



Manuel Qualité

MQ (MAQ) Révision 27 approuvée par l'Organe d'administration (20231215)

Manuel Qualité



The last eligible version is that one visible of the website of OCAB.

Check with the following QR-code to download it:

Présenté par Paul-Henri BESEM, Responsable qualité,

Approuvé par Benny DE BLAERE, administrateur délégué

OCAB asbl Rue Ravenstein, 4 B-1000 BRUXELLES

Phone : + 32 2 238 24 17

E-mail : ocab@ocab-ocbs.com

Website : www.ocab-ocbs.com

L'accréditation BELAC 434-PROD ne couvre pas la marque OCAB-OCBS.

©OCAB/OCBS

Manuel Qualité	1
0. Généralités	9
0.1. Introduction	9
0.2. Structure de la documentation.....	9
0.3. Disponibilité de la documentation.....	9
0.4. Table de correspondance	11
0.5. Définitions	11
0.6. Abréviations utilisées	11
0.7. Termes utilisés.....	12
0.8. Emploi des langues	13
1. Politique de la qualité	13
2. Structure juridique	14
2.1. Raison sociale	14
2.2. Forme juridique.....	14
2.3. Historique et buts.....	14
2.4. Reciprocity agreements with foreign bodies.....	16
2.5. Membres.....	17
3. Organisation générale	17
3.1. Assemblée générale	17
3.1.1. Mission.....	17
3.1.2. Composition	17
3.1.3. Fonctionnement	18
3.2. Organe d'administration	18
3.2.1. Mission.....	18
3.2.2. Composition	18
3.2.3. Fonctionnement	18
3.2.4. Ordre du jour des réunions de l'organe d'administration	21
3.2.5. Impartialité de l'organe d'administration	22
3.3. Président.....	23
3.4. Administrateur délégué.....	24
3.5. Comité de gestion.....	24
3.5.1. Missions	24
3.5.2. Composition	24
3.5.3. Fonctionnement	25
3.6. Cellule technico-administrative.....	25
3.6.1. Missions	25
3.6.2. Composition	25
3.6.3. Fonctionnement	25

3.7.	Comité de certification	26
3.7.1.	Mission.....	26
3.7.2.	Composition.....	26
3.7.3.	Fonctionnement.....	27
3.7.4.	Procédure de demande de décision.....	28
3.7.5.	Mesures conservatoires en vue de la protection du marché.....	28
3.8.	Bureaux techniques	29
3.8.1.	Mission.....	29
3.8.2.	Composition.....	29
3.8.3.	Fonctionnement	30
3.9.	Comité consultatif	31
3.9.1.	Mission.....	31
3.9.2.	Composition.....	31
3.9.3.	Fonctionnement.....	31
3.9.4.	Principes de base	32
3.10.	Organismes d'inspection	32
3.10.1.	Mission.....	32
3.10.2.	Sélection	33
3.10.3.	Fonctionnement.....	34
3.10.4.	Procédure de qualification des organismes d'inspection non accrédités.....	34
3.10.5.	Formation des organismes d'inspection	36
3.11.	Inspecteurs de l'OCAB	36
3.11.1.	Mission.....	36
3.11.2.	Sélection	36
3.11.3.	Fonctionnement.....	36
3.11.4.	Formation des inspecteurs	37
3.12.	Laboratoires d'essais.....	37
3.12.1.	Mission.....	37
3.12.2.	Sélection	37
3.12.3.	Fonctionnement.....	38
3.12.4.	Procédure de qualification des laboratoires non accrédités.....	39
3.13.	Contrôles par calculs	40
3.14.	Comité de recours	41
3.14.1.	Mission.....	41
3.14.2.	Composition.....	41
3.14.3.	Fonctionnement.....	41
3.15.	Assurance-qualité.....	42
3.15.1.	Mission.....	42

3.15.2.	Composition	42
3.15.3.	Fonctionnement	42
3.16.	Comptabilité	43
3.16.1.	Mission	43
3.16.2.	Composition	43
3.16.3.	Fonctionnement	43
3.17.	Organigramme	43
3.17.1.	Organigramme fonctionnel	43
3.17.2.	Organigramme nominatif	44
3.18.	Moyens de financement	45
3.19.	Couverture financière	45
4.	Positionnement de l'organisation par rapport à la norme	45
4.1.	ISO 17065	45
4.2.	ISO 17021-1	46
5.	Revue de direction	46
5.1.	Politique des revues de direction	46
5.2.	Modalités des revues de direction	47
5.3.	Enquêtes de satisfaction	48
6.	Organisation de la certification	48
6.1.	Préambule	48
6.2.	Secteurs et règlements de certification	49
6.3.	Règlements et prescriptions en vue de l'attribution de la marque de conformité (BENOR, OCAB-OCBS et CE)	49
6.4.	Accès aux services de l'organisme	49
6.4.1.	Conditions préalables d'accès à la certification	49
6.4.2.	Conditions d'accès aux marques BENOR, OCAB-OCBS et CE	51
6.4.3.	Fourniture d'informations	51
6.5.	Attribution de la marque de conformité	51
6.6.	Gestion de la sous-traitance	52
6.7.	Certification initiale ou d'extension de certification (marque BENOR et OCAB-OCBS, marquage CE)	53
6.7.1.	Audit préalable (préaudit)	53
6.7.2.	Audit initial ou d'extension	53
6.7.3.	Utilisation des technologies de l'information et de la communication	54
6.7.4.	Situation d'urgence	54
6.8.	Contrôle régulier des usagers de la marque BENOR	55
6.8.1.	Organisation des visites	55
6.8.2.	Transmission de rapports d'inspection périodique et des fiches de non-conformité	56

6.8.3.	Récapitulatif des visites	56
6.8.4.	Etablissement des certificats	57
6.8.5.	Gestion en cas d'arrêt, de mise en veille ou de transfert de certification.....	57
6.9.	Contrôle régulier des usagers du marquage CE	57
6.9.1.	Organisation des visites	57
6.9.2.	Transmission de rapports d'inspection périodique	58
6.9.3.	Récapitulatif des visites	59
6.9.4.	Etablissement des certificats	59
6.9.5.	Information dans le cadre de la notification.....	59
6.10.	Contrôle régulier des usagers de la marque OCAB-OCBS	60
6.10.1.	Organisation des visites	60
6.10.2.	Transmission de rapports d'inspection périodique	61
6.10.3.	Récapitulatif des visites	61
6.10.4.	Etablissement des certificats	61
6.11.	Utilisation des logos.....	62
6.11.1.	Logos BENOR, OCAB-OCBS et CE	62
6.11.2.	Logo BELAC	62
6.11.3.	Utilisation du logo BELAC par l'OCAB	62
6.11.4.	Utilisation du symbole BELAC par les usagers de la marque	62
6.11.5.	Logo OCAB.....	63
6.11.6.	Protection des logos	63
6.12.	Délivrance d'agrément technique	63
6.13.	Cas des accords de coopération	64
6.14.	Veille normative et réglementaire, gestion des activités dormantes	64
6.15.	Participations internationales.....	64
6.16.	Développement de nouvelles activités	64
7.	Personnel	65
7.1.	Président.....	65
7.2.	Vice-président.....	66
7.3.	Représentant d'un membre à l'assemblée générale.....	66
7.4.	Administrateur.....	67
7.5.	Administrateur délégué.....	67
7.6.	Expert	68
7.7.	Responsable qualité	68
7.8.	Cellule technico-administrative.....	69
7.9.	Membre du comité de certification	71
7.10.	Président d'un bureau technique.....	71
7.11.	Membre d'un bureau technique.....	72

7.12.	Auditeur interne	72
7.13.	Travaux de comptabilité	73
7.14.	Missions d'inspection.....	73
7.14.1.	Qualification des agents dépendant d'un organisme d'inspection	74
7.14.2.	Qualification des agents dépendant directement de l'OCAB	74
7.14.3.	Liste	74
7.15.	Suppléances	74
7.15.1.	Président.....	75
7.15.2.	Vice-président.....	75
7.15.3.	Représentant à l'assemblée générale	75
7.15.4.	Administrateur.....	75
7.15.5.	Expert	75
7.15.6.	Responsable qualité	75
7.15.7.	Cellule technico-administrative.....	75
7.15.8.	Membre du comité de certification.....	76
7.15.9.	Président d'un bureau technique	76
7.15.10.	Membre d'un bureau technique	76
7.15.11.	Auditeur interne	76
7.15.12.	Travaux de comptabilité	76
8.	Déontologie et éthique	76
8.1.	Conflits d'intérêts	76
8.2.	Déclaration de confidentialité et indépendance.....	77
8.3.	Matières donnant lieu à confidentialité	77
8.4.	Responsabilité de la gestion de la confidentialité.....	78
9.	Formation du personnel	78
10.	Maîtrise de la documentation et des modifications	78
10.1.	Dispositions générales de maîtrise de la documentation	78
10.1.1.	Approbation des documents quant à leur adéquation avant diffusion	78
10.1.2.	Révision, mise à jour, rédaction de nouveaux documents	79
10.1.3.	Modifications et statut de la version en vigueur des documents.....	80
10.1.4.	Disponibilité des versions pertinentes des documents applicables	80
10.1.5.	Lisibilité et identification	80
10.1.6.	Documents extérieurs.....	80
10.1.7.	Documents périmés.....	80
10.1.8.	Utilisation des documents.....	80
10.2.	Format de la documentation.....	80
10.3.	Indexation des documents.....	81
10.4.	Archivage de la documentation	81

10.5.	Sauvegarde de la documentation informatique.....	82
10.6.	Listes des usagers de la marque et des Fabricants.....	82
10.7.	Règlements de certification et prescriptions techniques	83
10.8.	Diffusion.....	83
10.9.	Normes d'application	84
10.10.	Gestion du courrier	85
10.10.1.	Gestion du courrier postal	85
10.10.2.	Gestion du courrier entrant.....	85
10.10.3.	Gestion du courrier sortant.....	85
10.10.4.	Gestion du courrier électronique	86
11.	Classification des non-conformités et observations	86
11.1.	Non-conformité majeure (NC A).....	87
11.2.	Non-conformité mineure (NC B).....	87
11.3.	Observation (O +*).....	87
11.4.	Recommandation (R +)	87
11.5.	Suites à donner et exigences pour la mise en place des actions correctives	87
11.5.1.	Non-conformité majeure (NC A)	88
11.5.2.	Non-conformité mineure (NC B)	89
12.	Infractions	90
12.1.	Types d'infraction	90
12.2.	Non paiement des honoraires	90
13.	Emploi abusif de la marque de conformité	90
14.	Sanctions	91
14.1.	Injonction	91
14.2.	Avertissement.....	91
14.3.	Contrôle renforcé, amende, suspension, retrait	91
14.4.	Procédures	92
14.5.	Sanction en cas de non-paiement.....	93
14.6.	Organigramme des sanctions.....	93
15.	Appel, recours, réclamation, plainte	95
15.1.	Appel et recours	95
15.2.	Réclamations.....	96
15.3.	Finalisation des plaintes, recours, réclamations.....	96
15.4.	Plaintes auprès des usagers de la marque ou des Fabricants	97
16.	Audit interne, actions correctives et préventives	97
16.1.	Audit interne.....	97
16.2.	Actions correctives et préventives	98
17.	Organigrammes de déroulement d'une mission d'inspection	99

17.1.	Certification initiale, extension (BENOR, OCAB-OCBS, CE)	100
17.2.	Contrôle régulier (BENOR, OCAB-OCBS, CE)	101
17.3.	Gestion des non-conformités (BENOR, OCAB-OCBS et CE)	102
18.	Annexe, table de correspondance.....	104
19.	Objet de la révision.....	104

0. Généralités

0.1. Introduction

Le présent manuel qualité concerne l'activité de certification de l'OCAB. Ce manuel vise exclusivement la certification des produits, terme employé au sens de la norme NBN EN ISO/IEC17065¹ et incluant les processus et les services.

Le manuel qualité est établi conformément à la norme ISO17065 « Évaluation de la conformité - Exigences pour les organismes certifiant les produits, les procédés et les services ».

0.2. Structure de la documentation

La documentation relative à la qualité est structurée en un manuel 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 qui suit : manuel 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'OCAB² ou du responsable qualité mandaté par l'organe d'administration de l'OCAB, elle est constituée des parties suivantes du tableau : annexes 2, 7, 9, 10, 12, 13, 14, 15, 16 à 21.

La procédure 9.35 décrit en détails les droits et modalités d'accès aux différents documents.

¹ Dans la suite de ce document, le terme ISO 17XXX est utilisé à la place du terme complet NBN EN ISO/IEC17XXX. Sauf indication contraire, il concerne systématiquement la dernière version de cette norme.

² Dans la suite du texte, le terme *président de l'OCAB* ou *président de l'organe d'administration* ou simplement *président* désigne soit cette personne elle-même soit la ou les personnes que celle-ci aurait explicitement mandatées pour effectuer des tâches spécifiques via des conventions officielles incluses au règlement d'ordre intérieur.

Tableau des documents

Nature	Niveau hiérarchique*	Numérotation **	Diffusion ***
Statuts	1	1	DP
Règlement d'ordre intérieur	2	2 (+)	CA OCI
Manuel 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)	2	6	DP
Conventions et accords de coopérations	3	7	CA OCI
Documents de gestion de la certification	4	8	DP
Documents de gestion de la 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 de l'organe 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
Dossiers techniques BENOR	4	17	CA OCI
Recueil des non-conformités	4	18	CA OCI
Contrats	5	19	CA
Enquêtes 1090	4	20	CA OCI
Documents BELAC	2	21	CA
* par ordre décroissant selon l'indice			
** dans le système 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 de l'organe 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 qualité à l'exception des conventions de délégation de pouvoir du président de l'organe d'administration à des personnes spécifiques.			

0.4. Table de correspondance

Le tableau au chapitre 18 indique la correspondance entre les paragraphes de la norme ISO 17065 et les chapitres du présent manuel.

0.5. Définitions

Les définitions faisant notamment l'objet du point 3 de la norme ISO 17065 sont d'application compte tenu notamment des assimilations suivantes :

ISO 17065	Manuel qualité OCAB	Ex EN 45011
Client, demandeur (3.1*)	Demandeur	Demandeur
	Usager de la marque (BENOR, OCAB-OCBS), producteur, distributeur ou façonnier Fabricant (CE)	Fournisseur
	Autorisation d'usage de la marque BENOR ou du marquage CE	Licence
	Usager de la marque Fabricant	Licencié
Évaluation (3.3*)	Contrôle courant	Surveillance
Programme** (système) de certification (3.9*)	Système de certification	Système de certification
(*) Référence à l'article de la norme ISO 17065		
(**) Il est à noter que le terme « programme » utilisé dans la norme ISO 17065 FR est une traduction française inappropriée du terme « scheme » utilisé par la version anglaise de ladite norme ; la traduction naturelle, normale et logique de « scheme » est en effet soit « schéma » soit « système » mais en aucun cas « programme » (cf. dictionnaires et traducteurs bilingues).		

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

- ACI : Auto-contrôle industriel.
- BENOR : Marque de conformité belge propriété du NBN.
- BELAC : Organisme belge d'accréditation.
- CE : Marquage CE et certification inhérente.

- CONCERT : Association internationale de droit belge pour la certification des aciers de construction.
- EA : European co-operation for Accreditation.
- EU : European Union (Union Européenne³).
- EC : European Commission (Commission Européenne).
- FPC : Factory Production Control (contrôle de production en usine).
- MQ (MAQ) : Manuel qualité.
- NBN : Normalisatiebureau - Bureau de Normalisation.
- UBAtc : Union Belge pour l'Agrément technique dans la construction.

0.7. Termes utilisés

Dans ce manuel ainsi que dans tous les documents rédigés par l'OCAB ou mis à jour à partir du 1^{er} mars 2016, les termes utilisés pour définir les différents acteurs sont les suivants :

- **Organisme de secteur** : il s'agit de l'OCAB dans son ensemble. Il remplace les termes : organisme de certification, organisme sectoriel. Selon le cas, il fait référence à la structure administrative et technique propre de l'OCAB ou à l'organisme d'inspection lorsque celui-ci agit comme mandataire officiel de l'OCAB auprès des usagers de la marque lors des missions d'inspection.
- **Organisme d'inspection** : cf. 3.10. Ce terme couvre aussi les inspecteurs de l'OCAB (cf. 3.11). Ce terme signifie tant l'organisme d'inspection que son représentant. Il remplace les termes : représentant de l'organisme d'inspection, délégué de l'organisme d'inspection.
- **Usager de la marque** : il s'agit de l'affilié (BENOR ou OCAB) en règle administrative avec les dispositions des documents de l'OCAB. Il signifie également le délégué de l'usager de la marque. Il remplace les termes : affilié, certifié, entreprise certifiée, client, licencié, producteur, distributeur, façonnier, délégué de l'usager, délégué de l'affilié, fournisseur, fournisseur de produits certifiés. Il peut cependant, si la précision le nécessite, être associé aux termes producteur, distributeur, façonnier (ex : usager de la marque en tant que producteur).
- **Fabricant**: il s'agit du certifié CE en règle administrative avec les dispositions des documents de l'OCAB et des règles européennes. Il signifie également le délégué du fabricant. Il remplace les termes : affilié, certifié, entreprise certifiée, client, licencié, producteur, distributeur, façonnier, délégué de l'usager, délégué de l'affilié, fournisseur, fournisseur de produits certifiés.
- **Demandeur** : il s'agit du candidat à être usager de la marque ou du fabricant dès le moment où il a introduit une demande de certification (BENOR ou CE) jusqu'au moment où la certification est accordée. Il faut noter qu'en cas d'extension, un usager de la marque ou un fabricant est aussi demandeur pour l'extension souhaitée. Il remplace les termes : candidat à la certification.

³ Anciennement CEE : Communauté Economique Européenne.

- **Laboratoire de contrôle** : il s'agit d'un laboratoire reconnu par l'OCAB et repris dans l'annexe 8.01 (document 503).

0.8. Emploi des langues

Les langues officielles de l'OCAB sont le français et le néerlandais. Compte tenu que la certification est également demandée par des firmes étrangères, l'anglais est également utilisé.

En cas de contradiction entre les versions linguistiques, celle qui a servi de discussion dans les bureaux techniques est la version de référence.

Les documents techniques de certification sont rédigés soit en anglais soit dans les deux langues français et néerlandais.

Les documents administratifs et contractuels de certification sont rédigés dans les deux langues français et néerlandais, une éventuelle traduction en anglais est purement informative.

Les documents de fonctionnement interne à l'OCAB sont normalement rédigés en français, avec une traduction néerlandaise si nécessaire.

Les rapports d'inspection sont rédigés en principe dans la langue de la région linguistique où se situe la firme lorsqu'il s'agit d'une firme belge. L'anglais peut également être utilisé en accord avec la firme.

Pour les firmes étrangères, le choix de la langue (français, néerlandais ou anglais) relève du responsable de la firme. Sans demande spécifique, la langue de la demande de certification est la langue de référence.

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 d'usage et de contrôle de la marque BENOR⁴ et des autres documents en vigueur régissant l'attribution de cette marque. La gestion de la marque BENOR est actuellement confiée à BENOR^{asbl} avec laquelle l'OCAB a conclu une convention.

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 BENOR, CE et OCAB-OCBS sont fabriqués et contrôlés conformément aux normes en vigueur. Elle assure également l'édition périodique des listes des usagers de la marque.

⁴ Ce document remplace l'ancien « Règlement Général d'Usage et de Contrôle de la Marque BENOR de Conformité aux Normes ».

Afin de mieux cerner les problèmes internes de gestion de la qualité, l'organe 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, l'organe 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 qualité

Benny DE BLAERE
Administrateur délégué

2. Structure juridique

2.1. Raison sociale

- OCAB ^{asbl}
- Rue Ravenstein, 4
- 1000 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'assemblée générale du 11 juin 2021 a accueilli :

- l'Association des Entreprises d'Armatures pour le Béton (COBESTA).

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

La mission de l'OCAB et de ses membres est de garantir la conformité aux normes belges et aux prescriptions techniques associées des produits autorisés à porter la marque BENOR et ce, en tant qu'organisation sectorielle (OSO).

