

**Annexe 3.- Listes de références aux exigences**

**Références aux exigences  
d'assurance qualité**

**2007**

Références aux exigences de la EN 45011

Intitulé	NF EN	PGC	RGC	RPC	PTG	RGF	PDF	SDF	IDF
<b>ORGANISME DE CERTIFICATION</b>	4.								
<b>Disposition générales</b>	4.1								
Politiques de fonctionnement non discriminatoires Procédures de fonctionnement non discriminatoires	4.1.1		1.3 - 4.			1.2b - 1.4 - 7 6.4		5.1	
Accès fonction uniquement de l'activité Accès non sélectif par taille, appartenance Accès non sélectif par conditions financières	4.1.2		1.3 6.			1.2b - 1.1bc 3.1 - 4.1def			
Critères d'évaluation basés sur des normes Application des critères par des instances compétentes Publication des critères techniques d'évaluation	4.1.3		3.1 à 3.7 2. - 0.1	3d	1.4 0.1	1.4 - 2.3c - 2.2 1.2b - 4.1		2.3 5.2 - 5.3	
Pas de critères dépassant la portée de la certification	4.1.4					1.2b - 1.4b - 4.1			
<b>Organisation</b>	4.2								
Impartialité Pas de délégation des décisions de certification	4.2 a 4.2 b		2. - 5.3 - 2.3 -			1.4 - 2.3 6.4		2.3 5.1	
Identification de la direction ayant la responsabilité globale Identité juridique définie Existence d'une structure participative	4.2c 4.2d 4.2e		2.3 2.3 - 2.4			2.3a 1.1 1.4 - 2.3		2.2 2.4	
Séparation des responsabilités d'évaluation de décision Séparation des droits et responsabilités de certification	4.2f 4.2g		2.5 - 2.7 5.3			1.6c - 6.4 2.3 - 2.4		5.1 à 5.3	
Couverture des responsabilités de certificateur Ressources financières suffisantes	4.2h 4.2i		6.			1.1f 3.1			
Personnel compétent suffisant et bien encadré Existence d'un système qualité performant Politiques et procédures de certifications isolées	4.2j 4.2k 4.2l					3.3 - 3.4 0.1 - 5. - 6. - 7. 1.1		4. - 6.	
Indépendance du personnel permanent Indépendance de l'organisme	4.2m 4.2m		5.3			1.6 - 2.4 - 6.1 1.6			
Règles de constitution et fonctionnement des instances Equilibre des intérêts dans les instances Pas d'activité parallèle affectant la légitimité	4.2n 4.2n 4.2o		2. 2.3 2." - 2.4			2.3 - 2.4 1.1 - 1.4a		2.2 /3 - 6.1 2.2 /3 - 6.1	
Politique et procédures de traitement des recours de Centres Politique et procédures de traitement des réclamations	4.2p 4.2p		5.8 5.8			5.1 5.4 - 7.2		6.1/3 6.1/3	
<b>Fonctionnement</b>	4.3								
Définition précise des procédures d'évaluation technique Contrôle de compétence des prestataires	4.3 4.3		3.1		1.4 - 3.	4.1 - 7.3 3.4 - 5.2 - 6.5 - 7.5		6.2	
<b>Sous-traitance</b>	4.4								
Formalisation des obligations générales des prestataires Formalisation des obligations techniques Pas de délégation des décisions de certification (4.2b)	4.4 4.4 4.4a		2.5a - 2.5e 3.4 - 3.6 - 3.7 2.3		7. - 8. - 9. - 11.	2.2 - 3.4			
Contrôle de conformité du sous-traitant à la norme ISO 45011 Indépendance des sous - traitants Accord des Centres de production sur les OMV	4.4b		2.5 2.5			5.2a 1.6 - 5.2a - 6.1			
<b>Système qualité</b>	4.5								
Existence d'une politique qualité formalisée Existence d'objectifs qualité Existence d'engagements	4.5.1 4.5.1 4.5.1					1. - 6.5d - 7.2 6.1 - 6.5d			
Contrôle du respect des objectifs Existence d'un système qualité formalisé, adapté .. (4.2k) Bonne diffusion du système qualité	4.5.1 4.5.2 4.5.2					5. - 6.5 0.1 0.1		6.	
Vérification du fonctionnement du système qualité Existence d'un responsable qualité	4.5.2 4.5.2					5. - 6.5 2.4g - 3.3a		3.1	
Existence d'une déclaration de politique qualité Description du Statut juridique	4.5.3a 4.5.3b					6.1 1.1			

