

CLASSEMENT	PILOTE PROCESSUS	DOMAINE	TYPE	N° ORDRE	INDICE	PAGE
Processus Commercial	CACES®	DEKRA CACES® R.4XX	I	4101	2018-11	1/ 22

**CONDITIONS GENERALES DE CERTIFICATION D'UN ORGANISME  
TESTEUR CACES®****OBJET DU DOCUMENT :**

Définir les conditions générales relatives à l'attribution de la certification d'organismes testeurs CACES®.

**PERIMETRE :**

Certification des organismes testeurs CACES®

*Indice précédent : néant*

*Objet de la mise à jour (Nature et causes. Les mises à jour sont identifiées en bleu sur le fichier informatique)*

**Document créé dans le cadre du référentiel pour la certification d'OTC d'avril 2018**

CLASSEMENT	PILOTE PROCESSUS	DOMAINE	TYPE	N° ORDRE	INDICE	PAGE
Processus Commercial	CACES®	DEKRA CACES® R.4XX	I	4101	2018-11	2/ 22

**SOMMAIRE****INTRODUCTION****1. Obligations du client**

- 1.1 Conditions générales
- 1.2 Conditions de réalisation des audits
- 1.3 Information
- 1.4 Notification à DEKRA Certification
- 1.5 Accord sur les délais
- 1.6 Utilisation du certificat et du logo DEKRA Certification et de la marque CACES®
- 1.7 Accord sur les frais

**2. Obligations de DEKRA Certification**

- 2.1 Données Publiques
- 2.2 Confidentialité
- 2.3 Désignation des auditeurs
- 2.4 Responsabilités

**3. Traitement des demandes**

- 3.1 Candidature
- 3.2 Offre commerciale
  - 3.2.1 Les frais
  - 3.2.2 Les modalités de facturation
  - 3.2.3 Les conditions de report et d'annulation
  - 3.2.4 La durée des audits

**4. Audits**

- 4.1 Conditions de réalisation des audits
- 4.2 Pré-audit
- 4.3 Audit initial
  - 4.3.1 Audit préliminaire
  - 4.3.2 Audit de déroulement de test réel par famille
- 4.4 Audit de surveillance
- 4.5 Audit de renouvellement
- 4.6 Audit complémentaire
- 4.7 Audit inopiné
- 4.8 Interruption d'audit

**5. Certification**

- 5.1 Notation
- 5.2 Résolution des écarts
- 5.3 Décision de certification
- 5.4 Certificat
- 5.5 Suspension/ Retrait du certificat
- 5.6 Restitution des certificats
- 5.7 Rétablissement du certificat

**6. Extension de certification****7. Transfert de certification**

- 7.1 Notation
- 7.2 Résolution des écarts
- 7.3 Décision de certification

**8. Cas des organismes multi-sites****9. Réclamation****10. Appel****11. Correspondance****12. Entrée en vigueur**

CLASSEMENT	PILOTE PROCESSUS	DOMAINE	TYPE	N° ORDRE	INDICE	PAGE
Processus Commercial	CACES®	DEKRA CACES® R.4XX	I	4101	2018-11	3/ 22

## CONDITIONS GENERALES DE CERTIFICATION D'UN ORGANISME TESTEUR CACES®

### Introduction :

Ce document est le règlement de DEKRA Certification France pour la certification des organismes testeurs CACES® (Certificat d'Aptitude à la Conduite En Sécurité) selon le Référentiel pour l'attribution de la certification d'organismes testeurs CACES® de la CNAM, le FAQ CACES® de la CNAM (forum aux questions) ainsi que les 8 recommandations de la CNAM couvrant les familles d'équipements de travail suivantes :

R-482 : Engins de chantier  
R-483 : Grues mobiles  
R-484 : Ponts roulants et portiques  
R-485 : Chariots de manutention automoteurs gerbeurs à conducteur accompagnant  
R-486 : Plates-formes élévatrices mobiles de personnel  
R-487 : Grues à tour  
R-489 : Chariots de manutention automoteurs à conducteur porté  
R-490 : Grues de chargement

Il fournit les informations nécessaires aux candidats ou aux clients certifiés pour être conformes aux exigences de l'organisme de certification et des référentiels concernés.

Ce document décrit les procédures de candidature, d'audit, de certification, d'appel et de réclamation.

En France, DEKRA Certification est accrédité par le COFRAC (section Certification d'entreprises et de personnels) sous le numéro 4-0545 selon la norme ISO 17021-1:2015 (Exigences pour les organismes procédant à l'audit et à la certification de systèmes de management) selon le référentiel CACES® et selon les normes ISO 9001, ISO 14001, ISO 22000, ISO 50001 (portée disponible sur [www.cofrac.fr](http://www.cofrac.fr)).

DEKRA Certification est un organisme indépendant conventionné par la CNAM pour procéder à la certification des organismes testeurs CACES®.

La candidature à cette certification est ouverte, de façon non discriminatoire, à tout organisme ou entreprise.

Le certificat est délivré uniquement aux organismes/entreprises (également dénommés ci-après candidat(s)/client(s) certifié(s) ou client(s)) qui se conforment aux référentiels définis par la CNAM et qui suivent les règles exposées dans ce document.

La décision de certification est prise après l'audit et éventuellement l'évaluation des actions correctives de l'entreprise.

Dans le cas où des changements affectent les référentiels définis par la CNAM ou les conditions générales de certification, les candidats ou les clients certifiés doivent se conformer aux nouvelles exigences selon les délais de mise en application qui seront définis par DEKRA Certification ou toute autorité ou organisme compétent et au règlement de certification lors du prochain audit.

Les candidats et clients certifiés seront informés par avance de toute modification par le biais de l'envoi des nouvelles conditions générales de certification.

CLASSEMENT	PILOTE PROCESSUS	DOMAINE	TYPE	N° ORDRE	INDICE	PAGE
Processus Commercial	CACES®	DEKRA CACES® R.4XX	I	4101	2018-11	4/ 22

## 1. Obligations du client

### 1.1 Conditions générales

Le candidat /client certifié doit coopérer avec DEKRA Certification pour permettre et faciliter toutes les opérations d'évaluation du respect des règles de certification, constituées des référentiels définis par la CNAM, des conditions générales de vente et de certification ainsi que de la législation en vigueur.

Le candidat /client certifié doit se conformer, à tout moment, aux règles de certification ainsi qu'aux déclarations faites lors de la candidature.

### 1.2 Conditions de réalisation des audits

Dans le cadre de la certification, le candidat/client certifié s'engage scrupuleusement à mettre à la disposition de DEKRA Certification, l'intégralité des informations et dossiers nécessaires à la certification selon les exigences des référentiels définis par la CNAM, et ce, à titre gratuit et à la date convenue.

Le candidat/client certifié doit s'assurer que les activités dans le cadre du périmètre de certification peuvent être évaluées lors des audits.

Le candidat/client certifié s'engage à mettre à la disposition des auditeurs des locaux correspondant pour la conduite des audits sur site et à faciliter l'accès aux sites d'intervention et aux matériels y compris chez un client.

Le candidat/client certifié s'engage à prendre toutes les dispositions de sécurité relatives aux conditions de travail, aux sites et aux équipements selon la réglementation en vigueur, pour permettre à DEKRA Certification la réalisation des prestations dans des conditions de sécurité.

DEKRA Certification peut être amené à associer des observateurs à ses audits de certification ou de surveillance, dans le cadre d'audit interne (pour superviser ou qualifier des auditeurs) ou dans le cadre de programme d'accréditation (auditeurs d'organisme d'accréditation ou prescripteur du schéma de certification). Le candidat /client certifié est tenu d'accepter la présence de ces observateurs y compris chez un client.

### 1.3 Information

Le candidat/client certifié garantit que toutes les informations qui sont données aux auditeurs sont complètes et véridiques. Il incombe au client lui-même d'attirer l'attention sur tous les processus et toutes les circonstances qui pourraient être pertinents pour l'exécution du contrat. Le personnel responsable doit être disponible pendant la conduite d'un audit et il doit être possible d'avoir accès à tous les documents pertinents existant en vue de leur consultation.

