




PROC 02 – version 11

PROCEDURE DE GESTION DES AUDITS DE CERTIFICATION AEA

Signataires	Nom	Date
Rédaction	Mathieu DEHANT	 29/03/2018
Vérification	Alban CHARRIER	 29/03/2018
Approbation	Jean-Luc VIDON	 29/03/2018



Ce document appartient à AEA. Il doit être gardé confidentiel. Aucune utilisation qu'elle soit totale ou partielle et aucune duplication pour des buts autres que ceux définis par AEA ne sont permises sans autorisation écrite.

1. OBJET	3
2. REFERENCES	3
3. DOMAINE D'APPLICATION	3
4. MODALITES D'APPLICATION.....	3
5. RESPONSABILITES.....	3
6. DEMANDE DE CERTIFICATION.....	3
6.1. Introduction de la demande.....	3
6.2. Enregistrement de la demande	4
7. CHOIX DE L'AUDITEUR AEA	4
8. BAREME DE TEMPS OBLIGATOIRE.....	4
9. PLANIFICATION DE L'AUDIT	5
10. REALISATION DE L'AUDIT	6
10.1. La réunion d'ouverture	6
10.2. Les modalités d'audit	6
10.3. La formulation des écarts	7
10.4. Classification des écarts	7
10.5. Réunion de clôture	7
10.6. Le rapport d'audit.....	8
11. DECISION DU COMITE DE CERTIFICATION	8
12. SURVEILLANCE DES ASCENSORISTES CERTIFIES AEA	10
13. RENOUVELLEMENT DE LA CERTIFICATION AEA DES ASCENSORISTES CERTIFIES	10

1. OBJET

Ce document a pour objet de définir les règles de gestion pour la réalisation des audits, depuis une demande de certification jusqu'à l'étape de décision finale du comité de certification.

2. REFERENCES

Pour la gestion des audits de certification, l'AEA s'appuie sur le document **NF EN ISO 19011** - Edition 2012 - Lignes directrices pour l'audit des systèmes de management.

3. DOMAINE D'APPLICATION

Ce document s'applique à la réalisation des audits de certification AEA.

4. MODALITES D'APPLICATION

Ce document est applicable à compter du **29/03/2018**.

Il est disponible sur demande au comité de certification.

5. RESPONSABILITES

Le comité de certification a notamment la responsabilité :

- du traitement de la demande de certification ;
- de transmission aux ascensoristes de la liste des auditeurs qualifiés ;
- de transmission aux auditeurs AEA des documents applicables en vigueur ;
- de la prise de décision en vue d'une certification ;
- de la gestion des certificats de certification ;
- du déclenchement des audits de suivi et/ou inopinés.

L'auditeur AEA a la responsabilité de la préparation et de la réalisation de l'audit.

6. DEMANDE DE CERTIFICATION

6.1. Introduction de la demande

Tout ascensoriste qui souhaite se porter candidat à une certification reçoit, sur simple demande auprès du comité de certification :

- le programme de certification AEA ;
- le contrat de certification AEA dans lequel on retrouve en annexes les formulaires de demande de candidature.

L'ascensoriste demandeur doit répondre aux exigences du chapitre 8 du contrat AEA.

6.2. Enregistrement de la demande

L'ascensoriste demandeur devra tout d'abord adresser à l'AEA, par courrier recommandé avec accusé de réception, le contrat AEA et ses annexes dûment renseignés et signés par la personne ayant la capacité juridique de représenter son entreprise, en double exemplaire.

Après réception par l'AEA, la candidature est enregistrée par le comité de certification.

Le comité de certification attribue un numéro de demande à la demande de certification. Le numéro servira de référence pour tout rapport entre l'AEA (y compris l'auditeur AEA) et l'ascensoriste.

Le comité de certification accuse réception de la demande auprès de l'ascensoriste et propose éventuellement une date pour un entretien de présentation au demandeur avec le comité de certification.

7. CHOIX DE L'AUDITEUR AEA

Audit initial :

- AEA désigne un auditeur qualifié.

Audits de suivi et audits inopinés :

- AEA désigne un auditeur qualifié, différent de l'auditeur désigné lors de l'audit initial.

