

**Processus de délivrance des attestations
de capacité :
ce que vous devez savoir**



INTRODUCTION

DEKRA Certification est une filiale du groupe DEKRA.

DEKRA Certification a pour vocation de réaliser des prestations de qualité, destinées à l'évaluation de la conformité (d'une compétence, d'un dispositif, etc.), dans le cadre d'une approche métier.

A ce titre DEKRA Certification procède à la certification des systèmes de management, de produits et de personnes dans plus de 30 branches professionnelles, l'accent étant mis sur la qualité et la gestion de l'environnement, la sécurité, la gestion des risques et les produits de consommation.

La nature de ces activités, de tierce partie, est d'apporter un avis indépendant garanti par une déontologie reposant sur l'impartialité, l'intégrité, l'indépendance et la confidentialité.

Ces compétences et savoir-faire de DEKRA Certification appliqués notamment dans le domaine de la construction automobile (certification ISO/TS 16949) ainsi que l'expérience du groupe DEKRA, dont le métier d'origine est le contrôle des véhicules automobiles (depuis 1925), nous ont conduits à proposer une prestation pour reconnaître la capacité des entreprises intervenant sur les systèmes de climatisation de ces véhicules dans le cadre des nouvelles exigences réglementaires concernant la manipulation des fluides frigorigènes.

Pour répondre au plus près de leurs attentes, DEKRA Certification déploie ses prestations sur l'ensemble du territoire national.

Cette organisation est servie par une direction fonctionnelle et des experts qui constituent l'épine dorsale de notre système de management qualité.

Notre politique qualité s'articule autour des 3 axes suivants :

- Etre à proximité des clients et disponible ;
- Réaliser des prestations d'évaluation au plus proche d'une situation réelle d'exercice du métier ;
- Améliorer nos performances quotidiennement.

Pour répondre au besoin de proximité souhaité par nos clients et pour toute démarche d'évaluation, nous avons développé un savoir-faire en matière de collaboration avec des auditeurs couvrant l'ensemble du territoire.

Pour répondre au besoin de rapidité de nos clients, nous cultivons la notion de réactivité qui est transversale dans notre organisation.

L'amélioration continue de nos performances est effective grâce à l'engagement de toute l'entreprise et des auditeurs.

Une analyse rapide des problèmes rencontrés débouchant sur des actions simples et concrètes, centrées sur des thèmes ciblés, permet de gagner en efficacité à tous les niveaux de l'entreprise. La vérification des actions mises en œuvre nous permet de progresser de manière continue.

La conjonction de tous ces facteurs nous a déjà permis d'effectuer dans d'autres branches d'activité des prestations de qualité dans des échéances réglementaires brèves.

Vous trouverez dans les pages qui suivent les points à connaître pour la délivrance des attestations de capacité aux entreprises intervenant sur les systèmes de climatisation des véhicules automobiles.

Bagneux, le 19 juin 2009

Yvan MAINGUY

SOMMAIRE

1 – OBJET ET DOMAINE D'APPLICATION	4
2 – COMMENT FAIRE UNE DEMANDE D'ATTESTATION DE CAPACITE ?	4
3 – COMMENT LA DEMANDE D'ATTESTATION DE CAPACITE EST-ELLE GEREE ?	5
4 – COMMENT L'ATTESTATION DE CAPACITE EST-ELLE DELIVREE ?	6
4.1 – Décisions d'attribution et de refus de délivrance de l'attestation de capacité	6
4.2 - Traitement des plaintes et réclamations	7
5 – CAS PARTICULIER DES OPERATEURS INTERVENANT SUR DES EQUIPEMENTS DE CHARGE INFERIEURE A DEUX KG	8
6 - QUE SE PASSE-T-IL DURANT LA PERIODE DE VALIDITE DE L'ATTESTATION DE CAPACITE ?	9
6.1 – Suivi documentaire	9
6.1.1 – Déroulement	9
6.1.2 - Décisions consécutives au suivi documentaire	10
6.2 – Suivi sur site	10
6.2.1 – Planification du suivi sur site	11
6.2.2 - Réalisation du suivi sur site	11
6.2.3 – Décisions consécutives au suivi sur site	12
6.3 – Traitement des plaintes et réclamations	13
7 – QUE SE PASSE-T-IL EN CAS DE MODIFICATION DES CONDITIONS DE CAPACITE PROFESSIONNELLE OU DE DETENTION D'OUTILLAGE D'UN OPERATEUR ?	14
8 – COMMENT TRANSFERER UNE ATTESTATION DE CAPACITE ?	15
9 - DANS QUELS CAS UNE ATTESTATION DE CAPACITE PEUT-ELLE ETRE SUSPENDUE OU RETIREE ?	15

1 - OBJET ET DOMAINE D'APPLICATION

Le présent document présente le processus de délivrance des attestations de capacité de DEKRA Certification conformément à l'article R. 543-99 du code de l'environnement et notamment aux exigences de son arrêté d'application du 30 juin 2008.

