

CLASSEMENT	PILOTE PROCESSUS	DOMAINE	TYPE	N° ORDRE	INDICE	PAGE
Processus Commercial	CACES®	DEKRA CACES®	I	4101	2013-10	1/ 19

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

Préciser aux clients

- Les conditions générales relatives à l'attribution de la certification de qualification testeur CACES®

PERIMETRE :

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)*

Rédigé par : Karim HADJ-ALI

vérifié et approuvé par : Yvan MAINGUY

CLASSEMENT	PILOTE PROCESSUS	DOMAINE	TYPE	N° ORDRE	INDICE	PAGE
Processus Commercial	CACES®	DEKRA CACES®	I	4101	2013-10	2/ 19

**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****4.4 Audit de surveillance****4.5 Audit de renouvellement****4.6 Audits complémentaires****4.7 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****6. Extension de certification****7. Transfert de certification****8. Cas des organismes multi-sites****9. Réclamation****10. Appel****11. Correspondance**

CLASSEMENT	PILOTE PROCESSUS	DOMAINE	TYPE	N° ORDRE	INDICE	PAGE
Processus Commercial	CACES®	DEKRA CACES®	I	4101	2013-10	3/ 19

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

### **Introduction :**

Ce document est le règlement de DEKRA Certification France pour la certification de qualification des organismes testeurs CACES® (Certificat d'Aptitude à la Conduite En Sécurité) selon le Référentiel pour l'attribution de la certification de qualification Testeur CACES® de la CNAMTS, le FAQ CACES® de la CNAMTS (forum aux questions) ainsi que les 6 recommandations de la CNAMTS couvrant les familles d'équipements de travail suivantes :

R-372 modifiée : Engins de chantier  
R-377 modifiée : Grues à tour  
R-383 modifiée : Grues mobiles  
R-386: Plates-formes élévatrices mobiles de personnes  
R-389: Chariots automoteurs de manutention à conducteur porté  
R-390: Grues auxiliaires de chargement de véhicules

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 accréditée par le COFRAC (section Certification d'entreprises et de personnels) sous le numéro 4-0545 selon la norme ISO 17021 :2011 (Exigences pour les organismes procédant à l'audit et à la certification de systèmes de management) sur les normes ISO 9001, ISO 14001 et ISO 22000. (portée disponible sur [www.cofrac.fr](http://www.cofrac.fr)).

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

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

Le certificat est délivré uniquement aux organismes/entreprises qui se conforment aux référentiels définis par la CNAMTS et qui suivent les règles exposées dans ce document.

La décision de certification se fait 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 CNAMTS ou les conditions de certification, les candidats ou les clients certifiés doivent se conformer aux nouvelles exigences selon les délais de mise en application qui seront définis 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 de certification.

CLASSEMENT	PILOTE PROCESSUS	DOMAINE	TYPE	N° ORDRE	INDICE	PAGE
Processus Commercial	CACES®	DEKRA CACES®	I	4101	2013-10	4/ 19

## 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.

Le candidat /client certifié doit se conformer, à tout moment, aux référentiels définis par la CNAMTS, aux conditions de certification et aux déclarations faites lors de la candidature. Les référentiels définis par la CNAMTS et les conditions de certification sont additionnelles à la législation en vigueur.

### 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 définies par la CNAMTS, et ce, à titre gratuit et à la date convenue.

Lors des audits, le candidat/client certifié doit s'assurer que les activités dans le cadre du périmètre de certification peuvent être auditées.

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

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 amenée 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.

### 1.3 Information

Le client 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 existants en vue de leur consultation.

Toute déclaration fausse 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.

### 1.4 Notification à DEKRA Certification

Le titulaire d'un certificat est tenu de notifier sans délai DEKRA Certification de toutes les modifications essentielles qui peuvent avoir une influence sur le périmètre certifié ou à certifier ou sur les conditions de certification respectives (par exemple fermeture d'un site dans le cas d'une certification multi sites).

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 afin de garantir la continuité du certificat.

