



GLOBAL 

# Pour le Développement d'une Relation Durable avec nos Clients



## Prestation de Certification

CERTIFICATION-D1-Indice 7

Applicable le 09/11/2009

### GLOBAL sas

38, rue du séminaire - Centra 435

F-94626 RUNGIS

T : (33) 01 49 78 23 24

F : (33) 01 49 79 00 91

[www.global-conseil.fr](http://www.global-conseil.fr)

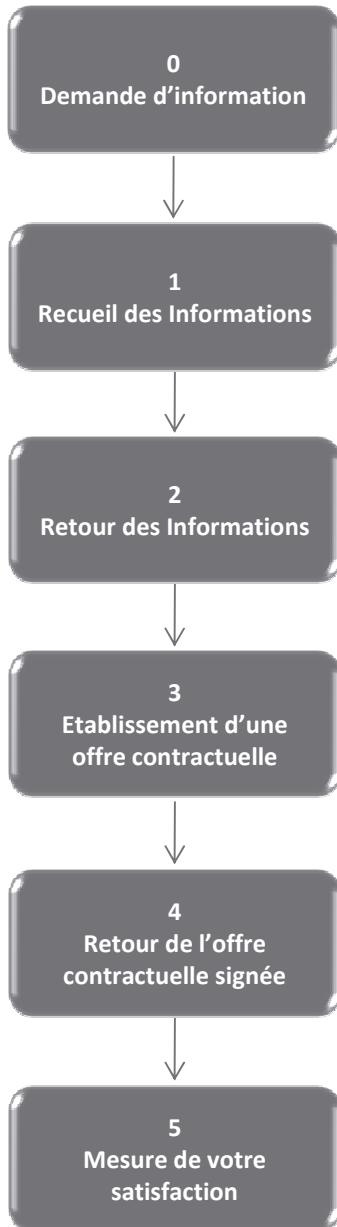
[global@global-conseil.fr](mailto:global@global-conseil.fr)



Relation Client

Audit

Décision



### 1 – Recueil des Informations

Envoi du présent document accompagné de notre support « **Demande de l'entreprise** ». Cela nous permet de cerner à la fois vos attentes et de prendre en compte les éléments constitutifs de votre système de management à certifier. Les informations nécessaires peuvent également être prises par téléphone, fax, mail, ou sur support libre.

### 2 – Retour des Informations

Renseignement de notre support « **Demande de l'entreprise** » ou transmission des informations nécessaires sur tout support libre.

### 3 – Etablissement d'une offre contractuelle

Cette offre contractuelle est établie pour un cycle de 3 ans, ou plus pour certains référentiels, sur la base des informations fournies : référentiel(s) ; périmètre (site(s) à certifier) ; champ (activité(s)) et définissant ainsi les différentes modalités de notre prestation et nos engagements réciproques.

En cas de transfert en provenance d'un autre organisme de certification (sauf cas spécifique), l'historique certifié est repris et le cycle de certification antérieur est poursuivi par GLOBAL. Nous pouvons ainsi instruire une demande dans une **phase de suivi ou de renouvellement**.

Dans le cas où GLOBAL propose un Pré Audit, celui-ci est mentionné dans l'offre contractuelle de certification.

A cette offre contractuelle est jointe une liste des documents à nous communiquer, nous permettant de faire une première analyse de votre système de management.

**Pour le CACES®, F2C, E2F** : envoi du référentiel correspondant.

L'offre contractuelle signée doit être accompagnée de la lettre de demande d'engagement (cf. modèle).

Le retour de l'offre contractuelle signée vaut commande de la prestation.

### 4 – Retour de l'offre contractuelle signée

En cas de modification impactant la certification, il pourra être établi un avenant à l'offre contractuelle et au certificat.

En fonction de vos souhaits ou de l'importance de la modification, un audit particulier pourra être organisé.

Dans la majorité des cas, les modifications pourront être intégrées au cours d'un audit programmé et nécessiteront le cas échéant, une évolution de la durée de l'audit pour prendre en compte les nouveaux paramètres.

### 5 – Mesure de votre satisfaction

Cette mesure est faite au quotidien, au cours de nos différents échanges mais également à l'issue des phases d'audit initial, de Suivi 2 ou de renouvellement (sous forme d'une enquête de satisfaction à renseigner).

