

<b>CERTIFICATION DU CONTROLE DE PRODUCTION USINE SELON LA NORME NF EN 14 081-1+A1</b>	<b>Référence : C2+/P001/3-13</b> Mise en application le 01/07/24
<b>CONDITIONS D'INTERVENTIONS</b>	<b>Page 1 sur 12</b>

## Table des matières

<b>I. Contexte et documents ressources</b> .....	<b>2</b>
1) Contexte.....	2
2) Le programme de certification .....	3
<b>II. Délivrance de la certification</b> .....	<b>4</b>
1) Processus de certification.....	4
2) Demande de certification .....	Erreur ! Signet non défini.
3) Envoi du dossier de candidature.....	5
4) Prise en compte de la demande de délivrance du certificat .....	5
5) Evaluation initiale.....	5
6) Délivrance du certificat.....	6
<b>III. Maintien de la certification</b> .....	<b>7</b>
1) Suivi de la certification.....	7
<b>IV. Suspension de la certification et levée de suspension</b> .....	<b>8</b>
1) Suspension de la certification.....	8
2) Levée de suspension suite à une évaluation de suivi.....	8
<b>V. Résiliation de la certification</b> .....	<b>9</b>
<b>VI. Retrait d'une certification</b> .....	<b>9</b>
<b>VII. Informations générales sur les tarifs facturés</b> .....	<b>10</b>
1) Cas général.....	10
2) Cas particuliers .....	10
3) Évaluations complémentaires .....	10
<b>VIII. Engagements de QUALISUD et de votre entreprise</b> .....	<b>11</b>
<b>IX. Plaintes et recours</b> .....	<b>11</b>
<b>X. Catalogue des non-conformités et modalités de suivi</b> .....	<b>12</b>

Indice	DATE	EVOLUTIONS
11	14/01/22	Mise à jour du catalogue des non-conformités en annexe XIV ci-dessous Le délai de suspension passe de 3 mois à 6 mois. Actualisation des données de présentation de QUALISUD
12	24/01/22	Erreur éditoriale dans le suivi des évolutions : le délai de suspension passe de 6 mois à 3 mois (et non pas l'inverse). En l'absence d'indications contraires, la date de résiliation par défaut correspond à la date de votre demande écrite dans la limite des exigences de la norme.
13	01/07/24	Mise à jour de la classification des non-conformités, suppression de classement mécanique, mise à jour du contexte et des documents ressources, suppression report d'audit, ajout communication extérieure

<b>CERTIFICATION DU CONTROLE DE PRODUCTION USINE SELON LA NORME NF EN 14 081-1+A1</b>	<b>Référence : C2+/P001/3-13</b> Mise en application le 01/07/24
<b>CONDITIONS D'INTERVENTIONS</b>	<b>Page 2 sur 12</b>

## **I. Contexte et documents ressources**

### **1) Contexte**

Le règlement UE n° [305/2011](#) du 9 mars 2011 abrogeant la Directive Produits de Construction (DPC n°89/106/CE), soumet les produits de construction aux règles de libre circulation des marchandises dans l'Union européenne (UE) ainsi qu'aux règles relatives à la sécurité des bâtiments, à la santé, à la durabilité, aux économies d'énergie et à la protection de l'environnement. Ce règlement détermine les conditions qui doivent être respectées pour la mise sur le marché des produits de construction. Il définit également des critères d'évaluation des performances pour ces produits, ainsi que les exigences d'apposition du marquage CE.

Lorsque le fabricant décide de mettre un produit de construction sur le marché et que ce produit est couvert par une norme harmonisée, il est tenu d'appliquer la norme harmonisée et de remplir une déclaration des performances qui contient notamment :

- la référence du produit;
- les systèmes d'évaluation et de vérification de la constance des performances du produit;
- l'usage ou les usages prévus pour le produit;
- les performances déclarées.
- Liste non exhaustive – voir le règlement UE n°305/2011 pour plus de précisions.

Une fois la déclaration des performances établie, le fabricant doit apposer le marquage CE sur le produit.

Les spécifications techniques harmonisées comprennent les normes harmonisées. Celles-ci sont établies par les organismes européens de normalisation conformément à la [directive 98/34/CE](#). Les normes harmonisées servent à définir les méthodes et critères d'évaluation des performances de produits de construction. Elles font référence à un usage prévu des produits qui relèvent de cette norme et incluent les détails techniques nécessaires pour la mise en œuvre du système d'évaluation et de vérification de la constance des performances. Les références aux normes harmonisées sont publiées au Journal officiel de l'Union européenne.

