|  |
| --- |
| REGLEMENT DE CERTIFICATION SOUDAGE DE CARROSSERIE REPARATION |

Le présent document a pour objet de définir les règles régissant le processus de certification d’IS Certification demandé par une entreprise de carrosserie réparation.

[0. Généralités 2](#_Toc68602339)

[0.1. Objet 2](#_Toc68602340)

[0.2. Domaine d’application 2](#_Toc68602341)

[0.3. Programme de certification 2](#_Toc68602342)

[0.4. Modalités d’application 2](#_Toc68602343)

[1. Analyse d’une demande et proposition commerciale 3](#_Toc68602344)

[1.1. Contractualisation 3](#_Toc68602345)

[2. Évaluation et Audit 4](#_Toc68602346)

[2.1. Déroulé d’un audit 4](#_Toc68602347)

[2.1.1. Planification 4](#_Toc68602348)

[2.1.2. Audit 5](#_Toc68602349)

[ Réunion d’ouverture 5](#_Toc68602350)

[ Point qualité 1 : REVUE TECHNIQUE (et Sous-Traitance) 5](#_Toc68602351)

[ Point qualité 2 : PERSONNEL EN SOUDAGE (Soudeurs et Opérateurs) 5](#_Toc68602352)

[ Point qualité 3 : PERSONNEL CHARGE DES CONTROLES ET ESSAIS 5](#_Toc68602353)

[ Point qualité 4 : MATERIEL 5](#_Toc68602354)

[ Point qualité 5 : SOUDAGE ET TECHNIQUES CONNEXES 5](#_Toc68602355)

[ Point qualité 6 : PRODUITS CONSOMMABLES DE SOUDAGE 5](#_Toc68602356)

[ Point qualité 7 : CONTROLES ET ESSAIS 5](#_Toc68602357)

[ Point qualité 8 : ENREGISTREMENTS 5](#_Toc68602358)

[ Préparation de la restitution 5](#_Toc68602359)

[ Réunion de restitution et information du carrossier réparateur sur la décision prise. 5](#_Toc68602360)

[ Décision 5](#_Toc68602361)

[2.1.3. Contre-visite 5](#_Toc68602362)

[2.1.4. Certificat 5](#_Toc68602363)

[3. Plaintes et Appels 6](#_Toc68602364)

[3.1. Généralités 6](#_Toc68602365)

[3.2. Définitions 6](#_Toc68602366)

[3.3. Traitement des appels 6](#_Toc68602367)

[3.4. Traitement des plaintes 7](#_Toc68602368)

[4. Informations complémentaires 8](#_Toc68602369)

[4.1. Accueil des observateurs 8](#_Toc68602370)

[4.2. Règles pour l’utilisation du certificat, des marques d’IS Certification 8](#_Toc68602371)

[4.2.1. La marque de certification 8](#_Toc68602372)

[4.2.2. Modalités d’application dans le cadre de l’octroi d’une certification 8](#_Toc68602373)

[4.3. Confidentialité 8](#_Toc68602374)

# Généralités

##  Objet

Ce document décrit les modalités de fonctionnement pour la réalisation des évaluations en vue de la **Certification Soudage** **des carrossiers réparateurs**. Il s’adresse à toute organisation, entreprise ou association de carrosserie réparation identifié par le terme « carrossier réparateur » ou « entreprise » dans le présent document.

**Définition d’une entreprise de carrosserie réparation (source NF X50-845)** :

Site, quel que soit son statut juridique, qui effectue des réparations touchant à la robe ou à la structure du véhicule ainsi que toute opération concourant à la réalisation de cette réparation, y compris les travaux portant sur des organes mécaniques, électriques ou électroniques, des travaux de sellerie ou de peinture.

## Domaine d’application

Il est l’un des documents constituant le programme de certification pour les certifications délivrées par IS Certification aux carrossiers réparateurs.

