

RÈGLEMENT DE CERTIFICATION

PROFESSIONNELS DE LA PISCINE PRIVÉE À USAGE FAMILIAL

1. Préambule.....	2
2. Objet.....	2
3. Responsabilité.....	2
4. Démarche monosite ou multisite.....	2
4.1. Eligibilité à la certification multisite.....	2
4.2. Rôle de la fonction centrale.....	3
5. Modalités de délivrance du certificat.....	3
5.1. Contractualisation.....	3
5.2. Audit initial ou d'extension.....	4
5.2.1. Préparation de l'audit.....	4
5.2.2. Déroulement de l'audit.....	4
5.2.3. Non conformités.....	4
5.2.3.1. Les non-conformités majeures.....	4
5.2.3.2. Les non-conformités mineures.....	4
5.2.3.3. Cas des non-conformités en multisite.....	4
5.2.4. Rapport d'audit.....	5
5.3. Décision.....	5
6. Modalités de maintien du certificat.....	5
6.1. Vérification des informations.....	6
6.2. Audit de surveillance.....	6
6.3. Décision.....	6
7. Modalités de renouvellement du certificat.....	6
7.1. Décision.....	6
8. Suspension.....	7
9. Retrait.....	7
10. Extension du périmètre de la certification.....	7
11. Communication.....	8
12. Réclamation.....	8
13. Recours.....	8
14. Obligations du PROFESSIONNEL.....	9
15. Evaluation des pratiques d'audit.....	9
16. Evolution du dispositif de certification.....	9

1. Préambule

Dans ce document, le terme PROFESSIONNEL définit l'entreprise candidate à la certification selon le référentiel de certification : « PROFESSIONNELS DE LA PISCINE PRIVÉE À USAGE FAMILIAL ».

La certification PROFESSIONNELS DE LA PISCINE PRIVÉE À USAGE FAMILIAL est un moyen de garantir la capacité d'un professionnel à réaliser des prestations qualitatives sur la vente l'installation et le service après-vente de la piscine privée à usage familial.

L'ensemble des activités doivent être réalisées (par exemple : la vente avec assistance seule n'est pas recevable) par le PROFESSIONNEL).

Cette démarche est une démarche volontaire.

Toutes les activités de l'entreprise pouvant impacter la satisfaction du client doivent être prises en compte.

Dans la suite du document, le terme « référentiel » fait référence au référentiel de certification PROFESSIONNELS DE LA PISCINE PRIVÉE À USAGE FAMILIAL.

2. Objet

La mise en œuvre du système de certification est effectuée par SOCOTEC CERTIFICATION France dans le respect :

- de la norme d'accréditation NF EN ISO/CEI 17065,
- des exigences suivantes de la norme d'accréditation NF EN ISO/CEI 17021-1 : 7.1.1 à 7.1.3, 7.2.1 à 7.2.7, 7.2.9, 7.2.10, 7.3 et 7.4,
- du référentiel PROFESSIONNELS DE LA PISCINE PRIVÉE À USAGE FAMILIAL,
- ainsi que le Code de la Consommation articles L.433-3 et suivants et R433-1 et 2.

3. Responsabilité

La délivrance et le maintien de la certification est une action par laquelle un organisme de certification indépendant démontre, par une évaluation objective qu'un service dûment identifié est conforme au référentiel ;

Dans ce contexte, l'obligation de SOCOTEC CERTIFICATION France est une obligation de moyens, ce que le PROFESSIONNEL reconnaît expressément.

4. Démarche monosite ou multisite

Lorsqu'un PROFESSIONNEL présente plusieurs sites à la certification, il peut opter pour une démarche de certification site par site (monosite) ou multisite.

Les conditions d'accès à une certification multisite listées ci-après sont vérifiées lors des audits réalisés par SOCOTEC CERTIFICATION France

4.1. Eligibilité à la certification multisite

Pour être éligible à la mise en place d'une certification multisite, les conditions suivantes doivent être réunies :

- Le PROFESSIONNEL doit disposer d'un seul et unique système qualité.
- Le PROFESSIONNEL doit identifier une fonction centrale. Celle-ci fait partie de l'organisme et ne doit pas être sous-traitée à un organisme extérieur.
- La fonction centrale doit avoir l'autorité organisationnelle pour définir, mettre en place et maintenir le système qualité unique auprès de l'ensemble des sites du périmètre de certification.
- Le système qualité unique de l'organisme doit être soumis à une revue de direction centralisée.

4.2. Rôle de la fonction centrale

La fonction centrale est la structure qui s'assure que l'ensemble des conditions précédemment précisées soient respectées.