Les informations ainsi collectées nous permettent d'améliorer nos services et de vous apporter une prestation à valeur ajoutée.



Relation Client

Audit

Décision

## CADRE GENERAL DE L'AUDIT

Détail dans cette page

Détail page suivante

CERTIFICATION – D1 – Indice 7 – Page 3/7

### 1 Revue de Contrat

### 2 Organisation de l'audit (cf. cadre par référentiel)

### 3 Réalisation de l'audit

### 4 Restitution de l'audit

### 5 Réponse aux écarts et envoi à l'auditeur

### 6 Envoi du rapport d'audit

### 7 Préparation du dossier pour passage en Comité de Certification

### 8 Analyse par le Comité & Décision

### 9 Notification de la Décision à l'entreprise

#### 1 – Revue de Contrat

Réception de documents concernant votre système de management, pour analyse de recevabilité (et ce, en cohérence avec l'offre contractuelle signée).  
Cf. Liste des documents d'instruction.

#### 2 – Organisation de l'audit

Les audits initiaux sont déclenchés par GLOBAL, et les dates d'audit sont fixées en accord avec celles proposées par le client. Les audits suivants sont déclenchés selon l'échéancier transmis avec le certificat. Dans le mois prévisionnel, les dates sont définies en accord avec le client.

##### ■ Cadre pour l'ISO 9001 :

Sauf dérogation ponctuelle accordée par GLOBAL pour l'initial et dans certains cas au renouvellement (exemple : modifications significatives du système de management), l'audit se fera en deux étapes.

##### • **ETAPE 1 : AUDIT DES DISPOSITIONS**

Audit des dispositions (notamment documentaires) du système de management et de leur compréhension par le personnel.

Détermination de l'intervalle nécessaire entre l'audit Etape 1 et Etape 2 en fonction des résultats de l'Etape 1 et du délai requis pour résoudre les éventuels problèmes identifiés.

##### • **ETAPE 2 : AUDIT OPERATIONNEL**

Evaluation de la mise en œuvre et de l'efficacité du système de management.

Chaque étape donne lieu à la rédaction d'un rapport et à un passage en Comité de Certification.

##### ■ Cadre pour le CACES® :

L'audit initial CACES® se déroule également en deux étapes :

##### • **ETAPE 1 : INITIAL PRELIMINAIRE**

Réalisation d'un audit préliminaire sur site composé de l'examen du système organisationnel CACES® et de tests fictifs.

##### • **ETAPE 2 : INITIAL DEROULEMENT DE TEST**

L'entreprise est autorisée à organiser une session de tests par famille pour un nombre de candidats compris entre 3 et 5.

En audit de suivi et de renouvellement les audits « préliminaire » et « déroulement de test » sont réalisés dans la foulée sans décision intermédiaire.

Chaque étape donne lieu à la rédaction d'un rapport et à un passage en Comité de Certification.

##### ■ Cadre pour les FLUIDES FRIGORIGENES :

L'arrêté prévoit l'autorisation de démarrer les activités d'évaluation dès lors que l'organisme Certificateur a notifié à l'organisme une recevabilité positive des documents transmis. A l'issue de cette notification, l'audit initial doit être réalisé dans les 6 mois suivants.

L'audit initial se déroule de la façon suivante :

- audit des dispositions organisationnelles du siège ou site principal
- audit opérationnel

##### ■ Cadre pour F2C :

L'audit initial se déroule de la façon suivante :

- audit des dispositions organisationnelles du siège ou site principal
- audit opérationnel

#### 3 – Réalisation de l'audit

L'audit quelle que soit l'étape comporte :

• Une **réunion d'ouverture** : présentation de l'équipe d'audit, des objectifs de l'audit, validation du déroulement de l'audit sur la base du plan d'audit et validation du périmètre et du champ de l'audit.

• Les **interviews et observations terrain** : l'équipe d'audit va rencontrer les différentes personnes de l'entreprise afin de valider la conformité du système sur la base des réponses apportées et surtout des preuves fournies.



