



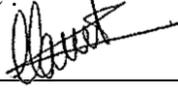
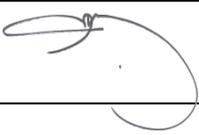
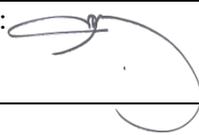
Objet de la procédure :

Le présent document a pour objet de définir le processus de Certification d'un service par CCTA. Il indique les actions à entreprendre tant par CCTA que par le client pour l'obtention de cette certification.

Sommaire :

I. DOMAINE D'APPLICATION :	2
II. DOCUMENTS	2
III. TERMINOLOGIE ET ABREVIATIONS	2
IV. INTRODUCTION	3
V. ACTIVITES PREALABLES A LA CERTIFICATION	3
1. DEMANDE DE DEVIS	3
2. REVUE DE LA DEMANDE	3
3. PROPOSITION DE PRIX	3
4. ECHANTILLONNAGE MULTI-SITE	4
5. SIGNATURE DU CONTRAT	5
VI. LES AUDITEURS CCTA	5
VII. PRE-AUDIT	5
VIII. PLANIFICATION DE L'AUDIT	5
1. AFFECTATION DES MISSIONS	5
2. PRISE DE CONTACT AVEC L'AUDITE	5
3. REVUE DOCUMENTAIRE POUR UNE CERTIFICATION INITIALE	6
4. PLAN DE L'AUDIT	6
IX. REALISATION DES AUDITS	6
1. CONDUITE DE LA REUNION D'OUVERTURE	6
2. AUDIT	7
3. LES NON-CONFORMITES	7
4. REUNION DE SYNTHESE	8
5. CONDUITE DE LA REUNION DE CLOTURE	8
6. EFFICACITE DES ACTIONS CORRECTIVES	8
7. RAPPORT D'AUDIT	8
X. REVUE DE L'EVALUATION	9
XI. CERTIFICAT DE CONFORMITE ET ATTESTATION DE SURVEILLANCE	9
XII. SURVEILLANCE DE LA CERTIFICATION	9
XIII. RENOUVELLEMENT DE LA CERTIFICATION	10
XIV. COMMUNICATION SUR LA CERTIFICATION	10
XV. INFORMATIONS ACCESSIBLES AU PUBLIC	10
XVI. MODIFICATION DES EXIGENCES DU REFERENTIEL	11
XVII. REDUCTION, SUSPENSION ET RETRAIT	11
XVIII. APPELS	11
XIX. PLAINTES ET RECLAMATIONS CLIENT	12
XX. CONFIDENTIALITE	12
XXI. OBSERVATEURS	12

Signataires :

Rédacteur : Laetitia CLANET	Vérificateur : Philippe LE HÔ	Approbateur : Philippe LE HÔ
Fonction : Responsable QSE	Fonction : Président Directeur Général	Fonction : Président Directeur Général
Signature : 	Signature : 	Signature : 

Diffusion :

Le document est accessible sur le répertoire « Organisme Certificateur » se trouvant sur le serveur informatique.

Evolution de la procédure :

Indice de révision	Date	Validation
A	01/10/2015	P.LE HO
B	12/01/2016	P.LE HO
C	11/03/2016	P.LE HO
D	04/04/2016	P.LE HO
E	08/12/2016	P.LE HO
F	04/07/2017	P.LE HO
G	01/03/2018	P.LE HO
H	03/10/2018	P.LE HO
I	06/03/2019	P.LE HO

I. Domaine d'application :

Certification en détection et/ou géo-référencement de réseaux.

II. Documents

- Les référentiels et normes suivants :
 - o ISO 17065
 - o ISO 17021
 - o Annexe 1 et 2 de l'arrêté du 19 Février 2013 modifié
 - o Annexe 3 de l'arrêté du 19 Février 2013 modifié
- Documents associés :
 - o Manuel Qualité de CCTA

III. Terminologie et abréviations

COFIL	Comité de Pilotage de la certification

IV. Introduction

Ce document est le programme de certification de CCTA Organisme Certificateur pour la certification selon l'arrêté du 19 février 2013 modifié encadrant la certification des prestataires en géo-référencement et en détection des réseaux et mettant à jour des fonctionnalités du télé service et référentiel en vigueur de l'organisme certificateur, disponible auprès de ses services..

