|  |  |
| --- | --- |
| **Mission 1 – Obtenir un certificat, un label** | ***Capture d’écran*** |
| Durée : 1 h 30’  | Homme avec un remplissage uniou*Deux hommes avec un remplissage uni* | Source |

**Contexte professionnel**

Vous êtes stagiaire dans la société **Made-Style** qui est dirigée par M. Waits. La sociétéconçoit des vêtements et accessoires tricotés ainsi que des panneaux muraux décoratifs tricotés également. Elle crée des modèles dans ses locaux de Paris puis les fait fabriquer par des entreprises spécialisées en France et en Italie.

L’entreprise souhaite bénéficier d’une reconnaissance attestée par un label ou une certification. Mais M. Waits n’est pas très au courant des caractéristiques de ces reconnaissances. Vous devez l’aider dans ce travail.

**Travail à faire**

1. Présentez dans une note à M. Waits les sources des certifications, des labels, les spécificités des normes ISO et donnez votre avis sur leurs valeurs (**document 1**).
2. M. Waits souhaite que l’entreprise obtienne un écolabel européen. Il vous demande de lui indiquer la procédure à suivre pour obtenir ce label en vous aidant d’Internet.
3. Un partenaire de l’entrprise cherche à obenir une certification RSE. Il vous demande de lui expliquer l’intérêt de cet autre type de certification et de lui fournir la liste des certifications du secteur en vous aidant du **document 2** et d’internet.

**Doc. 1  Certifications et labels**

*Source : http://www.universimmo.com/*

Certifications et labels recouvrent des réalités différentes qu'il faut connaître pour en apprécier la valeur.

**1. Certification des services et produits autres qu’alimentaires**

Elle est régie par les articles L115-27 à L115-23 et R115 à R115-12 du Code de la consommation.

C’est le système qui garantit le mieux au client la qualité du produit ou du service car elle est définie par un référentiel mis au point et adopté par des professionnels, des organisations de consommateurs, un organisme certificateur et les pouvoirs publics (services de la consommation et de la répression des fraudes), ce qui n’est pas le cas des certificats de qualification (les règles sont définies seulement entre l’organisme certificateur et la profession) et de la certification ISO (l’entreprise définit elle-même ses critères de qualité).

Par ailleurs, les contrôles et audits d’admission et de renouvellement de la certification et du label qui en découle sont effectués par un organisme certificateur indépendant.

**Certifications de produits :**

on trouve dans cette catégorie :

* **la marque NF** apparait sur des produits et équipements de l’immeuble, de la maison du logement ou des maisons individuelles. Elle atteste la conformité du produit à un référentiel technique et prouve la conformité du système qualité du producteur à la norme ISO 9002. la marque NF est délivrée par l’AFNOR ou d’autres organismes mandatés par elle.
* **le marquage « CE »** est soumis à la directive européenne n°93/63. Il atteste la conformité du produit à une norme européenne et remplace le marquage NF si la norme européenne est équivalente à la norme française.
* **le label « Qualitel »** concerne les logements neufs vendus par un promoteur, appartements ou maisons individuelles groupées. Il est délivré par l’association Qualitel, organisme certificateur composé de représentants des pouvoirs publics, des associations de consommateurs et des organisations professionnelles de la construction. Le label est attribué sur plans et garantit le respect d’un cahier des charges portant notamment sur **l’acoustique** **du bâtiment**, le **confort thermique**, les **équipements de confort** et la **durabilité de l’enveloppe extérieure** (façades et toitures).
* **Certifications de services**: on trouve dans cette catégorie les labels « Qualité-syndic » et « Qualité gérance ».

**2. Les certificats de qualification**

Ils sont délivrés par des organismes regroupant : les organisations de professionnels, de gros clients et d'institutions diverses intéressées à la profession concernée. Ils attestent du niveau de qualification d’une entreprise par spécialité ou technique. Parmi eux on trouve notamment les certifications Qualibat, Qualifelec et Qualipaysage (**Qualibat** et **Qualifelec** certifient également la mise en place d'un système qualité conforme à la norme ISO 9000).

