

PROGRAMME DE CERTIFICATION

Association Exigence Ascenseurs



Table des matières

| | |
|--|----|
| Table des matières | 2 |
| Préambule | 4 |
| 1. Contexte et objectifs | 4 |
| 2. Domaine d'application | 5 |
| 3. Exigences réglementaires..... | 5 |
| 4. Termes et définitions relatifs au programme de certification AEA..... | 6 |
| 5. Management et amélioration continue | 8 |
| 5.1. Les dispositions d'organisation | 8 |
| a. Responsabilités..... | 8 |
| b. Gestion documentaire..... | 8 |
| c. Formation et information du personnel | 8 |
| 5.2. Les dispositions de suivi et de pilotage | 9 |
| a. Système de mesure interne à l'entreprise | 9 |
| b. Système de mesure externe à l'entreprise | 9 |
| 6. Services apportés par le programme de certification AEA | 9 |
| AXE 1 : SECURITE | 9 |
| AXE 2 : INFORMATION A L'EGARD DES USAGERS | 10 |
| AXE 3 : PREVENTION/QUALIFICATION/FORMATION | 11 |
| AXE 4 : MAINTENANCE PREVENTIVE | 12 |
| AXE 5 : PANNES | 13 |
| 7. Annexes | 14 |
| Annexe 1 : règles de certification AEA | 14 |
| ▪ Etude de la candidature | 14 |
| ▪ Audit de certification..... | 14 |
| ▪ Prise de décision..... | 15 |
| ▪ Maintien de la certification AEA..... | 15 |
| ▪ Renouvellement de la certification AEA..... | 16 |
| ▪ Extension de la certification | 16 |
| Annexe 2 : règles d'utilisation de la marque..... | 17 |
| ▪ Organisation du dispositif | 17 |



- Critères d'accès au programme de certification AEA et à sa marque..... 17
- Durée de l'engagement et renouvellement du droit d'utilisation 18
- Communication 18
- Sanctions 18

Annexe 3 : processus de décision..... 19

Préambule

Le présent programme de certification ne saurait suppléer aux obligations générales et particulières de sécurité relevant de la stricte responsabilité des propriétaires d'ascenseurs, telles qu'édictées au Livre I, Titre V, Section « Sécurité des Ascenseurs » du Code de la Construction et de l'Habitation.

De manière générale, la simple exigence de conformité à ce programme de certification ne vaut pas par elle-même notification de conformité aux exigences d'une réglementation et/ou d'une législation édictée par une administration nationale ou internationale.

De la même manière, dans le cadre de l'entretien d'un ascenseur, le présent programme de certification ne saurait prévaloir sur les obligations contractuelles conclues par une entreprise de maintenance auprès d'un maître d'ouvrage. L'entreprise de maintenance reste tenue par les prescriptions supérieures qui lui sont imposées dans les contrats signés avec le maître de l'ouvrage.

1. Contexte et objectifs

En 2012, les quatre bailleurs sociaux de la Ville de Paris (Paris Habitat-OPH, RIVP, ELOGIE et SIEMP) ont engagé une démarche visant à améliorer les prestations liées aux interventions de maintenance sur les ascenseurs.

Cette démarche a pour vocation la mise en place de bonnes pratiques volontaires dans la réalisation des missions de maintenance et de réparation sur le parc des bailleurs sociaux présents en Ile-de-France.

La réflexion engagée sur l'amélioration de la maintenance des ascenseurs a conduit les bailleurs à la création d'une association comme entité juridique permettant de délivrer une certification. Cette association inter-bailleurs a vocation à réunir également des représentants de locataires et usagers et des personnalités qualifiées.

Les objectifs visés par les bailleurs franciliens avec la mise en place de ce programme de certification sont les suivants :

- Amélioration de la qualité des interventions de maintenance ;
- Diminution des pannes ;
- Amélioration de l'information/la communication à destination des usagers ;
- Maintien de la sûreté générale, par le biais d'engagements volontaires de l'ascensoriste – en complément de la réglementation mais sans chevauchement d'exigences – portant sur la qualité des ressources mises en œuvre pour satisfaire l'utilisateur.

Le programme de certification AEA est un outil de mesure et de suivi du niveau de performance des prestations des ascensoristes ainsi identifiés par ce signe de reconnaissance.

Le présent programme de certification est rédigé à destination des entreprises assurant la maintenance d'ascenseurs et qui souhaitent renforcer la mesure du niveau de leurs prestations.

