

PROC 02 – version 14

PROCEDURE DE GESTION DES AUDITS DE CERTIFICATION AEA

Signataires	Nom	Date	
Rédaction	Vincent CRESPIAN	03/12/2024	
Vérification	Yann MIGINIAC	03/12/2024	
Approbation	Cyrille FABRE	03/12/2024	
<p>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.</p>			

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	5
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. RENOUELEMENT 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 2018 - 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 **03 12 2024**.

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 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, en particulier dans le cas d'un renouvellement.

PROCEDURE DE GESTION DES AUDITS DE CERTIFICATION 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 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 nécessaires 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	Si certification MASE, OHSAS 18001 ou ISO45001	Sinon
	Initial <i>ou</i> <i>renouvellement</i>	3 jours
Audit Complémentaire	(**)	(**)
Audit Inopiné	2 jours	2 jours

Dans le cas où le management de la sécurité n'est pas en lien avec une certification MASE, OHSAS18001 ou ISO45001, l'auditeur a recours au questionnaire FORM COMC 09 pour établir le niveau de maîtrise du système mis en place par l'entité.

(**) 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.

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.*

PROCEDURE DE GESTION DES AUDITS DE CERTIFICATION 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,...).

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.

PROCEDURE DE GESTION DES AUDITS 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 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 ;
- 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

PROCEDURE DE GESTION DES AUDITS DE CERTIFICATION AEA

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'écart 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 FORM COMC 01 est signé par le président de l'AEA ainsi que le certificat. Les documents sont annexés au compte rendu 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 fait réaliser, **durant la période de validité de certification AEA, un audit inopiné par an**, qui porte sur tout ou partie du programme de certification.

Les cinq axes du référentiel seront à minima vérifiés une fois sur la période de certification ; chaque année, le comité de certification définit le périmètre pour l'ensemble des audits à venir.

Le périmètre concerné par un audit inopiné est de 5 appareils minimum sur au moins 3 sites différents.

Dans le cadre d'un audit inopiné, l'ascensoriste est engagé à ouvrir la structure à auditer dans un délai de 7 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.

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

A l'issue des audits 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.

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.

L'axe 1 du programme de certification est consacré à la sécurité des usagers et intervenants.

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 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.

Le questionnaire ci-dessous est issu du recueil de conseil établi par l'association MASE et vise à analyser la démarche de management de la sécurité mis en place par l'entité opérationnelle auditée.

Pour les items questionnés, l'auditeur reportera selon l'appréciation suivante :

OUI : la mise en place est effective

PREUVE : la mise en place est documentée/contrôlée. La direction peut le vérifier et le contrôler.

NON : la mise en place n'est pas effective ou partielle

POURQUOI : explication permettant d'analyser (applicable ou non)

ENGAGEMENT DE LA DIRECTION DE L'ENTITE OPERATIONNELLE :

Objectif : Définition de l'organisation du management de la sécurité mise en place

L'employeur, ayant mis en place un système de management de la sécurité s'assure que sa vision du domaine de la sécurité est correctement perçue par ses salariés. Il partage avec eux son engagement. Il précise les actions qu'il souhaite mettre en place. Il établit sa stratégie (objectifs, organisation, indicateurs, planification des actions, et des documents).

	OUI	Preuves	NON	Pourquoi ?
Ai-je un document clair qui formalise mes engagements et les principes à respecter dans l'entreprise incluant la sécurité ?				
En terme de sécurité, les fonctions de chacun dans mon entité sont-elles bien définies ?				
Ai-je défini des objectifs précis pour améliorer mon organisation et mes résultats en matière de sécurité ?				
Est-ce que je fais un point régulier avec les personnes concernées de l'entreprise pour				

connaître, traiter, suivre les évènements de sécurité?				
Est-ce que je dispose d'un outil synthétique (tableau de bord, ...) me permettant de suivre l'avancement des actions et l'atteinte des objectifs ?				
Est-ce que j'ai défini et dispose d'indicateurs me permettant de suivre l'atteinte des objectifs et la mise en place des actions ?				
Existe-t-il un dispositif documentaire (Manuel /Consignes/ procédures/ autres,...) ?				
Existe-t-il un système de communication/animation touchant le personnel (affichage, réunions, etc...) adaptés pour permettre l'information et les remontées de tous ?				

COMPETENCES ET QUALIFICATIONS PROFESSIONNELLES

Objectif : Transmettre à tous les salariés le « savoir », le « savoir-faire » et le « savoir-être » nécessaire à la tenue de leur poste de travail.

L'entité s'assure que ses salariés aient le savoir, le savoir-faire et le savoir être pour tenir convenablement leur poste. Ceci dans le but de permettre à chaque salarié de mieux appréhender la notion de risque.

	OUI	Preuves	NON	Pourquoi ?
Ai-je mis en place un dispositif d'accompagnement du salarié pour la tenue de son travail ?				
Les habilitations, autorisations particulières, visites médicales, plan de formations sont-ils suivies ? (dates/ échéances)				
Ai-je mis en place des modalités d'évaluation du salarié pour valider l'acquisition des connaissances ?				

ORGANISATION DU TRAVAIL

Objectif : Maitriser les risques sécuritaires lors de la réalisation de tâches, travaux ou prestations.

L'entité, par ses choix d'organisation, doit garantir la maitrise des risques sur ses chantiers. Pour cela, il utilise des méthodes et moyens qui lui permettent d'obtenir cette maitrise (DUER, plan de prévention, planning, sous-traitance, ...).

	OUI	Preuves	NON	Pourquoi ?
L'analyse des risques est-elle appliquée pour toutes les tâches, travaux ou prestations dans les locaux et à l'extérieur de l'entreprise (DUER, ...) ?				
Existe-t-il des modes opératoires pour les tâches, travaux ou prestations ?				
Existe-t-il un planning type des tâches, travaux ou prestations ?				

EFFICACITE DU SYSTEME DE MANAGEMENT

Objectif : Evaluer l'efficacité du système de management.

L'entité s'assure que l'organisation qu'il a mise en place réponde aux attentes fixées.

	OUI	Preuves	NON	Pourquoi ?
Les visites, audits sur le terrain permettent-ils de vérifier le bon déroulement des tâches ?				
Ai-je analysé de manière méthodologique les situations dangereuses, presque accidents, accidents, etc... ?				
Ai-je prévue de vérifier au travers d'un audit complet une fois par an le bon fonctionnement de toute mon organisation ?				

AMELIORATION CONTINUE

Objectif : Evaluer l'efficacité du système de management

L'entité doit faire le bilan et remettre en question son organisation afin de décider de nouveaux choix pour le futur.

	OUI	Preuves	NON	Pourquoi ?
Ai-je prévu que mon bilan soit quantitatif et qualitatif ?				
Les outils mis en place m'aident-ils dans mes choix ?				
Ai-je prévu de redéfinir une ou des actions en vue d'atteindre chaque objectif ?				

Le questionnaire comprend 20 questions ; chaque mise en place confirmée par un OUI avec preuve comptabilise un point.

La grille d'analyse de cet axe suivie par chaque auditeur est alors la suivante :

Notation obtenue	Qualification de l'écart
Inférieure à 5 points	Nouvel audit initial à organiser
Entre 5 et 9 points	Ecart critique
Entre 10 et 14 points	Ecart non critique
Entre 15 et 20 points	Management opérationnel