**3. Les labels professionnels**

Ils sont délivrés par des organismes souvent liés aux fédérations professionnelles. Ils attestent de la qualité de matériels ou d’installations terminées. C'est le cas notamment des labels Promotelec. Ce label a été conçu avec les professionnels. Il décerne des labels de qualité liés à l'électricité :

* **labels Promotelec Confort électrique** pour les maisons individuelles et appartements neufs ou rénovés de plus de 5 ans équipés de chauffage électrique,
* **label Haute performance énergétique** 3 et 4 étoiles pour les logements neufs,
* **visa Promotelec sécurité électrique** pour les installations électriques existantes, etc. ;

Promotelec propose en partenariat avec les promoteurs et installateurs des « labels » marketing pour les solutions de confort tout électrique des logements neufs : « **Vivrelec** »

**4. La certification** [**ISO 9000**](http://www.universimmo.com/entreprises/unilabel00d.asp?lc=1)

**Liste de normes ISO**

* **Normes ISO : 9000 : 9099 / Qualité**
* **Normes ISO : 14000 : Environnement**
* **Normes ISO : 16949 : Systèmes de management de la qualité**
* **Normes ISO : 17000-19000 : Évaluation de la conformité**
* **Normes ISO : 22000 : Systèmes management sécurité denrées alimentaires**
* **Normes ISO : 26000 : 26999 Responsabilité sociétale**
* **Normes ISO : 27000 : Sécurité de l'information**
* **Normes ISO : 30000 : Technologie de l'information**
* **Normes ISO : 50000 : Management de l’énergie**

Ce n’est pas une certification d’un produit ou d’un service mais une certification de l’ensemble des procédures et méthodes mises en œuvre par l’entreprise pour assurer la qualité de ses produits et services. La certification est délivrée et renouvelée par des organismes certificateurs indépendants, soumis eux-mêmes à vérification de leurs procédures et méthodes (exemple : Bureau Veritas France).

**5. Les chartes, engagements de qualité, et autres garanties « or »**

Ce sont des engagements, conçus par des organisations, des groupements professionnels ou des réseaux de franchisés, auxquels doivent souscrire les adhérents.

Ils sont inscrits dans des chartes, engagements et garanties qui sont purement commerciaux et ne sont attesté par aucun organisme indépendant.

**6. Les appellations, labels et autres normes agricoles**

* **L'**[**appellation d'origine**](http://fr.wikipedia.org/wiki/Appellation_d%27origine) **contrôlée (AOC)** est un [label officiel français](http://fr.wikipedia.org/wiki/Label_officiel_fran%C3%A7ais), e de protection d'un produit lié à son origine géographique et à certaines caractéristiques de fabrication. Il garantit l'origine de produits alimentaires, issu d'un terroir et d'un savoir-faire particulier. Les AOC de France font partie des [Appellations d'origine protégée](http://fr.wikipedia.org/wiki/Appellation_d%27origine_prot%C3%A9g%C3%A9e) européennes (AOP).
* **Les AOP** **(appellations d'origine protégées)** : protègent les AOC de la Communauté européenne en imposant un cahier des charges. Ils permettent de conserver un lien étroit entre les AOC et le terroir où elles sont produites. Toutes les AOC sont aussi des AOP.
* **Les labels**sont attestés par des étiquettes sur les fromages ou viandes. Leur multiplication entraîne de la confusion voire de la suspicion quant à leur valeur. Le Label Rouge est le plus connu. C'est un label agricole national qui atteste que le produit possède une qualité supérieure aux produits similaires.
* **Les IGP** : Ce sigle remplace, les labels régionaux qui complétaient les Labels Rouges. Trois concernent des produits laitiers : le **Label régional Franche Comté**, **Le Label régional Savoie**, Le **Label régional Nord Pas de Calais**.
* **Le certificat de conformité :** Il atteste qu'un produit est conforme à des règles spécifiques portant, sur la transformation, le conditionnement, l'origine du produit. Ce certificat peut être remis en cause.

**7. Les concours et qualifications commerciaux**

Depuis quelques années de nombreux concours ou classements commerciaux sont apparues : Meilleurs produits de l’année, saveur 2015, etc.

Ils sont à prendre avec une certaine réserve, car ils sont payants et conditionnés par la participation à un concours qui ouvre le droit d’apposer le logo sur les produits de la société. Ils peuvent générer du CAsupplémentaire.

**Les saveurs de l’année**

Les Saveurs de l’Année valide la qualité gustative des produits en les soumettant à un Examen Gustatif. C’est lors d’une dégustation rigoureuse, en laboratoire d’évaluation sensorielle, que chaque produit candidat est goûté et évalué par un jury de consommateurs indépendant. Une épreuve de vérité sans concession, qui repose sur des règles méthodologiques strictes.

**Qui participe ?**

Il n’y a aucune présélection. Les produits en lice proviennent indifféremment de petites entreprises ou de grands groupes. Par ailleurs, le palmarès est aussi bien composé de produits déjà installés sur le marché que de produits nouveaux, de produits mettant en avant une nouvelle recette ou encore de produits que leurs fabricants souhaitent faire redécouvrir. Bref, il met en lumière tous types de produits qui ont réjoui les papilles des consommateurs lors des dégustations annuelles.

