

La certification des produits industriels et des services en 7 questions



Sommaire

1. Certification, marquage CE, label... de quoi s'agit-il ?	2
2. Quels sont les différents types de certifications volontaires ?	3
3. À qui s'adresse la certification des produits industriels et des services ?	4
4. Qu'est-ce qu'un référentiel de certification ?	4
5. Comment obtient-on une certification ?	5
6. Quelles sont les garanties de crédibilité de la certification ?	5
7. Quelles sont les obligations des organismes certificateurs ?	7
Annexes	
Contacts	8
Organismes certificateurs de produits industriels et de services	8

1. Certification, marquage CE, label... de quoi s'agit-il ?

La certification est un outil de la confiance entre trois partenaires : le fournisseur, l'organisme certificateur et le client.

La certification est une procédure par laquelle une tierce partie donne une assurance écrite qu'un produit, un processus (fabrication, approvisionnement, distribution...) ou un service est conforme aux exigences spécifiées.

Obtenir une certification est, pour les entreprises, le moyen privilégié de faire connaître la qualité de leur organisation, leurs produits ou leurs services auprès de leurs clients et de leurs fournisseurs. Acte volontaire et privé, elle a une finalité commerciale.

En France, seule la certification des produits industriels et des services est encadrée par le Code de la Consommation.

■ Certification et label

On peut la distinguer du label, terme plus souvent utilisé pour les denrées alimentaires et les produits agricoles, dont l'objet exclusif est de garantir un niveau de qualité supérieure.

Ainsi, les labels agricoles attestent qu'une denrée alimentaire ou qu'un produit agricole non alimentaire et non transformé possède un ensemble distinct de qualités et caractéristiques spécifiques préalablement fixées dans un cahier des charges établissant un niveau de qualité supérieure. Ces produits doivent se distinguer des produits similaires notamment par leurs conditions particulières de production et de fabrication.

Une certification n'est pas une indication d'origine ou de provenance géographique comme peut l'être un label. Ce n'est pas non plus une marque de commerce, de fabrique ou de service.

■ Certification et marquage CE

Il convient également de distinguer la certification volontaire du marquage CE. Ce dernier est obligatoire pour les produits relevant d'une directive européenne Nouvelle Approche et confère à ces produits le droit de libre circulation dans tous les pays de l'espace économique européen. Pour apposer le marquage CE sur ses produits, le fabricant doit réaliser ou faire réaliser les contrôles et essais qui lui permettent d'en vérifier la conformité, aux exigences définies dans la ou les directives concernées.

Un marquage CE n'est pas une marque de qualité : il est destiné aux services de contrôle du marché et non pas aux consommateurs pour guider leurs choix. Autre différence importante, les conditions d'apposition du marquage CE sont définies dans chaque directive, elles n'impliquent l'intervention d'un organisme tiers que pour les produits présentant des risques graves.

Sous certaines conditions, la certification de produits peut se maintenir, dans les domaines couverts par le marquage CE. Les marques de conformité à des normes ou spécifications techniques doivent dans ce cas apporter une valeur ajoutée

par rapport aux procédures réglementaires (conditions d'installation, suivi de fabrication, aptitude à l'emploi...) non prévues par les directives. C'est alors au marché de juger de la valeur de ces marques.

2. Quels sont les différents types de certifications volontaires ?

Il existe plusieurs types de certifications volontaires qui répondent chacune à un besoin différent. Certaines s'intéressent aux systèmes de management (certifications sur la base des normes ISO 9000 et ISO 14000), d'autres aux produits ou aux services finaux (certification des produits industriels et des services, Key Mark).

■ **La certification du système qualité** d'une entreprise sur la base des normes internationales de la série ISO 9000 garantit que l'organisation de l'entreprise et ses moyens techniques et humains sont bien sous maîtrise. L'assurance de la qualité ne définit pas le résultat final de la prestation apportée au client. Elle est avant tout un outil de confiance entre clients et fournisseurs.

■ **La certification selon les normes de la série ISO 14000** permet à une entreprise de faire attester la conformité de sa politique et de ses processus aux exigences relatives à l'élaboration, la mise en œuvre, la maintenance et l'évaluation d'un système de management environnemental (norme ISO 14001).

■ **La certification de personnel** atteste la compétence de professionnels pour accomplir des tâches déterminées au regard de critères préétablis. Elle vise à fournir aux clients une base d'appréciation plus objective sur la qualification professionnelle des individus.