Ces attestations de capacité sont délivrées par un organisme agréé par le ministre en charge de l'environnement dans une ou plusieurs des cinq catégories d'activités définies dans l'arrêté du 30 juin 2008 relatif à la délivrance des attestations de capacité aux opérateurs prévues à l'article R. 543-99 du code de l'environnement.

DEKRA Certification a demandé un agrément pour délivrer les attestations de capacité pour les opérateurs de la catégorie V.

Catégorie V : Contrôle d'étanchéité, maintenance et entretien, mise en service, récupération des fluides de systèmes de climatisation de véhicules, engins et matériels mentionnés à l'article R. 311-1 du code de la route

Le présent document est applicable aux prestations réalisées par DEKRA Certification pour la délivrance de l'attestation de capacité dans le cadre du code de l'environnement (articles R. 543-75 à R. 543-123) aux opérateurs (définis à l'article R. 543-76) dont le personnel manipule des fluides frigorigènes (visés à l'article R. 543-75) dans le domaine des systèmes de climatisation des véhicules, engins et matériels mentionnés à l'article R. 311-1 du code de la route.

Chaque opérateur qui demande une attestation de capacité à DEKRA Certification s'engage, lors de son inscription à respecter le présent document, outre les prescriptions définies dans le bon de commande et les conditions générales de vente.

2 - COMMENT FAIRE UNE DEMANDE D'ATTESTATION DE CAPACITE ?

Les prix sont disponibles www.datafluides.fr, le site www.fluides-frigorigenes.fr ou sur simple demande par téléphone au **01.41.17.49.49**.

Un bon de commande et des conditions générales de vente ainsi que le dossier de demande d'attestation de capacité sont disponibles sur le site www.fluides-frigorigenes.fr ou sur simple demande par téléphone au **01.41.17.49.49**. Ces documents sont à remplir pour un établissement (identifié par un numéro SIRET).

A réception du bon de commande, lorsqu'il est complet (avec toutes les rubriques obligatoires remplies et le règlement prévu joint), DEKRA Certification accuse réception de la commande de l'opérateur qui souhaite demander la délivrance d'une attestation de capacité puis lui attribue un numéro.

Sauf avis contraire de l'opérateur, toutes les informations nominatives et personnelles relatives à son établissement (collectées tant au moment de la commande de la demande d'attestation de capacité qu'ultérieurement) sont recueillies dans la base de données de DEKRA Certification qui les exploite, en particulier au sein du site DATAFLUIDES[®], et font l'objet d'un traitement au sens de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

3 - COMMENT LA DEMANDE D'ATTESTATION DE CAPACITE EST-ELLE GEREE?

Recevabilité

A réception du dossier de demande d'attestation de capacité, DEKRA Certification analyse sa recevabilité c'est-à-dire vérifie que le dossier est complet au sens de la réglementation en vigueur. Le cas échéant, DEKRA Certification demande les pièces manquantes.

Lorsque le dossier de demande est complet, DEKRA Certification confirme par écrit la recevabilité de la demande de l'opérateur pour son établissement.

Le dossier de demande, dont la trame est fournie par DEKRA Certification, comporte les indications et pièces suivantes :

- pour une personne physique, nom, prénoms et domicile ; pour une personne morale, raison sociale, forme juridique, adresse du siège social, adresse et numéro SIRET de l'établissement pour lequel l'attestation de capacité est demandée ainsi que la qualité du signataire de la demande ;
- la liste des catégories d'activités, telle que définie réglementairement, que l'opérateur compte exercer ;
- la liste nominative des intervenants amenés à exercer ces activités, en justifiant, pour chacun, leurs aptitudes professionnelles pour les différentes activités ;
- les types et les quantités d'outillages que l'opérateur, dans l'établissement pour lequel il a demandé une attestation, pour exercer les différentes activités prévues, ainsi que les justificatifs de la détention de ces outillages et de la dernière vérification dont ils ont fait l'objet ;
- le volume d'opérations réalisées l'année précédent la demande ;
- l'engagement de l'opérateur, si l'attestation de capacité lui a été délivrée, de transmettre, au plus tard le 31 janvier de chaque année à DEKRA Certification, une déclaration concernant l'établissement pour lequel il sollicite l'attestation de capacité, et précisant, pour chaque fluide frigorigène contenant des substances mentionnées à l'article R. 543-75 du code de l'environnement :
 - les quantités de fluides achetées au cours de l'année civile précédente ;
 - les quantités de fluides chargées dans des équipements au cours de l'année civile précédente ;
 - les quantités de fluides récupérées au cours de l'année civile précédente, en distinguant celles destinées à être traitées sous leur responsabilité, remises aux distributeurs ou conservées pour une réutilisation ;
 - les quantités de fluides détenues au 1^{er} janvier et 31 décembre de l'année civile précédente ;
 - les quantités de fluides cédées au cours de l'année civile précédente à un autre opérateur attesté en précisant nom de ce dernier ;