Il fournit les informations nécessaires aux candidats ou aux clients certifiés pour être conforme aux exigences de l'Organisme de Certification et du référentiel concerné.

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

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

V. Activités préalables à la certification

1. Demande de devis

Le formulaire de demande de devis est adressé au client demandeur d'un prix pour la certification.

Cette demande recense les informations nécessaires à la réalisation de l'offre de prix, et à la vérification des compétences de CCTA dans la certification demandée.

Le client complète en donnant tous les détails nécessaires et joint les annexes demandées. Les informations communiquées devront être conformes. Dans le cas contraire, l'offre est révisée ou annulée.

Le formulaire de demande de devis est à compléter pour :

- Chaque contrat conclu
- Chaque demande de renouvellement
- Chaque extension (périmètre, nombre de site)
- Chaque transfert de certification

Si CCTA refuse la demande de devis, il en informe l'organisme par écrit en expliquant les raisons.

2. Revue de la demande

Afin de déterminer la recevabilité du dossier, CCTA réalise la revue de la demande. Cette revue permet de s'assurer que :

- Les informations sont complètes pour réaliser la certification (Raison sociale, SIRET, contact e-mail, téléphone,...)
- Le domaine de certification choisi et les référentiels applicables sont cohérents avec l'activité de l'entreprise.
- Les moyens techniques sont suffisants pour la certification
- Les compétences de CCTA sont suffisantes pour réaliser la certification
- Il n'existe pas de conflit d'intérêts ou liens éventuels entre le demandeur et CCTA et les auditeurs pressentis

A ce titre, CCTA demandera des pièces justificatives (certificat ISO 9001, AIPR concepteur,...)

3. Proposition de prix

A la suite de la réception de la demande de devis, CCTA établit une proposition de prix.

Le contrat pour la certification est conclu pour une durée de 6 ans. Il comprend l'audit initial ($t=0$) ainsi que l'audit de surveillance ($t=3$ ans).

La proposition de prix est exprimée hors frais de déplacement. Dans le cas où les frais seraient inclus, le contrat stipulerait le montant « frais de déplacements inclus ». La proposition n'intègre pas les frais liés à des audits supplémentaires qui pourraient s'avérer nécessaires.

Le prix est calculé en fonction de la durée de l'audit. La durée de l'audit est définie par le référentiel de certification (arrêté du 19 Février 2013 modifié) :

« La durée d'audit inclut le temps de préparation de l'audit et la rédaction du rapport. Elle est fonction de la nature de l'audit, et de l'option de certification retenue par le demandeur, selon le tableau ci-après.

Nature de l'audit	Options 1 ou 2 « géo-référencement » ou « détection »	Option 3 « géo-référencement » et « détection »
Audit initial ou de renouvellement	2 j	2,25 j
Audit de surveillance	1,25 j	1,5 j

La durée de l'audit relative à l'option 3 s'applique aussi bien au cas d'un prestataire non certifié qu'à celui d'un prestataire déjà bénéficiaire d'une certification pour l'option 1 ou l'option 2 et demandeur de l'extension de la certification pour l'option 3.

Si un prestataire est déjà certifié ISO 9001 par un organisme accrédité COFRAC, alors chacune des durées du tableau ci-dessus est réduite de 0,5 jour. »

4. Echantillonnage multi-site

Dans le cadre d'une certification multi-site, les sites doivent posséder le même numéro de SIREN. Leurs implantations géographiques peuvent être différentes mais un site centralisateur (siège social) doit piloter la certification.

Les sites sont audités suivant les règles ci-après.

Dans le cas d'un audit initial, le nombre de sites à auditer est de \sqrt{x} , arrondi à l'entier supérieur, x étant le nombre de sites inclus dans le périmètre de la certification.

