




Bureau de Normalisation de la Céramique

# MANUEL QUALITÉ


Révision 11

En vigueur le 27/04/2021

Indice de révision	Nature de la modification	Date de révision	Visa du rédacteur	Visa du vérificateur	Visa de l'approbateur
<u>11</u>	Mise à jour	<u>26/04/2021</u>	C. Brasme	M. Parat	E. Poulain

	<b>Manuel Qualité</b>	
	Table Des Matières	Révision <u>114co</u>
		Page 1/19

<b>HISTORIQUE DES RÉVISIONS .....</b>	<b><u>2</u></b>
<b>1. PRÉSENTATION DU BNC .....</b>	<b><u>3</u></b>
1.1. HISTORIQUE .....	<u>3</u>
1.2. MISSIONS DU BNC .....	<u>3</u>
1.3. SYSTÈME QUALITÉ DU BNC .....	<u>4</u>
<b>2. DÉFINITIONS ET TERMINOLOGIES .....</b>	<b><u>6</u></b>
<b>3. RESPECT DES EXIGENCES DE LA NORME NF X 50-088 .....</b>	<b><u>7</u></b>
3.1. EXIGENCES RELATIVES À LA GOUVERNANCE .....	<u>7</u>
3.1.1. Organisation .....	<u>7</u>
3.1.2. Ressources humaines.....	<u>7</u>
3.1.3. Ressources financières.....	<u>9</u>
3.1.4. Relations SFC-BNC .....	<u>10</u>
3.1.5. Bilan annuel d'activités.....	<u>11</u>
3.1.6. État financier du BNC.....	<u>11</u>
3.1.7. Programme de travail.....	<u>12</u>
3.1.8. Autonomie .....	<u>12</u>
3.1.9. Traitement des non-conformités .....	<u>12</u>
3.2. EXIGENCES RELATIVES À L'IMPARTIALITÉ.....	<u>12</u>
3.3. EXIGENCES RELATIVES À LA TRANSPARENCE .....	<u>12</u>
3.4. EXIGENCES RELATIVES À L'OUVERTURE, À LA CONCERTATION .....	<u>13</u>
3.4.1. Ouverture .....	<u>13</u>
3.4.2. Concertation.....	<u>13</u>
3.4.3. Construction du consensus.....	<u>14</u>
3.5. EXIGENCES RELATIVES À LA PERTINENCE, À LA COHÉRENCE ET À L'EFFICACITÉ .....	<u>15</u>
3.5.1. Vérification de la pertinence.....	<u>15</u>
3.5.2. Exigences relatives à la cohérence .....	<u>15</u>
3.5.3. Exigences relatives à l'efficacité .....	<u>16</u>
3.5.4. Exigences relatives au travail en réseau .....	<u>17</u>
3.6. ENREGISTREMENTS ET INDICATEURS .....	<u>17</u>
3.6.1. Enregistrements à effectuer dans le cadre de l'évaluation.....	<u>17</u>
3.6.2. Éléments tenus à jour par le Bureau de Normalisation .....	<u>18</u>
3.6.3. Indicateurs d'évolution de l'activité : .....	<u>18</u>
3.7. EXIGENCES PARTICULIÈRES DU BNC .....	<u>19</u>
3.7.1. Audit Interne.....	<u>19</u>
3.7.2. Revue de Direction.....	<u>19</u>

	<b>Manuel Qualité</b>	<b>MQ - Historique</b>
	Historique des révisions	Révision <u>11</u>
		Page 2/19

## Historique des révisions

### Révision 11 :

- Corrections d'erreurs (dont Référence L-BNC-01 au lieu de -07 au §3.4.1),
- Suppression du terme REFSYS,
- Suppression de la commission V10 (§1.2, §3.1, §3.3 et §3.4.2),
- Ajout des parties intéressées sur la transmission du programme de travail au §3.1.7,
- Ajout de précisions sur l'information à l'Afnor au §3.6.4.

### Révision 10 :

- Mise à jour de la charte graphique
- Actualisation de la fonction de Maud Parat lorsque nécessaire
- Modification des paragraphes 3.4.3 et 3.5.2
- Actualisation de la périodicité des audits internes et Revue de Direction

### Révision 09 :

- Mise à jour du Président de la SFC,
- Ajout des amendements de la norme NF X50-088,
- Ajout d'objectifs qualité,
- Mise à jour des indicateurs suite à la parution de l'amendement A1 de la norme NF X50-088,
- Ajout de précisions diverses,
- Retrait de la liste des documents applicables pour création de la liste **L-BNC-17**.

### Révision 08 :

- Ajout de l'historique des révisions
- Suppression du tableau des droits des membres actifs ou associés
- Suppression du paragraphe relatif aux parties intéressées
- Mise à jour du §3.1.3 Ressources financières
- Ajout du §3.7 Exigences particulières du BNC
- Création de la liste des documents applicables en Annexe


### Révision 07 :

- Modification de la politique qualité
- Mise à jour de la liste des documents
- Modification du §3.5.4 Exigences relatives au Travail en réseau

### Révision 06 :

- Mise à jour de la liste des documents applicables
- Mise à jour du paragraphe 3.1.4 : Infrastructures devient relations SFC-BNC et modification du contenu
- Modification de l'alinéa Réunions de commission du §3.4.3 relatif à la commission B40E

### Révision 05 : Révision intégrale du Manuel Qualité

	<b>Manuel Qualité</b>	<b>MQ - Chapitre 1</b>
	Respect des exigences de la norme NF X 50-088	Révision <u>11</u>
		Page 3/19

## 1. Présentation du BNC

### 1.1. Historique

Le BNCT a été créé conjointement par la Confédération des Industries Céramiques de France (CICF) et la Fédération Française des Tuiles et Briques (FFTB), et a reçu l'agrément du SQUALPI (Sous-direction de la Qualité pour l'Industrie et la Normalisation) le 1<sup>er</sup> octobre 1991. Suite à la modification de son champ d'intervention, prise en compte dans le renouvellement d'agrément du 10 février 2011, le BNCT a changé de nom pour devenir le Bureau de Normalisation de la Céramique (BNC)

Il est l'un des 22 bureaux de normalisation sectoriels qui constituent, avec l'AFNOR, le système français de normalisation.