2. Domaine d'application

La certification AEA constitue une certification de service, au sens de l'article L433-3 du Code de la consommation.

Elle est ouverte à toute entreprise dotée de la personnalité physique ou morale justifiant d'une activité de service de maintenance d'ascenseur.

La portée d'une certification AEA est toutefois limitée aux services de maintenance délivrés par une entité opérationnelle, dotée à cet effet d'une autonomie dans son organisation, la formation de ses personnels et ses moyens financiers.

C'est pourquoi, la certification accordée en considération d'une entité opérationnelle ne s'étend pas nécessairement aux services de maintenance d'ascenseurs fournis par l'ensemble des succursales ou agences de l'entreprise candidate.

C'est à l'entreprise candidate à la certification de démontrer dans sa demande de certification AEA l'autonomie caractérisant l'entité opérationnelle qu'elle souhaite voir évaluée.

Dès lors qu'une entité opérationnelle a reçu la certification (se référer à la définition dans la partie « 4. Termes et définitions relatifs au programme de certification »), c'est l'ensemble du parc d'ascenseurs dont elle a la charge qui est visé par les exigences du présent cahier des charges.

3. Exigences réglementaires

Les exigences du présent programme de certification ne sauraient suppléer aux obligations générales et particulières de sécurité relevant de la stricte responsabilité des propriétaires d'ascenseurs, telles qu'édictées au Livre I, Titre V, Section « Sécurité des Ascenseurs » du Code de la Construction et de l'Habitation.

De manière générale, la simple exigence de conformité à ce programme de certification ne vaut pas par elle-même notification de conformité aux exigences d'une réglementation et d'une législation édictée par une administration nationale ou internationale.

Pour mémoire, et à titre d'exemple non exhaustif, les obligations légales sont rappelées ci-dessous :

- Code de la Construction et de l'Habitation, article R 125-2-1 relatif à la définition et à l'application des règles de sécurité ;
- La loi Urbanisme et Habitat n° 2003-590 du 2 juillet 2003 (modifiant le code de la construction et de l'habitation) Dispositions relatives à la sécurité des constructions ;
- Le décret n° 2004-964 du 9 septembre 2004 modifié par le décret 2012-674 du 07/05/2012 relatif à la sécurité des ascenseurs et la fluidification des règles concurrentielles du marché de l'entretien ;
- Les arrêtés du 18 novembre 2004 :
 - relatif aux travaux de sécurité à réaliser dans les installations d'ascenseurs qui fixe les prescriptions des dispositifs de sécurité à installer selon l'échéancier 2008, 2013 et 2018,
 - relatif à l'entretien des installations d'ascenseurs ;

- Le décret n° 2008-291 du 28 mars 2008 modifiant le décret n°2004-964 du 9 septembre 2004 relatif à la sécurité des ascenseurs et modifiant le code de la construction et de l'habitation ;
- L'arrêté du 29 août 2008 modifiant l'arrêté du 18 novembre 2004 relatif aux travaux de sécurité à réaliser dans les installations d'ascenseurs ;
- L'arrêté du 7 août 2012 relatif aux contrôles techniques à réaliser dans les installations d'ascenseurs ;
- NFC 15-100 relative aux installations électriques et traitant de la conception, de la réalisation, de la vérification et de l'entretien des installations électriques alimentées sous une tension au plus égale à 1000 volts ;
- Les recommandations n° F. 284 du Groupe Permanent d'Etude des Marchés de Matériels Mécaniques, Electriques et Electroniques - approuvées le 16 Mai 1984 par la Section Technique de la Commission Centrale des Marchés (brochure n° 5653 bis - J.O.) ;
- Les normes techniques en vigueur et notamment la norme P82021 de février 2005, chapitre 7, concernant la réalisation des essais de parachute.
- Au Décret n° 2008-1325 du 15 décembre 2008 relatif à la sécurité des ascenseurs, monte-charges et équipements assimilés sur les lieux de travail et à la sécurité des travailleurs intervenant sur ces équipements
- Aux articles R4543-22, R4543-23 et R4543-24 du Code du Travail

Par ailleurs, le personnel intervenant de l'entreprise titulaire du contrat d'entretien doit recevoir une formation dans les conditions prévues au décret 2008-1325 fixant les prescriptions particulières de sécurité applicables aux travaux effectués sur les ascenseurs, ascenseurs de charges, escaliers mécaniques, trottoirs roulants et installations de parcage automatique de véhicules.