Audit complémentaire :

AEA désigne le même auditeur que l'audit ayant mis en évidence le(s) écart(s).

L'ascensoriste a le droit de refuser un auditeur une fois de manière motivée et formalisée par un courrier adressé au comité de certification.

8. BAREME DE TEMPS OBLIGATOIRE

Afin d'assurer un audit de qualité, AEA a défini les temps nécessaire à la réalisation des différents audits dans le tableau décrit ci-après.

La durée de l'audit est calculée afin de permettre l'évaluation de l'ensemble des points de contrôle mentionnés au chapitre 6 du programme de certification AEA permettant de recueillir les preuves tangibles démontrant la compétence de l'entreprise dans la portée du programme de certification.

Le tableau ci-dessous indique les temps de mission obligatoire afin de permettre une correcte évaluation des compétences de l'entreprise dans la mise en œuvre et le maintien de la certification en tenant compte des effectifs humains mis à disposition.

Le temps indiqué dans le tableau ci-dessous comprend le temps de préparation, le temps d'audit, le temps de rédaction du rapport et le temps de restitution.

Le temps d'audit sur site correspond à la durée indiquée ci-dessous moins une journée qui correspond au temps dédié à la préparation, la rédaction et la restitution.

PROCEDURE DE GESTION DES AUDITS DE CERTIFICATION AEA

Nature de l'audit	Effectif (***) de l'entreprise ou de la structure concernée par l'audit. (personnel intégré dans le périmètre soumis à la certification)		
	< à 20 pers	20 <pers < 50	> 50 pers
Initial <i>ou</i> renouvellement (*)	2,5 jours	3 jours	3,5 jours
Complément audit initial ou renouvellement si auto certification sécurité	1 jour	1 jour	1 jour
Suivi n°1 (*)	2,5 jours	3 jours	3,5 jours
Inopiné (*)	2,5 jours	3 jours	3,5 jours
Complémentaire (**)	(**)	(**)	(**)

(*) Pour toute entreprise disposant de plusieurs sites concernés par le programme de certification, le nombre de jour d'audits est augmenté d'une journée par site supplémentaire.

(**) Le temps de mission d'un audit complémentaire est lié aux écarts ayant pu être formulés lors de l'audit. La durée de l'audit complémentaire sera déterminée par le comité de certification et au plus égal au barème ci-dessus.

L'initiative de formuler contractuellement le temps nécessaire au bon déroulement de la prestation est laissée à l'initiative du comité de certification.

(***) Le personnel intégré dans le périmètre de la certification correspond au nombre de techniciens réalisant des tournées intégrées dans le périmètre de la certification augmenté du nombre d'encadrant (N+1, N+2, ..., jusqu'au responsable de l'entité opérationnelle compris)

9. PLANIFICATION DE L'AUDIT

Afin de préparer l'audit, chaque auditeur AEA est tenu :

- de préparer l'audit en prenant connaissance des documents qui lui ont été transmis par le comité de certification (Fiche de demande de certification de l'ascensoriste, Manuel sécurité, rapport(s) de(s) l'éventuel(s) audit(s) précédent(s),...);
- de prendre contact avec l'ascensoriste afin de lui demander des procédures ou documents spécifiques dont il estime devoir prendre connaissance avant la réalisation de l'audit ;
- De réaliser un plan d'audit qui comprendra les dates et heures, la réalisation d'une réunion d'ouverture et de clôture d'audit ainsi que les items du référentiel abordés. Le plan sera envoyé au client pour accord avant l'audit sur site.

Si l'ascensoriste refuse de transmettre copie de ces documents, la préparation se fera dans les bureaux de l'ascensoriste.

10. REALISATION DE L'AUDIT

La responsabilité des activités d'audit est du ressort de l'auditeur AEA qui en assure la conduite. L'AEA se réserve le droit de participer à un audit en tant qu'observateur. *De même un observateur du COFRAC peut assister à un audit dans le cadre de l'accréditation de l'AEA.*

Le périmètre concerné par un audit initial est de 1 % du parc en exploitation de la structure certifiée, dans la limite de 5 à 20 ascenseurs.