Le BNC est situé dans les locaux de la Société Française de Céramique (SFC) au 6-8, Rue de la réunion, Les ULIS, 91955 Courtaboeuf Cedex.

Téléphone : 01 56 56 70 76

### 1.2. Missions du BNC

Le BNC assure depuis 1991 toutes les missions mentionnées dans la norme NF X 50-088 selon les termes de son agrément en partenariat avec l'AFNOR et les différents acteurs concernés.

La gestion du BNC, est assurée par le secrétaire du BN et sa direction par le Directeur Général de la SFC. La gestion de la qualité du BNC est assurée par le responsable qualité de la SFC.

Le champ de compétences du BNC, validé par l'AFNOR et le SQUALPI, était le suivant :


« *Normalisation des matières premières, semi-produits et produits de l'industrie des céramiques, y compris les réfractaires, les céramiques techniques et terres cuites, à l'exclusion des céramiques à usage électronique* ».

Cependant, suite à la disparition temporaire du syndicat des céramiques techniques, les normes de ce secteur sont directement gérées par l'AFNOR. De plus, ce champ d'action a été modifié de fait en raison du désengagement de la FFTB et de l'adhésion du Syndicat National des Mortiers Industriels (SNMI). Lors de la réunion du groupe projet 02 du Comité de Coordination et de Pilotage de la Normalisation (CCPN) du 8 octobre 2010, le nouveau champ de compétences suivant a été validé :

« *Normalisation des matières premières, semi-produits et produits de l'industrie céramique traditionnelle : sanitaire, carrelage (y compris les produits d'installation pour carrelage : colles et adhésifs), arts de la table et réfractaires* ».

Actuellement, le BNC gère 3 commissions de normalisation :

- ↪ B40E "**Produits réfractaires**" pour suivre les travaux du CEN/TC 187 et ISO/TC 33.
- ↪ P61A "**Carreaux et dalles céramiques**" pour suivre les travaux du CEN/TC 67 et ISO/TC 189.
- ↪ D10A "**Appareils sanitaires**" pour suivre les travaux du CEN/TC 163.

	<b>Manuel Qualité</b>	<b>MQ - Chapitre 1</b>
	Respect des exigences de la norme NF X 50-088	Révision <u>11</u>
		Page 4/19

### 1.3. Système qualité du BNC


Le décret 2009-697 du 16 juin 2009 relatif à la normalisation, les Règles pour la Normalisation Française ainsi que la norme NF X50-088 et ses amendements précisent les dispositions et processus pour l'élaboration et l'homologation des projets de normes.

Le BNC engage ainsi une démarche qualité pour répondre aux exigences de ces textes dont l'enjeu principal est la pérennité des missions de conduite et d'animation des travaux d'élaboration de normes européennes ou internationales déléguées par l'AFNOR.

Le Manuel Qualité décrit le système de management du BNC. Par rapport à sa version initiale de 2003, il a été remanié dans son intégralité afin de répondre aux exigences de la norme NF X50-088 et est revu tous les 2 ans ou lorsque nécessaire. La présente version est applicable à compter de sa date de diffusion.

La documentation qualité est accessible dans le bureau du BNC sous format papier et sous format électronique au niveau du réseau informatique du BNC.

La politique qualité, définie par le Directeur du BNC, disponible ci-dessous est publiée sous forme d'une note de service diffusée au secrétariat du BNC. Elle peut être révisée en fonction de l'évolution des documents régissant l'activité normative (réglementation, référentiel AFNOR).

	<b>Manuel Qualité</b>	<b>MQ - Chapitre 2</b>
	Respect des exigences de la norme NF X 50-088	Révision <u>11</u>
		Page 5/19

## Politique Qualité

Le Bureau de Normalisation de la Céramique (BNC) est engagé depuis 1991 dans les missions de conduite et d'animation des travaux d'élaboration de normes européennes et internationales déléguées par l'AFNOR et liées à son champ de compétences.


À ce titre, il établit une démarche qualité destinée à répondre aux exigences de son référentiel, la norme NF X 50-088 et ses amendements ainsi qu'aux Règles pour la Normalisation Française (RNF) et au décret 2009-697 du 16 Juin 2009 relatif à la Normalisation.

La politique mise en place consiste à :

- Mobiliser les personnels et les membres des commissions sur le thème de la qualité,
- S'assurer que les personnels ainsi que les membres des commissions prennent connaissance de la documentation qualité et appliquent les procédures et autres documents garantissant le respect des exigences des différents référentiels auxquels est soumis le bureau de normalisation,
- Faire participer tous les personnels à l'amélioration du système qualité qui doit prendre en compte toutes les phases de nos procédures,
- Garantir que toute non-conformité détectée sera prise en compte et traitée. Le BNC doit en effet prétendre aux meilleurs niveaux d'excellence et de transparence opérationnels. Pour cela, la procédure de traitement des non-conformités et les actions de sensibilisation et de formation du personnel qui lui sont associées seront exploitées.
- Contrôler l'efficacité du système par des indicateurs de suivi (absence de votes manqués, respect des délais de rendu de traduction, respect des délais de sortie des normes,...) et le faire évoluer en vue d'une plus grande efficacité par la formation du personnel et la mise en place de plans de progrès,
- Être en mesure de démontrer en permanence que le fonctionnement sur le terrain est conforme au modèle décrit,
- Ce que, dans notre exigence à satisfaire les acteurs du dispositif français de normalisation, les obligations réglementaires et légales soient strictement respectées.