La formation du personnel de l'ascensoriste est également prévue et décrite aux articles R4543-22, R4543-23 et R4543-24 du Code du Travail.

4. Termes et définitions relatifs au programme de certification AEA

Les termes et définitions suivants ont pour objectif de permettre notamment une meilleure clarté des notions exprimées à travers le programme de certification AEA. Il est entendu que ces termes et définitions ne sauraient être opposés à ceux résultant de textes réglementaires ou de normes

Ascenseur : appareil desservant de manière permanente les niveaux de bâtiments et de constructions à l'aide d'une cabine qui se déplace le long de guides rigides dont l'inclinaison sur l'horizontale est supérieure à 15 degrés et qui est destinée au transport soit de personnes, soit de personnes et d'objets, soit uniquement d'objets, dès lors qu'elle est accessible sans difficulté à une personne et qu'elle est équipée d'éléments de commande situés à l'intérieur ou à portée de la personne qui s'y trouve.

Ascensoriste : entreprise ayant en charge la maintenance d'un parc d'ascenseurs.

Dirigeant (de l'Entité opérationnelle) : personne physique disposant du pouvoir et de la responsabilité, au sein d'une entreprise, de prendre toutes décisions relatives à l'encadrement des personnels, à l'organisation, à la formation et à l'engagement des dépenses nécessaires au fonctionnement autonome d'une entité opérationnelle.

Entité opérationnelle : unité de production de service de maintenance d'ascenseur, au sein d'une entreprise, caractérisée par une clientèle, du personnel technique, des installations ou matériels propres, disposant d'un dirigeant unique et dédié responsable de l'encadrement, l'organisation, la formation et l'engagement des dépenses nécessaires au fonctionnement autonome de cette dernière.

On précise qu'une Entité Opérationnelle ne perd pas cette qualité si elle bénéficie, de la part de l'entreprise à laquelle elle appartient, de services administratifs généraux (comptabilité, ressources humaines, etc.).

Maintenance : ensemble des prestations de services destinées à prévenir ou réparer les pannes susceptibles d'affecter le fonctionnement d'un ascenseur ou de l'un de ses composants.

MASE (Manuel d'Amélioration de la Sécurité des Entreprises) : il s'agit d'une certification de système de management dont l'objectif est l'amélioration permanente et continue des performances sécurité, santé et environnement des entreprises. La gestion de MASE est assurée par une association du même nom. (<http://mase-asso.fr/>).

Mise à l'arrêt : action d'un technicien de mettre volontairement hors service un ascenseur, rendant impossible son utilisation pour une période indéterminée. Elle peut être opérée à la suite d'une panne, ou à des fins de prévention.

Panne : arrêt du fonctionnement d'un ascenseur ou d'un de ses composants (éclairage, fonctionnalité des boutons...).

Panne bloquante : panne privant l'ascenseur de ses fonctions principales, en particulier le déplacement des personnes se traduisant par une immobilisation complète ou partielle de l'appareil ou par le dysfonctionnement d'un dispositif de sécurité empêchant l'usage de l'ascenseur dans des conditions de sécurité optimales.

Panne non bloquante : état de panne d'un ascenseur qui ne rend pas impossible son utilisation. L'appareil fonctionne en revanche de manière dégradée (problème d'éclairage, bruit...).

Panne récurrente : état d'un appareil se trouvant en panne de manière répétée au cours d'une période donnée. Le seuil caractérisant l'état de récurrence est fixé à huit pannes pendant un mois glissant.

Parc : ensemble des ascenseurs dont un ascensoriste ou un technicien est en charge pour la maintenance et/ou les réparations.

Tournée de base : notion faisant référence à la liste des appareils affectés à un technicien pour sa tournée (entretien, réparation...) tous clients confondus, et dont il doit assurer les visites d'entretien réglementaire au maximum toutes les six semaines.

5. Management et amélioration continue

Les prescriptions inscrites dans cette partie concernent l'organisation et le suivi de la mise en œuvre des dispositions permettant de satisfaire aux exigences du programme de certification AEA au sein de l'entreprise candidate.

5.1. Les dispositions d'organisation

a. Responsabilités

Le dirigeant d'une entité opérationnelle définit les responsabilités de toutes les personnes dont l'activité peut avoir une influence sur le respect des axes du programme de certification AEA dans un organigramme, ainsi que dans les définitions de fonctions correspondantes.