Cette déclaration mentionne en outre l'identité, la dénomination ou la raison sociale, l'adresse et le numéro SIRET de l'établissement ainsi que son numéro d'attestation de capacité ;

- l'engagement de l'opérateur d'informer DEKRA Certification de tout changement susceptible de modifier le respect des conditions de capacité professionnelle ou de détention de l'outillage dans le délai d'un mois après leur modification ;

- l'engagement de l'opérateur quant à l'exactitude des informations et pièces justificatives portées à l'appui de sa demande ;

- le cas échéant, l'engagement de l'opérateur de présenter à DEKRA Certification avant le 1^{er} janvier 2011 un échéancier prévisionnel des évaluations d'aptitude de son personnel.

Conformité

Pour tous les dossiers recevables, DEKRA Certification met en place le planning des audits documentaires permettant d'évaluer la conformité des demandes d'attestation de capacité pour la catégorie V.

La planification des audits documentaires est faite en classant les demandes d'attestation de capacité recevables par ordre d'arrivée et par journée travaillée afin de traiter les demandes d'attestation de capacité dans un délai maximal de deux mois.

DEKRA Certification vérifie que chaque dossier de demande d'attestation de capacité est conforme aux dispositions réglementaires en toute impartialité, confidentialité et transparence.

Afin de répondre à toutes ces exigences, outre l'engagement déontologique du personnel et sa formation spécifique, des grilles de contrôle, adaptées à la catégorie d'activités V et définissant clairement les critères de conformité, sont utilisées par les personnes en charge de la vérification et l'analyse techniques des dossiers de demande d'attestation.

La conformité d'un dossier de demande d'attestation de capacité est évaluée selon les critères suivants :

- aptitude professionnelle de chacune des personnes qui procèdent, en tout ou partie, aux opérations suivantes :
 - o mise en service d'équipements ;
 - o entretien et réparation d'équipements, dès lors que ces opérations nécessitent une intervention sur le circuit contenant des fluides frigorigènes ;
 - o contrôle de l'étanchéité des équipements ; le démantèlement des équipements ;
 - o récupération et charge des fluides frigorigènes dans les équipements ;
 - o toute autre opération réalisée sur des équipements nécessitant la manipulation de fluides frigorigènes ;
- outillage détenu dans l'établissement : conformité par rapport aux exigences mentionnées à l'annexe II de l'arrêté du 30 juin 2008 précité et quantité adaptée au nombre d'intervenants et au volume d'opérations réalisées.

4 – COMMENT L'ATTESTATION DE CAPACITE EST-ELLE DELIVREE?

4.1 – Décisions d'attribution et de refus de délivrance de l'attestation de capacité

Au vu d'un compte-rendu de l'analyse du dossier de demande d'attestation de capacité (fait à partir de grilles de contrôle adaptées et définissant sans équivoque les critères de conformité), le directeur général de DEKRA Certification prononce l'attribution ou le refus d'attribution de l'attestation de capacité.

La décision est notifiée au demandeur dans un délai maximal de deux mois après réception de la demande recevable (complète).

En cas de décision de refus d'attribution de l'attestation de capacité, les raisons en sont détaillées. Si l'opérateur le souhaite, il peut procéder aux mises en conformité qui s'imposent et compléter son dossier qui sera traité selon les mêmes modalités que sa demande initiale (analyse de la recevabilité, analyse de la conformité et décision d'attribution ou de refus).

La décision de délivrance de l'attestation de capacité est accompagnée de l'envoi d'une attestation de capacité établie en conformité avec les modèles réglementaires en vigueur. Cette attestation porte un numéro unique et mentionne notamment sa date de prise d'effet pour la catégorie d'activités concernée.

La décision de délivrance de l'attestation de capacité peut être assortie de restrictions quant au nombre de personnes manipulant des fluides frigorigènes et/ou d'activités exercées par l'établissement, en fonction du contenu du dossier de demande d'attestation.

Consécutivement à une décision de délivrance de l'attestation de capacité, les documents ou logotypes remis doivent être utilisés conformément aux règles définies par DEKRA Certification.

DEKRA Certification tient à jour une liste des opérateurs titulaires de l'attestation de capacité publiée sur le site www.datafluides.fr ainsi que sur le site internet dédié de DEKRA Certification, www.fluides-frigorigenes.fr. Elle est régulièrement mise à jour.