Le Secrétaire du BNC et le Responsable Qualité de la SFC sont chargés de mettre en place et de veiller au respect de cette politique afin de garantir la qualité et la pérennité des activités du bureau de normalisation.

Le Directeur du BNC  
E. POULAIN

	<b>Manuel Qualité</b>	<b>MQ - Chapitre 2</b>
	Respect des exigences de la norme NF X 50-088	Révision <u>11</u>
		Page 6/19

## 2. Définitions et terminologies

Pour alléger le contenu de ce manuel, des codes sont utilisés pour désigner les différents documents du système qualité du BNC :

- **Qualité** : Aptitude d'un ensemble de caractéristiques intrinsèques d'un produit, d'un système ou d'un processus à satisfaire des exigences des clients et autres parties intéressées.
- **Système qualité** : Ensemble de l'organisation, des procédures, des processus et des moyens nécessaires pour mettre en œuvre le management de la qualité.
- **CoS** : Comité Stratégique
- **RNF** : Règles pour la Normalisation Française

### ***Référentiel du système français de normalisation***


- Règles pour la Normalisation Française – Partie 1
- Instances du système français de normalisation

### ***FORSYS : formulaires du système français de normalisation***

- FORSYS\_01 : Document de dépouillement d'enquête publique
- Fiche de suivi des normes (Ex-FORSYS\_02)
- FORSYS\_17 : Demande de création d'un domaine d'activité de normalisation
- FORM\_18 : Demande d'inscription ou de radiation dans le Global Directory de l'ISO

### ***INSSYS : Instructions du système français de normalisation***

- INSSYS\_01 : EXTRANET BN- Mémento français de normalisation – Création, mise à jour et suppression des données
- INSSYS 03 : Processus d'illustration
- INSSYS 07 : Règles à respecter dans l'utilisation des Formulaires Système

	<b>Manuel Qualité</b>	<b>MQ - Chapitre 3</b>
	Respect des exigences de la norme NF X 50-088	Révision <u>11</u>
		Page 7/19

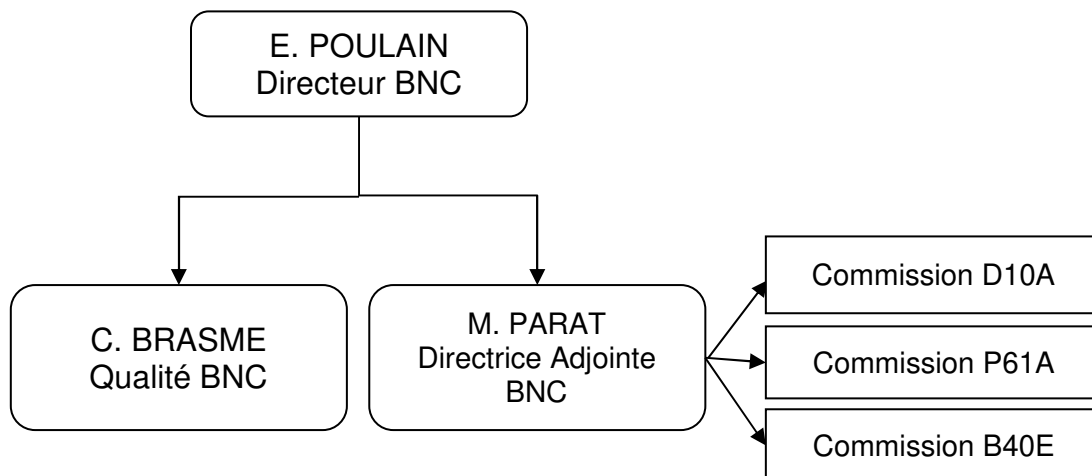
### 3. Respect des exigences de la norme NF X 50-088

Dans son fonctionnement, le BNC respecte les exigences relatives à la norme NF X 50-088 et de ses amendements, l'ensemble des référentiels de l'AFNOR, les Règles pour la Normalisation Françaises (RNF) ainsi que le décret n°2009-697 du 16 juin 2009.

#### 3.1. Exigences relatives à la gouvernance

##### 3.1.1. Organisation

L'organisation du BNC est présentée dans l'organigramme ci-dessous :



Les organes délibérants du BNC sont le conseil d'administration et l'assemblée générale de la SFC qui se réunissent au moins une fois par an, généralement au mois de juin. Les ordres du jour de ces réunions sont envoyés à l'AFNOR dès leur parution si l'un des points concerne les activités ou le statut du BNC.

##### 3.1.2. Ressources humaines


Le BNC est une structure légère puisqu'elle ne comporte qu'un Directeur, un Directeur Adjoint, assurant le secrétariat, et le Responsable Qualité de la SFC en temps partagé.

#### **Mission de la direction du BNC :**

La direction du BNC est dévolue au Directeur Général de la SFC, désigné par le Conseil d'Administration de la SFC.

- Le Directeur veille à ce que les missions affectées au BNC contractuellement par l'AFNOR, soient réalisées en respectant les procédures édictées par l'AFNOR et la norme NF X 50-088.
- Il participe ou se fait représenter aux réunions stratégiques des instances de pilotage de la normalisation mises en place par l'AFNOR.



	<b>Manuel Qualité</b>	<b>MQ - Chapitre 3</b>
	Respect des exigences de la norme NF X 50-088	Révision <u>11</u>
		Page 8/19

- Il définit la politique qualité du BNC.
- Il approuve le Manuel Qualité et s'assure que les engagements du BNC sont bien tenus.
- Il réalise le bilan financier du BNC (**F-BNC-01**).