■ **La marque de certification européenne volontaire, la Key Mark**, est destinée à certifier la conformité des produits avec des normes européennes spécifiques. Elle est contrôlée en France par l'Association française de Normalisation (AFNOR), agissant comme membre du Comité européen de Normalisation (CEN).

■ **L'Ecolabel européen** est, à l'instar de la marque NF Environnement, un label écologique officiel, mais qui est régi par le Règlement (CE) n° 1980 / 2000 du Parlement Européen et du Conseil du 17 juillet 2000 établissant un système communautaire révisé d'attribution du label écologique. Chaque État membre désigne un organisme compétent (en France l'AFNOR) pour gérer le Règlement.

■ **La certification des produits industriels et des services** se fait sur la base d'un référentiel normatif ou non-normatif. Elle est encadrée, en France, par le Code de la Consommation (articles L 115-27 à L115-33 et R115-1 à R 115-12). L'approche qualité du produit ou service repose sur un niveau de résultat défini dans un référentiel par un ensemble de caractéristiques auxquelles le produit ou le service doit répondre. La certification conduit en général à l'apposition d'une marque collective de certification sur un produit et à un affichage pour un service. Elle s'adresse au client final.

Les questions suivantes ne traitent que de la certification des produits industriels et des services.

3. À qui s'adresse la certification des produits industriels et des services ?

Bien utilisée, la certification peut être un atout majeur au service des entreprises comme des consommateurs. Elle permet à chacun d'atteindre les objectifs qui lui sont propres et de mieux remplir son rôle au sein de l'économie.

Pour le fabricant, l'enjeu est de mieux vendre. La certification valorise commercialement les produits ou les services par la confiance qu'elle donne à l'utilisateur et au consommateur. Elle apporte la preuve objective, émanant d'un organisme indépendant, que le produit ou le service proposé dispose effectivement des caractéristiques définies dans le référentiel et faisant l'objet de contrôles.

Pour le client, il s'agit de mieux acheter. Donner la préférence à un produit ou à un service certifié est, pour le consommateur, le moyen d'obtenir des garanties objectives sur ses caractéristiques. La certification peut être un critère de choix parmi les offres que lui propose le marché.

4. Qu'est-ce qu'un référentiel de certification ?

Un référentiel est un document technique définissant les caractéristiques que doit présenter un produit ou un service et les modalités de contrôle de la conformité du produit ou du service à ces caractéristiques.

Un référentiel est élaboré et validé en concertation avec des représentants des diverses parties intéressées (professionnels, consommateurs et utilisateurs, administrations).

Un référentiel peut s'appuyer sur une norme, c'est-à-dire sur un document destiné à servir de référence, élaboré par les parties intéressées par consensus. Dans ce cas, la marque collective de certification est, en France, la marque NF.

Chaque référentiel de certification définit son propre champ d'application et comporte :

- les caractéristiques retenues pour décrire les produits ou les services qui feront l'objet de contrôles, les valeurs limites des caractéristiques éventuellement exigées pour la certification et les modalités retenues pour classer ces produits ou ces services en fonction de leurs caractéristiques ;
- la nature et le mode de présentation des informations considérées comme essentielles et qui doivent être portées à la connaissance des consommateurs ou des utilisateurs ;
- les méthodes d'essais, de mesure, d'analyse, de test ou d'évaluation utilisées pour la détermination des caractéristiques certifiées et qui, dans la mesure du possible, devront se référer aux normes homologuées existantes ;

- les modalités des contrôles auxquels procède l'organisme certificateur et ceux auxquels s'engagent à procéder les fabricants, importateurs, vendeurs des produits ou prestataires des services faisant l'objet de la certification ;
- le cas échéant, les engagements pris par les fabricants ou prestataires concernant les conditions d'installation des produits ou d'exécution des services certifiés, les conditions du service après-vente et de la réparation des préjudices causés aux utilisateurs ou consommateurs par la non-conformité du produit ou du service aux caractéristiques certifiées.

5. Comment obtient-on une certification ?

Tout producteur, importateur ou vendeur d'un produit industriel ou prestataire de service pour l'activité duquel existe un référentiel, peut obtenir une certification ou le droit d'usage d'une marque collective de certification lorsqu'elle existe. S'il n'existe pas de référentiel, un groupe d'industriels ou de prestataires de services peut initier une démarche collective au niveau d'une organisation professionnelle pour qu'une demande soit déposée par celle-ci auprès d'un organisme certificateur existant ou à créer. Une démarche d'origine individuelle, si elle ne correspond pas à un besoin collectif, a peu de chance d'aboutir dans la mesure où les référentiels doivent être élaborés sur une base collective et consensuelle.

