

Sommaire

- i. Objet
- ii. Création du référentiel de certification
- iii. Validation du référentiel de certification
- iv. Gestion documentaire
- v. Procédure de certification
- vi. Date et durée de validité des certificats
- vii. Comité de Certification
- viii. Traitement des litiges
- ix. Gestion des auditeurs euraCRP
- x. Modalités de marquage – Références à la marque
- xi. Approbation - Révision

i. Objet

Le présent Règlement de certification précise les conditions d'application des règles générales de la marque euraCRP pour la certification sous référentiel privé.

Cette certification vise à donner un niveau de garantie sur la capacité de l'entreprise demandeuse à satisfaire les attentes et les besoins de tout ou partie de ses parties prenantes.

ii. Création du référentiel de certification

Le référentiel de certification doit être constitué des informations suivantes :

1. LE CONTEXTE DE LA CERTIFICATION

Le contexte de la démarche managériale objet de la certification doit être décrit pour donner du sens aux collaborateurs et aux parties prenantes du demandeur.

2. LE PÉRIMÈTRE ET LE CHAMP D'APPLICATION DU RÉFÉRENTIEL DE CERTIFICATION

Le périmètre d'application du référentiel de certification doit identifier les entités, les zones géographiques, les sites et les parties prenantes concernés par la certification.

Le champ d'application du référentiel de certification doit identifier les activités concernées par la certification ainsi que, si nécessaire, les activités exclues du champ de la certification.

3. LES ENGAGEMENTS

Les engagements pris par le demandeur pour répondre aux besoins et attentes de parties prenantes doivent être définis formellement dans le référentiel.

4. LES INDICATEURS DE PERFORMANCE ET DE PILOTAGE

Pour chaque engagement ayant des caractéristiques mesurables, un ou plusieurs indicateurs sont fixés pour permettre l'évaluation objective de la performance du demandeur.

Les indicateurs se déclinent en indicateurs de performance qui mesurent un résultat impactant directement les parties prenantes (*par exemple le taux de ponctualité des livraisons*). Ces indicateurs doivent avoir un objectif chiffré, et les indicateurs de

pilotage qui mesurent un résultat n'impactant pas directement les parties prenantes (par exemple la fiabilité du stock picking). Ces indicateurs s'analysent à travers leur tendance et non à travers un objectif chiffré.

Les modalités de calcul des indicateurs doivent être définies dans un document nommé « définition des indicateurs ». Elles précisent quels chiffres sont utilisés au numérateur et au dénominateur, d'où viennent les chiffres, quels sont, le cas échéant, les limites acceptables et quelles sont les exclusions éventuelles.

5. LES DISPOSITIONS D'ORGANISATION

Cette partie du référentiel doit donner en première partie une explication de l'engagement et des objectifs et en deuxième partie les bonnes pratiques essentielles à l'atteinte de l'engagement. Lorsque ces bonnes pratiques doivent être précisées dans le détail, le référentiel renvoie à des documents extérieurs tels que des modes opératoires, des guides de formation, des normes, etc...

6. LES DOCUMENTS DE RÉFÉRENCE

Les documents de référence sont les documents de méthode (*modes opératoires, guides de formation, normes, etc...*) et les documents de preuve (*attestations de formation, extractions informatiques, etc...*) que l'auditeur doit trouver à sa disposition pour mener ses investigations.

7. LES MÉTHODES DE CONTRÔLE

Cette partie du référentiel donne, pour chaque engagement, des méthodes pour contrôler le respect de l'engagement. Ces méthodes sont utilisées par les auditeurs euracrp en complément d'autres moyens le cas échéant.

8. LES DISPOSITIONS D'AMÉLIORATION CONTINUE

Le référentiel doit décrire les dispositions d'amélioration continue que le demandeur met en œuvre pour entretenir et améliorer son système de management.

Ces dispositions peuvent comprendre :

- Le tableau de bord des indicateurs du référentiel,
- Des audits internes,
- Des plans d'amélioration,
- Des revues de direction,
- ...

iii. Validation du référentiel de certification

Le référentiel est soumis pour avis au Comité de Certification (*voir chapitre vii*).