### **Mission du secrétariat du BNC :**

Le secrétaire du BNC est le correspondant de l'AFNOR pour tout ce qui concerne le suivi des projets en cours de production. Dans cette fonction, il assure toutes les tâches se rapportant à la gestion des commissions de normalisation, dont les travaux concernent des normes nationales (NF), européennes (EN) ou internationales (ISO) :

- Organisation, prise de notes et rédaction des comptes rendus de réunions de commissions et de bureau, en liaison avec le président de chaque commission
- Diffusion aux membres de la commission des documents, et informations nécessaires
- Codification et classement des documents reçus par le BN
- Suivi des différents projets de normes et mise à jour des dossiers par projet grâce à l'outil GPP et Norm'info
- Saisie des projets sur un modèle spécifique (STD)
- Mise à jour des versions françaises à partir des versions anglaises de référence
- Application dans les délais prévus des différentes procédures de gestion du secrétariat
- Motivation des experts pour donner leurs avis sur les projets de normes en cours d'élaboration par AFNOR
- Tenue à jour de la liste des membres des commissions (**P-BNC-01**, **F-BNC-02**, **L-BNC-01**). Les modifications sont transmises à l'AFNOR grâce à la mise à jour de la base de données ComCom Web
- Réalisation du bilan d'activité annuel du BNC (**F-BNC-04**)
- Participation aux efforts de recherche de nouvelles parties prenantes et de financement afin de pérenniser l'activité du BNC (**P-BNC-02** ; **F-BNC-03**)
- Incitation des experts à participer aux sessions de formations AFNOR (**P-BNC-05**)
- Enregistrement des indicateurs (**F-BNC-08**)

Les flux de transfert des informations peuvent être représentés par le schéma ci-dessous :



	<b>Manuel Qualité</b>	<b>MQ - Chapitre 3</b>
	Respect des exigences de la norme NF X 50-088	Révision <u>11</u>
		Page 9/19

### **Mission du responsable qualité du BNC :**

Le système qualité est rédigé et mis à jour par le responsable qualité en accord avec le secrétaire et le directeur du BNC.

#### **3.1.3. Ressources financières**

Le BNC a l'appui financier de la SFC dans le cadre de ses missions de Centre Technique Industriel.

Par ailleurs, dans le cadre de la convention de délégation, l'AFNOR verse au BNC, au titre des missions déléguées, une rémunération annuelle. Celle-ci est établie en fonction du produit global des ventes sous format papier et électronique des normes préparées par le BNC.

Selon l'article 23 du Règlement Intérieur de la SFC, intitulé « Conditions de participation aux travaux des Commissions de Normalisation gérées par le BNC », la participation aux travaux des Commissions de normalisation gérées par le BNC implique une participation aux frais de son fonctionnement.

Les tarifs sont fixés annuellement selon 3 catégories :

- Les syndicats professionnels, grandes entreprises et entreprises de taille intermédiaire  $\geq 500$  personnes ;
- Les structures de soutien (y compris les laboratoires et centres techniques) et les entreprises de tailles intermédiaires  $< 500$  personnes ;
- Les consultants.


Selon l'article 14 du décret n°2009-697 du 16 juin 2009 relatif à la normalisation, certaines parties intéressées peuvent également participer aux travaux de commissions sans avoir à verser de cotisation. Il s'agit :

- Des associations de consommateurs,
- Des associations de protection de l'environnement,
- Des organisations représentatives des salariés,
- Des établissements publics d'enseignement,
- Des établissements publics à caractère scientifique et technologique,
- De PME hors syndicats,
- Des départements ministériels.

L'objectif de cette démarche est la recherche d'un équilibre entre parties intéressées au sein des commissions de normalisation.

Les membres actifs s'impliquent dans la normalisation concernant leur secteur d'activité :

- En participant régulièrement aux différentes réunions de commission de façon à suivre l'avancement des projets,

	<b>Manuel Qualité</b>	<b>MQ - Chapitre 3</b>
	Respect des exigences de la norme NF X 50-088	Révision <u>11</u>
		Page 10/19

- En contribuant à définir les besoins normatifs et les objectifs à atteindre pour répondre aux besoins des entreprises du secteur,
- En contribuant à l'élaboration des commentaires et aux votes à tous les stades d'avancement d'un projet de norme, afin de faire valoir le point de vue français dans les structures CEN et ISO,
- En ayant la possibilité de participer à un groupe de travail du CEN ou de l'ISO ou en faisant partie de la délégation française à une réunion plénière de TC.

Les droits des membres sont récapitulés ci-dessous :

- Réception de tous documents en provenance du BNC,
- Participation aux réunions de Commission,
- Participation aux enquêtes publiques,
- Participation aux réunions de dépouillement des enquêtes publiques,
- Participation aux enquêtes commissions, vote formel ou UAP,
- Être membre de la délégation française à une réunion plénière de TC (CEN ou ISO),
- Être membre d'un groupe de travail d'un TC (CEN ou ISO) pour représenter la France.


#### 3.1.4. Relations SFC-BNC

Les relations SFC-BNC sont définies dans le règlement intérieur de la SFC (Article 22 – Obligations de la SFC vis-à-vis du BNC, daté du 13 Octobre 2010) et sont reprises dans le présent Manuel Qualité :

La SFC a l'obligation de tout mettre en œuvre pour que le BNC puisse réaliser sa mission pleinement, efficacement et sans contrainte, dans le respect de ses engagements propres.

À ce titre, le BNC dispose :

- D'un personnel affecté formé, compétent et disponible autant que de besoin (dont le Responsable Qualité) ;
- Des moyens techniques spécifiques nécessaires : bureaux, téléphones, moyens informatiques...
- De tous les soutiens logistiques internes nécessaires, sans restriction : comptabilité générale et analytique ; service informatique ; salles de réunion et amphithéâtre,
- De l'assistance ponctuelle de l'ensemble des moyens généraux de la SFC pour mettre en place, dans les délais requis, tout nouvel outil ou toute nouvelle organisation rendue nécessaire ou tout simplement utile à la bonne réalisation des missions du BNC.