L'obtention d'une certification a évidemment un coût correspondant aux frais de gestion du dossier, frais d'essais et d'audits, droit d'usage de la marque, etc.

L'entreprise peut adresser une demande accompagnée d'un dossier technique auprès de l'organisme certificateur détenteur du référentiel de certification.

L'organisme certificateur assure l'instruction du dossier. Il vérifie que les caractéristiques certifiées faisant l'objet d'un contrôle répondent aux exigences du référentiel. Il fait effectuer des contrôles sur des produits ou services ainsi qu'une visite de l'entreprise et peut être conduit à recommander une mise à niveau. L'instruction terminée, l'organisme certificateur accorde ou refuse la certification.

En contrepartie de l'attribution de la certification, l'entreprise doit respecter toutes les conditions figurant dans le référentiel, notamment celles relatives aux contrôles ultérieurs.

6. Quelles sont les garanties de crédibilité de la certification ?

Trois partenaires sont impliqués dans l'utilisation de la certification : le fabricant, l'organisme certificateur et le client. Chacun d'eux doit pouvoir être certain des autres. C'est pourquoi, les pouvoirs publics ont mis en place un dispositif, fixé par Le Code de la Consommation (articles L 115-27 à L115-33 et R115-1 à R 115-12), qui instaure la confiance à travers la transparence et l'accréditation.

Le dispositif en vigueur :

- implique les acteurs socio-économiques, consommateurs, utilisateurs et pouvoirs publics lors des phases d'élaboration et/ou de validation des référentiels qui permettront l'exercice de l'activité de certification, l'organisation de cette concertation incombant à l'organisme certificateur ;
- présente des garanties pour le consommateur : compétence et impartialité de l'organisme certificateur, mention de l'existence des référentiels au Journal Officiel, possibilité de consulter gratuitement les référentiels auprès de l'organisme certificateur, obligation d'accompagner toute référence à la certification dans la publicité d'informations claires sur la nature et l'étendue des caractéristiques certifiées ;
- accompagne le développement de l'activité de certification des produits industriels et des services.

Démarche volontaire, l'accréditation permet également d'établir la confiance dans les certifications délivrées par une tierce partie. C'est l'attestation qu'un organisme certificateur gère son système de certification tierce partie de manière conséquente et fiable au regard des normes définies au niveau européen.

Les exigences générales relatives aux organismes procédant à la certification de produits industriels sont définies dans la norme NF EN 45011. Ils doivent respecter les principes d'impartialité (notamment dans les prises de décision et la composition des structures qui régissent la politique en matière de certification), d'indépendance (en particulier financière) et de compétence (l'organisme doit disposer d'un personnel en nombre suffisant et qualifié pour les activités exercées).

En France, le Comité français d'Accréditation (COFRAC) peut procéder à l'accréditation de tout organisme intervenant dans l'évaluation de la conformité à un référentiel.

Sur le plan européen et international, par la reconnaissance mutuelle des systèmes d'accréditation entre les organismes, le COFRAC contribue à la reconnaissance mutuelle de ces organismes quant à leurs essais, contrôles et certificats. Il est membre d'European Cooperation For Accreditation, structure permettant aux organismes d'accréditation d'harmoniser leurs pratiques et d'établir un système de reconnaissance mutuelle des prestations des organismes accrédités.

Le COFRAC est signataire de l'accord multilatéral européen (EA) de reconnaissance mutuelle pour les essais, les étalonnages et la certification, et des accords internationaux équivalents pour les essais, les étalonnages (International Laboratory Accreditation Conference) et la certification de systèmes qualité (International Accreditation Forum). Comme tous les membres signataires du Multi Lateral Agreement (MLA), le COFRAC s'engage à reconnaître les accréditations des autres signataires comme équivalents à ses propres accréditations.

7. Quelles sont les obligations des organismes certificateurs ?

Le Code de la Consommation impose aux organismes certificateurs et aux entreprises certifiées un certain nombre d'obligations qu'ils doivent respecter sous peine de sanctions.

Les organismes certificateurs ont les obligations suivantes :

■ **La déclaration d'activité** : peuvent seuls procéder à la certification de produits ou de services les organismes qui ont déposé auprès de l'autorité administrative une déclaration relative à leur activité. La déclaration d'activité est adressée par l'organisme certificateur au Ministère chargé de l'Industrie, accompagnée d'un dossier de nature à établir l'impartialité et la compétence de l'organisme certificateur. La liste des organismes déclarés est publiée au Journal Officiel.