La visite d'audit, tout en tenant compte des circonstances propres à chaque cas, comporte toujours les étapes détaillées ci-après :

10.1. La réunion d'ouverture

La réunion d'ouverture est organisée dès le début de l'audit pour :

- permettre aux représentants de l'ascensoriste de faire connaissance avec l'auditeur AEA ;
- clarifier tout malentendu en ce qui concerne les objectifs et les procédures de l'audit ;
- préciser ce qui est attendu de la part de l'ascensoriste ;
- permettre d'informer les ascensoristes du devoir d'alerte de l'auditeur auprès du bailleur.

Elle comporte :

- une intervention de l'auditeur AEA pour :
 - se présenter, expliquer les objectifs de l'audit et la procédure qui va être suivie ;
 - rappeler que toutes les informations recueillies sur la base d'un échantillonnage pendant l'audit seront traitées avec la plus stricte confidentialité ;
 - rappeler à l'ascensoriste que c'est à lui de démontrer sa conformité aux critères de certification ;
 - commenter le plan d'audit et faire confirmer qu'un représentant de l'ascensoriste a été désigné pour accompagner l'auditeur AEA tout au long du processus d'audit ;
 - annoncer ce qui se passera lors de la réunion finale ;
 - confirmer l'organisation logistique (salle de réunion à la disposition de l'équipe, horaires de travail, pauses repas.....) ;
 - rappeler à ses interlocuteurs qu'ils ont la possibilité de poser toutes les questions qu'ils estiment nécessaires.
- une intervention de l'ascensoriste pour :
 - se présenter ;
 - expliquer de manière générale l'organisation mise en place pour viser la conformité avec le programme de certification AEA.

10.2. Les modalités d'audit

L'évaluation de la façon dont travaille l'ascensoriste constitue la partie la plus importante de l'audit. Elle prend en compte les lignes directrices générales suivantes :

- l'auditeur AEA évalue la compétence de l'ascensoriste en prenant en compte, pour chaque axe, les exigences du programme de certification AEA ainsi que les documents de preuves à fournir ;
- l'auditeur AEA évalue l'organisation sur la base de la documentation mis à sa disposition et des entretiens avec le personnel rencontré (Représentant de la structure auditée, Technicien ascensoriste, Responsable maintenance,...).

PROCEDURE DE GESTION DES AUDITS DE CERTIFICATION AEA

Les écarts formulés par les auditeurs doivent être basées sur des éléments factuels et objectifs, et faire référence au(x) critère(s) de certification AEA.

10.3. La formulation des écarts

Un écart est le constat de la non prise en compte ou la non mise en œuvre d'un ou de plusieurs critères de certification AEA.

L'analyse des constatations effectuées durant un audit peut donc conduire à identifier des écarts par rapport aux critères de certification.

Les écarts peuvent viser la documentation et/ou la mise en application des dispositions prévues dans le cadre du système de management.

A la fin de l'audit, chaque auditeur AEA formalise ses écarts et en dresse la liste.

10.4. Classification des écarts

Il faut clarifier avec l'ascensoriste audité le caractère de chaque Ecart identifié, et la suite qu'il y a lieu de lui donner. A cette fin, la classification suivante est utilisée :

Ecart de type « critique »	Ecart de type « non critique »
Ecart qui entraîne que le système mis en place ne répond pas à ses objectifs et aux critères de certification, ce qui met directement en péril la qualité des activités et/ou l'efficacité de la mise en œuvre du système de management.	Erreur occasionnelle, limitée à une activité précise ou Ecart de nature à compromettre à terme la fiabilité des activités et/ou l'efficacité du système de management mis en place. Une accumulation d'écarts de type « non critique » concernant un même sujet peut révéler une lacune majeure du système de management et devra dès lors être considérée comme un Ecart de type « critique ».
Un Ecart de type « critique » : <ul style="list-style-type: none">est communiqué par écrit à l'ascensoriste à la fin de l'audit ;doit faire l'objet d'une analyse des causes suivie d'une action corrective qui doit impérativement être mise en application dans les 90 jours suivant l'audit avant que la certification ne puisse être accordée ;	Un Ecart de type « non critique » : <ul style="list-style-type: none">est communiqué par écrit à l'ascensoriste à la fin de l'audit ;doit faire l'objet d'une analyse des causes suivie d'une action corrective qui doit impérativement être mise en application dans les 90 jours suivant l'audit avant que la certification ne puisse être accordée ;
Après réponse de l'ascensoriste, le maintien, par le comité de certification, d'un Ecart de type critique nécessite obligatoirement un audit complémentaire (dans les 3 mois après la date de notification de l'AEA pour un audit de suivi ou inopiné).	Un Ecart de type « non critique » est clôturé par l'acceptation de la mesure corrective proposée et du calendrier de mise en application. L'action mise en place sera vérifiée lors de l'audit suivant.

