

LISTE DE DIFFUSION

DATE	N° révision	MOTIF	DESTINATAIRE
08/11/2023	0	Création	-L'ensemble de personnel de département certification produit
05/02/2024	1	modification	-L'ensemble de personnel de département certification produit
02/04/2024	2	modification	-L'ensemble de personnel de département certification produit
10/03/2025	3	modification	-L'ensemble de personnel de département certification produit
10/05/2025	4	modification	-L'ensemble de personnel de département certification produit

HISTORIQUE

Identification du document	Création ou modification	Numéro de révision	Date de l'application
Procédure Pro M18	Création	0	08/11/2023
Procédure PQ-03	Modification	1	05/02/2024
Procédure PQ-03	Modification	2	02/04/2024
Procédure PQ-03	Modification	3	10/03/2025
Procédure PQ-03	Modification	5	10/05/2025

Rédacteur : SLIMANI Khaled	Date : 10/03/2025	Fonction : RMQ	Visa : 
Vérificateur et Approbateur : ZERGUIT Nacima	Date : 10/03/2025	Fonction : GERANTE	Visa : 



Table des matières

1. Objet :	4
2. Domaine d'application :	4
3. Document et support d'enregistrement :	4
4. Références :	4
5. Définitions :	5
6. Contenu :	6
6.1 Prise de demande :	6
6.1.1 Constitution et dépôt du dossier de demande de certificat :	6
6.1.1.1 Types de demande :	6
6.1.1.2 Présentation de la demande :	6
6.2 Revue de la demande	8
6.3 Évaluation (Audit)	9
6.4 Revue et décision de certification	11
7. Surveillance	12
7.1 Surveillance liée à une procédure d'extension	12
7.2 Modalités d'évaluations de NORMISO pour les demandes d'extensions	13
8. Cas d'un nouveau produit (ou nouvelle gamme) non titulaire ou d'un nouveau type de produit ..	13
8.1. Recevabilité	13
8.2 Modalités	13
8.3 Mise en service d'une nouvelle installation de fabrication de même technique que la précédente	13
8.4 Mise en service d'une nouvelle installation d'une autre technique que la précédente	14
8.5 Contrôles et essais réalisés en cours d'audit sur le site de production	14
8.6 Vérifications sur produits livrés	14
8.7 Contrôle dans le cadre de l'instruction de réclamations	14
9. Changements ayant des conséquences sur la certification	14
10. Résiliation, réduction, suspension ou retrait de la certification	15
10.1 Réduction	15
10.2 Suspension	15
10.3 Résiliation ou Retrait de la certification	16
11. Annuaire des produits certifiés	17
12. Information accessible au public	17
13. Cycle de vie de la certification	17



14. Enregistrements	17
15. Type de schéma	18
16. Plaintes et appels	18
17. Réclamation par rapport au Plan de qualité	18
18. Indicateurs :	18



1. Objet :

La présente procédure a pour objet de décrire le schéma de certification produit selon la norme ISO/IEC 17065 :2012, ISO/IEC 17067 :2013, ISO/IEC TR 17026 :2015.

2. Domaine d'application :

La présente procédure s'applique à l'ensemble de personnel du comité de certification.

3. Document et support d'enregistrement :

(PQ-03/C/01)	Certificat de conformité de produit
(PQ-03/Re/02)	Annuaire des produits certifiés
(PQ-03/Re/03)	Registre de suivi des certificats produits
(PQ-03/F/04)	Lettre de demande de certification
(PQ-03/F/05)	Décision de certification
(PQ-03/F/06)	Revue de commande de certification
(PQ-03/F/07)	Liste des auditeurs
(PQ-03/F/08)	Contrat certification produit
(PQ-03/F/09)	Contrat d'auditeur externe
(PQ-03/F/10)	Convention de sous-traitant (Certification)
(PQ-03/F/11)	Convention de consultant (Comité de Certification)
(PQ-03/F/12)	Convention de consultant (Comité d'impartialité)
(PQ-03/F/13)	Formulaire du Plan d'Échantillonnage
(PQ-03/F/14)	Fiche d'écart (Certification)
(Pro R33/F/02)	Rapport d'audit de certification produit
(Pro S04/F/04)	Liste des activités sous-traitées
(Pro S07/F/01)	Matrice des Compétences
(Pro M02/F/04)	Planning d'audit
(Pro M03/F/06)	Planning de surveillance des organismes certifiés
(Pro M16/F/01)	Fiche d'évaluation des risques d'impartialité
(Pro M16/F/02)	Matrice d'analyse des risques
(Pro M13/F/20)	Engagement d'impartialité
(Pro M19/F/01)	Tableau répartition des prestations



4. Références :

ISO/IEC 17020 v 2012

ISO/IEC 17065 v 2012

ISO/IEC 17067 v 2013

ISO/IEC TR 17026 v 2015

Pro S04 : Achat, Choix et évaluation des sous-traitants et fournisseurs

Pro S07 : Compétence, sensibilisation et formation du personnel

Pro S10 : Réclamation et appelle

Pro M02 : Procédure d'audit

Pro M03 : Surveillance

Pro M04 : Recrutement

Pro M12 : Qualification de personnel
Pro M13 : Organisation interne de travail
Pro M15 : Action corrective et préventive
Pro M16 : Gestion d'impartialité
Pro M19 : Tarifs et frais de certification

5. Définitions :

Certification : Attestation (7.3) par tierce partie portant sur un objet de l'évaluation de la conformité (4.2), à l'exception de l'accréditation (7.7) (Selon ISO 17000 :2020).