■ **L'impartialité et la compétence** : L'impartialité et la compétence d'un organisme certificateur sont appréciées au regard des normes en vigueur (NF EN 45011). Les organismes qui bénéficient d'une accréditation par une instance reconnue à cet effet par les pouvoirs publics sont dispensés de fournir ces dernières informations.

■ **La validation concertée des référentiels** : Il incombe à l'organisme procédant à la certification d'élaborer et de valider chaque référentiel en concertation avec les représentants des diverses parties intéressées, notamment les associations ou organismes représentatifs des professionnels, des consommateurs et des utilisateurs ainsi que les administrations concernées.

■ **La transparence vis-à-vis du marché** : L'existence des référentiels fait l'objet d'une mention au Journal Officiel de la République française. Leur consultation s'effectue soit gratuitement sur place auprès de l'organisme certificateur, soit par la délivrance de copies aux frais du demandeur.

Pour les entreprises certifiées, toute référence à la certification dans la publicité, l'étiquetage ou la présentation de tout produit ou service, ainsi que sur les documents commerciaux qui s'y rapportent, doit être accompagnée d'informations claires sur la nature et l'étendue des caractéristiques certifiées.

Annexes

Contacts

**Direction Générale de l'Industrie, des Technologies de l'Information et des Postes
Service de l'Innovation et de la Qualité**

Sous-Direction de la Qualité pour l'Industrie et de la Normalisation (SQUALPI)

64-70, allée de Bercy

Télédoc 811

75574 PARIS CEDEX 12

Internet : www.minefi.gouv.fr

Téléphone : 01 53 44 97 09

Télécopie : 01 53 44 98 88

Comité français d'Accréditation (COFRAC)

37, rue de Lyon

75012 PARIS

Internet : www.cofrac.fr

Téléphone : 01 44 68 82 20

Télécopie : 01 44 68 82 21

Organismes certificateurs de produits industriels et de services

*Vous trouverez le répertoire des référentiels de chaque organisme certificateur sur le site Internet :
www.industrie.gouv.fr/certification*

Organismes certificateurs : produits industriels et services

**A.F.C.A.B. (Association Française de
Certification des Armatures du Béton)**

28, rue de Liège - 75008 Paris

Tél. 01.44.90.88.80 - Fax 01.44.90.00.57

mél : info@afcab.org

site internet : www.afcab.org

**AFNOR CERTIFICATION (Association
Française de normalisation)**

11, avenue Francis de Pressensé

93571 Saint Denis La Plaine Cedex

Tél. 01.41.62.76.60 - Fax 01.49.17.91.91

mél : certification@afnor.fr

site internet : www.marque-nf.com

AOQC MOODY France

89, rue Damnémont - 75018 Paris

Tél. 01.42.54.01.01 - Fax 01.42.54.42.03

mél : aoqcmoody@dial.oleane.com

site internet :

www.chez.com/presencequalite

site internet international :

www.moodyint.com

**ASQUAL (Association pour la Promotion
de l'Assurance Qualité dans la Filière
Textile, Habillement)**

14, rue des Reculettes - 75013 Paris

Tél. 01.44.08.19.00 - Fax 01.44.08.19.39

mél : Robert.Biguet@compuserve.com

site internet : www.asqual.com

**B.V.Q.I. (Bureau Véritas Quality
International)**

Immeuble Le Guillaumet

92046 Paris La Défense cedex

Tél. 01.41.97.00.60 - Fax 01.41.97.00.65

mél : bvqi.paris@fr.bureauveritas.com

site internet : www.bvqi.com

**C.S.T.B. (Centre Scientifique et Technique
du Bâtiment)**

84, rue Jean Jaurès - Champs sur Marne -

B.P. 02 - 77421 Marne la Vallée cedex 2

Tél. 01.64.68.88.87 - Fax 01.64.68.88.92

mél : nossent@cstb.fr

site internet : www.cstb.fr

C.T.B.A. (Centre Technique du Bois et de l'Ameublement)
10, avenue de Saint-Mandé - 75012 Paris
Tél. 01.40.19.48.50 - Fax 01.40.19.92.97
mél : patrice.garnier@ctba.fr
site internet : www.ctba.fr

