



Chapitre 6.- Gestion de la qualité

Règles relatives à la maîtrise de la qualité

r6

2007

IMPLICATION DES INTERVENANTS

- r6 *Il est demandé, chaque fois que possible, aux personnes participant régulièrement aux instances de CEKAL de souscrire, à leur entrée en fonction, à un certain nombre d'engagements, marquant leur adhésion à la politique de CEKAL; ces engagements fonction du rôle joué par le participant concernent les points suivants:*
- a.- **Respect des Règles**
Les Règles sont les Règles de certification et les Prescriptions techniques qui les accompagnent, les présentes Règles de fonctionnement; les participants concernés sont en règle générale les membres des Instances de certification et tout ceux qui sont amenés à participer aux décisions de certification. ils doivent s'engager à appliquer les Règles et à signaler, pour mise à l'étude, toute situation qui conduirait à les outrepasser.
 - b.- **Respect du but statutaire**
Le but statutaire de CEKAL est, pour répondre aux attentes des utilisateurs et des professionnels, de préserver, de valoriser et de promouvoir le bon niveau de qualité dans la conception, la fabrication et l'étude normative des produits verriers transformés; toute modification des Règles ne peut être envisagée si elle est contredit cet énoncé.
Les participants au fonctionnement de CEKAL doivent s'engager de façon explicite à respecter cette finalité.
 - c.- **Indépendance de jugement**
Certains participants au fonctionnement de CEKAL peuvent avoir des activités professionnelles qui leur sont propres.
Il est demandé à tous de s'engager explicitement à faire abstraction des intérêts qui peuvent découler de ces activités pour adopter, dans le cadre de CEKAL, le point de vue de l'Organisme certificateur qui est de recueillir le point de vue des différentes parties afin de délivrer dans l'équité des certificats de qualification qui répondent aux besoins des utilisateurs et des professionnels.
 - d.- **Esprit de concertation**
La certification nécessite une concertation entre fabricants, utilisateurs, fournisseurs et organismes techniques qui peuvent ne pas avoir le même point de vue sur le même sujet.
Le rôle de CEKAL est d'établir une concertation de façon à d'aboutir à des solutions acceptables pour les différentes parties en présence: fabricants, utilisateurs, fournisseurs et organismes techniques.
Il est demandé à chacun de participer avec la volonté de prendre en compte cet esprit de concertation.
 - e.- **Devoir de réserve**
La concertation, bien que les éléments soient présentés de façon anonyme, conduit à mettre en discussion un certain nombre de données, d'opinions .. dont seul CEKAL peut déterminer l'usage extérieur.
Il est demandé aux intervenants d'adopter une attitude de réserve quant à la diffusion de tout élément dont il pourrait avoir pris connaissance au sein de CEKAL; les feuilles de présence en réunion rappellent à tous les participants, *occasionnels ou réguliers*, cette obligation de confidentialité.
- r6
- r7 **f.- Rédaction et diffusion et utilisation des comptes-rendus**
Afin d'établir la confiance, ceux qui participent, de près ou de loin, au fonctionnement de CEKAL doivent être informés sans ambiguïté des décisions prises et des débats les précédents. Pour limiter les risques d'emploi abusif, il est demandé au Secrétariat général de neutraliser, dans la mesure du possible, les références aux sociétés ou marques concernées par les mesures et de rappeler au bas des comptes rendus que les documents, propriété de CEKAL, ne doivent pas faire l'objet d'une diffusion externe.

CHOIX ET SUIVI DES INTERVENANTS

Le choix et la gestion des intervenants est assurée de la façon suivante:

a.- Personnel permanent

La sélection des intervenants est du ressort du Secrétaire général qui soumet ses choix au Président du Conseil d'administration. Celui-ci consulte, si nécessaire, les membres du Conseil d'administration. Une formation de base est réalisée à l'entrée sous forme de stage sur les connaissances de base (informatique, sciences du bâtiment ..).

La formation complémentaire est assurée de façon continue par:

- la participation aux réunions techniques internes, de façon pratiquement systématique, de 2 membres et plus du secrétariat général .

- la participation aux réunions externes de normalisation, avis technique .. d'un représentant du secrétariat général.

r7 Le Secrétaire général organise par ailleurs *tous les 2 ans* un entretien individuel avec chacun des membres du personnel permanent aux fins d'identifier les éventuels besoins en formation.

r *Il enregistre les formations acquises par les uns et les autres.*

b.- Spécialistes et experts

Les spécialistes et experts sont désignés, sur les bases des critères généraux des articles 3.4 a et 3.4 b , par les Collèges de fabricants et les OMV. Leur compétence technique est supposée acquise et vérifiée.

Le secrétariat général procède à l'enregistrement des noms qui lui sont transmis, en signalant les éventuelles anomalies à la Commission Procédure.