Comité de certification : Le comité de certification rassemble des membres formé et qualifié dans l'ISO/IEC 17065 et ISO/IEC 19011, et ont des connaissances techniques du domaine de certification. Il examine, tous les 6 mois, les résultats des contrôles et essais, décide de l'attribution, du maintien ou de la suspension de la certification. Il définit les règles de certification et fixe les orientations majeures

Norme : Règle, principe, critère auquel se réfère tout jugement : Se fonder sur la norme admise dans une société.

Règlement technique : Un règlement technique est un document qui énonce les caractéristiques d'un produit ou d'un service ou les procédés et méthodes de production se rapportant à ce produit ou service, y compris les dispositions administratives qui s'y appliquent, dont le respect est obligatoire.

Surveillance : itération systématique d'activités d'évaluation de la conformité comme base du maintien de la validité de l'affirmation de conformité (Selon ISO 17000 :2020).

Appel : demande adressée par la personne ou l'organisation qui fournit ou qui est l'objet de l'évaluation de la conformité à un organisme de l'évaluation de la conformité ou à un organisme d'accréditation pour que cet organisme reconsidère une décision déjà prise relative à cet objet (Selon ISO 17000 :2020).

Réclamation (Plaintes) : Expression d'insatisfaction, autre qu'un appel, émise par toute personne ou une organisation auprès d'un organisme d'évaluation de la conformité ou d'un organisme d'accréditation relative aux activités de cet organisme, à laquelle une réponse est attendue (Selon ISO 17000 :2020).

Non-conformité : désigne toute situation où un produit ou un processus qui ne respecte pas les exigences techniques, de sécurité, de performance, ou de qualité définie dans les normes ou spécifications de certification. Cela inclut des défauts dans la conception, la production, ou des éléments comme l'étiquetage ou l'emballage qui sont incompatibles avec les critères de certification. Non-conformité : Impact significatif, mais tolérable avec des actions correctives appropriées.



Écart bloquant : Impact significatif, Non tolérable qui mettre en question la qualité de produit fabriqué et/ou le système de management.

Remarque : Impact faible, nécessitant une correction dans un délai raisonnable.

- Résultats des tests et en cas d'échec, préciser les mesures correctives proposées.
- Pertinence des actions correctives proposées.

6. Contenu :

Selon la norme ISO/IEC 17065 :2012, pour certifier un produit, l'évaluation doit être faite au long du tout processus de production, de la matière première jusqu'au produit fini résumés :

- Prise de demande
- Revue de la demande
- Évaluation (Audit)
- Revue et décision de certification
- Surveillance



6.1 Prise de demande :

6.1.1 Constitution et dépôt du dossier de demande de certificat :

6.1.1.1 Types de demande :

Une demande de droit d'usage peut être :

- 1\ Une demande initiale (Demande d'admission),
- 2\ Une demande de visite préliminaire,
- 3\ Une demande d'extension ou réduction,
- 4\ Une demande de renouvellement,

- Une demande de maintien (Changement de raison sociale, changement de site de fabrication).
- Une demande d'extension concerne : un (des) produit(s) dont le type ou la consistance caractéristique ne sont pas compris dans les types ou consistance du produit certifiés ; les productions issues de nouvelles lignes de fabrication ; un changement significatif du diamètre, dimension, calibrage du produit ; l'utilisation d'un nouveau type de matière première processus,.....etc.

Note : Le demandeur/titulaire se doit d'informer la SARL NORMISO de toute modification.

6.1.1.2 Présentation de la demande :

Avant de faire sa demande, le fabricant/producteur doit s'assurer qu'il remplit, au moment de la demande, les conditions définies dans le présent référentiel, concernant ses produits et le site concerné. Il doit s'engager à respecter les mêmes conditions pendant toute la durée d'usage de la marque NORMISO. Les produits sont identifiés par familles définies par les caractéristiques NORMATIVE et réglementaire

Dans tous les cas, le demandeur précise la norme qu'il a choisie pour les exigences sur la composition de son produit.

Pour chacune des familles objet de la demande, les essais sur produits finis doivent avoir été mis en place depuis au moins 3 mois.

Dans le cadre de la recevabilité du dossier d'admission, le département de certification produit vérifie que les types du produit objets de la demande correspondent aux spécifications indiquées dans la Documentation Technique établie par le demandeur.

