur

Adresse du fournisseur

Emitech certifies that the product(s):

les produits certifiés, qui peuvent être définis par type ou par gamme de produits,

has (have) been assessed and meet the essential requirements of:

Directive 2004/108/EC
Directive 2006/95/EC
Directive 1999/5/EC

Date : 14.02.2013

This statement is only available for the sample submitted to assessment. It does not prejudice of the conformity of the manufactured product.
 Using this certificate for other product is forbidden



Conseils & Ingénierie - Tests & Mesures - Formation

Siège social : L'ardois Centre - CSPT - ZA de l'Observatoire - 70100 MONTIGNY LE BAUX - Tél : 04 50 50 50 52
 Tél : 04 50 57 57 57 - Fax : 04 50 57 57 57 - E-mail : contact@emitech.fr - URL : www.emitech.fr
 S.A au capital de 1 500 000 € - R.C.S. YVERDON (SUISSE) 500 50 50 - APE 7112B

- Fin du document -

- 7 - sur 7

Création du certificat

Merci pour votre attention

Des questions ?