

# Concevoir et obtenir une certification AFNOR

## *PHASE 1 : Elaboration du référentiel de certification*

### **Etape 1 : les normes de spécifications et/ou d'essais**

Analyse des attentes clients

Définition des engagements et des performances à atteindre (caractéristiques certifiées) et des modalités d'essais (pour les produits)

### **Etape 2 : le règlement de certification**

Conception des règles d'octroi de la marque (modalités, nature et fréquence des contrôles)

Validation par un comité de marque

Approbation et publication au Journal Officiel

## *PHASE 2 : Délivrance du certificat et surveillance*

Planification et mise en œuvre des contrôles : essais, audits, enquêtes satisfaction clients, clients mystères, prélèvements de produits dans le commerce...etc

Analyse des résultats et décision de certification

Communication

Suivi périodique de la certification