INERIS (Institut National de l'Environnement Industriel et des Risques)
Parc Technologique ALATA -
60550 Verneuil-en-Halatte
Tél. 03.44.55.64.56 - Fax 03.44.55.67.04
mél : ineris@ineris.fr ou
christian.michot@ineris.fr
site internet : www.ineris.fr

QUALITE-FRANCE
18, rue Volney - 75002 Paris
Tél. 01.42.61.58.23 - Fax 01.42.60.51.61
. *contact direction* :
mél : xdouesnel@qualite-France.com
. *contact certification de services* :
mél : ppechmeja@qualite-France.com
. *contact certification produits industriels* :
mél : mgordien@qualite-France.com
site internet : www.qualite-France.com

Organismes certificateurs : produits industriels

ACERBOIS-GLULAM
6, avenue de Saint Mandé - 75012 Paris
Tél. 01.43.45.53.43 - Fax 01.43.45.52.42

ACERMI (Association pour la Certification des Matériaux Isolants)
4, avenue du Recteur-Poincaré
75782 Paris cedex 16
Tél. 01.64.68.84.97 - Fax 01.64.68.83.45
site internet : www.acermi.com

A.C.Q.P.A. (Association pour la Certification et la Qualification en Peinture Anticorrosion)
Laboratoire Central des Ponts et Chaussées
58, boulevard Lefebvre - 75732 Paris cedex 15
Tél. 01.40.43.51.54 - Fax 01.40.43.65.14
mél : secretariatgeneral@acqpa.com
site internet : www.acqpa.com

ADAL (Association pour le Développement de l'Anodisation de l'Aluminium et de ses Alliages)
30, avenue de Messine - 75008 Paris
Tél. 01.42.25.26.44 - Fax 01.53.75.02.13
mél : adal@adal.asso.fr
site internet : www.adal.asso.fr

A.D.F. (Association Dentaire Française)
7, rue Mariotte - 75017 Paris
Tél. 01.58.22.17.10 - Fax 01.58.22.17.40
mél : adf@adf.asso.fr
site internet : www.adf.asso.fr

A.F.A.Q.-ASCERT INTERNATIONAL
Société Anonyme
116, avenue Aristide Briand - B.P. 83 -
92225 Bagneux cedex
Tél. 01.46.15.70.60 - Fax 01.46.15.70.69
mél : afaq.ascert@afaq.org
site internet : www.afaq.org

A.F.G. (Association Française du Gaz)
62, rue de Courcelles - 75008 Paris
Tél. 01.44.01.87.60 - Fax 01.47.63.03.75
mél : yannick.onfroy@afgaz.fr

C.E.B.T.P. (Centre Expérimental de Recherches et d'Etudes du Bâtiment et des Travaux Publics)
Domaine de Saint-Paul - B.P. 37 - Bât. 8 -
78470 Saint-Rémy-lès-Chevreuse
Tél. 01.30.85.24.95 - Fax 01.30.85.21.80
mél : m.arvault@cebtp.fr
site internet : www.cebtp.fr

CEKAL
7, rue La Pérouse - 75784 Paris cedex 16
Tél. 01.47.23.06.65 - Fax 01.47.23.09.76
mél : cekalem@club-internet
sites internet : www.cekal.com ou
www.cekal.asso.fr

CERTIFER (Agence de Certification Ferroviaire)
154, boulevard Harpignies -
59300 Valenciennes
Tél. 03.27.28.35.00 - Fax 03.27.28.35.09
mél : information@certifer.asso.fr
site internet : www.certifer.asso.fr

CETEHOR (Centre Technique de l'Industrie Horlogère)

39, avenue de l'Observatoire - B.P. 1145 -
25003 Besançon cedex
Tél. 03.81.50.38.88 - Fax 03.81.53.04.60
mél : info@cetehor.com

C.N.P.P. (Centre National de Prévention et de Protection)

Route de la Chapelle Réanville -
27950 Saint-Marcel
Tél. 02.32.53.63.89 - Fax 02.32.53.63.16
mél : laure.tostain@cnpp.com
site internet : www.cnpp.com

C.T.C. (Centre Technique du Cuir, Chaussure, Maroquinerie)

4, rue Hermann-Frenkel -
69367 Lyon cedex 07
Tél. 04.72.76.10.10 - Fax 04.72.76.10.00
mél : jccannot@ctc.fr
site internet : www.ctc.fr

ECOCERT S.A.R.L

B.P. 47 - 32600 L'Isle-Jourdain
Tél. 05.62.07.34.24 - Fax 05.62.07.11.67
mél : info@ecocert.fr
site internet : www.ecocert.fr