Les clients certifiés doivent obtenir l'accord de DEKRA Certification pour utiliser la certification de qualification testeur 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®	I	4101	2013-10	5/ 19

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 par catégorie).

### 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.

Le logo peut être utilisé sur les supports techniques ou commerciaux de l'organisme ou l'entreprise certifiée :

- de toute nature (papier, électronique, audiovisuelle) ;
- de tout type notamment, papier à en-tête, plaquettes commerciales.

**Avertissement : LE LOGO NE DOIT PAS ÊTRE APOSE SUR LES PRODUITS ET sur les documents liés à la prestation certifiée**

La reproduction du logo DEKRA Certification doit respecter les caractéristiques du logo envoyé à l'obtention du certificat : dimensions et couleur/design. Ce logo peut soit être utilisé en version entièrement colorée, ou en noir et blanc.

Toute communication doit désigner clairement, tant dans le fond que dans la forme, l'organisme ou l'entreprise ou encore l'activité de l'organisme ou de l'entreprise qui dispose de la certification et mentionner les domaines pour lesquels il est certifié.

Le droit d'utilisation du logo DEKRA Certification prend fin à l'expiration de la validité du certificat et le client s'engage à cesser tout usage du logo. Ceci s'applique également en cas de retrait/suspension du certificat et en cas de résiliation normale / extraordinaire du contrat.

Les clients certifiés peuvent utiliser la marque CACES® en respectant le règlement d'usage de la marque de la CNAMTS (annexe 4 du Référentiel pour l'attribution de la certification de qualification Testeur CACES® ; § 6.1.2).

**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®	I	4101	2013-10	6/ 19

## **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.

### **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.

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.

### **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 audité.

Le site/organisme 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 ou le 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 mail ou une feuille blanche séparée qui sera attachée au formulaire.

Le représentant légal doit signer la demande de devis. Un représentant peut en alternative être autorisé à le signer à sa place.

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 au(x) référentiel(s) souhaité(s) et de calculer les durées des audits en fonction des exigences des référentiels.

Si une candidature est refusée, DEKRA Certification doit en informer par écrit le candidat et expliquer les raisons du refus, leur droit de recours et énoncer la procédure d'appel (section Appel). Si un client souhaite être à nouveau pris en considération à la suite d'un refus, une nouvelle demande de devis doit être complétée.

CLASSEMENT	PILOTE PROCESSUS	DOMAINE	TYPE	N° ORDRE	INDICE	PAGE
Processus Commercial	CACES®	DEKRA CACES®	I	4101	2013-10	7/ 19

Dans le cas où la candidature est recevable, DEKRA Certification envoie une offre qui reprend les conditions financières ainsi que les CGV et les conditions 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 CNAMTS et par le COFRAC.

L'offre commerciale établie par DEKRA Certification couvre l'audit de certification initial et les audits 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 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 rapport et de certification
- Des frais de préparation

Le contrat fait également référence aux frais de déplacement.

#### 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 les référentiels définis par la CNAMTS à auditer.

L'offre commerciale doit être envoyée signée à DEKRA Certification avant la date d'audit souhaitée. 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 de qualification testeurs CACES® de la CNAMTS, 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 de qualification testeur CACES® de la CNAMTS.

Le demandeur devra communiquer dans le dossier de demande les informations sur ses antécédents en matière de qualification « testeur CACES® » datant de moins de six mois (qualification demandée, refusée, retirée ou en cours auprès d'un autre organisme de certification).

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

## **4. Audits**

Pour tous les audits, DEKRA Certification enverra 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 transmettra également un planning de son intervention.

CLASSEMENT	PILOTE PROCESSUS	DOMAINE	TYPE	N° ORDRE	INDICE	PAGE
Processus Commercial	CACES®	DEKRA CACES®	I	4101	2013-10	8/ 19

#### 4.1 Conditions de réalisation des audits

##### 4.1.1 La réunion d'ouverture

L'audit commence par une réunion d'ouverture qui réunit toutes les parties prenantes de l'organisme concernées par 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

L'auditeur interroge le personnel concerné par l'activité test 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 CNAMTS.