Dans le cas d'un audit de surveillance, le nombre de sites à auditer est de $0,6\sqrt{x}$ arrondi à l'entier supérieur.

Dans le cas d'un audit de renouvellement, le nombre de sites à auditer est $0,8\sqrt{x}$ arrondi à l'entier supérieur.

Si le prestataire souhaite ajouter des sites au périmètre de la certification, le nombre de sites à auditer parmi ces nouveaux sites suit les règles précédemment établies pour l'audit de certification.

Le choix des sites à auditer est fait par l'organisme certificateur.

5. Signature du contrat

En cas d'acceptation des modalités du contrat par le client, celui-ci envoie 2 exemplaires signés à CCTA. L'un des deux sera renvoyé, signé des 2 parties par CCTA.

Le contrat a pour objet de définir les conditions spécifiques selon lesquelles CCTA s'engage à fournir au client les prestations de service. Il complète les conditions générales de vente et de certifications.

VI. LES AUDITEURS CCTA

Les auditeurs de CCTA sont approuvés par le COPIL (Comité de pilotage de la certification). Ils sont pour la plupart qualifiés dans les 3 domaines :

- Qualité
- Détection
- Géoréférencement

Ils ont tous été formés par CCTA aux procédures de réalisation des audits et se sont engagés en termes de confidentialité et d'impartialité. La réalisation d'audit des auditeurs permet à CCTA de maintenir leur qualification.

Pour la réalisation de la prestation d'audit CCTA propose un auditeur au client. Cet auditeur est choisi en fonction de sa proximité géographique (permettant de limiter les frais de déplacements) et de sa disponibilité. La proposition pourra être réfutée dans les 10 jours sur la base d'une justification écrite. Passé ce délai le client accepte l'auditeur.

VII. PRE-AUDIT

Lorsque le formulaire de demande de devis mentionne le souhait de réaliser un pré-audit, une offre de prix est adressée au client. Le pré-audit ne fait pas parti du processus de certification, il permet de faire un état de conformité du système de l'organisme candidat. En cas d'écart aux référentiels, CCTA formalise uniquement au client la non-conformité. Le pré-audit est proposé sur une durée allant de ½ journée à 1 jour selon l'option choisie. Il n'engage pas CCTA sur les résultats de certification.

VIII. PLANIFICATION DE L'AUDIT

1. Affectation des missions

Une date d'audit est convenue avec le client et l'auditeur. Si elle est connue suffisamment tôt, cette date pourra être mentionnée dans le contrat. Dans le cas contraire elle est communiquée par mail, fax ou tout autre moyen.

CCTA met à disposition de l'auditeur les documents nécessaires à la réalisation de l'audit sur l'espace auditeur du site www.ccta-certification.fr.

2. Prise de contact avec l'audit

3 à 4 semaines avant la date fixée de l'audit de certification, l'auditeur doit prendre contact (par téléphone ou par mail) avec la société auditée afin :

- D'établir les circuits de communication avec les représentants de l'audit

- De confirmer la légitimité de la réalisation de l'audit (dates, durée, option choisie,...),
- De fournir les informations sur les objectifs, le champ et les méthodes de l'audit
- De demander l'accès aux documents et enregistrements pertinents pour les besoins de la planification
- De confirmer l'accord obtenu de l'audité concernant l'étendue de la diffusion et le traitement des informations confidentielles
- De déterminer les exigences éventuelles d'accès spécifique au site, de sûreté, de santé et de sécurité, ou autres...
- De se mettre d'accord sur la présence d'observateurs et expliquer leur rôle
- De déterminer les domaines d'intérêt ou de préoccupation de l'audité par rapport à l'audit spécifique.

3. Revue documentaire pour une certification initiale

La préparation de l'audit commence par une revue documentaire. Elle permet d'assimiler le mode de fonctionnement et le contexte de l'activité auditée et de recueillir les critères d'audit à examiner.

Cette étape ne nécessite pas de plan d'audit formel. Elle peut être réalisée hors site et sur site.