Intitulé	NF EN	PGC	RGC	RPC	PTG	RGF	PDF	SDF	IDF
Noms et qualifications du personnel permanent	4.5c					3.3			
Mandats du personnel permanent	4.5c					3.3			
Noms et expériences des titulaires	4.5c					3.3			
Fonctions du personnel permanent	4.5d					2.4 - 3.3		3.1	
Description de l'organisme de certification	4.5e					1. - 2. - 3.		1.1 - 2.1/4	
Mandat et Règles de procédure	4.5e		1. à 7.			2.3 - 2.4			
Revue de direction	4.5f					6.5		6.1/4	
Procédures de gestion administrative des dossiers	4.5g					6.4		5.1	
Procédures de gestion administrative des documents	4.5g					4 - 6.4		5.2/4	
Charges de contrôle, d'analyse et de décision en matière de qualité	4.5h					2.4 - 3.3 - 6.5		6.1/4	
Procédure de recrutement, sélection, formation du personnel	4.5i					2.4 - 3.3			
Procédure de contrôle de la performance du personnel	4.5i					5.1 - 6.2			
Liste des sous-traitants agréés	4.5jj					3.5			
Procédure de choix des sous-traitants	4.5jj		2.5			3.5			
Procédure de contrôle de compétence des sous-traitants	4.5jj					5.2 - 6.5		6.2	
Procédure de contrôle et gestion des non-conformités	4.5jk					5.3 - 6.5		6.3	
Procédures d'évaluation pour décision de certification	4.5l		4.1 à 4.8		1.4 - 3.	6.4 -		5.1 à 5.3 - 6.1	
Procédure de gestion des réclamations	4.5m					5.4 - 6.5		6.4	
Procédure de conduite des audits internes	4.5n					5.1 - 6.5		6.1	
<b>Conditions et Procédures d'octroi, maintien, extension, suspension...</b>	4.6								
Modalités d'attribution/maintien de la certification	4.6.1		4.4 à 4.8			6.4			
Modalités de suspension ou de retrait de la certification	4.6.1		5.6 - 5.7 - 5.8			6.4			
Procédures d'octroi de la certification	4.6.2a		4.4 - 4.8			6.4		4.1 - 5.1	
Procédures de maintien de la certification	4.6.2a		4.5			6.4		4.1 - 5.1	
Procédures d'extension de la certification	4.6.2b		4.6 - 4.7			6.4		4.2 - 5.1	
Procédures d'extension de la certification	4.6.2b		4.6 - 4.7			6.4		4.2 - 5.1	
Procédures de réévaluation après modification	4.6.2c		4.7 - 4.8			6.4		4.2 - 5.1	
Procédures de mise à jour technique	4.6.2c								
<b>Audits internes et revues de direction</b>	4.7								
Existence d'audits internes	4.7.1					5.1		6.1 - 6.5	
Communication des résultats d'audit aux intéressés	4.7.1a					5.1		6.1 - 6.5	
Vérification de l'adoption de mesures correctives	4.7.1b					5.1		6.1 - 6.5	
Formalisation des résultats d'audit	4.7.1c					5.1		6.1	
Revue de direction	4.7.2					6.5		6	
Enregistrement des revues de direction	4.7.2					6.5		6	
<b>Documentation</b>	4.8								
Information écrite sur dépendance du certificateur	4.8.1a					1.6			
Information écrite sur Règles de certification	4.8.1b		0.1	1 à 6		4.1			
Information écrite sur procédures d'évaluation	4.8.1c		4.	5	0.0.1	6.4			
Information écrite sur ressources de certification	4.8.1d		6.	6.		3.1 à 5.5			
Information écrite sur droits et obligations d'usage	4.8.1e		1.8 - 5.	3f - 7		4.1a			
Information écrite sur traitement des recours	4.8.1f		5.8	7f		5.1		6.3	
Information écrite sur traitement des observations	4.8.1f					5.3bc		6.1	
Information écrite sur traitement des réclamations	4.8.1f					5.4		6.4	
Liste des produits certifiés	4.8.1g					6.4b			
Liste des documents à jour	4.8.2					6.3			
Procédures de gestion des documents de certification	4.8.2					6.3		5.2/3	
Procédures de gestion des documents d'information	4.8.2					6.3		5.4	
<b>Enregistrements</b>	4.9								