Lorsqu'un produit n'est pas couvert par une norme harmonisée, un fabricant a la possibilité de demander une évaluation technique européenne pour obtenir un document d'évaluation européen rédigé par l'organisation des organismes d'évaluation technique (OET).

Les opérateurs économiques se voient imposer certaines obligations :

**Obligations des fabricants** : ils doivent fournir la déclaration des performances et la documentation technique, et apposer le marquage CE sur le produit. Ils s'assurent également que leurs produits de construction portent un numéro de type afin de faciliter son identification. Les fabricants sont en outre tenus de retirer leurs produits du marché s'ils constatent qu'ils ne sont pas conformes à la déclaration des performances, ou de changer cette déclaration.

**Obligations des importateurs** : ils vérifient que le produit est accompagné de la documentation technique et est dotée du marquage CE. Ils sont tenus d'indiquer leur nom, leur raison sociale ou leur marque déposée, ainsi que l'adresse à laquelle ils peuvent être contactés. Ils veillent à ce que le produit soit accompagné d'instructions et d'informations de sécurité et que le transport n'ait pas altéré ses performances.

**Obligations des distributeurs** : ils doivent s'assurer que le produit porte le marquage CE et qu'il est accompagné des documents précédemment cités. Lorsqu'ils estiment que le produit n'est pas conforme, ils

<b>CERTIFICATION DU CONTROLE DE PRODUCTION USINE SELON LA NORME NF EN 14 081-1+A1</b>	<b>Référence : C2+/P001/3-13</b> Mise en application le 01/07/24
<b>CONDITIONS D'INTERVENTIONS</b>	<b>Page 3 sur 12</b>

doivent s'abstenir de le mettre sur le marché. Ils sont chargés d'assurer des conditions de stockage optimales au produit afin qu'il ne se dégrade pas.

Les organismes notifiés sont chargés d'exécuter en tant que tierce partie des tâches relevant de la procédure d'évaluation et de vérification de la constance des performances des produits de construction. Ce sont des organismes indépendants dotés d'une personnalité juridique.

Les autorités notifiantes sont mises en place par les États membres. Elles sont responsables de la mise en place et de l'application des procédures nécessaires à l'évaluation et à la notification des organismes notifiés.

En France, d'après le décret français n°2012-1489 du 27 décembre 2012, l'Etat est l'autorité notifiante prévue à l'article 40 du règlement (UE) n°305/2011 susvisé. Les organismes notifiés, autorisés à ce titre à exécuter en tant que tierce partie des tâches relevant de la procédure d'évaluation et de vérification de la constance des performances des produits de construction, sont désignés par arrêté conjoint des ministres chargés de la construction, des transports et de l'équipement. Cet arrêté précise les modalités de suivi de ces organismes, qui comprennent notamment la remise d'un rapport annuel d'activité.

La norme harmonisée EN 14081-1:2005+A1:2011 Structures en bois - Bois de structure à section rectangulaire classé pour sa résistance - Partie 1: Exigences générales a été citée au JOUE dans la communication du 24/8/2011 de la commission européenne (2011/C 246/01).

QUALISUD est notifié par le Ministère de l'Égalité des Territoires et du Logement par l'arrêté du 3 mars 2014 modifiant l'arrêté du 21 juin 2013, pour être autorisé à intervenir en tant que tierce partie dans le cadre du marquage CE des produits de construction et propose la certification de contrôle de la production en usine comme demandé par la norme harmonisée EN 14081-1:2005+A1:2011 dans le cadre de la vérification de la constance des performances du système 2+.