	<b>Manuel Qualité</b>	<b>MQ - Chapitre 3</b>
	Respect des exigences de la norme NF X 50-088	Révision <u>11</u>
		Page 11/19

Les instances de gouvernance du BNC s'engagent formellement à lui donner les moyens nécessaires pour exercer ses fonctions :

**ATTESTATION**

Je soussigné Michel Ganseman, Président de la Société Française de Céramique (SFC), atteste que le Bureau de Normalisation des Céramiques (BNC), installé dans les locaux de la SFC, sise 6-8 rue de la Réunion – Les Ulis – 91955 Courtaboeuf cedex, dispose de toute l'autonomie de fonctionnement nécessaire à la conduite de ses affaires.

Fait à Les Ulis, le 13 décembre 2017



**Michel GANSEMAN**  
Président  
Société Française de Céramique


### 3.1.5. Bilan annuel d'activités

Le secrétaire du BNC établit tous les ans un bilan d'activités du BNC via le formulaire **F-BNC-04**. Ce bilan est établi par commissions de normalisation et comporte :

- La liste des présidences, secrétariats et animations françaises au niveau européen et international,
- Le nombre et les références des documents de normalisation publiés,
- Le nombre et les références des documents de normalisation soumis pour examen périodique,
- Les nouveaux domaines et les commissions de normalisations pour lesquelles le statut du comité français a changé (cette information est communiquée aux CoS desquels dépend le BNC),
- Les prévisions significatives pour l'année suivante.

### 3.1.6. État financier du BNC

Chaque année un état financier du BNC est réalisé ainsi que les prévisions pour l'année suivante (**F-BNC-01**).

	<b>Manuel Qualité</b>	<b>MQ - Chapitre 3</b>
	Respect des exigences de la norme NF X 50-088	Révision <u>11</u>
		Page 12/19

Le bilan financier prend en compte les ressources (adhésions, fonds de la SFC, rémunération AFNOR) et les charges du BNC (frais de personnel et de fonctionnement, traductions éventuelles).

### 3.1.7. Programme de travail

En début d'année, le BNC procède à la mise à jour du programme de normalisation pour l'année à venir.

En fonction des projets en cours et des informations émanant des instances de normalisation, le secrétaire du BNC prépare un programme préliminaire qu'il soumet, pour avis, au président de chacune des commissions. Le programme décidé est transmis aux membres de la commission concernée et à AFNOR ainsi qu'aux parties intéressées identifiées pour chaque commission.

### 3.1.8. Autonomie

Le BNC dispose d'une autonomie entière de fonctionnement permettant de respecter les principes et exigences de la norme NF X 50-088 et ceux des documents de l'AFNOR.

### 3.1.9. Traitement des non-conformités

Toute non-conformité ou remarque est prise en considération et traitée, conformément aux exigences de la Politique Qualité. Le formulaire **F-BNC-05** est mis en œuvre pour corriger l'écart constaté et, si nécessaire, éviter que cet écart ne se reproduise en mettant en œuvre une action corrective.

La maîtrise des non-conformités est détaillée dans la procédure **P-BNC-03**.

## 3.2. Exigences relatives à l'Impartialité

Le bureau de normalisation garantit l'impartialité de son personnel grâce au formulaire **F-BNC-09**. Par ailleurs, le personnel du BNC s'engage à ne pas porter préjudice au Système Français de Normalisation.


Les membres des commissions de normalisation sont amenés à respecter les prescriptions du « Vademecum des acteurs du système français de normalisation » ainsi que celles indiquées dans le présent Manuel. Ils en sont informés grâce au formulaire **F-BNC-02** qu'ils doivent renvoyer signé au secrétariat du BNC.

Chaque nouvel acteur de commission est informé du contenu du Vademecum et doit renseigner le formulaire **F-BNC-02**. Dans ce cas, la liste de la commission concernée **L-BNC-01** est mise à jour.

## 3.3. Exigences relatives à la Transparence

Le BNC gère 3 commissions de normalisation : D10A, P61A et B40E. La liste des membres de chaque commission est tenue à jour par le secrétaire du BN, suivant la procédure **P-BNC-01**.

Le BNC met à disposition les modalités de participation aux travaux de normalisation sur son site Internet, hébergé sur celui de la SFC, [www.ceramique.fr/normalisation](http://www.ceramique.fr/normalisation) ainsi que le présent Manuel Qualité.

	<b>Manuel Qualité</b>	<b>MQ - Chapitre 3</b>
	Respect des exigences de la norme NF X 50-088	Révision <u>11</u>
		Page 13/19

La base Comcom Web est également mise à jour lors de changements dans la composition d'une commission et le BNC communique à l'AFNOR, lors des enquêtes publiques, la liste des membres des commissions de normalisation mise à jour.

Si le BNC est amené à programmer des travaux visant à produire des documents autres que des documents de normalisation (Ex : Rapports techniques,...), il en informe les parties prenantes afin de préciser le cadre dans lequel se placent ces travaux et qu'il ne s'agit pas de normes. Le BNC signale ces travaux à l'AFNOR.

### 3.4. Exigences relatives à l'ouverture, à la concertation

#### 3.4.1. Ouverture

Une procédure d'ouverture est mise en place de façon à constituer des commissions de normalisation représentatives de tous les domaines socio-économiques (**P-BNC-02**). Une fiche de contact **F-BNC-03** est mise en œuvre dans cet objectif. Les modalités de participation des parties prenantes sont définies dans le formulaire **F-BNC-06**. Toutes les parties prenantes s'identifient par catégories d'intérêts grâce au formulaire **F-BNC-02**.

Les catégories d'intérêt déclarées par les experts sont reprises dans les listes de présence aux réunions des commissions (**L-BNC-01**).

Le processus de production des documents de normalisation au BNC est détaillé dans la procédure **P-BNC-04**.

Par ailleurs, le BNC informe les parties prenantes, par e-mail, de toutes les informations utiles à l'activité de normalisation provenant de l'ISO, du CEN ou d'AFNOR. Ces informations concernent notamment le lancement et les résultats des enquêtes, les appels aux votes et les décisions qui en découlent.


