



Manuel de Qualité

MAQ Révision 12 (20110421)

Manuel de Qualité

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "P. H. BESEM".

Présenté par Paul-Henri BESEM, Responsable de l'assurance-qualité, Vice-président du Conseil d'administration,

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "J. DEFOURNY".

Approuvé par Jacques DEFOURNY, Président du Conseil d'administration

Manuel de Qualité	1
0. Généralités	6
0.1. Introduction	6
0.2. Structure de la documentation	6
0.3. Disponibilité de la documentation.....	6
0.4. Table de correspondance.....	7
0.5. Définitions	8
0.6. Abréviations utilisées.....	8
1. Politique de la qualité	8
2. Structure juridique	9
2.1. Raison sociale	9
2.2. Forme juridique.....	9
2.3. Historique et buts.....	10
2.4. Membres.....	11
3. Organisation générale.....	11
3.1. Assemblée générale.....	11
3.1.1. Mission.....	11
3.1.2. Composition.....	11
3.1.3. Fonctionnement.....	11
3.2. Conseil d'administration	12
3.2.1. Mission.....	12
3.2.2. Composition.....	12
3.2.3. Fonctionnement.....	12
3.2.4. Impartialité du conseil d'administration	14
3.3. Comité de certification	16
3.3.1. Mission.....	16
3.3.2. Composition.....	16
3.3.3. Fonctionnement.....	16
3.3.4. Procédure d'appel à décision	17
3.3.5. Mesures conservatoires en vue de la protection du marché	18
3.4. Bureaux techniques.....	18
3.4.1. Mission.....	18
3.4.2. Composition.....	19
3.4.3. Fonctionnement.....	19
3.5. Organismes d'inspection	20
3.5.1. Mission.....	20
3.5.2. Sélection	21
3.5.3. Fonctionnement.....	21

3.6.	Laboratoires d'essais.....	22
3.6.1.	Mission.....	22
3.6.2.	Sélection.....	22
3.6.3.	Fonctionnement.....	22
3.6.4.	Procédure de qualification des laboratoires non accrédités	24
3.7.	Comité de recours	25
3.7.1.	Mission.....	25
3.7.2.	Composition.....	25
3.7.3.	Fonctionnement.....	25
3.8.	Assurance-qualité.....	26
3.8.1.	Mission.....	26
3.8.2.	Composition.....	26
3.8.3.	Fonctionnement.....	26
3.9.	Secrétariat administratif.....	27
3.9.1.	Mission.....	27
3.9.2.	Composition.....	27
3.9.3.	Fonctionnement.....	27
3.10.	Comptabilité.....	27
3.10.1.	Mission.....	27
3.10.2.	Composition.....	27
3.10.3.	Fonctionnement.....	28
3.11.	Organigramme.....	28
3.12.	Moyens de financement	29
4.	Positionnement de l'organisation par rapport à la norme	29
5.	Revue de direction	30
6.	Organisation de la certification.....	31
6.1.	Préambule	31
6.2.	Secteurs et règlements de certification	32
6.3.	Règlements et prescriptions en vue de l'attribution de la marque de conformité (BENOR et CE)	32
6.4.	Accès aux services de l'organisme	32
6.5.	Attribution de la marque de conformité	32
6.6.	Gestion de la sous-traitance.....	35
6.7.	Certification initiale ou extension de certification (marque BENOR et marquage CE)	35
6.8.	Contrôle régulier des usagers de la marque BENOR	36
6.8.1.	Organisation des visites	36
6.8.2.	Transmission de rapports d'inspection périodique et des fiches de non-conformité	37
6.8.3.	Récapitulatif des visites	37

6.9.	Contrôle régulier des usagers du marquage CE.....	37
6.9.1.	Organisation des visites	38
6.9.2.	Transmission de rapports d'inspection périodique.....	38
6.9.3.	Récapitulatif des visites	39
6.9.4.	Participations internationales	39
6.9.5.	Etablissement des certificats.....	39
6.10.	Délivrance d'agrément technique.....	39
6.11.	Cas des accords de coopération.....	40
7.	Personnel	40
7.1.	Président.....	40
7.2.	Vice-président.....	41
7.3.	Représentant d'un membre à l'assemblée générale	41
7.4.	Administrateur	41
7.5.	Expert	42
7.6.	Responsable assurance-qualité.....	42
7.7.	Secrétaire	43
7.8.	Membre du comité de certification	44
7.9.	Président d'un bureau technique.....	44
7.10.	Membre d'un bureau technique.....	45
7.11.	Auditeur interne	46
7.12.	Travaux de comptabilité	46
7.13.	Missions d'inspection.....	46
8.	Déontologie et éthique	47
8.1.	Conflits d'intérêts	47
8.2.	Déclaration de confidentialité et indépendance	48
8.3.	Responsabilité de la gestion de la confidentialité	48
9.	Formation du personnel	48
10.	Maîtrise de la documentation et des modifications	49
10.1.	Dispositions générales de maîtrise de la documentation.....	49
10.1.1.	Approbation des documents quant à leur adéquation avant diffusion	49
10.1.2.	Révision, mise à jour, rédaction de nouveaux documents.....	49
10.1.3.	Modifications et statut de la version en vigueur des documents.....	49
10.1.4.	Disponibilité des versions pertinentes des documents applicables	50
10.1.5.	Lisibilité et identification.....	50
10.1.6.	Documents extérieurs.....	50
10.1.7.	Documents périmés.....	50
10.2.	Format de la documentation.....	50
10.3.	Indexation des documents	50

10.4.	Archivage de la documentation	51
10.5.	Sauvegarde de la documentation informatique.....	51
10.6.	Liste des usagers	51
10.7.	Règlements de certification et prescriptions techniques.....	52
10.8.	Diffusion.....	52
10.9.	Normes d'application	53
10.10.	Gestion du courrier.....	54
10.10.1.	Gestion du courrier postal	54
10.10.2.	Gestion du courrier électronique	55
11.	Classification des non-conformités et observations.....	55
11.1.	Non-conformité majeure (NC A).....	55
11.2.	Non-conformité mineure (NC B).....	56
11.3.	Observation (O +*)	56
11.4.	Recommandation (R +)	56
11.5.	Suites à donner et exigences pour la mise en place des actions correctives.....	56
11.5.1.	Non-conformité majeure (NC A).....	56
11.5.2.	Non-conformité mineure (NC B).....	57
12.	Infractions	58
13.	Emploi abusif de la marque de conformité.....	58
14.	Sanctions.....	58
14.1.	Injonction	58
14.2.	Avertissement.....	59
14.3.	Contrôle renforcé, amende, suspension, retrait.....	59
14.4.	Procédures	60
14.5.	Organigramme des sanctions	60
15.	Appel, recours, réclamation, plainte.....	62
15.1.	Appel et recours	62
15.2.	Réclamations.....	62
15.3.	Fiches d'appel, recours ou réclamation	63
15.4.	Plaintes auprès des fournisseurs certifiés.....	63
16.	Audit interne et suivi des non-conformités	64
16.1.	Audit interne.....	64
16.2.	Suivi des non-conformités	64
17.	Organigrammes de déroulement d'une mission d'inspection	64
17.1.	Certification initiale, extension (BENOR, CE)	65
17.2.	Contrôle régulier (BENOR, CE), renouvellement (CE)	66
18.	Annexe, table de correspondance.....	67

0. Généralités

0.1. Introduction

Le présent manuel de qualité concerne l'activité de certification de l'OCAB. Ce manuel vise exclusivement la certification des produits, terme employé au sens de la norme EN 45011 et incluant les processus et les services.

Le manuel de qualité a été établi conformément à la norme NBN EN 45011-1998 « Exigences générales relatives aux organismes de certification procédant à la certification de produits ».

0.2. Structure de la documentation

La documentation relative à l'assurance-qualité est structurée en un manuel de qualité et en différents documents associés dénommés « Annexe ». La ventilation et la hiérarchie de la documentation sont structurées au tableau de la section 0.

0.3. Disponibilité de la documentation

Ce manuel comporte deux parties :

- une partie publique consultable à partir du site internet de l'OCAB, elle est constituée des parties suivantes du tableau : manuel de qualité et annexes 1, 3, 4, 5, 6, 8, 11
- une partie privée accessible soit à partir du site internet de l'OCAB moyennant autorisation par mots de passe soit par consultation au siège de l'OCAB moyennant autorisation du président de l'OCAB ou du responsable de l'assurance-qualité mandaté par le conseil d'administration de l'OCAB, elle est constituée des parties suivantes du tableau : annexes 2, 7, 9, 10, 12, 13, 14, 15 et 16.

Tableau des documents

Nature	Niveau hiérarchique*	Numérotation **	Diffusion ***
Statuts	1	1	DP
Règlement d'ordre intérieur	2	2 (+)	CA OCI
Manuel de qualité	3	0	DP
Règlements généraux	2	3	DP
Règlements particuliers	3	4	DP
Règlements d'application	3	5	DP
Normes et prescriptions techniques (PTV)	1	6	DP
Conventions et accords de coopérations	3	7	CA OCI
Documents de gestion de la certification	4	8	DP
Documents de gestion de l'assurance-qualité	4	9	CA OCI
Conventions de certification	5	10	OCI UM
Listes des fournisseurs certifiés	5	11	DP
Actes de l'Assemblée générale	1	12	CA
Actes du conseil d'administration	2	13	CA
Procès-verbaux des bureaux techniques	4	14	CA OCI
Liste des annexes	4	15	CA OCI
Historiques des révisions	4	16	CA OCI
* par ordre décroissant selon l'indice			
** dans le système de qualité			
*** Cf. chapitre sur la diffusion des documents : Diffusion publique (DP) sinon diffusion restreinte aux <ul style="list-style-type: none"> • usagers de la marque (UM), • membres du conseil d'administration (CA), • organismes d'inspection ou de contrôle (OCI). 			
(+) Suite à la nature de son contenu, le règlement d'ordre intérieur dans sa version actuelle a été entièrement transféré dans le manuel de qualité.			

0.4. Table de correspondance

Le tableau au chapitre 17 indique la correspondance entre les paragraphes de la norme EN 45011 et les chapitres du présent manuel.

0.5. Définitions

Les définitions faisant notamment l'objet du point 3 de la norme NBN EN 45011 sont d'application compte tenu notamment des assimilations suivantes :

EN 45011	Manuel de qualité OCAB
Demandeur	Requérant
Fournisseur	Producteur, distributeur ou façonnier
Licence	Autorisation d'usage de la marque BENOR ou du marquage CE
Licencié	Affilié, Usager de la marque
Surveillance	Contrôle courant

Sauf mention explicite de la date d'édition de la norme en question, toute référence à une norme correspond à la plus récente édition de celle-ci. Les désignations des produits dans les documents mentionnés dans le présent manuel et ses annexes sont conformes aux normes citées.

0.6. Abréviations utilisées

- BENOR : Marque de conformité belge propriété du NBN.
- BELAC : Organisme belge d'accréditation.
- CE : Marquage CE et certification inhérente.
- CONSCERT : Association internationale de droit belge pour la certification des aciers de construction.
- EA : European co-operation for Accreditation.
- EU : European Union (Union Européenne¹).
- EC : European Commission (Commission Européenne).
- MAQ : Manuel d'assurance-qualité.
- NBN : Normalisatie Bureau de Normalisation.
- UBAtc : Union Belge pour l'Agrément technique dans la construction.

1. Politique de la qualité

Depuis 1977, l'OCAB assure la gestion de la marque BENOR dans le secteur des produits en acier, suivant le mandat du Comité de la Marque BENOR reçu à l'époque. Depuis lors, cette gestion est assumée conformément aux prescriptions du Règlement Général d'Usage et de Contrôle de la Marque BENOR de Conformité aux Normes et des autres documents en vigueur régissant l'attribution de cette marque.

¹ Anciennement CEE : Communauté Economique Européenne.

Dans le cadre de plusieurs produits de construction et par décisions de l'Etat Belge et de son Ministre compétent, l'OCAB est notifiée auprès de la Commission Européenne en vue de la délivrance d'autorisation du marquage CE et de l'exercice des missions de certification inhérentes à ce marquage. Ces secteurs couvrent divers domaines de production et de produits de construction.

L'OCAB garantit que les produits autorisés à porter les marques de conformité sont fabriqués et contrôlés conformément aux normes en vigueur. Elle assure également l'édition périodique des listes des usagers de la marque.

Afin de mieux cerner les problèmes internes de gestion de la qualité, le conseil d'administration de l'OCAB a décidé en sa séance du 15 mai 1991 d'adapter l'organisation de l'OCAB en vue de répondre aux prescriptions des normes nationales et internationales relatives à la Gestion de la Qualité.

Avec une attention particulière réservée à l'impartialité et à l'indépendance tant de l'OCAB que de ses sous-traitants, le conseil d'administration met en œuvre les dispositions et les moyens nécessaires pour répondre aux spécifications des normes concernées pour assurer la gestion des marques dont l'OCAB a la responsabilité dans le secteur des produits de construction. Il impose à ses collaborateurs, en ce compris les organismes d'inspection, de faire de même.



Paul-Henri BESEM

Responsable de l'assurance-qualité



Président du conseil d'administration

2. Structure juridique

2.1. Raison sociale

- OCAB asbl
- Boulevard de la Plaine, 5
- 1050 BRUXELLES
- Téléphone : 02/509.14.09.
- Télécopie : 02/509.14.00.
- Courriel : ocab@ocab-ocbs.com
- Site internet : www.ocab-ocbs.com

2.2. Forme juridique

Association sans but lucratif, statuts parus au Moniteur Belge du 06 octobre 1977 sous le numéro 8815/77. La version mise à jour est donnée en Annexe 1.

2.3. Historique et buts

L'OCAB a été créée en 1977 par les membres fondateurs suivants :

- l'Etat Belge - Ministère des Travaux Publics,
- la Société Nationale des Chemins de Fer en Belgique,
- le Groupement des Hauts Fourneaux et Aciéries Belges,
- le Groupement des Industries Sidérurgiques Luxembourgeoises,
- la Fédération des Entreprises de l'Industrie des Fabrications métalliques, mécaniques, électriques et de la Transformation des Matières plastiques,
- la Confédération Nationale de la Construction,
- le Bureau de Contrôle pour la Sécurité de la Construction,
- le Groupement des Marchands de Fer de Belgique.

L'assemblée générale du 30 juin 1991 a accueilli :

- la Région Wallonne,
- la Région de Bruxelles-Capitale.

L'assemblée générale du 30 juin 1994 a accueilli :

- la Région flamande.

L'OCAB est l'organisme de secteur chargé de la gestion de la marque BENOR dans le domaine des aciers pour béton et des aciers de construction.

La mission de l'OCAB et des organismes d'inspection associés à son fonctionnement est de garantir la conformité aux normes belges des produits autorisés à porter la marque BENOR.

La mission de l'OCAB couvre également l'établissement d'accords de réciprocité avec des organismes étrangers :

- Un accord avec KIWA (Pays-Bas) a été signé le 23.12.1986 et revu le cas échéant (Annexe 7.1),
- Un accord avec AFCAB (France) a été signé le 11.01.1989 et revu le cas échéant (Annexe 7.2),
- Un accord avec DIBt (Allemagne) a été signé le 12.12.1991 et revu le cas échéant (Annexe 7.3).

L'OCAB assure également le suivi du produit pendant toute la phase de distribution jusqu'au moment de la délivrance au client.

Depuis 1991, l'OCAB s'est conformée aux exigences de la norme EN 45011 et a coordonné ses actions avec celles d'autres organismes homologues de la Communauté Européenne dans l'optique de la création du Marché Unique dans le cadre du CONSCERT (Annexes 7.4 et 7.5).

Dans le cadre de plusieurs produits de construction et par décisions de l'Etat Belge et de son Ministre compétent, l'OCAB est notifiée auprès de la Commission Européenne en vue de la délivrance d'autorisation du marquage CE et de l'exercice des missions de certification inhérentes à ce marquage (Annexe 7.6).

2.4. Membres

Les Membres de l'OCAB sont répartis entre les quatre catégories suivantes :

- Producteurs d'aciers pour béton,
- Négoce d'acier pour béton,
- Secteur public de la construction,
- Secteur privé de la construction.

3. Organisation générale

3.1. Assemblée générale

3.1.1. Mission

L'assemblée générale est le pouvoir souverain de l'organisation.

Les compétences de l'assemblée générale sont décrites aux articles du titre V des statuts.

3.1.2. Composition

L'assemblée générale est constituée par les membres de l'organisation. Les membres effectifs doivent appartenir obligatoirement à l'une des quatre catégories ci-après :

- Les producteurs d'acier pour béton ;
- Le négoce d'acier pour béton ;
- Les autorités publiques ;
- Le secteur privé de la construction.

Les compétences des participants sont définies au chapitre 7.

3.1.3. Fonctionnement

Le fonctionnement de l'assemblée générale est décrit aux articles du titre V des statuts.