10.5. Réunion de clôture

La réunion de clôture rassemble l'auditeur AEA et les représentants de l'ascensoriste audité ; la présence de la direction ou d'un interlocuteur mandaté pour la représenter est indispensable.

La réunion est présidée par l'auditeur AEA qui :

- présente la synthèse des constatations positives et des écarts identifiés ;

PROCEDURE DE GESTION DES AUDITS DE CERTIFICATION AEA

- notifie par écrit les écarts de type « critiques » et « non critiques » au moyen du formulaire des écarts prévu à cet effet et demande à l'ascensoriste d'en prendre acte formellement en signant le document qui lui est remis ; dans la semaine, l'auditeur AEA transmet une copie du formulaire signé au comité de certification AEA ;
- remet à l'ascensoriste la ou les fiches d'écarts qui doivent être traitées dans les 90 jours ;
- donne à l'ascensoriste l'occasion d'émettre des remarques à propos du déroulement de l'audit et de solliciter les éclaircissements nécessaires ;
- remet à l'ascensoriste le questionnaire d'appréciation.

L'auditeur AEA rappelle également :

- que l'ascensoriste audité doit répondre aux écarts constatés dans les délais définis ;
- le rôle du comité de certification qui aura à examiner le rapport définitif ainsi que, le cas échéant, les remarques de l'ascensoriste audité, en vue de la prise de décision pour l'octroi ou non de la certification ;
- que le rapport ne prend en compte que les observations faites lors de l'audit et ne préjuge en rien des remarques complémentaires qui pourraient être faites lors d'une visite ultérieure ;
- la possibilité pour l'ascensoriste audité de faire valoir ses remarques sur le rapport définitif dans les 15 jours ouvrables à dater de l'envoi, par lettre recommandée adressée au comité de certification ;
- l'obligation pour l'auditeur AEA, quel que soit l'état d'avancement du dossier, de rédiger et transmettre un rapport d'audit au plus tard 15 jours après la fin de l'audit, de manière à permettre au comité de certification de se prononcer sur la suite à donner à la procédure.

10.6. Le rapport d'audit

Dans la procédure de certification, le rapport d'audit constitue un élément primordial. Il doit :

- documenter l'audit effectué par l'auditeur AEA pour démontrer la conformité de l'ascensoriste candidat à la certification par rapport aux critères du programme de certification ;
- fournir à l'ascensoriste candidat à la certification des bases objectives pour la mise en œuvre d'actions correctives éventuelles ;
- permettre au comité de certification de fonder ses décisions pour que :
 - l'ascensoriste candidat dispose des informations nécessaires pour faire valoir des remarques ou, le cas échéant, introduire un recours ;
 - l'auditeur AEA chargé d'un audit ultérieur assure un suivi adéquat.

Le rapport d'audit est un document confidentiel qui ne peut être transmis à des tiers, hormis les instances de comité de certification. Le rapport engage l'auditeur AEA et en particulier en ce qui concerne la conclusion générale qui y est reprise. L'auditeur a la responsabilité de la rédaction du rapport d'audit qui couvre l'audit du système de management et ses aspects techniques.

11. DECISION DU COMITE DE CERTIFICATION

Dès que le comité de certification reçoit le rapport d'audit complet, l'examen du dossier est mis à l'ordre du jour de la prochaine séance du comité de certification.

Le rapporteur du comité de certification effectue la revue de l'audit en amont en utilisant le « Formulaire préparatoire au comité de certification et décision » FORM COMC 01. Il s'agit de vérifier notamment que l'ensemble des documents administratifs sont présents.