La liste des opérateurs titulaires de l'attestation de capacité

Consultable librement, de manière à ce qu'elle soit à disposition du public et des distributeurs comprend les informations suivantes :

- le nom de l'établissement ou de la personne physique ;
- ses coordonnées ;
- la ou les catégorie(s) pour lesquelles l'attestation de capacité a été délivrée ;
- sa date d'effet ;
- le n° unique d'attestation.

Cas particulier du titulaire de l'attestation qui a fait l'objet d'une décision de délivrance de l'attestation de capacité restreinte à la récupération des fluides des systèmes de climatisation des véhicules, engins et matériels mentionnés à l'article R. 311-1 du code de la route : s'il souhaite exercer d'autres activités de la catégorie V, DEKRA Certification pourra lui demander de déposer un nouveau dossier de demande d'attestation de capacité.

4.2 – Traitement des plaintes et réclamation

Si l'opérateur souhaite déposer une plainte ou une réclamation, il la communique à DEKRA Certification par courrier recommandé avec accusé de réception dans le mois suivant la décision qui la motive. A réception, DEKRA Certification la traite dans les meilleurs délais en répondant précisément et de manière détaillée.

5 - CAS PARTICULIER DES OPERATEURS INTERVENANT SUR DES EQUIPEMENTS DE CHARGE INFERIEURE A DEUX KG

Les dispositions suivantes concernant ces opérateurs sont valables jusqu'au 3 juillet 2009 conformément à la réglementation en vigueur.

Avant le 4 juillet 2009, ces opérateurs, à défaut d'obtention d'une attestation de capacité, doivent être enregistrés auprès d'un organisme agréé et avoir obtenu un certificat provisoire. La demande d'enregistrement d'un opérateur intervenant sur des équipements de charge inférieure à deux kilogrammes est gérée selon les modalités suivantes.

L'enregistrement est conforme si l'opérateur fournit les documents suivants :

- Identification (identité, dénomination ou raison sociale, adresse et numéro SIRET) ;
- Engagement sur l'honneur de l'opérateur de respecter les obligations définies aux articles R. 543-84 à R. 543-90, R. 543-92 et R. 543-93 du code de l'environnement ;
- Engagement sur l'honneur de l'opérateur de n'intervenir que sur des équipements dont la charge est inférieure ou égale à deux kilogrammes.

Ces engagements indiquent la qualité du signataire.

Si la vérification du dossier enregistrement permet d'établir la conformité des points précédents, un certificat provisoire d'enregistrement établi selon le modèle réglementairement défini. Le numéro du certificat comporte une mention le distinguant d'un numéro d'attestation de capacité.

Puis la liste des opérateurs titulaires de l'attestation de capacité est mise à jour (voir paragraphe 4.1) en intégrant le nom de l'établissement ou de la personne physique, ses coordonnées, la ou les catégorie(s) pour lesquelles le certificat provisoire a été délivré, sa date d'effet et le n° unique d'enregistrement provisoire.

Pour mémoire :

Le maintien du certificat d'enregistrement provisoire est conditionné par la transmission chaque année avant le 31 janvier à l'organisme agréé d'une déclaration précisant, pour chaque fluide frigorigène, les quantités achetées, les quantités chargées dans des équipements, les quantités récupérées au cours de l'année civile, en distinguant celles destinées respectivement à être traitées ou à être réutilisées, et l'état des stocks au 1^{er} janvier et 31 décembre de l'année civile en cours.

Cette déclaration mentionne en outre l'identité, la dénomination ou la raison sociale, l'adresse et le numéro SIRET de l'établissement ainsi que son numéro de certificat provisoire d'enregistrement.

En tout état de cause, et au plus tard le 4 juillet 2009, et si un opérateur titulaire du certificat provisoire, n'a pas déposé de demande d'attestation de capacité ou si sa demande n'a pas encore abouti ou bien encore si la délivrance de l'attestation de capacité lui a été refusée, un courrier recommandé avec accusé de réception lui est envoyé pour lui rappeler que le document en sa possession ne vaut plus attestation de capacité et qu'il ne peut plus s'en prévaloir légalement.

Dès le 4 juillet, la liste des opérateurs titulaires de l'attestation de capacité est mise à jour par la suppression correspondante.

6 – QUE SE PASSE-T-IL DURANT LA PERIODE DE VALIDITE DE L'ATTESTATION DE CAPACITE ?

La réglementation en vigueur prévoit que chaque opérateur titulaire d'une attestation de capacité fait l'objet d'un suivi documentaire et d'un suivi sur site. Elle prévoit également que l'organisme agréé enregistre et traite les plaintes et réclamations.