## 2) *Le programme de certification*

Le Programme de certification est composé des documents suivants :

- Règlement (UE) n°305/2011 du Parlement et du Conseil du 9 mars 2011 établissant des conditions harmonisées de commercialisation pour les produits de construction et abrogeant la directive 89/106/CEE du Conseil <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2011:088:0005:0043:FR:PDF>
- Règlement délégué (UE) n°157/2014 de la commission du 30 octobre 2013 concernant les conditions de publications sur un site internet d'une déclaration des performances <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2014:052:0001:0002:FR:PDF>
- Règlement délégué (UE) n°568/2014 de la commission du 18 février 2014 modifiant l'annexe V du règlement (UE) n°305/2011 du Parlement européen et du Conseil en ce qui concerne l'évaluation et la vérification de la constance des performances des produits de construction [http://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/?uri=uriserv:OJ.L\\_.2014.157.01.0076.01.FRA](http://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/?uri=uriserv:OJ.L_.2014.157.01.0076.01.FRA)
- Règlement délégué (UE) n°574/2014 de la commission du 21 février 2014 modifiant l'annexe III du règlement (UE) n°305/2011 du Parlement européen et du Conseil relative au modèle à utiliser pour l'établissement d'une déclaration des performances concernant un produit de construction <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/?uri=CELEX:32014R0574>
- Norme Européenne : EN 14081-1:2005+A1:2011 « Bois de structure à section rectangulaire classé pour sa résistance » [www.boutique.afnor.org](http://www.boutique.afnor.org)
- Les documents de positions harmonisées des organismes notifiés disponibles sur <http://www.rpcnet.fr/index.php>

<b>CERTIFICATION DU CONTROLE DE PRODUCTION USINE SELON LA NORME NF EN 14 081-1+A1</b>	<b>Référence : C2+/P001/3-13</b> Mise en application le 01/07/24
<b>CONDITIONS D'INTERVENTIONS</b>	<b>Page 4 sur 12</b>

Le site internet <http://www.rpcnet.fr/index.php> met à votre disposition des documents, vidéos et une Foire aux questions pour découvrir et connaître les actualités de ce programme de certification.

En particulier, il y a le guide « Le marquage CE des produits de construction : étape par étape », disponible sur le site [www.rpcnet.fr](http://www.rpcnet.fr) dans la rubrique « documents ».

Il est également possible de faire appel à un organisme de formation qui pourra vous aider et vous préparer à la mise en place de votre certification.

L'ensemble de ces documents de référence sont librement consultables sur internet, à l'exception de la norme NF EN 14081-1+A1 qui est protégé par un copyright. Le service dossiers bois demeure également à votre service pour vous transmettre les documents libres d'accès.

La liste des entreprises certifiées est disponible sur simple demande auprès du service dossiers bois de QUALISUD.

## **II. Délivrance de la certification**

ETAPES		ACTIONS	ACTEURS
1	Demande de certification	Demande de délivrance du certificat de conformité CPU	Entreprise candidate
		Information de l'entreprise candidate	Référent dossier CPU
		Envoi du dossier de candidature complété	Entreprise candidate
2	Recevabilité	Prise en compte de la demande de délivrance du certificat	Chargé de certification
		Vérification de la recevabilité de l'entreprise	
3	Evaluation initiale	Préparation de l'évaluation initiale de l'entreprise candidate	Chargé de certification et Auditeur
		Evaluation initiale de l'entreprise candidate	Auditeur
4	Délivrance du certificat	Examen des conclusions de l'évaluation et décision de délivrance du certificat	Chargé de Certification
5	Evaluation de suivi	Préparation de l'évaluation de suivi de l'entreprise candidate	Chargé de certification et Auditeur
		Evaluation de suivi de l'entreprise candidate	Auditeur

### ***1) Processus de certification***

Pour signaler votre candidature à la certification contrôle de production usine du Bois de Structure, vous devez faire une demande auprès du :

Service Dossiers Bois - QUALISUD  
 1017 route de Pau  
 40800 AIRE SUR L'ADOUR  
 Tél : 05 58 06 53 30

[bois@qualisud.fr](mailto:bois@qualisud.fr)

Dans le cas d'une demande pour un groupe d'entreprises, un responsable (une des entreprises, une structure professionnelle,...) est désigné comme interlocuteur principal.

Information :

Vous êtes au préalable informé par QUALISUD des exigences relatives à la Certification par l'envoi des documents suivants :

- L'ensemble des textes réglementaires,
- Les Conditions d'intervention de QUALISUD
- Le plan d'audit,
- Ainsi que le devis pour la réalisation de la certification.

La délivrance du certificat nécessite qu'il ne subsiste plus aucune incompréhension mutuelle sur les modalités de fonctionnement de la Certification et sur les tarifs d'intervention.

## **2) *Envoi du dossier de candidature***

QUALISUD vous transmet un dossier de candidature constitué de :

- La demande de certification,
- Le contrat de certification,
- La demandes des informations technique de cotre entreprise (procédure...)