En tant qu'animateur qualité, il est en charge de la mise en œuvre de l'application et du contrôle du système qualité, comprenant au moins :

- l'élaboration et la mise en place de plans d'actions contributifs à la réalisation des objectifs fixés ;
- la détection et le traitement des non-conformités et des situations inacceptables ;
- la proposition des actions correctives ou préventives si nécessaire et leur traçabilité.

b. Gestion documentaire

Les documents sont établis, diffusés et mis à jour selon les dispositions définies par écrit dans une procédure.

La liste des enregistrements et leurs modalités de gestion sont définies par écrit.

c. Formation et information du personnel

Le dirigeant s'assure de la diffusion des informations sur la démarche qualité sur la prestation de base initiée par le programme de certification AEA.

Toutes les mises à jour de l'organisation ou des dispositions liées à la qualité des interventions des techniciens sont communiquées à l'équipe par son dirigeant.

Les nouveaux membres du personnel sont sensibilisés à la démarche de qualité impulsée par le programme de certification AEA par le biais de la formation.

5.2. Les dispositions de suivi et de pilotage

a. Système de mesure interne à l'entreprise

Le dirigeant définit les indicateurs nécessaires au suivi des axes du programme de certification AEA et s'assure de leur suivi interne à l'entreprise.

Les données sont tenues à disposition de l'auditeur lors de contrôles qui seront réalisés.

b. Système de mesure externe à l'entreprise

Lorsque les ascenseurs du parc sont équipés d'un système de télésurveillance externe à l'ascensoriste, le dirigeant s'assure, dans le cadre des procédures qualité, de la prise en compte et de la bonne utilisation de ce système externe.

Des enquêtes de satisfaction peuvent avoir été réalisées auprès des usagers par le maître de l'ouvrage, auquel cas, les résultats peuvent être adressés à l'ascensoriste et constituer également un système de mesure externe de la qualité des prestations réalisées.

6. Services apportés par le programme de certification AEA

Ce chapitre présente les axes du programme de certification AEA et leur contenu, les moyens à mettre en œuvre par une entité opérationnelle pour y répondre, ainsi que les éléments de contrôle à destination de l'auditeur. Pour chaque axe, le dirigeant met en place, au sein de son entité opérationnelle, des méthodes de travail garantissant la prise en compte de chaque élément cité ci-après.

AXE 1 : SECURITE

| Détail des engagements de l'axe 1 | Eléments de contrôle |
|---|--|
| <p>1.1. L'entité opérationnelle met en place et utilise un système de management de la sécurité des usagers d'ascenseurs et de ses intervenants dans le cadre de la gestion d'un parc en entretien. Elle fait évaluer ce système au moyen du référentiel Manuel d'Amélioration de la Sécurité des Entreprises (MASE) ou d'un système proche (notamment OHSAS 18001 ou ISO 45001, VCA) et en obtient une certification sécurité. En l'absence d'un tel certificat, l'entité opérationnelle doit apporter la preuve de la mise en œuvre d'un système de management de la sécurité équivalent validé par une auto-certification.</p> | <p>- Certificat MASE de l'entreprise ou d'un système proche de management de la sécurité et notamment OHSAS 18001 ou ISO 45001, VCA. *En l'absence d'un tel certificat : preuves de l'existence d'un système de management de la sécurité auto-certié.</p> |

* Cette liste n'est pas exhaustive et un candidat souhaitant utiliser un autre système de management de la sécurité pourra présenter sa demande de prise en compte motivée, par écrit, au comité de certification.