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

##### 4.1.3 La réunion de synthèse

Dans le cas de mission sur plusieurs jours, l'auditeur présente les constatations qu'il a fait, durant la journée, en réunion de synthèse quotidienne afin de clarifier d'éventuelles ambiguïtés et 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 réunit à nouveau, si possible, l'ensemble des personnes qui ont été rencontrées lors de l'audit.

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 écarts
- Les 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 de qualification testeur CACES® et des recommandations de la CNAMTS.

Le pré-audit est réalisé en reprenant les mêmes modalités que le processus de certification.

**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 :

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



CLASSEMENT	PILOTE PROCESSUS	DOMAINE	TYPE	N° ORDRE	INDICE	PAGE
Processus Commercial	CACES®	DEKRA CACES®	I	4101	2013-10	9/ 19

#### 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 ainsi que son système CACES® conformément au chapitre 4 du référentiel de la CNAMTS.

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 à l'organisme le plan d'audit au minimum 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 et du FAQ CACES® de la CNAMTS.

Il a pour objectif :

- L'analyse de l'organisation de l'entreprise et du système CACES® (procédures).
- L'analyse de la procédure de test qui doit permettre à l'organisme d'indiquer toutes les dispositions qu'il entend prendre pour garantir le bon déroulement des tests en conformité avec les dispositions de la CNAMTS (recommandations, FAQ CACES®), notamment :
  - Pour les tests théoriques : le nombre de candidats par session, le nombre d'heures d'une session, les supports utilisés pour contrôler les connaissances (supports papiers tels que les questionnaires à choix multiples ou questionnaires ouverts, les supports interactifs tels que les micro-ordinateurs, les supports vidéos etc...).
  - Pour les tests pratiques : le nombre de candidats par session, le nombre d'heures de conduite par candidat, le nombre de machines de la catégorie nécessaires au test.
  - L'organisme doit préciser toutes les dispositions d'ordre individuel qu'il entend prendre pour l'utilisation des équipements de protection individuelle (vêtement de protection, vêtement de signalisation, chaussure de sécurité, casque, casque antibruit etc...).
  - L'organisme doit préciser tous les moyens de communication utilisés entre le testeur et le candidat (orale, gestuelle, radiotéléphonique, etc...).
- L'analyse du niveau des connaissances des personnels.
- La vérification que tous les supports techniques utilisés pour les passages de tests couvrent pour chaque questionnaire tous les thèmes de la recommandation dans le périmètre de certification, leur cohérence et leur pertinence (supports de test et grille de réponses attendues).
- La présentation des équipements de protection individuelle et la vérification de la mise en œuvre des règles d'utilisation.
- L'examen des équipements de travail de la famille concernée.
- L'évaluation de la maîtrise d'utilisation en sécurité de ces équipements de travail par les personnes affectées aux tests CACES®. L'évaluation portera sur des tests fictifs y compris les enregistrements afférents

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 avec les installations nécessaires et les vérifications devront 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 6 tests fictifs par jour et par auditeur.

CLASSEMENT	PILOTE PROCESSUS	DOMAINE	TYPE	N° ORDRE	INDICE	PAGE
Processus Commercial	CACES®	DEKRA CACES®	I	4101	2013-10	10/ 19

Les tests fictifs seront organisés pour répondre aux exigences du référentiel CNAMTS 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 le cycle 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 sera organisé dans un délai de 6 mois maximum sur le site de l'organisme ou sur des sites clients.

#### 4.3.2 Audit de déroulement de test réel

Le ou les auditeur(s) compétent(s) affecté(s) transmet(ent) à l'organisme le plan d'audit au minimum 2 semaines avant l'audit.

L'audit de déroulement de test réel est réalisé sur le site de l'organisme ou sur le site client de l'organisme selon les dispositions du référentiel et du FAQ CACES® de la CNAMTS.

Il 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 CNAMTS 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 le cycle de 3 ans.

La durée de l'audit de déroulement de test sera d'un jour / homme 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 de qualification sera attribuée pour une durée de 3 ans à l'organisme testeur.