Toute déclaration fautive ou trompeuse sur la demande de devis, lors d'un audit ou dans toute autre communication peut conduire à la suspension, au retrait de la certification ou à l'exclusion de toute participation future au processus d'audit et/ou de certification.

Le client communique à DEKRA Certification sur demande le calendrier de sessions de tests sur la période précisée par DEKRA Certification quel que soit le lieu du test.

### 1.4 Notification à DEKRA Certification

Le titulaire d'un certificat est tenu de notifier sans délai à DEKRA Certification tout changement significatif intervenu dans son organisation ou ses moyens, notamment changements d'adresse, de statuts, de responsable légal, de référent technique.

DEKRA Certification jugera si un audit complémentaire est nécessaire afin d'évaluer la continuité de la certification. Si un audit complémentaire doit être réalisé, les frais seront payés par le client certifié.

De même si le client certifié est sujet à des actions en justice en rapport avec le référentiel certifié, il doit en informer DEKRA Certification qui prendra les dispositions nécessaires relatives du certificat.

Les clients certifiés doivent obtenir l'accord de DEKRA Certification pour utiliser la certification d'organismes testeurs CACES® dans le cadre des actions légales ou des investigations réalisées à leur égard. Avant de donner son consentement DEKRA Certification se réserve le droit de confirmer la conformité continue au standard et au présent règlement. Si un audit complémentaire doit être réalisé, les frais seront payés par le client certifié ou en cours de certification.

CLASSEMENT	PILOTE PROCESSUS	DOMAINE	TYPE	N° ORDRE	INDICE	PAGE
Processus Commercial	CACES®	DEKRA CACES® R.4XX	I	4101	2018-11	5/ 22

Pendant la validité de son certificat, le client certifié est tenu de fournir à DEKRA Certification un bilan annuel de son activité (chiffre d'affaires, nombre de candidats inscrits, nombre de candidats reçus par catégories, nombre de sessions organisées, nombre de tests réalisés en centre de déroulement de test (également dénommé ci-après CDT) et hors-CDT avant le 1<sup>er</sup> mars.

### 1.5 Accord sur les délais

DEKRA Certification confirme la date d'exécution de l'audit auprès du client. En cas de non aboutissement de l'audit convenu pour des raisons imputables au client, celui-ci est tenu de rembourser à DEKRA Certification les frais occasionnés jusqu'à cette date.

Si, suite à cette annulation, les délais normaux de surveillance ou de renouvellement étaient dépassés, le client certifié encourt une suspension de certificat.

### 1.6. Utilisation du certificat, du logo DEKRA Certification et de la marque CACES®

Tout client certifié recevra de la part de DEKRA Certification un certificat, le modèle du logo à utiliser ainsi que le document qui précise les conditions d'utilisation de ce logo et du certificat.

L'usage du logo par le titulaire de droits est autorisé uniquement pour la durée de validité respective et aussi longtemps qu'il existe une certification valide de la part de DEKRA Certification.

Outre les conditions d'utilisation précitées, il est rappelé que :

- les clients certifiés peuvent utiliser la marque CACES® en respectant le règlement d'usage de la marque de la CNAM (annexe 5 du Référentiel pour l'attribution de la certification d'organismes testeurs CACES®).
- les certificats CACES® délivrés par le client certifié ne doivent comporter aucune référence (logo, textuelle,....) à l'organisme certificateur DEKRA Certification.

Au cours des audits de surveillance périodiques, DEKRA Certification vérifiera que les conditions d'utilisation du logo DEKRA Certification et de la marque CACES® sont respectées par l'entreprise.

### 1.7 Accord sur les frais

Le candidat/client certifié s'engage à s'acquitter de tous les frais liés aux interventions tels que décrits dans le contrat et quelles que soient les conclusions auxquelles elles aboutissent.

CLASSEMENT	PILOTE PROCESSUS	DOMAINE	TYPE	N° ORDRE	INDICE	PAGE
Processus Commercial	CACES®	DEKRA CACES® R.4XX	I	4101	2018-11	6/ 22

## **2. Obligations de DEKRA Certification**

### **2.1 Données Publiques**

DEKRA Certification doit tenir accessible au public les informations relatives à l'octroi, la suspension ou le retrait de la certification. Ceci signifie que DEKRA Certification rendra publique les informations suivantes : nom du client, adresse, référentiel et état de la certification.

Par ailleurs DEKRA Certification informe la CNAM et l'INRS des organismes certifiés. En effet tous les mois DEKRA Certification transmet la liste à jour des organismes testeurs certifiés à la CNAM et l'INRS. Cette liste est ensuite intégrée à la liste nationale des organismes testeurs certifiés sur le site [www.inrs.fr](http://www.inrs.fr)

### **2.2 Confidentialité**

DEKRA Certification s'engage à traiter de façon strictement confidentielle toutes les informations d'un client rendues accessibles à son personnel et aux personnes agissant sous son ordre, et de ne les utiliser que dans le cadre des activités convenues avec le client. Toute dérogation à ce principe ne sera réputée valable que dûment acceptée par écrit par le client ou justifiée par une obligation légale ou réglementaire.

Si des informations confidentielles doivent être communiquées à d'autres organismes tels que l'organisme d'accréditation ou encore suite à une procédure juridique, DEKRA Certification s'engage à en informer le client sauf si en cas d'interdiction légale ou réglementaire.

### **2.3 Désignation des auditeurs**

DEKRA Certification s'oblige à missionner uniquement des auditeurs qui répondent aux critères de qualification établis par DEKRA Certification et par le référentiel pour l'attribution de la certification des organismes testeurs CACES®.

L'auditeur ne pourra auditer le même organisme testeur plus de 3 années consécutives.

Dans les cas d'un changement d'organisme certificateur (transfert, que ce soit pour une surveillance ou un renouvellement de certification), DEKRA Certification s'assurera que les membres de l'équipe d'audit désignés n'ont pas audité précédemment le candidat/client certifié (c'est-à-dire qu'aucun d'entre eux n'a audité l'organisme testeur durant le dernier cycle de certification ou le cycle de certification en cours).

Le candidat/client certifié a le droit de refuser un auditeur sur la base d'une justification écrite adressée dans les 10 jours suivant la date de la lettre de confirmation. Si cette justification est acceptable, un autre auditeur sera sélectionné et une lettre de confirmation sera de nouveau envoyée.

### **2.4 Responsabilités**

DEKRA Certification a pour objectif de certifier les entreprises selon les exigences du référentiel concerné. Cependant, DEKRA Certification n'est pas impliquée dans la mise en place des exigences du référentiel et de la réglementation. Pour toute réclamation concernant ces documents, le candidat/client certifié doit rentrer en contact directement avec les décideurs appropriés.

DEKRA Certification n'est pas responsable des pertes économiques potentielles dues à toute action industrielle ou panne de machine ou systèmes de communication ou problèmes de transmission ou tout autre événement en dehors de son contrôle en tant qu'Organisme de Certification.

## **3. Traitement des demandes**

### **3.1 Candidature**

La demande de devis doit être remplie en donnant tous les détails nécessaires.

S'il n'y a pas assez d'espace sur le document, les informations additionnelles doivent être notées sur un courrier électronique ou une feuille blanche séparée qui sera attachée au formulaire.

La demande de devis doit être signée par une personne identifiée représentant le candidat/client certifié.

CLASSEMENT	PILOTE PROCESSUS	DOMAINE	TYPE	N° ORDRE	INDICE	PAGE
Processus Commercial	CACES®	DEKRA CACES® R.4XX	I	4101	2018-11	7/ 22

Le formulaire de demande de devis est à remplir pour chaque contrat passé sur un cycle de certification ou après modification importante du standard ou de la structure de l'entreprise (tel que changement de nom, rachat ou fusion, ...).