AXE 2 : INFORMATION A L'EGARD DES USAGERS

| Détail des engagements de l'axe 2 | Eléments de contrôle |
|---|--|
| <p>2.1 Lors des interventions de maintenance préventive ou curative, le technicien affiche une information concernant sa présence sur l'appareil.</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Entretien avec un technicien concernant ses pratiques ; - Présentation des modèles de documents à disposition du technicien ; - Visite sur site en cours d'entretien ou suite à une panne. |
| <p>2.2 Après réalisation d'une visite d'entretien –prévue réglementairement toutes les 6 semaines– le technicien laisse en cabine une information qui précise au minimum la date de son intervention.</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Entretien avec un technicien concernant ses pratiques ; - Présentation des modèles de documents à disposition du technicien ; - Visite de sites sélectionnés par l'auditeur sur la base d'un listing du parc et des dates de visite d'entretien préventif. |
| <p>2.3 Lors d'une intervention sur une panne, en cas d'incapacité à remettre en service l'appareil lors de son premier passage, le technicien affiche une information de son passage où il s'engage à fournir plus de détails sur la panne sous 72 heures ouvrables.</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Entretien avec un technicien concernant ses pratiques ; - Présentation des modèles de documents à disposition du technicien ; - Visite de sites sélectionnés par l'auditeur sur la base d'un listing du parc et de la liste des appareils à l'arrêt depuis moins de 72 heures. |
| <p>2.4 Lors de son deuxième passage, suite à une panne, le technicien informe le maître de l'ouvrage du type de panne et du délai prévisionnel avant remise en service, celle-ci devant être conforme au contrat d'entretien passé entre le maître de l'ouvrage et l'ascensoriste. Le technicien réalise, sur site, un affichage complémentaire sur l'origine du défaut et le délai de remise en service ou le communique au gardien.</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Entretien avec un technicien concernant ses pratiques ; - Présentation des modèles de documents à disposition du technicien ; - Visite de sites sélectionnés par l'auditeur sur la base d'un listing du parc et de la liste des appareils à l'arrêt depuis plus de 72 heures ; - Contrôle du respect du délai de remise en service annoncé par le biais des statistiques de pannes. |

AXE 3 : PREVENTION/QUALIFICATION/FORMATION

| Détail des engagements de l'axe 3 | Eléments de contrôle |
|--|---|
| <p>3.1 Les interventions effectuées par un technicien seul le sont par un technicien possédant nécessairement au moins deux ans d'expérience professionnelle ou un an si la personne justifie d'une formation diplômante.</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Examen du CV des techniciens ; - Entretien avec un technicien concernant ses pratiques ; - Examen du planning d'intervention. |
| <p>3.2 Les techniciens sont formés spécifiquement aux appareils de leur tournée. L'ascensoriste met en place un dispositif d'identification des typologies d'appareils entretenus et identifie les niveaux ou modules de formation correspondant pour son personnel de sorte qu'à chaque typologie d'appareil corresponde un niveau de formation adapté.</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Examen de la grille de polyvalence / tableau de compétences ; - Examen des attestations de formation des équipes en corrélation avec les typologies identifiées des appareils ; - Entretien avec un technicien concernant ses pratiques ; - Prise en compte des spécifiés d'une tournée au sein des plannings des équipes de techniciens ; - Niveaux de compétences lors des périodes d'absence (congrés, formation, arrêt...) et lors des périodes de nuit ou de jours fériés, sur la base de l'historique des interventions et des plannings des équipes. |

AXE 4 : MAINTENANCE PREVENTIVE

| Détail des engagements de l'axe 4 | Eléments de contrôle |
|---|--|
| <p>4.1 L'ascensoriste met en place une organisation lui permettant d'adapter le nombre d'appareils par technicien et le temps minimum d'intervention par appareil, en concordance avec la configuration des interventions d'une tournée (typologie d'appareils, classe des immeubles, dispersion géographique).</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Présence et analyse d'un diagnostic du planning de visite des techniciens ; - Présence et analyse du plan de maintenance, contenant des gammes de maintenance, avec un temps minimum d'intervention associé, selon les typologies d'appareils du parc affecté à chaque technicien. |
| <p>4.2 Le nombre d'ascenseurs par technicien et par tournée de base est fixé en fonction du secteur géographique, du nombre de niveaux de l'ascenseur, de sa technologie. En aucun cas, ce nombre doit être supérieur à 90. Ce seuil caractérise la limite de l'acceptabilité en la matière.</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Examen des plannings de visite des techniciens ; - Examen des listings d'appareils affectés à chaque technicien ; - Entretien avec un technicien concernant ses pratiques. |
| <p>4.3 La durée de toute intervention de maintenance préventive d'un technicien sur un ascenseur doit être définie et adaptée en fonction des opérations de maintenance réalisées pendant cette intervention et des typologies d'appareils identifiées sur le parc. La méthode utilisée pour la définition de la durée d'intervention doit être explicitée et facilement contrôlable.</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Présence et analyse du plan de maintenance, contenant des gammes de maintenance, avec un temps minimum d'intervention associé, selon les typologies d'appareils du parc affecté à chaque technicien ; - Examen du planning de visite des techniciens ; - Examen des statistiques d'intervention issues des systèmes de télésurveillance ou de tout autre système ; - Entretien avec un technicien concernant ses pratiques. |