En cas de modification du contrat lors de son déroulement, il y aura toujours accord entre le chef département certification produit et le client. Le chef département responsable du dossier peut, à volonté, consulter le comité et la gérance afin de leur demander conseil. Mais il doit surtout avertir toutes les personnes concernées des modifications à apporter.

L'avenant au contrat est traité comme un nouveau contrat avec vérification des nouvelles exigences, de leurs faisabilités et de notre aptitude à les satisfaire. Les services concernés sont informés immédiatement.

Avant chaque décision le chef département de certification produit doit informer son hiérarchie. Les demandes relèvent de l'un des cas suivants :

a) Cas d'une demande d'admission

Ou nouveau banc de technique différente ou modification du modèle de conception et de calcul

- Une fiche de renseignements généraux concernant l'entreprise selon la fiche
- Un dossier technique
- Un manuel et/ou le plan qualité satisfaisant aux exigences du présent référentiel

b) Une demande de visite préliminaire,

- Une fiche de renseignements généraux concernant l'entreprise selon la fiche
- Un dossier technique

c) Cas d'un changement de raison sociale

- Une fiche de renseignements généraux concernant l'entreprise

d) Cas d'une extension/réduction :

- Nouveau produit et/ou nouvelle composition du produit
 - Un dossier technique
 - Un manuel et/ou le plan qualité actualisé satisfaisant aux exigences du présent référentiel
- Pour la réduction il suffit d'envoyer une demande officielle avec toutes les informations nécessaires.

e) Une demande de renouvellement :

- Une fiche de renseignements généraux concernant l'entreprise

NOTE : L'acceptation de commande ne signifie pas que la certification est garantie, la certification dépend des résultats de l'évaluation et la revue.



6.2 Revue de la demande

L'offre de prestation de nos clients doit être revue en complétant la fiche de revue de commande de certification (PQ-03/F/06) de manière à s'assurer que :

- les informations sur le client et le produit sont suffisantes pour permettre la réalisation de la certification ;
- les exigences sont définies et documentées de façon adéquate et elles ont fait l'objet d'un accord avant d'être traité.
- toute divergence d'interprétation identifiée entre NORMISO et le client est résolue, y compris l'accord concernant les normes ou les documents normatifs qui doivent être bien définis
- le produit certifié est dans nos portées de certification.
- les différences entre ce que l'on peut offrir et ce que nous demande le client ont fait l'objet d'une solution
- Nous avons les ressources, les moyens et les compétence nécessaire pour réaliser la prestation demander.

La revue des demandes est effectuée par le chef du département de certification, avec l'assistance de l'expert technique lorsque nécessaire.

Aucun document n'est envoyé avant d'avoir été revu. Ces documents comportent le nom ou/et la signature de la personne qui soumet cette cotation à un de nos clients potentiels ou non.

NORMISO peut demander de faire une visite sur site si nécessaire pour faire une évaluation préliminaire du processus et avoir une idée générale sur le travail à faire.

L'offre et la décision de la revue documentaire sont envoyées au client par le chef département certification. Si le client donne son accord sur l'offre, un contrat est établi et envoyé au client. Le retour du contrat signé, autorise l'ouverture d'un dossier client (classeur), en garantissant la prise en compte des exigences du client. Le retour du contrat signé peut se faire par fax, par courrier ou par internet pour répondre plus rapidement à la demande du client, notamment s'il a besoin d'une attestation de contrat. Dans ce cas, l'ouverture d'un dossier client est autorisée mais l'original du contrat sera obligatoirement retourné par le client.

Note :

1. Si la demande de certification du client n'entre pas dans nos portées, ou si nous ne disposons pas des compétences et capacités nécessaires pour réaliser la certification produite demandée, nous demanderons au client un délai supplémentaire pour étudier la faisabilité de la certification, sinon nous ferons un recours à l'externalisation mais si cela n'est pas possible, nous refuserons la commande.
2. Si une commande a été refusée, le client est informé par le chef département de certification produite des raisons pour lesquelles la commande a été rejetée.
3. Si NORMISO se réfère à des certifications déjà délivrées au client ou à d'autres clients pour omettre certaines activités, ce certificat sera référencé selon son enregistrement. Si le client



en fait la demande, la justification de l'omission des activités sera fournie par mail via le chef département de certification.