3.2. Conseil d'administration

3.2.1. Mission

Tout ce qui n'est pas réservé par la loi ou les statuts à l'assemblée générale est de la compétence du conseil d'administration.

3.2.2. Composition

La composition du conseil d'administration est décrite aux articles du titre IV des statuts. Le conseil d'administration est ainsi composé de 4 personnes au moins et de 10 personnes au plus, réparties comme suit dans les quatre catégories de membres :

- Les producteurs d'acier pour béton, minimum 1 et maximum 3 ;
- Le négoce d'acier pour béton, minimum 1 et maximum 1 ;
- Les autorités publiques, minimum 1 et maximum 5 ;
- Le secteur privé de la construction. minimum 1 et maximum 1.

Le président propose au conseil d'administration de s'adjoindre l'avis d'experts dans des domaines spécifiques en fonction des matières à traiter. Les experts sont désignés pour un terme d'un an au moins. Les présidents des bureaux techniques sont invités aux réunions du conseil d'administration à titre d'experts. Le rôle des experts est d'exprimer des avis ou conseils.

Les compétences des participants, dont celles du président en charge notamment de la gestion journalière, sont définies au chapitre 7

3.2.3. Fonctionnement

Le fonctionnement du conseil d'administration est décrit aux articles du titre IV des statuts.

Le conseil d'administration choisit, entre les administrateurs, un président et éventuellement un ou plusieurs vice-présidents qui assurent la gestion courante de l'organisation. Ceux-ci sont responsables devant le conseil d'administration.

Tout membre du conseil concerné par une prise de décision qui interfère avec ses intérêts propres ou ceux de la société dont il fait partie, s'abstient de tout avis ou vote.

Le conseil d'administration de l'OCAB assure la gestion de l'OCAB. Ses compétences et la répartition des voix au sein de chaque catégorie des membres sont définies par les statuts. Le conseil d'administration assure notamment :

- L'impartialité du fonctionnement de l'OCAB,
- La promulgation des règlements et des prescriptions techniques,

- La validation des revues de direction prévues par le système d'assurance de la qualité,
- Le choix des organismes d'inspection et des laboratoires d'essais,
- La validation des décisions d'octroi ou de refus d'octroi, de mise en veille, de clôture à la demande des affiliés et des sanctions éventuelles contre les usagers de la marque,
- La fixation des tarifs de droits et redevances des affiliés et des organismes d'inspection de l'OCAB,
- La gestion du patrimoine de l'OCAB.

Les délibérations du conseil d'administration sont gérées de manière à assurer la déontologie des informations et des décisions vis-à-vis des règles de l'industrie, du commerce, de la construction et de la concurrence.

A l'égard des revues de direction, le conseil d'administration est informé de leur teneur intégrale et veille expressément à ce que les propositions émises par les responsables en charge de ces revues revêtent un caractère impartial. Dans le cas contraire, le conseil d'administration a pour mission de refuser les propositions dont l'impartialité est contestable.

En matière d'octroi de l'usage de la marque de conformité, le conseil d'administration **valide** la décision prise au préalable par le comité de certification (cf. **3.3**) à moins que des raisons pertinentes, autres que celles résultant de l'examen du dossier de certification, ne motivent une décision contraire (à titre non exhaustif, des raisons basées sur la situation légale, judiciaire ou économique de l'affilié proposé). Dans une telle situation, le conseil d'administration formule un avis motivé à destination du comité de certification afin que celui-ci puisse assortir la certification préalablement accordée de conditions spéciales de surveillance ou d'un retrait temporaire ou définitif et émettre la décision définitive, laquelle devra alors être automatiquement validée par le conseil d'administration.

En matière de refus formel d'octroi de l'usage de la marque de conformité, le conseil d'administration **valide** la décision prise au préalable par le comité de certification (cf. **3.3**) à moins que des raisons pertinentes, autres que celles résultant de l'examen du dossier de certification, ne motivent une décision contraire (à titre non exhaustif, des raisons basées sur la capacité réelle de l'utilisateur à mettre sur le marché des produits de qualité). Dans une telle situation, le conseil d'administration formule un avis motivé à destination du comité de certification afin que celui-ci puisse réviser la certification préalablement refusée de conditions conservatoires adéquates et émettre la décision définitive, laquelle devra alors être automatiquement validée par le conseil d'administration.

En matière de sanctions², le conseil d'administration **valide** la décision prise au préalable par le comité de certification (cf. **3.3**) à moins que des raisons pertinentes, autres que celles résultant de l'examen du dossier de certification, ne motivent une décision contraire (à titre non exhaustif, des mesures jugées pénaliser injustement un licencié, hypothéquer la crédibilité de l'OCAB, mettre en péril son patrimoine ou sa responsabilité civile). Dans une telle situation, le conseil d'administration formule un avis motivé à destination du comité de certification afin que celui-ci puisse assortir la suspension ou le retrait préalablement appliqués de conditions adaptées à la situation telle que jugée par le conseil d'administration et émettre la décision définitive, laquelle devra alors être automatiquement validée par le conseil d'administration.

La validation des décisions du comité de certification par le conseil d'administration engage automatiquement la responsabilité de ce dernier.

3.2.4. Impartialité du conseil d'administration

Le conseil d'administration de l'OCAB exerce le rôle d'**organisme impartial** prescrit par l'article 4.2.e de la norme EN 45011³.

Dans ce cadre, le conseil d'administration garantit d'une manière intrinsèque (par sa structure et sa composition, cf. 3.2.2), la participation effective de toutes les parties intéressées à la certification aux titres :

- du développement de stratégies, principes et de politiques,
- des décisions de certification (qu'il valide tout en laissant la décision totale et ultime au comité de certification),
- de toutes évaluations (des règlements de certification notamment)⁴.

Le conseil d'administration constitue bien une structure séparée de la direction en charge de la pure gestion journalière de la certification⁵. Par ailleurs, le conseil d'administration désigne bien, en tant

² Par référence à la norme EN 45011, le terme sanction englobe sous un seul vocable les notions de mesures correctives décidées suite à des non-conformités, des références erronées au système de certification et toute utilisation trompeuse de celui-ci.

³ « 4.2 Organisation ...e) disposer d'une structure qui préserve son impartialité avec des dispositions visant à assurer l'impartialité de fonctionnement de l'organisme de certification; cette structure doit permettre la participation de toutes les parties significativement concernées par l'élaboration de politiques et de principes relatifs au contenu et au fonctionnement du système de certification ; »

⁴ Clauses G. 4.2.8, G. 4.2.9, G. 4.2.12 et G. 4.2.14 du guide d'application **IAF GD 5:2006** (IAF Guidance on the Application of ISO/IEC Guide 65:1996, General Requirements for Bodies operating Product Certification Systems, International Accreditation Forum, Inc.

qu'organe impartial, toutes les composantes de la gestion de la certification (gestion journalière, membres du comité de certification, organismes d'inspection, laboratoires).

La structure du conseil d'administration assure que des considérations financières ou commerciales ne prévalent ni préviennent la pratique objective de la certification⁶.

La structure du conseil d'administration se trouve via la loi belge sur les associations sans but lucratif au niveau le plus élevé de la hiérarchie de gestion et dispose bien de l'autorité nécessaire et suffisante :

- au développement de politiques d'impartialité,
- à la prévention d'approches commerciales ou financières contraires à la bonne pratique de la certification,
- à la recommandation de règles d'ouverture et de transparence renforçant la confiance dans la certification⁷.

Par ailleurs, le conseil d'administration est tenu dûment informé de toutes les informations nécessaires au suivi du caractère impartial des actions et décisions de certification prises aux niveaux de la direction, du comité de certification, des bureaux techniques, ce par les mesures suivantes :

- la définition du contenu des revues de direction telle qu'imposée par le présent manuel de qualité (cf. chapitre 5),
- la préparation de ces revues par la direction assistée du responsable qualité et contrôlée par ce dernier (cf. chapitre 5),
- la mission explicite du conseil d'administration de valider les revues de direction (cf. section 3.2.3)⁸.

Enfin, la mission et le fonctionnement du conseil d'administration prévoient que la surveillance du développement des schémas de certification soit effectuée. La composition du conseil d'administration assure quant à elle que les parties intéressées (notamment les autorités publiques) y exercent un rôle effectif⁹.

⁵ Clause G. 4.2.10 du guide d'application **IAF GD 5:2006**

⁶ Clause G. 4.2.11 du guide d'application **IAF GD 5:2006**

⁷ Clause G. 4.2.13 du guide d'application **IAF GD 5:2006**

⁸ Clause G. 4.2.15 du guide d'application **IAF GD 5:2006**

⁹ Clause G. 13.4 du guide d'application **IAF GD 5:2006**

3.3. Comité de certification

3.3.1. Mission

Le comité de certification a en charge :

- de prendre les décisions courantes de certification (octroi, mise en veille, clôture à la demande de l'affilié) ;
- de définir les sanctions à l'encontre des affiliés à l'exception de l'injonction du seul ressort des organismes d'inspection (cf. article 14) ;
- de gérer les appels provenant d'affiliés qui contestent une sanction prononcée à leur encontre (cf. article 15.1) ;
- de régler les conflits d'intérêts au niveau des missions de certification.

3.3.2. Composition

Le comité de certification est constitué de cinq représentants du conseil d'administration (administrateurs ou experts), dont quatre représentent les maîtres d'ouvrage publics et privés ; il est présidé par le président du conseil d'administration.

La composition du comité de certification est approuvée chaque année par le conseil d'administration lequel veille à ce que les membres de ce comité présentent les compétences nécessaires en matière de certification dans les secteurs concernés.

Les compétences des participants sont définies au chapitre 7.

3.3.3. Fonctionnement

Le comité de certification délibère soit en réunion soit par échange de courrier électronique, par téléconférence ou par tout autre moyen de communication qu'il juge adéquat d'adopter.

Les décisions courantes de certification sont gérées en messagerie électronique. Chaque membre du comité de certification définit sa position sur base du dossier de l'organisme d'inspection (cf. 3.5) et communique celle-ci aux autres membres et au secrétaire administratif de l'OCAB. Le délai de réponse est de dix jours ouvrables suivant la date de réception du dossier ; l'absence de réponse est considérée comme une abstention.

Pour les décisions de sanction, chaque membre du comité de certification définit sa position sur base du dossier préparé par l'organisme d'inspection, qui lui est transmis en messagerie électronique par le secrétaire administratif, et communique celle-ci aux autres membres et au secrétaire administratif de l'OCAB. Le délai de réponse est de dix jours ouvrables suivant la date de réception du dossier ; l'absence de réponse est considérée comme une abstention.

Le processus de décision est le suivant :

- Toute question soumise au comité de certification qui fait l'objet d'un vote **unanime**, est entérinée sous forme de décision définitive.
- Toute question soumise au comité de certification qui fait l'objet d'un vote **simplement majoritaire** fait l'objet d'un second tour afin que l'objet des votes minoritaires soit pris en compte par tous les membres, lesquels votent à nouveau.
 - Si le résultat du second vote est **unanime**, la question soumise au comité de certification est entérinée sous forme de décision définitive.
 - Si le résultat du second vote est **simplement majoritaire**, la question soumise au comité de certification fait l'objet d'une suspension temporaire de toute décision. Un avis documentaire est demandé au bureau technique concerné par le thème de certification. Le dossier ainsi complété fait alors l'objet d'un nouvel examen par le comité de certification.
 - A l'issue de trois tours sans vote unanime, la décision est prise sur base du vote simplement majoritaire.

Le président du comité de certification n'a aucune voie délibérative.

Le président veille à optimiser le processus de prise de décision, en organisant le cas échéant toute délibération utile du comité de certification, en présences éventuelles du représentant de l'organisme d'inspection (cf. **3.5.**) et du président du bureau technique concerné (cf. **3.4.**).

Le comité de certification se réunit au moins une fois par an de manière à :

- établir la synthèse des décisions prises durant l'année écoulée ;
- examiner des questions pertinentes liées à la certification ;
- formuler des propositions éventuelles au conseil d'administration.

Le comité de certification se réunit, si nécessaire, suite à la demande expresse de l'un de ses membres, notamment dans le cas de conflits d'intérêts.

3.3.4. Procédure d'appel à décision

Toute consultation du comité de certification par courrier électronique inclut un numéro de référence et décrit, en matière d'avis sur un dossier de certification, les informations suivantes :

	Marque BENOR	Marquage CE
Type d'avis demandé	Octroi - Sanction	
Type de certification	Initiale - Extension	Initiale – Extension - Renouvellement

Documents à l'appui de la demande	Rapport d'inspection	
	Fiches de non-conformité	
	Rapports d'essais ou de calcul initiaux	Dossier d'essai de type Initial
	Dossier technique	Dossier de contrôle de production en usine

Les décisions du comité de certification sont archivées et compilées par le secrétariat administratif comme suit :

- Les éléments de la demande, des réponses et du suivi sont recensés dans le fichier de suivi des décisions du comité de certification.
- Les réponses des membres du comité de certification sont toutes annexées au courrier initial de demande et ce dossier est enregistré sous le numéro de référence de la demande.
- Ce dernier dossier est joint au dossier du producteur.

3.3.5. Mesures conservatoires en vue de la protection du marché

A titre conservatoire ou dans le cadre de l'urgence, le président du conseil d'administration prend seul toute décision nécessaire en vue de la protection du marché ; cette décision est par la suite confirmée ou invalidée par le comité de certification dans les meilleurs délais.

3.4. Bureaux techniques

3.4.1. Mission

Les domaines de compétence des bureaux techniques et le nombre de ceux-ci sont décidés par le conseil d'administration. Actuellement, quatre bureaux techniques sont actifs, pour les produits et le négoce, dans les secteurs suivants :

1. aciers pour béton armé,
2. aciers de précontrainte,
3. matériaux et éléments de construction métallique, appuis structuraux
4. candélabres d'éclairage public et signalisation routière.

Les bureaux techniques ont en charge

- d'établir le dialogue entre les organismes d'inspections :
 - en confrontant les problèmes rencontrés par les organismes d'inspection lors de l'exécution de leur mission ;
 - en uniformisant les positions prises dans l'examen des dossiers ;
 - en assurant la coordination des organismes d'inspection ;
- de proposer au comité de certification
 - le cas échéant, une interprétation écrite des rapports d'inspection ;

- de proposer au conseil d'administration
 - les règlements techniques ou leurs modifications,
 - toute modification aux listes des licenciés en fonction des certificats en vigueur ;
 - des solutions aux problèmes rencontrés lors des essais sur les produits certifiés,
 - tout avis pertinent,
 - toute amélioration possible du système de certification.

3.4.2. Composition

Les bureaux techniques sont composés :

- d'un représentant, au moins, de chaque organisme d'inspection directement concerné par le domaine¹⁰,
- du président du conseil d'administration ou de son délégué

Le responsable AQ¹¹ de l'OCAB est également invité à ces réunions en vue de vérifier le respect des règles relatives à la qualité et des procédures conformes à la norme NBN EN 45011 ainsi que de pouvoir proposer des mesures tendant à améliorer le fonctionnement du système de qualité.

Les compétences des participants sont définies au chapitre 7.

3.4.3. Fonctionnement

Les organismes d'inspection se réunissent régulièrement au sein des bureaux techniques pour échanger des informations concernant, entre autres, la conduite des contrôles, les infractions constatées, les suggestions des affiliés et en général tout ce qui peut contribuer à la diminution des litiges et à l'amélioration du système.

Chaque bureau technique désigne en son sein son président qui le représente au conseil d'administration à titre d'expert invité par le président. Le secrétariat de chaque bureau technique est assuré soit par un représentant de l'organisme d'inspection organisant la réunion en cours, soit par le président lui-même, soit par un secrétaire désigné par le président.

¹⁰ En l'occurrence, les organismes agissant indépendamment de tout accord de coopération avec les Pays-Bas, la France et l'Allemagne. Les organismes d'inspection néerlandais, français et allemands concernés par ces accords ne participent pas directement aux bureaux techniques mais font l'objet d'une visite de contrôle annuelle commune avec les organismes participant aux bureaux techniques.

¹¹ Assurance-Qualité

Les bureaux techniques fonctionnent de leur propre initiative sur base des informations recueillies lors des inspections ou des demandes exprimées à leur président lors des réunions du conseil d'administration.

Les bureaux techniques se réunissent sur invitation et sur base d'un ordre du jour établi par leur secrétariat en accord avec leur président. Les débats au sein des bureaux techniques sont synthétisés, consignés dans des procès-verbaux ou dans des fiches spécifiques. Ces documents sont distribués aux membres du bureau concerné ainsi qu'au secrétariat de l'OCAB pour archivage.

Les actions définies par les bureaux techniques sont retranscrites dans les procès-verbaux. Le suivi des actions propres à chaque bureau technique (ou un membre particulier de celui-ci) est assuré directement par ce dernier sur base des procès-verbaux en leurs éditions successives. Le suivi des actions définies par les bureaux techniques et du ressort de l'OCAB est assuré via la participation du président ou son délégué et retranscrit dans les procès-verbaux concernés. Le suivi des décisions propres au conseil d'administration est assuré via la participation du président de chaque bureau technique dans cet organe.