Suite à cet avis, le demandeur apporte les modifications éventuellement nécessaires.

euraCRP décidera si les modifications nécessitent ou non un nouveau passage en Comité de Certification.

euraCRP valide ensuite le référentiel de certification.

iv. Gestion documentaire

Le demandeur doit gérer et tenir à jour son référentiel d'engagements. Il doit assurer sa diffusion auprès de toutes les personnes intéressées. Le référentiel doit comporter au minimum un titre, une date d'application, un numéro de révision, une pagination, l'identification et la validation du rédacteur et d'euraCRP.

Le demandeur doit définir un système de classement des documents, des enregistrements et des données. Les enregistrements sont conservés au minimum 1 an de façon à permettre une traçabilité entre chaque audit.

Le référentiel validé est accessible au demandeur et au public sur simple demande auprès d'euraCRP.

Le répertoire des organismes certifiés est accessible aux demandeurs et au public sur simple demande auprès d'euraCRP

Le système documentaire d'euraCRP qui régit le processus de certification est constitué des éléments suivants :

1. LE PRÉSENT RÈGLEMENT DE CERTIFICATION

Le présent règlement de certification formalise les règles régissant la relation entre euraCRP et le demandeur dans le cadre de la certification sous référentiel privé.

2. LA NOTE AUX AUDITEURS

La note aux auditeurs apporte les consignes d'audit particulières servant à couvrir les situations pouvant entraîner une incompréhension en cours d'audit entre l'auditeur et les audités.

3. LE DOCUMENT DE DÉFINITION DES INDICATEURS

Le document intitulé « définition des indicateurs » est formalisé conjointement par euraCRP et le demandeur et vient compléter le référentiel. Ce document décrit, pour chaque indicateur cité dans le référentiel, le nom de l'indicateur, les informations

composant le numérateur et le dénominateur, les sources de ces informations, le cas échéant, les valeurs limites à ne pas dépasser et les exclusions éventuelles.

v. Procédure de certification

1. PLANIFICATION DES AUDITS

Avant chaque cycle de certification, le demandeur et euraCRP planifient les audits de certification. La planification des audits formalise la volonté du demandeur de postuler à la certification, elle est formellement validée par le demandeur et par euraCRP. Selon les cas, la formalisation peut se faire sur des supports différents (*logiciel spécifique, fichier Excel, ...*).

2. DÉROULEMENT DES AUDITS

Dans le cas d'un audit planifié, l'auditeur prend rendez-vous avec le demandeur pour fixer la date exacte de l'audit.

Dans le cas d'un audit inopiné, aucune date précise d'audit n'est définie à l'avance entre le demandeur et euraCRP.

L'audit se décompose en cinq parties :

- La notification d'audit,
- La préparation de l'audit,
- L'audit sur site, dont la durée est fixée au cas par cas,
- La rédaction du rapport d'audit,
- L'avis de l'auditeur sur les plans d'action et les preuves suite aux écarts d'audit.

Les durées d'audit sont définies par euraCRP en fonction de la taille des sites à certifier et à l'étendue du référentiel de certification. Elles sont fixées au démarrage du contrat et actualisées chaque année.

La certification sur référentiel privé est une certification mono-site.

3. CONSTATS D'AUDIT

Les écarts constatés en cours d'audit sont classés par l'auditeur en fonction de leur criticité :

La Non-Conformité est un écart par rapport au référentiel jugé important par l'auditeur, c'est à dire qui a un impact avéré sur une ou plusieurs parties prenantes, ou qui peut avoir un impact imminent ou grave sur une ou plusieurs parties prenantes ou encore, plusieurs écarts mineurs sur un même sujet.

Exemple de Non-Conformité : un produit en retrait-rappel réceptionné sans être bloqué.

La non-conformité nécessite une action curative et si nécessaire une action corrective dans les 2 mois.

La Remarque est un écart par rapport au référentiel jugé mineur par l'auditeur, c'est à dire qui n'a pas d'impact avéré sur une ou plusieurs parties prenantes, ou qui n'aura pas un impact imminent ou grave sur une ou plusieurs parties prenantes.