6.3 Évaluation (Audit)

Après mise en place d'un contrat liant les deux parties, l'évaluation déroulera selon la procédure Pro M02, ISO/IEC 19011 et l'ISO/IEC 17065 de la manière suivante :

- Un planning des activités de l'évaluation (Audit) est établi selon la fiche planning d'audit (Pro M02/F/04)
- Les auditeurs sont affectés selon leurs compétences où ils sont évalués selon une Matrice des Compétences (ProS07/F/01), et selon leurs disponibilités par le responsable du service de certification, le planning est envoyé au client avec la liste des auditeurs (PQ-03/F/07), pour **confirmation de la date, l'heure, le périmètre de l'audit et l'auditeur sélectionné** (Dans le cas de conflit d'intérêt le client peut faire une demande pour changer un auditeur),

Après réception de l'accord du client, le plan d'audit validé est communiqué au client par le responsable d'équipe d'audit ou le chef département certification. Si le nombre de personnel qualifié n'est pas suffisant, il est possible d'externaliser la tâche en respectant les exigences indiquées dans le § Externalisation

- L'auditeur effectuera toutes les activités nécessaires pour évaluer le produit, notamment l'échantillonnage, les tests et l'inspection. **L'échantillonnage, qu'il concerne l'audit initial, l'audit de surveillance ou toute autre forme d'audit, sera réalisé conformément au formulaire de planification d'échantillonnage PQ-03-F-13. Ce formulaire est établi et validé par le client pendant la période d'audit, afin de garantir la fiabilité, l'impartialité et la qualité des échantillons prélevés.**
- Lors de l'évaluation, le client sera informé des éventuelles non-conformités constatées et si les non-conformités ne sont pas levées, il sera demandé au client s'il souhaite poursuivre l'audit ou non, Si tel est le cas, une évaluation supplémentaire sera programmée, accompagnée de toutes les informations nécessaires pour effectuer cette tâche, afin de vérifier la correction des non-conformités.
Note : La tâche d'évaluation supplémentaire est réitérée à partir de l'étape 6.3 (Évaluation).
- A la fin de l'évaluation, les résultats sont documentés à travers un rapport d'audit de certification produit (Pro R33/F/02) qui indique le degré de respect des exigences produit ainsi que les constatations de l'audit, Ce rapport sera complété par le rapport des résultats d'analyses des échantillons prélevés. Ces analyses seront effectuées au niveau d'un laboratoire accrédité 17025, dans le cas contraire un audit sera effectué par un évaluateur 17025 du laboratoire utilisé.
- Le rapport va être transmis au comité de certification où l'auditeur doit donner son degré de confiance sur le processus.



Note : -S'il y a des écarts qui influencent sur la qualité du produit, l'auditeur doit le déclarer au niveau du rapport.

-Si le client nécessite une évaluation supplémentaires (Dû à plusieurs non-conformité), la responsabilité de cette évaluation est indiquée dans le contrat avec les clients

6.3.1 Fréquence et durée des audits

La durée des audits (variable en fonction de l'organisation des usines et du nombre de modèles) est minimum de l'ordre de 2 jours.

Des audits supplémentaires peuvent être effectués sur proposition du comité de certification ou à l'initiative de la SARL NORMISO. La durée d'un audit (variable en fonction de l'organisation des usines et du nombre de produits certifiés) est de l'ordre d'une journée par famille de produit.

6.3.2 Essais réalisés sur le site de production

Lors de l'instruction d'une demande de droit d'usage de la marque NORMISO, les contrôles indiqués du présent référentiel sont réalisés à l'usine et en présence de l'auditeur.

- Lorsque la diversité des produits est importante, l'auditeur doit être formé aux méthodes d'échantillonnage, sinon un représentant effectue les prélèvements en tenant compte du volume relatif de chacune des productions, de la diversité des types de produits, des performances obtenues lors des contrôles internes, de l'âge des produits disponibles sur parc. Les résultats des essais réalisés dans le cadre de la visite d'inspection, Les résultats obtenus sont interprétés selon les dispositions des procédures techniques, des normes et/ou des règlements techniques.

6.3.3 Essais réalisés au laboratoire de référence de la marque

Les éprouvettes sont confectionnées avec la même composition du produit que celle des éléments en cours de fabrication et sont identifiées par l'auditeur pour être transmise par l'usine à NORMISO. Le résultat des essais fait l'objet d'un rapport d'essai.

6.3.4 Externalisation (sous-traitance)

En addition de la Pro S04: Achat, Choix et évaluation des sous-traitants et fournisseurs, qui traite les conditions de la sous-traitance dans NORMISO, les sous-traitant doivent être des organismes accrédité (l'ISO/IEC 17025 pour les laboratoires et, l'ISO/IEC 17020 pour les inspections) mais tant que NORMISO est accrédité ISO 17020 et le comité de certification fonction d'une manière autonome et indépendante du département d'agrégation NORMISO peut faire les deux (la certification et l'inspection) avec une analyse de risque qui reste obligatoire

- Lorsque NORMISO sous-traite une partie de travail, elle informe le client et elle assume l'entière responsabilité des résultats
- NORMISO assure l'impartialité du sous-traitant avec une Analyse des risques (Formulaire d'évaluation des risques Pro M16/F/01) d'impartialité et des engagements d'impartialité
- Chaque sous-traitant fait l'objet d'un contrat juridiquement exécutoire pour respecter les procédures interne de NORMISO et les exigences réglementaire et normative. Dans le cas de manquement aux contrats NORMISO mettra en œuvre des actions correctives, en fonction de type de manquement
- Si NORMISO travail avec le même sous-traitant dans plusieurs projets, ce sous-traitant fait l'objet de surveillance et des audits périodiques
- Ces sous-traitant sont indiqués dans la fiche Pro S04/F/04 (Liste des activités sous-traitées)