Pour cela, elle doit veiller à ce que les données de chaque site soient collectées et analysées, et elle doit être capable de démontrer son autorité et sa capacité à amorcer au besoin des changements organisationnels concernant :

- La documentation système et les modifications du système ;
- Les revues de direction ;
- Les plaintes ;
- L'évaluation des mesures correctives ;
- L'identification et le respect des exigences légales et réglementaires relatives aux normes applicables.

5. Modalités de délivrance du certificat

5.1. Contractualisation

SOCOTEC CERTIFICATION France communique au PROFESSIONNEL un formulaire de demande que ce dernier complète et renvoie signé à SOCOTEC CERTIFICATION France.

SOCOTEC Certification France procède à la revue des informations recueillies afin de s'assurer :

- De la complétude, de la cohérence des informations recueillies ;
- Que toute divergence d'interprétation identifiée soit résolue ;
- De l'éligibilité du PROFESSIONNEL à la démarche de certification multisites (le cas échéant).

Suite à la revue satisfaisante des informations, SOCOTEC CERTIFICATION France établit une proposition commerciale comportant :

- Les prestations d'audits nécessaires au dispositif de certification,
- Le présent règlement de certification,
- Les modalités de paiement,
- Les conditions générales de ventes.

Selon la typologie de certification demandée, monosite ou multisite, le nombre de sites à auditer varie :

- Dans le cas d'une demande de certification monosite, tous les sites présentés sont audités.
- Dans le cas d'une demande de certification multisite, un échantillonnage est réalisé selon la grille suivante :

x = nombre de sites du périmètre considéré (hors fonction centrale)	Nombre de sites à auditer (lors de l'audit initial, d'extension, de surveillance ou de renouvellement)
$x \leq 50$	$\sqrt{x}$ (arrondi à l'entier le plus proche)
$51 \leq x$	$2\sqrt{x}$ (arrondi à l'entier le plus proche)

Pour chaque site à auditer, les durées (en jours) des audits sont fixées selon la grille suivante :

Effectif du site	Audit initial, d'extension, de renouvellement		Audit de surveillance	
	Sur site	Hors site*	Sur site	Hors site*
1 à 9	1	0.5	0.75	0.25
10 à 20	1.5	0.5	1	0.5
21 et +	2	0,5	1	0.5

* Les durées d'audit hors site correspondent aux durées nécessaires pour la préparation des audits et la rédaction des rapports d'audit.

Le PROFESSIONNEL retourne la proposition commerciale signée à SOCOTEC CERTIFICATION France. Une fois signée par les 2 parties, elle fait office de contrat de certification.

Une fois le dossier complet, la première prestation d'audit prévue au contrat est planifiée.

5.2. Audit initial ou d'extension

5.2.1. Préparation de l'audit

Avant la réalisation de l'audit, l'auditeur transmet le plan d'audit au PROFESSIONNEL.

Ce plan détermine le périmètre de l'audit, les noms des personnes à rencontrer et précise les critères du référentiel concernés par l'audit.

Il est recommandé que le PROFESSIONNEL complète ce document en amont de l'audit afin que la prestation se déroule dans les meilleures conditions possibles.

5.2.2. Déroulement de l'audit

L'audit débute par la réunion d'ouverture. Son objectif est de présenter l'équipe d'audit, de valider le plan d'audit, de présenter brièvement le déroulement des activités d'audit et de répondre aux questions de l'organisme client.

Elle est suivie par la réalisation de l'audit qui à l'aide d'un échantillonnage adapté, des informations relatives aux objectifs, au champ et aux critères d'audit, vérifiera la conformité des exigences du référentiel.

Les méthodes permettant de recueillir les informations sont les suivantes (la liste n'est pas exhaustive) :

- Entretiens
- Observation des processus et des activités
- Revue de documents et enregistrements

Enfin, l'audit se termine par la réunion de clôture. Cette réunion a pour but de présenter les constats et conclusions de l'audit.

5.2.3. Non conformités

En cas de non-respect des dispositions du référentiel, l'auditeur notifiera au client des non-conformités.

5.2.3.1. Les non-conformités majeures

Une non-conformité majeure est une non-satisfaction d'une exigence qui affecte la capacité du PROFESSIONNEL à atteindre la qualité de service escomptée.

Les non-conformités majeures sont des non-conformités qui impliquent la mise en place d'une action corrective, la preuve de mise en œuvre doit être transmise à l'auditeur au maximum 4 semaines après la réalisation de l'audit afin de pouvoir lever la non-conformité.

5.2.3.2. Les non-conformités mineures

Une non-conformité mineure est une non-satisfaction d'une exigence qui n'affecte pas la capacité du PROFESSIONNEL à atteindre la qualité de service escomptée.