Les bureaux techniques interviennent comme suit :

- par le dialogue entre les organismes d'inspections au cours de leurs réunions ;
- par la transmission au secrétariat de l'OCAB de toute proposition envers le comité de certification ;
- par la transmission au secrétariat de l'OCAB de toute proposition envers le conseil d'administration.

3.5. Organismes d'inspection

3.5.1. Mission

Les missions d'inspection inhérentes à la certification sont confiées à des organismes extérieurs accrédités. Les organismes d'inspection sont liés à l'OCAB par des conventions de sous-traitance (Annexe 7.7).

Les organismes d'inspection¹² reçoivent mission d'effectuer toutes les tâches relatives :

- à l'examen préalable du demandeur,
- aux contrôles réguliers ou spécifiques du licencié,
- aux demandes d'extension du licencié,
- à relever des non-conformités, à prononcer des injonctions suite à celles-ci,

¹² ou « organismes de contrôle »

- à répercuter auprès du comité de certification, les non-conformités nécessitant éventuellement d'autres sanctions.

3.5.2. Sélection

Les organismes d'inspection doivent être accrédités selon la norme EN 17020 par BELAC ou un autre membre de l'EA¹³. En cas d'intervention d'un organisme d'inspection accrédité par un organisme autre que BELAC, une visite commune avec un organisme désigné par OCAB est organisée au moins une fois par an. L'OCAB se réserve le droit de désigner un représentant pour accompagner un organisme d'inspection lors de ses contrôles auprès des affiliés au maximum une fois par an et par organisme.

Les organismes d'inspection sont choisis par le conseil d'administration sur base de leurs compétences.

Les compétences du personnel des organismes d'inspection sont définies au chapitre 7.

La liste des organismes d'inspection est donnée en Annexe 8.1.

3.5.3. Fonctionnement

Les organismes d'inspection procèdent à l'examen préalable des candidats affiliés et des demandes d'extension, ainsi qu'au contrôle externe des affiliés conformément aux règlements de l'OCAB, selon les procédures décrites au chapitre 6 et plus particulièrement ses sections 6.7, 6.8 et 6.9.

Dans ses rapports, l'organisme d'inspection manifeste :

- soit son accord sur la façon de procéder de l'affilié,
- soit des réserves si des non-conformités ont été constatées.

Les organismes d'inspection accrédités par BELAC délèguent obligatoirement au moins un représentant aux bureaux techniques pour les compétences desquelles ils agissent. Les avis qui peuvent concerner spécifiquement d'autres organismes d'inspection sont répercutés à ceux-ci, notamment lors des visites communes.

Chaque année, la surveillance des affiliés est répartie entre les organismes d'inspection, le cas échéant de façon tournante, selon des clés de répartition approuvées par le conseil d'administration.

¹³ Dès lors que l'accréditation est en vigueur dans le pays concerné pour les organismes d'inspection opérant dans le domaine concerné ; à défaut, une notification gouvernementale officiellement citée en alternance à l'accréditation et dûment valable est acceptée (exemple : cas du DIBt en Allemagne).

L'organisme d'inspection qui, dans le cadre de la surveillance, a demandé des justifications à un affilié poursuit l'affaire jusqu'à pleine et entière satisfaction, même si entre-temps l'affilié passe sous la surveillance d'un autre organisme d'inspection. Il est souhaitable que, lors de la reprise des surveillances, cette situation soit actée entre les deux organismes d'inspection.

3.6. Laboratoires d'essais

3.6.1. Mission

Les laboratoires ont pour mission de réaliser les essais sur les produits prévus par les règlements de certification à titre d'épreuve par tierce partie. Les laboratoires d'essais sont liés à l'OCAB par des conventions de sous-traitance (Annexe 7.8).

3.6.2. Sélection

Les laboratoires d'essais reconnus par l'OCAB sont des laboratoires accrédités au sens de la loi dans les domaines d'essais concernés par les besoins de la certification. En cas de nécessité, il peut toutefois être fait appel à des laboratoires disposant d'une compétence spécifique non couverte par l'accréditation. L'OCAB se réserve toutefois en tout temps le droit d'effectuer à ses frais des vérifications complémentaires dans le cadre de sa responsabilité en tant qu'organisme de certification.

Les laboratoires reconnus par l'OCAB sont désignés par le conseil d'administration sur base de leur compétence scientifique et technique vis-à-vis des produits certifiés et des essais concernés, et de leur proximité géographique vis-à-vis de l'OCAB et des organismes d'inspection agissant pour l'OCAB.

Le conseil d'administration se réserve le droit de suspendre l'attribution d'essais de contrôle à un ou plusieurs de ces laboratoires.

La liste des laboratoires reconnus par l'OCAB est donnée en Annexe 8.1.

3.6.3. Fonctionnement

La convention d'accord entre le laboratoire et l'OCAB définit les modalités suivantes applicables à tous les essais confiés au laboratoire dans le cadre des activités de certification de l'OCAB en vue de la gestion de la marque de qualité BENOR ou du marquage de conformité CE :

- Les essais peuvent être commandés au laboratoire
 - par l'OCAB ou un de ses représentants autorisés,
 - par l'organisme d'inspection travaillant pour l'OCAB,

- par un des affiliés de l'OCAB, sous le contrôle d'un des organismes d'inspection précités.
- Le laboratoire met à disposition de l'OCAB toutes les informations relatives à son accréditation obtenue auprès de BELAC ou d'une organisation reconnue par BELAC. Il s'engage à informer immédiatement l'OCAB de toute modification relative à son accréditation (perte, extension, réduction, modification, ...). Dans le cas où l'accréditation ne couvre pas les essais demandés, le laboratoire s'engage à appliquer les modalités de travail au moins équivalentes à celles utilisées dans le cadre de son accréditation. Ces modalités de travail sont soumises à l'avis de l'OCAB. Dans ce cas, le laboratoire autorise les délégués de l'OCAB à auditer les procédures utilisées et à superviser les essais ne relevant pas de l'accréditation. Si l'OCAB en manifeste la demande, le laboratoire s'engage à obtenir une extension de son accréditation endéans les douze mois.
- Le laboratoire s'engage :
 - à exécuter les essais et à fournir le rapport de résultats dans un délai de maximum un mois après le dépôt des éprouvettes et la réception du bon de commande, en dehors des périodes éventuelles de traitement des éprouvettes et compte non-tenu du délai de réalisation de l'essai ;
 - en cas d'impossibilité matérielle de satisfaire à cette exigence, le laboratoire est tenu d'apporter une justification plausible à l'OCAB qui décide alors en fonction des circonstances présentes (cas des essais de fatigue ou de corrosion qui peuvent engendrer des files d'attente) ;
 - à s'organiser en interne pour assurer la confidentialité de l'origine des éprouvettes et des résultats des essais ;
 - à conserver les échantillons reçus pendant une période de trois mois et à les tenir à disposition de l'OCAB ;
 - à respecter les normes imposées par les procédures de certification et la bonne pratique des essais ;
 - à respecter les dispositions de la norme ISO 17025 concernant les rapports d'essais et à indiquer sous forme de remarques ou commentaires toute anomalie constatée ou tout fait spécifique.
- L'OCAB s'engage à indiquer les coordonnées du laboratoire sur la liste des laboratoires reconnus par OCAB dans le cadre de ses activités de certification.
- Le bon de commande est adressé au laboratoire par l'organisme d'inspection, ce document mentionne toutes les indications de réalisation des essais. Les échantillons à tester sont expédiés au laboratoire par l'affilié. Ils sont marqués par l'organisme d'inspection. La facture est adressée à l'affilié qui prend en charge tous les frais.

3.6.4. Procédure de qualification des laboratoires non accrédités

A défaut d'accréditation, OCAB prend les mesures pour effectuer les vérifications nécessaires afin de vérifier la conformité à la norme EN ISO/IEC 17025. On distingue:

- Cas 1 : Le laboratoire de contrôle est accrédité pour un essai fortement apparenté (par exemple suivant une autre édition ou version de la norme d'essai en vigueur). Le laboratoire de contrôle peut dans ce cas continuer de recevoir des missions d'essai mais doit faire adapter son accréditation dans un délai de douze mois.
- Cas 2 : Le laboratoire de contrôle est accrédité pour un essai apparenté qui présente toutefois des différences par rapport à l'essai en question requérant un suivi particulier (par exemple suivant une autre édition ou version de la norme d'essai en vigueur, où quelques paramètres ont changé significativement). Dans ce cas, l'OCAB jugera, par son président ou la personne que celui-ci aura le cas échéant spécialement déléguée, si une surveillance initiale de l'essai en question par OCAB ou un mandataire est nécessaire. Lors de cette surveillance initiale, une attention particulière est prêtée aux paramètres modifiés de l'essai. Le laboratoire d'essais doit faire adapter son accréditation dans un délai de douze mois.
- Cas 3 : Le laboratoire de contrôle est accrédité mais pas pour un essai apparenté. Dans ce cas, l'OCAB vérifiera la conformité à l'EN ISO/IEC 17025 au moyen d'un audit en tenant compte de la compétence sectorielle, des équipements et de la méthodologie présents concernant l'essai en question. En fonction de l'essai concerné, l'OCAB décidera si le laboratoire d'essais doit faire adapter son accréditation et du délai éventuel compris entre 12 et 24 mois
- Cas 4 : Le laboratoire de contrôle n'est pas accrédité. Dans ce cas, OCAB auditera ou fera auditer le laboratoire de contrôle afin de vérifier la conformité à la norme EN ISO/IEC 17025 et en particulier la compétence, la méthodologie et les équipements pour l'essai en question. Lors de ces audits, vérifications ou contrôles, il peut être tenu compte d'une éventuelle certification conformément à l'EN ISO 9001.

La qualification de laboratoires non accrédités répondant aux cas N° 2 à 4 est soumise à un audit préalable réalisé par un évaluateur technique reconnu par BELAC ou un autre organisme d'accréditation membre de l'EA. Pour les laboratoires appelés à effectuer des prestations répétées, cet audit doit être renouvelé selon une périodicité annuelle. Pour les laboratoires n'effectuant que des prestations ponctuelles, cet audit doit être effectué avant chaque essai.

L'audit porte sur les exigences techniques de la norme ISO 17025 et notamment sur les aspects suivants :

- Personnel,
- Installations et conditions ambiantes,

- Méthodes d'essai et d'étalonnage et validation des méthodes,
- Maîtrise des données,
- Équipement,
- Traçabilité du mesurage,
- Manutention des objets d'essai et d'étalonnage,
- Rapport sur les résultats.

Le rapport d'audit est établi sur base des canevas en vigueur de BELAC.

3.7. Comité de recours

3.7.1. Mission

La mission du comité de recours est d'examiner les recours adressés à l'OCAB par tout affilié à l'encontre d'une sanction qui lui a été infligée.

Le comité de recours dispose de la faculté de confirmer la sanction, de la réduire ou de la supprimer.

3.7.2. Composition

Le comité de recours est constitué de trois membres non permanents présentant respectivement les profils suivants :

- Un spécialiste de la certification de produits émanant d'un organisme belge accrédité dans un domaine non couvert par l'OCAB,
- Un juriste spécialisé en droit des affaires inscrit dans un barreau belge,
- Un spécialiste de la fabrication de produits exerçant dans l'espace économique européen et maîtrisant l'une des trois langues reconnues telles que définies ci-dessous.

Les trois membres du comité de recours sont proposés par l'OCAB au requérant qui soit les accepte directement, soit propose des alternatives de telle sorte que le comité qui sera habilité à statuer, soit au préalable accepté unanimement par les deux parties.

3.7.3. Fonctionnement

Le comité de recours délibère, à la majorité simple, sur base du dossier décrivant l'objet de la sanction et des arguments écrits développés par l'affilié concerné. L'une ou l'autre partie dispose de la possibilité et du droit d'être écoutée au cours d'une audience dont la durée maximale est fixée à trois heures. Les langues reconnues sont le français et le néerlandais ainsi que l'anglais.

La décision du comité de recours est de type amiable ou conciliatoire et n'est susceptible d'aucun appel dans ce contexte. Le requérant qui s'opposerait encore à la décision du comité de recours, dispose alors de la faculté d'un recours contentieux dont la procédure est définie à la section 15.1.

La procédure sous-tendant l'exécution de la mission du comité de recours n'est pas suspensive de la sanction infligée mais doit être clôturée dans les meilleurs délais possibles et au plus tard durant les deux mois suivant la demande de l'affilié. Dans le cas contraire, les dispositions d'un recours contentieux sont d'application.

L'intégralité des frais inhérents à la mise en place, au fonctionnement et à la décision du comité de recours est à charge de la partie jugée par celui-ci comme défaillante ou fautive.

3.8. Assurance-qualité

3.8.1. Mission

L'assurance-qualité concerne l'organisation et la gestion du système assurance-qualité de l'OCAB conformément à la norme NBN EN 45011 et aux documents en vigueur émis par BELAC.

3.8.2. Composition

L'assurance-qualité est assurée par le Responsable de l'assurance-qualité, qui est désigné par le conseil d'administration. Le conseil d'administration peut désigner un suppléant.

Le responsable AQ peut se faire assister par un auditeur extérieur, répondant aux conditions de confidentialité du présent manuel de qualité et désigné, avec son accord, par le président du conseil d'administration.

Les compétences des personnes concernées sont définies au chapitre 7.

3.8.3. Fonctionnement

Le Responsable de l'assurance-qualité reçoit mandat du conseil d'administration pour, après accord du président sur les implications financières :

1. Effectuer ou faire effectuer, les audits internes ou externes nécessaires au bon fonctionnement du système.
2. Entreprendre les démarches nécessaires à l'accréditation de l'OCAB.

Il fait rapport de ses activités directement au président du conseil d'administration.

Le responsable AQ a notamment dans ses missions :

- la rédaction du manuel de qualité ainsi que la gestion de celui-ci, de ses annexes et des procédures,
- la répartition des tâches des organismes d'inspection,
- la participation aux bureaux techniques en vue de vérifier le respect des règles relatives à la qualité dans les limites d'application du présent manuel et de ses annexes,
- l'audit interne de l'OCAB,
- la vérification de la conformité des accréditations, par une autorité compétente, des organismes d'inspection et des laboratoires,
- la préparation et le suivi des revues de direction.

3.9. Secrétariat administratif

3.9.1. Mission

Le secrétariat administratif assure la gestion administrative journalière de l'OCAB en ce inclus celle des dossiers de certification. La mission est détaillée au chapitre 7.7.

3.9.2. Composition

Le secrétariat administratif est assuré par un secrétaire désigné par le conseil d'administration.

Les compétences de celui-ci sont définies au chapitre 7.

3.9.3. Fonctionnement

Le secrétaire assume ses tâches en fonction du manuel d'assurance de qualité et des règlements de certification.

3.10. Comptabilité

3.10.1. Mission

La comptabilité englobe la comptabilité journalière, la préparation des comptes annuels et la vérification de ceux-ci, ainsi que la préparation des budgets.

3.10.2. Composition

La comptabilité journalière est assurée par un comptable.

La vérification des comptes annuels est assurée par les commissaires aux comptes prévus aux statuts et désignés par l'assemblée générale.

Les compétences sont définies au chapitre 7.