La demande de devis permet à DEKRA Certification de vérifier l'éligibilité du candidat/client certifié au référentiel pour l'attribution de la certification des organismes testeurs CACES® et de calculer les durées des audits en fonction des exigences du référentiel.

Si une candidature est refusée, DEKRA Certification doit en informer par écrit le candidat/client certifié et expliquer les raisons du refus, leur droit de recours et énoncer la procédure d'appel (section Appel). En cas de refus, une demande de devis doit être complétée par le client/client certifié, s'il souhaite faire une nouvelle demande.

Dans le cas où la candidature est recevable, DEKRA Certification envoie une offre qui reprend les conditions financières ainsi que les conditions générales de vente et les conditions générales de certification.

### **3.2 Offre commerciale**

L'offre commerciale est établie par DEKRA Certification en se fondant sur les informations communiquées dans le formulaire de demande de devis. L'offre commerciale respecte les exigences définies par la CNAM et par le COFRAC.

L'offre commerciale établie par DEKRA Certification couvre l'audit de certification initial, les audits de surveillance et un audit inopiné de surveillance permettant le maintien du certificat pendant une durée de 3 ans. La fréquence des audits de surveillance est annuelle.

L'offre commerciale précise :

#### 3.2.1 Les frais

Pour un audit les frais se décomposent comme indiqué ci-dessous et sont basés sur la feuille de tarifs I 4000 :

- Des frais d'audit sur site
- Des frais de gestion de la certification

Le contrat fait également référence aux frais de déplacement des auditeurs.

#### 3.2.2 Les modalités de facturation

Se reporter aux conditions générales de vente en vigueur

#### 3.2.3 Les conditions de report et d'annulation

Se reporter aux conditions générales de vente en vigueur

#### 3.2.4 La durée des audits

Cette durée est basée sur les données indiquées dans la demande de devis et sur l'application des exigences spécifiées dans le référentiel pour l'attribution de la certification des organismes testeurs CACES® définis par la CNAM.

L'offre commerciale doit être envoyée signée à DEKRA Certification avant la date d'audit souhaitée dans un délai compatible avec la planification d'un audit (en tant que de besoin, les informations utiles sont données par DEKRA Certification). L'audit de certification sera exécuté conformément aux accords convenus avec le client.

Les entreprises qui souhaitent être certifiées doivent lire attentivement le référentiel pour l'attribution de la certification d'organismes testeurs CACES® de la CNAM, les conditions générales de certification et les conditions générales de vente avant de signer le contrat avec DEKRA Certification. En effet, en le signant, elles s'engagent à connaître et respecter les exigences de ces documents.

L'offre commerciale précise également en annexe la liste exhaustive des pièces à fournir constituant le dossier de demande conformément aux exigences du référentiel pour l'attribution de la certification d'organismes testeurs CACES® de la CNAM.

Le dossier de demande une fois transmis fera l'objet d'un examen avant la réalisation des audits.

CLASSEMENT	PILOTE PROCESSUS	DOMAINE	TYPE	N° ORDRE	INDICE	PAGE
Processus Commercial	CACES®	DEKRA CACES® R.4XX	I	4101	2018-11	8/ 22

Le référentiel pour l'attribution de la certification d'organismes testeurs CACES® laisse à DEKRA Certification la possibilité de demander à la CNAM toute information relative l'historique de l'activité ou de la certification antérieure d'un candidat à la certification.

#### **4. Audits**

Pour tous les audits, DEKRA Certification envoie au candidat/client certifié une lettre de confirmation avec le détail sur la composition de l'équipe d'audit, les dates de réalisation des interventions, les durées et le périmètre d'audit couvert. L'auditeur transmet également par la suite un planning de son intervention.

##### **4.1 Conditions de réalisation des audits**

###### **4.1.1 La réunion d'ouverture**

L'audit commence par une réunion d'ouverture à laquelle est invité l'ensemble du personnel du candidat/client certifié impliqué dans l'activité CACES®. Au cours de cette réunion l'auditeur confirme le périmètre de certification, le plan d'audit et présente le déroulement de l'audit.

###### **4.1.2 Déroulement des audits**

L'auditeur interroge le personnel concerné par l'activité CACES®, examine les documents et les enregistrements de l'organisme, observe l'activité et ce de manière à s'assurer que l'organisation et les procédures sont conformes aux exigences du référentiel et du FAQ CACES® de la CNAM et mises en pratique correctement.

La personne responsable de l'organisme doit être disponible pour accompagner l'auditeur et répondre à ses questions.

Le référent technique est présent lors de chaque audit (ou joignable ou représenté en cas d'audits simultanés du même organisme).

NB : La présence du référent technique n'est pas exigée en cas d'audit inopiné.

###### **4.1.3 La réunion de synthèse**

Dans le cas d'un audit se déroulant sur plusieurs jours, l'auditeur présente les constatations qu'il a faites durant la journée, en réunion de synthèse quotidienne qui permet également de clarifier d'éventuelles ambiguïtés et de faciliter la réunion de clôture.

Les non-conformités détectées sont analysées permettant ainsi à l'organisme de commencer à proposer des actions correctives.

###### **4.1.3 La réunion de clôture**

La réunion de clôture est ouverte à laquelle à l'ensemble du personnel du candidat/client certifié impliqué dans l'activité CACES® et réunit, si possible, l'ensemble des personnes qui ont été rencontrées lors de l'audit. La présence du référent technique est nécessaire (ou joignable ou représenté en cas d'audits simultanés du même organisme).

Elle permet de rappeler les objectifs de l'audit, de présenter les résultats, les conclusions d'audit (points forts, points sensibles, écarts mineurs, non-conformités etc...) et de s'assurer qu'ils sont bien compris et acceptés.

Au cours de la réunion de clôture l'auditeur transmet à l'organisme :

- Le plan d'audit
- Le rapport d'audit avec la synthèse des éventuels écarts
- Les éventuelles fiches d'écarts

##### **4.2 Pré-audit**

Sur demande du client, il est possible de procéder à l'exécution d'un pré-audit. Un pré-audit est une prestation d'audit ne faisant pas partie du processus de certification et consistant en une évaluation factuelle du dispositif CACES® au regard des exigences du référentiel pour l'attribution de la certification d'organismes testeurs CACES® et des recommandations de la CNAM.



CLASSEMENT	PILOTE PROCESSUS	DOMAINE	TYPE	N° ORDRE	INDICE	PAGE
Processus Commercial	CACES®	DEKRA CACES® R.4XX	I	4101	2018-11	9/ 22

Le pré-audit est réalisé en reprenant les mêmes modalités que le processus de certification à l'exception de la durée d'audit (en principe plus courte).

**Il ne constitue en aucun cas une prestation de conseil** et n'engage en rien DEKRA Certification sur les résultats de l'audit de certification.

#### 4.3 Audit initial

L'audit initial sera exécuté en deux étapes successives, distinctes et séparées :

- ✓ L'audit préliminaire : étude de recevabilité + audit du système organisationnel + tests fictifs.
- ✓ L'audit de déroulement de test : tests en situation réelle.

Les durées minimales des audits sont précisées dans les § 6.5.4 (tableau T2 pour les organismes monosites) et § 6.7.2 (tableau T3 pour les organismes multisites) dans le référentiel de certification CACES®.

##### 4.3.1 Audit préliminaire

###### 4.3.1.1 Etude de recevabilité

Dès réception du dossier de demande DEKRA Certification procède à une étude documentaire de recevabilité pour analyser le périmètre de certification, l'organisation de l'entreprise conformément au chapitre 4 du référentiel pour l'attribution de la certification d'organismes testeurs CACES®.

En fonction de cette analyse, DEKRA Certification prend la décision de programmer l'audit préliminaire sur site, d'affecter le ou les auditeur(s) compétent(s) selon le périmètre de certification et de transmettre à l'équipe d'audit le dossier de demande de l'organisme.

Le ou les auditeur(s) compétent(s) affecté(s) transmet(tent) à l'organisme le plan d'audit en principe 2 semaines avant l'audit.