Pour cela, à la suite de la prise de contact, l'auditeur devra recueillir la documentation nécessaire à l'examen de l'organisme afin de détecter les lacunes potentielles et construire son plan d'audit. Cette documentation devra être fournie par le client.

Les documents suivants seront à minima demandés :

- Extrait K-Bis de la société ou site audité
- Attestation d'assurance Responsabilité Civile en cours de validité
- Le manuel Qualité avec la liste de l'ensemble des documents liés au référentiel de l'audit
- L'organigramme détaillé de la société
- L'engagement écrit de la direction vis-à-vis de ses donneurs d'ordres
- La dernière revue de direction (facultatif)
- Le planning d'audit de l'année en cours (facultatif)
- La liste du matériel possédé et/ou loué par votre entreprise
- L'(es) attestation(s) de réussite au QCM AIPR niveau Concepteur
- Le dernier rapport de certification (non applicable pour un audit initial)

Les constats de la revue documentaire seront inclus dans le rapport d'audit. Si la revue documentaire montre un grand nombre de manquement, en concertation avec l'entreprise et l'organisme certificateur, l'auditeur pourra décider de reporter l'audit.

4. Plan de l'audit

A la suite de la revue documentaire, le plan de l'audit est communiqué par l'auditeur à l'entreprise auditée à minima 7 jours calendaire avant la date de l'audit de certification.

IX. REALISATION DES AUDITS

1. Conduite de la réunion d'ouverture

Une réunion d'ouverture avec la direction, les personnes responsables des fonctions ou des processus à auditer ainsi que l'auditeur doit avoir lieu. Elle permet de :

- confirmer l'accord de toutes les parties concernant le plan de l'audit
- présenter les participants
- s'assurer que toutes les activités planifiées peuvent être réalisées

2. Audit

L'audit se déroule en deux parties :

Audit système :

En complément de la revue documentaire, l'auditeur vérifie la mise en œuvre et l'efficacité du système de l'organisme. Il convient de passer en revue la documentation pertinente de l'organisme afin de s'assurer que les exigences du référentiel sont respectées.

Pour cela, à l'aide d'un échantillonnage approprié, l'auditeur interroge les employés et contrôlera des enregistrements afin de s'assurer de la conformité.

Dans le cas où l'entreprise possède une certification ISO 9001 valide, l'audit système est réduit d'une demi-journée.

Audit terrain :

L'auditeur se rend sur un chantier ou sur une plateforme technique afin d'auditer la partie terrain.

Il s'assure de la bonne application des procédures et exigences du référentiel et pourra interroger les employés afin de contrôler leurs connaissances et compétences.

L'évaluation couvre toutes les exigences et chapitres de l'arrêté du 19 Février 2013 modifié ainsi que des normes et autres documents applicables.

Les constatations d'audit sont enregistrées dans le rapport d'audit. Les constatations peuvent être :

- Un point fort
- Un point conforme à surveiller
- Une non-conformité mineure ou majeure

3. Les non-conformités

Les non-conformités constatées au cours de l'audit sont enregistrées avec les preuves associées. Il convient de procéder à leur revue avec le représentant de l'organisme afin qu'elles soient reconnues exactes et comprises.

Dans un délai de 8 jours à compter de la réception des non conformités, l'organisme doit signer la fiche de non-conformité, en analyser les causes et proposer les actions correctives à mettre en place.

Si aucune réponse n'était mentionnée dans ce délai, le processus de certification serait arrêté et une réévaluation complète pourrait s'avérer nécessaire.

Les non-conformités sont classées en deux catégories :

- Mineure : non-conformité n'ayant pas d'incidence sur la conformité de la prestation.

Elle devra être soldée sous 1 mois grâce à l'envoi de document(s) prouvant que la non-conformité peut être levée.

En cas de grand nombre de non-conformité mineure, l'auditeur pourra demander la réalisation d'un audit complémentaire sur site afin de vérifier la mise en œuvre des actions.