Les non-conformités mineures sont des non-conformités qui nécessitent la mise en place d'un plan d'action.

Le plan d'action doit être transmis à l'auditeur dans un délai de 4 semaines après la réalisation de l'audit.

Si les réponses sont acceptées, la vérification de la mise en place des actions sera effectuée lors de l'audit suivant.

Plusieurs non-conformités mineures constatées sur une même thématique peuvent être considérées comme constituant une non-conformité majeure.

5.2.3.3. Cas des non-conformités en multisite

Le traitement des non-conformités en audit multisite suit les mêmes modalités que décrites ci-avant.

La spécificité des audits multisites est qu'il est nécessaire de finaliser l'audit de tous les sites échantillonnés et de réaliser la consolidation des non-conformités afin que le PROFESSIONNEL puisse y apporter une réponse.

En cas de non-conformités sur la fonction centrale, l'action corrective doit être levée et diffusée aux sites du périmètre afin de s'assurer de la prise en compte des sites du périmètre de certification.

Pour lever une non-conformité sur un site, celui-ci apporte une réponse à la non-conformité, et la fonction centrale mesure de l'étendue de l'écart pour apporter une réponse pour l'ensemble du périmètre.

5.2.4. Rapport d'audit

A l'issue de l'audit, l'auditeur formalise un rapport d'audit. Le cas échéant, il valide les plans d'actions proposés / mis en œuvre par le PROFESSIONNEL en réponse à chaque non-conformité.

5.3. Décision

Selon les éléments communiqués par le PROFESSIONNEL en réponse à chaque non-conformité et la revue qui en résulte, SOCOTEC CERTIFICATION France statue dans un délai de 15 jours suivants la réception des éléments complets de l'audit par l'auditeur. La décision prise peut être :

5.3.1. Attribution de la certification

Cette décision est prise lorsque les éléments de l'audit sont conformes.

La certification est délivrée pour une durée de 4 ans, sous réserve de réalisation des audits de surveillance. Un certificat est délivré et porte les mentions suivantes :

- Une référence unique,
- La raison sociale du PROFESSIONNEL,
- L'identification et l'adresse de tous les sites couverts par la certification
- « a obtenu la certification de service selon le règlement de certification CPS_DOC_001 + [indice de révision] et le référentiel « Professionnels de la piscine privée à usage familial » (CPS_DOC_003 + [indice de révision]) couvrant les activités : Vente avec assistance, installation et services après-vente de piscines privées à usage familial
- Délivré le
- Valable jusqu'au
- Les références à l'accréditation de SOCOTEC CERTIFICATION France
- L'identification du responsable de la délivrance du certificat
- SOCOTEC CERTIFICATION France et l'adresse de son siège social

Dans le cadre d'une extension, les sites constituant le périmètre d'extension sont ajoutés au périmètre de certification du certificat en cours de validité sans en changer son échéance.

La liste des bénéficiaires de la certification est mise à jour par SOCOTEC CERTIFICATION France.

5.3.2. Audit complémentaire documentaire ou sur site

Cette décision est prise lorsque les éléments de l'audit ne sont pas pleinement conformes.

Le PROFESSIONNEL est invité à communiquer les éléments manquants et/ou corriger les éléments non conformes afin de poursuivre le processus de délivrance de la certification.

5.3.3. Refus

Cette décision est prise lorsque Le PROFESSIONNEL ne répond pas aux exigences de la certification.

Le PROFESSIONNEL peut déposer un nouveau dossier de demande s'il le souhaite.

6. Modalités de maintien du certificat

Le maintien de la certification est assuré par des audits de surveillance tout au long du cycle sur le site du PROFESSIONNEL. Un audit de surveillance est réalisé une fois par an.

6.1. Vérification des informations

En amont de la planification de chaque audit de surveillance, SOCOTEC CERTIFICATION France s'assure que les informations dont il dispose concernant le PROFESSIONNEL sont à jour (exemples : identité du dirigeant, coordonnées du client, Siret, effectif (par site, le cas échéant) et la liste des sites.

6.2. Audit de surveillance

Les modalités concernant la préparation, le déroulement de l'audit, les non-conformités et le rapport d'audit suivent le même schéma que l'audit initial (cf. §5.2 du présent règlement).

SOCOTEC CERTIFICATION France procède également au contrôle de la communication que le PROFESSIONNEL réalise concernant la certification. Un mauvais usage de la communication conduit à la formalisation d'une non-conformité auquel le PROFESSIONNEL doit répondre.