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

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

L'audit de surveillance est réalisé sur site et doit permettre de valider le maintien du certificat conformément au référentiel de la CNAMTS.

Le ou les auditeur(s) compétent(s) affecté(s) transmet(ent) à l'organisme le plan d'audit au minimum 2 semaines avant l'audit.

CLASSEMENT	PILOTE PROCESSUS	DOMAINE	TYPE	N° ORDRE	INDICE	PAGE
Processus Commercial	CACES®	DEKRA CACES®	I	4101	2013-10	11/ 19

L'audit de surveillance se déroule deux étapes :

✓ Un audit organisationnel

Il permet de contrôler les points prévus au §5.1.1 du référentiel CNAMTS 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 CNAMTS.

L'auditeur vérifie que les supports techniques qui ont évolué lors des audits ont bien fait l'objet de la validation prévue au §4.8.4 du référentiel CNAMTS. 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 sur le site de l'organisme ou sur le site client de l'organisme selon les dispositions du référentiel et du FAQ CACES® de la CNAMTS.

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 3 ans.

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

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.

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, l'efficacité du système et l'utilisation des logos et certificats.

Un rapport d'audit fera la synthèse des résultats de la surveillance. Les écarts constatés au cours de l'audit, seront 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 de qualification sera prononcé.

#### 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 CGV et les conditions de certification.

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

Il s'effectue en suivant la même procédure que la certification de qualification initiale, en respectant les mêmes exigences que celles prévues au §5.1 et §5.2 du référentiel CNAMTS et est réalisé en une seule phase.

Les tests sont réels mais, 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.

L'audit de renouvellement prendra en compte la revue des rapports d'audit précédents et des éventuels écarts précédents.

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

CLASSEMENT	PILOTE PROCESSUS	DOMAINE	TYPE	N° ORDRE	INDICE	PAGE
Processus Commercial	CACES®	DEKRA CACES®	I	4101	2013-10	12/ 19

#### 4.6 Audits complémentaires

Les audits complémentaires peuvent être organisés :

- Dans le but de lever des non conformités.
- Dans le but de vérifier la continuité de la certification suite à un changement essentiel dans l'organisme (ex : extension du périmètre de certification) ou dans le cas d'une action en justice qui pourrait mettre en doute la continuité du certificat délivré.
- Dans le but de lever une suspension.

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

#### 4.7 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 de qualification testeur CACES® et/ou qui remet en cause la capacité du système CACES® à atteindre les objectifs.

**Ecart mineur** : non satisfaction d'une exigence mais dont le résultat n'affecte pas le fonctionnement du système CACES®.

**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 CNAMTS, le candidat ou client certifié en est informé par écrit au moment de la réunion de clôture. Les constats sont ensuite repris dans les rapports d'audit.



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

CLASSEMENT	PILOTE PROCESSUS	DOMAINE	TYPE	N° ORDRE	INDICE	PAGE
Processus Commercial	CACES®	DEKRA CACES®	I	4101	2013-10	13/ 19

### 5.2 Résolution des écarts

Type de notation	Audit d'attribution du certificat	Surveillance ou re-certification
<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> 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).</p> <p><b><u>Cas 2 :</u></b> <i>Non-conformité suite à un audit de déroulement de test :</i> Si le délai des 3 mois est passé, pas d'attribution du certificat tant que la non-conformité n'est pas résolue.</p>	<p>Un plan d'action doit être fourni sous 2 semaines.</p> <p>La non-conformité doit être résolue sous un délai de 2 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, suspension, retrait du certificat ou 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> 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.</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 pourra tout de même être maintenu ou renouvelé (notamment pour une première surveillance ou un renouvellement de certificat).</p> <p>Dans tous les cas, l'action sera clôturée au prochain audit (éventuellement complémentaire, par exemple dans le cas d'une seconde surveillance).</p> <p>Dans le cas contraire, l'écart sera reclassé en non-conformité.</p>



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

CLASSEMENT	PILOTE PROCESSUS	DOMAINE	TYPE	N° ORDRE	INDICE	PAGE
Processus Commercial	CACES®	DEKRA CACES®	I	4101	2013-10	14/ 19

	<p><b>Cas 2 :</b> <i>Ecart mineur suite un audit de déroulement de test</i> <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®	I	4101	2013-10	15/ 19

### 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.

Lorsque le dossier est complet il est pris en charge par le responsable du département et le cas échéant le Comité d'impartialité 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 celle indiquée au point 7.