NOTE :

1. Si NORMISO externalise à des organismes dépendant du client (c.-à-d. : le client a les moyens nécessaire et les compétences pour réaliser les tests), l'auditeur demande tous les documents de qualifications du personnel qui va réaliser le travail avec des certificats d'étalonnage et vérification de tous les équipements qui vont être utilisés et si nécessaire il peut procéder à des tests croisés et les analyses vont être réalisées en présence d'un auditeur/ expert formé en ISO/IEC 17025.
2. Si la qualification, l'évaluation et le contrôle des sous-traitants sont effectués par d'autres organismes tels que des organismes d'accréditation, des organismes d'évaluation par les pairs ou des autorités gouvernementales, NORMISO peut tenir compte de cette qualification et de ce contrôle, à condition que la portée couvre les tâches à accomplir, et que la validité de la qualification, de l'évaluation et des dispositions en matière de contrôle soit vérifiée minimum une fois par an

6.4 Revue et décision de certification

Tous les documents de sortie (Rapport, résultats d'analyse des échantillons, certificats et tout documents jugés nécessaire par l'évaluateur) de la phase de l'évaluation devenant des documents d'entrées de la phase revue et de décision, la revue et la décision de certification est faite par le comité de certification désigné par la gérance, ces membres sont qualifiés et n'appartiennent pas à l'équipe d'évaluation.

Le comité a tout pouvoir décisionnel en matière de certification sans aucune influence de la gérance mais la gérance peut assister aux réunions de comité en tant que conseillers.

6.4.1 Décision finale de certification

Le chef de département de certification programme la réunion de comité pour la revue et la prise de décision de certification, le déroulement de la réunion ainsi que la prise de décision nous devons suivre la Pro M20 (Règlement intérieur du comité de certification) La SARL NORMISO, après éventuelle consultation du comité de certification sur la base d'un dossier, la procédure Pro M20 et les critères suivants :

- La présence d'un bon système de management (ex : il peut être certifié 9001)
- Une bonne maîtrise de la qualité de produit à certifier
- Compétence technique de personnel de client
- Respect aux exigences de schéma de certification et les exigences normatives
- **Le nombre de non-conformités et remarques n'est pas aussi important que la nature et son impact, sur le processus de certification.**

Prend l'une des décisions suivantes :

- Accord de la certification ;
- Refus de la certification. La décision est notifiée par LA SARL NORMISO depuis le chef département de certification à l'intéressé accompagné avec les motifs de refus de certification par mail ou lettre officielle. Le demandeur peut contester la décision prise conformément aux Procédure PRO S10 (Réclamation et plainte)

Note : La décision est documentée par une fiche de décision de certification (PQ-03/F/05).



6.4.2 Documents de certification

- Lorsque la décision de certification est positive, un rapport d'audit et un certificat de conformité est délivré au client selon le modèle de Certificat de conformité ISO 17065 (PQ-03/C/01), le modèle contient les informations suivant : les informations générale de NORMISO, le nom et l'adresse de l'organisme de certification (NORMISO) , la date d'émissions, le nom et l'adresse du client, la portée de certification, la date d'expiration, toutes autres informations exigées par le programme de certification.
- Ce certificat est signé par la gérance et il est enregistré sur le registre de suivi des certificats produits (PQ-03/Re/03).

6.4.3 Edition du certificat

Les Règles de fonctionnement de la certification NORMISO.

La décision d'accord du droit d'usage de la marque NORMISO du produit au titulaire comporte :

- Les coordonnées de NORMISO ;
- Le logo NORMISO ;
- La dénomination du référentiel servant de base à la certification ;
- La durée et les conditions de validité de la décision.

Les spécifications requises sur les produits certifiés.

- En annexe La liste des produits certifiés et les caractéristiques retenues pour les décrire :
 - dénomination commerciale, documentation technique, avis technique (le cas échéant), produit certifié, la norme de certification du produit, classe(s) / nuance, gamme de dimensions nominales,...etc

Dans le cas où le produit est distribuée sous une autre marque commerciale que celle du fabricant, la décision d'accord du droit d'usage de la marque NORMISO notifiée au titulaire précise l'identification ou le code identifiant le site de fabrication.