## **3) *Prise en compte de la demande de délivrance du certificat***

QUALISUD engage une procédure de prise en compte de votre demande uniquement lorsque le service dossiers bois a reçu :

- Le dossier de candidature complet,
- Le devis validé,
- Votre procédure expliquant les modalités mises en place pour respecter les exigences.

Le chargé de certification effectue une revue de la demande sur la base des éléments réceptionnés. La revue de la demande doit être validée pour que l'audit initial soit déclenché.

## **4) *Evaluation initiale***

L'évaluation initiale est un audit de certification dont l'objectif est la vérification des exigences des référentiels constituant le programme de certification. Cet audit de certification est réalisé par Qualisud sur le site de production

La date d'évaluation ainsi que ses modalités (durée, programme) sont fixées d'un commun accord mutuel.

L'auditeur missionné par QUALISUD vous contacte et planifie une date d'audit initiale.

Il prend connaissance de la revue de la demande validée, ainsi que dans l'ensemble des éléments constituant votre dossier de candidature.

<b>CERTIFICATION DU CONTROLE DE PRODUCTION USINE SELON LA NORME NF EN 14 081-1+A1</b>	<b>Référence : C2+/P001/3-13</b> Mise en application le 01/07/24
<b>CONDITIONS D'INTERVENTIONS</b>	<b>Page 6 sur 12</b>

Lors de l'audit initial, et dans le cas où vous auriez modifié de façon significative votre périmètre de certification mentionné dans la fiche du périmètre de certification, l'auditeur formalisera ces changements sous la forme d'une non-conformité conformément à l'annexe.

Durant cette évaluation, l'auditeur devra pouvoir :

- S'assurer que les dispositions mises en œuvre sont cohérentes avec le périmètre de la certification définis préalablement lors de la demande et que ces dispositions sont conforme aux exigences ;
- S'assurer que vous avez les capacités de continuer à respecter ces exigences ;
- Vérifier la mise en place et le fonctionnement du système de contrôle interne tel qu'il est défini.

Un rapport complet sur les conclusions de l'évaluation vous est remis sans délai dès la fin de l'audit. Ce rapport contient les constatations de l'auditeur quant à la conformité avec l'ensemble des exigences de la certification. En particulier ce rapport signale toutes les non-conformités qui doivent être résolues afin de satisfaire à toutes les exigences de la certification.

Le cas échéant, l'auditeur vous demande de transmettre à QUALISUD, dans le délai prévu par la définition des non-conformités disponible dans l'annexe XIV ci-dessous, le plan d'action et les actions correctrices en réponse à ses constats de non-conformités.

## **5) Délivrance du certificat**

Le chargé de certification analyse le rapport d'évaluation initiale complété et accompagné des éventuelles actions correctives que vous avez proposées en réponse aux constats de non-conformités relevées par l'auditeur.

Le Chargé de Certification de QUALISUD statue sur la délivrance du certificat de conformité.

QUALISUD transmet à l'autorité notifiante le rapport d'activité des entreprises certifiées.

En cas de décision de délivrance, vous recevez un certificat de conformité.

En cas de refus de délivrance, vous recevez un courrier qui vous explique les raisons de ce refus.

<b>CERTIFICATION DU CONTROLE DE PRODUCTION USINE SELON LA NORME NF EN 14 081-1+A1</b>	<b>Référence : C2+/P001/3-13</b> Mise en application le 01/07/24
<b>CONDITIONS D'INTERVENTIONS</b>	<b>Page 7 sur 12</b>

### **III. Maintien de la certification**

#### ***1) Suivi de la certification***

Durant la période de validité du certificat, QUALISUD assure un suivi annuel afin de s'assurer du respect des exigences.

Un audit de suivi a lieu chaque année civile au sein du site de production en principe à la date anniversaire de délivrance du certificat. QUALISUD proposera au maximum 3 dates d'audit dans ce délai et ne pourra être tenu responsable si la non-réalisation de l'audit entraîne une suspension de la certification.

Les modalités de prises de rendez vous sont les mêmes que pour l'audit initial.

En cas de non-respect de ces exigences, QUALISUD applique des sanctions conformément catalogue des non-conformités disponibles dans l'annexe XIV ci-dessous, pouvant aller jusqu'à la résiliation du certificat.