La mission de l'OCAB couvre également l'établissement d'accords de réciprocité avec des organismes étrangers (cf. chapitre 2.4) :

- Un accord avec KIWA (Pays-Bas) a été signé le 23.12.1986 et revu le cas échéant (Annexe 7.01),
- Un accord avec AFCAB (France) a été signé le 11.01.1989 et revu le cas échéant (Annexe 7.02),
- Un accord avec DIBt (Allemagne) a été signé le 12.12.1991 et revu le cas échéant (Annexe 7.03).

Les coordonnées des organismes concernés figurent en Annexe 8.01.

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 puis de l'ISO 17065 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 7.04 et 7.05).

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 7.06). L'OCAB peut, le cas échéant, compléter cette certification légalement requise par une certification volontaire complémentaire et non contradictoire, notamment sous le couvert des marques BENOR et OCAB-OCBS.

La mission de l'OCAB est également de valoriser les certifications gérées par des conventions ponctuelles avec des organismes accrédités en dehors de la communauté européenne à la demande des affiliés concernés.

Un accord a été conclu en mai 2023 avec l'organisme de certification anglais BSI en vue de valoriser la certification CE dans le cadre de la certification UKCA.

2.4. Reciprocity agreements with foreign bodies

These agreements were concluded on the basis that:

- The state of the art in Belgium, Luxembourg, the Netherlands, France and Germany and the concern for the quality of the concrete reinforcing steel in those countries should be considered equivalent.
- To avoid duplication and environmental nuisance in activities relating to the monitoring of certification, the controls carried out at the producer plant and the preparation of the corresponding control reports should, as far as possible, be carried out by the representatives of the inspection body of the country of production in accordance with the respective national procedures.
- Producers in the countries concerned, who hold the relevant certifications, should benefit from a saving on expenditure on the supervision of their production by an approved body.
- National standards, regulations, procedures, and certification systems are of an equivalent level and there is no harmonization at international or European level.
- Therefore, producers wishing to benefit from these agreements must first apply to and receive the agreement of the relevant certification bodies.

These agreements shall not apply to initial and extension certification audits or audits carried out as part of the sanction measures (increased frequency of controls).

These agreements relate only to periodic inspections of the producers concerned and therefore provide for:

- The audits which are conducted by the BENOR sectoral organization during the current time of certification, are made in theory four times a year.
- In case of producers from France, Germany and Netherlands participating to and applying mutual recognition agreements between Belgium and Luxembourg on the one hand and France/Germany/The Netherlands on the other hand, that theoretical periodicity:
 1. is reduced to one visit per year conducted by the sectoral organization as covered by BELAC accreditation under the regime of a common visit with the foreign body
 2. and to three visits per year conducted by the concerned cooperating body from France/Germany/The Netherlands as covered by its national accreditation and strictly following the rules of OCAB-OCBS (thus OUTSIDE the BELAC accreditation)

- For audits falling under item 2:
 - The non-conformities are emitted on OCAB-OCBS forms without reference to accreditation and are communicated to the concerned sectoral organization together with the audit report. These non-conformities are followed by the foreign body up to the formal final decision under the responsibility of the Belgian inspection body.
 - The audit reports are assessed and validated either immediately or after receipt of suitable answers to remarks by the Belgian inspection body.
 - The assessment of the corrective actions resulting from non-conformities is made by Belgian inspection body.
 - At any moment, the Belgian inspection body is authorized to question the foreign body and to call for a necessary decision of the Certification Committee of OCAB-OCBS to remedy a severe situation and to pronounce a sanction for an increased frequency of audits under its own direct action.
 - The formal closure of non-conformities under the accreditation regime is made as an output of the common visit performed under item 1 above.

2.5. Membres

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

- Producteurs d'aciers pour béton,
- Négoce d'acier pour béton,
- Entreprises d'armatures pour le 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 cinq catégories ci-après :

- Les producteurs d'acier pour béton ;
- Le négoce d'acier pour béton ;
- Les entreprises d'armatures pour le 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. Organe 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 de l'organe d'administration.

3.2.2. Composition

La composition de l'organe d'administration est décrite aux articles du titre IV des statuts. L'organe d'administration est ainsi composé de 5 personnes au moins et de 11 personnes au plus, réparties comme suit dans les cinq 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 entreprises d'armatures pour le béton, minimum 1 et maximum 1
- Les autorités publiques, minimum 1 et maximum 4 ;
- Le secteur privé de la construction, minimum 1 et maximum 2.

Le président propose à l'organe 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 ou leur délégué sont invités aux réunions de l'organe d'administration à titre d'experts. Le rôle des experts est d'exprimer des avis ou conseils.

Le responsable qualité est, selon les nécessités, invité pour les points qui concernent la gestion de la qualité de l'organisme.

Les compétences des participants, dont celles du président sont définies au chapitre 7.

3.2.3. Fonctionnement

Le fonctionnement de l'organe d'administration est décrit aux articles du titre IV des statuts.

L'organe d'administration choisit, entre les administrateurs, un président et éventuellement un ou plusieurs vice-présidents. Les mandats du président et vice-présidents ont une durée d'un an et sont renouvelables.

L'organe d'administration désigne, parmi les administrateurs, un administrateur délégué chargé du suivi des affaires journalières.

L'organe d'administration désigne une ou des personnes chargées de la gestion technique et administrative courante en dehors des membres de l'organe d'administration. Elles constituent la cellule technico-administrative.

Tout membre de l'organe d'administration 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.

L'organe 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. L'organe 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 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 usagers de la marque et des sanctions éventuelles contre les usagers de la marque,
- La fixation des tarifs de droits et redevances des usagers de la marque et des organismes d'inspection de l'OCAB,
- La gestion du patrimoine de l'OCAB.

L'organe d'administration constitue la commission sectorielle dans le domaine des aciers de construction prévue par le Règlement général pour la gestion de la marque BENOR. Il en assume les différentes activités soit directement soit par l'intermédiaire des Bureaux techniques spécifiques à des domaines techniques plus restreints.

Les délibérations de l'organe 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, l'organe 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, l'organe 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, l'organe d'administration valide la décision prise au préalable par le comité de certification (cf. 3.5) 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'utilisateur de la marque ou du Fabricant proposé). Dans une telle situation, l'organe 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 l'organe d'administration.

En matière de refus formel d'octroi de l'usage de la marque de conformité, l'organe d'administration valide la décision prise au préalable par le comité de certification (cf. 3.5) 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, l'organe d'administration formule un avis motivé à destination du comité de certification afin que celui-ci puisse réviser la certification préalablement refusée et assortir celle-ci de conditions conservatoires adéquates et émettre la décision définitive, laquelle devra alors être automatiquement validée par l'organe d'administration.

En matière de prise de mesures appropriées (sanctions⁵), l'organe d'administration valide la décision prise au préalable par le comité de certification (cf. 3.5) 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 utilisateur de la marque ou un Fabricant, hypothéquer la crédibilité de l'OCAB, mettre en péril son patrimoine ou sa responsabilité civile). Dans une telle situation, l'organe 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 l'organe d'administration et émettre la décision définitive, laquelle devra alors être automatiquement validée par l'organe d'administration.

⁵ Par référence à l'ancienne norme EN 45011, le terme sanction, utilisé par la suite dans ce document et ses annexes, 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. Il correspond au terme « mesures appropriées » au sens du chapitre 7.11.1 de la norme ISO 17065.

La validation des décisions du comité de certification par l'organe d'administration engage automatiquement la responsabilité de ce dernier. En cas de non-suivi de la décision de l'organe d'administration par le comité de certification, l'organe d'administration peut s'adresser à BELAC pour un avis sur l'interprétation des clauses.

En matière de supervision de la certification accordée à un usager de la marque ou à un Fabricant, l'organe d'administration peut évoquer des réserves sur le maintien de cette certification sur base de raisons pertinentes et objectives. A titre non exhaustif, ces raisons sont basées sur la santé financière et les pratiques commerciales de l'usager de la marque ou du Fabricant qui sont de nature à pénaliser injustement les autres usagers de la marque ou Fabricants, à hypothéquer la crédibilité de la marque concernée, à hypothéquer la crédibilité de l'OCAB, à hypothéquer le déroulement correct et sécuritaire des audits, à mettre en péril la santé des auditeurs, Dans une telle situation, l'organe d'administration formule une décision motivée de suspension ou de retrait de la certification. Cette décision est communiquée pour information aux membres du comité de certification et du bureau technique concerné.

3.2.4. Ordre du jour des réunions de l'organe d'administration

Les réunions de l'organe d'administration sont conduites à l'initiative du président, de l'administrateur délégué et de la cellule technico-administrative 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 usagers de la marque,
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,
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. Questions relatives à la commission sectorielle BENOR,
14. Examens des comptes et du budget (lors de la dernière revue de l'année),
15. Enquêtes de satisfaction,
16. Analyse des risques pour l'impartialité et évaluation des mesures correctives,
17. Validation des revues de direction,

18. Points divers.

Selon les nécessités et les circonstances, l'ordre du jour 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.

3.2.5. Impartialité de l'organe d'administration

L'organe d'administration de l'OCAB exerce le rôle d'organisme impartial qui était prescrit par l'article 4.2.e de l'ancienne norme EN 45011⁶ ; il constitue maintenant le dispositif de préservation de l'impartialité de l'organisme au sens du paragraphe 5.2.1 de la norme ISO 17065.

Dans ce cadre, l'organe 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)⁷.

L'organe d'administration constitue bien une structure séparée de la direction en charge de la pure gestion journalière de la certification⁸. Par ailleurs, l'organe d'administration désigne bien, en tant qu'organe impartial, toutes les composantes de la gestion de la certification (gestion journalière, membres du comité de certification, organismes d'inspection, laboratoires).

Il répond ainsi également aux exigences prévues pour une commission sectorielle dans le cadre de la marque BENOR.

⁶ « 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 ; »

⁷ 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.

⁸ Clause G. 4.2.10 du guide d'application **IAF GD 5:2006**

La structure de l'organe d'administration assure que des considérations financières ou commerciales ne prévalent ni préviennent la pratique objective de la certification⁹.

La structure de l'organe 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 certification¹⁰,
- à la mise en œuvre d'une action indépendante vis-à-vis de la direction de l'organisme si celle-ci ne suit pas les avis du dispositif de préservation de l'impartialité.

Par ailleurs, l'organe 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 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 de l'organe d'administration de valider les revues de direction (cf. section 3.2.3)¹¹.

Enfin, la mission et le fonctionnement de l'organe d'administration prévoient que la surveillance du développement des schémas de certification soit effectuée. La composition de l'organe d'administration assure quant à elle que les parties intéressées (notamment les autorités publiques) y exercent un rôle effectif¹².

3.3. Président

Le président assure avec l'administrateur délégué et la cellule technico-administrative , la gestion journalière de l'OCAB. Il préside les réunions de l'assemblée générale, de l'organe d'administration et du comité de certification.

⁹ Clause G. 4.2.11 du guide d'application **IAF GD 5:2006**

¹⁰ Clause G. 4.2.13 du guide d'application **IAF GD 5:2006**

¹¹ Clause G. 4.2.15 du guide d'application **IAF GD 5:2006**

¹² Clause G. 13.4 du guide d'application **IAF GD 5:2006**

3.4. Administrateur délégué

L'administrateur délégué a en charge la gestion des activités journalières de l'OCAB. Il travaille en collaboration avec la cellule technico-administrative et le responsable qualité.

Il rend compte de ses activités à l'organe d'administration.

Les tâches générales de l'administrateur délégué sont les suivantes :

- assurer le bon fonctionnement quotidien et les relations entre le comité de gestion et les employés du système opérationnel :
 - le responsable qualité
 - la cellule technico-administrative
 - la comptabilité
 - les organismes d'inspection
- assurer la représentation de l'OCAB-OCBS pour les actions administratives quotidiennes et les accords avec des tiers, notamment les usagers de la marque ;
- assurer la sécurisation des opérations financières ;
- pérenniser les activités de l'OCAB-OCBS et en assurer le développement, notamment par son informatisation.

Il reçoit directement rapport du responsable qualité.

Il assure la présidence des réunions de direction.

3.5. Comité de gestion

3.5.1. Missions

Les tâches de ce comité sont les suivantes:

- la préparation des réunions de l'organe d'administration et de l'assemblée générale
- la supervision de la gestion quotidienne
- l'élaboration de la stratégie de l'OCAB-OCBS en vue de la présentation à l'organe d'administration
- tous les aspects critiques de la gestion

3.5.2. Composition

Le comité de gestion, relevant directement de l'organe d'administration, est composé comme suit :

- le président
- le(s) vice-président(s)
- l'administrateur délégué

3.5.3. Fonctionnement

La délégation de pouvoirs de ce Comité est décrite dans le règlement d'ordre intérieur.

Le comité se réunit au moins une fois avant chaque réunion de l'organe d'administration ou sur demande d'un de ses membres

3.6. Cellule technico-administrative

3.6.1. Missions

La cellule technico-administrative a un rôle purement technique et administratif. Elle ne dispose pas de pouvoir décisionnel.

Les compétences et les responsabilités de la cellule sont détaillées au chapitre 7.8 .

Elle a notamment en charge :

- d'assurer la gestion technique et administrative courante de l'OCAB-OCBS ;
- De gérer les dossiers de certification ;
- de fournir au comité de gestion et à l'organe d'administration toutes les informations nécessaires leur permettant d'assurer la coordination et le fonctionnement des différentes structures de l'OCAB ;
- de coordonner les relations entre organismes d'inspection, affiliés, laboratoires .

3.6.2. Composition

L'organe d'administration désigne les personnes nécessaires au bon fonctionnement de la cellule, en principe composée de deux personnes à temps partiel. Ces personnes sont liées à l'organisme par des conventions spécifiques décrivant en détail les missions à accomplir.

L'administrateur-délégué est également membre de la cellule technico-administrative. Ses missions sont décrites au règlement d'ordre intérieur.

Le responsable qualité assiste les membres de la cellule technico-administrative dans leurs différentes activités et veille au respect, par cet organe, de l'ensemble des règlements auxquels est soumis l'organisme.

3.6.3. Fonctionnement

Les membres de la cellule technico-administrative assument les tâches en fonction du manuel qualité et des règlements de certification.

Les membres de la cellule travaillent en étroite collaboration et se consultent régulièrement, notamment avant toute prise de décision vis-à-vis d'un affilié ou de la publication de nouveaux documents ou de révision importante de documents.

Ils se répartissent le suivi des dossiers des affiliés ou des candidats affiliés de manière à garantir l'indépendance de la gestion des dossiers. Le suivi d'un dossier concerne toutes les étapes relatives au traitement de ce dossier, y compris l'archivage et la gestion des tableurs de suivi ou des logiciels

spécifiques de gestion. Ils veillent à informer la comptabilité de toutes les informations nécessaires à la facturation correcte des prestations et des frais de dossiers.

La gestion de chaque dossier d'affilié ou de candidat à la certification est confié à un membre de la cellule technico-administrative. Celui-ci est désigné dans la suite du document par le terme « responsable du dossier ».

Les membres de la cellule technico-administrative et le responsable qualité se réunissent selon les nécessités pour assurer une coordination complète des activités.

Ces réunions donnent lieu à l'établissement d'une « to do list ».

3.7. Comité de certification

3.7.1. 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'utilisateur de la marque ou du Fabricant) ;
- de définir les sanctions à l'encontre des usagers de la marque à l'exception de l'injonction du seul ressort des organismes d'inspection (cf. article 14) ;
- de gérer les appels provenant des usagers de la marque qui contestent une sanction prononcée à leur encontre (cf. article 15.1) ;
- de régler les conflits d'intérêts au niveau des missions de certification.

Le comité de certification reçoit l'information en cas de retrait d'un affilié sur décision du président en cas de faillite ou de fermeture de la firme.

3.7.2. Composition

Le comité de certification est constitué de cinq personnes au moins soit représentant l'organe d'administration (administrateurs ou experts) soit désignées pour leur compétence spécifique, dont quatre au moins représentent, directement ou indirectement, les maîtres d'ouvrage publics et privés et assurent une totale indépendance vis-à-vis des usagers de la marque ou des demandeurs. Les membres du comité de certification ne peuvent avoir assuré des prestations de conseil pour les produits concernés par la certification durant une période de deux ans avant leur désignation. Le comité de certification est présidé par le président de l'organe d'administration ; le président peut émettre un avis mais n'a pas de droit de vote.

La composition du comité de certification est approuvée chaque année par l'organe 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.

3.7.3. 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. 3.10) et communique celle-ci aux autres membres et aux membres de la cellule technico-administrative. 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 de secteur sur base du rapport de l'organisme d'inspection, qui lui est transmis en messagerie électronique par le responsable du dossier, et communique celle-ci aux autres membres et aux membres de la cellule technico-administrative. 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.
- Pour chacun des tours et en cas de plus de deux abstentions, le vote n'est pas valable et le responsable du dossier émet un rappel aux membres concernés en les invitant à répondre dans les deux jours ouvrables.

Le président du comité de certification n'a aucune voix 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 de l'organisme d'inspection (cf. 3.10.) et du président du bureau technique concerné (cf. 3.8).

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

3.7.4. Procédure de demande de 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
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 responsable du dossier 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 de l'utilisateur de la marque ou du Fabricant.

Les procès-verbaux du comité de certification sont archivés à l'Annexe 14.05.

3.7.5. Mesures conservatoires en vue de la protection du marché

A titre conservatoire ou dans le cadre de l'urgence, d'initiative ou sur proposition de l'administrateur délégué ou de la cellule technico-administrative, le comité de gestion prend toute décision nécessaire

en vue de la protection du marché y compris l'application éventuelle d'une sanction ; cette décision est communiquée immédiatement au comité de certification et à l'organe d'administration.

3.8. Bureaux techniques

3.8.1. Mission

Les domaines de compétence des bureaux techniques et le nombre de ceux-ci sont décidés par l'organe 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,
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 à l'organe d'administration
 - les règlements techniques ou leurs modifications ;
 - toute modification aux listes des usagers de la marque 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.

3.8.2. Composition

Les bureaux techniques sont composés :

- d'un représentant, au moins, de chaque organisme d'inspection directement concerné par le domaine¹³ ;

¹³ 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.

- des inspecteurs liés à l'OCAB, en fonction de la nécessité ;
- du président de l'organe d'administration ou de son délégué ;
- éventuellement d'un ou plusieurs représentant(s) d'utilisateur de produits couverts par le domaine, ayant une expérience spécifique dans celui-ci, sur décision de l'organe d'administration.

Le responsable qualité 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 ISO 17065 ainsi que de pouvoir proposer des mesures tendant à améliorer le fonctionnement du système qualité.

Les compétences des participants sont définies au chapitre 7.

3.8.3. 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 usagers de la marque et en général tout ce qui peut contribuer à la diminution des litiges et à l'amélioration du système de certification.

Chaque bureau technique désigne en son sein son président. Le secrétariat de chaque bureau technique est assuré soit par l'organisme d'inspection organisant la réunion en cours, soit par l'organisme de secteur, soit par un secrétaire désigné par le président.

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 de l'organe 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'à la cellule technico-administrative 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 à l'organe d'administration est assuré via la participation du président de chaque bureau technique ou de son représentant 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 à la cellule technico-administrative de toute proposition envers le comité de certification ;
- par la transmission à la cellule technico-administrative de toute proposition envers l'organe d'administration.

3.9. Comité consultatif

3.9.1. Mission

Le comité consultatif a pour but d'émettre des avis sur des questions techniques dont le caractère fait que celles-ci ne peuvent être débattues au sein des bureaux techniques et nécessitent une audience plus large.

3.9.2. Composition

Le comité consultatif est composé de spécialistes des questions débattues lors de la séance concernée.

Les invitations sont lancées par l'administrateur délégué, à sa propre initiative ou en réponse à toute demande fondée qui est formulée à l'OCAB.

Les membres d'office du comité consultatif sont les membres du comité de gestion, les présidents des bureaux techniques ou leurs délégués, les membres du comité de certification, tout membre du comité miroir belge de normalisation dans le secteur concerné, tout spécialiste jugé éligible par le président de l'OCAB ou les présidents des bureaux techniques.