Une certification ne peut être délivrée tant qu'une non-conformité mineure n'est pas levée.

- Majeures : non-conformité qui a une incidence directe sur la conformité de la prestation.

Elle devra être soldée sous 3 mois grâce à l'envoi de document(s) prouvant que la non-conformité peut être levée ou par la réalisation d'un audit complémentaire sur site afin de vérifier la mise en œuvre des actions.

Une certification ne peut être délivrée ou maintenue tant qu'une non-conformité majeure n'est pas levée.

4. Réunion de synthèse

A la fin de chaque journée, des réunions sont organisées afin de faire le point sur l'avancement de l'audit et la synthèse des premiers résultats. Les non-conformités constatées pendant la journée sont analysées permettant ainsi à l'entreprise auditée de commencer à engager les actions correctives correspondantes.

5. Conduite de la réunion de clôture

Avant la réunion de clôture, l'auditeur :

- Procède à la revue des constatations d'audit (points forts, points conformes à surveiller, non conformités mineures et/ou majeures)
- Prépare la conclusion d'audit

La réunion de clôture est alors présidée par l'auditeur. Il présente les constatations et les conclusions de l'audit. Les participants à la réunion de clôture devront, si possible, être les mêmes que ceux présents à la réunion d'ouverture : personnes responsables des fonctions ou processus audités.

6. Efficacité des actions correctives

Des actions correctives devront être proposées par l'entreprise candidate à la certification afin de lever les non-conformités. Un délai de 8 jours est accordé pour répondre aux non-conformités, passé ce délai, la certification pourra être retirée ou suspendue. Un audit complémentaire ou de re-certification devra être programmé afin de prétendre à nouveau à la certification.

L'auditeur passe en revue les actions correctives soumises par le client et détermine si elles sont acceptables. Les preuves obtenues pour confirmer la résolution des non-conformités sont enregistrées. Le client sera tenu informé de la nécessité de fournir une preuve documentée ou de réaliser un audit complémentaire.

7. Rapport d'audit

Les résultats de l'audit sont enregistrés dans un rapport conformément aux procédures interne de CCTA.

Le rapport fournit un enregistrement complet, précis, concis et clair de l'audit. Il fait référence aux éléments suivants :

- Objectifs de l'audit
- Champ de l'audit
- Identification du client
- Identification de l'auditeur
- Dates et lieux de l'audit
- Critères d'audit
- Constatations d'audit
- Conclusions d'audit

- Déclaration sur le degré de conformité

X. REVUE DE L'EVALUATION

Sur le rapport d'audit, l'auditeur mentionne son avis quant à la certification de l'entreprise auditée. La revue de l'évaluation est réalisée par le comité décidant des certifications, ou, a minima, l'une des personnes faisant partie de ce comité. La revue permet à CCTA de vérifier que les procédures ont été respectées. CCTA s'assure que :

- l'ensemble des documents administratifs sont présents (demande de devis, revue de la demande, contrat de certification signé, rapport d'audit, non conformités, analyse et actions correctives proposées par le client...)
- L'auditeur a fait une recommandation relative à la décision de délivrer ou non la certification (accompagnée de toutes réserves ou observations)
- Les informations fournies par l'auditeur sont suffisantes aux exigences et au périmètre de la certification
- Pour toutes non-conformités majeures, les actions proposées sont recevables et levées
- Pour toutes non-conformités mineures, le plan d'action du client ou les documents de preuves sont recevables et levés dans le cadre d'une certification initiale.

XI. CERTIFICAT DE CONFORMITE ET ATTESTATION DE SURVEILLANCE

A la suite d'une revue d'évaluation positive, CCTA délivre au client un ou plusieurs certificats. Le certificat répond aux critères de l'Annexe 3 de l'arrêté du 19 Février 2013 modifié il contient donc a minima :

- Nom, logo et adresse de CCTA
- Nom et adresse du client
- Option de certification choisie
- Date de certification et date de validité du certificat
- Date de l'audit initial de certification ou de renouvellement
- Sites concernés par la certification avec option par site si spécifique
- Signature du représentant de CCTA

La durée du cycle de certification est définie par l'Annexe 3 de l'arrêté du 19 Février 2013 modifié, soit 6 ans de certification (sous réserve de la réalisation d'un audit de surveillance triennal recevable).