## Programme de certification

Le programme de certification est défini par :

* Les normes suivantes
	+ NF X50-845 - Activités de carrossier / réparateur de véhicules légers à moteur de moins de 3,5 tonnes de PTAC - Prestations des entreprises de réparation carrosserie - Spécifications du matériel et des moyens (application partielle),
	+ ISO 3834-4 - Exigences de qualité en soudage par fusion des matériaux métalliques

Partie 4 : Exigences de qualité élémentaire (application partielle),

* + ISO 14554-2 – Exigences de qualité en soudage par résistance.

Partie 2 : Exigences de qualité élémentaire (application partielle),

* Le présent règlement de certification.

## Modalités d’application

La version 0 du présent règlement est applicable à compter du 1er/04/2021.

# Analyse d’une demande et proposition commerciale

Un formulaire de demande de certification est disponible sur notre site internet [www.isgroupe.com](http://www.isgroupe.com) sur la page dédiée à la certification des carrossiers réparateurs.

Les tarifs appliqués et les conditions générales correspondantes sont également disponibles.

Pour toute demande particulière, concernant notamment les groupes d’établissements multi sites (4 sites et plus) ou toute situation non prévue dans le tarif, une proposition commerciale adaptée et spécifique sera établie.

## Contractualisation

Une fois que le carrossier réparateur accepte le devis, il contractualise avec IS Certification au travers de la signature dans la partie réservée à cet effet du devis ou de la proposition commerciale spécifique.

La demande en ligne et le devis sont un unique document RDT CCR 003.

L’acceptation du devis comprend l’acception des conditions générales d’IS Certification, ainsi le carrossier réparateur s’engage à se conformer aux dispositions écrites dans le présent document, aux règles d’utilisation du certificat et s’engage :

* à respecter le règlement de certification d’IS Certification ;
* à répondre en permanence aux exigences du programme de certification incluant la mise en œuvre des changements appropriés qui sont communiqués par IS Certification ;
* à prendre toutes les dispositions nécessaires pour :
	+ la conduite de l'évaluation et la contre visite (le cas échéant), y compris la fourniture d'éléments en vue de leur examen tels que: de la documentation et des enregistrements, l'accès au matériel, aux sites, aux zones, aux personnels et sous-traitants du client concernés y compris la mise à disposition des équipements de protection individuelle nécessaires,
	+ l'instruction des réclamations,
	+ la participation d'observateurs, le cas échéant ;
* à faire des déclarations sur la certification en cohérence avec la portée de la certification ;
* à ne pas faire de déclaration sur l’activité soudage pour la carrosserie réparation pouvant nuire à IS Certification ou être considérée comme trompeuse ou non autorisée par IS Certification
* en cas de suspension, de retrait ou à l'échéance de la certification, à cesser d'utiliser l'ensemble des moyens de communication qui y fait référence et remplir toutes les exigences prévues par le programme de certification et s'acquitter de toute autre mesure exigée ;
* à reproduire dans leur intégralité ou tel que spécifié par le programme de certification, la fourniture des copies de documents de certification à autrui en faisant référence à la certification Soudage dans des supports de communication, tels que documents, brochures ou publicité, se conformer aux exigences définies dans le règlement de certification d’IS Certification ;
* à se conformer à toutes les exigences qui peuvent être prescrites dans le programme de certification du produit relatives à l'utilisation des marques de conformité et aux informations relatives au produit ;
* à conserver un enregistrement de toutes les réclamations dont il a eu connaissance concernant la conformité aux exigences de certification et mettre ces enregistrements à la disposition d’IS Certification sur demande, et
	+ à prendre toute action appropriée en rapport avec ces réclamations et les imperfections constatées dans les produits qui ont des conséquences sur leur conformité aux exigences de la certification,
	+ à documenter les actions entreprises ;
* à dégager IS Certification de toutes plaintes relatives à la Responsabilité du Fait des Produits.