AXE 5 : PANNES

| Détail des engagements de l'axe 5 | Eléments de contrôle |
|---|--|
| <p>5.1 L'ascensoriste met en place une organisation lui permettant de détecter les pannes récurrentes survenant sur un ascenseur, d'établir un plan d'actions et de les traiter pour rétablir un fonctionnement satisfaisant de l'ascenseur.</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Présence et mise en œuvre d'une organisation permettant le traitement des pannes récurrentes ; - Définition des typologies d'appareils constituant le parc de l'ascensoriste ; - Analyse des statistiques de panne ; - Analyse des justifications fournies pour tous les appareils en anomalie au cours du trimestre précédent le contrôle. |
| <p>5.2 L'ascensoriste met en place un système lui permettant de dépanner et de remettre en service les appareils subissant des pannes au cours du week-end, assurant ainsi la continuité du service contractuel quelle que soit la période et en particulier du vendredi à 18 heures au dimanche à 20 heures.</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Présence et mise en œuvre d'une organisation permettant le traitement et la remise en service des appareils subissant des pannes ; - Mise en œuvre de la procédure ; - Vérification de la grille de polyvalence (tableau des compétences) pour les prises en charge en astreinte de nuit et de week-end ; - Analyse des statistiques de pannes. |

7. Annexes

Annexe 1 : règles de certification AEA

▪ Etude de la candidature

Une analyse de la recevabilité pour la demande de certification de l'organisme est effectuée par le comité de certification sur la base de son dossier de candidature. Si le résultat en est positif, l'organisme candidat est invité à faire réaliser un audit de certification. S'il est négatif, l'organisme est informé de l'avis motivé du comité. Dans ce second cas, il peut, à titre non-exhaustif, être justifié par l'une des raisons suivantes : programme de certification non applicable à l'activité, l'entité opérationnelle concernée par le service à certifier ne correspond pas au champ d'application, etc... Après avis du comité de certification, l'entreprise dispose d'un délai de 6 à 18 mois pour mettre en place les dispositions permettant le respect des 5 axes du cahier des charges.

▪ Audit de certification

L'audit est réalisé par un auditeur habilité AEA par l'association de gestion du programme de certification AEA. **La liste des auditeurs habilités sont disponibles auprès de l'association. Les frais liés aux activités de certification restent intégralement à la charge de l'AEA.**

La durée d'audit est liée à la taille de l'organisme et des sites concernés. Il porte sur 1 % du parc en exploitation, avec un minimum de 5 appareils et un maximum de 20 appareils audités et sur l'ensemble de la documentation (plannings, méthodologie...).

L'audit initial comprend à *minima* les points suivants :

- Applicabilité du programme de certification à l'entité opérationnelle candidate à la certification. Le contrôle de l'encadrement décisionnaire d'une entité opérationnelle se fait à l'aide d'au moins un des documents suivants :
 - Original ou photocopie de la délégation de pouvoir ;
 - Original ou photocopie de l'annonce légale publiée au Journal Officiel ;
 - Tout autre document officiel permettant de justifier l'encadrement ;
- L'absence de la présentation de ce justificatif empêchant la vérification du champ d'application constitue un frein à la certification ;
- Respect des engagements de service ;
- Mise en œuvre des dispositions d'organisation, de suivi et de pilotage garantissant le respect des engagements.

S'il le juge utile pour réaliser sa mission, l'auditeur peut compléter les méthodes de contrôle définies.

▪ Prise de décision

Le responsable d'audit soumet son rapport d'audit au comité de certification en vue de la prise de décision. Il intervient de plus en réunion du comité de certification pour présenter son ou ses rapports d'audit.

Le comité de certification est seul juge en cas de dossier demandant interprétation.

Le comité de certification certifie la structure pour une durée de trois ans.

Selon l'appréciation du comité de certification, en cas d'écarts trop importants ne permettant pas de conclure à la certification d'une entité opérationnelle, celle-ci aura la possibilité de corriger ses écarts en vue de présenter à nouveau son dossier de candidature. De même, en cas de perte de la certification par une entité opérationnelle, celle-ci aura la possibilité de représenter un dossier de candidature.

▪ Maintien de la certification AEA

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

Le comité de certification réalise, en complément, **jusqu'à deux audits inopinés par an**, suivant le même modèle que les audits de suivis. Les audits inopinés interviennent sous l'impulsion de l'association de gestion du programme de certification AEA et portent pour une entité opérationnelle certifiée sur la conformité aux cinq axes prévus dans le cahier des charges. Le périmètre concerné par un audit inopiné est de 1 % du parc en exploitation, avec un minimum de 5 appareils et un maximum de 20 appareils audités.