Exemple de Remarque : le tableau d'affichage des KPI's contractuel n'est pas à jour.

La Remarque nécessite une action curative et si nécessaire corrective pour l'audit suivant.

L'Observation est un écart mineur ET ponctuel par rapport à un engagement. Elle peut être requalifiée en Remarque lors de l'audit suivant si elle n'est pas corrigée.

Exemple d'Observation : 1 chauffeur ne s'est pas enregistré à l'entrée du site.

L'Observation ne nécessite pas obligatoirement d'action de la part du demandeur.

L'Axe d'Amélioration est une suggestion d'amélioration que peut faire l'auditeur en fonction de son expertise sur le sujet audité. L'Axe d'Amélioration ne peut porter que sur une disposition qui ne fait pas partie des exigences de l'entreprise ou des exigences légales.

L'Axe d'Amélioration ne nécessite pas obligatoirement d'action de la part du demandeur.

4. TRAITEMENT DES CONSTATS D'AUDIT

Lors de la réunion de clôture, l'auditeur présente oralement les résultats d'audit et notamment les Non-Conformités et les Remarques.

Le rapport d'audit est complété ensuite au maximum 1 semaine suivant la date de la réunion de clôture. Il est mis à disposition du demandeur.

Le demandeur a 2 semaines à partir de la réunion de clôture pour formaliser ses plans d'action sur les Non-Conformités et les transmettre à l'auditeur pour validation.

Le demandeur a 2 mois à partir de la réunion de clôture pour présenter à l'auditeur les preuves d'action, au moins sur les Non-Conformités, afin que l'auditeur les valide.

5. CONSULTATION DU COMITÉ DE CERTIFICATION

Lorsque tous les éléments sont réunis (*rapport d'audit, plans d'action, preuves de mises en œuvre et de l'efficacité des actions sur les non-conformités, avis de l'auditeur*), le Comité de Certification est consulté pour donner son avis sur l'attribution/maintien ou le

refus/retrait de la certification. Sur la base de cet avis, euraCRP prend la décision finale.

Lorsque le Comité laisse un délai supplémentaire au demandeur pour apporter des éléments complémentaires, ce délai est formellement indiqué dans le compte-rendu de la consultation du Comité.

6. DÉCISIONS PRISES PAR euraCRP

En fonction du nombre et de la criticité des Non-Conformités, des Remarques et des Observations, de la pertinence des plans d'action et de la qualité des preuves des actions et de leur efficacités, euraCRP décide :

- L'attribution ou le maintien de la certification, la conduite et l'efficacité des plans d'action sont vérifiées lors de l'audit suivant
- La suspension de la certification dans l'attente d'un audit de contrôle
- Le refus ou le retrait de la certification, le demandeur repostule à la certification lorsqu'il se sent prêt

Dans certain cas une décision positive peut être assortie d'une mention particulière :



Encouragements *pour un site qui a progressé depuis l'année précédente*



Félicitations *pour un site qui a des résultats exceptionnellement bons, pas de Non-Conformité et peu de Remarques*



Point de vigilance *pour un site dont les résultats sont à la limite d'un audit de contrôle ou en complément d'un audit de contrôle*

7. SUSPENSION / RETRAIT DE CERTIFICAT

Dans le cas de la suspension, le site est mis sous surveillance jusqu'à un audit de contrôle sur les Non-Conformités et Remarques relevées. L'audit de contrôle doit être réalisé dans un délai de 3 mois après le Comité de Certification.

Dans le cas d'un retrait, le site doit retirer toutes les références à la certification, enlever les affichages, communiquer au personnel voire aux parties prenantes.

Un nouvel audit d'attribution doit être réalisé (*au lieu d'un simple audit de contrôle*) et un nouveau certificat est émis.

vi. Date et durée de validité des certificats

Les certificats sont octroyés pour une durée de 12 mois. Pour maintenir sa certification, un demandeur doit être audité tous les ans sur l'ensemble du référentiel.