Aucune mission d’évaluation en vue de certification ne peut avoir lieu sans la signature de la proposition commerciale formalisée ou du devis. Si requis par le service comptable du carrossier réparateur, le n° de commande devra être indiqué sur l’acceptation.

# Évaluation et Audit

## Déroulé d’un audit

L’audit se réalise, sur site, au moyen d’entretiens avec le personnel au cours desquels l’équipe d’audit, généralement constitué d’un seul auditeur, évalue l’organisation, la gestion, la formation, la mise en œuvre des activités liées à la certification demandée.

Pour mener à bien la réalisation de l’audit, il est primordial que l’entreprise :

* Mette à disposition de l’équipe d’audit tous les documents et les informations nécessaires à la réalisation de son évaluation ;
* Permette l’accès aux installations à l’équipe d’audit;
* Facilite les entretiens avec le personnel.

L’auditeur réalise l’évaluation en recueillant, à l’aide d’un échantillonnage adapté, les informations relatives au programme de certification et vérifie que les méthodes de travail sont conformes aux exigences de ce programme de certification.

Cette approche terrain se caractérise par son pragmatisme en privilégiant la notion d’outil adapté aux besoins de l’entreprise en fonction des risques qu’elle doit maîtriser et des contraintes auxquelles elle est soumise.

Les méthodes (non exhaustives) permettant de recueillir les informations sont les suivantes :

* Entretiens,
* Observations des processus et des activités,
* Revue des documents et enregistrements.

### Planification

Une fois l’acceptation obtenue, IS Certification organise la planification de la prestation en accord avec les disponibilités du carrossier réparateur et de l’auditeur.

La date est confirmée par email aux parties concernées.

Les conditions de report ou d’annulation sont prévues dans les conditions générales du tarif ou de la proposition commerciale spécifique. Les planifications sont enregistrées dans le fichier Excel CCR-004.

Tous les auditeurs signent une lettre d’engagement de confidentialité et d’impartialité. Cet engagement prévoit la déclaration de toute situation : relation avec l’entreprise, relation avec le personnel de l’entreprise ou toute autre relation qui pourrait nuire à son impartialité. Si IS Certification considère que l’auditeur présente un risque d’impartialité, il n’est pas affecté à la mission envisagée.

Un auditeur ne peut réaliser plus de cinq audits successifs (hors contre visites) dans la même entreprise.

### Audit

Pour rappel la norme ISO 19011 donne la définition suivante :

Un audit est un processus méthodique, indépendant et documenté permettant d’obtenir des preuves d’audit et de les évaluer de manière objective pour déterminer dans quelle mesure les critères d’audit sont satisfaits.

Le plan d’audit reprend les points ci-après.