#### ***2) Extension ou réduction du périmètre de la certification***

A tout moment, vous pouvez modifier le périmètre de votre certification tel que :

- changement de raison sociale,
- changement d'adresse,
- ajout d'un site,
- suppression d'un site,
- liste non exhaustive.

Dans ce cas, vous devez en informer QUALISUD, en constituant un dossier de demande de modification de votre certification qui contient :

- Une lettre/mail de demande de modification expliquant les raisons de ce changement
- les mises à jour du dossier technique permettant d'attester que les modifications sont formalisées et bien mises en œuvre.

En fonction de l'impact des modifications apportées, par exemple ajout d'une méthode de classement, le chargé pourra exiger un audit supplémentaire du nouveau système de fonctionnement relatif aux exigences.

Si la demande est validée, le service dossiers bois de QUALISUD réédite votre certificat.

Dans tous les cas, vous n'êtes pas autorisés à mettre en œuvre ces modifications sur des documents commerciaux et/ou de communication tant que QUALISUD ne vous a pas adressé le nouveau certificat.

La date de délivrance de certificat demeure identique au certificat actuellement en cours de validité. Le numéro de version du certificat est mis à jour, ainsi que la date de validation de la version en cours.



<b>CERTIFICATION DU CONTROLE DE PRODUCTION USINE SELON LA NORME NF EN 14 081-1+A1</b>	<b>Référence : C2+/P001/3-13</b> Mise en application le 01/07/24
<b>CONDITIONS D'INTERVENTIONS</b>	<b>Page 8 sur 12</b>

## **IV. Suspension de la certification et levée de suspension**

### ***1) Suspension de la certification***

Le Chargé de Certification, ou un membre de personnel par délégation de ce dernier conformément à son règlement intérieur pour une prise de décision, pourra décider de la suspension de la certification et cela pour un délai maximal de 3 mois pour les cas suivants :

- 1) A votre demande, le Chargé de Certification peut procéder à une suspension de votre certification uniquement en cas de force majeure documentée (incendie, catastrophe naturelle, etc. liste non exhaustive).
- 2) Les documents pour la levée de non conformités constatées durant l'audit n'ont pas été reçus dans le délai imparti
- 3) Il y a eu un refus d'audit : l'entreprise ne s'est pas rendue disponible pour réaliser l'audit selon les modalités explicitées au paragraphe III. 1.

Vous êtes averti de la décision par un courrier recommandé avec accusé de réception.

En cas de suspension, cette décision est motivée et vous explique les actions nécessaires pour lever la suspension et rétablir la certification. Le chargé de certification est responsable de ce suivi. Vous êtes également informé des restrictions dont votre entreprise fait l'objet concernant la commercialisation des produits sous la certification.

Vous disposez d'un recours pour donner suite à la décision selon les modalités prévues dans le paragraphe "Plaintes et Recours" de ce document.

### ***2) Levée de suspension***

La suspension de certification pourra être levée par QUALISUD après transmission des informations comme demandé dans le courrier de notification de la suspension.

La décision de levée de suspension est prise par le Chargé de Certification QUALISUD ou par délégation de ce dernier conformément à son règlement intérieur.

Au vu des éléments transmis, QUALISUD décide :

- de la levée de la suspension de certification assortie éventuellement de mesures complémentaires de suivi (audit supplémentaire, suivi documentaire...),
- Du maintien de la suspension de certification. La date limite de réponse est alors maintenue.
- Du retrait de la certification si le délai initialement accordé est dépassé.

En cas de maintien de la suspension, cette décision est motivée et vous explique les actions nécessaires pour lever la suspension et rétablir la certification de votre entreprise. Le chargé de certification est responsable de ce suivi.

Vous disposez d'un recours suite à la décision du Chargé de Certification selon les modalités prévues dans le paragraphe "Plaintes et Recours" de ce document.



<b>CERTIFICATION DU CONTROLE DE PRODUCTION USINE SELON LA NORME NF EN 14 081-1+A1</b>	<b>Référence : C2+/P001/3-13</b> Mise en application le 01/07/24
<b>CONDITIONS D'INTERVENTIONS</b>	<b>Page 9 sur 12</b>

## **V. Résiliation de la certification**

Vous pouvez demander la résiliation de votre certification par écrit (mail ou courrier) auprès des services de QUALISUD. Vous êtes informé de la confirmation de la résiliation de votre certification par un mail. En l'absence d'indications contraires, la date de résiliation par défaut correspond à la date de votre demande écrite dans la limite des exigences de la norme. Vous êtes également informé de vous ne pouvez plus utiliser votre certificat et utiliser l'ensemble des moyens de communication qui y fait référence.