Relation Client

Audit

Décision

## CADRE GENERAL DE L'AUDIT (suite)

Détail page précédente

**1**  
Revue de Contrat**2**  
Organisation de l'audit  
(cf. cadre par référentiel)**3**  
Réalisation de l'audit**4**  
Restitution de l'audit**5**  
Réponse aux écarts  
et envoi à l'auditeur**6**  
Envoi du rapport d'audit**7**  
Préparation du dossier  
pour passage en Comité  
de Certification**8**  
Analyse par le Comité &  
Décision**9**  
Notification de la  
Décision à l'entreprise

### 4 – Restitution de l'audit

L'audit se termine par :

- La **synthèse de l'équipe d'audit** : l'équipe d'audit prépare la réunion de clôture et formule par écrit les écarts constatés pour les valider avec l'entreprise et les lui laisser à l'issue de la réunion de clôture.

- La **réunion de clôture** : à l'issue de l'audit, l'équipe d'audit fait une restitution de l'audit : points forts ; points sensibles ; axes d'amélioration ; écarts constatés ...

C'est le moment privilégié pour se mettre d'accord avec l'auditeur sur le libellé des écarts (pertinence et compréhension).

Pour signifier la compréhension et son accord sur l'écart, l'entreprise doit signer chaque fiche d'écart.

En cas de désaccord, elle ne signe pas la fiche mais adresse en réponse les justifications motivées de son désaccord. (Ce sera alors au Comité de trancher sur la pertinence ou non de l'écart et sur le désaccord motivé de l'entreprise).

L'auditeur rappelle également à l'entreprise les suites de l'audit et notamment le délai pour l'envoi des réponses aux écarts.

### 5 – Réponse aux écarts et envoi à l'auditeur

L'entreprise répond aux éventuels écarts émis lors de l'audit et fait parvenir ses réponses à l'auditeur.

### 6 – Envoi du rapport d'audit

Sur la base des réponses apportées sur les éventuels écarts, le Responsable d'audit (RA) statue sur la levée ou non des écarts.

Le rapport d'audit complet est adressé à GLOBAL.

Pour l'audit initial ou de renouvellement réalisé en deux étapes, chaque étape fait l'objet d'un rapport.

### 7 – Préparation du dossier pour passage en Comité de Certification

Sur la base du rapport d'audit et des éventuels éléments de réponses fournis par l'entreprise, le dossier est présenté en Comité de Certification.

### 8 – Analyse par le Comité & Décision

Cf. pages 6-7.

### 9 – Notification de la décision à l'entreprise

L'entreprise est informée le jour même de la décision prise sur son dossier.

Détail dans cette page



Relation Client

Audit

Décision

## DISPOSITIONS PARTICULIERES

### Activités de surveillance

#### Activités de surveillance

En dehors des audits réalisés sur site (cf. process normal d'audit), d'autres sources seront utilisées :

- Bilan annuel d'activités, à adresser chaque année à l'organisme certificateur pour le CACES®, F2C et E2F.
- Enquête client
- Revue des déclarations de l'entreprise certifiée sur ses supports de communication (exemple : site Web, matériel promotionnel...)
- Tout document à adresser sur demande à GLOBAL, par voie papier ou électronique
- Tout autre moyen de surveillance des performances de l'entreprise certifiée.

### Audits avec préavis très court

#### Audits avec préavis très courts

Dans les principaux cas suivants :

- Audit pour instruction d'une plainte
- Audit de modification
- Audit de suivi suite à une suspension

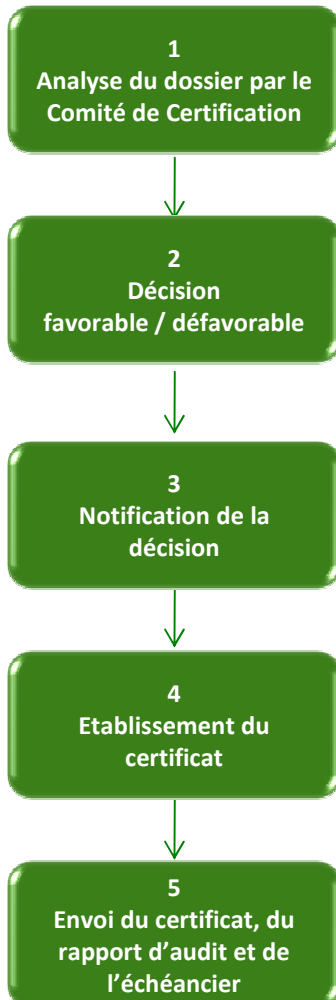
Le temps entre l'avis d'audit présentant l'équipe et la réalisation de l'audit étant très court, l'entreprise ne pourra pas formuler d'objection sur les membres de l'équipe.