7. Surveillance

Pour les certificats de conformité nous accordons une autorisation d'utilisation et/ou affichage permanente de la marque de certification pour un produit qui a fait l'objet de la certification, en addition à l'évaluation primaire, une surveillance annuelle est réalisé pour assurer que les exigences de certification sont respectées et les remarques ont étaient corrigés, Le programme de surveillance est indiqué dans le planning de surveillance des organismes certifiés (Pro M03/F/06)

La fréquence des visites de surveillance est fixée **minimum** à 1 visite par an, mais elle peut être plus, tout dépendra de l'échelle, le taux de production de l'entreprise et la nature de produit (**Pour plus de précisions, veuillez consulter les procédures techniques, telles que Pro R33 et R34.**)

7.1 Surveillance liée à une procédure d'extension

Les modalités particulières de surveillance liées à une procédure d'extension sont les suivantes :

- Lorsque l'extension est liée à une déclaration préalable du fabricant, il est vérifié, dès la visite suivant la déclaration que les conditions préalables étaient effectivement remplies au moment de la déclaration et que le marquage des nouveaux modèles est conforme ;
- Lorsque l'extension est instruite à l'occasion d'une visite périodique, les dispositions sont celles du § **Modalités d'évaluations de NORMISO pour les demandes d'extensions.**



En cas de résultat d'essai et de contre-essai non conforme sur un produit objet d'une demande d'extension du droit d'usage, la demande est jugée comme non recevable et le produit doit être à nouveau présenté à l'extension au plus tard pour la visite suivante, qui peut éventuellement être rapprochée. Le fabricant peut demander une visite supplémentaire restreinte au traitement de la demande d'extension : dans ce cas la visite est facturée séparément.

7.2 Modalités d'évaluations de NORMISO pour les demandes d'extensions

Les demandes d'extension du droit d'usage de la marque NORMISO doivent être faites avant la visite de surveillance suivant la date de début de la fabrication, de façon à permettre les prélèvements et essais en cours de visite. Si les essais requis par le référentiel sont incomplets, les résultats complémentaires sont communiqués à l'auditeur lors de la visite ou envoyé à la SARL NORMISO dès qu'ils sont disponibles.

8. Cas d'un nouveau produit (ou nouvelle gamme) non titulaire ou d'un nouveau type de produit

8.1. Recevabilité

La demande d'extension n'est recevable que si :

- Le fabricant présente sa demande conformément au § **Prise de demande**
- Le fabricant réalise l'ensemble des essais conformément aux exigences du présent référentiel de certification.

8.2 Modalités

Dès que la demande est recevable, le chef département de certification produit se met en relation avec le demandeur pour organiser la visite. Si les résultats des essais en usine sont conformes au référentiel, que les essais effectués par l'auditeur, le cas échéant, par un laboratoire extérieur accrédité, se recoupent de façon satisfaisante, l'extension est notifiée par la SARL NORMISO à l'intéressé. Le comité de certification est informé de cette décision dès la première réunion suivant cette notification.

La procédure d'extension sans visite d'inspection préalable peut être envisagée si le système qualité du demandeur satisfait aux conditions préalables suivantes :

- Absence de sanction ou visite supplémentaire au cours des 12 mois précédant la demande
- Réponse aux écarts formulés au cours des 12 mois précédant la demande.

8.3 Mise en service d'une nouvelle installation de fabrication de même technique que la précédente

Lorsqu'un fabricant met en service une nouvelle installation de fabrication de même technique que la précédente, le droit d'usage de la marque pour les produits du référentiel concerné peut être étendue pour les produits identiques à ceux fabriqués sur l'ancienne installation et dans les conditions ci-après ; La demande est recevable si :

- Le fabricant a effectué le nombre minimal d'essais prévu et montrant la conformité des produits au présent référentiel ; Les conditions suivantes sont respectées :
- Le fabricant n'a pas fait l'objet de sanction au cours des 12 mois précédant la demande ;



- Le fabricant formule par écrit une demande d'extension accompagnée des résultats d'essais sur les produits.

Dès que la demande est recevable, le responsable de département de certification produit se met en relation avec le demandeur pour organiser la visite.

L'extension est notifiée par la **SARL NORMISO** à l'intéressé. Le comité de certification est informé de cette décision dès la première réunion suivant cette notification.

8.4 Mise en service d'une nouvelle installation d'une autre technique que la précédente

Lorsqu'un fabricant met en service une nouvelle installation de fabrication d'une autre technique que la précédente, la demande va être traitée comme une nouvelle demande

8.5 Contrôles et essais réalisés en cours d'audit sur le site de production

Les essais sont réalisés à chaque audit sur les produits fabriqués depuis le précédent audit, et réputés conformes par l'usine, c'est-à-dire marqués NORMISO. Les essais exigés dans le présent référentiel sont réalisés en présence de l'auditeur à chaque visite. Lorsque la diversité des produits est importante, l'auditeur effectue les prélèvements en tenant compte :

- du volume relatif de chacune des productions,
- de la diversité des bancs de fabrication,
- des modèles en demande d'extension,
- des extensions sur déclaration du fabricant depuis la précédente visite,
- des performances obtenues lors des contrôles internes,
- de l'âge des produits disponibles sur parc.