La formation aux spécificités de la certification est assurée par la présence aux instances techniques de CEKAL et les études et recherches confiées par CEKAL aux Organismes.

c.- Opérateurs extérieurs

Le choix des opérateurs extérieurs (inspecteurs, personnel de laboratoire ..) est du ressort des Organismes sous-traitants. Leur compétence technique est supposée acquise et leur formation assurée dans le cadre du système de gestion de qualité qu'il leur est demandé de mettre en place et qui est vérifié au titre des de la maîtrise des dysfonctionnements externes (§ 5.2).

Le secrétariat général procède à l'enregistrement des noms qui lui sont transmis, en signalant les éventuelles anomalies à la Commission Procédure.

r *Au titre de l'information sur le référentiel de la certification, CEKAL organise, autant que possible annuellement, une journée de concertation à destination des inspecteurs.*

d.- Opérateurs des Centres de production

Le choix et le suivi des opérateurs est du ressort des Centres de production qui peuvent s'adresser:

- à leurs Collèges, dont c'est l'une des attributions statutaires,
- aux OMV dans le cadre de l'assistance technique due aux Centres de production n'appartenant pas à un Collège,

- aux Fournisseurs de constituants et d'équipements dans leurs spécialités,
- éventuellement à CEKAL pour organiser, avec l'appui de prestataires extérieurs, des formations spécifiques.

GESTION DES DOCUMENTS

Les documents sont créés, classés, modifiés, diffusés et conservés à CEKAL suivant les principes ci-dessous illustrés par les schémas de fonctionnement SDF 5.1 à 5.6.

a.- Documents opérationnels

Ces documents sont constitués par les Convocations, les Comptes-rendus de réunion, les pièces en provenance des dossiers personnalisés des centres de production ou fournisseurs, les rapports d'essais et de visite ...

r7 Le Secrétariat général prépare les convocations avec l'accord des présidents d'instance; il les adresse aux participants *autant que possible* 15 jours avant les réunions accompagnées du compte-rendu de la séance précédente. Il prépare des dossiers de réunion comprenant les convocations, les comptes-rendus et les pièces des dossiers à examiner sur un plan confidentiel; ces dossiers sont distribués en séance. Le secrétariat rédige les comptes-rendus qu'il soumet à l'accord du président de l'instance.

r7 Les dates de réunions sont fixées autant que possible collectivement d'une réunion sur l'autre *et sont intégrées, périodiquement, dans le programme des réunions affichées sur le site.*

b.- Règles de certification

Ces Règles sont les Règles générales et les Règles particulières qui définissent les bases principales de la certification (Produits certifiables, Caractéristiques certifiées, Centres Certifiables, Nombre de visite, Base des contrôles). Elles sont préparées ou modifiées sur proposition ou avec l'accord du Comité de certification. La rédaction des textes est confiée, après évaluation par le Comité consultatif, au secrétaire général ou à un tiers compétent, expert ou spécialiste. Les textes sont successivement soumis en Commission technique pour analyse technique, au Comité consultatif pour évaluation, au Comité de certification pour accord, au président du Conseil d'administration pour officialisation ~~et publication au journal officiel~~. *Les versions actualisées sont mises à disposition sur le site, à la rubrique nouveautés', environ 1 fois par an, avec information par courriel.*

c.- Prescriptions techniques

Ces Prescriptions définissent, en complément aux Règles, les modalités techniques de certification (critères d'évaluation des caractéristiques, des contrôles internes ...). Elles sont préparées par le Secrétariat ou à son initiative pour entériner la jurisprudence technique des décisions de certification. Les textes sont soumis successivement à la Commission technique, au Comité consultatif pour évaluation de la faisabilité et au Comité de certification pour adoption. *Les versions actualisées sont mises à disposition sur le site, à la rubrique nouveautés', environ 1 fois par an, avec information par courriel.*

d.- Documents d'information

r7 Ces documents s'adressent à des publics larges pour les informer sur l'apport et l'utilisation de la certification. Les projets établis par le secrétariat général, sont soumis à concertation ou au contrôle de la Commission technique et de la Commission promotion. *Ces documents sont mis à disposition sur le site à la rubrique 'nouveautés'.*

e.- Documents de fonctionnement

Ces documents à caractère interne ne sont diffusés à l'extérieur que sur autorisation du Secrétaire général, après consultation au besoin du Président. Ils sont préparés par le Secrétariat général qui consulte les instances concernées et la Commission procédure. Les Règles générales de fonctionnement sont entérinées par le Président qui signe un exemplaire original en référence.

f.- Documents administratifs

Ces documents destinés à l'administration sont préparés par le Secrétaire général et entérinés par le Président. Ils sont signés par le Président ou, par délégation, le Secrétaire général.