Relation Client

Audit

Décision



### 1 – Analyse du dossier par le Comité de Certification

Le rapport est analysé par le Comité de Certification qui émet un avis sur le dossier présenté.

### 2 – Décision

#### ■ Favorable : Certification ; Maintien ou Renouvellement

GLOBAL vous informe de la décision et procède (en fonction de la phase d'audit) à l'établissement de votre certificat.

Un certificat est délivré pour une période de 3 ans. En cas de modification, un nouveau certificat peut être émis sans changement de l'échéance du certificat.

Votre certificat vous est adressé accompagné de l'échéancier de vos prochains audits, des éléments (logo...) vous permettant de communiquer sur votre certification, et du rapport d'audit complet.

Particularité : Certaines décisions sont favorables mais avec la nécessité d'organiser une action supplémentaire de vérification sous forme de « suivi rapproché complémentaire ou documentaire ». C'est le cas par exemple de systèmes très jeunes qui n'ont pas suffisamment de vécu pour démontrer un fonctionnement complet et efficace.

En audit de renouvellement, lorsque des cas de non-conformité ou d'absence de preuve de conformité sont identifiés, GLOBAL fixera des délais pour la mise en œuvre de corrections et d'actions correctives avant l'expiration de la certification.

#### Particularité pour le CACES® :

##### • Extension de la portée du certificat : site(s) supplémentaire(s) :

Augmentation ≤ 10 % du nombre de site(s) déjà certifiés : examen par GLOBAL de cette évolution sur document et si favorable, évolution du certificat sans audit de modification (par contre, le périmètre du prochain audit intégrera un ou plusieurs nouveaux sites).

Si défavorable, réalisation d'un audit de modification.

##### • Extension de testeurs :

De nouveaux testeurs peuvent être validés sur dossier par GLOBAL, à hauteur de 20% de la liste en vigueur au dernier audit.

Les documents à nous fournir, par l'intermédiaire du portail testeurs accessible via notre site internet, sont les suivants :

- Copie des CACES® sur les familles et catégories concernées par la demande
- Justificatifs d'expérience en conduite et/ou formation (cf tableau ci-dessous)

	R372m	R377m	R383m	R386	R389	R390
CONDUITE	1 AN	10 ANS	10 ANS	1 AN	1 AN	1 AN
FORMATION	5 ANS	5 ANS	5 ANS	5 ANS	5 ANS	1 AN

#### ■ Défavorable : Action Complémentaire

GLOBAL informe l'entreprise de la décision et procède (en fonction de la phase d'audit) à l'organisation d'une action complémentaire.

Le process d'audit complémentaire suit la même logique que pour l'audit « normal » et démarre à la phase « réalisation de l'audit ».

### 3 – Notification de la décision

L'organisme est informé le jour même de la décision prise sur son dossier.

### 4 – Etablissement du certificat

A l'issue d'un audit initial, de renouvellement, ou d'extension, un certificat est établi.

### 5 – Envoi du certificat, du rapport d'audit et de l'échéancier

Le certificat est adressé à l'entreprise, accompagné de son rapport d'audit et de l'échéancier des prochains audits.



Relation Client

Audit

Décision



### Contestation de la décision

#### Contestation de la décision

L'entreprise a le droit de contester la décision prise sur son dossier si elle estime que celle-ci n'est pas justifiée.

Dans ce cas, l'entreprise doit adresser à GLOBAL une lettre motivée contestant la décision et ce, dans les 10 jours qui suivent la date de décision. Passé ce délai, la décision est considérée comme acceptée par l'entreprise.

Le dossier est alors réexaminé à l'aide des nouveaux éléments apportés par l'entreprise.

Le dossier est alors examiné sur le principe de contestation :

- En 1ère instance, le dossier accompagné des éléments complémentaires est examiné par un Comité composé de personnes différentes de celles ayant examiné le dossier précédemment
- En 2ème instance, le dossier est examiné par le Président du Comité
- En 3ème et dernière instance, déclenchement d'investigations complémentaires (cf. modalités précisées dans les Conditions Générales de Prestations de Certification – article 2)