Les résultats des essais réalisés dans le cadre de la visite d'inspection sont reportés sur le registre de l'usine avec une identification particulière.

L'interprétation des résultats se fait selon les modalités définies au niveau des normes et des règlements techniques.

Vérification d'un plan de pose en cours d'audit, l'auditeur prélèvera un plan d'échantillonnage récent afin de vérifier la cohérence entre les dénominations des produits figurant sur l'attestation NORMISO et dans la documentation technique, et les références mentionnées sur ce plan d'échantillonnage.

8.6 Vérifications sur produits livrés

En complément aux dispositions précédentes, il peut être effectué à la demande de NORMISO des vérifications sur des produits livrés chez un négociant ou sur un chantier. Les résultats sont communiqués au titulaire concerné.

8.7 Contrôle dans le cadre de l'instruction de réclamations

En cas de réclamations d'utilisateurs, les contrôles peuvent comporter des prélèvements ou essais sur les lieux d'utilisation des produits admis (dans ce cas, le titulaire est invité à se faire représenter pour assister aux prélèvements et aux essais).

9. Changements ayant des conséquences sur la certification

En cas de changement des exigences de certification par rapport aux normes, le chef département de certification programme une réunion extraordinaire avec les membres de



comité et en présence du responsable de la veille normative, la gérance et le responsable management de la qualité où ils vont traiter le dossier, l'évalué, révisé et décide des actions adaptés aux nouvelles exigences, ils informent les clients des nouvelles décisions et programme les surveillances nécessaires suivie par une émission des nouveaux certificat avec une nouvelle révision et modification des contrats si nécessaire.

10. Résiliation, réduction, suspension ou retrait de la certification

S'il a été constaté pendant la surveillance périodique que les exigences de certification ne sont pas respecté ou à cause d'utilisation et/ou affichage de certificat dans des portés non certifiés ou à cause de non-paiement des tarifs de certification, NORMISO a le droit d'augmenté le nombre de surveillance pour réviser et décidé, de la réévaluation, de suspendre, de réduire ou de retrait du certificat tout dépend de la gravité de non-conformité qui a était constaté.

10.1 Réduction

La réduction est l'acte de diminuer le nombre des portés de certification produit, la réduction peut émaner du client ou une décision du comité de certification produit,

- Pour une demande de réduction, le client lui suffit de transmettre au comité de certification les motifs motivant ça demande. Après étude, le comité transmet officiellement l'acceptation de réduction et la date de prise d'effet.
- Le comité décide d'une réduction de portée suite aux résultats insatisfaisants d'une évaluation, dans ce cas la réduction, les mesures et les actions nécessaires pour le levé de la réduction sont communiqués au client par le chef département de certification en fonction du programme de certification,

Par conséquent, une mise à jour du site web, du répertoire des organismes certifiés ainsi que les documents y afférent à la certification est obligatoire d'une part.

D'autre part, le client doit informer l'ensemble des clients de la décision de réduction de portée en éliminant notre marque dans l'ensemble des documents et supports.

Dans le cas où le client souhaite reprendre la portée, une demande doit être introduite et elle sera traitée comme une demande d'extension

10.2 Suspension

La suspension d'un certificat c'est l'arrêt immédiat de l'utilisation et/ou l'affichage de la marque NORMISO et de la certification jusqu'à la levée de la suspension, la suspension, les mesures et les actions nécessaires pour le levé de la suspension sont communiqués au client par le chef département de certification en fonction du programme de certification.

Une fois la suspension a été levée, le client reprendra son certificat avec la même date de validité.



Après étude et réévaluation du dossier de client par le comité de certification pour la lever des réserves présentées par le client, le comité peut lever ou prolongé la suspension comme il peut le retirer.

Au cas où les mesures correctives n'ont pas été respectées, un retrait de certificat sera appliqué.

10.3 Résiliation ou Retrait de la certification

Le retrait du certificat est appliqué dans le cas suivant :

- a) Demande volontaire du client
 - b) Décision du comité de certification
 - c) Décision de NORMISO
-
- a) Pour le retrait volontaire le client envoie une demande officielle mentionnant les motifs. Le comité statuera sur le cas en répondant à la demande tout en indiquant la date d'effet.
 - b) Le comité peut décider du retrait en cas où il y a un non-respect des conditions de certification
 - c) NORMISO préserve le droit de retirer le certificat du client dans le cas de non-respect de condition contractuelle, comportement frauduleux ou dans le cas de non paiement des frais de certification.
-
- **Le retrait de la certification entraîne les conséquences suivantes :**
 - La rupture de la convention de collaboration entre NORMISO et l'organisme ne dégage pas celui-ci des obligations contractées envers NORMISO durant la période de certification ;
 - Le client informe sans délais ses clients concernés du retrait de sa certification ainsi que des conséquences associées, par notification.
 - Après un retrait de certification suite à un comportement frauduleux le client ne peut pas formuler une nouvelle demande de certification qu'après trois (03) mois à partir de la date de la décision de retrait.
 - La reprise de la certification après un retrait implique, le dépôt d'une nouvelle demande de certification de la part de client.
 - Suite aux retraits répétés d'une certification d'un client pour comportement frauduleux ou de falsification d'informations ou bien de violation délibérée des exigences de certification, NORMISO peut refuser de traiter sa nouvelle demande de certification.