Les invitations aux réunions du comité consultatif sont transmises en fonction des besoins ponctuels aux personnes directement concernées avec copie aux membres de l'organe d'administration, aux présidents des bureaux techniques et aux membres du comité de certification.

Les compétences des participants autres que les membres d'office ne font l'objet d'aucune enquête et ne sont pas enregistrées.

3.9.3. Fonctionnement

Le comité consultatif se réunit selon une invitation et un thème spécifique à chaque réunion.

Aucune périodicité n'est fixée pour les diverses réunions.

Les débats au sein du comité consultatif sont synthétisés et consignés dans des procès-verbaux. Ces documents sont distribués aux participants à la réunion concernée et sont archivés par la cellule technico-administrative.

Les procès-verbaux du comité consultatif sont archivés à l'Annexe 14.07.

Le suivi des avis du comité consultatif est assumé le cas échéant par le bureau technique directement concerné et communiqué systématiquement à l'organe d'administration.

3.9.4. Principes de base

Les membres du comité consultatif reconnaissent expressément que les marques CE, BENOR et OCAB-OCBS servent l'intérêt général de manière complémentaire, en favorisant les règles de l'art dans divers secteurs industriels et, partant, en contribuant au progrès technique et économique et à la protection du citoyen contre la non-qualité. Les membres du comité consultatif reconnaissent que l'OCAB sert l'intérêt général en assurant la gestion et la surveillance des marques CE et BENOR dans les domaines qui lui sont dévolus. Les membres du comité consultatif reconnaissent que l'intérêt général des marques CE et BENOR ne présente aucun caractère lucratif. Les membres du comité consultatif reconnaissent l'importance de la représentativité dans ce comité des groupes sociaux concernés, en tout état de cause, les utilisateurs publics et privés des produits, procédés ou services, leurs fabricants et fournisseurs ainsi que des experts indépendants. Les membres du comité consultatif reconnaissent être collégalement porteurs d'idées dans les objectifs à atteindre selon un consensus sans que l'un des intérêts représentés ne prédomine. Les membres du comité consultatif déclarent que, si la participation doit être limitée afin de garantir l'efficacité du processus décisionnel, que l'entrée en vigueur définitive d'un schéma de certification fera l'objet d'une consultation publique via le site internet de l'OCAB. Les membres du comité consultatif reconnaissent que, pour les mêmes caractéristiques d'un produit, procédure ou service déterminé, il ne peut exister qu'un seul ensemble de spécifications de référence découlant de normes internationales, européennes ou belges et, le cas échéant, de prescriptions techniques spécifiques (PTV) complémentaires. Les membres du comité consultatif reconnaissent que l'établissement de PTV ne peut contenir des dispositions contradictoires par rapport aux normes en vigueur. Les membres du comité consultatif veillent à ce que les schémas de certification respectent en tout temps les dispositions législatives et réglementaires. L'OCAB est la seule responsable des schémas de certification pour les secteurs qui lui sont dévolus. Les membres du comité consultatif s'engagent à respecter les présents principes. Les dispositions pratiques mettant en œuvre ces principes sont également recensées à l'Annexe 14.07.

3.10. Organismes d'inspection

3.10.1. Mission

Les missions d'inspection inhérentes à la certification sont confiées soit à des organismes extérieurs accrédités ou, à défaut, qualifiés par l'OCAB, soit à des inspecteurs liés à l'OCAB (cf. 3.11).

Les organismes d'inspection sont liés à l'OCAB par des conventions de sous-traitance (Annexe 7.07).

Les organismes d'inspection¹⁴ reçoivent mission d'effectuer toutes les tâches relatives :

- à l'examen préalable du demandeur,
- aux contrôles réguliers ou spécifiques de l'usager de la marque ou du Fabricant,
- aux demandes d'extension de l'usager de la marque ou du Fabricant,
- à relever des non-conformités, à prononcer des injonctions suite à celles-ci,
- à répercuter dès prise de connaissance auprès de la cellule technico-administrative, les non-conformités nécessitant éventuellement d'autres sanctions.

3.10.2. Sélection

Les organismes d'inspection doivent être accrédités selon la norme EN 17020 par BELAC ou un autre membre de l'EA¹⁵. 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 usagers de la marque au maximum une fois par an et par organisme.

En cas de nécessité et uniquement dans le cadre de la certification relative à la marque BENOR, il peut toutefois être fait appel à des organismes d'inspection 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 secteur.

Dans le cadre du marquage CE, il est fait appel uniquement à des organismes accrédités, et ce en conformité à l'article 5 de l'arrêté royal du 25 août 2014 concernant les organismes notifiés autorisés à exécuter, en tant que tierces parties, des tâches relevant de la procédure d'évaluation et de vérification de la constance des performances des produits de construction. Pour les domaines entièrement nouveaux nécessitant absolument une accréditation tant pour l'organisme de secteur que pour l'organisme d'inspection, la première mission de certification sera effectuée sous le couvert d'une demande préalable à BELAC actant officiellement la situation présente et demandant un audit parallèle des deux organismes afin que les prescriptions de l'arrêté royal puissent être respectées, légalement et techniquement sans préjudice pour le demandeur.

Les organismes d'inspection sont choisis par l'organe d'administration sur base de leurs compétences.

¹⁴ ou « organismes de contrôle »

¹⁵ 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.

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

La liste des organismes d'inspection est donnée en Annexe 8.01.

3.10.3. Fonctionnement

Les organismes d'inspection procèdent à l'examen préalable des demandeurs (demande initiale ou d'extension), ainsi qu'au contrôle externe des usagers de la marque 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'usager de la marque ou du Fabricant,
- 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 usagers de la marque est répartie entre les organismes d'inspection, le cas échéant de façon tournante, selon des clés de répartition approuvées par l'organe d'administration.

L'organisme d'inspection qui, dans le cadre de la surveillance, a demandé des justifications à un usager de la marque ou à un Fabricant poursuit l'affaire jusqu'à pleine et entière satisfaction, même si entre-temps l'usager de la marque ou le Fabricant 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.

3.10.4. Procédure de qualification des organismes d'inspection non accrédités

A défaut d'accréditation et uniquement dans le cadre de la certification relative à la marque BENOR, l'OCAB prend les mesures pour effectuer les vérifications nécessaires afin de vérifier la conformité aux exigences de BELAC.

L'organisme d'inspection doit au moins déjà être accrédité pour un domaine relevant du périmètre d'accréditation de l'OCAB.

Il doit présenter une expérience de fonctionnement dans le domaine complémentaire. Un ou plusieurs membres de son personnel doivent avoir une bonne connaissance des spécifications normatives et techniques du domaine concerné.

L'organisme d'inspection doit s'engager à introduire au plus tôt et dans un délai maximum d'un an une demande d'extension de son périmètre auprès de BELAC.

On distingue :

Cas 1 : L'organisme d'inspection dispose d'une portée flexible

Dans ce cas, l'OCAB s'assure que le domaine concerné relève bien de la portée flexible et que l'organisme a pris les mesures nécessaires définies avec BELAC dans ce cadre.

Cas 2 : L'organisme d'inspection a déjà introduit une demande d'extension de portée auprès de BELAC.

Dans ce cas, l'OCAB effectue un audit documentaire de l'organisme d'inspection pour s'assurer de son expérience dans le domaine concerné et de la bonne connaissance des normes et règles techniques. L'audit de suivi de la première visite auprès d'un demandeur relève dans ce cas de la compétence de BELAC.

Cas 3 : L'organisme d'inspection n'a pas introduit de demande d'extension de portée auprès de BELAC

Dans ce cas, l'OCAB jugera, par son président ou la personne que celui-ci aura le cas échéant spécialement déléguée, si en plus d'un audit documentaire, une surveillance initiale de la première visite par l'OCAB ou un mandataire est nécessaire. Lors de cette surveillance initiale, une attention particulière est prêtée au respect des règlements et des normes techniques.

L'organisme d'inspection doit régulariser sa situation auprès de BELAC endéans les douze mois.

La qualification des organismes d'inspection non accrédités répondant au cas N° 3 est soumise à un audit préalable réalisé par un évaluateur technique reconnu par BELAC ou un autre organisme d'accréditation membre de l'European Accreditation dans les domaines suivants : ISO 17020 ou ISO 17025.

L'audit porte sur les exigences techniques de la norme ISO 17020 et notamment sur les aspects suivants :

- Personnel,
- Installations,
- Maîtrise des données,
- Équipement.

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

3.10.5. Formation des organismes d'inspection

L'OCAB organise une formation des organismes d'inspection concernés par un nouveau domaine soit au sein du bureau technique concerné, soit dans le cadre d'une formation spécifique. Par ailleurs, les organismes d'inspection prennent part eux-mêmes à des formations externes, soit en tant que participants soit en tant que conférenciers.

3.11. Inspecteurs de l'OCAB

3.11.1. Mission

Les missions d'inspection inhérentes à la certification peuvent également être confiées à des inspecteurs. Les inspecteurs sont liés à l'OCAB par des conventions individuelles.

Les inspecteurs reçoivent mission d'effectuer toutes les tâches relatives :

- à l'examen préalable du demandeur,
- aux contrôles réguliers ou spécifiques de l'utilisateur de la marque ou du Fabricant,
- aux demandes d'extension de l'utilisateur de la marque ou du Fabricant,
- à relever des non-conformités, à prononcer des injonctions suite à celles-ci,
- à répercuter dès prise de connaissance auprès de la cellule technico-administrative, les non-conformités nécessitant éventuellement d'autres sanctions.

3.11.2. Sélection

Les inspecteurs sont sélectionnés sur base des compétences requises et définies au chapitre 7.

La liste des inspecteurs est donnée en Annexe 8.01.

3.11.3. Fonctionnement

Les inspecteurs procèdent à l'examen préalable des demandeurs (demande initiale ou d'extension), ainsi qu'au contrôle externe des usagers de la marque 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'inspecteur manifeste :

- soit son accord sur la façon de procéder de l'utilisateur de la marque ou du Fabricant,
- soit des réserves si des non-conformités ont été constatées.

Les inspecteurs assistent au moins une fois par an aux bureaux techniques pour les compétences desquelles ils agissent. Les avis qui peuvent concerner spécifiquement d'autres inspecteurs ou organismes d'inspection, sont répercutés à ceux-ci, notamment lors des visites communes.

Chaque année, la surveillance des usagers de la marque est répartie entre les inspecteurs et les organismes d'inspection, le cas échéant de façon tournante, selon des clés de répartition approuvées par l'organe d'administration.

L'inspecteur qui, dans le cadre de la surveillance, a demandé des justifications à un usager de la marque ou à un Fabricant poursuit l'affaire jusqu'à pleine et entière satisfaction, même si entre-temps l'utilisateur de la marque ou le Fabricant 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.

3.11.4. Formation des inspecteurs

L'OCAB organise une formation des inspecteurs concernés par un nouveau domaine soit au sein du bureau technique concerné, soit dans le cadre d'une formation spécifique. Par ailleurs, les inspecteurs prennent part eux-mêmes à des formations externes, soit en tant que participants soit en tant que conférenciers.

3.12. Laboratoires d'essais

3.12.1. 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 7.08).

3.12.2. Sélection

Les laboratoires doivent être accrédités selon la norme EN 17025 par BELAC ou un autre membre de l'EA¹⁶. 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 secteur.

Les laboratoires reconnus par l'OCAB sont désignés par l'organe 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.

¹⁶ Dès lors que l'accréditation est en vigueur dans le pays concerné pour les laboratoires opérant dans le domaine concerné ; à défaut, une notification gouvernementale officiellement citée en alternance à l'accréditation et dûment valable est acceptée.

L'organe 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 8.01.

3.12.3. 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 usagers de la marque, 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'essai¹⁷ ;
 - 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.

¹⁷ 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).

- 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'utilisateur de la marque ou le Fabricant. Ils sont marqués par l'organisme d'inspection. La facture est adressée à l'utilisateur de la marque ou au Fabricant qui prend en charge tous les frais.

3.12.4. Procédure de qualification des laboratoires non accrédités

A défaut d'accréditation, l'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 de l'essai concerné 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, y compris l'incertitude de mesure si ce paramètre est d'application,
- 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.

3.13. Contrôles par calculs

Dans certains cas relatifs au marquage CE, la certification prévoit une procédure de calcul de type initial¹⁸.

La certification selon la marque BENOR inclut aussi des vérifications par calculs statistiques.

Ces opérations sont basées sur des logiciels reconnus et validés par l'OCAB.

La procédure de vérification est, dans ces cas, assurée par une personne habilitée par l'OCAB pour sa compétence dans ce domaine.

Cette compétence résulte soit d'une expérience d'au moins deux ans dans l'utilisation du logiciel soit d'une formation qualifiante, dont le contenu est défini et décrit dans le document de qualification de la personne.

Les logiciels utilisés à cette fin sont soit des logiciels commerciaux par définition validés pour des opérations génériques, soit des logiciels spécifiques pouvant être des logiciels commerciaux complétés par des formules spécifiques dont le contenu analytique est explicite., soit des logiciels développés au sein de l'OCAB

¹⁸ « ITC » ou « Initial Type Computation » en lieu et place de l' « ITT » ou « Initial Type Testing ».

Dans le cadre de ces vérifications, l'OCAB agit en tant qu'organisme de secteur exerçant une mission à caractère purement intellectuel exigée par le référentiel de certification concerné.

L'OCAB tient à jour une liste des logiciels commerciaux et spécifiques qu'elle a reconnus et validés ainsi qu'un enregistrement des révisions éventuelles, et une liste des personnes qualifiées pour leur utilisation (cf. Annexe 9.24).

3.14. Comité de recours

3.14.1. Mission

La mission du comité de recours est d'examiner les recours adressés à l'OCAB par tout usager de la marque ou Fabricant 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.

3.14.2. 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 membres du comité de recours ne peuvent avoir assuré des prestations de conseil pour les produits concernés par le recours durant une période de deux ans avant leur désignation.

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.

3.14.3. 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'usager de la marque ou le Fabricant 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.

Les procès-verbaux du comité du recours sont archivés à l'Annexe 14.06.

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'utilisateur de la marque ou du Fabricant. 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.

3.15. Assurance-qualité

3.15.1. Mission

L'assurance-qualité concerne l'organisation et la gestion du système qualité de l'OCAB conformément à la norme ISO 17065 et aux documents en vigueur émis par BELAC.

3.15.2. Composition

Le management de la qualité est assuré par le responsable qualité, qui est désigné par l'organe d'administration. Cette mission peut être confiée à un consultant indépendant par contrat. L'organe d'administration peut désigner un suppléant.

Le responsable qualité peut se faire assister par un auditeur extérieur, répondant aux conditions de confidentialité du présent manuel qualité et désigné, avec son accord, par l'administrateur délégué qui en informe l'organe d'administration.

Les compétences des personnes concernées sont définies au chapitre 7.7.

3.15.3. Fonctionnement

Le responsable qualité reçoit mandat de l'organe d'administration pour, après accord de l'administrateur délégué sur les implications financières :

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

Il fait rapport de ses activités directement à l'administrateur délégué.

Le responsable qualité a notamment dans ses missions :

- la rédaction du manuel 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,
- l'évaluation des inspecteurs liés à l'OCAB sur base de la procédure 9.31,
- la préparation et le suivi des revues de direction.

3.16. Comptabilité

3.16.1. Mission

La comptabilité englobe la comptabilité journalière incluant l'établissement, l'envoi et le suivi de paiement des factures aux affiliés, le suivi et le paiement des factures entrantes, la préparation des comptes annuels et la vérification de ceux-ci, ainsi que la préparation des budgets.

3.16.2. 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 7.13.

3.16.3. Fonctionnement

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

3.17. Organigramme

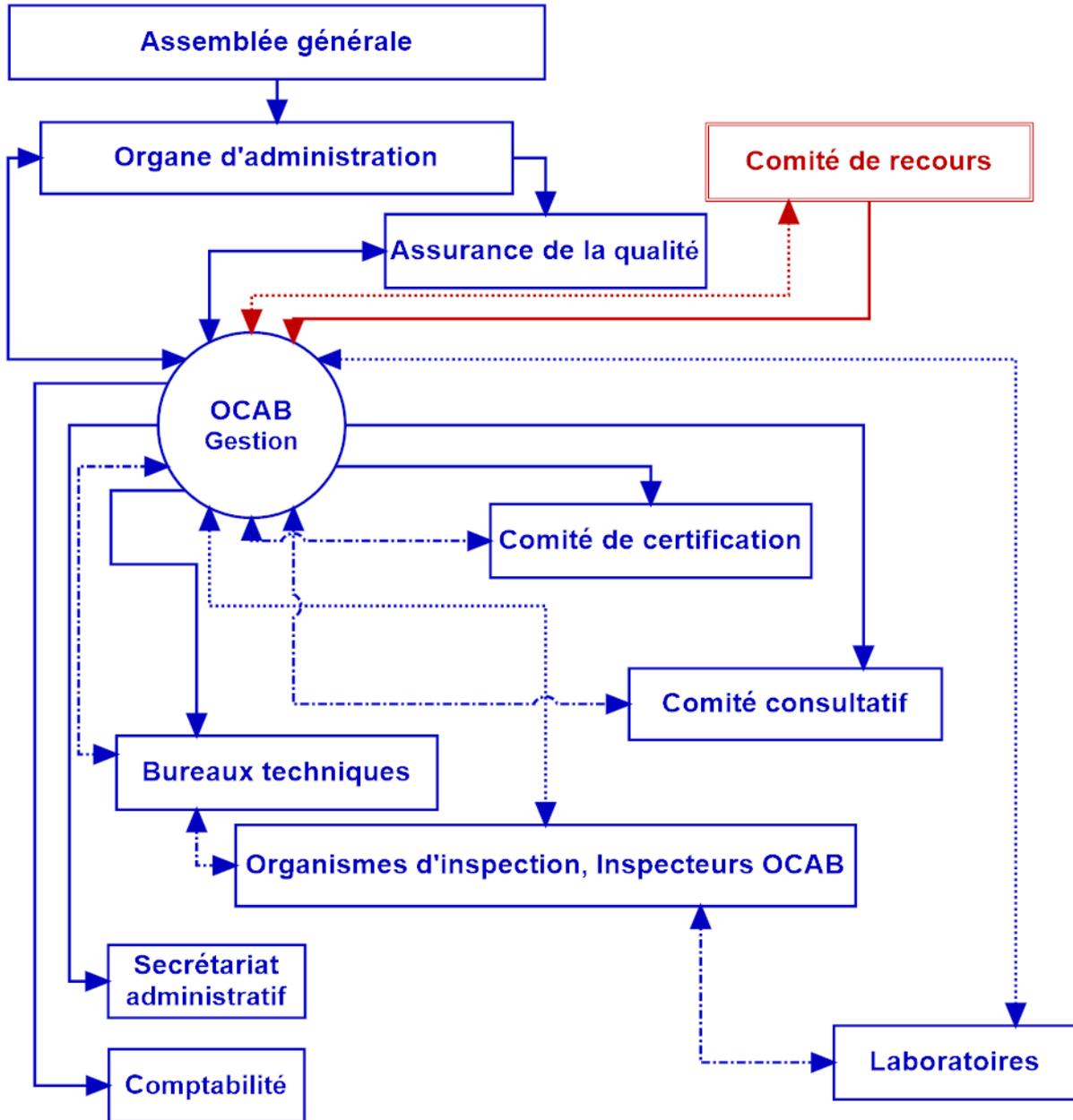
3.17.1. Organigramme fonctionnel

Les liaisons en traits pleins (—) correspondent 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.

La case « OCAB gestion » correspond à l'ensemble des entités : comité de gestion, administrateur délégué, cellule technico-administrative, responsable qualité.



3.17.2. Organigramme nominatif

Les membres des différentes structures constituant l'OCAB sont désignés nominativement dans la feuille « Coordonnées » du fichier « Sociétés et Contrôles ».

3.18. 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.

3.19. Couverture financière

L'OCAB est assurée en matière de responsabilité civile.