#### 3.4.2. Concertation

Les membres qui participent aux groupes de travail du CEN ou de l'ISO font partie des membres de commissions de normalisation. Le BNC en informe l'AFNOR grâce au FORM 18 complété.

Les éléments de suivi des différents projets de normalisation (versions intermédiaires, copie des formulaires opérationnels, résultats des enquêtes, ...) sont conservés sur le serveur informatique du BNC.

Par ailleurs, le BNC reçoit du CEN ou de l'ISO un certain nombre de documents pour l'informer de l'état d'avancement des travaux de normalisation ou du lancement de diverses enquêtes. Ces documents sont alors répertoriés sur le serveur informatique du BNC suivant leur domaine d'application et identifiés par numéro selon Doc D10A n°, Doc P61A n° ou Doc B40E n°. Le secrétaire les diffuse à son tour aux membres de chaque commission de façon régulière grâce aux comités électroniques. La liste de ces documents est tenue à jour pour chaque commission (**L-BNC-03**, **L-BNC-04**, **L-BNC-05**).

La concertation entre le BNC, l'AFNOR et toutes parties intéressées au moment des enquêtes publiques est illustrée dans la procédure **P-BNC-04**.

	<b>Manuel Qualité</b>	<b>MQ - Chapitre 3</b>
	Respect des exigences de la norme NF X 50-088	Révision <u>11</u>
		Page 14/19

L'archivage des documents relatifs aux travaux de normalisation est effectué selon les Règles pour la Normalisation Française.

### 3.4.3. Construction du consensus

Un consensus est un accord général caractérisé par l'absence d'opposition ferme à l'encontre de l'essentiel du sujet émanant d'une partie importante des intérêts en jeu et par un processus de recherche de prise en considération des vues de toutes les parties concernées et de rapprochement de positions divergentes éventuelles.

Lors des réunions de commission, le secrétaire du BNC permet à tous les membres de la commission de s'exprimer et cherche à arriver au consensus sur les projets traités.


Les réunions du BNC sont de quatre types :

- **Réunion de bureau** : Elle concerne uniquement la commission D10A « Appareils sanitaires ». Cette réunion n'est mise en place que dans les cas où le nombre de sujets à traiter en réunion de commission est important. Le bureau est composé du Président de cette commission, des experts qui se rendent aux réunions du CEN/TC 163 et du secrétaire du BNC. Les membres du bureau se réunissent 2 fois par an, avant les réunions de commission, pour discuter des résultats de votes relatifs aux projets en fin d'enquête publique ou de vote formel et des actualités normatives au niveau européen.

Un compte rendu, réalisé par le secrétaire du BNC est validé par le président de la commission, puis diffusé aux membres ayant participé à la réunion de bureau.

- **Réunion de commission** : Les membres actifs des commissions D10A « Appareils sanitaires », P61A « Carreaux et dalles céramiques » et B40E « Produits réfractaires » sont conviés à des réunions de commission plénière, téléphonique ou en visioconférence. La tenue des réunions est détaillée dans la procédure P-BNC-04.
- **Réunion de dépouillement** : Au cours de celle-ci, les commentaires et avis émis à l'occasion des enquêtes publiques sont traités. Tous les membres de commission sont conviés à ce type de réunion ainsi que toutes les personnes ayant émis des commentaires lors de l'enquête publique. Une réunion de dépouillement peut avoir lieu au cours d'une réunion de commission. La réunion de dépouillement n'est pas systématique, elle n'est organisée que lorsque le BNC reçoit un nombre de commentaires important.
- **Réunion de groupe de travail pour la révision des normes franco-françaises** : Lors de la mise à jour d'une norme franco-française, un groupe de travail au sein de la commission concernée, est mis en place. Après les discussions, le secrétaire du BNC rédige un compte-rendu qu'il soumet au président de commission. Après approbation, le secrétaire envoie le compte-rendu à tous les membres de commission. Il apporte alors les modifications au niveau de la norme traitée, en fonction des décisions prises. Il envoie ensuite à l'AFNOR les documents requis pour le lancement d'une enquête publique.

Pour l'ensemble des réunions, le compte rendu doit indiquer l'essentiel des points de vue exprimés, les décisions prises, les actions engagées et les initiatives prises pour arriver au consensus.

	<b>Manuel Qualité</b>	<b>MQ - Chapitre 3</b>
	Respect des exigences de la norme NF X 50-088	Révision <u>11</u>
		Page 15/19

Tous les comptes rendus de réunion sont enregistrés et conservés informatiquement sur le serveur du BNC.

### 3.5. Exigences relatives à la pertinence, à la cohérence et à l'efficacité.

#### 3.5.1. Vérification de la pertinence

Lorsqu'un nouveau sujet est proposé pour être inscrit au programme de normalisation, le BNC s'assure que son utilité est évaluée conformément aux RNF - Partie 1. Cette action est réalisée en concertation avec les membres de la commission française concernée.


Lorsqu'un nouveau domaine d'activité est proposé, le BNC le prend en considération s'il fait partie de son champ de compétences. Dans le cas contraire, il fait appel à l'AFNOR qui gère cette situation conformément aux RNF - Partie 1.

Dans le cadre de l'évaluation de la qualité du travail normatif, le BNC s'appuie sur les informations fournies par l'AFNOR.