Durée prévisionnelle de l’audit : 2 h

|  |  |
| --- | --- |
| Réunion d’ouverture | Présentation de la méthodologie et des attendus de l’audit.Confirmation du périmètre de l’audit : moyens de soudage, procédés, matériaux |
| Point qualité 1 : REVUE TECHNIQUE (et Sous-Traitance) |
|  | Vérification de la connaissance des matériaux et des méthodologies d’intervention (accès aux prescriptions du constructeur)Le cas échéant, vérification de la maitrise de la sous-traitance,  |
| Point qualité 2 : PERSONNEL EN SOUDAGE (Soudeurs et Opérateurs) |
|  | Vérification des connaissances du personnel affecté aux travaux de soudage : formation, qualification, maintien des compétences |
| Point qualité 3 : PERSONNEL CHARGE DES CONTROLES ET ESSAIS |
|  | Vérification des connaissances du personnel affecté aux contrôles (visuel) et essais (déboutonnage en soudage par résistance) : formation, qualification, maintien des compétences. |
| Point qualité 4 : MATERIEL |
|  | Evaluation de l’aptitude du matériel et définition des types de chantiers réalisables (procédé, matériaux), Vérification des dispositions prises pour la maintenance et l’entretien du matériel.  |
| Point qualité 5 : SOUDAGE ET TECHNIQUES CONNEXES |
|  | Vérification de la connaissance des paramètres de soudage, de l’adéquation des procédés utilisés avec les travaux à réaliser et de l’aptitude des soudeurs/opérateurs à utiliser les moyens à disposition |
| Point qualité 6 : PRODUITS CONSOMMABLES DE SOUDAGE |
|  | Vérification du respect des recommandations des producteurs pour la conservation des produits et leur identification continue. |
| Point qualité 7 : CONTROLES ET ESSAIS |
|  | Evaluation des moyens de contrôle et d’essais disponibles.Vérification de la bonne réalisation des contrôles et essais avant et après soudage  |
| Point qualité 8 : ENREGISTREMENTS |
|  | Conditions d’enregistrement ou de conservation des essais de pré-production en soudage par résistance.Traçabilité et enregistrements de la maintenance des équipements de production. |
| Préparation de la restitution |
|  | L’équipe d’audit prépare seule les conclusions et les constats de l’audit. |
| Réunion de restitution et information du carrossier réparateur sur la décision prise. |
|  | Cette réunion permet de présenter :- les constats et les conclusions de l’audit pour chaque procédé de soudage,- la décision sur l’obtention ou non de la certification Soudage pour activités de Carrossiers RéparateursCette réunion est également l’occasion de discuter de toute opinion divergente entre l’équipe d’audit et l’entreprise relatives aux constats et conclusions de l’audit.Une attestation d’évaluation (modèle RDT CCR 001) reprenant les points abordés en réunion de restitution est signée par le représentant de l’entreprise. Une copie est conservée par le représentant de l’entreprise. |
| Décision | La décision de certification est prise par l’équipe d’audit et est notifiée à l’Entreprise.En cas de décision positive, l’équipe d’audit émet le certificat avec les procédés de soudage validés.En cas de décision négative, l’équipe d’audit propose de réaliser une contre-visite dans un délai de deux mois.Note : une décision peut différer d’un procédé de soudage à un autre. |

La décision est déclaré positive ou négative suivant les modalités d’évaluation.

**Modalités d’évaluation :**

Le principe d’évaluation comporte un système de notation compris entre 0 et 5. Qui sont attribuées suivant des critères définis pour chaque point qualité et procédé de soudage à auditer.

En se basant sur les constats, l’auditeur affectera donc une note entre 0 et 5.

La certification du carrossier est octroyée si la note moyenne du procédé obtenue est ≥ 3,5.

La note moyenne du procédé est obtenue en faisant la moyenne arithmétique des 8 notes obtenues, les points qualité évalués étant pondérés avec des coefficients allant de 1 à 3.

### Contre-visite

Lorsque la certification est refusée (pour un ou plusieurs procédés de soudage), le carrossier réparateur a la possibilité de demander une contre-visite dans un délai qui ne dépassera pas 2 mois. Passé ce délai, l’audit sera considéré comme étant un audit initial.

La contre-visite est un audit complémentaire, elle prend en compte le résultat de l’audit initial et les évolutions.

Certains points ne sont pas inclus dans la contre-visite s’ils ont déjà été évalués conformes lors de l’audit.

Les modalités d’information du carrossier réparateur à l’issue d’une contre-visite sont identiques à celles d’un audit.

### Certificat

Lorsque la certification soudage pour les activités de Carrosserie Réparation Automobile est attribuée, un certificat est remis à l’Entreprise (document RDT CCR 002).

La certification délivrée en application du présent programme est valable pour une durée de validité maximale de 12 mois.

# Plaintes et Appels

## Généralités

Ce paragraphe a pour but de décrire le traitement des plaintes et des appels exprimés à IS Certification par écrit et de préférence par courriel sur isc.carrossiers@isgroupe.com.

