



## QUALIFICATION, CERTIFICATION, LABEL ... CE QUI SE CACHE DERRIERE CES MOTS

Le consommateur demande à être rassuré sur les produits et services qu'il achète, ce qui est normal.

Il a un besoin de confiance dans les prestations des professionnels qu'il a choisis sans toujours les connaître.

Par exemple le secteur du Bâtiment a connu depuis longtemps la mise en place de deux sécurités majeures pour les maîtres d'ouvrage : la qualification - voire la certification - des entreprises et la garantie décennale.

Ajoutons-y la certification de produits, rendue nécessaire par leur extrême diversité, et nous avons un ensemble de nature à capter la confiance des clients.

C'est une bonne chose que, demain, les entrepreneurs qui le souhaiteront puissent s'appuyer sur des certifications des services.

### LA QUALIFICATION :

#### a) Définition :

La qualification des entreprises est la reconnaissance formelle de leur compétence et de leur savoir-faire à réaliser des travaux dans une activité donnée.

Cette reconnaissance est fondée sur l'évaluation de leurs moyens et la vérification de la conformité des entreprises à un ensemble d'exigence.

#### b) Les qualifications :



Les qualifications sont délivrées par tierce partie, c'est-à-dire par des commissions regroupant des représentants de maîtres d'ouvrage, maîtres d'œuvre, experts et entreprises.



Quelle que soit leur forme juridique (SARL, SA ou Entreprise Individuelle) les entreprises peuvent faire reconnaître leurs compétences et leur savoir-faire auprès d'organismes dédiés.



## B- LA CERTIFICATION :

### a) Les certifications de systèmes qualité :

Ces certifications attestent que la démarche qualité a conduit l'entreprise à une organisation interne, conforme aux référentiels issus des normes ISO 9000.

Deux dispositifs existent :

-Des certifications professionnelles permettant à l'entreprise d'atteindre le niveau ISO (par paliers successifs).

-Des certifications ISO 9000 attribués par des organismes certificateurs, accrédités par la COFRAC.



### b) Les certifications de services :

Des certifications de marque NF ont été mises au point entre l'Afnor et des organisations professionnelles. Elle concerne les marchés privés et s'appuie sur les compétences métiers reconnues par ces mêmes organisations professionnelles.



Cette certification prend en compte la qualité des relations entre l'entreprise et son client.

Elles s'adressent aux professionnels qui réalisent :

- la fabrication et la pose,
- la fourniture et la pose,
- le dépannage et la maintenance.



### c) La certification « management environnemental » :



Cette certification s'adresse aux entreprises de tous secteurs économiques. Elle est encore peu développée en France et notamment dans le secteur du Bâtiment. Elle est conforme à la norme ISO 14001.

## II-PRODUITS ET OUVRAGES :

### a) Comment certifier un ouvrage :

Un organisme indépendant atteste que le produit ou l'ouvrage est conforme à une norme (et/ou à d'autres spécifications) : en procédant des essais, en contrôlant l'organisation de la production, en inspectant régulièrement l'usine ou le chantier et ne vérifiant que le fabricant ou le constructeur procède) des autocontrôles réguliers.

Un produit certifié est reconnaissable par le logo de la marque tel que le sigle « NF ». C'est une marque de qualité.



### b) Labels, agréments, chartes de qualité :

Le terme label est généralement une certification attestant « un niveau de qualité supérieure ».



L'agrément est l'acceptation ou l'approbation d'un produit par un organisme ou par l'Etat. Cela n'engage que celui qui agrée, aussi est-il important de préciser qui délivre l'agrément.

Les agréments techniques (de l'Etat) ont existé en France jusqu'en 1969, date à laquelle L'Avis technique a été créé.

Il existe des agréments techniques européens principalement destinés aux marquages CE des produits pour lesquels ils n'existent pas de norme.



La charte de qualité est un document contenant des spécifications que les fabricants s'engagent à respecter.

Ce n'est pas une certification.