Intitulé	NF EN	PGC	RGC	RPC	PTG	RGF	PDF	SDF	IDF
Enregistrement des données opérationnelles	4.9.1					6.4		5.1/4	1 à 4
Enregistrement des données de concertation						6.4		5.5	
Conservation des enregistrements						6.4		5.1	
Politique d'archivage des documents...	4.9.2					6.3			
Confidentialité des documents archivés	4.9.2					2.5			
<b>Confidentialité</b>	4.10								
Dispositions prises pour assurer la confidentialité à tous les niveaux	4.10.1					2.5			
Conditions et modalités de divulgation des informations liées à un fournisseur	4.10.2					2.5 - 6.3			
<b>PERSONNEL DE L'ORGANISME DE CERTIFICATION</b>	5.								
<b>Généralités</b>	5.1								
Compétence du personnel	5.1.1					3.3 - 3.4 - 6.2			
Instructions écrites données au personnel	5.1.2		RGC	RPC	PTG	4.3		5.1	
<b>Critères de qualification</b>	5.2								
Critères minimaux de compétence des permanents	5.2.1					6.2			
Critères minimaux de compétence des spécialistes	5.2.1					6.2			
Critères minimaux de compétence des experts	5.2.1					6.2			
Engagement du personnel au respect des Règles	5.2.2a					6.1			1.
Engagement de confidentialité quant aux données	5.2.2a					6.1			1.
Déclaration d'indépendance de jugement	5.2.2b					6.1			1.
Suivi de la qualification du personnel	5.2.3					6.2			
<b>MODIFICATIONS DES EXIGENCES DE CERTIFICATION</b>	6.								
Délai de mise en application des modifications	6.					6.3			
Concertation avec les producteurs	6.					6.3		5.2/3	
Contrôles d'application	6.					6.3		5.2/3	
<b>APPELS, RÉCLAMATIONS ET CONTESTATIONS</b>	7.								
Existence de procédures de traitement	7.1					6.4		6.4	
Existence d'un enregistrement des réclamations	7.2a					5.4		6.4	
Enregistrement des réponses apportées	7.2a					5.4		6.4	1.
Exploitation en vue des réclamations	7.2b					5.4		6.4	1.
Suivi des mesures préventives	7.2c					5.4		6.4	1.
<b>DEMANDE DE CERTIFICATION</b>	8.								
<b>Information sur la procédure</b>	8.1								
Informations détaillées fournies aux postulants (procédure, exigences, droits, obligations, frais...)	8.1.1	PGC	RGC	RPC		6.4			1.
Exigences de respect des Règles	8.1.2a		5.4	7.c		6.4			
Exigences de soumission aux opérations d'évaluation	8.1.2b		5.4	7.c		6.4			
Exigences d'usage non abusif	8.1.2c		5.5 - 5.6	7.d		6.4			
Exigences de cessation de faire référence à la certification en cas de suspension ou de retrait de la certification	8.1.2e		5.5 - 5.6	7.d		6.4			
Exigences de référence stricte aux caractéristiques certifiées	8.1.2f		5.5 - 5.6	7.d		6.4			
Exigences de référence non abusive	8.1.2g		5.5 - 5.6	7.d		6.4			
Exigences de références conformes dans les documents commerciaux	8.1.2h		5.5 - 5.6			6.4			
Informations détaillées sur les produits objets de la certification	8.1.3		4.4 - 5.5	3.	1	6.4			