Une copie de la notification de décision est transmise par mail à la DHUP.

## **VI. Retrait d'une certification**

QUALISUD peut être amené à retirer votre certification suite à :

- Un délai de suspension de certification dépassé,
- Le refus de réalisation de l'audit annuel.

Vous êtes averti de la décision par un courrier recommandé avec accusé de réception.

Une copie de la notification de décision est transmise à l'autorité DHUP.

Vous disposez d'un recours selon les modalités prévues dans le paragraphe "Plaintes et Recours" de ce document.

## **VII. Publication**

### *Liste des clients certifiés*

Le chargé de certification tient à jour la liste des clients bénéficiant de la certification du CPU selon la norme EN 14081-1+A1, avec la date de décision de certification et le numéro du certificat.

Cette liste est fournie sur simple demande auprès des services de QUALISUD.

### ➤ *Autres informations publiées*

Le secrétariat pourra fournir sur simple demande, outre la liste des entités bénéficiant de la certification, les documents suivants :

- ✓ Les documents de référence du programme de certification, à l'exception de la norme EN 14081-1+A1 protégé par un copyright.
- ✓ Le document de QUALISUD : Conditions d'intervention pour la certification CPU (C2+/P001/3).

### ➤ *Informations transmises à l'autorité notifiante*

Une fois par an, le secrétariat de QUALISUD transmet à l'autorité notifiante la liste des clients certifiés et les numéros de certificats associés.

Lors des suspensions, levée de suspension ou radiation le secrétariat informe l'autorité notifiante.

<b>CERTIFICATION DU CONTROLE DE PRODUCTION USINE SELON LA NORME NF EN 14 081-1+A1</b>	<b>Référence : C2+/P001/3-13</b> Mise en application le 01/07/24
<b>CONDITIONS D'INTERVENTIONS</b>	<b>Page 10 sur 12</b>

➤ Informations transmises aux autres organismes notifiés

Conformément NB-CPR/24-949r1 du 15/04/24, dans certaines situations une information aux autres organismes certificateurs pourra être réalisée.

## **VIII. Informations générales sur les tarifs facturés**

### ***1) Cas général***

Les tarifs sont établis dans un souci de bonne gestion, sans recherche de profit afin de respecter le statut juridique de QUALISUD.

En fonction des informations transmises, QUALISUD établit ses tarifs pour des interventions qui peuvent être intégrées à des tournées d'audits optimisées. La date de l'audit est prise d'un commun accord mutuel.

Toute intervention fait l'objet d'un devis valable 3 mois à compter de sa date de création. Il détaille l'ensemble des coûts pour les années à venir.

Les tarifs de QUALISUD comprennent :

- Des frais de gestion : prise en compte de la demande, réalisation de la revue de la demande, planification et préparation des évaluations, présentations au Chargé de Certification, éditions du certificat, information de l'entreprise.
- Des frais d'audit : temps passé au sein de l'entreprise, temps de déplacement, frais de missions (déplacement, hôtel, restauration, etc., liste non exhaustive).

Les évaluations se dérouleront sur le site de l'entreprise.

La planification des audits des années suivantes répond aux exigences énoncées dans le programme de certification, à savoir 1 audit de suivi/an.

La durée de l'audit est déterminée d'un commun accord mutuel et en conformité avec les exigences du programme de certification.

### ***2) Cas particuliers***

Les entreprises dont la structure est plus complexe (plusieurs sites à auditer, etc.) peuvent nécessiter d'étendre la durée de l'audit à une journée ou plus.

Dans tous les cas, la durée de l'audit est déterminée d'un commun accord avec mutuel et en conformité avec les exigences du programme de certification.

### ***3) Évaluations complémentaires***

Dans le cas où l'audit montrerait le non-respect des exigences du programme de certification, QUALISUD se réserve le droit de programmer un audit supplémentaire si nécessaire pour vérifier la mise en conformité.