GESTION DES DÉCISIONS

Le traitement des dossiers d'enregistrement des constituants, d'attribution ou de maintien de la certification est effectué, conformément aux indications des référentiels de certification et selon les principes suivants, illustrés par les Schémas de fonctionnement SDF 4.1 à 4.3 .

a. - Enregistrement

L'objet est de s'assurer, pour chaque constituant, des éléments de garanties de qualité offertes par les fournisseurs, susceptibles de justifier un allègement des contrôles de réception par les Centres :

- les demandes émanent, sous forme écrite, des Fournisseurs de constituants,
- le Secrétariat examine les éléments fournis (engagements, attestations ...),
- le Secrétariat mandate un OMV pour procéder aux contrôles,
- le Secrétariat procède aux consultations préalables qui lui paraissent utiles,
- le Secrétariat prend l'avis de la Commission technique, pour prise de décision,
- le Secrétariat notifie les décisions au Fournisseur,
- le Secrétariat informe les centres certifiés.

b. - Certification

L'objet est de présenter au Comité de certification des preuves de qualité permettant de justifier l'attribution ou le maintien de la certification:

- les demandes émanent, sous forme écrite, des Centres de production,
- le Secrétariat examine les éléments pour demande éventuellement de compléments,
- le Secrétariat mandate un Organisme de mesure et vérification pour procéder aux contrôles,
- les OMV adressent à CEKAL et aux Centres de production leurs rapports de visite et d'essais,
- le Secrétariat général procède à l'examen du contenu du dossier et aux consultations préalables qui lui paraissent utiles,
- le Secrétariat procède à l'enregistrement des éléments du dossier ,
- le Secrétariat présente les enregistrements, pour les cas urgents à la Commission d'urgence de la certification, et dans les autres cas à la Commission d'examen des dossiers,
- le Secrétariat présente les enregistrements au Comité de Certification,
- le Secrétariat notifie les décisions aux Centres de production, *avec éventuellement les adaptations nécessaires; celles-ci sont notées pour rapport au Comité de certification;*
- le Secrétariat adresse, après régularisation administrative, les Certificats aux ayant droit.

r5

c. - Autorisation

L'objet est d'autoriser le recours à d'autres constituants ou techniques sur la base d'antécédents connus ou d'essais complémentaires:

- les demandes émanent, sous forme écrite, des Centres de production,
- le Secrétariat procède à une recherche d'antécédents (banque de données d'essais),
- le Secrétariat mandate un OMV pour procéder lorsque nécessaire aux visites et essais d'aptitude à l'emploi,
- le Secrétariat procède aux consultations préalables qui lui paraissent utiles,
- le Secrétariat consulte la Commission technique sur les sujets hors Jurisprudence,
- le Secrétariat notifie la décision aux demandeurs.



REVUE DE DIRECTION

La Revue de direction a pour objet d'informer les différentes instances des résultats de contrôle effectués, de procéder à l'examen de ces résultats et d'adopter les mesures préventives nécessaires . . . Ces Revues sont effectuées selon les principes suivants illustrés par les schémas de fonctionnement SDF 6.1 à 6.4 .. , complétés si nécessaire par des procédures de fonctionnement.

a.- Présentation au Comité de certification

Le Secrétaire général insère dans l'ordre du jour du Comité de certification les résultats des contrôles de dysfonctionnement (rgf 5) ; il prend note, au compte rendu de réunion, des avis du Comité sur les modifications à apporter aux référentiels et leurs conditions d'applications.

b.- Examen en Commission technique

Le Secrétaire général insère dans l'ordre du jour de la Commission technique les résultats des contrôles de dysfonctionnement (rgf 5) et les attendus du Comité de certification; il prend note, au compte-rendu, de l'avis de la Commission sur les modifications ou investigations techniques à faire.

c.- Examen en Comité consultatif

Le Secrétaire général insère dans l'ordre du jour du Comité consultatif les résultats des contrôles de dysfonctionnement (rgf 5) et les attendus des Comités de certification et Commission technique. il prend note, au compte-rendu, de l'avis du Comité sur la faisabilité des actions et moyens à affecter.

d.- Décisions du Conseil d'administration

Le Secrétaire général insère dans l'ordre du jour du Conseil d'administration, les attendus du Comité de certification, du Comité consultatif, et de la Commission technique; il prend note, au procès-verbal, des décisions du Conseil en matière *d'améliorations à apporter*, dépenses à engager, priorités, confirmations à obtenir des instances, *mandats donnés aux instances* ...

r6
r6

e.- Suivi des décisions

Le Secrétariat général informe s'assure de la bonne exécution des travaux ; il insère à l'ordre du jour des différents instances concernées le compte-rendu d'avancement des travaux.

f.- Approbation de l'assemblée générale

Le Secrétaire général insère dans le rapport du Conseil d'administration à l'assemblée générale une présentation des travaux réalisés.