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

4.1. ISO 17065

L'organisation de l'OCAB telle que décrite au chapitre précédent se positionne comme suit par rapport au chapitre 5.1 de la norme ISO 17065. A cet égard, les exigences de la norme sont reproduites intégralement en italiques et commentées en caractères gras.

Les activités de certification doivent être structurées et gérées de sorte à préserver son impartialité : **par son organe d'administration**

L'organisme de certification doit documenter son organisation, en mettant en évidence les fonctions, les responsabilités et les pouvoirs de la direction et des membres du personnel de certification, ainsi que de tout comité : **par son système qualité approuvé par l'organe d'administration**

La direction de l'organisme doit identifier le comité, le groupe de personnes ou la personne ayant l'ensemble des pouvoirs de décision et la responsabilité de chacun des points suivants :

- a. *l'élaboration de politiques relatives au fonctionnement de l'organisme de certification :* **par son organe d'administration sous l'impulsion du responsable qualité et du comité de gestion**
- b. *la supervision de la mise en œuvre des politiques et des procédures :* **par son organe d'administration**
- c. *la supervision de l'organisation financière de l'organisme :* **par son organe d'administration**
- d. *le développement des prestations de certification :* **par son organe d'administration sous l'impulsion du comité de gestion**
- e. *le développement des exigences de certification :* **par son organe d'administration sous l'impulsion du comité consultatif et du comité de gestion**
- f. *l'évaluation :* **par son organe d'administration**
- g. *la revue :* **par son organe d'administration sous l'impulsion de son responsable qualité et du comité de gestion**
- h. *les décisions en matière de certification :* **par son organe d'administration sous l'impulsion de son comité de certification**
- i. *la délégation des pouvoirs à des comités ou à du personnel, si nécessaire, chargés d'entreprendre en son nom des activités définies :* **par son organe d'administration**
- j. *les dispositions contractuelles :* **par ses statuts**

- k. la fourniture de ressources appropriées pour les activités de certification : **par son système qualité approuvé par l'organe d'administration**
- l. la prise en charge des plaintes et des appels : **par l'administrateur délégué assisté par le comité de certification et, si nécessaire, le comité de recours, ainsi que par ses procédures de suivi des plaintes et des appels**
- m. les exigences en matière de compétence du personnel : **par son système qualité approuvé par l'organe d'administration**
- n. le système de management de l'organisme de certification : **par son responsable qualité**

L'organisme de certification doit disposer de règles formelles régissant la désignation, la mission et le fonctionnement de tous les comités engagés dans le processus de certification : **par son système qualité approuvé par l'organe d'administration**

Ces comités doivent être exempts de toutes pressions commerciales, financières ou autres susceptibles d'influer sur leurs décisions : **par ses statuts et ses membres.**

L'organisme de certification doit conserver le pouvoir de nommer et de démettre des membres de ces comités : **par son organe d'administration**

4.2. ISO 17021-1

La norme ISO 17021-1 spécifie les principes et les exigences relatifs à la compétence, à la cohérence et à l'impartialité lors des audits et lors de la certification de systèmes de management de tous types (par exemple systèmes de management de la qualité ou systèmes de management environnemental) et relatifs aux organismes fournissant cette activité. La certification dans le cadre du marquage CE peut être confrontée à des références à la norme ISO 9001. Dans ce cadre, certains aspects de la norme ISO 17021-1 peuvent être d'application. L'Annexe 9.32 décrit les points à prendre en considération. OCAB doit assurer que ces impositions sont appliquées par les organismes d'inspection.

5. Revues de direction

5.1. Politique des revues de direction

Les revues de direction sont menées selon l'esprit de la norme ISO 17065.

Ainsi, les éléments d'entrée de la revue de direction doivent comprendre des informations sur :

- a. les résultats des audits internes et externes
- b. les retours d'information des clients et des parties intéressées liés au respect des exigences de la norme ISO 17065,
- c. les retours d'information venant du dispositif pour la préservation de l'impartialité,
- d. l'état des actions préventives et correctives,
- e. le suivi des actions issues des revues de direction précédentes,

- f. la réalisation des objectifs,
- g. les changements pouvant affecter le système qualité, et
- h. les appels et les plaintes.

Les éléments de sortie de la revue de direction doivent comprendre les décisions et actions relatives :

- a. à l'amélioration de l'efficacité du système de management et de ses processus,
- b. à l'amélioration de l'organisme de secteur liée au respect des exigences de la norme ISO 17065,
- c. aux besoins en ressources.

5.2. Modalités des revues de direction

Les revues de direction sont conduites à l'initiative de l'administrateur délégué avec le responsable qualité et la cellule technico-administrative selon une périodicité au moins semestrielle et portent sur les questions suivantes :

1. Suivi des actions issues des revues de direction précédentes,
2. Résultats des audits internes et externes
 - 2.1. Rapport d'audit interne
 - 2.2. Suivi des actions préventives et correctives
 - 2.3. Suivi des non-conformités internes
3. Retours d'information des clients et des parties intéressées liés au respect des exigences de la norme ISO 17065,
 - 3.1. Suivi du planning des visites
 - 3.2. Suivi des plaintes et des réclamations
 - 3.3. Conformité du site internet de l'OCAB
 - 3.4. Examen des enquêtes de satisfaction
4. Retours d'information venant du dispositif pour la préservation de l'impartialité,
 - 4.1. Décisions du comité de certification
 - 4.2. Décisions de l'organe d'administration
5. Réalisation des objectifs
 - 5.1. Suivi du plan d'actions approuvé par l'organe d'administration
 - 5.2. Suivi des plannings des bureaux techniques
 - 5.3. Tenue à jour des dossiers internes
6. Changements pouvant affecter le système qualité
 - 6.1. Évaluation du personnel interne en tant qu'organisme de certification
 - 6.2. Évaluation du personnel interne en tant qu'organisme d'inspection
 - 6.3. Organisation générale de l'organisme, évolution BeCERT
 - 6.4. Évaluation du respect par les organismes d'inspection des articles concernés de l'ISO 17021
7. Divers

Les thèmes faisant l'objet des revues de direction font l'objet d'un rapport établi par le responsable qualité à l'attention de l'organe d'administration et soumis à l'approbation de celui-ci. Les thèmes faisant l'objet des revues de direction sont recensés et documentés sous forme de propositions à faire valider par l'organe d'administration.

La première revue de direction a lieu au premier semestre et conduit à un rapport du responsable qualité décrivant entre autres le plan d'action qualité pour l'année en cours que celui-ci présente à la prochaine réunion de l'organe d'administration. La seconde revue de direction a lieu durant le second semestre et conduit à un rapport du responsable qualité décrivant notamment l'adéquation des actions réalisées vis-à-vis du plan qualité et les actions correctives ou préventives nécessaires. Ce rapport est présenté par l'administrateur délégué lors de la dernière réunion annuelle de l'organe d'administration.

5.3. Enquêtes de satisfaction

Les enquêtes de satisfaction s'adressent aux sociétés disposant d'une certification délivrée par l'OCAB et sont conduites selon une périodicité bisannuelle. Les rapports d'enquêtes de satisfaction sont identiques pour les certifications BENOR et CE ; ils sont disponibles à l'Annexe 9.30.

Les enquêtes sont conduites par courrier électronique.

Le résultat des enquêtes est examiné lors des revues de direction (cf. 5.2).

6. Organisation de la certification

6.1. Préambule

L'OCAB exerce des activités de certification dans le cadre de l'attribution des marques CE, BENOR et OCAB-OCBS dans divers domaines de production et de distribution de produits à savoir :

- Acier pour béton armé (production et distribution)
 - Barres et fils machines à nervures ou à empreintes,
 - Fils écrouis à froid à nervures,
 - Treillis soudés,
 - Poutres-treillis,
 - Façonnage,
 - Assemblages mécaniques,
 - Aciers de précontrainte du béton,
- Candélabres d'éclairage public,
- Signalisation routière verticale,
- Produits pour la construction métallique
 - Aciers de construction,

- Constructions métalliques.

L'OCAB a été le membre belge du CONSCERT jusqu'au moment de la dissolution de cette association (8 juin 2022).

6.2. Secteurs et règlements de certification

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

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

La liste des normes de base figure en Annexe 6.01.

La liste des prescriptions techniques¹⁹ de l'OCAB et le contenu de celles-ci sont communiqués aux Annexes 6.02 et suivantes.

6.4. Accès aux services de l'organisme

6.4.1. Conditions préalables d'accès à la certification

Toute certification implique que l'OCAB dispose d'un contrat juridiquement applicable de fourniture d'activités de certification aux usagers de la marque et que ce contrat soit signé pour que la certification soit accordée.

Ce contrat de certification décrit les responsabilités de l'OCAB et des usagers de la marque notamment vis-à-vis de toutes les impositions de la norme ISO 17065.

Les avantages liés à la certification s'arrêtent automatiquement en cas de faillite de l'usager de la marque ou du Fabricant. La liste des usagers de la marque ou des Fabricants est adaptée dès prise de connaissance de l'acte officiel de faillite. L'organe d'administration en est informé à la réunion suivant cette adaptation.

Les dispositions qui suivent, sont considérées a priori comme partie intégrante dudit contrat même avant que celui-ci soit signé, compte tenu du fait que lors des audits précédant l'octroi de la certification, aucun contrat n'est encore signé. Ainsi, l'usager de la marque ou le Fabricant s'engage d'emblée à se conformer au moins aux points suivants :

¹⁹ « PTV » ou « Prescriptions techniques, Technische Voorschriften »

- a. répondre en permanence aux exigences de certification, incluant la mise en œuvre des changements appropriés qui sont communiqués par l'organisme de secteur ;
- b. si la certification s'applique à une production en série, s'assurer que le produit certifié continue de répondre aux exigences du produit ;
- c. prendre toutes les dispositions nécessaires pour
 - o la conduite de l'évaluation et la surveillance, y compris la fourniture d'éléments en vue de leur examen tels que : de la documentation et des enregistrements, l'accès au matériel, aux sites, aux zones, aux personnels et sous-traitants de l'utilisateur de la marque ou du Fabricant concerné,
 - o l'instruction des réclamations,
 - o la participation d'observateurs, le cas échéant ;
- d. faire des déclarations sur la certification en cohérence avec la portée de la certification ;
- e. ne pas utiliser la certification de ses produits d'une façon qui puisse nuire à l'organisme de secteur ni faire de déclaration sur la certification de ses produits que l'organisme de secteur puisse considérer comme trompeuse ou non autorisée ;
- f. en cas de suspension, de retrait ou à l'échéance de la certification, cesser d'utiliser l'ensemble des moyens de communication qui y fait référence, et remplir toutes les exigences prévues par le programme de certification (par exemple renvoi des documents de certification) et s'acquitter de toute autre mesure exigée ;
- g. si le client fournit des copies de documents de certification à autrui, il doit les reproduire dans leur intégralité ou tel que spécifié par le programme de certification ;
- h. en faisant référence à la certification de ses produits dans des supports de communication, tels que documents, brochures ou publicité, se conformer aux exigences de l'organisme de secteur et/ou aux spécifications du programme de certification ;
- i. se conformer à toutes les exigences qui peuvent être prescrites dans le programme de certification du produit relatives à l'utilisation des marques de conformité et aux informations relatives au produit ;
- j. conserver un enregistrement de toutes les réclamations dont il a eu connaissance concernant la conformité aux exigences de certification et mettre ces enregistrements à la disposition de l'organisme de secteur sur demande, et
 - o prendre toute action appropriée en rapport avec ces réclamations et les imperfections constatées dans les produits qui ont ou peuvent avoir des conséquences sur leur conformité aux exigences de la certification ;
 - o documenter les actions entreprises ;
- k. informer, sans délai, l'organisme de secteur des changements qui peuvent avoir des conséquences sur sa capacité à se conformer aux exigences de la certification, par exemple :
 - o propriété ou statut juridique, commercial, organisationnel ;
 - o organisation et gestion (personnel clé tel que les dirigeants, les décisionnaires ou les techniciens) ;
 - o changements apportés au produit ou à la méthode de production ;

- coordonnées de la personne à contacter et les sites de production ;
- changements importants apportés au système de management de la qualité.

6.4.2. Conditions d'accès aux marques BENOR, OCAB-OCBS et CE

L'autorisation d'usage des marques CE, OCAB-OCBS et BENOR est accessible aux catégories de personnes définies au chapitre concerné des règlements particuliers.

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

6.4.3. Fourniture d'informations

Toute requête de documentation émanant d'une entreprise en vue d'une demande éventuelle de certification doit être envoyée directement à l'OCAB.

La cellule technico-administrative désigne un responsable de dossier en accord avec l'administrateur délégué et le responsable qualité.

Dès réception d'une telle demande, le responsable de dossier transmet en réponse un modèle de demande officielle de certification ainsi que la liste des documents repris aux annexes des procédures 9.14 (BENOR), 9.15 (CE) et 9.37 (OCAB-OCBS).

Les documents sont consultables et téléchargeables à partir du site internet de l'OCAB

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

À la suite de demandes pour des produits ne tombant pas dans son champ de compétences, le responsable de dossier répond en déclinant la possibilité de certifier les produits concernés et le cas échéant en indiquant un organisme 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 catégories de personnes relevant du 6.4.2 ou à des demandes dont la déontologie serait douteuse (relevant par exemple de l'espionnage industriel ou commercial, sociétés à santé financière ou à pratiques commerciales douteuses avec par exemple des risques tels que : concurrence biaisée, dumping du marché, factures impayées, ...). 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 de l'organe d'administration lors de la prochaine réunion de celui-ci.

6.5. Attribution de la marque de conformité

Dès réception de la demande officielle datée et signée d'octroi d'une certification, le responsable de dossier effectue une revue de la demande pour garantir que les informations sur le produit et le client

sont suffisantes pour permettre la réalisation du processus de certification. Il communique ensuite celle-ci au responsable qualité afin qu'il s'assure que les moyens permettant de réaliser toutes les activités de certification sont disponibles et que la compétence et la capacité de l'organisme correspondent bien à l'activité de certification demandée et qu'il propose un organisme d'inspection. Le responsable qualité formule sa proposition sous sa signature au responsable de dossier qui l'adresse au demandeur et à l'organisme d'inspection désigné après accord de celui-ci.

Sauf raison impérieuse à justifier, l'organisme désigné n'est pas contestable de la part du demandeur.

La procédure d'extension de certification est similaire, à l'exception toutefois du fait que l'organisme d'inspection compétent est celui déjà en charge de l'utilisateur pour la certification déjà en vigueur et l'année en cours.

L'autorisation d'usage des marques BENOR et OCAB-OCBS est concrétisée, après le paiement des redevances dues, par un certificat décrivant le périmètre actuel de certification de l'utilisateur de la marque.

L'autorisation d'usage du marquage CE est concrétisé, après le paiement des redevances dues, par un certificat de constance des performances du produit de construction (systèmes 1) ou un certificat de conformité du contrôle de la production en usine (système 2+).

Ces certificats (BENOR, OCAB-OCBS, CE) sont tenus à jour en fonction de l'état actuel de la certification, (extension, suspension, retrait). La validité d'un certificat est assurée par la visibilité affective de celui-ci sur le site web de l'OCAB.

L'attribution de marque BENOR et OCAB-OCBS est en outre concrétisée, après le paiement des redevances dues, par un diplôme général d'usage. Ce diplôme conditionné à la validité du certificat est renouvelé annuellement.

Les modèles de certificats et diplômes font l'objet de l'Annexe 8.06.

L'organisation détaillée de la procédure est décrite aux Annexes 9.14, 9.15 et 9.37 en ce qui concerne l'attribution respective des marques BENOR, CE et OCAB-OCBS 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 peut sous-traiter, par convention, les activités de contrôle à des organismes d'inspection accrédités repris dans la liste approuvée par l'organe d'administration (voir chapitre 3.10). Les activités d'essais sont confiées à des laboratoires accrédités repris dans la liste approuvée par l'organe d'administration (voir chapitre 3.12).

Les décisions de certification et de sanction sont prises par le comité de certification (voir chapitre 3.5).

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

Les problèmes techniques sont examinés au sein des bureaux techniques (voir chapitre 3.8). L'organe 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 qualité a pour mission de vérifier l'organisation et la coordination des activités prestées par les organismes d'inspection.

6.7. Certification initiale ou d'extension de certification (marque BENOR et OCAB-OCBS, marquage CE)

6.7.1. Audit préalable (préaudit)

Un audit préalable peut être effectué uniquement sur demande spécifique d'un demandeur. Un devis spécifique est alors établi à cet effet. L'audit préalable a pour but de permettre au demandeur d'évaluer sa situation par rapport aux prescriptions réglementaires. Le rapport établi par l'organisme d'inspection est transmis au responsable de dossier qui l'enregistre et le valide. Une copie validée est envoyée au demandeur ainsi qu'à l'organisme d'inspection. Ce rapport d'audit préalable peut servir de base à l'établissement du rapport d'audit initial ou constituer une annexe à celui-ci.

6.7.2. Audit initial ou d'extension

Dans le cadre d'une mission d'inspection pour une certification initiale ou d'extension de certification, l'organisme d'inspection programme avec le demandeur les visites nécessaires 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 demandeur comme le mandataire officiel de l'OCAB.

A l'issue des visites programmées et après l'obtention des résultats d'essais dans des laboratoires extérieurs, l'organisme d'inspection émet 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, selon l'annexe 9.36, au responsable de dossier, qui les soumet, en accord avec les autres membres de la cellule technico-administrative, 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, au responsable de dossier ainsi qu'aux membres du bureau technique concerné pour avis ; le bureau technique examine la question, émet une proposition collégiale et transmet celle-ci au responsable de dossier qui transmet alors, en accord avec les autres membres de la cellule

technico-administrative, le rapport et cette proposition collégiale aux membres du comité de certification.

- Le comité de certification effectue la revue de toutes les informations et de tous les résultats relatifs à l'évaluation. Le responsable de dossier assure la gestion des votes en vue de la décision finale. Un récapitulatif des dossiers soumis au comité de certification, avec résultats des votes, est repris dans la rubrique « CC » de DIGITAL OFFICE.
- Le responsable de dossier informe directement le demandeur de la décision finale.

En cas de décision favorable, une convention est établie. La convention déjà signée par l'administrateur délégué 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 responsable de dossier aux responsables des organismes d'inspection, aux membres de la cellule technico-administrative et au responsable qualité. En cas de décision défavorable, les raisons ayant conduit à la décision sont précisées dans la lettre au demandeur.

Dans le cadre de la marque BENOR, la convention est mise à jour à chaque extension ou modification de l'étendue du domaine d'activités.

Dans le cadre du marquage CE et de la marque OCAB-OCBS, la convention initiale reste d'application tout au long de la durée de validité du certificat. Celui-ci est mis à jour à chaque modification selon 6.9.4 et 6.10.4 .

6.7.3. Utilisation des technologies de l'information et de la communication²⁰

Dans des cas spécifiques, les contrôles périodiques peuvent ou doivent être réalisés par l'utilisation des technologies de l'information et de la communication (TIC) sans déplacement in situ. Dans ce cas, le respect du document IAF-MD4 (Annexe 5.35) est obligatoire. Le rapport de visite doit mentionner clairement que la visite a été réalisée au moyen des TIC.

En vertu de la convention de certification, la société certifiée convient que l'organisme de certification aura un accès aisé au personnel et aux ressources du fabricant selon les besoins pour assurer les prestations de l'organisme de certification prévues par le contrat, le cas échéant via un audit à distance selon les nécessités et les règles en vigueur. Le maintien de la certification impose que l'organisme de certification soit en mesure d'auditer d'une manière ou d'une autre.

6.7.4. Situation d'urgence

Lorsque des situations exceptionnelles indépendantes de la volonté de l'affilié ou de l'organisme de certification ne permettent pas la réalisation des visites en présentiel, une procédure spécifique *Safety Provisionnal Measures* est mise en application (Annexe 5.36).

²⁰ **TIC** en anglais : Information and Communication Technology (**ICT**)

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, selon les possibilités des organismes d'inspection, une rotation des organismes chez les différents usagers de la marque (Annexe 9.01).