6.1 - Suivi documentaire

6.1.1 - Déroulement

Ainsi que l'opérateur s'y est engagé dans son dossier de demande d'attestation de capacité, il doit transmettre à DEKRA Certification, au plus tard le 31 janvier de chaque année, une déclaration concernant l'établissement pour lequel il a obtenu l'attestation de capacité. Le défaut de transmission de cette déclaration avant ce terme est susceptible d'entraîner la suspension de l'attestation de capacité (voir paragraphe 9).

Pour faire ses déclarations, chaque opérateur a la possibilité de saisir sa déclaration en ligne sur www.datafluides.fr. Une déclaration est également possible.

La déclaration annuelle précise, pour chaque fluide frigorigène contenant des substances mentionnées à l'article R. 543-75 du code de l'environnement :

- les quantités de fluides achetées au cours de l'année civile précédente ;
- les quantités de fluides chargées dans des équipements au cours de l'année civile précédente ;
- les quantités de fluides récupérées au cours de l'année civile précédente, en distinguant celles destinées à être traitées sous leur responsabilité, remises aux distributeurs ou conservées pour une réutilisation ;
- les quantités de fluides détenues au 1^{er} janvier et 31 décembre de l'année civile précédente ;
- les quantités de fluides cédées au cours de l'année civile précédente à un autre opérateur attesté en précisant nom de ce dernier.

DEKRA Certification met en place le planning des audits documentaires permettant d'analyser, dès réception, les déclarations annuelles des opérateurs attestés.

DEKRA Certification vérifie que chaque déclaration annuelle est conforme aux dispositions réglementaires en toute impartialité, confidentialité et transparence.

Afin de répondre à toutes ces exigences, outre l'engagement déontologique du personnel et sa formation spécifique, des grilles de contrôle, adaptée à la catégorie d'activités V et définissant clairement les critères de conformité, sont utilisées par les personnes en charge de la vérification et l'analyse techniques des déclarations.

L'analyse des déclarations annuelles portent sur les points suivants :

- l'influence des modifications qui affecteraient les conditions de capacité professionnelle et de détention d'outillage ayant permis la délivrance de l'attestation de capacité sur son attribution
- les éventuelles anomalies quant aux diverses quantités déclarées.

DEKRA Certification doit adresser au plus tard le 31 mars de chaque année (pour l'année civile précédente) à l'Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie (ADEME), une déclaration consolidée des quantités de fluides frigorigènes déclarées par les opérateurs attestés par ses soins. Cette déclaration est accompagnée de la liste des opérateurs pour lesquels l'organisme agréé a suspendu ou retiré l'attestation de capacité ainsi que des motifs de la suspension ou du retrait.

6.1.2 - Décisions consécutives au suivi documentaire

Si cette analyse montre que les modifications des conditions de capacité professionnelle ou de détention d'outillage portées à sa connaissance par l'opérateur remettent en cause l'attribution de l'attestation de capacité, DEKRA Certification lui enjoint de déposer une nouvelle demande d'attestation de capacité.

Si cette nouvelle demande d'attestation n'est pas déposée sous 30 jours, DEKRA Certification peut prononcer le retrait de l'attestation de capacité après avoir invité l'opérateur à présenter ses observations (voir paragraphe 9).

Lorsque DEKRA Certification constate que le titulaire exerce une activité ne figurant pas dans son attestation de capacité, il lui demande, par lettre recommandée avec accusé de réception, de se conformer aux conditions prévues dans son attestation de capacité ou de déposer une demande d'attestation complémentaire dans un délai de 30 jours à compter de la réception de la lettre recommandée. Si à l'expiration de ce délai le titulaire n'a pas obtempéré, DEKRA Certification peut retirer l'attestation de capacité après avoir invité le titulaire à présenter ses observations (voir paragraphe 9).

Si l'attestation de capacité complémentaire est refusée et que le titulaire poursuit l'activité correspondante, DEKRA Certification retire l'attestation de capacité après avoir recueilli les observations du titulaire (voir paragraphe 9).

En tout état de cause, en cas de manquements constatés aux obligations de la réglementation en vigueur, DEKRA Certification doit :

- rédiger un rapport circonstancié et de le transmettre sous 15 jours au ministre en charge de l'environnement
- si nécessaire, effectuer une visite complémentaire sur le site de l'opérateur afin de vérifier la nature et l'étendue des manquements constatés.

6.2 - Suivi sur site

Ce suivi consiste en une visite au moins sur le site de l'établissement (ou audit) permettant de vérifier que les conditions de capacité professionnelle et de détention d'outillage sont conformes à la réglementation en vigueur.

Cette visites ont lieu préalablement à la délivrance de l'attestation de capacité ou pendant sa période de validité.

Ce suivi peut également consister en des visites complémentaires décidées suite à des anomalies relevées dans les déclarations annuelles d'un opérateur ou à des renseignements délivrés par le ministre en charge de l'environnement.