3.10.3. Fonctionnement

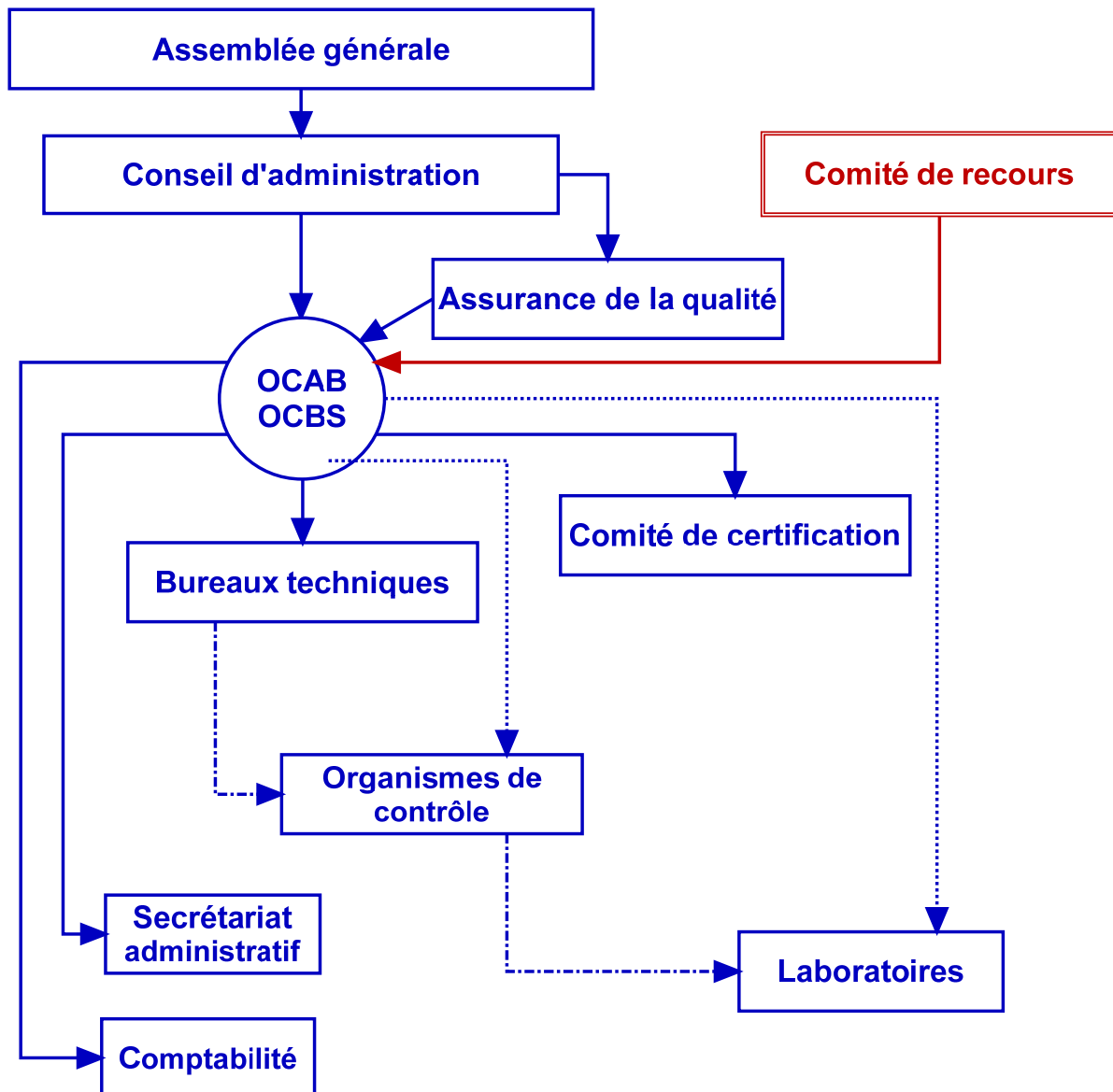
Les missions sont assumées à temps partiel. La comptabilité journalière est placée sous le contrôle du président. L'examen des comptes annuels et du budget sont du ressort du conseil d'administration qui les propose à l'approbation de l'assemblée générale.

3.11. Organigramme

Les liaisons en traits pleins (—) correspondant à des relations hiérarchiques à pouvoir décisionnel.

Les liaisons en pointillé (...) correspondent à des liaisons contractuelles.

Les liaisons en trait point (—•) définissent une possibilité de consultation.



3.12. Moyens de financement

Les moyens de financement de l'organisation sont essentiellement les droits perçus pour l'octroi des marques de conformité et les rémunérations perçues pour les prestations de l'organisation.

4. Positionnement de l'organisation par rapport à la norme

L'organisation de l'OCAB telle que décrite au chapitre précédent se positionne comme suit par rapport au chapitre 4.2 de la norme NBN EN 45011. A cet égard, les exigences de la norme sont reproduites intégralement en italiques et commentées en caractères gras.

La structure de l'organisme de certification doit être telle qu'elle donne confiance dans ses certifications, En particulier, l'organisme de certification doit

a) être impartial ; par la constitution de son conseil d'administration qui représente les différentes parties intéressées par la certification

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 ; par ses statuts

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, par son conseil d'administration qui désigne les laboratoires, les organismes d'inspection, le comité de certification

2) de la formulation de questions de politique relatives au fonctionnement de l'organisme de certification, par son conseil d'administration sous l'impulsion du responsable de l'assurance-qualité et de son président

3) des décisions de certification, par son comité de certification et son conseil d'administration

4) de la surveillance de la mise en œuvre de ses politiques, par son conseil d'administration

5) de la surveillance des finances de l'organisme, par son conseil d'administration

6) de déléguer à des comités ou à des personnes précises l'autorité nécessaire pour entreprendre, pour son compte, des activités définies ; par son conseil d'administration

d) disposer de documents qui établissent son entité juridique ; par ses statuts

e) disposer d'une structure qui préserve son impartialité avec des dispositions visant à assurer l'impartialité de fonctionnement de l'organisme de certification ; cette structure doit permettre la participation de toutes les parties significativement concernées par l'élaboration de politiques et de principes relatifs au contenu et au fonctionnement du système de certification ; par son conseil d'administration

f) assurer que chaque décision de certification est prise par une ou plusieurs personnes autres que celles qui ont procédé à l'évaluation ; par son comité de certification

g) avoir des droits et responsabilités propres à ses activités de certification ; par ses statuts

h) prendre des dispositions appropriées permettant de couvrir des responsabilités juridiques découlant de ses opérations et/ou activités ; par son conseil d'administration

i) disposer de la stabilité et des ressources financières requises pour la gestion d'un système de certification ; **par son conseil d'administration et son assemblée générale**

j) employer un personnel en nombre suffisant, ayant l'éducation, la formation, la compétence technique et l'expérience requise, pour effectuer les tâches de certification pertinentes au type, à la portée et au volume du travail à réaliser, dirigé par un cadre supérieur responsable ; **par son système de qualité approuvé par son conseil d'administration**

k) disposer d'un système qualité apte à donner confiance en sa capacité de gérer un système de certification de produits ; **par son système de qualité approuvé par son conseil d'administration**

l) avoir des politiques et procédures qui différencient la certification de produits de toutes autres activités dans lesquelles l'organisme de certification est engagé ; **par ses statuts autorisant une seule mission : la certification**

m) être, comme son cadre supérieur et son personnel, libre de toutes pressions commerciales, financières et autres susceptibles d'influencer les résultats du processus de certification ; **par ses statuts et ses membres**

n) avoir des règles et structures formelles régissant la désignation et le fonctionnement de tout comité engagé dans le processus de certification ; de tels comités doivent être libres de toutes pressions commerciales, financières et autres susceptibles d'influencer leurs décisions ; une structure dans laquelle les membres sont choisis de façon à ménager un équilibre où aucun intérêt particulier ne prédomine, sera considérée comme satisfaisant à cette disposition ; **par ses statuts et la nomination de tout comité par le conseil d'administration**

o) assurer que les activités d'organismes apparentés n'affectent ni la confidentialité, ni l'objectivité, ni l'impartialité de ses certifications ; en outre, il ne doit

- 1) fournir, ni ne concevoir aucun produit du type de ceux qu'il certifie,
- 2) offrir, ni ne fournir de conseils au postulant quant à des méthodes permettant de traiter des questions faisant obstacle à l'obtention de la certification demandée,
- 3) fournir aucun autre service susceptible de compromettre la confidentialité, l'objectivité ou l'impartialité de son processus et de ses décisions de certification ; **par ses statuts autorisant une seule mission : la certification**

p) avoir des politiques et procédures permettant de résoudre les plaintes, appels et contestations émanant de fournisseurs ou d'autres parties quant au traitement des questions de certification ou d'autres questions connexes **par ses procédures d'appel, de recours et de plaintes et ses comités de certification et de recours**

5. Revues de direction

Les revues de direction sont conduites à l'initiative du président avec le responsable qualité et le secrétaire selon une périodicité trimestrielle et portent sur les questions suivantes :

1. Etat des prescriptions techniques et des règlements de certification, approbation des nouveaux documents,
2. Recensement des nouveaux affiliés,
3. Questions relatives aux aciers pour béton armé,
4. Questions relatives aux aciers de précontrainte,
5. Questions relatives aux matériaux et éléments de construction métallique et aux appuis structuraux,
6. Questions relatives aux candélabres d'éclairage public et à la signalisation routière,
7. Examen des plaintes,
8. Examen des non-conformités,

9. Amélioration et suivi du plan d'actions,
10. Litiges avec les producteurs,
11. Litiges avec les distributeurs,
12. Etat de la certification belge et étrangère,
13. Examens des comptes et du budget (lors de la dernière revue de l'année),
14. Enquêtes de satisfaction,
15. Analyse des conflits potentiels et évaluation des mesures correctives
16. Points divers.

Selon les nécessités et les circonstances, la revue peut regrouper certains de ces points sous un thème commun. Les sanctions sont évoquées sous les points 10 et 11 ci-dessus, sur base des décisions du comité de certification. Les questions relatives aux bureaux techniques sont abordées sous l'ensemble de ces thèmes et plus particulièrement aux points 3 à 6. Les thèmes faisant l'objet des revues de direction sont recensés et documentés sous forme de propositions à faire valider par le conseil d'administration.

6. Organisation de la certification

6.1. Préambule

L'OCAB exerce des activités de certification dans le cadre de l'attribution de la marque BENOR et de l'autorisation d'appliquer le marquage CE. Ces secteurs couvrent divers domaines de production et distribution de produits à savoir :

- Acier pour béton armé (production et distribution)
 - Barres et fils machines à nervures,
 - Fils écrouis à froid à nervures,
 - Treillis soudés,
 - Poutres-treillis,
 - Façonnage,
- Aciers de précontrainte du béton,
- Kits de post-tension pour la précontrainte des structures,
- Appuis structuraux,
- Candélabres d'éclairage public,
- Equipements de signalisation routière,
- Produits pour la construction métallique
 - Aciers de construction,
 - Constructions métalliques,
 - Eléments de fixation.

L'OCAB est le membre belge du CONSCERT.

6.2. Secteurs et règlements de certification

La ventilation précise et tenue à jour des différents secteurs de certification et des référentiels associés est définie par les règlements repris aux Annexes 3, 4 et 5 du présent manuel de qualité.

6.3. Règlements et prescriptions en vue de l'attribution de la marque de conformité (BENOR et CE)

La liste des normes de base figure en Annexe 6.1.

La liste des prescriptions techniques¹⁴ de l'OCAB et le contenu de celles-ci sont communiqués aux Annexes 6.2 et suivantes.

6.4. Accès aux services de l'organisme

L'autorisation d'usage de la marque BENOR est accessible aux catégories de personnes définies au chapitre 2 des règlements particuliers.

Le marquage CE est accessible aux producteurs appliquant une norme harmonisée pour laquelle l'OCAB est notifié.

6.5. Attribution de la marque de conformité

Toute requête de documentation émanant d'un producteur, d'un distributeur ou d'un façonnier en vue d'une demande éventuelle d'agrément doit être envoyée directement à l'OCAB. Dès réception d'une telle demande, le secrétariat transmet en réponse un modèle de demande officielle d'agrément et de convention ainsi que la documentation nécessaire constituée des règlements généraux et particuliers ainsi que des tarifs. Il s'agit des documents suivants référencés :

- Règlements particuliers (document concerné de l'Annexe 4),
- Règlements d'application (document concerné de l'Annexe 5),
- Prescriptions techniques ((document concerné de l'Annexe 6),
- Demande d'agrément (N° 344, Annexe 8.2, marque BENOR ou DAE CE, Annexe 8.3, marquage CE),
- Tarifs (document concerné de l'Annexe 8.4),
- Modèle de convention (document concerné de l'Annexe 8.5),
- Manuel de qualité de l'OCAB.

¹⁴ « PTV » ou « Prescriptions techniques, Technische Voorschriften »

Les documents à caractère normatif, dont la diffusion est du ressort des instituts de normalisation, ne sont pas transmis par l'OCAB.

Suite à des demandes émanant de producteurs ou distributeurs pour des produits ne tombant pas dans son champ de compétences, l'OCAB répond en déclinant la possibilité de certifier les produits concernés et le cas échéant en indiquant un organisme de certification éligible. Ces demandes et les réponses ainsi formulées sont archivées dans le dossier spécifique des demandes non éligibles.

L'OCAB n'est pas tenu de répondre à des demandes n'émanant pas de producteurs ou distributeurs ou à des demandes dont la déontologie serait douteuse (relevant par exemple de l'espionnage industriel ou commercial). En cas d'une telle demande adressée par courrier recommandé et de nature ainsi à exiger une réponse formelle, la réponse seulement exprimée est celle de la raison de ne pas donner suite à cette demande. Ladite demande et la réponse ainsi formulée sont présentées aux membres du conseil d'administration lors de la prochaine réunion de celui-ci.

Dès réception de la demande officielle d'octroi d'un agrément, le secrétariat communique celle-ci au responsable de l'assurance-qualité afin de proposer le choix d'un organisme d'inspection. Celui-ci formule sa proposition et l'adresse au demandeur et à l'organisme d'inspection désigné.

L'organisme d'inspection désigné se met en rapport avec le producteur ou le distributeur en vue de la visite préalable et de la définition de la procédure d'agrément. Les différentes étapes de celle-ci sont effectuées en conformité avec les règlements d'application. Dans ce contexte, l'organisme désigné par l'OCAB agit au nom de l'OCAB et est à considérer par le producteur ou le distributeur comme le mandataire officiel de l'OCAB. Sauf raison impérieuse à justifier, ce mandataire n'est pas contestable de la part du producteur ou du distributeur. Au terme de sa mission, l'organisme d'inspection transmet le dossier d'agrément à l'OCAB en vue :

- soit d'une décision du comité de certification (avis favorable) ;
- soit d'un avis du bureau technique (avis défavorable ou doute).

L'OCAB transmet alors ce dossier :

- soit aux membres du comité de certification pour décision et aux membres du bureau technique pour information ;
- soit aux membres du bureau technique pour avis.

La décision d'agrément est communiquée par le président de l'OCAB au demandeur. En cas de décision favorable, une convention est établie. La convention déjà signée par le président est envoyée en double exemplaire au demandeur. Elle prend cours le premier jour ouvrable suivant la date de la signature par le demandeur.

Une copie de la convention signée par les deux parties est envoyée par le secrétariat aux responsables des organismes d'inspection.

La procédure d'extension d'agrément est similaire, à l'exception toutefois du fait que l'organisme d'inspection compétent est celui déjà en charge du producteur ou du distributeur pour l'agrément déjà en vigueur et l'année en cours.

L'attribution de la marque BENOR est concrétisée chaque année, après le paiement des redevances dues, par l'envoi à l'usager, par le secrétariat de l'OCAB, d'un certificat d'attribution valable un an.

L'attribution du marquage CE est concrétisé, après le paiement des redevances dues, par l'envoi à l'usager, par le secrétariat de l'OCAB, d'un certificat d'attribution valable trois ans. Les modèles de certificat font l'objet de l'Annexe 8.6.

Le traitement d'une demande est effectué en veillant à ne pas dépasser les délais suivants, pour autant que le délai concerné dépende de l'OCAB.

- Jours ouvrables
- Demande d'information • 5
- Envoi des documents et lettre d'informations • A discrétion du demandeur
- Réception des documents signés pour accord • 10
- Désignation d'un organisme d'inspection • A discrétion du demandeur
- Etablissement du dossier complet de certification par le demandeur • 20
- Première visite de l'organisme d'inspection après réception d'un dossier complet • 20
- Avis favorable de l'organisme d'inspection pour agrément après réception du procès-verbal d'essais éventuels et solde des non-conformités éventuelles • 30
- Envoi de la convention signée par l'OCAB

L'organisation détaillée de la procédure est décrite aux check listes des annexes 9.14 et 9.15 en ce qui concerne l'attribution respective des marques BENOR et CE ainsi qu'au chapitre 17 qui présente les organigrammes de déroulement des missions d'inspection et de certification.

6.6. Gestion de la sous-traitance

L'OCAB sous-traite, par convention, les activités de contrôle à des organismes d'inspection accrédités repris dans la liste approuvée par le conseil d'administration (voir chapitre 3.5). Les activités d'essais sont confiées aux laboratoires repris dans la liste approuvée par le conseil d'administration (voir chapitre 3.6).

Les décisions de certification et de sanction sont prises par le comité de certification (voir chapitre 3.3).

Les problèmes administratifs et les litiges éventuels rencontrés avec les organismes d'inspection sont gérés par le conseil d'administration (voir chapitre 3.2).

Les problèmes techniques sont examinés au sein des bureaux techniques (voir chapitre 3.4). Le conseil d'administration est informé en vue d'une décision finale. Les bureaux techniques assurent également la coordination et le suivi des activités de contrôle. Le responsable de l'assurance-qualité a pour mission de vérifier l'organisation et la coordination des activités prestées par les organismes d'inspection.