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 qualité et à l'administrateur délégué. Sauf avis contraire du responsable qualité, l'administrateur délégué l'entérine et la confirme aux organismes d'inspection. La cellule technico-administrative informe chaque usager de la marque et chaque Fabricant 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 usager de la marque ou Fabricant ne peut exiger d'être préalablement averti. La périodicité des visites ordinaires est fixée par les règlements de certification.

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

Les rapports sont établis selon les modèles décrits en Annexe 9.03. Toute non-conformité²¹ constatée par un organisme d'inspection fait l'objet d'une fiche selon Annexe 9.08 et les prescriptions de 11.5.

Dans le cadre de la marque BENOR, le rapport d'inspection est normalement remis à l'utilisateur de la marque par l'organisme d'inspection à l'issue de la visite. L'organisme d'inspection le fait approuver par 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.

²¹ 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'utilisateur de la marque 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'utilisateur de la marque augmentée de cinq jours ouvrables attribués comme délai ultime de réponse par l'utilisateur de la marque.

Lorsque l'utilisateur de la marque introduit une demande de modification de procédure de contrôle (par exemple : nombre de visites, méthode d'essai, interprétation statistique, ...), celle-ci est examinée par l'organisme d'inspection concerné qui émet une proposition d'avis au bureau technique dont relève l'utilisateur de la marque. L'avis du bureau technique est soumis, par le responsable de dossier en accord avec les autres membres de la cellule technico-administrative, au comité de certification.

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'utilisateur de la marque et la décision de l'organisme d'inspection) est téléchargé par le responsable de l'organisme d'inspection dans la rubrique « UPLOAD » de DIGITAL OFFICE selon la procédure 9.36.

Le responsable de dossier examine et valide ce rapport et le transmet selon la procédure 9.14²² à l'utilisateur de la marque. Dans le cas de reconnaissance mutuelle avec des organismes étrangers, une copie du rapport est également envoyée par l'organisme d'inspection ou l'inspecteur de l'OCAB à l'organisme de certification étranger²³.

Le responsable de dossier, après traitement des non-conformités éventuelles, archive l'original du rapport sous format informatique²⁴.

L'OCAB n'assure pas un suivi du traitement des non-conformités dressées au nom d'un des organismes étrangers dans le cadre des accords de collaboration.

6.8.3. Récapitulatif des visites

L'organisme d'inspection établit pour chaque utilisateur de la marque 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 doit comporter toutes les informations nécessaires à la bonne continuité du contrôle et en particulier :

- pour chaque visite, le type de produits testés,

²² À l'exclusion des annexes que l'utilisateur de la marque aurait lui-même constituées pour contribuer à ce rapport (listings des contrôles périodiques par exemple).

²³ In this case, the report prepared on behalf of the foreign organization cannot bear the BELAC logo. If the report is common to OCAB-OCBS and the foreign organization, the report shall be marked with the following: "*The BELAC-symbol does not apply to the activities performed according to the cooperation agreements with AFCAB, KIWA or MPA.*"

²⁴ Le Bureau SECO s'est chargé de l'archivage de ces documents depuis la création de l'OCAB jusque fin 2008.

- le détail du prélèvement et les résultats de ou des essais en laboratoire externe avec la conclusion de la comparaison des résultats appariés,
- la situation du dossier technique,
- les non-conformités et leur suivi.

6.8.4. Etablissement des certificats

Les certificats relatifs à la marque BENOR sont établis selon les dispositions du règlement d'usage et de contrôle de la marque BENOR et du chapitre 6.5. Des listes des produits certifiés sont aussi éditées par l'OCAB.

Les responsables de dossier sont chargés d'effectuer les mises à jour, au moins mensuelles, de ces listes et de leur publication sur le site de l'OCAB.

6.8.5. Gestion en cas d'arrêt, de mise en veille ou de transfert de certification.

Les règlements particuliers et la procédure 9.33 précisent les formalités à respecter par l'usager de la marque, l'organisme de secteur et les organismes d'inspection en cas d'arrêt, de mise en veille ou de transfert de certification.

6.9. Contrôle régulier des usagers du marquage CE

Les Fabricants sont visités périodiquement par un organisme d'inspection.

La répartition des Fabricants 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 Fabricants (Annexe 9.01)²⁵.

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 qualité et à l'administrateur délégué. Sauf avis contraire du responsable qualité, l'administrateur délégué l'entérine et la confirme aux organismes d'inspection. La cellule technico-administrative informe chaque Fabricant de l'organisme désigné pour l'année suivante.

6.9.1. Organisation des visites

Les visites sont programmées au préalable avec le Fabricant. La périodicité des visites ordinaires est fixée par les normes harmonisées ou les règles européennes en vigueur, sinon par les règlements de certification. Ces dispositions ont préséance sur celles éventuellement énoncées dans la norme ISO 17021-1.

²⁵ Cette disposition n'est pas nécessairement d'application pour certains nouveaux modules de certification n'assurant pas encore la rotation des organismes de certification.

Actuellement, le programme d'audit est basé selon les règlements opérationnels de l'OCAB (OPAC EN XXXX) sur la notion de « *cycle complet de certification* ». Compte tenu de la notion antérieurement imposée par les autorités européennes et des périodicités de visite actuellement imposées par les normes, la notion de "cycle complet de certification" est à comprendre comme une simple période de trois ans au cours de laquelle tous les éléments du contrôle de production en usine doivent avoir été audités.

Suite à chaque visite, 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 le Fabricant à l'issue de la visite²⁶ (cf. section 11).

Les rapports sont établis selon les modèles décrits en Annexe 9.03. Toute non-conformité constatée par un organisme d'inspection fait l'objet d'une fiche écrite sur les documents types joints en Annexe 9.08.

Les organismes d'inspection rédigent ensuite les rapports d'inspection périodique, vingt jours ouvrables au maximum après la visite effectuée auprès du Fabricant.

Lorsque le Fabricant introduit une demande de modification de procédure de contrôle (par exemple : nombre de visites, méthode d'essai, interprétation statistique, ...), celle-ci est examinée par l'organisme d'inspection concerné qui émet une proposition d'avis au bureau technique dont relève le Fabricant. L'avis du bureau technique est soumis, par le responsable de dossier en accord avec les autres membres de la cellule technico-administrative, au comité de certification.

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 le Fabricant et la décision de l'organisme d'inspection) est téléchargé, dans les trente

²⁶ 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'utilisateur de la marque 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'utilisateur de la marque augmentée de cinq jours ouvrables attribués comme délai ultime de réponse par l'utilisateur de la marque.

jours ouvrables suivant le contrôle, par le responsable de l'organisme d'inspection dans la rubrique « UPLOAD » de DIGITAL OFFICE selon la procédure 9.36 .

Dans les dix jours ouvrables, le responsable de dossier examine et valide le rapport et le transmet selon la procédure 9.15 à le Fabricant.

Le responsable de dossier après 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 Fabricant 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 doit comporter toutes les informations nécessaires à la bonne continuité du contrôle et en particulier :

- la situation du dossier technique ou du FPC,
- l'évolution de la liste des produits sous certification,
- les non-conformités et leur suivi.

6.9.4. Etablissement des certificats

Les certificats relatifs au marquage CE sont établis selon les prescriptions en vigueur du Règlement pour les produits de construction n°305/2011 (CPR). 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.

La validité d'un certificat peut de toute manière être remise en question voire annulée à tout moment en cas d'infractions graves de la part du fabricant (cf. chapitre 12).

6.9.5. Information dans le cadre de la notification

L'organisme de certification doit informer l'autorité notifiante de toute modification à la liste des certificats en précisant le nom de la firme, l'objet de la modification (attribution, suspension, retrait), la date d'application et la justification.

6.9.6. Valorisation de la certification CE en dehors de la communauté européenne

Un accord de collaboration a été établi en mai 2023 avec l'organisme de certification anglais BSI en vue de faciliter l'accès des firmes belges certifiées CE à la certification UKCA (annexe 9.38).

Dans ce cadre, OCAB doit également prévoir une convention spécifique (annexe 8.08) avec chaque firme concernée pour pouvoir délivrer les informations en sa possession vers l'organisme étranger.

Une facturation spécifique de ces prestations complémentaires est à prévoir vers chaque firme concernée couvrant les prestations complémentaires et les frais de traduction.

6.10. Contrôle régulier des usagers de la marque OCAB-OCBS

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 usagers de la marque (Annexe 9.01)²⁷.

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 qualité et à l'administrateur délégué. Sauf avis contraire du responsable qualité, l'administrateur délégué l'entérine et la confirme aux organismes d'inspection. La cellule technico-administrative informe chaque usager de la marque de l'organisme désigné pour l'année suivante.

6.10.1. Organisation des visites

Les visites sont programmées au préalable avec l'utilisateur de la marque. La périodicité des visites ordinaires est fixée par les règlements de certification. Ces dispositions ont préséance sur celles éventuellement énoncées dans la norme ISO 17021-1.

Suite à chaque visite, 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'utilisateur de la marque à l'issue de la visite²⁸ (cf. section 11).

Les rapports sont établis selon les modèles décrits en Annexe 9.03. Toute non-conformité constatée par un organisme d'inspection fait l'objet d'une fiche écrite sur les documents types joints en Annexe 9.08.

²⁷ Cette disposition n'est pas nécessairement d'application pour certains nouveaux modules de certification n'assurant pas encore la rotation des organismes de certification.

²⁸ 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'utilisateur de la marque 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'utilisateur de la marque augmentée de cinq jours ouvrables attribués comme délai ultime de réponse par l'utilisateur de la marque.

Les 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.

Lorsque l'utilisateur de la marque introduit une demande de modification de procédure de contrôle (par exemple : nombre de visites, méthode d'essai, interprétation statistique, ...), celle-ci est examinée par l'organisme d'inspection concerné qui émet une proposition d'avis au bureau technique dont relève l'utilisateur de la marque. L'avis du bureau technique est soumis, par le responsable de dossier en accord avec les autres membres de la cellule technico-administrative, au comité de certification.

6.10.2. 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'utilisateur de la marque et la décision de l'organisme d'inspection) est transmis, dans les trente jours ouvrables suivant le contrôle, selon la procédure 9.36 par l'organisme d'inspection au responsable de dossier.

Dans les dix jours ouvrables, le responsable de dossier examine et valide ce rapport selon la procédure 9.37 à l'utilisateur de la marque.

Le responsable de dossier, après examen traitement des non-conformités éventuelles, archive l'original du rapport sous format informatique.

6.10.3. Récapitulatif des visites

L'organisme d'inspection établit pour chaque utilisateur de la marque 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 doit comporter toutes les informations nécessaires à la bonne continuité du contrôle et en particulier :

- la situation du dossier technique ou de l'ACI,
- l'évolution de la liste des produits sous certification,
- les non-conformités et leur suivi.

6.10.4. Etablissement des certificats

Les certificats relatifs au marquage OCAB-OCBS sont établis sur base des prescriptions en vigueur du Règlement pour les produits de construction n°305/2011 (CPR) et des règlements particuliers concernés (BRP). 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.

La validité d'un certificat peut de toute manière être remise en question voire annulée à tout moment en cas d'infractions graves de la part du fabricant (cf. chapitre 12).

Les responsables de dossier sont chargés de l'établissement, de la mise à jour et de la publication des certificats.

6.11. Utilisation des logos

6.11.1. Logos BENOR, OCAB-OCBS et CE

Dès qu'un usager de la marque ou un Fabricant a reçu son certificat, il est en droit d'apposer le logo correspondant (BENOR, OCAB-OCBS ou CE) selon les règles définies dans les documents d'application généraux ou particuliers.

6.11.2. Logo BELAC

Le logo BELAC ne peut être utilisé que par BELAC.

(cf. <https://economie.fgov.be/sites/default/files/Files/Publications/files/Belac-FR/2-001-FR.pdf>)²⁹

6.11.3. Utilisation du logo BELAC par l'OCAB³⁰

Le symbole (BELAC+N° d'accréditation) est utilisé sur le site internet, sur les certificats CE et BENOR, sur les listes d'affiliés, sur les rapports d'inspection rédigés par l'OCAB ainsi que sur tout document pertinent relatif aux règles de certification. En ce qui concerne :

- les documents généraux des organisations ou institutions avec lesquelles l'organisme accrédité peut être affilié ;
- les documents spécifiques (ex : offres, factures ...) émis concernant des activités non couvertes par l'accréditation ;

la référence à l'accréditation ne peut pas apparaître ou l'organisme est tenu de mentionner une clause de décharge libellée comme suit : « *L'accréditation BELAC –xxx ne couvre pas les activités dont mention dans ce document* ».

6.11.4. Utilisation du symbole BELAC par les usagers de la marque

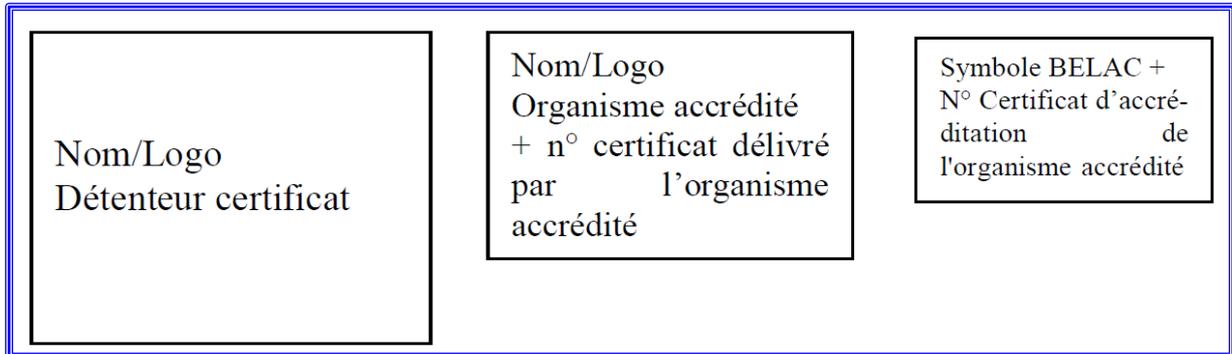
Le symbole BELAC peut apparaître sur des documents informatifs et publicitaires utilisés par les détenteurs de certificats émis par un organisme de certification accrédité dans la mesure où leur usage relève directement de l'activité couverte par le certificat. Le symbole BELAC ne peut être utilisé par les détenteurs de certificats émis par un organisme accrédité que si

- le nom ou le logo du détenteur du certificat concerné apparaît sur le document ;
- il est utilisé en conjonction avec le nom ou le logo de l'organisme accrédité ;

²⁹ Document BELAC 2-001

³⁰ Selon § 3.1.3 du document

- le numéro du certificat d'accréditation de l'organisme, qui délivre le certificat, apparaît sous le symbole de BELAC ;
- les dimensions sont inférieures aux dimensions du symbole propre de la firme et du symbole de l'organisme accrédité :



En aucun cas, le symbole BELAC ne peut apparaître sur des documents du détenteur du certificat, émis par un organisme accrédité dans les situations suivantes :

- des documents généraux (papier à en-tête) utilisés à des fins générales ;
- sur des documents se rapportant à des activités non couvertes par le certificat.

L'usage du symbole BELAC sur les produits et emballages n'est pas permis. La référence à l'accréditation ne peut se faire que sur les documents relatifs aux produits dont la chaîne de production est couverte par un organisme de certification de produits accrédité.

6.11.5. Logo OCAB

Les mêmes règles que pour le logo BELAC sont applicables. L'usage du logo OCAB sur les produits certifiés et leur emballage est toutefois permis.

6.11.6. Protection des logos

Les logos CE 1148 et 1148 ont été déposés en tant que marques auprès de l'Office BENELUX de la propriété intellectuelle en date du 23 mars 2016 (annexe 9.29).

6.12. 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 :

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

6.13. Cas des accords de coopération

Dans le cas où l'OCAB agit en tant qu'organisme 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 9.05, 9.06 et 9.07.

6.14. Veille normative et réglementaire, gestion des activités dormantes

Dans le cadre de la gestion de sa portée d'accréditation, l'OCAB effectue une veille normative et réglementaire dont les modalités sont décrites à l'Annexe 9.19. Cette veille concerne l'ensemble des activités, indépendamment du volume d'activités dans tout secteur concerné.

L'annexe 9.19 décrit aussi les modalités de gestion des activités dormantes (réactivation ou abandon).

6.15. Participations internationales

L'OCAB fait partie des groupes sectoriels³¹ mis en place par les Autorités européennes dans le cadre du marquage CE des produits de construction (Annexe 9.04). Le président de l'organe 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 consultatif³² des organismes notifiés (réunions ou consultation de la base de données de ces groupes³³).

L'OCAB a été 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 a été constitué sous la dénomination "CONSCERT". L'OCAB en a été le membre belge et en applique les principes et règles. Le groupe européen a cependant cessé ses activités le 8 juin 2022.

6.16. Développement de nouvelles activités

Le développement de nouvelles activités est évalué par le comité de gestion sur base de l'état de l'art, des besoins ou des demandes venant du marché, des suggestions émises ou entendues par tout membre d'un organe de l'OCAB (comité ou bureau technique) ou des potentialités d'extension des activités de l'OCAB dans tout domaine potentiellement éligible.

La décision de développement de nouvelles activités est du ressort de l'organe d'administration.

³¹ Sector Groups

³² Advisory Group

³³ (cf. "CIRCA" website)

La mise en œuvre de nouvelles activités est du ressort du bureau technique concerné. Si nécessaire, un bureau technique supplémentaire est créé.

Le bureau technique rédige les projets de documents nécessaires. Le comité consultatif examine ceux-ci, émet des avis ou recommandations et si nécessaire optimise ces documents. Les documents finalisés sont transmis par le bureau technique à l'OCAB pour examen et approbation par l'organe d'administration ou pour demande par ce dernier d'adaptations complémentaires au bureau technique.

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 et statut professionnel ;
- 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) ;
- L'évaluation des compétences ;
- Le contrôle des performances ;
- La date de la mise à jour de chaque information.

Ces dossiers sont gérés en interne pour le personnel de l'OCAB et pour les membres des divers comités. Les sous-traitants accrédités ont la responsabilité de tenir à jour la documentation relative à leur personnel selon les mêmes modalités. Cette documentation est tenue à disposition de l'OCAB sur simple demande écrite.

7.1. Président

Description des activités : veiller au respect des statuts, du manuel qualité et des règlements, présider l'organe d'administration et l'assemblée générale, promouvoir l'OCAB auprès des utilisateurs potentiels des marques BENOR, CE et OCAB-OCBS, 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 l'organe d'administration.

Situation dans l'organisme : il est désigné par l'organe 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 ou équivalent³⁴.

Qualifications : inhérentes à celle d'un administrateur.

Formation initiale requise : participation à au moins quatre réunions de l'organe d'administration et stage global à l'OCAB de 120 heures réparties librement auprès du président précédent, des vice-présidents, de la cellule technico-administrative 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 l'organe 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 réunions de l'organe d'administration.

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.

³⁴ Sont considérés comme équivalant à un ingénieur civil : un ingénieur industriel de plus de cinq ans d'exercice du métier ou un diplômé universitaire dans le domaine scientifique disposant de la compétence nécessaire. Dans ces cas, l'équivalence est jugée par le comité de certification sur base du curriculum vitae de la personne décrivant ses compétences ; la décision du comité de certification est prise en âme et conscience et n'a pas à être motivée. Dans d'autres cas, l'équivalence doit être demandée et appuyée par le curriculum vitae de la personne et un dossier de compétence ; elle est jugée par le comité de certification ; la décision du comité de certification est prise en âme et conscience et n'a pas à être motivée. Un ingénieur disposant du titre d'*International Welding Engineer* délivré par IIW (International Institute of Welding) est à considérer comme ingénieur civil.

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 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 usagers de la marque 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 responsable 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 l'organe 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. Administrateur délégué

Description des activités : assumer la gestion journalière de l'OCAB en collaboration avec la cellule technico-administrative et notamment : la promulgation des règlements et des prescriptions techniques, l'organisation des revues de direction prévues pour le système 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 usagers de la marque et des organismes d'inspection de l'OCAB, la gestion du patrimoine de l'OCAB.

