

S'informer

Mener une démarche de certification

Mener une démarche de certification est un engagement volontaire qui permet d'améliorer l'organisation de l'entreprise. Elle doit être perçue comme une opportunité de progrès et non comme une contrainte.

de quoi parle-t-on ?

La certification est une attestation qui garantit la conformité d'un processus, produit ou service aux exigences d'une norme selon un référentiel établi et officiellement reconnu. Ce référentiel est un document technique constitué d'un ensemble de règles, de pratiques, d'instructions et de procédures qui vont guider l'entreprise dans l'amélioration de son organisation.

Les normes couvrent des domaines variés mais ne sont pas toujours certifiables. En matière de développement durable les principales sont :

- la **qualité** : famille ISO 9000
- l'**environnement** et l'**éco-conception** : famille ISO 14000
- l'**énergie** : ISO 50000
- la **santé** et la **sécurité** au travail : BS OHSAS 18000
- la **responsabilité sociale** : ISO 26000

Le certificat est délivré par un organisme tiers accrédité sur la base d'un audit de conformité aux exigences de la norme.

quels avantages ?

- Anticiper les évolutions de la réglementation
- Se différencier dans la réponse aux appels d'offre publics ou privés de plus en plus exigeants en matière de critères sociaux et environnementaux
- Simplifier les procédures de contrôle et de surveillance de la part de l'administration ou des clients
- Accroître la compétitivité de l'entreprise par une meilleure maîtrise des coûts et une amélioration continue de l'organisation interne
- Fédérer les collaborateurs à tous les niveaux de l'entreprise autour d'un projet commun
- Gagner en terme d'image : les certifications de type ISO sont reconnues au niveau international
- Rassurer et fidéliser les clients par la garantie d'un standard de qualité des produits/services



S'informer



par où commencer ?

1. Définir les enjeux de la démarche. La certification a-t-elle pour objectif de répondre à une mise en conformité (obligation, réglementation), une demande du marché, une exigence de certains clients, une volonté forte exprimée par les donneurs d'ordres (groupe), une recherche de différenciation concurrentielle, etc.

2. Choisir le type de certification au regard des besoins et enjeux de l'entreprise. Cela passe souvent par l'état des lieux des pratiques actuelles de l'entreprise et l'étude comparative des différentes formes de reconnaissance (attestation, certification, label, etc.).

3. Constituer une équipe projet en définissant les rôles et responsabilités de chacun, les ressources et moyens mis à disposition. Certaines entreprises choisissent de conduire seules ce type de projet en interne, d'autres de se faire accompagner par un consultant extérieur et peuvent bénéficier dans certains cas d'aides financières publiques.

4. Lancer la démarche. Il s'agit avant tout de formaliser l'engagement de la direction à son plus haut niveau. Partager les objectifs du projet (moyen, coût, délai) avec les salariés et expliquer le pourquoi de la démarche est un des facteurs clés de succès.

5. Communiquer. Enfin il est important de communiquer régulièrement en interne sur l'état d'avancement du projet, les objectifs déjà atteints et le travail restant pour maintenir la mobilisation des équipes dans la durée. On fera la différence entre la communication interne, qui est indispensable au bon déroulement du projet, et la communication externe, qui vise à faire savoir aux parties prenantes que l'entreprise, le produit ou le service est certifié.



pour aller plus loin

www.iso.org/iso/fr

Site internet de l'Organisation internationale de normalisation pour obtenir des informations sur les normes internationales.

www.afnor.org/metiers/certification/panorama-certification

AFNOR Certification est le premier organisme de certification et d'évaluation de systèmes, services, produits, compétences en France.

www.cofrac.fr

Le Comité français d'accréditation (Cofrac) est l'unique instance chargée de délivrer les accréditations aux organismes intervenant dans l'évaluation de la conformité en France.

www.ecolabels.fr/fr

Site internet qui référence les différents labels et certifications environnementales pour les produits de consommation.

www.labellucie.com

Label de référence en Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE).

AlpCoRe est un projet cofinancé par l'Union européenne. L'Europe s'engage en Savoie, Haute-Savoie et Région Piémont avec le Fonds européen de développement régional.