Cas particulier du titulaire de l'attestation qui a fait l'objet d'une décision de délivrance de l'attestation de capacité restreinte à la récupération des fluides des systèmes de climatisation des véhicules, engins et matériels mentionnés à l'article R. 311-1 du code de la route : s'il souhaite exercer d'autres activités de la catégorie V, une visite complémentaire pourra être décidée par DEKRA Certification.

Ces visites complémentaires se déroulent dans l'établissement de l'opérateur qui est son lieu d'activité. Si, dans des cas particuliers, l'opérateur était amené à exercer son activité sur un lieu en dehors de son établissement, la visite complémentaire pourrait se dérouler sur ce lieu en fonction de la nature des anomalies constatées ou informations délivrées.

6.2.1 - Planification du suivi sur site

DEKRA Certification planifie les visites de suivi en faisant en sorte que chaque opérateur titulaire d'une attestation de capacité ait fait l'objet d'au moins une visite avant la fin de la période de validité de son attestation, conformément aux dispositions réglementaires. La durée de l'audit est fonction du nombre de personnel manipulant des fluides frigorigènes et du volume de l'outillage déclarés pour l'établissement.

La durée prévisionnelle de l'audit devant être réalisé avant délivrance de l'attestation ou au plus tard avant la fin de sa période de validité est estimée comme suit :

- jusqu'à 3 intervenants : 0,5 jour
- de 4 à 8 intervenants : 1 jour
- de 9 à 12 intervenants : 1,5 jour
- au-delà de 12 intervenants : 0,5 jour par tranche de 4 intervenants supplémentaires (en-deçà de 4 intervenants supplémentaires, fixation au prorata)

Ces durées prévisionnelles constituent une base de référence et sont susceptibles d'être modifiées.

DEKRA Certification propose des dates prévisionnelles de visite à l'opérateur qui s'engage à répondre sous 8 jours et à prévenir DEKRA Certification d'une demande de décalage au moins 10 jours avant la date fixée. Une demande de décalage ne sera acceptée qu'en cas de force majeure.

DEKRA Certification communique également avant la date de visite les modalités de l'audit (durée, horaires de début, plan prévisionnel d'audit, documents et matériels devant être vérifiables dans l'établissement au jour de l'audit).

Conformément au dispositif réglementaire en vigueur, DEKRA Certification peut être amené à planifier des audits complémentaires sur site suite à des anomalies relevées dans les déclarations annuelles d'un opérateur ou à des renseignements délivrés par le ministre en charge de l'environnement.

La durée de l'audit est alors évaluée selon :

- les points qui sont à contrôler et le nombre d'intervenants concernés le cas échéant ;
- le lieu de déroulement (l'audit pouvant se dérouler sur un lieu de l'activité de l'opérateur en fonction de la nature des anomalies constatées ou informations délivrées).

6.2.2 - Réalisation du suivi sur site

Toute visite de suivi d'un opérateur (sur site ou sur un lieu d'activité, le cas échéant ; quinquennale ou complémentaire) est réalisée par un auditeur qualifié par DEKRA Certification qui :

- assure le bon déroulement de l'audit (explique clairement sa mission, tient le planning fixé, fait contresigner ses constatations par le représentant de l'opérateur) ;
- réalise un audit en toute impartialité, confidentialité et transparence, permettant de d'assurer le suivi du titulaire de l'attestation de capacité dans une ou plusieurs des catégories définies réglementairement ;
- retourne l'ensemble des documents en sa possession à DEKRA Certification.

Afin de répondre à toutes ces exigences, outre l'engagement déontologique, la vérification des aptitudes et la formation des auditeurs, une grille de contrôle définissant clairement les critères de conformité est utilisée par les auditeurs.

A l'issue de la visite, DEKRA Certification rédige un rapport récapitulatif des points contrôlés et les éventuelles anomalies constatées.

Points contrôlés par l'auditeur lors de la visite sur site (dès que nécessaire il procède à un rapprochement avec les éléments du dossier de demande d'attestation (y compris déclaration(s) annuelle(s)).