## Définitions

|  |  |
| --- | --- |
| Appel | Demande exprimée par une entreprise et visant à reconsidérer toute décision prise par la Commission de certification d’IS Certification. |
| Plainte | Réclamation ou insatisfaction, autres qu’un appel, exprimée par toute personne ou organisme relevant de l’activité de certification de produit d’IS Certification ou sur les produits certifiés par IS Certification. |
| Recevabilité | Confirmation si l’appel ou la plainte est lié aux activités de certification d’IS Certification. |
| Appelant | Organisme s’étant pourvu en appel. |
| Plaignant | Personne ou organisme ayant fait part à IS Certification d’une plainte |

## Traitement des appels



Un appel parvenu dans un délai supérieur à 2 semaines à compter de la date de notification de la décision ne peut être recevable.

## Traitement des plaintes



Toute plainte fournie sans élément factuel et de façon détaillée ne peut être recevable.

IS Certification mène toutes les actions consécutives nécessaires à la résolution de la plainte ou de l’appel.

* + Vérification de la recevabilité par le Responsable Qualité et le Responsable Technique du programme de Certification.
	+ Enregistrement
	+ Ecoute des parties (client, auditeur, plaignant…)
	+ Décision de traitement
	+ Réponse à l’appelant ou au plaignant et mise en application de la décision.

Les plaintes et appels ne sont pas suspensifs des décisions de l’auditeur dans le cas de retrait ou de suspension. Les décisions sont maintenues obligatoirement jusqu’à l’issue de la procédure de plainte ou d’appel.

IS Certification peut être amené à réaliser des audits des entreprises certifiées avec un très court préavis ou inopinés afin d’instruire les plaintes ou suite à des modifications ou pour effectuer un suivi des entreprises dont la certification est suspendue

# Informations complémentaires

## Accueil des observateurs

IS Certification peut être amené à associer, en plus de l’auditeur, d’autres personnes à ses audits dans le cadre du fonctionnement interne d’IS Certification tels que des auditeurs en formation ; des auditeurs internes d’IS Certification *dans le cadre des activités d’audit interne d’IS Certification* ; des superviseurs de l’équipe d’audit … sans qu’il soit nécessaire d’obtenir l’accord préalable du carrossier réparateur.

## Règles pour l’utilisation du certificat, des marques d’IS Certification

Les obligations contractuelles sont indiquées dans l’offre de prix (tarif ou offre commerciale spécifique) et les conditions générales de vente d’IS Certification.

En cas d’utilisation frauduleuse du certificat, des logos et marques d’IS Certification, les actions menées par IS Certification répondent aux modalités indiquées dans le guide **ISO Guide 27** *Instructions visant les mesures correctives à prendre par un organisme de certification dans le cas d'usage abusif de sa marque de conformité*.

IS Certification réalise une veille sur l’utilisation frauduleuse des certificats, du logo et des marques d’IS Certification.

Cette veille consiste à vérifier que les logos et marques d’IS Certification ainsi que les certificats sont :

* reproduits dans leur intégralité en incluant le cadre, avec une taille et une couleur conformes à la charte graphique d’IS Certification
* utilisés pour promouvoir la certification du système de l'entreprise et non de ses produits
* utilisés de façon à ne pas tromper sur l'objet de la certification

### La marque de certification

Elles sont constituées du terme CARROSSIER REPARATEUR associé au logo IS Certification.

L’entreprise certifiée est autorisée à utiliser les marques de certification à des fins de communication dans la mesure où celles-ci correspondent strictement au périmètre de certification délivrée par IS Certification en cours de validité.


### Modalités d’application dans le cadre de l’octroi d’une certification

Dès l’octroi de la certification, l’entreprise peut faire valoir sa certification dans la limite de son programme de certification et de son périmètre de certification.

La liste des carrossiers réparateurs certifiés est publiée sur le site dédié d’IS Certification.

## Confidentialité

Toute information communiquée, à l’exception de celles rendues publiques par le client sont considérées par IS Certification comme confidentielles.

Cependant, nous pouvons être tenus par la loi à divulguer des informations confidentielles concernant une entreprise. Celle-ci en sera préalablement avisée.