###### 4.3.1.2 Audit préliminaire sur site

L'audit préliminaire est réalisé dans l'organisme selon les dispositions du référentiel (§4.1 à §4.9) et du FAQ CACES® de la CNAM.

Il a pour objectif d'évaluer notamment :

- L'ensemble des procédures,
- La revue de direction et les audits internes,
- Le niveau de connaissance des personnels,
- Tous les supports techniques utilisés pour les passages de tests couvrant pour chaque questionnaire tous les thèmes de la recommandation dans le périmètre de certification, ainsi que leur cohérence et pertinence (supports de test et grille de réponses attendues),
- Les équipements de protection individuelle et la vérification de la mise en œuvre des règles d'utilisation,
- Les équipements de travail de la famille concernée,
- La maîtrise d'utilisation en sécurité de ces équipements de travail par les personnes affectées aux tests CACES®. Cette évaluation portera sur des tests fictifs y compris les enregistrements afférents,
- La conformité des CDT.

Un test fictif est un test qui reprend les mêmes exigences organisationnelles (supports, installations et matériels nécessaires à la réalisation du test) avec comme différence essentielle le candidat, qui doit être un candidat fictif. Le test est pratiqué sur une machine représentative (cf. annexe A1.4 des recommandations) avec les installations nécessaires et les vérifications doivent être faites avant l'arrivée du candidat.

L'auditeur vérifiera entre autre la capacité du testeur à accueillir les candidats, à présenter les tests, les modes d'évaluation et de corrections pour la partie théorique.

1 test fictif minimum est organisé par famille d'équipements et il ne peut être audité plus de 4 tests fictifs par jour et par auditeur en audit préliminaire.

CLASSEMENT	PILOTE PROCESSUS	DOMAINE	TYPE	N° ORDRE	INDICE	PAGE
Processus Commercial	CACES®	DEKRA CACES® R.4XX	I	4101	2018-11	10/ 22

Les tests fictifs sont organisés pour répondre aux exigences du référentiel CNAM à savoir l'exigence d'auditer chaque année 1/3 de l'effectif des testeurs et 1/3 des catégories comprises dans le périmètre de certification, de façon à auditer l'ensemble des testeurs et catégories sur un cycle de certification de 3 ans.

A l'issue de l'audit préliminaire, l'auditeur transmet le rapport d'audit à DEKRA Certification pour vérification. Si l'audit préliminaire est jugé satisfaisant par l'instance de décision de DEKRA Certification, un audit de déroulement de test réel par famille sera organisé dans un délai maximum de 6 mois

#### 4.3.2 Audit de déroulement de test réel par famille

Le ou les auditeur(s) compétent(s) affecté(s) transmet(tent) à l'organisme le plan d'audit [en principe](#) 2 semaines avant l'audit.

L'audit de déroulement de test réel est réalisé selon les dispositions du référentiel et du FAQ CACES® de la CNAM.

La session de tests réels comprend un nombre de candidats compris entre 3 et 5.

Cet audit de déroulement de test a pour objectif :

- La constatation in situ que le déroulement du test correspond bien aux modes opératoires de l'organisme,
- Le relevé d'éventuels écarts entre le mode opératoire et la réalité du déroulement du test,
- L'évaluation du niveau des connaissances des personnels,
- La présentation des équipements de protection individuelle et la vérification de leur utilisation,
- L'examen du matériel et la vérification de sa bonne utilisation,
- L'examen des enregistrements et des dispositions de contrôle.

L'audit de déroulement de test réel est organisé pour répondre aux exigences du référentiel CNAM à savoir l'exigence d'auditer chaque année 1/3 de l'effectif des testeurs et 1/3 des catégories comprises dans le périmètre de certification, de façon à auditer l'ensemble des testeurs et catégories sur [un cycle de certification](#) de 3 ans.

La durée de cet audit est d'un jour au minimum par famille.

A l'issue de l'audit de déroulement de test réel, l'auditeur transmet le rapport d'audit à DEKRA Certification pour vérification. Si l'audit de déroulement de test est jugé satisfaisant par l'instance de décision de DEKRA Certification, la certification d'organismes testeurs CACES® sera attribuée pour une durée de 3 ans à l'organisme.

Les candidats à une certification initiale délivrent une attestation provisoire de réussite au test CACES® aux personnes qui auront participé avec succès au premier test de qualification. Cette attestation est transformée en CACES® dès la notification de certification de l'organisme.

#### **4.4 Audit de surveillance**

Pendant la durée de validité du certificat, DEKRA Certification réalise chaque année au moins un audit de surveillance. Le calcul du délai d'un an est basé sur le dernier jour de l'audit précédent.

Les durées minimales des audits sont précisées dans les § 6.5.4 (tableau T2 pour les organismes monosites) et § 6.7.2 (tableau T3 pour les organismes multisites) dans le référentiel de certification CACES®.

Cet audit de surveillance comporte un ou plusieurs audits inopinés, administratifs et/ou de déroulements de test (cf. § 6.5.3).

CLASSEMENT	PILOTE PROCESSUS	DOMAINE	TYPE	N° ORDRE	INDICE	PAGE
Processus Commercial	CACES®	DEKRA CACES® R.4XX	I	4101	2018-11	11/ 22

L'audit de surveillance doit permettre de valider le maintien du certificat conformément au référentiel et au FAQ CACES® de la CNAM.

Le ou les auditeur(s) compétent(s) affecté(s) transmet(tent) à l'organisme le plan d'audit en principe 2 semaines avant l'audit (sauf dans le cas d'un audit inopiné).

L'audit de surveillance se déroule deux étapes :

✓ Un audit organisationnel

Il permet de contrôler les points prévus au §6.3.1 du référentiel CNAM ainsi que la conformité des dossiers de sessions archivés (nombre des tests par testeurs, le testeur ne doit pas être le formateur, utilisation d'un matériel conforme et adéquat) conformément aux exigences des recommandations et du FAQ de la CNAM.

L'auditeur vérifie que les supports techniques qui ont évolué lors des audits ont bien fait l'objet de la validation prévue au §4.9.4 du référentiel CNAM. Si DEKRA Certification constate, par échantillonnage, un défaut sur un support technique, l'auditeur le notifie à l'organisme qui devra prendre toutes les mesures nécessaires et rétroactives.

✓ Un audit de déroulement de test

Il est réalisé selon les dispositions du référentiel et du FAQ CACES® de la CNAM.

Pour chaque famille, 1/3 de l'effectif des testeurs et 1/3 des catégories compris dans le périmètre de certification doivent être audités chaque année afin de voir tous les testeurs et toutes les catégories sur un cycle de certification de 3 ans.

La durée de l'audit de déroulement de test sera d'une demi-journée au minimum par famille avec au moins un test réel.

Si nécessaire des tests fictifs pourront être organisés afin de respecter la règle du 1/3 de l'effectif des testeurs et du 1/3 des catégories.

Le choix des testeurs à auditer est réalisé à partir de la liste globale établie par l'organisme certifié.

Le périmètre de certification (testeurs, catégories, sites,...) est revu chaque année pour l'application du seuil mentionné ci-dessus.

Chacun des centres de déroulement de tests des OTC monosites fait l'objet d'un audit de déroulement de tests chaque année pour au moins une famille.

De façon générale l'audit de surveillance permet de couvrir les écarts constatés lors de l'audit précédent, les audits internes, les revues de direction, le traitement des réclamations, les actions correctives, les activités visant à l'amélioration continue et l'efficacité du système du client ainsi que l'utilisation des logos et certificats.

Un rapport d'audit fait la synthèse des résultats de la surveillance. Les écarts constatés au cours de l'audit sont abordés avec le client lors de la réunion de clôture.

A l'issue de l'audit de surveillance, l'auditeur transmet le rapport d'audit à DEKRA Certification pour vérification. Si l'audit de surveillance est jugé satisfaisant par l'instance de décision de DEKRA Certification, le maintien de la certification sera prononcé.