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 lors d'un audit précédent.

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

▪ **Renouvellement de la certification AEA**

A l'issue de la période de trois ans, l'entreprise qui souhaite renouveler sa certification fait réaliser un nouvel audit de suivi selon les mêmes modalités que celles définies pour un audit initial, conformément aux procédures en vigueur au jour du renouvellement. **Les frais liés aux activités de certification restent intégralement à la charge de l'AEA.**

Le responsable d'audit soumet son rapport d'audit au comité de certification dans les mêmes conditions que lors de l'audit initial.

Le comité de certification est seul juge pour le renouvellement de la certification.

En cas d'avis favorable, le renouvellement est décidé pour une nouvelle période de trois ans pendant laquelle il n'y aura pas d'audit de suivi.

En revanche, les audits inopinés restent réalisés dans les mêmes conditions que lors de la première période de certification.

Lors de tout renouvellement ultérieur, les modalités identiques à celles du premier renouvellement s'appliquent.

▪ **Extension de la certification**

Il n'est pas prévu d'extension de la certification hors de l'entité opérationnelle certifiée.

Annexe 2 : règles d'utilisation de la marque

Les règles qui suivent déterminent les conditions auxquelles est subordonnée l'utilisation de la marque collective par et au profit de l'entité opérationnelle jouissant d'une certification AEA en cours de validité.

▪ **Organisation du dispositif**

L'association de gestion du programme de certification AEA est propriétaire de la marque associée au programme de certification AEA et gestionnaire du dispositif.

Les ascensoristes, c'est-à-dire les utilisateurs, qui, dès lors qu'ils respectent les conditions posées par le programme de certification, peuvent exploiter la marque en question.

▪ **Critères d'accès au programme de certification AEA et à sa marque**

L'utilisateur doit satisfaire aux critères objectifs d'accès suivants et les maintenir tant que dure son engagement dans le dispositif, à savoir :

- Obligations administratives :
 - être inscrit au répertoire des entreprises ;
 - disposer d'une ou plusieurs assurances garantissant sa responsabilité contractuelle (dommages aux clients) et sa responsabilité civile extracontractuelle (dommages aux tiers et aux salariés) dans le cadre de son activité de service de maintenance d'ascenseurs ;
 - être à jour du règlement de toutes ses cotisations sociales, impôts et contributions ;
- Respect du programme de certification :
 - engagement volontaire mais contraignant à l'obligation du respect de l'ensemble des exigences du programme de certification ;
- Obligation de respect de la réputation de l'image de la marque :
 - préserver à tout moment la réputation et l'image de la marque ;
 - à cette fin, ne pas porter atteinte directement ou indirectement au programme de certification AEA et ne pas entreprendre d'actions susceptibles d'altérer cette réputation et cette image.

▪ **Durée de l'engagement et renouvellement du droit d'utilisation**

Le droit d'exploitation de la marque est accordé à l'utilisateur pour une durée de trois ans à compter de la date de délivrance du droit d'usage de la marque par l'association de gestion du programme de certification AEA, à tout utilisateur pour lequel le comité de certification a validé sa certification. Le droit d'utilisation est intimement lié à la durée de validité de l'attestation de certification.