La date d'attribution de la certification initiale, lorsque le demandeur a passé toutes les étapes avec succès, est celle du lendemain du jour de la réunion de clôture.

L'audit de renouvellement doit être réalisé dans un délai qui permette à euraCRP de prendre une décision de renouvellement dans les 12 mois suivant la date anniversaire d'attribution. Ce délai doit notamment prendre en compte le temps maximal accordé au site pour répondre aux Non-Conformités, soit 2 mois.

En cas de dépassement euraCRP peut prononcer un avis de "suspension" ou de "retrait" de la certification.

En cas d'audit anticipé de plus de 3 mois par rapport à la date anniversaire, la date anniversaire est la date du lendemain de la réunion de clôture du dernier audit.

vii. Comité de Certification

Le Comité de Certification euraCRP est constitué de 2 Collèges :

- Le Collège Permanent
- Le Collège Particulier

1. LE COLLÈGE PERMANENT

Le Collège Permanent est composé de représentants des professionnels qui réalisent les activités certifiées par euraCRP et/ou de représentants des utilisateurs de ces mêmes activités et/ou d'experts en évaluation de conformité.

A l'origine, le Collège Permanent est constitué par euraCRP. Par la suite, toute modification de la composition du Collège Permanent est validée par les membres en activité. **La composition du Collège Permanent est formalisée dans le document "composition du Collège Permanent du Comité de Certification".**

Le Collège Permanent surveille pour l'ensemble des dossiers traités par euraCRP le respect du règlement de certification et des normes de certification. Il est consulté chaque fois que de besoin pour éclairer les décisions prises par euraCRP.

Il valide les stratégies, politiques et procédures de fonctionnement d'euraCRP, traite les recours présentés par les demandeurs, propose les mesures correctives à mettre en œuvre en cas de déviation ou d'insuffisance.

2. LE COLLÈGE PARTICULIER

Le Collège Particulier est constitué au cas par cas pour chaque demandeur le souhaitant. Il est composé d'euraCRP, de représentants du demandeur et, ponctuellement, de représentants des clients et autres parties prenantes et d'experts métier extérieurs.

Selon la règle définie par le demandeur et euraCRP, le Collège Particulier peut :

- Donner son avis sur le référentiel du demandeur,
- Donner, sur la base du rapport d'audit, de l'avis circonstancié de l'auditeur et des éléments transmis par le demandeur son point de vue sur l'attribution ou non de la certification,
- Valider les procédures de fonctionnement de la certification pour le demandeur.

3. CODE DE DÉONTOLOGIE

L'exercice des fonctions de membre du Collège Permanent euraCRP est strictement personnel. Tout participant à une réunion s'astreint à respecter le code de déontologie défini dans le document « rôle du Comité de Certification ».

4. CONSULTATION

Les Collèges sont consultés chaque fois que nécessaire. Les consultations se font, selon les cas, par mail, téléphone, visio et réunions physiques.

Chaque consultation est actée dans un compte rendu transmis au Collège.

viii. Traitement des litiges

1. DÉSACCORD SUR LES CONSTATS D'AUDIT

Si un constat d'audit semble erroné au demandeur, c'est à dire si le constat lui semble ne pas être un écart par rapport au référentiel, et que le désaccord n'a pas été levé en réunion de clôture, le demandeur notifie son désaccord au chef de projet du demandeur et l'auditeur notifie le désaccord au chef de projet euraCRP.

Si un constat d'audit semble correct mais "abusivement" mis en non-conformité majeure, le demandeur produit un plan d'action pour se remettre en conformité avec le référentiel et signale son avis sur la classification du constat.

Les désaccords sont dès lors traités par le chef de projet du demandeur et euraCRP. Si besoin, le Comité de Certification est consulté pour avis. Les décisions prises sont communiquées au demandeur et à l'auditeur.