Pendant la durée de validité du certificat, l'organisme testeur certifié est tenu de transmettre à DEKRA Certification le bilan annuel de son activité (chiffre d'affaires, nombre de candidats inscrits, nombre de candidats reçus par catégories, nombre de sessions organisées, nombre de tests réalisés en CDT et hors-CDT) avant le 1<sup>er</sup> mars.

Chaque année, avant le 31 mars, DEKRA Certification adresse à la CNAM le bilan consolidé (statistiques) des tests CACES® délivrés par les organismes qu'il certifie.

Il s'agit du nombre de tests passés et du nombre de tests réussis, tous organismes confondus, par catégorie et pour toutes les familles.

Le nombre de tests passés correspond au total des tests passés dans chaque catégorie, et non aux nombre de candidats présentés (exemple : un candidat ayant échoué à son premier test et obtenant son certificat au deuxième essai est comptabilisé deux fois).

Le nombre de tests réussis correspond au total des certificats délivrés dans chaque catégorie.

CLASSEMENT	PILOTE PROCESSUS	DOMAINE	TYPE	N° ORDRE	INDICE	PAGE
Processus Commercial	CACES®	DEKRA CACES® R.4XX	I	4101	2018-11	12/ 22

#### 4.5 Audit de renouvellement

Un audit de renouvellement est réalisé avant la fin de validité du certificat pour permettre sa reconduite pour une période de 3 ans. A cette occasion DEKRA Certification envoie une offre qui reprend les conditions financières ainsi que les conditions générales de vente et les conditions générales de certification.

L'audit de renouvellement est programmé au moins 4 mois avant la date de fin de validité du certificat.

L'organisme testeur certifié adresse à DEKRA Certification dans un délai suffisant avant l'audit (au moins un mois avant la date de début d'audit) l'ensemble de la documentation en vigueur dans son entreprise listée au § 4.2 du référentiel de certification CACES®.

L'audit de renouvellement s'effectue en suivant la même procédure que la certification initiale, en respectant les mêmes exigences que celles prévues au §6.3.1 et §6.3.2 du référentiel de certification CACES®.

Il est réalisé en une seule phase selon les durées définies dans le tableau T2 (cf. § 6.5.4 du référentiel de certification CACES®).

Les tests sont réels mais, si nécessaire, des tests fictifs peuvent être organisés afin de respecter la règle du 1/3 de l'effectif des testeurs et du 1/3 des catégories.

L'audit de renouvellement prend en compte la revue des rapports d'audits de surveillance et inopinés précédents et les éventuels écarts précédents.

A l'issue de l'audit, l'auditeur transmet le rapport d'audit à DEKRA Certification pour vérification par l'instance de décision.

En cas d'écart majeur lors de l'audit, les actions doivent être mises en œuvre et vérifiées avant l'expiration de la certification. Si cette condition n'est pas remplie, un audit initial doit être conduit pour réémettre un certificat.

La décision de renouvellement (ou recertification) doit être prise dans les 6 mois qui suivent la date de fin de validité du certificat arrivant à échéance. Si ce n'est pas le cas, un audit initial doit être conduit pour réémettre un certificat.

Si la décision de recertification est prise après la date de validité du certificat qui arrive à échéance, le client doit prendre les dispositions nécessaires afin de ne pas utiliser le certificat et la marque de certification entre la date de validité et la date de prise de la décision de renouvellement.

Sans certificat valide, l'organisme testeur ne peut plus délivrer de CACES®.

#### 4.6 Audit complémentaire

Les audits complémentaires peuvent être organisés :

- Dans le but de vérifier si une ou des non conformités peuvent être levées,
- Dans le but de vérifier la continuité de la certification suite à un changement essentiel affectant le client certifié (ex : extension du périmètre de certification), dans le cas d'une plainte à l'encontre du client certifié ou dans le cas d'une action en justice concernant le client certifié qui pourrait mettre en doute la continuité du certificat délivré,
- Dans le but de vérifier si une suspension peut être levée.

Les frais liés à ce type d'audit sont à la charge du client. Le client reçoit une lettre de confirmation, comme c'est le cas pour les autres types d'audit ainsi qu'un planning.

#### 4.7 Audit inopiné

Durant la validité du certificat testeur CACES®, DEKRA Certification organise un ou plusieurs audits inopinés.

DEKRA Certification détermine le programme d'audit (sites retenus, familles, testeurs ciblés), en choisit la date et diligente une équipe d'audit qui ne peut être récusée par le client certifié en raison de l'absence de préavis.

Le refus de cette disposition par le client certifié entraîne la suspension de la certification.

DEKRA Certification organise au minimum un audit inopiné par cycle de certification. Cet audit est donc complémentaire aux audits de surveillance.

L'audit de surveillance consécutif prend en compte, s'il y a lieu, les éléments déjà réalisés lors de l'audit inopiné dans le cycle de certification.

CLASSEMENT	PILOTE PROCESSUS	DOMAINE	TYPE	N° ORDRE	INDICE	PAGE
Processus Commercial	CACES®	DEKRA CACES® R.4XX	I	4101	2018-11	13/ 22

Pour les organismes multi-sites, le nombre d'audits inopinés est calculé au prorata du nombre de sites organisationnels et de déroulement de tests déclarés, selon la règle suivante :

- de 1 à 3 sites déclarés : 1 jour d'audit inopiné sur au moins un site
- de 4 à 10 sites déclarés : 2 jours d'audit inopiné sur au moins un site
- de 11 à 50 sites déclarés : 3 jours d'audit inopiné sur au moins un site
- au-dessus de 50 sites déclarés : 4 jours d'audit inopiné sur au moins un site

A l'occasion d'une plainte ou réclamation (cf. § 4.8 du référentiel de certification CACES®) visant un client certifié transmise à DEKRA Certification, DEKRA Certification pourra diligenter un audit inopiné supplémentaire.

#### **4.8 Interruption d'audit**

En cas d'interruption d'un audit déjà commencé pour des raisons imputables au client, ce dernier est tenu de rembourser 100% des coûts de l'audit annulé à DEKRA Certification, ainsi que les frais de déplacement déjà engagés.

### **5. Certification**

#### **5.1 Notation**

Au cours de son audit, l'auditeur utilise les critères de notation suivants :

**Conforme** : l'exigence est appliquée de manière satisfaisante par la candidat/client certifié.

**Non-conformité** : il s'agit d'un manquement substantiel par rapport aux exigences du référentiel pour l'attribution de la certification d'organismes testeurs CACES® et/ou qui remet en cause la capacité du système du candidat/client certifié à atteindre les objectifs.

**Ecart mineur** : non satisfaction d'une exigence mais dont le résultat n'affecte pas le fonctionnement du système du candidat/client certifié.

**Observation** : possibilité d'amélioration

L'appréciation de l'écart, en fonction de la situation observée est de la responsabilité de l'auditeur.

L'instance de décision de DEKRA Certification peut requalifier un écart après échange avec l'auditeur.

Au cours de sa visite, lorsque l'auditeur a identifié des non conformités ou des écarts mineurs par rapport aux exigences du référentiel, du FAQ et des recommandations CACES® de la CNAM, le candidat/client certifié en est informé par écrit au moment de la réunion de clôture. Les constats sont ensuite repris dans les rapports d'audit.