**Ni concours ni grand prix**

 « Reconnu Saveur de l’Année » est une récompense qualité consommateurs indépendante des instances officielles, mis en œuvre par un centre de qualité indépendant créé par un ancien restaurateur : Willy Mansion. Ni concours ni grand prix, son obtention est soumise à l’évaluation gustative des produits par un jury de consommateurs. Ce qui compte, c’est le plaisir procuré à la dégustation, et les consommateurs-testeurs assument leur rôle critique très sérieusement. Ils déterminent un degré de satisfaction globale en évaluant l’aspect, l’odeur, la texture et le goût. Au final, les produits passent donc un véritable **examen gustatif**. Le but n’est évidemment pas de repérer le meilleur produit du monde, ce qui relèverait du fantasme, mais d’offrir une sérieuse garantie de goût pour tous les consommateurs.

**Doc. 2  Labels RSE : lequel choisir pour valoriser votre entreprise ?**

L’essor des critères extra-financiers pour mesurer la performance des entreprises démontre la nécessité d’intégrer la RSE dans leur stratégie globale. Face à une pression publique qui s’accroit, les labels RSE permettent aux entreprises de prouver et crédibiliser leurs engagements en la matière. Mais un label est différent d'une notation extra-financière, alors qu’est-ce qu’un label exactement et comment bien le choisir ?

Les entreprises engagées dans une **stratégie responsable et durable** ont de nombreux outils à leur disposition pour valoriser leur politique RSE, notamment celui de la **labellisation**.

Le label est un outil obtenu après des évaluations par des organismes indépendants qui analysent les impacts économiques et environnementaux, ainsi que les mesures mises en place dans votre entreprise. Par un logo, ils démontrent que vous avez adopté une politique respectueuse de l’environnement et/ou de la société en général. En résumé, les labels incarnent votre engagement.

**L’accréditation d’un label RSE n’est pas encadrée par la loi.** Cependant, un label RSE doit nécessairement s'appuyer sur la norme internationale ISO 26000. Reconnue mondialement, cette norme définit les **meilleures pratiques en matière de responsabilité sociétale**en se basant sur 7 piliers :

* La gouvernance ;
* Les droits de l’homme ;
* Les conditions de travail ;
* L’environnement ;
* La loyauté des pratiques ;
* Les questions liées aux consommateurs ;
* Le développement local et des communautés.

**Les questions à se poser pour bien choisir son label**

Il existe trois grands types de labels :

* Les **labels RSE généralistes**adaptés à tous les types d’entreprises, quel que soit leur secteur, englobant l’ensemble de la RSE, à savoir tant l’aspect social / sociétal que l’aspect environnemental. C’est par exemple le cas du label LUCIE 26 000, premier label RSE français.
* Les **labels sectoriels**propres à un secteur d’activité ou à un type de structure. La stratégie RSE d’une entreprise dépend également des enjeux et problématiques propres à son secteur d’activité : c’est le cas pour les secteurs du BTP ou des transports.
* Les **labels thématiques** qui répondent à des enjeux spécifiques de la RSE, tels que l’égalité professionnelle entre les femmes et les hommes.

Plusieurs éléments propres à chaque entreprise vont rentrer en compte dans le choix du label le plus pertinent.

1. Le premier critère à prendre en considération, c’est la **taille de votre entreprise et votre secteur d'activité**, car en fonction, le label le plus pertinent n’est pas toujours le même !
2. Enfin, vous devez également **étudier le temps** que vous aurez à dédier à l’obtention du label. Plus le niveau d’exigence est élevé, plus le processus sera pointu et chronophage. A vous de voir si vous êtes en capacité de vous lancer dans un processus long et rigoureux.

**Les critères à prendre en compte pour bien choisir son label**

* **L’indépendance** : l’audit doit être réalisé par un tiers.
* **Le suivi dans le temps** : un 2e audit doit être effectué après la labellisation pour vérifier que la stratégie définie continue d’être appliquée.
* **L’ambition :** le référentiel doit proposer des actions allant plus loin que la réglementation.
* **La qualité du référentiel :** la norme sur laquelle se fonde l’audit doit être reconnue (ex : la norme ISO 26000) et externe au label.

**Réponses**

1. **Présentez dans une note à M. Waits les sources des certifications, labels, les spécificités des normes ISO et donnez votre avis sur leurs valeurs.**
2. **M. Waits souhaite que l’entreprise obtienne un écolabel européen. Il vous demande de lui indiquer la procédure à suivre pour obtenir ce label.**
3. **Un partenaire de l’entrprise cherche à obenir une certification RSE. Il vous demande de lui expliquer l’intérêt de cet autre type de certification et de lui fournir la liste des certifications du secteur.**