<b>CERTIFICATION DU CONTROLE DE PRODUCTION USINE SELON LA NORME NF EN 14 081-1+A1</b>	<b>Référence : C2+/P001/3-13</b> Mise en application le 01/07/24
<b>CONDITIONS D'INTERVENTIONS</b>	<b>Page 11 sur 12</b>

## **IX. Engagements de QUALISUD et de votre entreprise**

Les interlocuteurs des entreprises au sein de Qualisud sont les suivants :

- 1) Le référent client CPU pour toute question relative à la prestation ainsi qu'à toute question technique,
- 2) Le service des dossiers bois pour la prise en charge administrative du dossier et pour son suivi. Ce service dispose d'une boîte mail dédiée [bois@qualisud.fr](mailto:bois@qualisud.fr).
- 3) L'auditeur désigné qui prend contact pour la programmation des audits et qui demande un plan d'actions correctrices et correctives en cas de non-conformité et qui examine les réponses.

L'ensemble de ce personnel reçoit la formation nécessaire pour maîtriser les exigences du programme de certification, de la norme ISO 17065 et de la norme ISO 19011 pour les auditeurs.

L'ensemble des engagements de votre entreprise envers QUALISUD concernant la certification PEFC sont précisés dans l'article 3 du contrat de certification que vous signez avec QUALISUD

L'ensemble des engagements de QUALISUD envers votre entreprise concernant la certification PEFC sont précisés dans l'article 4 du contrat de certification que vous signez avec QUALISUD.

Ce contrat de certification est signé mutuellement par les deux parties avant d'entamer votre démarche de certification.

Le service des dossiers bois se tient à votre disposition pour vous fournir une copie du contrat de certification.

Dans tous les cas, QUALISUD s'engage à intervenir en toute indépendance et impartialité.

## **X. Plaintes et recours**

L'ensemble des plaintes ou des recours sont transmis au Directeur de QUALISUD.

Seules les plaintes et recours transmis par courrier, mail ou tout autre document, datés et signés par les plaignants seront pris en compte.

Dans les 10 jours ouvrés maximum après réception de la plainte, le secrétariat du Responsable Qualité vous adresse un courrier, indiquant que sa demande a été réceptionnée, prise en compte et que celle-ci va être examinée.

Les services de QUALISUD se tiennent à votre disposition pour vous expliquer et vous transmettre les modalités des procédures « Prise en compte et suivi des plaintes et recours » PR06/P025 version en vigueur.

<b>CERTIFICATION DU CONTROLE DE PRODUCTION USINE SELON LA NORME NF EN 14 081-1+A1</b>	<b>Référence : C2+/P001/3-13</b> Mise en application le 01/07/24
<b>CONDITIONS D'INTERVENTIONS</b>	<b>Page 12 sur 12</b>

## **XI. Catalogue des non-conformités et modalités de suivi**

Le document de position harmonisée des organismes certificateurs demande de mettre en place un système qui permet de vérifier que les actions correctives mises en place suite aux non conformités permettent la résolution sans charge non justifiée pour le fabricant.

Pour cela, Qualisud a défini 2 catégories de non-conformités selon leur criticité :

- **Les non conformités majeures** sont des non conformités qui impliquent un risque systémique, c'est-à-dire qu'il y a un risque que d'autres exigences du système ne soient pas satisfaites.

*Exemple : Les essences ne sont pas présentes sur les fiches de production : la matière a pu être classée selon une norme de classement inadaptée.*

- **Les non conformités mineures** n'impliquent pas de risque systémique.

*Exemple : L'audit externe a été préparé et les documents sont à jours mais le document formalisant l'audit interne n'est pas rempli, il y a un défaut de formalisation sans impact sur le reste du système de gestion.*

Les modalités de suivi sont fonction du type de non-conformité :

Type de non-conformité	Type de documents demandés	Modalités de vérification du retour à la conformité
mineure	Plan des actions correctives et justificatifs de corrections associées	Au moyen d'un contrôle documentaire sur la base des éléments transmis par l'entreprise à réaliser avant <b>6 mois</b> à partir de la date d'audit tel qu'indiqué sur la notification de la non-conformité.
majeure	Plan des actions correctives et justificatifs de corrections associées	Au moyen d'un contrôle documentaire sur la base des éléments transmis par l'entreprise à réaliser avant <b>3 mois</b> à partir de la date d'audit tel qu'indiqué sur la notification de la non-conformité..

Les non-conformités liées à un non respect du contrat de certification ne sont pas catégorisées majeures ou mineures. Le délai de transmission à Qualisud du plan des actions correctives et justificatifs de corrections associées **3 mois** à partir de la date d'audit tel qu'indiqué sur la notification de la non-conformité.