6.7. Certification initiale ou extension de certification (marque BENOR et marquage CE)

Dans le cadre d'une mission d'inspection pour une certification initiale ou une extension de certification, l'organisme d'inspection programme avec le demandeur les visites nécessaires. A l'issue de celles-ci et après l'obtention des résultats d'essais dans des laboratoires extérieurs, l'organisme d'inspection émet, dans les vingt jours ouvrables, un rapport et une proposition quant à l'octroi de la certification demandée :

- En cas d'avis favorable, le rapport et cette proposition sont transmis, par voie électronique, à l'OCAB, qui les soumet endéans cinq jours ouvrables pour avis et décision aux membres du comité de certification et pour information aux autres organismes d'inspection ;
- En cas d'avis défavorable ou de doute, le rapport et cette proposition sont transmis, par voie électronique, à l'OCAB, qui les soumet endéans cinq jours ouvrables pour avis aux membres du bureau technique concerné ; le bureau technique examine la question, émet endéans vingt jours ouvrables une proposition collégiale et transmet celle-ci à l'OCAB qui transmet alors dans les cinq jours ouvrables le rapport et cette proposition collégiale aux membres du comité de certification.

6.8. Contrôle régulier des usagers de la marque BENOR

Les usagers de la marque sont visités périodiquement par un organisme d'inspection.

La répartition des usagers de la marque entre les différents organismes d'inspection est effectuée chaque année, de manière à assurer une rotation des organismes chez les différents licenciés (Annexe 9.1).

Les bureaux techniques établissent cette répartition dans le courant du quatrième trimestre afin qu'elle soit effective au premier janvier de l'année suivante. Cette répartition est communiquée par les bureaux techniques au responsable de l'assurance-qualité et au président. Sauf avis contraire du responsable de l'assurance-qualité, le président l'entérine et la confirme aux organismes d'inspection. Il informe chaque affilié de l'organisme désigné pour l'année suivante.

6.8.1. Organisation des visites

Dans le cadre de la surveillance continue, les visites peuvent être effectuées à l'improviste et aucun affilié ne peut exiger d'être préalablement averti. La périodicité des visites ordinaires est fixée par les règlements de certification.

Lors de chaque visite, le représentant de l'organisme d'inspection établit un rapport d'inspection et le cas échéant des fiches de non-conformité.

Les fiches de non-conformité sont toujours établies durant la visite et remises pour signature par l'affilié à l'issue de la visite¹⁵ (cf. section 11).

Les rapports sont établis selon les modèles décrits en Annexe 9.3. Toute non-conformité constatée par un organisme d'inspection fait l'objet d'une fiche écrite sur les documents types joints en Annexe 9.8.

Dans le cadre de la marque BENOR, le rapport d'inspection est normalement remis à l'affilié par l'organisme d'inspection à l'issue de la visite. Les délégués des organismes d'inspection le fait

¹⁵ Cette démarche n'exclut nullement que l'organisme d'inspection détecte une non-conformité en dehors d'une visite (non-conformité documentaire par exemple). Dans ce cas, l'organisme d'inspection établit la fiche de non-conformité et la transmet directement à l'affilié pour accord, signature et la suite de la procédure. Dans ce cas, la date de la non-conformité est celle de la transmission de la fiche à l'affilié augmentée de cinq jours ouvrables attribués comme délai ultime de réponse par l'affilié.

approuver par le délégué de l'utilisateur de la marque. Si cette démarche n'est pas possible, le rapport d'inspection est établi au plus tard dans les vingt jours ouvrables suivant le contrôle.

6.8.2. Transmission de rapports d'inspection périodique et des fiches de non-conformité

Le rapport complet (procès-verbal et fiches de non-conformité complétées par les plans d'action proposés par l'affilié et la décision de l'organisme d'inspection) est transmis, dans les trente jours ouvrables suivant le contrôle, par le responsable de l'organisme d'inspection au secrétariat de l'OCAB.

Dans les dix jours ouvrables, l'OCAB transmet ce rapport complet¹⁶ à l'affilié et dans le cas de reconnaissance mutuelle avec des organismes étrangers, une copie du rapport est également envoyée par l'OCAB, à l'organisme d'inspection concerné.

Le secrétariat de l'OCAB, après examen éventuel du rapport par le président et traitement des non-conformités éventuelles, archive l'original du rapport sous format informatique¹⁷.

6.8.3. Récapitulatif des visites

L'organisme d'inspection établit pour chaque usager dont il est responsable un récapitulatif des contrôles effectués durant l'année. Ce récapitulatif est tenu à jour et transmis aux autres organismes d'inspection lors de chaque réunion du bureau technique compétent. Le récapitulatif est établi selon le document en annexe 9.2 ou sous forme libre, mais doit comporter toutes les informations nécessaires à la bonne continuité du contrôle.

6.9. Contrôle régulier des usagers du marquage CE

Les usagers de la marque sont visités périodiquement par un organisme d'inspection.

La répartition des usagers de la marque entre les différents organismes d'inspection est effectuée chaque année, de manière à assurer si possible ou si nécessaire une rotation des organismes chez les différents licenciés (Annexe 9.1)¹⁸.

¹⁶ À l'exclusion des annexes que l'affilié aurait lui-même constituées pour contribuer à ce rapport (listings des contrôles périodiques par exemple).

¹⁷ Le Bureau SECO s'est chargé de l'archivage de ces documents depuis la création de l'OCAB jusque fin 2008.

¹⁸ Cette disposition n'est pas nécessairement d'application pour certains nouveaux modules de certification n'assurant pas encore la rotation des organismes de certification.

Les bureaux techniques établissent cette répartition dans le courant du quatrième trimestre afin qu'elle soit effective au premier janvier de l'année suivante. Cette répartition est communiquée par les bureaux techniques au responsable de l'assurance-qualité et au président. Sauf avis contraire du responsable de l'assurance-qualité, le président l'entérine et la confirme aux organismes d'inspection. Il informe chaque affilié de l'organisme désigné pour l'année suivante.

6.9.1. Organisation des visites

Les visites sont programmées au préalable avec le licencié. La périodicité des visites ordinaires est fixée par les règlements de certification.

Suite à chaque visite, le représentant de l'organisme d'inspection établit un rapport d'inspection et le cas échéant des fiches de non-conformité.

Les fiches de non-conformité sont toujours établies durant la visite et remises pour signature par l'affilié à l'issue de la visite¹⁹ (cf. section 11).

Les rapports sont établis selon les modèles décrits en Annexe 9.3. Toute non-conformité constatée par un organisme d'inspection fait l'objet d'une fiche écrite sur les documents types joints en Annexe 9.8.

Les délégués des organismes d'inspection rédigent ensuite les rapports d'inspection périodique, vingt jours ouvrables au maximum après la visite effectuée auprès de l'utilisateur de la marque.

6.9.2. Transmission de rapports d'inspection périodique

Le rapport complet (procès-verbal et fiches de non-conformité complétées par les plans d'action proposés par l'affilié et la décision de l'organisme d'inspection) est transmis, dans les trente jours ouvrables suivant le contrôle, par le responsable de l'organisme d'inspection au secrétariat de l'OCAB.

Dans les dix jours ouvrables, l'OCAB transmet ce rapport complet à l'affilié.

¹⁹ Cette démarche n'exclut nullement que l'organisme d'inspection détecte une non-conformité en dehors d'une visite (non-conformité documentaire par exemple). Dans ce cas, l'organisme d'inspection établit la fiche de non-conformité et la transmet directement à l'affilié pour accord, signature et la suite de la procédure. Dans ce cas, la date de la non-conformité est celle de la transmission de la fiche à l'affilié augmentée de cinq jours ouvrables attribués comme délai ultime de réponse par l'affilié.

Le secrétariat de l'OCAB, après examen éventuel du rapport par le président et traitement des non-conformités éventuelles, archive l'original du rapport sous format informatique.

6.9.3. Récapitulatif des visites

L'organisme d'inspection établit pour chaque usager dont il est responsable un récapitulatif des contrôles effectués durant l'année. Ce récapitulatif est tenu à jour et transmis aux autres organismes d'inspection lors de chaque réunion du bureau technique compétent. Le récapitulatif est établi selon le document en annexe 9.2 ou sous forme libre, mais doit comporter toutes les informations nécessaires à la bonne continuité du contrôle.

6.9.4. Participations internationales

L'OCAB fait partie des groupes sectoriels²⁰ mis en place par les Autorités européennes dans le cadre du marquage CE des produits de construction (Annexe 9.4). Le président du conseil d'administration ou son délégué participe aux activités des groupes sectoriels pour lesquels l'OCAB est notifié ainsi qu'au groupe miroir belge du groupe consultatif²¹ des organismes notifiés (réunions ou consultation de la base de données de ces groupes²²).

L'OCAB est aussi signataire du "Memorandum of Understanding" en vue de l'organisation de la certification des aciers pour béton. A cette fin, un groupe européen pour la certification des aciers de construction s'est constitué sous la dénomination "CONSCERT". L'OCAB en est le membre belge et en applique les principes et règles.

6.9.5. Etablissement des certificats

Les certificats de conformité relatifs au marquage CE sont établis selon les durées et les formats définis dans les annexes ZA des normes harmonisées pertinentes ou si nécessaire dans les documents réglementaires européens en amont de celles-ci. Le cas échéant, les certificats sont mis à jour en fonction du périmètre actualisé des produits certifiés, cette mise à jour est datée et n'influe pas sur la durée de validité du certificat. A l'issue de la durée de validité et pour autant que la certification soit confirmée, un nouveau certificat est émis avec les références du certificat précédent et une nouvelle date d'émission.

6.10. Délivrance d'agrément technique

L'OCAB fait partie du réseau belge délivrant les agréments techniques (UBAtc).

Il est le contact belge entre autres dans les domaines suivants :

²⁰ Sector Groups

²¹ Advisory Group

²² (cf. "CIRCA" website)

- Ancrage d'armatures de précontrainte
- Systèmes de précontrainte.

6.11. Cas des accords de coopération

Dans le cas où l'OCAB agit en tant que mandaté par un organisme de certification étranger, il est tenu de respecter également les documents d'application de cet organisme. Ceux-ci sont mentionnés explicitement dans l'accord de coopération concerné.

Une liste de ces documents est reprise à la procédure relative à la gestion des relations avec l'organisme concerné : Annexes 9.5, 9.6 et 9.7.

7. Personnel

Le personnel doit présenter une indépendance totale vis-à-vis des personnes ayant un intérêt direct dans la certification au sens de l'article 6 de la Loi sur les Marchés Publics. Les différentes fonctions sont décrites sous les angles des activités, de la situation dans l'organisme, des responsabilités et du diplôme exigé. Chaque membre du personnel de l'OCAB fait l'objet d'un dossier constitué comme suit :

- Curriculum vitae comprenant, entre autres, coordonnées nominatives, date de naissance, formations scolaires, compétences et spécialisations professionnelles, détails des carrières présente et passées, liste de missions, participation à des comités, organisations et missions à caractère professionnel, publications, brevets ;
- Copie des diplômes reçus ;
- Copie des attestations de formation complémentaires reçues ;
- Si les informations du CV ne font pas double emploi, un document de mise à jour annuel des compétences et activités en relation avec la certification, la normalisation, le cas échéant l'audit, les disciplines professionnelles en relation avec les activités de l'OCAB (disciplines d'ordres notamment technique, organisationnel, commercial, déontologique, juridique, comptable, financier).

7.1. Président

Description des activités : assurer la gestion journalière de l'OCAB, veiller au respect des statuts, du manuel de qualité et des règlements, gérer le personnel de l'OCAB, présider le conseil d'administration et l'assemblée générale, promouvoir l'OCAB auprès des utilisateurs potentiels des marques BENOR et CE, représenter l'OCAB auprès des organisations nationales et internationales ayant des liens avec les activités de l'OCAB, gérer les placements financiers de l'OCAB en accord avec le conseil d'administration.

Situation dans l'organisme : il est désigné par le conseil d'administration parmi ses membres, il rend compte à l'assemblée générale, il a autorité sur le personnel de l'OCAB.

Responsabilité dans la certification : signataire de tout document engageant légalement ou financièrement l'OCAB.

Diplôme exigé : Ingénieur civil.

Qualifications : inhérentes à celle d'un administrateur.

Formation initiale requise : participation à au moins quatre conseils d'administration et stage global à l'OCAB de 120 heures réparties librement auprès du président précédent, des vice-présidents, du secrétaire et du responsable qualité.

7.2. Vice-président

Description des activités : suppléer au président en cas d'absence de celui-ci.

Situation dans l'organisme : il est désigné par le conseil d'administration parmi ses membres, il rend compte à l'assemblée générale.

Responsabilité dans la certification : cosignataire de tout document engageant légalement ou financièrement l'OCAB.

Diplôme exigé : ingénieur civil ou équivalent.

Qualifications : inhérentes à celle d'un administrateur.

Formation initiale requise : participation à au moins deux conseils d'administration et stage global à l'OCAB de 40 heures réparties librement auprès du président, des vice-présidents, du secrétaire et du responsable qualité.

7.3. Représentant d'un membre à l'assemblée générale

Description des activités : assumer les tâches dévolues aux membres de l'assemblée générale selon les statuts.

Situation dans l'organisme : il est désigné par le membre de l'OCAB, en tant que personne morale, pour le représenter lors de la prochaine assemblée générale.

Responsabilité dans la certification : aucune.

Diplôme exigé : aucun.

Qualifications : à la discrétion du membre de l'OCAB qui désigne la personne sachant que ce membre veille à la connaissance des dispositions légales et économiques de la gestion d'une association sans but lucratif.

Formation initiale requise : aucune.

7.4. Administrateur

Description des activités : assumer la gestion de l'OCAB et notamment : la promulgation des règlements et des prescriptions techniques, la validation des revues de direction prévues pour le système d'assurance de la qualité, l'examen des recours et des plaintes, le suivi des actions (plan annuel), la désignation des organismes d'inspection et d'essais, la validation des décisions d'octroi, de suspension de retrait d'usage de la marque de conformité et des sanctions éventuelles contre les

usagers de la marque, la fixation des tarifs des droits et redevances des affiliés et des organismes d'inspection de l'OCAB, la gestion du patrimoine de l'OCAB.

Situation dans l'organisme : il est désigné par l'assemblée générale, sur proposition du membre qu'il représente, il reçoit toute information nécessaire à l'exercice de sa mission du président et du délégué assurance-qualité.

Responsabilité dans la certification : il a la responsabilité finale de tout acte posé par les membres de l'OCAB qui doit être avalisé par le conseil d'administration et notamment : l'octroi, la suppression ou le retrait d'usage de la marque, les sanctions contre les usagers de la marque, la promulgation des règlements et des prescriptions techniques, la désignation des organismes d'inspection et des laboratoires, la mise en place d'une structure répondant aux normes européennes.

Diplôme exigé : aucun, la responsabilité de la compétence des administrateurs est du ressort de l'assemblée générale qui les élit.

Qualifications : connaissance théorique d'un ou plusieurs des domaines d'activités de l'OCAB, connaissance des dispositions légales et économiques de la gestion d'une association sans but lucratif, connaissances de la réglementation européenne relative à la qualité des matériaux, à la certification, à l'assurance-qualité.

Formation initiale requise : aucune.

7.5. Expert

Description des activités : l'expert assiste le conseil d'administration par des avis ou conseils qu'il émet dans le cadre de ses compétences spécifiques sur base de questions ou problèmes spécifiques ou des points émanant de l'ordre du jour des réunions du conseil.

Situation dans l'organisme : il est désigné par le président du conseil d'administration ; il assiste aux réunions du conseil d'administration et fait ainsi partie du conseil ; il intervient à toute demande spécifique du président.

Responsabilité dans la certification : responsabilité strictement limitée au devoir d'émettre de bonne foi des avis ou des conseils.

Diplôme exigé : aucun, la responsabilité de la compétence des experts est du ressort du président qui les nomme.

Qualifications : connaissance scientifique et technique du ou des domaines d'activités spécifiques de l'OCAB et incombant à l'expert.

Formation initiale requise : aucune.

7.6. Responsable assurance-qualité

Description des activités : le responsable assurance-qualité a en charge l'organisation et la gestion du système assurance-qualité de l'OCAB conformément à la norme NBN EN 45011 et les documents en vigueur émis par BELAC. Il reçoit mandat du conseil d'administration pour, après accord du président sur les implications financières : effectuer ou faire effectuer les audits internes ou externes

nécessaires au bon fonctionnement du système, entreprendre les démarches nécessaires à l'accréditation de l'OCAB. Le Responsable AQ a notamment dans ses missions : la rédaction du manuel de qualité ainsi que la gestion de celui-ci, de ses annexes et des procédures, la répartition des tâches des organismes d'inspection, la participation aux bureaux techniques en vue de vérifier le respect des règles relatives à la qualité dans les limites d'application du présent manuel et de ses annexes, l'audit interne de l'OCAB, la vérification de la conformité des accréditations, par une autorité compétente, des organismes d'inspection et des laboratoires.

Situation dans l'organisme : le responsable assurance-qualité fait rapport de ses activités au président du conseil d'administration. Dans le cadre de ses activités, il a autorité pour examiner tout document et pour participer à toute réunion ou toute mission d'inspection, lui permettant d'exercer sa mission.