Situation dans l'organisme : il est désigné par l'organe d'administration pour, au maximum, la durée de son mandat d'administrateur. Il reçoit toute information nécessaire à l'exercice de sa mission du comité de gestion.

Responsabilité dans la certification : il a la responsabilité finale de tout acte posé par les membres de l'OCAB qui doit être avalisé par l'organe 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.

Il reçoit mandat du président pour engager, dans des limites définies, financièrement l'OCAB

Diplôme exigé : ingénieur civil.

Qualifications : connaissance théorique des différents 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 : Expérience d'au moins dix ans dans les domaines concernés au niveau qualification.

7.6. Expert

Description des activités : l'expert assiste l'organe 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 de l'organe d'administration.

Situation dans l'organisme : il est désigné par le président de l'organe d'administration ; il assiste aux réunions de l'organe d'administration et en fait ainsi partie ; 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.

7.7. Responsable qualité

Description des activités : le responsable qualité a en charge l'organisation et la gestion du système qualité de l'OCAB conformément à la norme NBN EN ISO/IEC 17065 et les documents en vigueur émis par BELAC. Il reçoit mandat de l'organe 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 de management, entreprendre les démarches nécessaires à l'accréditation

de l'OCAB. Le responsable qualité a notamment dans ses missions : la rédaction du manuel 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 qualité fait rapport de ses activités à l'administrateur délégué. 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 à l'organe 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 ou industriel.

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 un an dans chacun des trois domaines précités.

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

7.8. Cellule technico-administrative

Description des activités : la cellule assure la gestion technique et administrative de l'OCAB, notamment : la disponibilité pour répondre à n'importe quel appel téléphonique, la gestion du courrier entrant et sortant, la tenue à jour des dossiers des usagers de la marque, l'homologation des dossiers techniques des fabricants et distributeurs, 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'établissement et la mise à jour des documents de certification (listes globales et certificats individuels), les suggestions de modification des règlements, la rédaction des règlements, la traduction de tous les documents nécessaires, l'examen et la validation des rapports des organismes d'inspection, l'envoi des rapports des organismes d'inspection, la reconnaissance des organismes d'inspection et des laboratoires, la réception et l'acceptation des factures entrantes, le contact avec le service comptable, la tenue et la mise à jour du site internet et de son système de recherche, les contacts avec d'autres parties intéressées, par exemple d'autres organismes de certification (étrangers), le suivi des initiatives ad hoc pertinentes, par exemple la participation à des séminaires ou à des groupes de travail spécifiques, l'organisation et le secrétariat des assemblées générales, organes

d'administration, comités de certification, comités de recours ainsi que toute autre réunion à la demande du président ou du responsable qualité.

Situation dans l'organisme : elle dépend directement du comité de gestion.

Responsabilité dans la certification : la cellule est le premier contact avec les demandeurs, elle est responsable de leur fournir toutes les informations nécessaires pour introduire une demande de certification, elle procède à un examen de la conformité de la demande avant de la transmettre au responsable qualité puis, sur proposition du responsable qualité, à l'organisme de certification désigné ou concerné, elle transmet aux organismes d'inspection toute information dont elle a connaissance afin de leur permettre d'exercer au mieux leur mission, elle gère les demandes au comité de certification, elle établit les conventions de certification, elle établit et tient à jour les listes des sociétés certifiées et les certificats de celles-ci, elle assure la gestion et le suivi des non-conformités, elle tient à jour le site internet de l'OCAB ainsi que le système automatisé de recherche, elle gère les bases de données de l'OCAB, elle gère les dossiers d'accréditation des sous-traitants de l'OCAB : organismes d'inspection et laboratoires, elle assure le respect des règles du manuel d'assurance de la qualité applicables aux activités administratives (gestion de courrier, archivage, informatique, sécurité informatique,...), elle assure la gestion et l'organisation de la mise à jour des documents internes relatifs aux activités de l'OCAB, elle donne assistance au responsable qualité lors des audits d'accréditation à caractère général et technique et le cas échéant sur site), elle assure la participation aux travaux de normalisation auprès du CEN et des activités de coordination (BENOR ou CE) dans les domaines pertinents.

Pour réaliser de manière fiable l'ensemble de ces tâches, elle répartit entre ses membres les dossiers des différents affiliés. Chaque membre (responsable de dossier) est ainsi responsable de l'ensemble de la procédure pour un certain nombre d'affiliés. Afin de garantir le traitement non-discriminatoire des dossiers, une alternance dans la répartition des dossiers sera prévue régulièrement. Les décisions impliquant l'attribution de la certification, l'extension, la suspension, le retrait ou l'application de sanctions sont prises de commun accord entre les membres de la cellule technico-administrative avant d'être communiquée à d'autres parties.

Diplôme exigé : ingénieur civil ou industriel.

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 un an dans une activité technico-administrative similaire.

Formation initiale requise : participation à au moins deux réunions de l'organe d'administration et stage global à l'OCAB de 240 heures réparties librement auprès du président, de la cellule technico-administrative précédente et du responsable qualité.

7.9. 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'utilisateur de la marque ou du Fabricant, définition des sanctions à l'encontre des usagers de la marque ou des Fabricants, 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 l'organe 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 : disposer d'une très bonne expérience ou compétence dans les différents domaines de compétences de l'OCAB, être – le cas échéant - membre de l'organe d'administration à titre d'administrateur ou d'expert, être représentatif des exigences d'un maître d'ouvrage public ou privé.

Formation initiale requise : aucune formation spécifique à l'OCAB.

7.10. 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 de l'organe 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 l'organe d'administration. Il fait rapport au président de l'organe 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 de l'organe d'administration les règlements techniques ou leurs modifications, toute modification aux listes des usagers de la marque 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 industriel

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

Formation initiale requise : aucune formation spécifique à l'OCAB, la formation initiale est du ressort de l'organisme dont émane le candidat président.

7.11. 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 usagers de la marque et en général tout ce qui peut contribuer à la diminution des litiges et/ou à l'amélioration du système de certification.

Situation dans l'organisme : il est désigné par l'organisme d'inspection auquel il appartient.

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 de l'organe d'administration les règlements techniques ou leurs modifications, toute modification aux listes des usagers de la marque 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 inspecteur du domaine concerné.

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.

7.12. 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 des activités relevant du responsable qualité. 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 président, directement de l'organe d'administration, par l'intermédiaire d'une convention signée par l'administrateur délégué. Il effectue sa mission en présence du responsable 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 une formation au référentiel ISO 17065.

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.

7.13. Travaux de comptabilité

La comptabilité est assurée dans le cadre de bons de commande avec un comptable indépendant. Celui-ci doit signer une déclaration de confidentialité.

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.

7.14. Missions d'inspection

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

- Ingénieurs civils ou industriels.
 1. Mise au point des règlements techniques.
 2. Visites préalables chez les demandeurs de la marque de certification (cas des producteurs³⁵).
 3. Supervision des rapports d'examen préalables et des rapports de contrôle.
 4. Participation aux bureaux techniques.
- Ingénieurs industriels ou équivalents³⁶.
 1. Contrôle et extensions des producteurs.
 2. Visites préalables et extensions 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 et des façonniers BENOR.

³⁵ *Producteurs* BENOR ou *fabricants* selon règlement européen des produits de construction. Les sociétés traitant les assemblages mécaniques d'aciers pour béton armé sont considérées comme des producteurs.

³⁶ Sont considérés comme équivalant à un ingénieur industriel les diplômés d'une école supérieure dans un domaine technique disposant de cinq ans d'expérience et de la compétence nécessaire. Dans ces cas, l'équivalence est jugée par le comité de certification sur base du curriculum vitae de la personne décrivant ses compétences ; la décision du comité de certification est prise en âme et conscience et n'a pas à être motivée. Dans d'autres cas, l'équivalence doit être demandée et appuyée par le curriculum vitae de la personne et un dossier de compétence ; elle est jugée par le comité de certification ; la décision du comité de certification est prise en âme et conscience et n'a pas à être motivée.

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.

7.14.1. Qualification des agents dépendant d'un organisme d'inspection

L'organisme d'inspection assume intégralement la responsabilité de la qualification et de la désignation des agents exécutant des missions pour l'OCAB (l'exercice de cette responsabilité par l'organisme d'inspection tombe dans le champ normal d'application de sa propre accréditation).

Lors de l'intervention d'un nouvel agent, il appartient à l'organisme d'inspection d'en informer préalablement l'OCAB en présentant un dossier comportant :

- Le curriculum vitae de l'agent,
- Une copie du diplôme de l'agent,
- La déclaration de confidentialité et d'indépendance selon 8.2,
- Une attestation que sa qualification est conforme aux exigences du MQ et est bien intégrée dans l'accréditation de l'organisme d'inspection,
- Une fiche de formation prouvant que l'agent possède les compétences reprises au dernier alinéa du point précédent.

Les éléments essentiels de qualification sont recensés en Annexe 9.31 (partie A).

7.14.2. Qualification des agents dépendant directement de l'OCAB

L'OCAB assume intégralement la responsabilité de la qualification et de la désignation des agents exécutant des missions d'inspection. Les modalités de cette qualification sont décrites en Annexe 9.31 (partie B).

Lors de la répartition annuelle des activités d'inspection, l'OCAB doit vérifier et enregistrer le fait que ses propres inspecteurs n'ont pas de conflit d'intérêt avec les affiliés concernés.

7.14.3. Liste

La liste des agents et de leurs domaines de compétence est donnée en Annexe 8.01.

7.15. Suppléances

Les suppléances sont organisées pour les différents postes du chapitre 7.

7.15.1. Président

La suppléance du président est assumée au niveau de l'organe d'administration par le doyen des vice-présidents et au niveau de la gestion journalière par l'administrateur délégué assisté des membres de la cellule technico-administrative, du ou de la comptable et du responsable qualité.

Cette suppléance est mise sur pied après un mois d'incapacité temporaire du président l'empêchant effectivement et objectivement d'exercer son rôle. En cas d'incapacité de longue durée (supérieure à six mois), l'organe d'administration dispose de la faculté de désigner une personne ou un groupe de personnes chargées des tâches du président selon d'autres dispositions. En cas d'incapacité définitive, l'organe d'administration a l'obligation de désigner une personne ou un groupe de personnes chargées des tâches du président selon les propres dispositions que l'organe d'administration décide. Le responsable qualité est chargé de la mise en adéquation du présent manuel aux nouvelles dispositions éventuelles en vigueur.

7.15.2. Vice-président

En cas d'indisponibilité d'un vice-président supérieure à un an, l'organe d'administration nomme un autre vice-président.

7.15.3. Représentant à l'assemblée générale

La représentation à l'assemblée générale est du strict et unique ressort des membres de l'OCAB, à qui incombe de prévoir les suppléances nécessaires.

7.15.4. Administrateur

En cas d'indisponibilité d'un administrateur supérieure à un an, l'assemblée générale désigne un autre administrateur.

7.15.5. Expert

En cas d'indisponibilité d'un expert supérieure à un an, le président désigne si nécessaire un autre expert.

7.15.6. Responsable qualité

En cas d'indisponibilité temporaire du responsable qualité, les activités de celui-ci sont reprises par un membre de la cellule technico-administrative et d'un auditeur externe. Si nécessaire, un membre de l'organe d'administration ou un spécialiste de la qualité extérieur peut être engagé à titre temporaire en tant que consultant.

7.15.7. Cellule technico-administrative

En cas d'indisponibilité temporaire d'un membre de la cellule, les activités de celui-ci sont reprises par l'autre membre, assisté par le responsable qualité.

7.15.8. Membre du comité de certification

En cas d'indisponibilité temporaire inférieure à trois mois d'un membre du comité de certification, aucune disposition n'est prise. En cas d'indisponibilité effective ou supputée être supérieure à trois mois d'un membre du comité de certification, le président propose à l'organe d'administration la nomination d'un autre membre.

7.15.9. Président d'un bureau technique

En cas d'indisponibilité temporaire inférieure à trois mois du président d'un bureau technique, aucune disposition n'est prise et la présidence est assumée par le doyen des membres du bureau technique. En cas d'indisponibilité effective ou supputée être supérieure à trois mois du président d'un bureau technique, le bureau technique désigne un autre président.

7.15.10. Membre d'un bureau technique

En cas d'indisponibilité temporaire inférieure à six mois d'un membre d'un bureau technique, l'organisme d'inspection désigne si nécessaire un suppléant. En cas d'indisponibilité effective ou supputée être supérieure à six mois d'un membre d'un bureau technique, l'organisme d'inspection désigne obligatoirement un suppléant.

7.15.11. Auditeur interne

En cas d'incapacité temporaire ou définitive de l'auditeur interne, un auditeur extérieur est désigné pour œuvrer, de manière temporaire ou définitive, en tant qu'auditeur interne.

7.15.12. Travaux de comptabilité

En cas d'incapacité temporaire ou définitive du service comptable, la comptabilité est confiée à un service extérieur.

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 risque pour l'impartialité 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 risque pour l'impartialité :

- 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. 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.

- 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 de ces situations ou d'une situation similaire, 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.

L'annexe 9.17 détaille les risques pour l'impartialité envisagés par l'OCAB ainsi que leur évaluation. Des cas pratiques de risques pour l'impartialité ont été étudiés antérieurement et recensés dans l'annexe 9.17bis conservée à titre historique.

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° 9.09 ou tout document similaire.

La cellule technico-administrative assure le classement et la gestion de ces déclarations en ce qui concerne les membres de l'organe 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.

Les membres de l'OCAB ne peuvent assurer ni avoir assuré des prestations de conseil pour les produits concernés par la certification durant une période de deux ans avant leur désignation. Les sous-traitants de l'OCAB s'engagent à ce que leur personnel respecte également cette condition.

Le responsable qualité avertit l'organe 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 l'organisation, elle est tenue à respecter ses engagements durant un délai de quatre ans.

8.3. Matières donnant lieu à confidentialité

Hormis les informations déclarées être publiées par l'OCAB et telles que recensées dans le manuel qualité et les règlements pertinents, les autres matières sont a priori confidentielles.

L'OCAB a mis en place les procédures exigées par le Règlement européen 2016/679 relatif à la protection des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (« RGPD »). Celles-ci sont reprises à l'annexe 3.20 du manuel qualité.

8.4. 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 confidentielles³⁷, 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.

En cas d'action légale, l'OCAB avertit par écrit l'utilisateur de la marque ou le Fabricant que le dossier le concernant a été consulté et/ou emporté par l'autorité concernée.

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 au courant des activités de ces commissions.

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 ISO 17065.

L'OCAB assure en interne la formation de ses inspecteurs, des membres de la cellule technico-administrative 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 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 (cf. §0.2).

³⁷ audit externe, action judiciaire, contrôle fiscal, ...

Les documents de niveau hiérarchique 2 à 3 sont approuvés par l'organe d'administration.

Les documents de niveau hiérarchique 4 à 5 sont approuvés par l'administrateur délégué.

La mention d'approbation est indiquée en première page des documents.

Chaque document indique dans l'en-tête le numéro du document, le numéro de révision et l'autorité ayant approuvé la dernière révision.

Le pied de page indique le nom du fichier, l'autorité proposant la révision, la date d'approbation, la date de mise en application du document.

En principe, un document est d'application deux semaines après son approbation. Il doit être diffusé endéans cette période selon 10.8 .Dans le cas où les modifications impliquent des adaptations importantes de la part des usagers de la marque ou des Fabricants, le délai de mise en application peut être prolongé par le Bureau technique.

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, l'administrateur délégué ou le responsable qualité et soumis à l'approbation de l'organe attitré.

Les révisions, mises à jour de documents existants ainsi que l'établissement de nouveaux documents sont régis notamment par la veille normative, la mise à jour des règlements généraux des marques BENOR, OCAB-OCBS et CE, la mise à jour de règlements connexes, des modifications d'ordre logistique.

Les différents documents de l'OCAB sont recensés dans un fichier EXCEL renseignant notamment l'indice et la date de la dernière révision ainsi que la date de mise en application du document

Un indicateur s'active dès que le délai dépasse cinq ans et pose la question d'une éventuelle révision.

Un examen continu de l'actualité des documents d'application est ainsi disponible. Une fois par an, de préférence durant le troisième trimestre, le président ou son délégué recense les documents susceptibles d'une révision au moyen de cet outil. Tout document considéré comme obsolète est proposé à révision et marqué à cet effet dans une colonne spécifique. Tout document considéré comme encore à jour est confirmé et marqué à cet effet. Cette revue est présentée à l'organe d'administration au point de l'ordre du jour concernant les documents et les propositions sont finalisées en décision.

La cellule technico-administrative 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, administrateur délégué, responsable qualité, comité de certification) et pour approbation (organe 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 et 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 0.3 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, à l'administrateur délégué, au responsable qualité et à la cellule technico-administrative.

10.1.8. Utilisation des documents

Lors de l'utilisation des documents en vue d'une diffusion interne ou externe, aucune modification ne peut y être apportée. La référence du document ainsi que l'indice et la date de révision doivent notamment être maintenus. Il en est de même lors de l'utilisation d'un modèle de document (modèle de rapport, logiciels approuvés, ...) pour lesquels seuls les cases non-protégées peuvent être modifiées.

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 qualité.

Les documents informatiques sont disponibles à partir du serveur du service informatique. Une sauvegarde de ce 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.

Tous les documents publics publiés à partir du 1^{er} octobre 2018 porteront un QR code garantissant ainsi l'accès, via le site OCAB, à la dernière révision du document.

10.4. Archivage de la documentation

Les versions actuelles ou périmées de la documentation sont archivées par la cellule technico-administrative. Elle assure l'archivage :

- du manuel 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 périodique³⁸),
- du courrier,
- des documents comptables.

³⁸ 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 durée de conservation est de dix ans.

10.5. Sauvegarde de la documentation informatique

La gestion informatique des documents est assurée via un contrat de gestion avec une firme privée. Les documents sont stockés sur un serveur (cloud) dépendant de cette société et accessible uniquement par des autorisations spécifiques délivrées par le responsable de cette firme, après autorisation de l'administrateur délégué.

Une sauvegarde journalière est effectuée automatiquement et conservée pendant trois jours à l'initiative de la firme.

Une sauvegarde périodique (à fixer) est également effectuée sur un autre serveur.

10.6. Listes des usagers de la marque et des Fabricants

Ces listes comportent les coordonnées des usagers des marques BENOR et OCAB et des Fabricants CE ainsi que les références des produits certifiés avec les différents certificats des usagers de la marque (cf. 6.5)³⁹.

Les certificats et listes des usagers comprennent :

- les usagers de la marque en tant que producteurs d'aciers laminés et/ou tréfilés BENOR,
- les usagers de la marque en tant que producteurs de treillis soudés BENOR,
- les usagers de la marque en tant que producteurs de poutres treillis BENOR,
- les usagers de la marque en tant que producteurs de panneaux plans BENOR,
- les usagers de la marque en tant que distributeurs de produits BENOR,
- les usagers de la marque en tant que producteurs d'assemblages mécaniques BENOR,
- les usagers de la marque en tant que distributeurs-armaturiers de produits BENOR,
- les usagers de la marque en tant que producteurs d'aciers de précontrainte BENOR,
- les Fabricants autorisés à apposer le marquage CE,
- les usagers de la marque autorisés à utiliser la marque OCAB-OCBS.

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

Dans le cas d'une suspension, retrait ou restriction de périmètre :

³⁹ Une liste compilant un ensemble de certificats est mise à jour dès lors qu'un de ses certificats est modifié (cas des listes BENOR).

- Les usagers de la marque ou les Fabricants faisant l'objet d'une suspension sont recensés jusqu'à la fin de leur suspension.
- Les usagers de la marque faisant l'objet d'un retrait sont recensés pendant une durée d'un an après la date de retrait. Les Fabricants faisant l'objet d'un retrait sont immédiatement retirés des listes.
- Les usagers de la marque ou les Fabricants faisant l'objet d'une restriction du périmètre des produits certifiés sont recensés pendant une durée d'un an après la date de restriction.
- Les usagers de la marque ou les Fabricants ayant introduit de leur propre chef une demande de retrait de leur certificat et ayant fait une déclaration selon laquelle ils ne livreront plus de produits selon le certificat émis par l'OCAB sont immédiatement retirés des listes publiées.
- En cas de faillite ou de non-respect des conditions de sécurité, l'utilisateur de la marque ou le Fabricant est retiré immédiatement de la liste. Dans le cas du BENOR, la distribution reste cependant autorisée pendant six mois.
- En cas de concordat, l'utilisateur de la marque ou le Fabricant est maintenu tant que les visites de surveillance peuvent être effectuées. Le paiement préalable de celles-ci est cependant exigé. Si les visites ne peuvent être effectuées, l'utilisateur de la marque ou le Fabricant est immédiatement retiré de la liste. La distribution de produits fabriqués avant la date de la dernière visite reste autorisée pendant six mois.