#### 3.5.2. Exigences relatives à la cohérence

- L'ensemble des travaux du BNC s'inscrit dans le cadre de son champ d'intervention. Celui-ci concerne toutes les activités de « Normalisation des matières premières, semi-produits et produits de l'industrie céramique traditionnelle : sanitaire, carrelage (y compris les produits d'installation pour carrelage : colles et adhésifs), arts de la table et réfractaires ».
- Le BNC fait appel à l'expertise des membres de commissions de normalisation pour vérifier si, par rapport à son domaine d'intervention, des travaux analogues n'ont pas été déjà réalisés ou sont en cours de réalisation.
- L'ensemble des travaux du BNC se fait en partenariat avec l'AFNOR (création d'un nouveau domaine d'activité, extension, évolution d'un domaine, ...). Le BNC s'engage à communiquer à l'AFNOR toute modification significative de document normatif, pouvant impacter d'autres domaines d'activités.
- Dans la mesure où l'AFNOR communique au BNC la création des nouvelles commissions de normalisation, celui-ci s'engage à donner un avis par rapport aux nouveaux domaines proches du sien.
- Le BNC contribue à l'élaboration, l'évaluation et la maintenance des règles de fonctionnement des systèmes de normalisation français, européen et international, en :
  - Participant aux réunions du Groupe de Travail Permanent (GTP),
  - Prenant connaissance des informations diffusées par l'AFNOR via le Livelink,
- Le BNC participe aux réunions des Comités Stratégiques (CoS) desquels il dépend : Cos « Construction et urbanisme », Cos « Grand cycle de l'eau », CoS « Agroalimentaire » et CoS « Ingénierie Industrielle, biens d'équipement et matériaux » dans la mesure où les sujets traités le concerne. Ainsi, il contribue à la définition de la stratégie française de normalisation et à sa mise en œuvre dans son champ d'intervention.



	<b>Manuel Qualité</b>	<b>MQ - Chapitre 3</b>
	Respect des exigences de la norme NF X 50-088	Révision <u>11</u>
		Page 16/19

- Le BNC s'engage à appliquer les règles de fonctionnement des systèmes de normalisation aux niveaux français, européen et international. Les décisions prises sont communiquées aux experts, lors des réunions de commissions.
- Les responsables ministériels aux normes concernés font partie des listes de diffusion du BNC. Les pouvoirs publics sont ainsi informés des travaux de normalisation en cours d'élaboration ou de révision. Dans un premier temps, le BNC a recensé, dans son champ d'intervention, la liste des normes référencées dans une réglementation. Il peut donc alerter les pouvoirs publics si une de ces normes est soumise à un examen systématique, et plus particulièrement en cas d'incompatibilité avec une réglementation ou son évolution envisagée. De plus, certains membres de commission peuvent apporter leur expertise pour évaluer la conformité du document élaboré par rapport à la réglementation en vigueur.
- Pour chacune des commissions, la liste de diffusion intègre au moins un représentant de l'AFNOR. Celui-ci a donc accès à l'ensemble des enregistrements d'activité du BNC.
- En cas de désaccord sur la responsabilité d'un projet de normalisation entre des commissions, le BNC s'engage à faire appel au Comité de Coordination et de Pilotage de la Normalisation (CCPN) pour décider des actions à mener.

### 3.5.3. Exigences relatives à l'efficacité

- La production des documents normatifs au BNC est réalisée suivant la procédure **P-BNC-04**.
- Toute non-conformité décelée par le BNC est traitée suivant la procédure **P-BNC-03**.
- Le secrétaire du BNC a les compétences requises pour assurer l'ensemble de ces missions. Il gère les fonctions de : secrétariat du BN, animation des réunions, traduction et mise à jour des documents, ....

Par ailleurs, outre ses formations de base et dans un processus de qualification au poste, le secrétaire du BNC a suivi trois stages de formation proposés par l'AFNOR aux experts.


- Stage 1, « Comprendre le système français de normalisation et le processus d'élaboration d'une norme »,
- Stage 2, « Participer à la normalisation européenne et à la normalisation internationale »,
- Stage 3, « Règles de rédaction d'une norme ».

Ces modules n'existent plus depuis Janvier 2015 et ont été remplacés par les modules suivants :

- Le module « Connaître la normalisation pour être efficace en commission de normalisation »
- Le module « Accroître son efficacité en normalisation aux niveaux européen et international »
- Le module « Présider et animer des réunions de normalisation : devenir Lead'Expert »

De plus, il a suivi des formations pour la maîtrise des outils nécessaires à l'élaboration des normes.

Les experts qui participent aux commissions de normalisation ont les connaissances techniques nécessaires pour le suivi du travail normatif. Dans le but de maîtriser les règles de la normalisation, le

	<b>Manuel Qualité</b>	<b>MQ - Chapitre 3</b>
	Respect des exigences de la norme NF X 50-088	Révision <u>11</u>
		Page 17/19

secrétaire du BNC les informe des formations dispensées par l'AFNOR (**L-BNC-11**) et les incite à y participer selon la procédure **P-BNC-05**.

Le secrétaire rappelle à chaque fois que cela est nécessaire, les principes de fonctionnement élaborés par l'AFNOR, le CEN ou l'ISO.

Dans les faits, ce sont les experts membres de commissions qui se chargent de la promotion des positions françaises lors des réunions au niveau du CEN et de l'ISO. Le BNC s'assure qu'ils disposent des compétences nécessaires et puissent exprimer les positions françaises en français et en anglais, le cas échéant. Le BNC assure au préalable le suivi de la version française des projets élaborés. La traduction des normes est assurée par les services de l'AFNOR et du BNC.

#### 3.5.4. Exigences relatives au travail en réseau

Le BNC coopère en réseau avec l'AFNOR, soit par mail soit via l'espace d'échange informatisé dans le respect des règles de collaboration.

Afin de faciliter le travail en réseau avec les experts, des comités électroniques ont été ouverts aux membres des commissions de normalisation sur la plateforme livelink mise à disposition par l'AFNOR.

Le BNC s'engage également à diffuser aux autres BN et à l'AFNOR toute information utile pour appuyer leurs actions.

Les moyens informatiques du BNC pour mettre à disposition les informations, consulter et recueillir les avis écrits sont les suivants :

- Plateformes livelink d'échanges avec l'AFNOR et les membres des CN,
- Plateformes d'échanges avec le CEN et l'ISO,
- Service de messagerie électronique,
- Service en ligne de vote d'Enquête Publique (Norm'info),
- Site internet du BNC.