Responsabilité dans la certification : obtenir et maintenir l'accréditation de l'OCAB, obtenir et maintenir la notification de l'OCAB, mettre en œuvre les audits internes, présenter régulièrement au conseil d'administration un rapport de la situation démarche qualité ainsi qu'un plan d'actions annuel, s'assurer du respect des règles de fonctionnement durant toute la procédure de certification, s'assurer du respect de la conformité des accréditations des sous-traitants.

Diplôme exigé : ingénieur civil.

Qualifications : avoir une très bonne connaissance des activités de l'OCAB, avoir une très bonne connaissance de la certification aux niveaux belge et européen, avoir une bonne connaissance des procédures de gestion de la qualité, avoir une expérience d'au moins cinq ans dans chacun des trois domaines précités.

Formation initiale requise : stage global à l'OCAB de 80 heures réparties librement auprès du président, du secrétaire et du responsable qualité précédent.

7.7. Secrétaire

Description des activités : il assure la gestion administrative journalière de l'OCAB et notamment : la gestion du courrier entrant et sortant, la tenue à jour des dossiers des affiliés, l'examen de la conformité administrative des dossiers de demande de certification, le suivi des dossiers lors des procédures de certification et du respect des délais par les différents intervenants, la tenue à jour des dossiers individuels des membres (directs ou indirects) de l'OCAB, l'organisation et le secrétariat des assemblées générales, conseils d'administration, comités de certification, comités de recours ainsi que toute autre réunion à la demande du président ou du responsable assurance-qualité.

Situation dans l'organisme : il dépend directement du président.

Responsabilité dans la certification : il est le premier contact avec les candidats à la certification, il est responsable de leur fournir toutes les informations nécessaires pour introduire une demande de certification, il procède à un examen de la conformité de la demande avant de la transmettre à l'organisme de certification concerné, il transmet aux organismes d'inspection toute information dont il est détenteur afin de leur permettre d'exercer au mieux leur mission, il gère les dossiers

d'accréditation des sous-traitants de l'OCAB : organismes d'inspection et laboratoires, il assure le respect des règles du manuel d'assurance de la qualité applicables aux activités administratives (gestion de courrier, archivage, informatique, sécurité informatique,...), il assure la mise à jour du site internet de l'OCAB, il assure la gestion et l'organisation de la mise à jour des documents internes relatifs aux activités de l'OCAB.

Diplôme exigé : baccalauréat.

Qualifications : sens inné de l'organisation administrative, être capable de rédiger, avoir un contact humain facile, respecter la confidentialité, bonne connaissance de l'organisation en gestion de la qualité, bonne connaissance des activités de certification belge et européenne, très bonne connaissance des logiciels WORD, EXCEL, POWERPOINT, être capable de lire, comprendre et s'exprimer en français, néerlandais et anglais, expérience d'au moins 5 ans dans une activité de secrétariat similaire.

Formation initiale requise : participation à au moins deux conseils d'administration et stage global à l'OCAB de 240 heures réparties librement auprès du président, du secrétaire précédent et du responsable qualité.

7.8. Membre du comité de certification

Description des activités : examen des dossiers de certification, prise des décisions courantes de certification : octroi, mise en veille, clôture à la demande de l'affilié, définition des sanctions à l'encontre des affiliés, gestion des conflits d'intérêts au niveau de la certification, gestion des appels relatifs aux sanctions.

Situation dans l'organisme : sa nomination est approuvée par le conseil d'administration, il rapporte au président de l'OCAB à travers son comité.

Responsabilité dans la certification : prise de décision en vue d'octroyer, de refuser ou de mettre en veille une certification, décider de la sanction « avertissement » et des sanctions « amende ou contrôle renforcé », « suspension temporaire », « retrait ».

Diplôme exigé : ingénieur civil ou industriel.

Qualifications : très bonne expérience dans les différents domaines de compétences de l'OCAB, être membre du conseil d'administration à titre d'administrateur ou d'expert, représenter un maître d'ouvrage public ou privé.

Formation initiale requise : stage global à l'OCAB de 32 heures réparties librement auprès du président, du secrétaire, des autres membres du comité de certification et du responsable qualité.

7.9. Président d'un bureau technique

Description des activités : diriger les réunions du bureau technique, organiser la rédaction des procès-verbaux des réunions, faire rapport au président de l'OCAB, représenter le bureau technique aux réunions du conseil d'administration, celles de membre du bureau technique.

Situation dans l'organisme : il est choisi par les membres du bureau technique, sa désignation est validée par le conseil d'administration. Il fait rapport au président du conseil d'administration.

Responsabilité dans la certification : confronter les problèmes rencontrés par les organismes d'inspection lors de l'exécution de leur mission, uniformiser les positions prises dans l'examen des dossiers, assurer la coordination des organismes d'inspection, proposer à destination du conseil d'administration les règlements techniques ou leurs modifications, toute modification aux listes des licenciés en fonction des certificats en vigueur, proposer des solutions aux problèmes rencontrés lors des essais sur les produits certifiés, tout avis pertinent, toute amélioration possible du système de certification, proposer le cas échéant au comité de certification une interprétation écrite des rapports d'inspection.

Diplôme exigé : Ingénieur civil ou équivalent

Qualifications : expérience d'au moins 3 ans en tant que membre d'un bureau technique, expérience d'au moins 5 ans dans le domaine de compétence du bureau technique.

Formation initiale requise : stage global à l'OCAB de 32 heures réparties librement auprès du président, du secrétaire et du responsable qualité.

7.10. Membre d'un bureau technique

Description des activités : participer aux réunions du bureau technique en vue d'échanger des informations concernant, entre autres, la conduite des contrôles, les infractions constatées, les suggestions des affiliés et en général tout ce qui peut contribuer à la diminution des litiges et/ou à l'amélioration du système.

Situation dans l'organisme : le bureau technique est créé par le conseil d'administration qui définit son domaine d'activités. Il fait rapport au président de l'OCAB et son représentant (président du bureau technique) participe aux réunions du conseil d'administration.

Responsabilité dans la certification : confronter les problèmes rencontrés par les organismes d'inspection lors de l'exécution de leur mission, uniformiser les positions prises dans l'examen des dossiers, assurer la coordination des organismes d'inspection, proposer à destination du conseil d'administration les règlements techniques ou leurs modifications, toute modification aux listes des licenciés en fonction des certificats en vigueur, proposer des solutions aux problèmes rencontrés lors des essais sur les produits certifiés, tout avis pertinent, toute amélioration possible du système de certification, proposer le cas échéant au comité de certification une interprétation écrite des rapports d'inspection.

Diplôme exigé : baccalauréat.

Qualifications : très bonne connaissance du domaine de compétences du bureau technique, être auditeur d'un organisme d'inspection reconnu par l'OCAB.

Formation initiale requise : aucune formation spécifique à l'OCAB, la formation initiale est du ressort de l'organisme d'inspection dont émane le membre du bureau technique.

7.11. Auditeur interne

Description de fonctions : l'auditeur interne peut être un membre de l'OCAB ou un expert extérieur. Il reçoit comme mission d'effectuer un audit interne de l'ensemble ou d'une partie des activités de l'OCAB. Il établit un rapport d'audit après sa mission en mettant en évidence les points faibles risquant de mettre en péril le bon fonctionnement de l'OCAB, ou de conduire à une perte de son accréditation.

Situation dans l'organisme : L'auditeur interne reçoit sa mission, sur proposition du responsable assurance-qualité, directement du conseil d'administration, par l'intermédiaire d'une convention signée par le président. Il effectue sa mission en présence du responsable assurance-qualité.

Responsabilité dans la certification : néant

Diplôme exigé : pas d'imposition particulière

Qualifications : très bonne connaissance de la certification belge et européenne, très bonne connaissance des principes des audits, très bonne connaissance des procédures BELAC, avoir suivi des formations auprès de BELAC ou d'un organisme de l'EA.

Le fait d'exercer une activité d'auditeur dans le système BELAC ou équivalent est une qualification supplémentaire.

Le fait d'être ou d'avoir été désigné comme auditeur pour BELAC pour examiner le dossier de l'OCAB est une incompatibilité.

Formation initiale requise : aucune formation initiale requise, la prise en charge des axes éventuels spécifiques à l'OCAB est vérifiée par le responsable qualité à chaque audit.

7.12. Travaux de comptabilité

La comptabilité est assurée par un comptable délégué par un membre de l'OCAB (actuellement le Groupement de la Sidérurgie). La vérification des comptes annuels est assurée par les commissaires aux comptes prévus aux statuts et désignés par l'assemblée générale. Le cas échéant, des missions comptables ponctuelles peuvent être confiées à un bureau extérieur.

7.13. Missions d'inspection

Les tâches sont attribuées à des agents appartenant aux catégories techniques suivantes :

- Ingénieurs civils ou de compétence équivalente.
 1. Mise au point des règlements techniques.
 2. Visites préalables chez les demandeurs de la marque de certification (cas des producteurs).
 3. Supervision des rapports d'examen préalables et des rapports de contrôle.
 4. Participation aux bureaux techniques.
- Ingénieurs industriels ou de compétence équivalente.
 1. Contrôle des producteurs.

2. Visites préalables chez les demandeurs de la marque BENOR (cas des distributeurs et des façonniers).
3. Rédaction des rapports d'examen préalable.
4. Rédaction des rapports de contrôles.
5. Participation aux bureaux techniques.
 - Contrôleurs de niveau A2 ou de compétence équivalente.
 1. Contrôle des distributeurs.
 2. Adjointes aux ingénieurs civils et industriels.

Toute tâche peut être effectuée par un agent d'une qualification supérieure.

Tous les agents possèdent la qualification minimale spécifiée ci-dessus dans le domaine des aciers et des produits métalliques ainsi que dans celui de la certification. L'organisme d'inspection assume la responsabilité de la qualification et de la désignation des agents exécutant des missions pour l'OCAB.

La liste des agents et de leurs domaines de compétence est donnée en Annexe 8.1.

8. Déontologie et éthique

8.1. Conflits d'intérêts

Chaque personne de l'OCAB ou des organismes d'inspection est astreinte à s'abstenir de toute mission engendrant un conflit entre ses intérêts personnels, directs ou indirects, et la déontologie inhérente à tout ou partie d'une mission inhérente à un processus de certification.

Est considérée comme conflit d'intérêt, la participation à une mission d'inspection ou de certification pour le compte de l'OCAB et portant sur une société dont on est, personnellement ou à titres familial ou amical, lié dans une mesure telle qu'il ressort que cette situation pourra ou a pu biaiser le jugement. Placée devant une telle situation, la personne concernée décide en âme et conscience, soit a priori de refuser la mission, soit le cas échéant a posteriori d'annuler la mission qu'elle avait acceptée sans en avoir pris alors la réelle mesure du lien. La liaison avec la société est quelconque et peut à titre non exhaustif englober un intérêt financier, un lien familial, amical ou conflictuel avec des responsables ou des membres du personnel.

Est considérée comme conflit d'intérêt, la participation à une mission quelconque pour le compte de tout organisme et portant sur une société liée à l'OCAB dans une mesure telle qu'il ressort que cette situation pourra ou a pu biaiser le jugement. Placée devant une telle situation, la personne concernée décide en âme et conscience, soit a priori de refuser la mission, soit le cas échéant a posteriori d'annuler la mission qu'elle avait acceptée sans en avoir pris alors la réelle mesure du lien. La liaison

avec la société est quelconque et peut à titre non exhaustif englober une société représentée au sein d'un organe de l'OCAB dans lequel la personne concernée est également membre.

Des cas pratiques de conflits potentiels sont étudiés et recensés dans le dossier spécifique des conflits potentiels selon une périodicité annuelle.

8.2. Déclaration de confidentialité et indépendance

Chaque membre de l'OCAB ainsi que les membres concernés du personnel des sous-traitants de l'OCAB sont astreints à remplir une déclaration de confidentialité et d'indépendance dans la langue de leur régime linguistique selon le modèle repris à l'Annexe n° 9.9 ou tout document similaire.

Le secrétariat de l'OCAB assure le classement et la gestion de ces déclarations en ce qui concerne les membres du conseil d'administration et le personnel de l'OCAB. Les organismes d'inspection et les laboratoires d'essais organisent la gestion des fiches de leur personnel. L'OCAB a le droit de vérifier la mise en œuvre de cette gestion.

Le responsable AQ avertit le conseil d'administration de toute anomalie qu'il aurait constatée lors de ses activités ou dont il serait informé.

Lorsqu'une personne ayant rempli une déclaration de confidentialité quitte le système, elle est tenue à respecter ses engagements durant un délai de quatre ans.

8.3. Responsabilité de la gestion de la confidentialité

Le respect de la confidentialité implique la responsabilité des personnes physiques signataires des déclarations de confidentialité et des personnes morales employant lesdites personnes.

En cas de situation coercitive imposant pour toute raison que ce soit la divulgation de données confidentielles²³, la personne physique exerçant ce droit et le cas échéant la personne morale responsable de celle-ci sont, sans autre forme de procès, automatiquement et intégralement subrogées vis-à-vis de la responsabilité du respect de la confidentialité pour les données concernées.

9. Formation du personnel

Les ingénieurs ou les collaborateurs de compétence équivalente sont soit membres de commissions nationales ou internationales relatives aux produits certifiés et à la certification soit sont au courant des activités de ces commissions.

²³ audit externe, action judiciaire, contrôle fiscal, ...

Les agents participent régulièrement à des séances de formation ou à des conférences dans les domaines concernés à l'intérieur ou à l'extérieur des organismes.

Il appartient à chaque organisme d'inspection d'assurer la formation de ses agents pour les activités de certification selon EN 45011.

L'OCAB assure en interne la formation du secrétaire et du comptable notamment sur l'évolution de la législation et de la réglementation.

10. Maîtrise de la documentation et des modifications

10.1. Dispositions générales de maîtrise de la documentation

Les documents requis pour le système de management de la qualité sont maîtrisés par les dispositions suivantes.

10.1.1. Approbation des documents quant à leur adéquation avant diffusion

Les documents de niveau hiérarchique 1 sont approuvés par l'assemblée générale.

Les documents de niveau hiérarchique 2 à 3 sont approuvés par le conseil d'administration.

Les documents de niveau hiérarchique 4 à 5 sont approuvés par le président du conseil d'administration.

10.1.2. Révision, mise à jour, rédaction de nouveaux documents

Les révisions, mises à jour ou nouveaux documents sont proposés par les bureaux techniques, le président ou le responsable de l'assurance-qualité et soumis à l'approbation de l'organe attitré.

Le secrétariat administratif assure dans ce cadre les tâches suivantes :

- Mise en page du document,
- Traduction du document par ses soins propres, par un membre d'un organisme d'inspection ou par un service de traduction,
- Transmission du projet de document à l'instance concernée pour vérification ou consultation éventuelle (bureau technique, président, responsable qualité, comité de certification) et pour approbation (conseil d'administration ou assemblée générale)

10.1.3. Modifications et statut de la version en vigueur des documents

Les versions des documents sont identifiées par un indice de révision ou par une date d'édition.

10.1.4. Disponibilité des versions pertinentes des documents applicables

Les versions pertinentes des documents en vigueur sont disponibles sur le site Internet de l'OCAB (www.ocab-ocbs.com) selon les conditions d'accès définies au paragraphe relatif à la structure de la documentation.

10.1.5. Lisibilité et identification

Les documents sur support informatique restent lisibles et facilement identifiables.

10.1.6. Documents extérieurs

Les documents d'origine extérieure sont identifiés soit par leur format original soit par la référence à leur source. A l'exception des normes, les documents utiles à la certification sont disponibles également sur le site Internet de l'OCAB.

10.1.7. Documents périmés

Les documents périmés sont conservés pour archivage sur des supports accessibles uniquement au président, au responsable de l'assurance-qualité et au secrétaire administratif.

10.2. Format de la documentation

La documentation est consignée sur support papier ou sur support informatique.

La documentation sur support informatique est enregistrée en format « .pdf » lorsqu'il s'agit de documents figés ou de documents édités dans une version destinée à la diffusion ou à l'archivage.

La documentation sur support informatique est enregistrée en format éditable « .doc, .xls, .ppt, ... » lorsqu'il s'agit de documents de travail, de documents évolutifs (journaux, listings, ...) ou de documents de base utiles pour l'édition de révisions ou d'autres documents.

Le passage du support papier au support informatique d'un document ne nécessite pas de révision du manuel de qualité.

Les documents informatiques sont disponibles à partir de l'ordinateur du secrétaire administratif. Une sauvegarde de cet ordinateur et de son serveur est assurée (cf. chapitre 10.5).

10.3. Indexation des documents

Tous les documents établis par l'OCAB portent un repère ou un numéro qui est consigné dans un fichier spécifique aux documents.

Tous les documents nouveaux ou modifiés portent, outre leur repère ou numéro d'enregistrement, le mois et l'année de leur publication, ainsi que le cas échéant la référence et la date de l'approbation par les autorités compétentes.