### 5.4 Certificat

Le client certifié reçoit un certificat qui précise :

- La raison sociale et l'adresse de l'organisme,
- Le référentiel de la CNAMTS,
- La ou les recommandations avec les catégories d'engins concernées,
- Le ou les sites concernés,
- La liste des testeurs validés (en annexe) .

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 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 d'audit 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.

Par ailleurs DEKRA Certification informe la CNAMTS et l'INRS des organismes certifiés. En effet tous les mois DEKRA Certification transmet la liste à jour des organismes testeurs certifiés à la CNAMTS et l'INRS. Cette liste est ensuite intégrée à la liste nationale des organismes testeurs certifiés sur le site INRS.fr

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). Ces informations consolidées pour tous les organismes testeurs certifiés sont transmises annuellement par DEKRA Certification à la CNAMTS suivant un modèle unifié pour tous les organismes certificateurs.

CLASSEMENT	PILOTE PROCESSUS	DOMAINE	TYPE	N° ORDRE	INDICE	PAGE
Processus Commercial	CACES®	DEKRA CACES®	I	4101	2013-10	16/ 19

### 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 CNAMTS, du FAQ CACES®, des recommandations ou des conditions 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,
- Infraction par apport aux présentes conditions de certification,
- Infraction aux exigences des dispositions prévues dans le référentiel CNAMTS 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) ,
- A l'initiative de l'organisme,

Dans ce cas, le client certifié 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 devra 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 sera finalement retirée et l'organisme devra 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 7. DEKRA Certification est tenu d'informer la CNAMTS de toute décision de suspension ou de retrait du certificat.

### 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 remettre les certificats originaux ainsi que toutes les copies à DEKRA Certification sur sa demande.



CLASSEMENT	PILOTE PROCESSUS	DOMAINE	TYPE	N° ORDRE	INDICE	PAGE
Processus Commercial	CACES®	DEKRA CACES®	I	4101	2013-10	17/ 19

## **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 testeur

Le client certifié transmet un dossier d'intégration de testeurs avec les informations sur le candidat (périmètre demandé, CV, justificatifs d'expérience en conduite et/ou formation, photocopie des CACES®, contrats de travail et / ou conventions de vacation, 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 testeur dans le périmètre de certification.

La liste des testeurs est ensuite mise à jour et les testeurs intégrés sont ensuite audités lors des audits de surveillance de façon à satisfaire aux exigences du référentiel de la CNAMTS (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 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), un audit complémentaire avec des déroulements de tests sera organisé après l'étude de dossier.

### ✓ Intégration de catégorie

Le client certifié transmet une demande d'intégration de catégorie 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, etc.)
- Les modifications documentaires ou organisationnelles dans le système CACES® de l'organisme

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 sera validée.

Les catégories intégrées sont ensuite auditées lors des audits de surveillance de façon à satisfaire aux exigences du référentiel de la CNAMTS (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 3 ans).

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), un audit complémentaire avec des déroulements de tests sera organisé après une étude de recevabilité.

CLASSEMENT	PILOTE PROCESSUS	DOMAINE	TYPE	N° ORDRE	INDICE	PAGE
Processus Commercial	CACES®	DEKRA CACES®	I	4101	2013-10	18/ 19

## **7. Transfert de certification**

DEKRA Certification peut reprendre la certification d'un organisme en cours de cycle.

L'organisme devra préciser à DEKRA Certification les raisons de la demande de transfert du certificat et l'historique de sa certification antérieure. Il devra respecter les obligations contractuelles jusqu'à la fin notamment en matière de préavis.