Vérification du registre du personnel et de ses capacités professionnelles, telles qu'elles sont mentionnées à l'article R. 543-106 du code de l'environnement :

- Cohérence entre le nombre d'intervenants déclarés et le nombre d'intervenants présents dans le registre du personnel
- Preuve pour chaque intervenant des capacités professionnelles
- Existence pour chaque intervenant d'un contrat de travail ou de sous-traitance
- Présence effective des intervenants (cohérence entre les présences et absence des intervenants et les fiches d'intervention)

Vérification de la présence et du bon fonctionnement de l'outillage visé en annexe II de l'arrêté du 30 juin 2008 relatif à la délivrance des attestations de capacité des opérateurs prévues à l'article R. 543-99 du code de l'environnement :

- Définition d'un échantillonnage représentatif en appliquant la règle suivante : une unité sur deux par type d'outillage déclaré (chaque unité est choisie aléatoirement ; arrondi au nombre entier inférieure si quantité impaire) ; il est demandé à l'opérateur que tout le matériel utilisé par les intervenants soit présent dans l'établissement le ou les jours de l'audit
- Cohérence entre l'outillage échantillonné et la déclaration du dossier de demande
- Preuve du respect des procédures fournies par le fabricant :
 - o Entretien nécessaires
 - o Remise à l'état initial de propreté (pour station de charge et, le cas échéant de récupération)
- Preuves du contrôle de la sensibilité des équipements de mesure au moins une fois par an ; si contrôle fait en interne, présence des étalons utilisés (poids, fuite calibrée,...)
- Présence et bon état général du matériel de base (non listé dans l'arrêté du 30 juin 2008 précité)

Traçabilité des fluides frigorigènes et des interventions sur les équipements contenant ces fluides :

- Contrôle des dispositions prises par l'opérateur pour effectuer les déclarations annuelles prévues par l'arrêté du 30 juin 2008 précité :
 - o Preuve de l'enregistrement des quantités définies réglementairement pour chaque fluide utilisé
 - o Consolidation des quantités pour chaque fluide utilisé
- Contrôle des dispositions de l'article R. 543-82 du code de l'environnement concernant les fiches :
 - o Pour toutes les fiches : archivage (papier ou électronique) et présence des informations obligatoires sur les fiches
 - o Pour les fiches relatives aux équipements dont la charge est supérieure à trois kilogrammes : signatures conjointes de l'opérateur et du détenteur de l'équipement et vérification de la durée d'archivage prévue par l'opérateur
 - o Définition des modalités de communication de copie des fiches à un intervenant ultérieur ou à l'administration

6.2.3 - Décisions consécutives au suivi sur site

Si ces vérifications et analyses montrent que les conditions de capacité professionnelle ou de détention d'outillage ne sont pas remplies, DEKRA Certification demande au titulaire de l'attestation, par lettre recommandée avec accusé de réception, de s'y conformer sous 30 jours. Si, à l'expiration de ce délai, le titulaire n'a pas obtempéré, DEKRA Certification retire l'attestation de capacité après avoir invité le titulaire à présenter ses observations (voir paragraphe 9).

Lorsque DEKRA Certification constate que l'opérateur exerce une activité ne figurant pas dans son attestation de capacité, il lui demande, par lettre recommandée avec accusé de réception, de se conformer aux conditions prévues dans son attestation de capacité ou de déposer une demande d'attestation complémentaire dans un délai de 30 jours à compter de la réception de la lettre recommandée. Si à l'expiration de ce délai l'opérateur n'a pas obtempéré, DEKRA Certification peut retirer l'attestation de capacité après l'avoir invité à présenter ses observations (voir paragraphe 9).

Si l'attestation de capacité complémentaire est refusée et que le titulaire poursuit l'activité correspondante, DEKRA Certification retire l'attestation de capacité après avoir recueilli les observations du titulaire (voir paragraphe 9).

6.3 – Traitement des plaintes et réclamations

DEKRA Certification enregistre et traite toutes les plaintes et réclamations écrites émanant d'opérateurs titulaires d'une attestation de capacité mais aussi de tiers.

Toutes ces plaintes et réclamations sont traitées par la direction technique et qualité de DEKRA Certification, dans les délais les plus brefs possibles.

Celle-ci analyse si la plainte ou réclamation est en lien avec le processus de délivrance de l'attestation de capacité :

- si elle n'est pas en lien avec le processus de délivrance de l'attestation de capacité, la direction technique et qualité l'explique par écrit à son émetteur
- si elle est en lien avec le processus de délivrance de l'attestation de capacité, la direction technique et qualité :
 - o informe son émetteur par écrit des suites données ;
 - o en cas de plainte d'un tiers, demande ses observations à l'opérateur concerné sous 15 jours.

7 – QUE SE PASSE-T-IL EN CAS DE MODIFICATION DES CONDITIONS DE CAPACITE PROFESSIONNELLE OU DE DETENTION D'OUTILLAGE D'UN OPERATEUR ?

Lorsque le titulaire d'une attestation de capacité signale une modification des conditions de capacité professionnelle ou de détention d'outillage (ainsi qu'il s'y est engagé à l'occasion de la constitution de son dossier de demande d'attestation), DEKRA Certification vérifie les conséquences de ces modifications au vu du dossier initial de demande d'attestation de capacité.