CLASSEMENT	PILOTE PROCESSUS	DOMAINE	TYPE	N° ORDRE	INDICE	PAGE
Processus Commercial	CACES®	DEKRA CACES® R.4XX	I	4101	2018-11	14/ 22

### 5.2 Résolution des écarts

Type de notation	Audit d'attribution du certificat	Surveillance o
<b><u>Non-conformité</u></b>	<p>Un plan d'action doit être fourni sous 2 semaines.</p> <p>La non-conformité doit être résolue sous un délai de 3 mois et ceci est vérifié sous forme d'évidences documentaires ou lors d'un audit complémentaire.</p> <p><b><u>Cas 1 :</u></b> <i>Non-conformité suite à un audit préliminaire :</i> <i>Si le délai des 3 mois est passé, DEKRA relancera la procédure d'audit préliminaire avant que l'OTC puisse passer à l'audit de certification (audit de déroulement de test).</i></p> <p><b><u>Cas 2 :</u></b> <i>Non-conformité suite à un audit de déroulement de test :</i> <i>Si le délai des 3 mois est passé, pas d'attribution du certificat tant que la non-conformité n'est pas résolue.</i></p>	<p>Un plan d'action doit être fourni sous 2 semaines.</p> <p>La non-conformité doit être résolue sous un délai de 3 mois et ceci est vérifié sous forme d'évidences documentaires ou lors d'un audit complémentaire.</p> <p>Si la non-conformité n'est pas résolue, pas de renouvellement de la certification.</p>
<b><u>Ecart mineur</u></b>	<p>Un plan d'action doit être fourni sous 2 semaines.</p> <p>C'est l'auditeur qui jugera s'il est nécessaire, en fonction de la nature de l'écart, de demander des preuves documentaires ou si un plan d'action est suffisant.</p> <p>Dans ce cas, les preuves devront être fournies sous un délai de 2 mois.</p> <p><b><u>Cas 1 :</u></b> <i>Ecart mineur suite à audit préliminaire :</i> <i>Si le délai des 2 mois est passé, DEKRA peut prendre la décision de lancer la procédure d'audit de tests réels à la seule et unique condition que le ou les écarts peuvent être levés en phase d'audit de tests.</i></p> <p><b><u>Cas 2 :</u></b> <i>Ecart mineur suite un audit de déroulement de test</i></p>	<p>Un plan d'action doit être fourni sous 2 semaines.</p> <p>C'est l'auditeur qui jugera s'il est nécessaire, en fonction de la nature de l'écart, de demander des preuves documentaires ou si un plan d'action est suffisant.</p> <p>Dans ce cas, les preuves devront être fournies sous un délai de 2 mois.</p> <p>Si l'écart mineur n'est pas résolu, le certificat sera suspendu ou renouvelé (notamment pour une première certification).</p> <p>Dans tous les cas, l'action sera clôturée par un audit complémentaire, par exemple dans le cas d'un audit de déroulement de test.</p> <p>Dans le cas contraire, l'écart sera reclassé.</p>



## CONDITIONS GENERALES DE CERTIFICATION D'UN ORGANISME TESTEUR CACES®

CLASSEMENT	PILOTE PROCESSUS	DOMAINE	TYPE	N° ORDRE	INDICE	PAGE
Processus Commercial	CACES®	DEKRA CACES® R.4XX	I	4101	2018-11	15/ 22

	<p><i>Par définition l'écart mineur ne remet pas en cause une certification potentielle ; le certificat peut être délivré.</i></p> <p>Dans tous les cas, l'action sera clôturée en audit de surveillance.</p>	
<b><u>Observation</u></b>	L'entreprise peut développer et mettre en place des solutions afin d'apporter de la valeur ajoutée au système.	

**Notes :**

1. un écart mineur non soldé lors de l'évaluation suivante peut conduire à la rédaction d'un nouvel écart qui peut être évalué comme non-conformité.
2. les délais sont calculés à partir de la réunion de clôture.

CLASSEMENT	PILOTE PROCESSUS	DOMAINE	TYPE	N° ORDRE	INDICE	PAGE
Processus Commercial	CACES®	DEKRA CACES® R.4XX	I	4101	2018-11	16/ 22

### 5.3 Décision de certification

A la suite de l'audit, les écarts sont notifiés au candidat/client certifié. Celui-ci doit ensuite renvoyer à l'auditeur le plan d'action avec :

- L'analyse des causes du dysfonctionnement,
- La/Les actions correctives
- Les délais de mise en place des actions,
- Les responsables des actions.

En fonction de la nature des écarts et des remarques de l'auditeur, le candidat/client certifié doit en plus fournir des preuves documentaires sous un délai indiqué dans le tableau ci-dessus (voir § 5.2).

Lorsque le dossier est complet il est pris en charge par le responsable du département et le cas échéant une instance de consultation (§.8 du référentiel de certification CACES®) qui prend une décision basée sur le tableau ci-dessus ; la direction générale valide ensuite la décision.

La décision est ensuite notifiée par écrit au candidat/client certifié.

La certification initiale prend effet au jour de la décision de certification.

Le candidat/client certifié a le droit de faire appel de la décision de certification. Dans ce cas, les modalités à suivre sont celles indiquées au point 7.

### 5.4 Certificat

Le client certifié reçoit un certificat qui précise :

- Le nom et la localisation géographique (siège+agence+CDT),  
ou bien la localisation géographique du siège social et celle de tous les sites rattachés à une certification multisite,
- La date d'entrée en vigueur de la certification,
- La date d'expiration,
- Un numéro d'identification unique,
- Le référentiel pour l'attribution de la certification « organisme testeur CACES® » avec mention de la version,
- Les familles et catégories pour chaque CDT,
- Le nom, l'adresse et la marque de certification de DEKRA Certification, un moyen de distinguer les versions en vigueur par rapport aux versions précédentes périmées.

Les certificats établis sont valables 3 ans au maximum, dans la mesure où les audits de surveillance sont réalisés dans les délais fixés.

Le client certifié reçoit également le logo DEKRA Certification et les règles d'utilisation de ce dernier.

Les certificats ne sont pas transférables et restent la propriété de DEKRA Certification. Seuls les clients certifiés peuvent utiliser les certificats édités par DEKRA Certification, et ce uniquement dans le cadre du périmètre de leur certification.

Les clients certifiés ne doivent pas faire de revendications explicites ou implicites sur des produits, des lieux ou des activités qui ne sont pas inclus dans le périmètre du certificat (voir § 1.6).

Par ailleurs DEKRA Certification informe la CNAM et l'INRS des organismes certifiés. En effet tous les mois DEKRA Certification transmet la liste à jour des organismes testeurs certifiés à la CNAM et l'INRS. Cette liste est ensuite intégrée à la liste nationale des organismes testeurs certifiés sur le site [www.inrs.fr](http://www.inrs.fr)



CLASSEMENT	PILOTE PROCESSUS	DOMAINE	TYPE	N° ORDRE	INDICE	PAGE
Processus Commercial	CACES®	DEKRA CACES® R.4XX	I	4101	2018-11	17/ 22

### 5.5 Suspension/ Retrait du certificat

De façon générale, la suspension a lieu lorsque les conditions constatées au moment de la délivrance du certificat ne sont plus remplies ou lorsque le client ne satisfait pas aux obligations du référentiel CNAM, du FAQ CACES®, des recommandations ou des conditions générales de certification.

La décision de suspension du certificat est notifiée au client certifié dans les cas suivants :

- Refus de réaliser les audits dans les temps,
- Absence de réponse aux non-conformités,
- Non-respect des délais de réponse,
- Absence de preuves documentaires,
- Non-respect des présentes conditions générales de certification,
- Non-respect des exigences des dispositions prévues dans le référentiel CNAM et les documents de référence (FAQ CACES®, Recommandations....),
- Doute sur la continuité du système lié à une plainte de tiers ou à des modifications importantes dans l'entreprise,
- Utilisation frauduleuse du certificat (par exemple, non signalement de la fermeture d'un site dans le cas d'une certification multi-site),
- Absence de règlement des sommes dues au titre des prestations fournies par DEKRA Certification
- A l'initiative du client certifié.

Dans ce cas, le client est informé par écrit des motifs de suspension et de la date de suspension, il ne doit plus faire mention de sa certification, doit cesser d'utiliser le logo DEKRA Certification et la liste des certificats tenue à jour et publique est mise à jour.

La durée de la suspension ne doit pas excéder 9 mois maximum à compter de la notification à l'organisme par courrier recommandé avec AR (date indiquée dans le courrier de notification).