Note :

1. En cas de retrait, le client va être informé par le chef département de certification de toutes les raisons de retrait, les mesures et les actions nécessaires pour le levé de la suspension sont communiqués au client par le chef département de certification selon le programme de certification, et si le client à lever les non-conformités dans un délai de 3 mois, il est possible de rétablir la certification avec une augmentation de nombre de surveillance, mais, si le délai dépasse cette durée la demande va être considérée comme une nouvelle demande de certification et il va suivre la procédure normale de certification.
2. Toutes les communications relatives à la résiliation, la réduction, la suspension ou le retrait de la certification, émanant de la SARL NORMISO ou du comité de certification, sont transmises au client par l'intermédiaire du chef du département de certification.



3. Si les mesures pour lever la Résiliation, réduction, suspension ou retrait de certificat peuvent nécessiter une évaluation supplémentaire, une revue ou une décision de certification dans ce cas il suit les mêmes étapes indiquées dans 6.3 et 6.4)

11. Annuaire des produits certifiés

Le chef département de certification produit est responsable du suivi et la mise à jour de l'annuaire des produits certifiés (PQ-03/Re/02) avec la codification de tous les clients et les produits certifiés, et les normes de référence

12. Information accessible au public

Les Informations sur le programme de certification (PQ-03) ; Tarifs et frais de certification (Pro M19); Règle D'utilisation De La Marque NORMISO (S19) et la procédure de traitement des plaintes et des appels (S10) sont accessibles aux publics suite à une demande envoyée par mail au chef département jointée par le registre de commerce et un engagement signé par le directeur de l'organisme. Et éventuellement sur le site web.

13. Cycle de vie de la certification

- **Audit initiale** : L'entreprise soumet une demande, subit un audit initial pour vérifier la conformité aux critères requis, et obtient la certification si les exigences sont respectées. Le cycle de certification commence à partir de la date de délivrance du certificat.
- **Suivi pendant 3 ans** : Des audits annuels de surveillance sont réalisés pour vérifier que l'entreprise continue de respecter les normes de la certification (Tout dépend de type de produit à certifier pour plus de détail voir les procédures techniques tel que Pro R33 et R34). L'entreprise doit maintenir la conformité tout au long de cette période.
- **Renouvellement de la certification** : Durant la troisième année, le dossier de renouvellement doit être soumis **4 mois avant l'expiration de la certification précédente**. Ce dossier doit inclure les mêmes documents que ceux du dossier initial. Si le traitement du dossier n'est pas finalisé avant la date d'expiration de la certification, l'évaluation sera considérée comme une évaluation initiale, et un nouveau numéro de certification sera attribué après une décision favorable du comité de certification.

14. Enregistrements

On addition de procédure Pro S01 et Pro S02, les dossiers de certification produit sont créés dès la réception de la demande, mais ils ne sont pas numérotés, la numérotation viendra après l'acceptation de la demande (Après la revue documentaire), où le dossier va indiquer le numéro de dossier (Sous la forme :...../NOR/année), le client, type de produit à certifier (Les diamètres inclus), Norme de certification.



Après la certification de produit le chef département de certification ajoutera le code interne de ce client à l'annuaire et le dossier ainsi que le numéro de certificat et la date d'émission de certificat et la date de la prochaine surveillance.

En générale la durée de conservation des enregistrements de NORMISO est de 10 ans, et pour les certificats révisés et évalués, la durée est 2 cycles de certification.

Note : tous les documents transmis par le client relatif à la certification sont regroupés et conservés dans son dossier. Tous les documents contiennent au minimum le nom du client et/ou le site, numéro de dossier, département et le produit a certifié.

Le numéro des dossiers de certification est un numéro de série qui augmente chronologiquement par un à chaque nouvelle commande.

15. Type de schéma

Selon la norme ISO/IEC 17067, ce schéma est de type 5.

16. Plaintes et appels

Toutes les plaintes et appels seront traité conformément à la procédure interne Pro S10 de réclamation et appel.

17. Réclamation par rapport au Plan de qualité

La réclamation concernant le plan qualité doit être transmise au Responsable Management de la Qualité (RMQ), qui organisera une réunion avec les membres du comité concernés, le chef du département de certification et la direction pour évaluer la réclamation. L'avancement du traitement de la réclamation sera ensuite communiqué au client par l'intermédiaire du chef du département de certification.

18. Indicateurs :

- Nombre des rapports de certification par années
- Taux de revue de commandes effectuées
- Nombre de certificat émis
- Nombre de produit certifié