10.4. Archivage de la documentation

Les versions actuelles ou périmées de la documentation sont archivées au service administratif de l'OCAB. Celui-ci assure l'archivage :

- du manuel de qualité et de ses annexes,
- des documents de certification des usagers de la marque (demande du fabricant ou du distributeur, autorisations d'usage accordées, correspondance relative aux litiges et aux plaintes),
- des documents d'inspection des usagers de la marque (rapports d'essais préalables, synthèses des résultats des essais d'autocontrôle, résultats des essais de vérification annuelle, rapports d'examen périodique²⁴),
- courrier,
- documents comptables.

La durée de conservation est de dix ans.

10.5. Sauvegarde de la documentation informatique

La documentation sur support informatique est sauvegardée à raison d'au moins trois fois par semaine selon les dispositions qui suivent :

1. une première sauvegarde est effectuée sur un disque dur externe et conservée dans un coffre ignifugé situé dans le bureau de l'OCAB ;
2. une deuxième sauvegarde est effectuée sur un second disque dur externe et conservée par le secrétaire administratif à son domicile personnel ;
3. une troisième sauvegarde est effectuée sur un serveur distant selon un accès régi par un contrat commercial en vigueur conclu avec un organisme assurant la confidentialité et la sécurisation des données.

10.6. Liste des usagers

Le président du conseil d'administration fait procéder à l'édition ou à la mise à jour au moins une fois par an de la liste des licenciés.

²⁴ Depuis la création de l'OCAB jusque fin 2008, le Secrétariat de l'OCAB a eu en charge de transmettre au Bureau SECO l'original ou une copie de tous les documents reçus des organismes d'inspection ou des usagers de la marque en vue de permettre un archivage complet. A partir de 2009, l'archivage est assuré par l'OCAB lui-même sur base informatique.

La liste éditée comprend plusieurs parties :

- Liste des usagers de la marque pour les aciers laminés et tréfilés,
- Liste des usagers de la marque pour les treillis soudés,
- Liste des usagers de la marque pour les poutres treillis,
- Liste des distributeurs de produits BENOR,
- Liste des distributeurs-armaturiers de produits BENOR
- Liste des usagers de la marque pour les aciers de précontrainte,
- Liste des producteurs autorisés à apposer le marquage CE.

Des exemples de listes sont repris en Annexe 11. Les listes en vigueur sont à consulter sur le site Internet de l'OCAB.

Les bureaux techniques proposent les modifications des listes au secrétariat administratif sur base :

- de l'évolution des autorisations d'usage ;
- des renseignements qui sont fournis par les licenciés aux organismes d'inspection ou à l'OCAB.

Le président du conseil d'administration autorise les modifications et l'édition d'une nouvelle liste ou partie de liste.

10.7. Règlements de certification et prescriptions techniques

La création ou la modification de règlements de certification et des prescriptions techniques de l'OCAB sont rédigées par les bureaux techniques d'initiative ou sur demande du conseil d'administration.

Elles sont soumises à l'avis du conseil d'administration et doivent recevoir le cas échéant l'approbation ou l'enregistrement des autorités compétentes.

10.8. Diffusion

Les documents nouveaux ou révisés et approuvés sont publiés sur le site internet de l'OCAB.

La diffusion de documents est faite par courriel postal ou électronique.

La diffusion de tous les documents de qualité (manuel et ses annexes) est réalisée aux personnes physiques ou morales suivantes :

- Membres du conseil d'administration de l'OCAB (administrateurs et experts),

- Organismes d'inspection et leurs agents concernés.

La diffusion de tous les documents de certification (annexes 3, 4, 5, 6) est réalisée aux producteurs et distributeurs certifiés.

La diffusion des documents de certification liés aux essais est réalisée auprès des laboratoires reconnus.

La diffusion contrôlée du manuel de qualité et des annexes est faite suivant les nécessités et sous contrôle du responsable de l'assurance-qualité. Une diffusion non contrôlée est permise selon les nécessités sur décision du président ou du responsable de l'assurance-qualité de l'OCAB.

Les listes des personnes concernées dans chaque groupe sont disponibles dans les annexes du présent manuel et tenues à jour.

Les documents sont transmis par voie électronique avec accusé de réception, avec le message suivant :

- Je vous transmets en annexe la version révisée du(es) document(s) du système de qualité de l'OCAB : « liste exhaustive du(es) document(s) concerné(s) ».
- Je vous prie de procéder au remplacement du document concerné et d'accuser réception de ce présent envoi.
- Cet accusé de réception signifie que vous procédez bien à l'implémentation de la nouvelle version de chaque document concerné et que vous détruisez ou archivez chaque document périmé concerné.

Si nécessaire, la transmission peut se faire de manière alternative par voie postale.

Chaque destinataire est ainsi tenu d'appliquer les derniers documents en vigueur.

10.9. Normes d'application

L'OCAB avertit ses membres et ses affiliés ainsi que les organismes d'inspection et les laboratoires concernés des modifications des normes d'application.

Les membres du personnel concerné des organismes d'inspection ont à leur disposition, via l'organisme auquel ils appartiennent, la documentation technique la plus récente sur les normes concernées ou documents assimilés édités par des organismes de normalisation.

10.10. Gestion du courrier

10.10.1. Gestion du courrier postal

Les SORTIES de courrier sont consignées dans un journal de sortie, avec numéros et date.

Les ENTREES de courrier sont consignées dans un journal d'entrée, avec numéros et date.

Le courrier entrant à l'OCAB est enregistré par le secrétariat dans le journal d'entrée du courrier. A cette fin, toute lettre est tamponnée au moyen d'un cachet dateur affiché à la date du jour de réception du courrier et indexée par un numéro d'entrée délivré par un cachet automatique. La lettre est enregistrée dans le livre d'entrée avec les coordonnées suivantes :

- au moins
 - date d'entrée,
 - numéro d'ordre,
 - expéditeur,
 - référence,
- le cas échéant
 - objet,
 - annexes,
 - classement,
 - copie à.

La lettre et ses annexes éventuelles sont examinées par le secrétariat et mises à disposition du président en vue de leur lecture (dépôt dans le bac courrier ou transmission par courrier postal ou électronique).

Toute annexe à une lettre ou tout document dont l'appartenance à ladite lettre ne serait pas explicite font l'objet d'un enregistrement propre. Ne sont pas enregistrés les publicités, les périodiques, les circulaires d'information sortant du cadre des activités de l'OCAB. Tous les documents entrés à l'OCAB sont déposés dans le bac courrier. Le président peut si nécessaire faire numéroter tout document entrant dans une des catégories précitées qu'il jugerait cependant utile d'enregistrer.

Le courrier postal sortant de l'OCAB porte au moins la signature du président et est expédié du siège. Les lettres du ressort exclusif de la gestion courante de la certification peuvent toutefois porter la seule signature du secrétaire, celles relevant de l'assurance-qualité peuvent porter la seule signature du responsable AQ. Chaque lettre porte une référence et mentionne en bas de page la liste de ses annexes éventuelles. Chaque lettre adressée par l'OCAB est enregistrée dans le journal de sortie du courrier avec les coordonnées suivantes :

- au moins

- date d'expédition,
- références OCAB,
- destinataire,
- le cas échéant
 - objet,
 - annexes,
 - copie à,
 - référence à la lettre éventuelle à qui le présent courrier répondrait (N° OCAB d'enregistrement à l'entrée).

Le courrier entrant à ou sortant de l'OCAB est archivé par ordre chronologique dans des classeurs selon des critères thématiques (Producteur X, Distributeur Y, Organisme Z, bureau NN, Commission, ...).

Sont notamment archivés²⁵ dans les dossiers propres à un producteur ou un distributeur les documents suivants : demandes et dossiers d'agrément (octroi initial et extension), les dossiers relatifs aux contrôles, les dossiers relatifs aux litiges et aux réclamations.

10.10.2. Gestion du courrier électronique

Le courrier électronique de l'OCAB est reçu et transmis à partir d'un serveur propre et d'un logiciel spécifique. Ce courrier est archivé automatiquement périodiquement par le logiciel et sauvegardé avec la documentation informatique.

Ces dispositions assurent la maîtrise du courrier électronique en termes d'archivage et de traçabilité de sa chronologie et de son contenu.

11. Classification des non-conformités et observations

Les non-conformités observées lors du contrôle des usagers (marque BENOR et marquage CE) sont classifiées comme suit.

11.1. Non-conformité majeure (NC A)

Une telle non-conformité entraîne que soit les produits mis sur le marché soit que le système mis en place ne répondent pas aux critères de certification.

Une telle non-conformité met donc directement en péril la qualité des produits ou l'efficacité de la mise en œuvre du système de contrôle de production en usine.

²⁵ Conformément au § 10.4 « Archivage de la documentation »

Il s'agit par exemple :

- pour les producteurs, la mise dans le circuit de la distribution de produits non conformes aux normes ou non contrôlés selon les règlements de l'OCAB ;
- pour les distributeurs, la détention, la livraison ou la commercialisation de produits non conformes soit du point de vue de la qualité, soit du point de vue de l'identification.

11.2. Non-conformité mineure (NC B)

Une telle non-conformité constitue une erreur occasionnelle et limitée à une activité précise. Une telle non-conformité est de nature à compromettre à terme la qualité des produits ou l'efficacité du système de contrôle de production en usine.

Les non-conformités mineures sont celles qui ne portent pas atteinte directement à la qualité du produit certifié. Elles ont souvent une forme administrative.

Une accumulation de non-conformités mineures concernant un même thème peut révéler une lacune majeure et doit dès lors être considérée comme une non-conformité majeure.

11.3. Observation (O +*)

Une observation constitue une remarque ponctuelle et ne constitue pas une non-conformité réelle. Elle est néanmoins signalée à l'utilisateur pour son information et peut faire l'objet d'un complément d'attention lors d'un contrôle ultérieur.

11.4. Recommandation (R +)

Une recommandation peut être formulée, à titre d'information pour l'utilisateur, mais doit être clairement identifiée afin d'éviter toute confusion avec une non-conformité ou une observation.

11.5. Suites à donner et exigences pour la mise en place des actions correctives

Les non-conformités sont notifiées par écrit sur les fiches en vigueur à l'issue du contrôle de l'utilisateur.

11.5.1. Non-conformité majeure (NC A)

Contrôle initial ou d'extension

Une non-conformité majeure identifiée lors d'un contrôle initial ou d'extension doit impérativement être corrigée par l'utilisateur, avec transmission à l'organisme d'inspection de documents probants adéquats, avant que la certification puisse être octroyée.

Contrôle de surveillance ou de prolongation²⁶

Lors du contrôle, l'organisme d'inspection rédige les fiches de non-conformité et les fait signer par le responsable de l'utilisateur.

Une non-conformité majeure doit, sauf délai contraire dûment décrit, être corrigée par l'utilisateur dans un délai maximum de vingt jours ouvrables, avec transmission à l'organisme d'inspection de documents probants adéquats. L'organisme d'inspection complète la fiche de non-conformité et décide d'accepter ou non les actions correctives, le cas échéant de la solder immédiatement sinon de la solder lors de la prochaine visite. L'organisme d'inspection transmet la fiche de non-conformité complétée à l'OCAB dans un délai de dix jours ouvrables.

En cas d'accord de l'organisme d'inspection sur le solde immédiat ou différé de la non-conformité, la non-conformité majeure est enregistrée comme étant soldée mais un avertissement est transmis à l'utilisateur par le président de l'OCAB à titre de sanction (cf. section 14.2).

Si la non-conformité n'est pas corrigée, elle reste enregistrée comme non soldée et transmise ainsi à l'utilisateur qui s'expose alors aux autres sanctions décidées par le comité de certification et prévues à la section 14.3. Dans ce cas, le secrétaire de l'OCAB transmet dans les cinq jours ouvrables la fiche de non-conformité au comité de certification en vue de la décision d'une sanction.

11.5.2. Non-conformité mineure (NC B)

Contrôle initial ou d'extension

Une certification initiale ou une extension de certification ne peut être accordée sans que des actions correctives adaptées n'aient été proposées au moyen d'un plan d'action et approuvées par l'organisme d'inspection pour toutes les non-conformités mineures.

Contrôle de surveillance ou de prolongation

L'utilisateur étant déjà certifié, le plan d'action doit être décrit sur la fiche de non-conformité et transmis par l'utilisateur à l'organisme d'inspection dans les vingt jours ouvrables à dater du jour de contrôle.

L'organisme d'inspection juge ensuite si la non-conformité peut être levée définitivement et transmet la fiche de non-conformité complétée avec son avis à l'OCAB dans un délai de dix jours ouvrables.

²⁶ La prolongation est en vigueur pour le marquage CE exclusivement. Il est important de noter qu'une décision de non prolongation d'un certificat CE en cours constitue, de facto et de jure, un retrait car le producteur confronté à une telle situation se trouve dans l'impossibilité de mettre des produits sur le marché en vertu du caractère obligatoire de ce marquage CE.

Cet avis est vérifié par le président de l'OCAB ou son délégué. En cas d'accord, la non-conformité est levée et signifiée par l'OCAB à l'utilisateur.

Si la non-conformité n'est pas corrigée, la fiche de non-conformité n'est pas clôturée et une nouvelle fiche de non-conformité majeure est rédigée par l'organisme d'inspection. Cette nouvelle fiche de non-conformité est transmise par le secrétariat de l'OCAB dans les cinq jours ouvrables à l'utilisateur et au comité de certification. L'utilisateur s'expose alors aux sanctions prévues au chapitre 14.

12. Infractions

Il y a lieu de distinguer les infractions graves des infractions bénignes.

Les non-conformités majeures constituent des infractions graves.

Les non-conformités mineures constituent des infractions bénignes.

Les observations ne constituent pas des infractions.

13. Emploi abusif de la marque de conformité

En cas de découverte de fraude par un utilisateur de la marque, l'OCAB se réserve le droit d'appliquer des sanctions et le cas échéant de poursuivre en justice le responsable de la faute.

En cas de découverte d'utilisation de la marque après retrait, l'OCAB se réserve le droit de poursuivre en justice le responsable de la faute.

14. Sanctions

Les sanctions sont, par ordre croissant d'importance :

- l'injonction,
- l'avertissement,
- l'amende et/ou le contrôle renforcé pendant une période à fixer,
- la suspension temporaire de livraison autonome ou du droit d'usage de la marque de certification,
- le retrait²⁷ de l'autorisation d'usage de la marque.

14.1. Injonction

L'injonction est prononcée par l'organisme d'inspection sous forme d'une fiche de non-conformité mineure.

²⁷ A toutes fins utiles et comme déjà signalé plus haut, il est à noter qu'une décision de non-prolongation d'un certificat CE en cours constitue, de facto et de jure, un retrait car le producteur confronté à une telle situation se trouve dans l'impossibilité de mettre des produits sur le marché en vertu du caractère obligatoire de ce marquage CE.

Dans le cadre d'une mission d'inspection, elle est notifiée à l'utilisateur à l'issue de la visite. Dans d'autres circonstances, elle est notifiée par l'organisme d'inspection par lettre à l'utilisateur de la marque avec copie à l'OCAB.

Dans les deux cas, l'OCAB en est informé par un document écrit et confirme l'injonction à l'utilisateur.

14.2. Avertissement

L'avertissement consiste à préciser par écrit que l'infraction constatée peut faire l'objet d'une sanction qui sera prise en cas de répétition endéans les trois ans de l'infraction constatée. L'avertissement est prononcé par le comité de certification, validé par le conseil d'administration et notifié par l'organisme de certification.

Dans le cadre d'une mission d'inspection, l'éventualité d'un avertissement est signalée à l'utilisateur de la marque dans le rapport de visite. Dans d'autres circonstances, son éventualité est signalée par l'organisme d'inspection par lettre à l'OCAB avec copie à l'utilisateur de la marque. Dans les deux cas, l'OCAB en est informé par un document écrit. La proposition d'un avertissement est transmise par l'organisme d'inspection à l'OCAB pour consultation et décision du comité de certification.

14.3. Contrôle renforcé, amende, suspension, retrait

Ces sanctions sont prononcées par le comité de certification et validées par le conseil d'administration selon les dispositions des articles 3.2 et 3.3.

Le contrôle renforcé consiste en des visites supplémentaires de surveillance, dont le paiement est entièrement assuré par l'affilié sanctionné.

L'amende peut être associée au contrôle renforcé. Son montant est égal à un multiple compris entre 2 et 10 fois le montant d'une visite chez l'affilié concerné. Le choix du facteur multiplicateur est fonction de la gravité de l'infraction et de la répétitivité éventuelle de celle-ci.

La suspension temporaire du droit d'usage de la marque peut être assortie de l'obligation de poursuivre l'autocontrôle industriel (dans le cas d'un producteur) et de subir les visites de surveillance durant la période de suspension.

La suspension de livraison autonome est prononcée pour une durée indéterminée. Elle ne peut être levée qu'au moment où existe de nouveau un degré de confiance suffisant tel que le licencié est en mesure de garantir la conformité de son produit.