▪ **Communication**

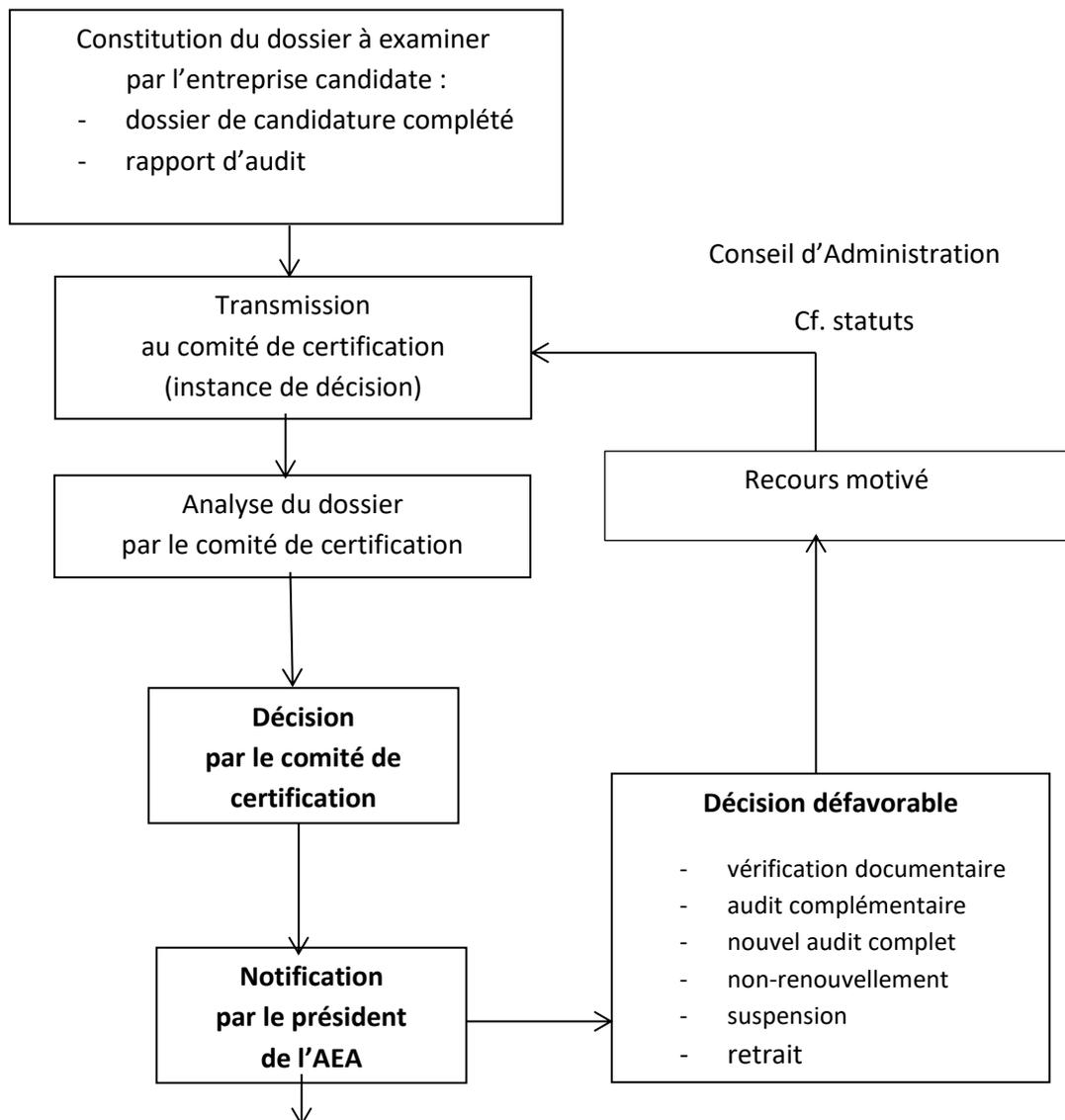
L'association de gestion du programme de certification AEA et les bénéficiaires de la Certification AEA s'engagent à promouvoir le présent cahier des charges et à communiquer, auprès de leur personnel, clients et usagers de leurs services (notamment à travers des documentations, publicités...) sur le programme de certification AEA, ses objectifs et son contenu. L'association de gestion du programme de certification AEA s'engage à apporter, dans la limite de ses moyens budgétaires, son concours à une campagne de promotion du programme de certification AEA, ainsi qu'à faire mention de son existence dès lors qu'elle sera sollicitée sur la thématique de la maintenance des ascenseurs.

▪ **Sanctions**

L'association de gestion du programme de certification AEA se réserve le droit d'engager des procédures juridiques à l'égard d'un utilisateur frauduleux ou d'une entreprise jouissant de la certification qui ne respecterait pas ses engagements vis-à-vis du programme de certification AEA. L'association pourra également envisager des procédures d'alerte préalablement au lancement de ces procédures.

Annexe 3 : processus de décision

Sur la base du rapport d’audit reçu par l’auditeur AEA, l’association a pour mission de prendre une décision :



| Décision favorable | |
|--|--|
| <u>Cas d’un audit initial ou de renouvellement</u> Lettre d’annonce de certification ou de renouvellement, délivrance de la certification et envoi : <ul style="list-style-type: none"> - du certificat de certification ; - du programme prévisionnel des audits de suivi ; - du rapport d’audit. | <u>Cas d’un audit de suivi ou inopiné</u> Lettre de maintien et envoi : <ul style="list-style-type: none"> - du rapport d’audit ; - d’un nouveau certificat de certification s’il y a lieu. |