XII. SURVEILLANCE DE LA CERTIFICATION

L'audit de surveillance doit être réalisé, sur site ou sur plateforme technique, au plus tôt 2 ans et au plus tard 3 ans après la date de l'audit initial de certification ou de renouvellement.

Le déroulement suit la même méthode que l'audit initial de certification (voir paragraphe IX).

L'audit de surveillance doit porter sur les éléments suivants :

- La vérification de son savoir-faire, de ses moyens techniques, de la compétence technique, du personnel,
- L'accompagnement lors d'une prestation en localisation des réseaux,
- L'examen documentaire d'archives relatives au résultat de prestations réalisées au cours des dernières années,

- La revue des actions entreprises vis-à-vis des non-conformités identifiées au cours de l'audit précédent,
- Le traitement des plaintes,
- L'état d'avancement des activités planifiées
- L'utilisation des marques et/ou toute autre référence à la certification

La durée de l'audit de surveillance est définie par le référentiel de certification (voir paragraphe V.3).

XIII. RENOUELEMENT DE LA CERTIFICATION

Le but de l'audit de renouvellement est de confirmer le maintien de la conformité et l'efficacité du système de management au sein de l'entreprise cliente.

L'audit de renouvellement suit la même méthode que l'audit initial de certification (voir paragraphe IX).

La durée de l'audit de renouvellement est définie par le référentiel de certification (voir paragraphe V.3).

L'audit de renouvellement doit être réalisé, sur site ou sur plateforme technique, au plus tard 6 ans après la date de l'audit de certification. Les actions correctives doivent être mises en œuvre et vérifiées avant l'expiration de la certification c'est pourquoi, l'audit de renouvellement devra être programmé 100 jours avant la date de limite. Ce délai permet de traiter dans les délais les éventuelles non-conformités identifiées lors de l'audit et de prendre la décision de certification par l'OC.

XIV. COMMUNICATION SUR LA CERTIFICATION

Le client certifié recevra de la part de CCTA un certificat et un logo accompagné d'une charte d'utilisation précisant les conditions d'utilisation de ce logo et de ce certificat.

L'utilisation de la marque est acquise par l'entreprise tant qu'elle possède la certification et tant qu'elle respecte les conditions d'utilisation de la marque.

Des contrôles seront réalisés par CCTA tout au long de la durée de validité de la certification. En cas de non-respect des conditions d'utilisation, CCTA se réserve le droit de retirer à tout moment l'autorisation d'utilisation de la marque et de demander réparation par une action en justice.

XV. INFORMATIONS ACCESSIBLES AU PUBLIC

Sur demande, CCTA peut fournir toute information relative au statut d'une certification.

La liste des entreprises certifiées est tenue à jour par le COPIL et mise en ligne sur le site de l'INERIS (<http://www.reseaux-et-canalisation.ineris.fr/>). Sur demande, CCTA la fournit. Cette liste contient selon les directives du COPIL :

- Nom de l'entreprise certifié
- L'option de certification choisie
- La date du certificat
- Le n° de téléphone de l'entreprise certifiée
- L'e-mail de l'entreprise certifiée
- Le site internet de l'entreprise certifiée
- L'adresse de l'entreprise certifiée



- Le numéro de SIRET de l'entreprise certifiée
- La date limite de validité du certificat
- Le n° du certificat

XVI. MODIFICATION DES EXIGENCES DU REFERENTIEL

En cas de modification du référentiel de certification, CCTA informe le client. Le client aura un délai de 2 mois pour se mettre en conformité avec le référentiel modifié. Lorsque les modifications auront des conséquences sur la certification CCTA s'assurera que les changements seront mis en œuvre par le client. Si nécessaire :

- Une évaluation sera réalisée,
- Des documents complémentaires seront demandés,
- La portée de la certification sera révisée.