Si le titulaire ne joint pas à sa notification de modification les pièces justificatives permettant d'évaluer les conditions de capacité professionnelle et de détention d'outillage, DEKRA Certification, lui demande de fournir ces pièces sous 15 jours. Si le titulaire ne répond pas à la demande de pièces justificatives sous 15 jours ou fournit des pièces justificatives non conformes, DEKRA Certification lui demande, par lettre recommandée avec accusé de réception, de se conformer aux conditions prévues dans son attestation de capacité ou de déposer une demande d'attestation de capacité complémentaire dans un délai de 30 jours à compter de la réception de la lettre recommandée. Si le titulaire ne répond pas dans ce délai, DEKRA Certification pourra lui retirer son attestation de capacité, après l'avoir invité à présenter ses observations.

Les conditions de capacités professionnelles changent dans les cas suivants :

- baisse ou hausse du nombre d'intervenants ;
- évolution de la capacité professionnelle d'un intervenant (ex : obtention d'un diplôme ou d'une attestation de capacité).

Les conditions de détention d'outillage changent dans les cas suivants :

- baisse ou hausse de la quantité d'un ou de plusieurs types d'outillages exigés ;
- suppression d'un ou de plusieurs types d'outillages exigés ;
- acquisition d'un ou de plusieurs types d'outillages exigés

A l'issue de cette vérification, les actions suivantes sont menées selon le résultat :

- dans tous les cas, le dossier de demande initiale est complété afin d'assurer sa mise à jour (et permettre de prendre en compte les changements qui sont sans conséquences significatives lors de la vérification de la prochaine déclaration annuelle, si nécessaire) ;
- en cas de changement ayant pour conséquence de ne plus permettre au titulaire de l'attestation de capacité d'exercer autant d'activités qu'auparavant ou de le conduire à en exercer plus, un courrier lui est envoyé afin de l'informer du résultat des vérifications et de déposer une nouvelle demande d'attestation de capacité sous 30 jours.

Si le titulaire ne répond pas dans ce délai, DEKRA Certification peut retirer l'attestation de capacité après avoir invité son titulaire à présenter ses observations (voir paragraphe 9).

8 – COMMENT TRANSFERER UNE ATTESTATION DE CAPACITE ?

Conformément aux dispositions réglementaires applicables, lorsqu'un opérateur attesté par DEKRA Certification souhaite transférer son attestation de capacité, il en émet la demande en désignant l'organisme agréé qu'il a choisi. Après réception de cette demande, DEKRA Certification transmet à l'organisme agréé désigné les informations qu'il détient se rapportant à cet opérateur sans frais et dans le délai d'un mois après réception d'une demande complète.

Lorsque le transfert est réalisé, DEKRA Certification met à jour la liste des opérateurs titulaires de l'attestation de capacité par la suppression correspondante.

9 - DANS QUELS CAS UNE ATTESTATION DE CAPACITE PEUT-ELLE ETRE SUSPENDUE OU RETIREE ?

Ces cas sont récapitulés ci-dessous.

Situation	Suspension de l'attestation de capacité	Retrait de l'attestation de capacité
Défaut de déclaration annuelle des mouvements de fluides avant le 31 janvier	Possible jusqu'à l'envoi de la déclaration après avoir invité le titulaire à présenter ses observations	
Exercice d'une activité non couverte par l'attestation de capacité (constaté à l'occasion du suivi documentaire et sur site ainsi porté à la connaissance de DEKRA Certification)		Possible après avoir invité le titulaire à présenter ses observations s'il ne s'est pas conformé aux conditions prévues dans son attestation ou n'a pas demandé une attestation complémentaire sous 30 jours à compter d'une notification de DEKRA Certification
Signalement d'une modification significative des conditions de capacité professionnelle ou détention d'outillage nécessitant le dépôt d'une nouvelle demande d'attestation		Possible après avoir invité le titulaire à présenter ses observations s'il n'a pas déposé une nouvelle demande d'attestation sous 30 jours à compter d'une notification de DEKRA Certification
Poursuite d'une activité malgré la décision de refus de délivrance d'une attestation complémentaire		Immédiat après avoir invité le titulaire à présenter ses observations si une attestation complémentaire est refusée et que l'opérateur poursuit l'activité correspondante
Les conditions de capacité professionnelle et de détention d'outillage ne sont pas remplies (constat lors d'une visite sur site)		Immédiat après avoir invité le titulaire à présenter ses observations s'il ne s'est pas conformé aux conditions de son attestation sous 30 jours à compter d'une notification de DEKRA Certification

De manière générale, tout défaut de paiement et toute entrave aux vérifications prévues (notamment toute opposition à une visite d'établissement) de la part du titulaire de l'attestation de capacité, et ne permettant pas à DEKRA Certification de réaliser sa prestation, entraînent, jusqu'à leurs termes, la suspension de l'attestation de capacité.