L'organisme communique à DEKRA Certification les informations concernant le périmètre de certification (dossier de demande, lettre d'engagement, une déclaration sur l'honneur..), l'historique des audits précédents avec l'état des non-conformités, les réclamations reçues et traitées par l'organisme, la copie du certificat en cours de validité.

DEKRA Certification mandate un auditeur compétent selon le périmètre de certification qui réalise alors un audit de surveillance avec un audit organisationnel et un audit de déroulement de test.

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 transfert de certificat est validé et les dates de validité sont identiques à celles du certificat précédent.

## **8. Cas des organismes multi-sites**

Un organisme peut présenter plusieurs sites dans son périmètre de certification ; on parlera dans ce cas d'organismes multi-sites.

Les modalités d'audits (règles d'échantillonnage, organisation des audits..) sont définies dans le § 5.3 du référentiel de la CNAMTS ainsi que dans le document IAF MD 1 en application de la norme ISO/CEI 17021.

## **9. Réclamation**

Un client certifié ou un candidat à la certification 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.

Une réclamation Certification est définie comme l'expression d'une insatisfaction de la part d'un client sur la prestation de DEKRA Certification ou de ses auditeurs. Cette insatisfaction peut être exprimée par écrit ou oralement.

Toutes les réclamations sont examinées et considérées par des représentants de DEKRA Certification et les actions correctives nécessaires sont prises.

Sous 5 jours, une lettre avec accusé de réception est envoyée par mail ou courrier à la personne signataire de la réclamation pour lui confirmer la réception de la réclamation.

Une réponse, précisant la nature et le résultat des investigations, et les Actions Correctives éventuelles, est envoyée au plaignant sous un délai de 10 jours ouvrables après réception de la réclamation sous forme de lettre.

## **10. Appel**

Si le candidat ou le client certifié conteste la décision de certification (en relation avec les non-conformités notées sur les rapports, ou suspension, ou retrait de la certification), il doit écrire à DEKRA Certification en donnant les raisons de son appel, accompagnées des évidences documentaires prouvant la légitimité de cette requête.

CLASSEMENT	PILOTE PROCESSUS	DOMAINE	TYPE	N° ORDRE	INDICE	PAGE
Processus Commercial	CACES®	DEKRA CACES®	I	4101	2013-10	19/ 19

Toute demande d'appel fait l'objet de frais administratifs non remboursables de 700€ HT dans le cas où le comité d'appel juge que la décision rendue par DEKRA Certification est justifiée.

Cet appel doit être reçu par DEKRA Certification dans un délai de 14 jours suivant la notification de la décision de certification.

DEKRA Certification, à réception du courrier d'appel, contacte le candidat/ client certifié afin de clarifier les bases de l'appel. Cette opération peut, dans de nombreux cas, résoudre les incompréhensions.

Si cette démarche ne suffit pas à clarifier la décision de certification, DEKRA Certification convoque alors le Comité d'appel qui prendra en considération l'appel.

Les membres du Comité d'appel DEKRA Certification sont indépendants, impartiaux et compétents.

L'appel est traité par le Comité d'Appel sous 30 jours ouvrés à partir de la date de réception de l'appel.

Deux niveaux d'appel par décision de certification sont possibles.

### **11. Correspondance**

Tous les candidats ou les clients certifiés doivent informer DEKRA Certification sur le formulaire de demande de devis de l'adresse postale de correspondance. Si cette adresse de correspondance doit exceptionnellement changer, le candidat ou le client certifié doit l'indiquer par écrit à DEKRA Certification.

À chaque changement d'adresse, le candidat ou le client certifié doit informer et envoyer à DEKRA Certification une confirmation écrite sur le changement d'adresse.

Tout échange ou communication émise par DEKRA Certification à l'attention des candidats est valide lorsqu'elle est adressée aux candidats à la dernière adresse notifiée à DEKRA Certification.

Les documents peuvent être donnés en main propre, envoyés par courrier, fax ou e-mail.

### **12. Entrée en vigueur**

Ces conditions générales de certification sont valables pour les contrats à partir du 25.10.13. Pour les contrats existants, les conditions faisant foi à la conclusion de chaque contrat sont applicables.