Les bureaux techniques proposent les modifications des listes à la cellule technico-administrative sur base :

- de l'évolution des dossiers de certification;
- des renseignements qui sont fournis par les usagers de la marque ou les Fabricants aux organismes d'inspection ou à l'OCAB.

L'administrateur délégué 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 de l'organe d'administration.

Elles sont soumises à l'avis de l'organe 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 courrier postal ou électronique.

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

- Membres de l'organe 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 usagers de la marque.

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

La diffusion contrôlée du manuel qualité et des annexes est faite suivant les nécessités et sous contrôle du responsable qualité. Une diffusion non contrôlée est permise selon les nécessités sur décision du président ou du responsable 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 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 les usagers de la marque 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 ENTREES de courrier sont consignées dans un journal d'entrée, avec numéros et date.

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

Le courrier entrant à ou sortant de l'OCAB est archivé électroniquement par ordre chronologique dans des classeurs selon des critères thématiques (Producteur X, Distributeur Y, Organisme Z, Bureau NN, Commission, ...). Sont notamment archivés⁴⁰ dans les dossiers propres à un usager de la marque ou à un Fabricant les documents suivants : demandes et dossiers de certification (octroi initial et extension), les dossiers relatifs aux contrôles, les dossiers relatifs aux litiges et aux réclamations.

10.10.2. Gestion du courrier entrant

Le courrier entrant à l'OCAB est enregistré par la cellule technico-administrative 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 ensuite scannée et classée dans un dossier informatique spécifique selon son objet. La lettre est enregistrée dans le livre d'entrée avec les coordonnées suivantes :

- au moins
 - date d'entrée,
 - numéro d'ordre,
 - expéditeur,
 - référence,
 - objet,
 - nombre d'annexes.

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. Un membre de la cellule technico-administrative peut si nécessaire numéroter tout document entrant dans une des catégories précitées qu'il jugerait cependant utile d'enregistrer.

10.10.3. Gestion du courrier sortant

Le courrier postal sortant de l'OCAB porte au moins la signature de l'administrateur délégué et est expédié du siège. Les lettres du ressort exclusif de la gestion courante de la certification peuvent

⁴⁰ Conformément au § 10.4 « Archivage de la documentation »

toutefois porter la seule signature du responsable de dossier, celles relevant de l'assurance-qualité peuvent porter la seule signature du responsable qualité. 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 un journal de sortie du courrier avec les coordonnées suivantes :

- au moins
 - date d'expédition,
 - références OCAB,
 - destinataire,
 - objet,
 - nombre d'annexes.

10.10.4. Gestion du courrier électronique

Chaque courriel sortant de l'OCAB comporte en objet la description succincte de l'objet (demande de décision, envoi de documents, convocation à une réunion, ...) précédée le cas échéant d'une codification sous au moins trois digits (notamment celle du numéro de référence de l'utilisateur de la marque ou du Fabricant).

Le courrier électronique de l'OCAB est reçu et transmis à partir d'un serveur propre et d'un logiciel spécifique. Tout courrier électronique transmis directement par le président ou son délégué à partir d'un autre serveur est également transmis en copie à l'OCAB.

Les thèmes les plus importants (évolutifs en fonction des périodes) regroupent les mails concernés. Les mails concernant un affilié sont copiés et classés dans le fichier « Client » dans un sous-dossier « Mails ».

Le courrier électronique du serveur de l'OCAB est archivé automatiquement périodiquement par le logiciel et sauvegardé avec la documentation informatique. Les courriels sont conservés dans des fichiers annuels d'archivage par exemple de type pst pour Microsoft Outlook. 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, OCAB-OCBS 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 de management de la qualité mis en place par l'utilisateur de la marque ou le Fabricant 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.

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

Le chapitre 17 présente les logigrammes de gestion des non-conformités et précise les délais à respecter.

Les non-conformités sont notifiées par écrit sur les fiches en vigueur. L'organisme d'inspection rédige les fiches de non-conformité selon les modèles et l'exemple prévus à l'annexe 9.08, en respectant les directives de la procédure 9.27. Il les fait signer par le responsable de l'utilisateur avant la fin de sa visite ou dès constat de la non-conformité.

Dans le cas où la fiche est signée à la fin de la visite, l'utilisateur de la marque ou le Fabricant peut émettre des remarques auprès de l'organisme d'inspection.

Dans le cas où le responsable de l'utilisateur refuse de signer une fiche ou émet des remarques, celle-ci est transmise à l'OCAB. Le responsable de dossier contacte l'utilisateur pour demander les raisons du refus de signature ou de préciser si nécessaire ses remarques. La fiche et les raisons éventuelles sont soumises au comité de certification pour une éventuelle décision de sanction.

Toute non-conformité corrigée fait l'objet d'un suivi particulier lors de la visite suivant la mise en œuvre de l'action corrective. Toute répétition lors de cette visite ou du prochain contrôle de la caractéristique concernée peut entraîner la rédaction d'une nouvelle fiche de non-conformité (généralement de degré supérieur, B devient A).

La gestion des fiches de non-conformités par les responsables de dossiers est décrite à l'annexe 9.27.

11.5.1. Non-conformité majeure (NC A)

Contrôle initial ou d'extension (cas a)

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. Le responsable de dossier, en accord avec les autres membres de la cellule technico-administrative, confirme la décision à l'utilisateur de la marque ou au Fabricant. Aucune sanction n'est appliquée.

Les fiches de non-conformités sont transmises avec le rapport d'inspection.

Contrôle de surveillance (cas b)

Une non-conformité majeure doit être traitée par l'utilisateur dans le délai fixé, avec transmission à l'organisme d'inspection de documents probants adéquats annexés à la fiche de non-conformité complétée.

L'organisme d'inspection complète la fiche de non-conformité et décide d'accepter ou non les actions correctives mises en œuvre, le cas échéant de solder immédiatement la fiche de non-conformité sinon de reporter sa décision à la prochaine visite.

L'organisme d'inspection transmet la fiche de non-conformité au responsable de dossier.

En cas d'accord de l'organisme d'inspection sur le solde immédiat de la non-conformité, la non-conformité majeure est enregistrée comme étant soldée. Le responsable de dossier, en accord avec les autres membres de la cellule technico-administrative, confirme la décision à l'utilisateur et applique un avertissement à titre de sanction (cf. section 14.2).. En cas de report de décision par l'organisme d'inspection, la fiche est gardée en suspens jusqu'à la visite suivante.

Les membres du bureau technique concerné et du comité de certification sont informés de la liste des non-conformités concernées lors de leur réunion suivante.

Si les actions correctives ne sont pas acceptées ou si aucune suite n'est donnée à la fiche de non-conformité, la fiche reste enregistrée comme non soldée et transmise au responsable de dossier. L'utilisateur s'expose alors aux autres sanctions décidées par le comité de certification et prévues à la section 14.3. Dans ce cas, le responsable de dossier, en accord avec les autres membres de la cellule technico-administrative, transmet la fiche de non-conformité et les documents nécessaires au comité de certification en vue de la décision d'une sanction.

Dans le cas où la non-conformité constatée risque de mettre en danger le marché, l'organisme d'inspection en avertit immédiatement l'OCAB afin de lui permettre de prendre les mesures de protection adéquates. Les membres du comité de certification sont immédiatement informés des mesures prises par l'OCAB.

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.

Les fiches de non-conformités sont transmises avec le rapport d'inspection.

Contrôle de surveillance

L'utilisateur étant déjà certifié, le plan d'action précisant l'action corrective et le délai de mise en œuvre doit être décrit sur la fiche de non-conformité et transmis par l'utilisateur à l'organisme d'inspection.

L'organisme d'inspection évalue le plan d'action et transmet la fiche de non-conformité complétée avec son avis à l'OCAB. Cet avis est vérifié par le président de l'OCAB ou son délégué.

En cas d'avis favorable, la mise en œuvre du plan d'action sera vérifiée lors de la première visite de surveillance postérieure au délai de mise en œuvre. Si le plan d'action a été correctement mis en œuvre, la fiche est soldée en précisant les raisons. Le responsable de dossier, en accord avec les autres membres de la cellule technico-administrative, confirme la décision à l'utilisateur de la marque ou au

Fabricant. Les membres du bureau technique concerné sont informés de la liste des non-conformités concernées lors de leur réunion suivante.

Si lors de cette visite, la non-conformité n'est pas corrigée, la fiche est annulée en précisant les raisons et une fiche de non-conformité majeure est rédigée par l'organisme d'inspection et traitée selon 11.5.1. En cas d'avis défavorable sur le plan d'action, le responsable de dossier, en accord avec les autres membres de la cellule technico-administrative, transmet le dossier au comité de certification. L'utilisateur s'expose alors aux sanctions prévues au chapitre 14.

12. Infractions

12.1. Types d'infraction

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.

12.2. Non paiement des honoraires

Le non-paiement des honoraires dus à l'OCAB endéans les délais réglementaires définis dans les conventions ou les règlements constitue toujours une infraction grave.

En effet, le non-paiement des honoraires pour des prestations déjà effectuées soit directement par l'OCAB soit via les organismes d'inspection de l'OCAB empêche de facto, pour des raisons commerciales et financières évidentes, la poursuite des activités nécessitées pour le maintien de la certification concernée et des autres certifications éventuellement délivrées.

Les conditions nécessaires au maintien de la certification n'étant ainsi plus assurées, ce maintien de l'ensemble des certifications délivrées ne peut plus être assumé. Les sanctions résultant de cette situation sont décrites au chapitre 14.5.

En cas de doute, notamment pour des sociétés en situation financière difficile, et pour éviter des problèmes de non-paiement, l'OCAB a la faculté de demander un paiement anticipé des honoraires.

13. Emploi abusif de la marque de conformité

En cas de découverte de fraude par un usager de la marque ou un Fabricant, 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 retrait 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.

Dans le cadre d'une mission d'inspection, elle est notifiée à l'usager à l'issue de la visite. Dans d'autres circonstances, elle est notifiée par l'organisme d'inspection par lettre à l'usager de la marque ou au Fabricant avec copie à l'OCAB. Dans les deux cas, l'OCAB en est informé par la réception de la fiche de non-conformité concernée, celle-ci fait office de confirmation de l'injonction à l'usager.

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 (à l'exception du cas prévu en 11.5.2), validé par le comité de gestion et notifié par le responsable de dossier.

Dans le cadre d'une mission d'inspection, l'éventualité d'un avertissement est signalée à l'usager de la marque ou au Fabricant dans le rapport de visite. Dans d'autres circonstances, son éventualité est signalée par l'organisme d'inspection par lettre au responsable de dossier avec copie à l'usager de la marque ou au Fabricant. Dans les deux cas, l'OCAB en est informé par la réception de la fiche de non-conformité concernée. La proposition d'un avertissement est transmise par l'organisme d'inspection au responsable de dossier 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 l'organe d'administration selon les dispositions des articles 3.2 et 3.5.

Le contrôle renforcé consiste en des visites supplémentaires de surveillance, dont le paiement est entièrement assuré par l'usager de la marque ou le Fabricant 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'utilisateur de la marque ou chez le Fabricant 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 durée de suspension temporaire ne peut excéder deux ans. Sans quoi, le retrait de l'autorisation d'usage de la marque est automatiquement prononcé.

La suspension de livraison autonome (BENOR uniquement) est prononcée pour une durée a priori indéterminée. Elle ne peut être levée qu'au moment où existe de nouveau un degré de confiance suffisant tel que l'utilisateur de la marque est en mesure de garantir la conformité de son produit. La durée de suspension de livraison autonome ne peut toutefois excéder un an. Sans quoi, la suspension temporaire du droit d'usage de la marque est automatiquement prononcée.

Le retrait de l'autorisation d'usage de la marque ou du certificat implique l'obligation d'une nouvelle certification si l'utilisateur de la marque ou le Fabricant veut réintégrer le système.

En cas de suspension ou de retrait, l'utilisation du logo BENOR, CE ou OCAB-OCBS n'est plus autorisée sur aucun document matériel ou immatériel. Un délai d'un mois est toléré pour permettre à l'utilisateur de la marque ou au Fabricant de prendre les dispositions nécessaires.

En cas de retrait, l'utilisateur de la marque ou le Fabricant doit renvoyer à l'OCAB tous les documents l'autorisant à utiliser la marque ou le certificat.

14.4. Procédures

Une infraction est généralement constatée par un organisme d'inspection. Il mettra l'utilisateur de la marque ou le Fabricant 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'utilisateur de la marque ou le Fabricant 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 comité de gestion ou l'organe d'administration. L'organigramme donné ci-dessous résume les sanctions possibles.

Afin d'accélérer la procédure et de rendre la sanction efficace, l'administrateur délégué 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.

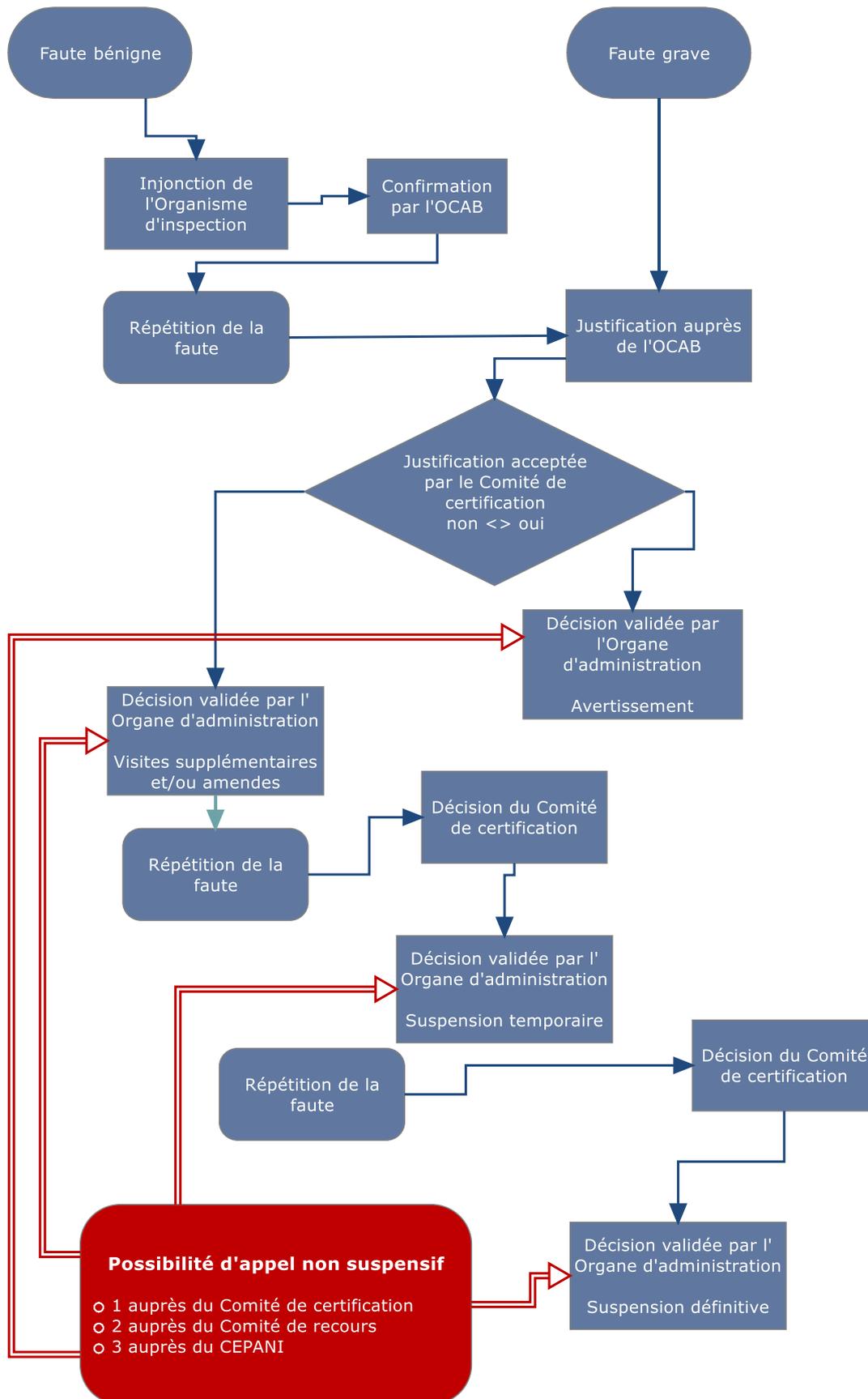
14.5. Sanction en cas de non-paiement

Le non-paiement des honoraires dus à l'OCAB endéans les délais réglementaires définis dans les conventions ou les règlements constitue une infraction grave (cf. chapitre 12.2).

En cas de non-paiement endéans le délai prévu, le service comptable de l'OCAB transmet un rappel, lequel doit être honoré endéans les quinze jours ouvrables à dater de l'envoi du rappel par l'OCAB. En cas de non-paiement réitéré, le responsable de dossier avertit, par courrier électronique avec accusé de réception, le client concerné que la situation est présentée au comité de certification et qu'en cas de non-paiement endéans les quinze jours ouvrables à dater de l'envoi de ce second rappel, le comité de certification prononcera automatiquement la suspension de toutes les certifications couvertes pour cet usager de la marque ou ce Fabricant.

14.6. 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'utilisateur de la marque ou du Fabricant 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 de la marque ou le Fabricant concerné.

Tout utilisateur de la marque ou Fabricant s'estimant lésé par une sanction prise par le comité de certification et validée par l'organe d'administration peut introduire une plainte relative à cette sanction auprès du comité de certification par lettre écrite adressée à l'OCAB. Cette lettre décrit les arguments de l'utilisateur de la marque concerné à l'encontre de la sanction prononcée. Le responsable de dossier enregistre la plainte et adresse un accusé de réception au demandeur. Il informe les membres de la cellule technico-administrative et le comité de gestion. Toute plainte reçue par l'OCAB de la part d'un demandeur fait l'objet de l'établissement d'un dossier à son nom. Le responsable de dossier assure le suivi du dossier. Le comité de certification est immédiatement informé par courriel de la plainte et invité à formuler un avis sur les actions immédiates à engager. Il examine les arguments et statue endéans un délai d'un mois à dater de la réception de la lettre ; s'il le juge nécessaire ou si le demandeur l'a exigé dans sa lettre, que le comité de certification entend ce dernier en séance. Sur cette base, le comité de certification confirme ou revoit la sanction ; l'organe 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 utilisateur de la marque ou Fabricant s'estimant lésé par une sanction prise par le comité de certification et confirmée par l'organe d'administration peut engager un recours conciliatoire (appel au sens de l'ISO 17065) par lettre recommandée adressée à l'OCAB. Le responsable de dossier enregistre le recours et adresse un accusé de réception au demandeur. Tout recours reçu par l'OCAB fait l'objet de l'établissement d'un dossier au nom du demandeur ou est traité dans le dossier de plainte relative à la même sanction. Le responsable de dossier assure le suivi du dossier. Le comité de gestion et le comité de certification sont immédiatement informés de l'introduction d'un recours conciliatoire. Le recours sera examiné par le comité de recours selon le schéma décrit à la section 3.14. Cette procédure n'est pas suspensive.

Tout utilisateur de la marque ou Fabricant s'estimant lésé par la décision du comité de recours peut engager un recours contentieux, via une procédure de recours contentieux au Centre Belge d'Arbitrage et de Médiation « CEPANI » selon les spécifications du règlement de cet organisme (Annexe 8.7). Cette procédure n'est pas suspensive. Le recours contentieux est géré dans le même dossier que la plainte ou le recours conciliatoire correspondant.