PROCEDURE DE GESTION DES AUDITS DE CERTIFICATION AEA

A l'issue positive de cette revue d'audit, le rapporteur du comité de certification convoque les membres du comité de certification listés dans le « tableau des membres des comités » FORM COMC 02.

L'auditeur AEA missionné doit être présent lors de cette séance pour présenter son rapport d'audit et les éventuelles remarques émises par l'ascensoriste audité.

A l'issue de la réunion, le comité de certification se prononce :

- en faveur de la certification :
 - le comité de certification AEA en informe l'ascensoriste audité et émet, dans les 30 jours ouvrables, un certificat de certification. Le certificat est signé par le président de l'AEA et le rapporteur du comité de certification. La durée de validité de la certification est fixée à 3 ans.

- en défaveur de la certification :
 - le comité de certification AEA en avertit le demandeur dans les 30 jours ouvrables par lettre recommandée avec accusé de réception et lui rappelle les modalités d'introduction d'un éventuel recours ;
 - l'ascensoriste dispose de 15 jours ouvrables, à dater de l'expédition de la décision de la notification, pour faire savoir au comité de certification AEA :
 - s'il renonce à sa demande de certification, auquel cas cette dernière est classée sans suite ;
 - s'il maintient sa demande de certification, auquel cas l'instruction du dossier reprendra son cours quand l'ascensoriste candidat estime être prêt à recevoir un second audit (limité à la levée des écarts).
Ce second audit devra être réalisé dans les trois mois après la date de notification de l'AEA.

L'état des certifications sera régulièrement diffusé à l'ensemble des membres d'AEA.

Il comprendra la liste des certifications décernées ainsi que les notifications de perte de certifications.

12. SURVEILLANCE DES ASCENSORISTES CERTIFIES AEA

Le comité de certification réalise, **durant la période de validité de la certification, un audit de suivi** selon les mêmes modalités que l'audit initial. Il intervient 18 mois, environ, après la décision de certification selon les mêmes modalités que celles définies pour l'audit initial.

Le comité de certification réalise dans le programme de certification, en complément, **jusqu'à deux audits inopinés par an et structure certifiée**, suivant le même modèle que les audits de suivi. Les audits inopinés interviennent sous l'impulsion de l'AEA. Le périmètre concerné par un audit inopiné est de 1 % du parc en exploitation de la structure certifiée, dans la limite de 5 à 20 ascenseurs.

Dans le cadre d'un audit inopiné, l'ascensoriste est engagé à ouvrir la structure à auditer dans un délai de 15 jours calendaires.

L'ascensoriste doit systématiquement informer le comité de certification du changement d'une des caractéristiques du service certifié ou du périmètre de certification.

Chaque audit de suivi ou audit inopiné porte sur les points suivants :

- respect des engagements de service ;
- dispositions d'organisation, de suivi et de pilotage du respect des promesses ;
- dispositions mises en place suite à la détection d'un écart critique lors d'un audit précédent.

Un audit inopiné peut être déclenché par demande écrite justifiée d'un membre adhérent auprès du comité de certification.

A l'issue des audits de suivi ou inopinés, les rapports d'audits seront mis à l'ordre du jour de la prochaine séance du comité de certification et seront traités selon les mêmes modalités que les exigences du chapitre 11 de la présente procédure.

Les cas de résiliations, suspensions ou retraits de certification AEA sont gérés conformément au chapitre 15 du contrat AEA « Conséquences communes attachées à l'échéance, à la suspension, au retrait ou à la résiliation de la certification AEA ».

En cas de suspension, un audit complémentaire est réalisé afin de vérifier la mise en œuvre des actions correctives décidées par l'ascensoriste.

L'audit portera uniquement sur le(s) écart(s) ayant débouché sur la suspension.

Le fonctionnement d'un audit complémentaire est identique à un audit qui reprend à partir du chapitre 7 de la présente procédure.

13. RENOUVELLEMENT DE LA CERTIFICATION AEA DES ASCENSORISTES CERTIFIES

Deux mois avant la fin de validité du certificat, l'ascensoriste certifié peut solliciter le renouvellement de sa certification.

La procédure à suivre est identique à une demande initiale selon les modalités définies à partir du chapitre 6 de la présente procédure.