Le retrait de l'autorisation d'usage de la marque implique l'obligation d'un nouvel agrément si l'affilié veut réintégrer le système de certification.

14.4. Procédures

Une infraction est généralement constatée par un organisme d'inspection. Il mettra l'affilié en demeure de présenter une justification et donnera son avis sur la réponse éventuelle afin de donner à l'OCAB tous les éléments nécessaires en vue de la sanction à prendre.

Avant la prise de toute sanction, l'affilié peut présenter ses moyens de défense.

Si cela est jugé utile par l'une ou l'autre des parties, il pourra être fait appel à un laboratoire extérieur afin de procéder à des essais de vérification. Le laboratoire extérieur devra être choisi, de commun accord, dans la liste des laboratoires reconnus par l'OCAB.

L'injonction est la seule sanction décidée par l'organisme d'inspection. Elle est consécutive à une infraction bénigne et consiste en la mise en demeure de remédier à l'infraction constatée.

Les sanctions autres que l'injonction sont proposées par l'organisme d'inspection, fixées par le comité de certification et validées par le conseil d'administration. L'organigramme donné ci-dessous résume les sanctions possibles.

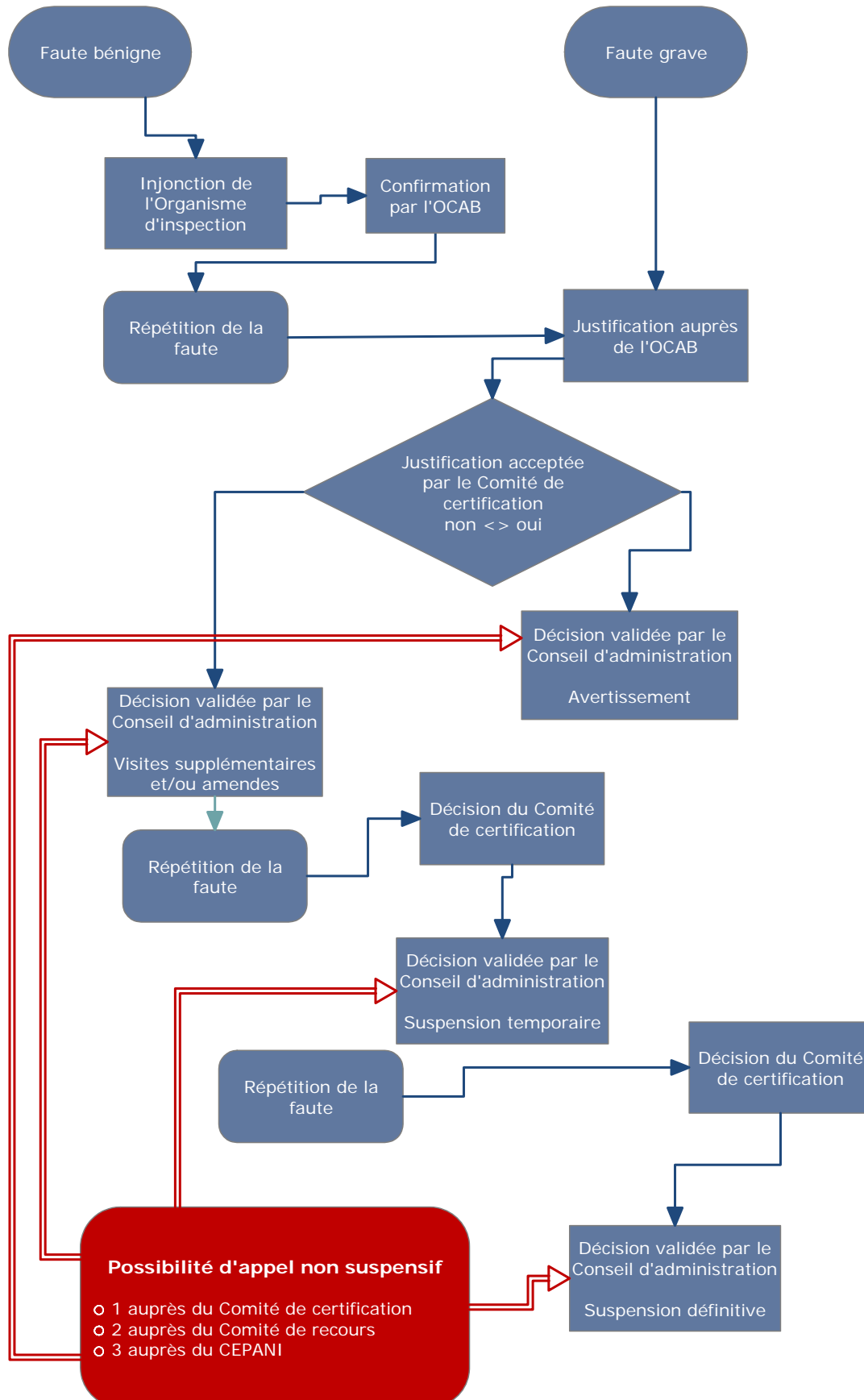
Afin d'accélérer la procédure et de rendre la sanction efficace, le président de l'OCAB peut appliquer une sanction immédiatement puis en demander la validation au comité de certification.

Afin d'assurer l'efficacité d'une sanction prise, l'OCAB assure sans retard auprès de tous ses membres la diffusion des sanctions de suspension temporaire, de suspension de livraison autonome et de retrait d'usage de la marque.

14.5. Organigramme des sanctions

Le processus d'imposition des sanctions est illustré par l'organigramme ci-dessous.

Ce diagramme illustre aussi les possibilités de recours décrites au chapitre 15.1.



15. Appel, recours, réclamation, plainte

15.1. Appel et recours

Les sanctions prises par l'OCAB ne sont prises qu'après interpellation de l'intéressé ou de son représentant et de toutes les parties intéressées selon les spécifications des règlements particuliers. L'interpellation se fait oralement ou par écrit ; elle a lieu entre l'OCAB ou son représentant et l'utilisateur concerné.

Tout affilié s'estimant lésé par une sanction prise par le comité de certification et validée par le conseil d'administration peut engager un appel contre cette sanction auprès du comité de certification par lettre écrite adressée à l'OCAB. Cette lettre décrit les arguments de l'affilié concerné à l'encontre de la sanction prononcée. Le comité de certification examine ces arguments et statue endéans un délai d'un mois à dater de la réception de la lettre ; s'il le juge nécessaire ou si l'affilié l'a exigé dans sa lettre, le comité de certification entend ce dernier en séance. Sur cette base, le comité de certification confirme ou revoit la sanction ; le conseil d'administration est ensuite invité à valider la décision du comité de certification lors de sa prochaine réunion. Cette procédure n'est pas suspensive.

Tout affilié s'estimant lésé par une sanction prise en appel par le comité de certification et confirmée par le conseil d'administration peut engager un recours conciliatoire, qui sera examiné par le comité de recours selon le schéma décrit à la section 3.7. Cette procédure n'est pas suspensive.

Tout affilié s'estimant lésé par la décision du comité de recours peut engager un recours contentieux, via une procédure d'appel au Centre belge pour l'étude et la pratique de l'arbitrage national et international «CEPANI» selon les spécifications du règlement de cet organisme (Annexe N°8.7). Cette procédure n'est pas suspensive.

15.2. Réclamations

Les utilisateurs de produits certifiés qui s'estiment lésés, peuvent adresser leur réclamation justifiée à l'OCAB.

Dans les plus brefs délais, l'OCAB statue sur la recevabilité de la réclamation et éventuellement décide d'effectuer des contrôles et des essais selon les procédures prévues aux compléments techniques des règlements particuliers.

Sitôt en possession des résultats de l'enquête, l'OCAB rend son avis, les parties étant entendues. L'avis est communiqué sans délai aux intéressés. Des sanctions sont éventuellement appliquées.

15.3. Fiches d'appel, recours ou réclamation

Tout appel ou recours émanant d'un usager de la marque de conformité et toute réclamation émanant d'un utilisateur de produits certifiés transmis à l'OCAB entraînent la création d'un fichier d'appel, recours ou réclamation.

Ce fichier intégré dans le dossier du producteur ou du distributeur comporte une copie de tous les documents relatifs à la gestion du problème posé ainsi qu'une fiche établie selon le modèle en Annexe 9.8 de "Gestion des infractions et sanctions".

Le comité de certification est immédiatement informé par courriel de l'appel, du recours ou de la réclamation et invité à formuler un avis sur les actions immédiates à engager. En cas d'appel ou de recours, le président prend alors les mesures nécessaires afin d'organiser l'appel ou le recours. En cas de réclamation, le président prend alors les mesures nécessaires afin de documenter la question.

Le conseil d'administration est ensuite informé, soit par courrier soit en conseil, du problème posé et des actions immédiates engagées.

En cas d'appel ou de réclamation, et après délibération du comité de certification sur les actions complémentaires éventuellement nécessaires, de la suite à donner et de l'avis de clôture, le conseil d'administration est invité à valider les décisions. En cas de recours, le comité de recours délibère en toute autonomie de la suite à donner et de l'avis de clôture.

Les décisions sont enfin notifiées à l'intéressé, à la personne ou à l'organisme ayant introduit ou transmis l'appel, le recours ou la réclamation ainsi qu'à tout autre organisme concerné directement ou indirectement dont notamment les organismes étrangers éventuels en relation avec l'usager de la marque concerné et les organismes d'inspection belges.

15.4. Plaintes auprès des fournisseurs certifiés

Les règlements de certification exigent de chaque fournisseur des produits certifiés qu'il conserve un enregistrement de toute plainte portée à sa connaissance à propos de la conformité d'un produit aux exigences de la norme pertinente et qu'il mette les dossiers en question à la disposition de l'organisme de certification à la demande de celui-ci.

16. Audit interne et suivi des non-conformités

16.1. Audit interne

Le responsable de l'assurance-qualité de l'OCAB doit organiser au moins une fois par an un audit interne. Cet audit est réalisé soit par le responsable AQ soit par l'auditeur interne dont la fonction est décrite au chapitre 7.11. Il porte notamment sur :

- la tenue à jour et la distribution des listes,
- la tenue à jour et la distribution des documents techniques,
- l'archivage des dossiers des licenciés,
- la régularité des réunions des bureaux techniques,
- la tenue à jour des documents du système de qualité,
- la qualification des organismes d'inspection et des laboratoires choisis,
- le suivi donné aux plaintes et aux recours,
- la gestion des non-conformités.

Un rapport, selon le modèle de l'annexe 9.10, est rédigé après chaque audit. Les rapports d'audit interne sont archivés à l'annexe N° 9.13.

16.2. Suivi des non-conformités

Sur base des informations en sa possession, le responsable de l'assurance-qualité rédige une fiche de non-conformité selon le modèle de l'annexe 9.10.

En accord avec le président, il propose une méthode de traitement et désigne un responsable de l'action. En cas de nécessité, il prévoit d'adapter ou de faire adapter la procédure ayant entraîné la non-conformité.

Le responsable de l'assurance-qualité envisage avec le président les conséquences éventuelles pour l'OCAB et les enregistre sur la fiche. Il note la date de levée finale de la non-conformité. La fiche est transmise au secrétariat administratif pour archivage.

Lors de la présentation des revues de direction, le conseil d'administration est informé des non-conformités recensées et des suites données.

17. Organigrammes de déroulement d'une mission d'inspection

Ces organigrammes sont basés sur les prescriptions des chapitres 6 et 11.

17.1. Certification initiale, extension (BENOR, CE)

N°	Acteur	Action	Délai (*)	Sinon (**)
1	Demandeur	Demande d'information	(-)	
2	OCAB	Envoi des documents et lettre d'informations	5	
3	Demandeur	Signature des documents et transmission à l'OCAB	(-)	
4	OCAB	Désignation d'un organisme d'inspection ²⁸	10	
5	Demandeur	Etablissement du dossier complet de certification	(-)	
6	O I	Première visite de l'organisme d'inspection après réception d'un dossier complet	20	
7	O I	Avis favorable envers l'OCAB de l'organisme d'inspection pour agrément après réception du procès-verbal d'essais éventuels et solde des non-conformités éventuelles	20	→N°20
8	OCAB	1 ^{ère} Consultation du comité de certification	5	
9	C C	Réponse valide du comité de certification	10	→N°11
10	OCAB	Si réponse positive : Etablissement et envoi de la convention de certification , sinon passer à N°19	30	→N°24
11	OCAB	2 ^{ème} Consultation du comité de certification	5	
12	C C	Réponse valide du comité de certification	10	→N°14
13	OCAB	Si réponse positive : Etablissement et envoi de la convention de certification , sinon passer à N°19	25	→N°24
14	OCAB	Consultation du bureau technique pour avis et lettre au demandeur pour l'informer d'un problème et d'un report de délai	5	
15	B T	Avis du bureau technique	20	
16	OCAB	3 ^{ème} Consultation du comité de certification	5	
17	C C	Réponse positive du comité de certification	10	→N°19
18	OCAB	Si réponse positive : Etablissement et envoi de la convention de certification	30	→N°24
19	OCAB	Courrier au demandeur du refus de certification	5	
20	O I	Consultation du bureau technique	0	
21	B T	Avis positif du bureau technique	20	→N°23
22	O I	Retour à N°7	5	
23	O I	Retour à N°7 mais avec avis défavorable exprimé envers le comité de certification qui décide de toute façon	5	
24	Demandeur	Retour de la convention signée à l'OCAB et début de la certification	(20)	→N°25
25	OCAB	Rappel, puis mise en demeure du demandeur de signer la convention sinon certification refusée par l'OCAB	(30)	

(*) jours ouvrables depuis l'action précédente (**) action alternative en cas de résultat défavorable
 (-) à discrétion du demandeur
 O I = organisme d'inspection C C = comité de certification B T = bureau technique

²⁸ Confirmation de l'organisme en exercice en cas d'extension

17.2. Contrôle régulier (BENOR, CE), renouvellement (CE)

N°	Acteur	Action	Délai (*)	Sinon (**)
1	O I	Visite de l'organisme d'inspection	(++)	
2	O I	Rédaction des fiches de non-conformité	0	
3	O I	Rédaction du rapport d'inspection	20	
4	O I	Examen des fiches de non-conformité et avis	20 depuis N° 2	
5	O I	Transmission du rapport complet à l'OCAB avec avis	30 depuis N° 2	
6	OCAB	Si avis favorable et absence de non-conformité majeure, transmission du rapport au licencié. Si existence de non-conformités majeures et acceptation des actions correctives, avertissement par l'OCAB au licencié. En cas de marquage CE, renouvellement du certificat.	10	→N°7
7	OCAB	Si existence de non-conformités et non acceptation des actions correctives, consultation par l'OCAB du comité de certification et notification de sanctions possibles au licencié.	0	
8	OCAB	1 ^{ère} Consultation du comité de certification	5	
9	C C	Réponse valide du comité de certification	10	→N°11
10	OCAB	Définition de la sanction éventuelle et notification au licencié En cas de marquage CE, renouvellement éventuel du certificat.	5	
11	OCAB	2 ^{ème} Consultation du comité de certification	5	
12	C C	Réponse valide du comité de certification	10	→N°14
13	OCAB	Définition de la sanction éventuelle et notification au licencié En cas de marquage CE, renouvellement éventuel du certificat.	5	
14	OCAB	Consultation du bureau technique pour avis et lettre au demandeur pour l'informer d'un problème et d'un report de délai	5	
15	B T	Avis du bureau technique	20	
16	OCAB	3 ^{ème} Consultation du comité de certification	5	
17	C C	Réponse du comité de certification	10	
18	OCAB	Définition de la sanction éventuelle et notification au licencié En cas de marquage CE, renouvellement éventuel du certificat.	5	
<p>(*) jours ouvrables (**) action alternative en cas de résultat défavorable (++) selon périodicité en vigueur O I = organisme d'inspection C C = comité de certification B T = bureau technique</p> <p>Note : en cas de coopération BENOR internationale, la transmission du rapport au licencié est faite en parallèle avec une transmission à l'O I étranger concerné.</p>				

18. Annexe, table de correspondance

Le tableau qui suit, indique la correspondance entre les paragraphes de la norme EN 45011 et les chapitres du présent manuel.

EN 45011	manuel de qualité
1.1	0
1.2	3.5 et 3.6
2	0.2
3	0.5
4.1	6.1 à 6.11
4.2	3 et 4
4.3	6
4.4	6.6
4.5	1
4.6	6.7 à 6.11
4.7	16 et 5
4.8	10
4.9	10
4.10	8
5.1	7
5.2	7
6	10
7.1	15
7.2	15
8.1	6
8.2	6
9.1	6
9.2	6
9.3	7
9.4	10.1.4
10	6.3
11	6
12.1	6.5 et 6.6
12.2	6.5 et 6.6
12.3	6.5, 6.8, 6.9 et 10.6
12.4	6
13.1	6

13.2	6
13.3	6
13.4	6
14.1	13
14.2	13
14.3	13
15	15.4