Le BNC participe aux réunions de CoopBN (Coopération BN Sectoriels) afin d'échanger sur les bonnes pratiques opérées dans les BNs. Un forum CoopBN est également disponible sur Internet.

### 3.6. Enregistrements et indicateurs

#### 3.6.1. Enregistrements à effectuer dans le cadre de l'évaluation

Dans le cadre de l'évaluation, les enregistrements réalisés par le BNC sont les suivants :

- Une fiche d'identité conforme à l'Annexe A de la norme NF X 50-088 et ses amendements.
- Un bilan annuel d'activité conforme à l'Annexe B de la norme NF X 50-088 et ses amendements; il est présenté suivant le formulaire **F-BNC-04**.
- Les engagements d'impartialité des personnels du BNC.

	<b>Manuel Qualité</b>	<b>MQ - Chapitre 3</b>
	Respect des exigences de la norme NF X 50-088	Révision <u>11</u>
		Page 18/19

- Le formulaire **F-BNC-02**, signé par les membres de commission et confirmant leur mandatement, dans lequel ils s'engagent à respecter l'ensemble des règles et dispositions rappelées dans le Vade-mecum des acteurs du système français de normalisation et le Manuel Qualité du BNC.
- Tous documents relatifs à l'évaluation de l'utilité de nouveaux domaines d'activité.
- Toutes décisions de nomination d'experts pour représenter la commission française.
- Les réponses françaises aux enquêtes européennes et internationales. Ceux-ci sont conservés dans les dossiers de projet de norme correspondants.
- Les résultats des votes.

### 3.6.2. Éléments tenus à jour par le Bureau de Normalisation

Les documents mis à jour par le BNC sont :

- La procédure **P-BNC-04** qui détaille tout le processus de production d'un document normatif,
- Le programme annuel des normes à traiter. Une base de données commune à l'AFNOR (GPP) est alors renseignée. La liste des structures gérées par le BNC est mise à jour de façon régulière sur Comcom Web.
- Les listes mises en place par le BNC (cf. **L-BNC-17**).

Le secrétaire du BNC se tient informé et communique aux experts les informations suivantes :


- Documents utiles comme le Vade-mecum ou le Manuel Qualité du BNC,
- Documents élaborés par l'AFNOR (référentiel, procédures, ...).

### 3.6.3. Indicateurs d'évolution de l'activité :

Le BNC suit les indicateurs suivants. Ceux-ci sont enregistrés dans le formulaire **F-BNC-08**. Les indicateurs I01, I05, I07 et I08 sont enregistrés par l'AFNOR qui les fournit au BNC pour validation.

#### **Indicateurs d'activité**

- (I01) Le nombre de réunions des Comité Stratégique (CoS) et de réunions du groupe de travail permanent (GTP) auxquelles le BNC a participé,
- (I03) Le nombre de réunions des comités et sous-comités techniques européens et internationaux pour lesquels une participation française a été effective. Cet indicateur est mesuré comme suit : le BNC établit la liste des comités techniques (TC) et sous-comités (SC) pour lesquels la participation d'une délégation française est nécessaire. Il enregistre, pour les TC et SC identifiés dans cette liste, les réunions de sans participation d'une délégation française. L'objectif est de tendre vers zéro.  
Cette information est donnée au CoS si cela a un impact sur la stratégie.
- (I04) Le nombre de réunions des comités, sous-comités techniques et groupes de travail européens et internationaux organisés en France par le bureau de normalisation. Le BN informe l'AFNOR de la tenue de telles réunions par e-mail.

	<b>Manuel Qualité</b>	<b>MQ - Chapitre 3</b>
	Respect des exigences de la norme NF X 50-088	Révision <u>11</u>
		Page 19/19

### Indicateurs de performance

Le BNC suit les indicateurs de performance suivant :

- (I05) Le nombre d'enquêtes, de votes formels, et d'examens systématiques (au niveau européens et internationaux) restés sans réponse dans les délais.  
Indicateur de performance du SFN : tendre vers zéro.
- (I06) Le délai moyen de diffusion des procès-verbaux ou comptes rendus après les réunions des commissions de normalisation animées par le bureau de normalisation.
- (I07) La durée moyenne d'élaboration des normes d'origine française, dans le champ d'intervention du bureau de normalisation.
- (I08) Le pourcentage des normes CEN dont le délai entre la fin du vote formel (ou de l'UAP) et la mise en vente nationale est inférieur à 5 mois.

### 3.7. Exigences particulières du BNC

Le BNC a instauré des exigences supplémentaires indépendamment de la norme NF X50-088 et de ses amendements.

#### 3.7.1. Audit Interne

Le BNC est audité une fois tous les 2 ans par l'un des auditeurs internes de la SFC habilité à auditer le référentiel NF X50-088. Cette disposition donne lieu à un rapport d'audit intégrant des fiches d'écart et des points sensibles, pris en compte dans le cadre de l'amélioration continue du Bureau de Normalisation.

#### 3.7.2. Revue de Direction

Le BNC réalise tous les 2 ans une revue de Direction intégrant les 12 points suivants :

- Bilan des actions,
- Contact avec les ministères,
- Recherche de nouvelles parties prenantes et principalement de PME,
- Pertinence des politiques et procédures,
- Non-conformités – actions préventives – actions correctives,
- Indicateurs d'évolution de l'activité,
- Évaluation par des organismes extérieurs,
- Ressources du BNC,
- Formation du personnel,
- Recommandations pour l'amélioration,
- Autres points,
- Annexe : Grille de diagnostic des bureaux de normalisation selon NF X 50-088.

Le compte-rendu est rédigé à l'aide du formulaire **F-BNC-12**, Compte-rendu de la Revue de Direction.