6.3. Décision

Selon les éléments communiqués par le PROFESSIONNEL en réponse à chaque non-conformité et la revue qui en résulte, SOCOTEC CERTIFICATION France statue dans un délai de 15 jours suivants la réception des éléments complets de l'audit par l'auditeur. La décision prise peut être :

6.3.1. Maintien de la certification

Cette décision est prise lorsque les éléments de l'audit sont conformes.

6.3.2. Audit complémentaire documentaire ou sur site

Cette décision est prise lorsque les éléments de l'audit ne sont pas pleinement conformes.

Le PROFESSIONNEL est invité à communiquer les éléments manquants et/ou corriger les éléments non conformes afin de poursuivre le processus de délivrance de la certification.

6.3.3. Suspension

Cf. §8 du présent règlement

7. Modalités de renouvellement du certificat

Le dossier de renouvellement est de même nature que le dossier de demande initiale. Il est instruit selon les mêmes modalités que la demande initiale (§5 du présent règlement).

SOCOTEC CERTIFICATION France procède également au contrôle de la communication que le PROFESSIONNEL réalise concernant la certification. Un mauvais usage de la communication conduit à la formalisation d'une non-conformité auquel le PROFESSIONNEL doit répondre.

7.1. Décision

Selon les éléments communiqués par le PROFESSIONNEL en réponse à chaque non-conformité et la revue qui en résulte, SOCOTEC CERTIFICATION France statue dans un délai de 15 jours suivants la réception des éléments complets de l'audit par l'auditeur. La décision prise peut être :

7.1.1. Renouvellement de la certification

Cette décision est prise lorsque les éléments de l'audit sont conformes.

7.1.2. Audit complémentaire documentaire ou sur site

Cette décision est prise lorsque les éléments de l'audit ne sont pas pleinement conformes.

Le PROFESSIONNEL est invité à communiquer les éléments manquants et/ou corriger les éléments non conformes afin de poursuivre le processus de délivrance de la certification.

7.1.3. Suspension

Cf. §8 du présent règlement

8. Suspension

Une décision de suspension du certificat peut être prise à l'égard du PROFESSIONNEL dans les cas suivants :

- A sa demande
- Sur l'initiative de SOCOTEC CERTIFICATION France en raison de :
 - Une absence de réponse aux non-conformités dans les délais impartis,
 - La non-réalisation d'un audit de surveillance annuel,
 - En cas de non-réponse favorable dans le délai imparti à toute demande de SOCOTEC CERTIFICATION FRANCE,
 - Au mauvais usage du certificat,
 - En cas de non-respect des règles de communication et d'emploi de la marque de certification,
 - En cas de refus d'audit complémentaire ou supplémentaire,
 - En cas de non-paiement d'une facture après relance.

La durée de la suspension est décidée par SOCOTEC CERTIFICATION France. La durée de la suspension ne peut excéder 6 mois.

Le PROFESSIONNEL est informé par écrit de la décision de suspension par SOCOTEC CERTIFICATION France.

SOCOTEC CERTIFICATION FRANCE décide de lever une suspension à partir du moment où le motif de suspension est résolu.

De plus, les conditions de l'article 11 du présent règlement doivent être respectées.

9. Retrait

Une décision de retrait de certification peut être prise à l'égard du PROFESSIONNEL bénéficiaire de la certification dans les cas suivants :

- A sa demande
- Sur l'initiative de SOCOTEC CERTIFICATION France :
 - En cas de refus de supervision des prestations (cf. §15 du présent règlement),
 - En cas de non-paiement d'une facture après plusieurs relances,
 - En cas de mauvais usage de la marque de certification,
 - Si le motif de suspension n'a pas été levé au terme du délai maximum de suspension.

Les conditions de l'article 11 du présent règlement doivent être respectées.

10. Extension du périmètre de la certification

À tout moment du cycle de certification, le PROFESSIONNEL peut demander l'ajout de sites à son périmètre de certification.

Si le PROFESSIONNEL veut ajouter un ou plusieurs sites à son périmètre de certification, celui-ci doit en faire la demande auprès de SOCOTEC CERTIFICATION France qui met en œuvre les modalités de délivrance du certificat (cf. §5 du présent règlement).

Une certification monosite devenant multisite n'affecte pas le cycle de certification.

11. Communication

La communication sur la démarche de certification est définie par le guide de communication que le PROFESSIONNEL s'engage à respecter.

Dès notification d'une suspension ou d'un retrait de sa certification, le PROFESSIONNEL s'engage à :

- Cesser immédiatement de se prévaloir de sa qualité de certifié bénéficiant de la marque collective de certification,
- Supprimer immédiatement ou faire supprimer toute mention ou référence à la marque collective de certification sur tous documents commerciaux, techniques, juridiques et autres.