Intitulé	NF EN	PGC	RGC	RPC	PTG	RGF	PDF	SDF	IDF
Informations complémentaires fournies sur demande	8.1.4	12				6.4			
<b>La demande</b>	8.2								
Formule explicite de demande officielle	8.2.1					6.4			
Existence d'un formulaire de demande	8.2.1					6.4			1.
Spécificité produit du formulaire	8.2.1a					6.4			1.
Engagements explicite de respect des règles	8.2.1b		5.4	5.		6.4			1.
Engagements explicites de participer à l'évaluation	8.2.1b					6.4			1.
Identification suffisante du Centre	8.2.2a		4.4b ..	5.		6.4			1.
Identification suffisante des produits à certifier	8.2.2b		4.4b ..	5.		6.4			1.
<b>PRÉPARATION DE L'ÉVALUATION</b>	9.								
Existence d'un enregistrement de contrôle du dossier	9.1		4.			6.4			1.
Contrôle de l'adéquation des réponses aux exigences	9.1a		4.			6.4			1.
Suppression des malentendus ou incompréhensions	9.1b		4.			6.4			1.
Vérification de la faisabilité technique (domaine certification)	9.1c		4.			6.4			1.
Vérification de la faisabilité pratique (distance, langue ..)	9.1c		4			6.4			1.
Vérification de la faisabilité du point de vue des délais	9.2		4			6.4			1.
Vérification de l'indépendance des préposés à l'évaluation	9.3					6.1			
Documents d'évaluation appropriés	9.4					4.1 - 4.2 - 4.3 - 6.4			1. - 2. - 3
<b>EVALUATION</b>	10.								
Conformité du travail par rapport aux documents de référence	10.				PTG	6.4			1
<b>RAPPORT D'ÉVALUATION</b>	11.								
Existence d'un rapport d'évaluation	11					6.4			
Le rapport fait apparaître conformité et observations	11a					6.4			
Le rapport est transmis au Centre concerné	11b					6.4			
Des attributions moyennant levées de réserves sont prévues	11b		4.4d ..			6.4			
<b>DÉCISION DE CERTIFICATION</b>	12.								
Décision fondée sur l'évaluation et toute autre information pertinente	12.1		4.4c ..			6.4			
Non délégation à un tiers des pouvoirs de certification	12.2		5.4a			2.3 - 3.5			
Documents de notification (remis au certifié)	12.3					4.2			
Le certifié est identifié sur les pièces	12.3a					4.2			
La portée de la certification est indiquée	12.3b				2.2 ...	4.2			
Les dates de validité sont mentionnées	12.3c				2.2 ...	4.2			
Existence de procédure de modification de la portée d'un certificat déjà attribué	12.4		4.7 - 5.5	6e - 7c		6.3			
<b>SURVEILLANCE</b>	13.								
Existence d'évaluation périodique	13.4		4.7	6. e	3.2	6.4			
Existence de procédure de maintien de la certification	13.1		4.5	6. c	3.2	6.4			

Intitulé	NF EN	PGC	RGC	RPC	PTG	RGF	PDF	SDF	IDF
Exigence que le fournisseur communique toute modification du produit pour examen	13.2		4.7	6. e		6.4			
Enregistrement(s) des activités de surveillance	13.3		4.7	6.e		6.3 - 6.4			
<b>UTILISATION DES LICENCES, CERTIFICATS ET MARQUES DE CONFORMITÉ</b>	14.								
Règles d'utilisation et engagement des titulaires	14.1		5.5 - 5.4			4.1a			
Indications du guide ISO/CEI 23	14.2								
Traitement des utilisations abusives	14.3		5.6 - 5.7			4.1a			
<b>PLAINTES AUPRÈS DU FOURNISSEUR</b>	15.								
Obligation faite aux certifiés d'enregistrer les plaintes relatives aux exigences de la certification	15.a		5.4d			5.4a			
Enregistrement des réponses apportées aux plaintes	15.b		5.4d						
Enregistrement des mesures prises	15.c		5.4d			5.4a			