F.I.B. (Fédération de l'Industrie du Béton)

23, rue de la Vanne -
92126 Montrouge cedex
Tél. 01.49.65.09.09 - Fax 01.49.65.08.61
site internet : www.fib.org

I.T.R. (Institut Technique des Revêtements de Sols et de Murs)

9, rue La Pérouse - 75116 Paris
Tél. 01.40.69.51.45 - Fax 01.40.70.01.31
mél : itr@club-internet.fr

L.N.E. (Laboratoire National d'Essais)

1, rue Gaston-Boissier -
75724 Paris cedex 15
Tél. 01.40.43.38.16 - Fax 01.40.43.37.37
mél : info@lne.fr
site internet : www.lne.fr

O.G.B.T.P. (Office Général du Bâtiment et des Travaux Publics)

55, avenue Kléber - 75784 Paris cedex 16
Tél. 01.45.53.61.36
site internet : www.ogbtp.com

PROMOTELEC (Association pour la promotion de la sécurité et du confort électriques dans le bâtiment)

Espace ELEC - CNIT - B.P. 9
92053 Paris La Défense
Tél. 01.41.26.56.60

QUALITEL - Association

136, boulevard Saint-Germain - 75006 Paris
Tél. 01.42.34.53.10 - Fax 01.42.34.53.27
mél : h.halnadufretay@qualitel.org
site internet : www.qualitel.org

SNJF (Syndicat National des Joints et Façades)

6-14, rue La Pérouse - 75784 Paris cedex 16
Tél. 01.40.70.94.57 - Fax 01.40.70.04.58
mél : gogere@sfjf.ffbatiment.fr
sites internet : www.label-snjf.org et joints-et-facades.asso.fr

UTAC (Union Technique de l'Automobile et du Cycle)

Autodrome de Linas-Montlhéry - B.P. 212 -
91311 Montlhéry
Tél. 01.69.80.17.00 - Fax 01.69.80.17.17
mél : utac@utac.com
site internet : www.utac.com

A.F.A.Q. (Association Française pour le management et l'Amélioration de la Qualité)

116, avenue Aristide Briand - B.P. 40 -
92224 Bagneux cedex
Tél. 01.46.11.27.43 - Fax 01.46.11.37.77
mél : info@afaq.org
site internet : www.afaq.org

AUCERT (Auvergne certification)

10, avenue Marx Dormoy - B.P. 455
63012 Clermont-Ferrand cedex 01
Tél. 04.73.17.33.80 - Fax 04.73.29.03.96
mél : aucert@wanadoo.fr

Bureau VERITAS S.A.

32/34, rue Rennequin -
75850 Paris cedex 17
Tél. 01.40.54.64.74 - Fax 01.40.54.62.99
mél : gilbert.leroux@fr.bureauveritas.com
site internet : www.bureauveritas.com

G.Q.S. (Global Qualité Service)

104, avenue Raymond Poincaré
75116 Paris

LABEL QUALITE

Z.A. Les Playes - Jean Monnet Nord
25, allée de Berlin
83500 La Seyne sur Mer
Tél. 04.94.30.04.05 - Fax 04.94.06.19.90
mél : lqualite@club-internet.fr
site internet : www.certification-qualite.com

O.C.M.S. (Organisme Certificateur des Métiers et des Services)

15, cour du Ginkgo - 75012 Paris
Tél./Fax 01.43.40.44.10

OPHIS (Organisation professionnelle d'harmonisation en informatique de santé)

120, avenue du Général Leclerc
75014 Paris

P.H.A.R.E. HOTELS (Promotion Hôtelière par l'Action et la Recherche de l'Excellence)

24, rue Hector Berlioz
60180 Nogent sur Oise

SGS ICS SA

- Direction certification QUALICERT

191, avenue Aristide-Briand
94237 Cachan cedex
Tél. 01.41.24.89.27 - Fax 01.41.24.89.96
mél : Philippe_Fusiller@sgs.com

SEPTEMBRE 2001

Conception
Studio graphique Dircom

Direction Générale de l'Industrie, des Technologies de l'Information et des Postes
Service de l'Innovation et de la Qualité
Sous-Direction de la Qualité pour l'Industrie et de la Normalisation (SQUALPI)
64-70, allée de Bercy
Télédoc 811
75574 PARIS CEDEX 12
Internet : www.minefi.gouv.fr
Téléphone : 01 53 44 97 09
Télécopie : 01 53 44 98 88

Réf : 01215 D090