Le PROFESSIONNEL n'est pas autorisé à faire référence à l'accréditation de SOCOTEC CERTIFICATION France, autrement que par reproduction intégrale de son certificat.

12. Réclamation

- Obligation de SOCOTEC CERTIFICATION FRANCE

Si le PROFESSIONNEL a une réclamation à formuler à l'égard de la conduite des employés de SOCOTEC CERTIFICATION France, la réclamation pourra être rédigée sans délai et adressée à la direction de SOCOTEC CERTIFICATION France.

Dans le cas où une réclamation relative à un PROFESSIONNEL certifié viendrait à être formulée auprès de SOCOTEC CERTIFICATION France, ce dernier se doit d'instruire cette réclamation auprès du PROFESSIONNEL afin de s'assurer du traitement de la réclamation.

Si l'importance de la réclamation le justifie, une évaluation supplémentaire peut être décidée par SOCOTEC CERTIFICATION France.

Le PROFESSIONNEL s'engage d'ores et déjà à accepter une telle évaluation aux conditions définies dans la notification qui lui parviendra.

- Obligation du PROFESSIONNEL

Lorsque SOCOTEC CERTIFICATION France informe le PROFESSIONNEL d'une réclamation relative à l'activité de ce dernier, le PROFESSIONNEL apporte à SOCOTEC CERTIFICATION France une réponse dans un délai de 15 jours ouvrables à partir de sa notification.

Le PROFESSIONNEL doit conserver un enregistrement et mettre à disposition de SOCOTEC CERTIFICATION France, toute réclamation portée à sa connaissance concernant le référentiel de certification ainsi que toutes les preuves des mesures prises afin de se conformer aux exigences de maintien de la certification.

13. Recours

En cas de désaccord avec la décision de SOCOTEC CERTIFICATION France, le PROFESSIONNEL peut exercer son droit de recours.

Un recours n'a pas un caractère suspensif. De ce fait, toute demande formulée par SOCOTEC CERTIFICATION France dans le cadre de la décision contestée doit être assouvi dans les délais impartis.

La demande de recours doit être adressée à SOCOTEC CERTIFICATION France dans un délai d'un mois à compter de la décision objet de la contestation. Cette dernière est analysée par une nouvelle instance de décision au sein de SOCOTEC CERTIFICATION France.

14. Obligations du PROFESSIONNEL

○ Prise en compte des non-conformités

SOCOTEC CERTIFICATION France notifie au PROFESSIONNEL les non-conformités relevées lors de chaque audit. Le PROFESSIONNEL s'engage à en tenir compte et à mettre en œuvre des actions correctives pour lever les non-conformités y compris dans le cas où ces derniers ne sont pas bloquants pour la délivrance ou le maintien de la certification.

○ Modifications notables

Le PROFESSIONNEL doit informer SOCOTEC CERTIFICATION France par écrit et sans délai, des sujets pouvant compromettre la certification du PROFESSIONNEL à continuer de se conformer aux exigences du présent règlement et aux exigences du référentiel.

Le PROFESSIONNEL doit informer SOCOTEC CERTIFICATION France dans les cas suivants :

- Changement de coordonnées de l'entreprise,
- Changement de coordonnées du contact dédié à la certification,
- Arrêt d'activité.

15. Evaluation des pratiques d'audit

Dans le cadre de la surveillance du dispositif de certification, SOCOTEC CERTIFICATION France réalise des évaluations des pratiques d'audit de ses auditeurs.

A cette occasion, SOCOTEC CERTIFICATION France informe le PROFESSIONNEL que l'auditeur sera accompagné lors de l'audit par un :

- Evalueur missionné par SOCOTEC CERTIFICATION France,
- Evalueur missionné par l'instance d'accréditation.

La présence de l'évaluateur ne pourra être refusée par le PROFESSIONNEL (motif de retrait de la certification cf. 9 du présent règlement).

16. Evolution du dispositif de certification

Les modalités du présent règlement sont définies au regard des modalités de certification sous accréditation en vigueur au moment de la signature du contrat. En cas d'évolution des dispositions (présent règlement, référentiel), SOCOTEC CERTIFICATION France modifie les dispositions et en informe le PROFESSIONNEL en lui précisant les modalités de transition. Dans le cas où les nouvelles dispositions entraîneraient une modification des prestations de SOCOTEC CERTIFICATION France et des conditions tarifaires, un avenant sera envoyé au PROFESSIONNEL. En cas de refus du dit avenant, SOCOTEC CERTIFICATION France se réserve le droit de procéder à la résiliation du contrat et par conséquent au retrait de la certification.