Un audit complémentaire doit obligatoirement être réalisé afin de vérifier les actions entreprises par l'organisme pour pouvoir lever la suspension et restaurer la certification.

Si la levée de la suspension ne peut être faite dans un délai de 9 mois, la certification de l'organisme est retirée et l'organisme doit cesser toute publicité ou communication sur son ancienne certification.

Un client dont le certificat est suspendu ou retiré a le droit de faire appel selon les modalités indiquées au point 10.

DEKRA Certification est tenu d'informer la CNAM de toute décision de suspension ou de retrait du certificat. La CNAM peut informer les CARSAT, CRAMIF et CGSS de ces décisions de certification.

### 5.6 Restitution des certificats

Les certificats sont la propriété de DEKRA Certification. Dès l'expiration de la validité de la certification, à la fin du contrat ou en cas de retrait du certificat, le client doit détruire les certificats originaux ainsi que toutes les copies ou les remettre à DEKRA Certification.

### 5.7 Rétablissement du certificat :

Après une suspension de certificat, ce dernier peut être rétabli seulement dans les conditions suivantes :

- réalisation d'un audit,
- ou fourniture des éléments probants permettant de vérifier que la cause de la suspension a été supprimée,
- ou paiement de la facture (au cas où la suspension est due à l'absence de règlement des sommes dues au titre des prestations fournies par DEKRA Certification).

Dans tous les cas, le rétablissement ne peut être effectif que par l'approbation d'un officier de certification.

CLASSEMENT	PILOTE PROCESSUS	DOMAINE	TYPE	N° ORDRE	INDICE	PAGE
Processus Commercial	CACES®	DEKRA CACES® R.4XX	I	4101	2018-11	18/ 22

## **6. Extension de la certification**

Pendant la période de validité de la certification, le périmètre certifié peut évoluer avec l'intégration de nouveaux sites, de nouveaux testeurs, de nouvelles catégories ou l'extension à de nouvelles recommandations.

Ces évolutions pourront faire l'objet d'un avenant au contrat.

### **✓ Intégration de testeurs**

*Le client certifié transmet un dossier d'intégration de testeurs avec les informations relatives au(x) testeur(s) selon les exigences du référentiel de certification CACES® (périmètre demandé, CV, justificatifs d'expérience en conduite et/ou formation, photocopie des CACES®, contrats de travail et / ou conventions de vacation, attestation de suivi de la formation « Acquérir des bases en prévention des risques professionnels » de moins de 5 ans, permis de conduire de catégorie C le cas échéant selon la recommandation etc..).*

*Après vérification des pièces justificatives et conformément aux dispositions du FAQ CACES® et des recommandations, l'instance de décision de DEKRA Certification statue sur l'intégration du ou des testeurs dans le périmètre de certification.*

*La liste des testeurs est ensuite mise à jour et le ou les testeurs intégrés sont ensuite audités lors des audits de surveillance de façon à satisfaire aux exigences du référentiel de la CNAM (pour chaque famille, 1/3 de l'effectif des testeurs compris doivent être audités tous les ans afin de voir tous les testeurs sur un cycle de certification de 3 ans).*

*Dans certaines situations (si tous les audits de surveillance ont déjà été effectués ou si pour chaque famille le nombre de testeurs à intégrer est supérieur à 1/3 de l'effectif des testeurs compris dans le périmètre certifié et que les temps d'audit définis dans le référentiel de certification CACES® pour chaque opération de surveillance ne permettent pas l'audit de ces testeurs), un audit complémentaire avec des déroulements de tests est organisé après l'étude de dossier.*

### **✓ Intégration de catégories**

*Le client certifié transmet une demande d'intégration de catégorie(s) précisant :*

- Le périmètre de certification : recommandation, catégorie(s) concernée(s)*
- Le(s) dossier(s) du(es) testeur(s) (CV, justificatifs d'expérience en conduite/formation, photocopie des CACES®, contrats de travail et / ou conventions de vacation, attestation de suivi de la formation « Acquérir des bases en prévention des risques professionnels » de moins de 5 ans, permis de conduire de catégorie C le cas échéant selon la recommandation etc.)*
- Les modifications documentaires ou organisationnelles dans le système du client certifié*
- Les informations ou les mises à jour sur le ou les centres de déroulement de test (CDT) conformément au référentiel de certification CACES® et aux recommandations CACES®.*

*DEKRA Certification mandate un auditeur compétent selon le périmètre de certification qui réalise un audit complémentaire documentaire pour l'intégration d'une catégorie.*

*A l'issue de l'audit complémentaire documentaire, l'auditeur transmet le rapport d'audit à DEKRA Certification pour vérification. Si l'audit complémentaire documentaire est jugé satisfaisant par l'instance de décision de DEKRA Certification, l'intégration de catégorie dans le périmètre de certification est validée.*

*Les catégories intégrées sont ensuite auditées lors des audits de surveillance de façon à satisfaire aux exigences du référentiel de la CNAM (pour chaque famille, 1/3 des catégories comprises doivent être auditées tous les ans afin de voir toutes les catégories sur un cycle de 3 ans et 1/3 de l'effectif des testeurs compris doivent être audités tous les ans afin de voir tous les testeurs sur un cycle de certification de 3 ans).*

CLASSEMENT	PILOTE PROCESSUS	DOMAINE	TYPE	N° ORDRE	INDICE	PAGE
Processus Commercial	CACES®	DEKRA CACES® R.4XX	I	4101	2018-11	19/ 22

*Dans certaines situations (si tous les audits de surveillance ont déjà été effectués ou si pour chaque famille le nombre de catégorie à intégrer est supérieur à 1/3 des catégories comprises dans le périmètre certifié et que les temps d'audit dans le référentiel de certification CACES® pour chaque opération de surveillance ne permettent pas l'audit de ces catégories), un audit complémentaire avec des déroulements de tests est organisé après une étude de recevabilité.*

✓ **Intégration de centre de déroulement de test (CDT) ou changement d'adresse d'un CDT**

*Le client certifié transmet une demande d'intégration de CDT ou de changement d'adresse d'un CDT précisant :*

- *Le périmètre de certification : recommandation, catégorie(s) concernée(s)*
- *Les informations sur le CDT conformément au référentiel de certification CACES® et aux recommandations CACES®.*

*DEKRA Certification mandate un auditeur compétent selon le périmètre de certification qui réalise un audit de déroulement de test pratique fictif sur site d'une durée de 0,25 jour par famille.*

*A l'issue de l'audit de déroulement de test pratique fictif, l'auditeur transmet le rapport d'audit à DEKRA Certification pour vérification. Si l'audit est jugé satisfaisant par l'instance de décision de DEKRA Certification, l'intégration du centre de déroulement de test (CDT) dans le périmètre de certification est validée.*

*Pour les structures monosites, ces CDT sont ensuite audités chaque année en déroulement de test sur une famille au moins. DEKRA Certification détermine la ou les familles auditées, en retenant des familles différentes de celles auditées les années précédentes sauf contrainte justifiée.*

*Pour les structures multisites, les modalités d'audit des CDT sont mentionnées dans le référentiel de certification CACES® (§.6.7.2 et §.6.7.3).*

## **7. Transfert de certification**

DEKRA Certification peut reprendre la certification d'un organisme testeur en cours de cycle conformément aux règles du document IAF MD 2.

### **7.1 Définition**

Les transferts de certificat ne peuvent se faire que pour des certificats délivrés par un organisme de certification sous accréditation par un signataire de l'accord multilatéral de reconnaissance mutuelle de l'IAF ou d'un accord régional similaire (par exemple EA, PAC...).

Le transfert d'une certification est défini comme la reconnaissance d'une certification existante et valide d'un système de management, accordée par un organisme de certification accrédité à un organisme testeur (également dénommé "organisme de certification émetteur") par un autre organisme de certification accrédité (également dénommé "organisme de certification récepteur") afin d'émettre sa propre certification.