Un registre chronologique des plaintes, recours conciliatoire et recours contentieux est tenu et complété lors de la création d'un nouveau dossier. L'ensemble de ces documents (registre et dossiers) est archivé à l'Annexe 9.23.

15.2. Réclamations

Les utilisateurs de produits certifiés qui s'estiment lésés, peuvent adresser leur réclamation justifiée à l'OCAB. Le responsable de dossier enregistre la réclamation et adresse un accusé de réception au demandeur. Il informe les autres membres de la cellule technico-administrative.

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.

Toute réclamation reçue par l'OCAB au sujet d'un usager de la marque ou d'un Fabricant fait l'objet de l'établissement d'un dossier au nom de la société attaquée. Le responsable de dossier assure le suivi du dossier. Un registre chronologique des réclamations est tenu et complété lors de la création d'un nouveau dossier. L'ensemble de ces documents (registre et dossiers) est archivé à l'Annexe 9.23. Le comité de certification est immédiatement informé par courriel de la réclamation et invité à formuler un avis sur les actions immédiates à engager.

Dans la mesure où la réclamation débouche sur un constat de non-conformité ou d'infraction de la part de l'usager de la marque ou du Fabricant, une fiche est établie par le responsable qualité selon 11.5.

15.3. Finalisation des plaintes, recours, réclamations

L'organe d'administration est informé, soit par courrier soit en réunion, du problème posé et des actions immédiates engagées.

En cas de plainte ou de réclamation, le comité de certification délibère sur les actions complémentaires éventuellement nécessaires, sur la suite à donner et sur l'avis de clôture ; l'organe d'administration est ensuite invité à valider ces 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 la plainte, le recours ou la réclamation ainsi qu'à tout autre organisme concerné directement ou indirectement dont notamment les organismes étrangers éventuellement concernés et les organismes d'inspection belges.

15.4. Plaintes auprès des usagers de la marque ou des Fabricants

Les règlements de certification exigent de chaque usager de la marque ou Fabricant 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 secteur à la demande de celui-ci.

16. Audit interne, actions correctives et préventives

16.1. Audit interne

Les audits internes sont organisés selon les exigences de la norme ISO 17065 en tenant compte notamment des résultats des audits précédents.

Ils portent sur les points suivants de la norme :

- 4 Exigences générales
 - 4.1 Domaine juridique et contractuel
 - 4.1.1 Responsabilité juridique (statuts)
 - 4.1.2 Contrats de certification (conventions)
 - 4.1.3 Utilisation de licences, de certificats et de marques de conformité
 - 4.2 Gestion de l'impartialité
 - 4.3 Responsabilité et financement
 - 4.4 Conditions non discriminatoires
 - 4.5 Confidentialité
 - Informations accessibles au public
- 5 Exigences structurelles
 - 5.1 Organisation et direction
 - Dispositif de préservation de l'impartialité
- 6 Exigences relatives aux ressources
 - 6.1 Personnel de l'organisme de secteur
 - 6.2 Ressources pour l'évaluation
 - 6.2.1 Ressources internes
 - 6.2.2 Ressources externes (externalisation)
- 7 Exigences relatives aux processus
 - 7.1 Généralités
 - 7.2 Demande
 - 7.3 Revue de la demande
 - 7.4 Évaluation
 - 7.5 Revue
 - 7.6 Décision de certification
 - 7.7 Documents de certification
 - 7.8 Annuaire des produits certifiés
 - 7.9 Surveillance
 - 7.10 Changements ayant des conséquences sur la certification
 - 7.11 Résiliation, réduction, suspension ou retrait de la certification
 - 7.12 Enregistrements
 - 7.13 Plaintes et appels
- 8 Exigences du système de management
 - 8.1 Options (Option A)
 - 8.2 Documentation générale du système de management
 - 8.3 Maîtrise des documents
 - 8.4 Maîtrise des enregistrements

- 8.5 Revue de direction
- 8.6 Audits internes
- 8.7 Actions correctives
- 8.8 Actions préventives

L'audit interne est réalisé par le responsable qualité en privilégiant l'approche documentaire à partir des fichiers et recueils accessibles au site intranet de l'OCAB. Le modèle de fiche de non-conformité est défini à l'Annexe 9.10.

L'audit privilégie un audit continu des activités de l'OCAB basé d'une part sur une checklist articulée selon les points de la norme (cf. ci-dessus) et les spécificités de l'OCAB et d'autre part sur le schéma annuel ci-après. Le rapport d'audit vise à mettre en évidence les actions correctives et préventives à mettre en œuvre ainsi qu'une évaluation de leur efficacité.

1. Participation à une réunion de chaque bureau technique
2. Examen de chaque rapport des bureaux techniques
3. Participation aux organes d'administration du premier et du dernier trimestre
4. Examen des procès-verbaux de chaque organe d'administration
5. Participation à la réunion annuelle du comité de certification
6. Examen des rapports du comité consultatif
7. Audits de la cellule technico-administrative
8. Interventions régulières et continues lors de l'examen des mails et des documents diffusés
9. Supervision des données du fichier de gestion des activités de l'OCAB et des informations se trouvant sur le site de l'OCAB
10. Audit des exigences de l'ISO 17065 réparti sur les quatre trimestres.

Les rapports d'audit interne sont archivés à l'Annexe N° 9.13.

L'audit des activités relevant du responsable qualité est effectué uniquement lors de l'intervention d'un auditeur interne selon 7.12.

16.2. Actions correctives et préventives

Une action corrective vise à éliminer la cause d'une non-conformité ou d'une autre situation indésirable détectée.

Une action préventive vise à éliminer la cause d'une non-conformité potentielle ou d'une autre situation potentielle indésirable.

Dans les deux cas, le traitement implique :

- l'analyse des causes,
- le choix de solutions,

- la mise en œuvre de ces solutions,
- l'évaluation de l'efficacité des solutions apportées
- le solde ou la clôture de l'action.

L'Annexe 9.26 constitue la procédure de gestion des actions correctives et préventives.

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, OCAB-OCBS, 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 ⁴¹	10	
5	Demandeur	Etablissement du dossier complet de certification	(-)	
6	OCAB	Examen documentaire sur la complétude du dossier ⁴²	10	
7	OI	Première visite de l'organisme d'inspection après réception d'un dossier complet	20	
8	OI	Avis favorable envers l'OCAB de l'organisme d'inspection pour certification après réception du procès-verbal d'essais éventuels et solde des non-conformités éventuelles	20	→N°14
9	OCAB	1 ^{ère} Consultation du comité de certification	5	
10	CC	Réponse valide du comité de certification →N°17	10	→N°19
11	OCAB	2 ^{ème} Consultation du comité de certification	5	
12	CC	Réponse valide du comité de certification →N°17	10	→N°13
13	OCAB	Consultation du bureau technique pour avis et lettre au demandeur pour l'informer d'un problème et d'un report de délai →N°15	5	
14	BT	Avis du bureau technique →N°9	20	
15	OCAB	3 ^{ème} Consultation du comité de certification	5	
16	CC	Réponse positive du comité de certification →N°17	10	→N°18
17	OCAB	Etablissement et envoi de la convention de certification →N°21	30	
18	OCAB	Courrier au demandeur du refus de certification →N°20	5	
19	OI	Consultation du bureau technique →N°11	0	
20	OI	Retour à N°7 mais avec avis défavorable exprimé envers le comité de certification qui décide de toute façon	5	
21	Demandeur	Retour de la convention signée à l'OCAB et début de la certification	(20)	→N°22
22	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
OI = organisme d'inspection CC = comité de certification BT = bureau technique

⁴¹ Confirmation de l'organisme en exercice en cas d'extension

⁴² L'OCAB vérifie que le dossier est complet sur base des check-lists "BENOR" et "CE" déjà évoquées au chapitre 6.5.

17.2. Contrôle régulier (BENOR, OCAB-OCBS, CE)

N°	Acteur	Action	Délai (*)	Sinon (**)
1	OI	Visite de l'organisme d'inspection	(++)	
2	OI	Rédaction des fiches de non-conformité	0	
3	OI	Rédaction du rapport d'inspection	20	
4	OI	Examen des fiches de non-conformité et avis	20 depuis N° 2	
5	OI	Transmission du rapport complet à l'OCAB avec avis	30 depuis N° 2	
6	OCAB	Examen documentaire sur la complétude du dossier ⁴³ Si avis favorable et absence de non-conformité majeure, transmission du rapport à l'utilisateur de la marque ou au Fabricant. Si existence de non-conformités majeures et acceptation des actions correctives, avertissement par l'OCAB à l'utilisateur vde la marque.	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 à l'utilisateur de la marque ou au Fabricant.	0	
8	OCAB	1 ^{ère} Consultation du comité de certification	5	
9	CC	Réponse valide du comité de certification	10	→N°11
10	OCAB	Définition de la sanction éventuelle et notification à l'utilisateur de la marque ou au Fabricant.	5	
11	OCAB	2 ^{ème} Consultation du comité de certification	5	
12	CC	Réponse valide du comité de certification	10	→N°14
13	OCAB	Définition de la sanction éventuelle et notification à l'utilisateur de la marque ou au Fabricant.	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	BT	Avis du bureau technique	20	
16	OCAB	3 ^{ème} Consultation du comité de certification	5	
17	CC	Réponse du comité de certification	10	
18	OCAB	Définition de la sanction éventuelle et notification à l'utilisateur de la marque ou au Fabricant.	5	

(*) jours ouvrables (**) action alternative en cas de résultat défavorable
 (++) selon périodicité en vigueur
 OI = organisme d'inspection ; CC = comité de certification ; BT = bureau technique
 Note : en cas de coopération BENOR internationale, la transmission du rapport à l'utilisateur de la marque est faite en parallèle avec une transmission à l'OI étranger concerné.

⁴³ L'OCAB vérifie que le dossier est complet sur base des check-lists "BENOR" et "CE" déjà évoquées au chapitre 6.5.

17.3. Gestion des non-conformités (BENOR, OCAB-OCBS et CE)

Gestion des fiches de non-conformité type A et B					
Applicable uniquement lors des visites périodiques					
	Responsable	Délai (jours ouvrables)	Action	Case de NC*	Suite
1	OI*	Lors de la visite ou du constat de la non- conformité	Rédige une fiche NC* et la transmet à l'utilisateur de la marque ou au Fabricant avec un délai de réponse Si NCA Si NCB	1	7 2
2	Usager de la marque	20	Soumet un plan d'action à l'organisme d'inspection (OI*) incluant un délai de mise en œuvre Refuse de signer la fiche, ne répond pas ou émet des remarques	2	3 3
3	OI	10	Evalue la proposition et transmet la fiche et son avis à l'utilisateur de la marque ou au Fabricant et à l'OCAB Si OK Si NOK ou refus de signature	3	4, 18 10
4	OI	Visite suivant la fin du délai prévu au plan d'action	Vérifie la mise en œuvre et transmet la fiche complétée et son avis à l'utilisateur de la marque ou au Fabricant et à l'OCAB Si OK Si NOK	4	5 6
5	OCAB	10	Confirme la levée de la NC à l'utilisateur de la marque ou au Fabricant avec copie à l'OI et informe le BT*	4	Fin**
6	OI	10	Supprime la fiche NCB et dresse une fiche NCA	4	1
7	Usager de la marque/Fabri cant	20	Soumet les actions correctives appliquées à l'OI Refuse de signer la fiche Propose un délai pour les actions correctives Ne donne pas suite à la fiche	2	8 8 8 10
8	OI	10	Accepte ou refuse les actions correctives ou la proposition de délai et envoie la fiche à l'utilisateur de la marque ou au Fabricant et à l'OCAB avec son avis Si OK Si NOK ou refus de signature Si NOK et proposition de visite complémentaire (+délai)	3	9 10 17

9	OCAB	15	Confirme la levée de la NC à l'utilisateur et envoie un - avertissement. Il informe le BT, le CC* et l'OI.	4	Fin**
10	OCAB	5	Soumet le dossier au CC après avoir éventuellement demandé des explications à l'utilisateur	---	11
11	CC	10	Donne son avis à OCAB avec proposition de décision ou/et de sanction	---	12
12	OCAB	5	Signifie la décision à l'utilisateur avec copie à l'OI Si visite supplémentaire Si autres sanctions	---	13 14
13	OI		Effectue la visite supplémentaire et informe l'utilisateur de la marque ou le fabricant et l'OCAB du suivi Si OK Si NOK	4	15 1
14	OCAB	10	Informe L'USAGER DE LA MARQUE OU LE Fabricant de la sanction et assure le suivi, informe l'OI, le BT et le CC	4	Fin**
15	OI	10	Propose de clôturer la fiche et transmet à l'OCAB	4	16
16	OCAB	10	Confirme la levée de la NC à l'utilisateur de la marque ou au Fabricant avec copie à l'OI et informe le BT et le CC	4	Fin**
17	OI	Délai prévu	Evalue les actions correctives et envoie la fiche à l'utilisateur de la marque ou au Fabricant et à l'OCAB avec son avis Si OK Si NOK	4	9 10
18	OCAB		Vérifie l'avis et enregistre la fiche pour suivi	---	4
*	OI : organisme d'inspection BT : bureau technique CC : comité de certification NC : fiche de non-conformité selon Annexe 9.08 FIN : Clôture de la non-conformité et suivi éventuel de la sanction				
**	Lors de la visite suivante, l'OI assure un suivi particulier du problème ayant donné lieu à la fiche initiale. Toute répétition entraîne automatiquement l'établissement d'une nouvelle NCA.				

18. Annexe, table de correspondance

Le tableau qui suit, indique la correspondance entre les paragraphes de la norme NBN CE ISO/IEC 17065 et les chapitres du présent manuel.

ISO 17065	Manuel qualité
1 ; 2 ; 3	0
4.1	2 et 3
4.2	8.1 et 8.2
4.3	responsabilité et financement
4.4	6.4
4.5	8.2 et 0
4.6	10.6
5.1	3
5.2	8.1 et 8.2 et 3.2
6.1	3 et 7
6.2	3.3 et 3.15 et Erreur ! Source du renvoi introuvable. et 3.16; 3.10 et 3.11
7.1 à 7.5	6
7.6	6.7
7.7	6.8.4
7.8	10.6
7.9	6.8 et 6.9
7.10	10.8
7.11	11 à 14
7.12	10.4
7.13	15
8.2	0.7 et 3.15.2
8.3	10.1.1 à 10.1.3, 10.1.8
8.4	10.4
8.5	4.1
8.6	16.1
8.7	16.2
8.8	16.2

19. Objet de la révision

Révision 13 :

- Modifications mineures apportées à divers chapitres ;
- Modifications significatives apportées aux chapitres sur :
 - Revues de direction ;
 - Personnel (gestion des suppléances) ;
 - Infractions et sanctions (en cas de non paiement des redevances dues à l'OCAB).

Révision 14 :

- Création du comité consultatif jouant notamment le rôle de la commission sectorielle BENOR ;
- Intégration d'une section sur la veille normative et réglementaire faisant référence à la procédure d'accréditation flexible ;
- Corrections logistiques apportées aux organigrammes des contrôles ;
- Modifications mineures apportées à divers chapitres.

Révision 15 :

- Création du paragraphe « Procédure de qualification des organismes d'inspection non accrédités » ;
- Création du paragraphe « Contrôles par calculs » ;
- Création du paragraphe « Utilisation des logos » ;
- Modifications mineures apportées à divers chapitres.

Révision 16 :

- Adaptation aux prescriptions de la norme ISO 17065 ;
- Modification du chapitre relatif à la gestion des non-conformités et ajout d'un organigramme de gestion des non-conformités ;
- Modification du chapitre relatif à l'organisation des visites et de celui relatif à la gestion des listes ;
- Adaptation du chapitre de positionnement de l'organisme par rapport à la norme ISO 17065

Révision 17 :

- Précisions relatives au comité consultatif ;
- Suppression de la référence à la norme EN 45011 en ce qui concerne l'organisation ;
- Définitions de conditions préalables d'accès aux services de l'organisme ;
- Concept de préaudit pour certification selon marquage CE ;
- Précisions sur l'utilisation des logos BELAC et OCAB ;
- Précisions sur la révision des documents ;
- Introduction du concept d'actions correctives et préventives ;
- Adaptations mineures suite à l'application du manuel ;
- Adaptations suite à l'audit BELAC de janvier 2014 ;
- Révision du chapitre relatif aux plaintes, recours, réclamations ;
- Révision du chapitre de l'audit interne.

Révision 18 :

- Chapitre sur ISO 17021 (4.2)

- Création du chapitre relatif aux inspecteurs de l'OCAB ;
- Intégration de la gestion des activités dormantes (chapitre 6.14) ;
- Mise à jour du chapitre relatif aux missions d'inspection (7.14).

Révision 19 :

- Ajout du chapitre 0.7: uniformisation des termes utilisés
- Composition des bureaux techniques
- Prise en compte à différents points des inspecteurs de l'OCAB (évaluation, revue de direction,...)
- Ajout des aciers à empreintes
- Ajout du domaine « Assemblages mécaniques »
- Prise en compte du CPR en remplacement de la CPD
- Précisions relatives à l'évaluation périodique des usagers de la marque
- Précisions relatives aux sanctions (14.3)
- Mise à jour du chapitre relatif à l'audit interne (16.1)

Révision 20 :

- Suppression du domaine des « Appuis structuraux »
- Mise à jour du logigramme 3.15
- Remplacement de 17021 par 17021-1
- Précision sur la mission des contrôleurs
- Complétion du contrôle de l'indépendance des inspecteurs internes
- Mise à jour du chapitre 8.1
- Mise à jour des chapitres relatifs à la gestion des fiches de non-conformités et du logigramme 17.3.

Révision 21 :

- 0.7 Définition de laboratoire de contrôle
- 6.10.2 Mise à jour (logo)
- 6.9 Mise à jour (cycle de visites)
- 6.4.1 Introduction de la notion de faillite
- 8.1 Mise à jour (conflit d'intérêt)
- 10.10 Mise à jour (gestion du courrier)

Révision 22 :

- 7.13 : mise à jour, compétences pour les assemblages mécaniques.
- Marque OCAB-OCBS,
- Marque BENOR, notion de commission sectorielle,
- Mise à jour générale

Révision 23 :

- 6.7 : Précisions sur la gestion des conventions avec les affiliés.
- Ajout de la procédure 21 : Prise en compte des révisions des documents BELAC
- Ajout d'un chapitre 0.8 relatif à l'emploi des langues

- Ajout des points 6.7.3 et 6.7.4 relatifs à l'utilisation des TIC et aux mesures exceptionnelles.
- Précisions sur la notion d'équivalence au chapitre 7.
- Ajout du point 10.1.8 relatif à l'utilisation des documents émis par OCAB.
- 3.4.1 Information au Comité de certification
- Précisions relatives aux suspensions au chapitre des sanctions

Révision 24

- Mise à jour en fonction des nouveaux statuts de juin 2021 dont notamment :
 - *conseil d'administration* remplacé par *organe d'administration*
 - admission d'un nouveau membre
- 0.8, mise à jour
- 2.3, mise à jour
- 2.4, ajout.

Révision 25

- Introduction du concept de délégation de pouvoir du président de l'organe d'administration concernant la gestion journalière vers des personnes spécifiques via des conventions officielles intégrées au règlement d'ordre intérieur
- Introduction de la notion de comité de gestion et d'administrateur délégué
- Mise à jour du concept de Secrétariat administratif (cf. 3.13 et 7.7)
- 7.6, 7.9 et 7.13, ajout d'ingénieur industriel.

Révision 26

- Mise à jour des chapitres 3.5, 3.6, 3.17, 10.5
- Ajout 6.9.5
- Suppression du 3.16 (ancien)
- Distinction entre usager de la marque (BENOR, OCAB-OCBS) et Fabricant (CE)

Révision 27

- Indication des dates de mise en application des révisions
- 2.3 ajout accord BSI
- Ajout de 6.9.6
- 6.7, 6.8, 6.9 : mise en place de DIGITAL OFFICE

La présente version du manuel qualité avec traçage des modifications est transmise aux récipiendaires d'une diffusion contrôlée.