2. RÉCLAMATION D'UN DEMANDEUR OU D'UN UTILISATEUR DE LA PRESTATION CERTIFIÉE

Les sites certifiés ainsi que les utilisateurs des prestations des sites certifiés peuvent porter à tout moment une réclamation à la connaissance d'euracrp à l'adresse suivante :

Parc de la Haute Borne, 70 avenue de l'Harmonie 59650 Villeneuve d'Ascq France - contact@euracrp.eu

euracrp se réserve le droit d'effectuer tout audit qu'il estime nécessaire suite à des réclamations dont il aurait connaissance de la part d'un utilisateur du service ou de toute autre partie prenante de la certification du demandeur.

3 PLAINTES AUPRÈS DU DEMANDEUR

Les sites certifiés doivent :

- Conserver un enregistrement de toute plainte portée à sa connaissance à propos de la conformité d'un produit ou service aux exigences du référentiel de certification
- Mettre les dossiers en question à la disposition d'euracrp sur demande
- Prendre des mesures appropriées à la suite de telles plaintes ou concernant toute déféctuosité constatée dans un produit ou service qui aurait une incidence sur sa conformité aux exigences de la certification
- Documenter les mesures qui ont été prises.

ix. Gestion des auditeurs euraCRP

Le demandeur peut récuser les auditeurs présentés par euraCRP.

1. RÔLE DES AUDITEURS euraCRP

Les auditeurs euraCRP :

- Auditent les sites

- Donnent leur avis sur les plans d'action menés par le demandeur
- Suggèrent des améliorations sur le référentiel

2. SÉLECTION DES AUDITEURS euraCRP

Les auditeurs euraCRP doivent avoir acquis les connaissances et les aptitudes à l'audit par une combinaison des facteurs suivants :

- Formation initiale supérieure,
- Formation d'auditeur de système de management,
- Expérience professionnelle dans le métier du demandeur et/ou dans les systèmes de management,
- Expérience de l'audit des systèmes de management,

Ils doivent maintenir et améliorer leurs compétences par la formation continue et la participation régulière à des audits.

3. EVALUATION DES AUDITEURS euraCRP

Outre les méthodes d'évaluation des auditeurs propres à euraCRP, une enquête annuelle auprès des sites audités est administrée par euraCRP à l'aide d'un sondage sur Internet.

Les résultats de l'évaluation des auditeurs sont présentés aux auditeurs annuellement pour qu'ils puissent corriger les dysfonctionnements éventuels. La gravité, la répétition ou la non prise en compte des constats d'évaluation peuvent entraîner le déréférencement de l'auditeur par euraCRP.

x. Modalités de marquage – Référence à la marque

Toute organisation certifiée porte la marque euraCRP. Les modalités de reproduction du logotype euraCRP qui doivent être respectées dès l'accord du droit d'usage de la marque euraCRP sont définies ci-dessous.

Le titulaire est tenu de communiquer sur demande d'euraCRP tout support faisant état de la marque euraCRP.

1. REPRODUCTION DU LOGOTYPE

Toute mention à la certification euraCRP se fait par l'apposition du logotype euraCRP accompagné de la dénomination du référentiel utilisé.



Les couleurs autorisées pour l'apposition du logotype sont le noir et bleu ci-dessus (CMJN : C 85%, M 50%, J 0%, N 0%)

2. CONDITIONS DE DÉMARQUAGE

Tout retrait du droit d'usage de la marque euraCRP entraîne l'interdiction d'utiliser cette marque et d'y faire référence.

En conséquence, la marque euraCRP ne doit plus apparaître dans la documentation, ni sur aucun support de communication, ni dans la publicité et les locaux.

Une suspension n'entraîne pas de démarquage, sauf avis contraire du Collège Permanent, mais fait l'objet d'une mention sur le répertoire des organisations et produits certifiés sur le site internet d'euracrp.

xi. Approbation - Révision

Le présent Règlement de Certification a été approuvé par le Collège Permanent d'euracrp le 28/02/2024.

Il peut être révisé par euraCRP, la révision est alors approuvée par le Collège Permanent d'euracrp.

A handwritten signature in black ink, appearing to be "Richard Duchamps", written over a horizontal line.

Richard DUCHAMPS
Représentant légal d'euracrp