XVII. REDUCTION, SUSPENSION ET RETRAIT

La suspension/la réduction/le retrait d'un certificat a lieu lorsque les conditions constatées ne sont plus remplies ou lorsque le client ne satisfait pas aux obligations du référentiel ou des conditions de certification, comme par exemple :

- refus de réaliser les audits dans les temps
- absence de réponse aux non-conformités
- non-respect des délais de réponse
- absence de preuves documentaires
- utilisation frauduleuse du certificat et/ou de la marque de conformité
- départ volontaire de la certification
- non-paiement des prestations

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 et doit cesser d'utiliser le logo CCTA.

CCTA met à jour la liste des certificats sur le site via le COPIL.

Afin de lever une suspension de certification, un audit complémentaire peut être réalisé dans un délai de 6 mois. Passé ce délai, la certification sera retirée.

En cas de suspension ou de retrait de certification, le client a le droit de faire appel selon les modalités indiquées ci-après.

XVIII. APPELS

Si un candidat ou un prestataire souhaite faire appel de la décision de certification, il en notifie CCTA Certification par écrit en expliquant les motifs qui justifient de la non validité de la décision.

La lettre d'appel doit être reçue dans un délai de 14 jours à compter de la date de notification de la décision. Ce délai dépassé, l'appel sera irrecevable.

L'entreprise peut faire appel de la décision de CCTA en cas de refus d'acceptation d'une candidature, en cas de refus de certification, et en cas de suspension ou retrait d'une certification.

Les appels sont traités et les décisions en découlant sont prises par le Comité d'impartialité de CCTA. Un accusé réception de l'appel sera envoyé à l'entreprise et celle-ci sera tenu informée du traitement.

CCTA informe le comité d'impartialité des appels reçus lors des réunions.

XIX. PLAINTES ET RECLAMATIONS CLIENT

Une plainte est définie comme l'expression d'une insatisfaction de la part d'une entreprise cliente sur la prestation de CCTA Certification ou de ses évaluateurs. Elle peut également être une insatisfaction de la part d'un client d'une entreprise dont le service est certifié par CCTA Certification.

Cette insatisfaction peut être exprimée par écrit ou oralement.

Les plaintes sont traitées par le Responsable Qualité de CCTA. Un accusé réception de la plainte sera envoyé à l'entreprise et celle-ci sera tenu informée du traitement.

L'entreprise certifiée par CCTA certification est informée de la réclamation et il lui est demandé de fournir une réponse au plaignant avec une copie à CCTA.

La réponse est analysée par les membres du comité d'impartialité afin de confirmer si la certification de système ou de produit n'est pas remise en cause.

Le Responsable Organisme Certificateur est informé afin de pouvoir transmettre la réclamation au futur auditeur.

CCTA informe le comité d'impartialité des plaintes reçus lors des réunions du comité d'impartialité. Le comité les examinera et vérifiera que CCTA les traite en toute impartialité.

XX. CONFIDENTIALITE

Sauf exigence légale contraire, l'auditeur ainsi que le personnel de CCTA s'engage à ne pas divulguer le contenu des documents dont ils ont accès. Toute autre information obtenue lors de l'audit ou le rapport d'audit ne doivent être communiqués à toute autre partie sans l'accord explicite du client et, le cas échéant l'approbation de l'audit. Si la divulgation du contenu d'un document d'audit est requise, le client et l'audité en seront informés dès que possible.

XXI. OBSERVATEURS

Dans le cadre du système qualité mis en place par CCTA, l'organisme d'accréditation (COFRAC) ou des auditeurs internes (CCTA) se réserve la possibilité de suivre un auditeur de CCTA sur le terrain.

Dans ce cas, dans la mesure où CCTA en est informé, les candidats ou clients certifiés seront informés par téléphone, mail, ou courrier.

Dans tous les cas, les candidats ou les clients certifiés sont tenus d'autoriser l'accès au membre de l'organisme d'accréditation et aux auditeurs internes.