Le transfert peut avoir lieu à n'importe quel moment du cycle. Il est généralement réalisé :

- Soit à la demande du client lors de la demande de devis. Ils doivent alors préciser les motifs de transfert.
- Soit dans le cas d'une modification de l'organisme de certification (acquisition, évolution des accréditations...).

### **7.2 Conditions de transfert**

L'organisme testeur certifié informe de son départ, par écrit, l'organisme de certification initial en respectant le préavis contractuel, par une demande de résiliation le cas échéant, et respecte ses obligations contractuelles jusqu'à la fin, notamment en matière de préavis.

CLASSEMENT	PILOTE PROCESSUS	DOMAINE	TYPE	N° ORDRE	INDICE	PAGE
Processus Commercial	CACES®	DEKRA CACES® R.4XX	I	4101	2018-11	20/ 22

DEKRA Certification (organisme de certification récepteur), sollicite le client demandeur afin de collecter les éléments suivants :

- les raisons de la demande de transfert
- copie du/des certificats en vigueur
- le rapport de l'audit initial **ou** du dernier renouvellement (re-certification) et les rapports des deux derniers audits de surveillance
- le statut des non-conformités issues des audits de certification et non résolues
- tout échange en cours avec les autorités compétentes/services officiels dans le périmètre de certification (instructions, mises en demeure, litiges,...)
- si possible, le programme d'audit mis en place par l'organisme de certification émetteur
- ainsi que les éléments suivants :
  - une nouvelle lettre d'engagement (cf. §4.1.1),
  - une déclaration sur l'honneur (cf. §4.1.1),
  - une copie du certificat en cours de validité,
  - une lettre de résiliation du contrat auprès de l'organisme de certification émetteur.

DEKRA Certification (organisme de certification récepteur), justifie qu'il a fait les démarches auprès de l'organisme de certification émetteur afin de collecter les éléments suivants : l'accréditation couvrant la certification, la suspension de la certification lors du cycle de certification actuel, le statut actuel de la certification ainsi que les réclamations reçues directement par l'organisme de certification émetteur relatives aux activités couvertes par la certification et les mesures prises ainsi que les rapports d'audit, état des non conformités, plaintes reçues, liste des testeurs, etc...

DEKRA Certification doit réceptionner ces éléments au plus tard lors de la signature du contrat.

Dès réception, DEKRA Certification procède à l'analyse de ces éléments puis prend une décision sur la base de l'analyse d'un officier de certification :

- acceptation du transfert :
  - un certificat est alors édité par DEKRA Certification. Il prend effet à la date d'acceptation du transfert en reprenant l'ensemble des éléments qui sont sur le certificat de l'organisme de certification émetteur y compris la date de fin de validité.
  - la liste des organismes testeurs certifiés par DEKRA Certification est mise à jour.
  - un audit est planifié afin de respecter les règles de planification de DEKRA Certification. Cet audit sera du type (renouvellement, surveillance, complémentaire) de celui qui aurait dû être mené par l'organisme de certification émetteur pour assurer la continuité de la certification du client demandeur.
- réalisation d'une visite de pré-transfert par un auditeur :
  - cette décision peut être motivée, par exemple, par l'existence d'une non-conformité majeure non clôturée, doute quant à la pérennité du système certifié à la lecture d'un rapport,...
- refus de transfert :
  - cette décision peut être motivée par l'absence d'un ou de plusieurs éléments nécessaires, la suspension de la certification, un questionnement qui demeure sur la pérennité du système de management.

Si le transfert est accepté, DEKRA Certification informe sans délai l'organisme de certification émetteur de la délivrance du nouveau certificat, afin que ce dernier régularise la situation contractuelle de l'organisme testeur certifié (suppression effective de l'ancien certificat).

L'organisme testeur certifié étant déjà certifié par un autre certificateur, l'audit préliminaire et l'audit de déroulement de test peuvent être organisés indépendamment et sans délai.

Si le transfert n'est pas possible, DEKRA Certification doit traiter la demande du client comme une demande de certification initiale. Une proposition commerciale est alors établie par DEKRA Certification.

CLASSEMENT	PILOTE PROCESSUS	DOMAINE	TYPE	N° ORDRE	INDICE	PAGE
Processus Commercial	CACES®	DEKRA CACES® R.4XX	I	4101	2018-11	21/ 22

### 7.3 Facturation

Que le transfert soit accepté ou non, DEKRA Certification se réserve le droit de facturer en plus du devis initial au client demandeur les activités de validation du transfert dans le cas où celles-ci nécessiteraient des prestations supplémentaires (visite, difficultés d'obtenir les éléments, transfert en cours de certification...).

Le service Commercial de DEKRA Certification adresse le cas échéant une proposition complémentaire à celle initialement proposée au client demandeur. En cas de refus de cette proposition, le transfert ne pourra pas être accepté.

### 8. Cas des organismes multi-sites

Un organisme peut présenter plusieurs sites dans son périmètre de certification chargés de la gestion organisationnelle de prestation de tests appelés aussi agences ; on parlera dans ce cas d'organismes multi-sites.

On distinguera :

- Les entités de même SIREN (**entités A**)
- Des structures filiales à 100% de l'entité porteuse du certificat (**entités B**)
- Les entités ne rentrant pas dans les typologies précitées mais ayant un lien juridique ou contractuel avec un bureau central sous réserve de respecter des exigences mentionnés au §.4.2.2 (**entités C**)

Les modalités d'audits (règles d'échantillonnage, organisation des audits..) sont définies dans le § 6.7 du référentiel de la CNAM ainsi que dans le document IAF MD 1 en application de la norme ISO/CEI 17021-1.

### 9. Réclamation

Un candidat/client certifié a la responsabilité de gérer ses réclamations, de les enregistrer, de mettre en œuvre les actions correctives appropriées, de les documenter et de garder les enregistrements de l'ensemble de ces informations afin qu'elles soient disponibles pour DEKRA Certification lors des audits.

DEKRA Certification dispose d'un processus de traitement des réclamations qui lui sont adressées par un candidat/client certifié ou par un tiers à propos d'un candidat/client certifié. Ce processus est disponible sur le site internet de DEKRA Certification ([www.dekra-certification.fr](http://www.dekra-certification.fr)).

En complément, dans le cadre de réclamations de tiers transmises à DEKRA Certification concernant un candidat/client certifié, les plaintes mettant en cause la conformité des tests seront examinées par l'instance de décision de DEKRA Certification. DEKRA Certification pourra le cas échéant diligenter des audits complémentaires et/ou des audits inopinés.

De façon générale les plaintes ou réclamations anonymes ne pourront pas être traitées.

### 10. Appel

Si le candidat ou le client certifié peut contester la décision de certification (en relation avec les non-conformités notées sur les rapports, ou la suspension, ou le retrait de la certification)

DEKRA Certification dispose d'un processus de traitement des appels qui lui sont adressées par un candidat/client certifié. Ce processus est disponible sur le site internet de DEKRA Certification ([www.dekra-certification.fr](http://www.dekra-certification.fr)).

### 11. Correspondance

Le candidat/client certifié doit informer DEKRA Certification sur le formulaire de demande de devis des adresses de correspondance (une adresse postale et une adresse électronique).

CLASSEMENT	PILOTE PROCESSUS	DOMAINE	TYPE	N° ORDRE	INDICE	PAGE
Processus Commercial	CACES®	DEKRA CACES® R.4XX	I	4101	2018-11	22/ 22

À chaque changement d'adresse, le candidat/client certifié doit en informer DEKRA Certification par écrit.  
Toute communication de la part de DEKRA Certification à l'attention du candidat/client certifié est valide lorsqu'elle est adressée à l'une des dernières adresses notifiées à DEKRA Certification.  
Les documents peuvent être donnés en main propre, envoyés par courrier, fax ou courriel.

### **12. Entrée en vigueur**

Ces conditions générales de certification sont valables à partir du 23 novembre 2018 pour les contrats nouvellement conclus et les contrats existants faisant l'objet d'un avenant.