

dossier | fluides frigorigènes

ATTESTATION DE CAPACITÉ

LES FUTURS ORGANISME DÉVOILENT LEURS CARACTÉRISTIQUES

Bien que leurs dossiers ne soient pas encore officiellement déposés, les organismes agréés, connus comme futurs postulants, ont quasiment tous accepté de répondre à nos questions. Ils nous expliquent ainsi quelle est, selon eux, leur légitimité sur ce nouveau marché et leur manière de l'aborder.

1 Quels sont, selon vous, vos principaux atouts pour devenir organisme agréé ?

Bureau Veritas Certification - En tant que leader mondial de la certification, l'engagement dans un nouveau programme de certification ou d'audit réglementaire nécessite une anticipation importante pour apporter un service répondant aux attentes de nos clients. Nous sommes une entreprise centrée sur ses clients et la satisfaction de chacun est une donnée d'entrée de première importance.

De ce fait, nous avons mobilisé des ressources depuis de nombreux mois pour travailler sur les exigences du règlement européen. Nous sommes par ailleurs les premiers à avoir déposé un dossier de demande d'agrément aux ministères de tutelle.

Nous allons délivrer un nombre important d'attestations de capacité sur une période très courte (plusieurs milliers en quelques mois). La capacité de l'organisme agréé à gérer ces flux sera la clé de son succès et de la satisfaction de ses clients « opérateurs ».

C'est pourquoi nous déployons des moyens importants tels que :

- Une plateforme technique, logistique dédiée au traitement des attestations de capacité.
- Un outil informatique dédié qui permettra d'optimiser le temps et le coût de traitement des dossiers.
- Un site Internet sécurisé sur lequel chacun de nos clients aura un accès en temps réel à l'avancement de son dossier et à l'ensemble des informations communiquées (liste des collaborateurs, outillage, déclaration annuelle, copie de l'attestation, etc.).
- Un Numéro Indigo spécifique afin de réceptionner l'ensemble des appels et des questions des entreprises concernées.
- Du personnel qualifié par secteur d'activité.

Cemafruid - Centre d'expertise indépendant sur le froid, le Cemafruid est présent sur tout le territoire français. Il est bien sûr expert dans le domaine du froid et de la manipulation de fluides, mais il a aussi développé depuis près de dix ans une importante expérience de certification et d'habilitation des entreprises de ce secteur. Ces propres experts et auditeurs indépendants de toute autre entreprise sont rodés à ces pratiques. Un bon organisme agréé doit aussi bien connaître les entreprises du secteur et leurs contraintes, ce qui est également le cas du Cemafruid. Au-delà des simples exigences réglementaires, le Cemafruid souhaite offrir aux entreprises du froid manipulant des fluides un service de qualité répondant à leurs besoins et leurs attentes.

Cetim - Les fabricants de matériels frigorifiques, de climatiseurs, d'échangeurs de chaleur cotisent auprès de leurs centres techniques : Cetiat ou Cetim.

Chacun de ces centres techniques mène depuis sa création des études au bénéfice de leurs cotisants et une commission commune d'industriels décide depuis 2002 des études que nous menons pour la profession.

Nous participons également au comité technique du syndicat Uniclimate.

Nous avons donc une bonne connaissance de ce milieu professionnel et notre engagement nous semble donc légitime.

Par ailleurs, le Cetim est un organisme notifié auprès de la Commission européenne pour l'inspection et la certification de différents produits (engins de levage de personnes, certains produits de la construction : quincaillerie de fermetures antipaniques, portes coupe-feu, etc.).

Nous possédons donc une structure de certification comprenant des experts produits, un responsable opérationnel, un responsable de la structure, un comité de certification.

Toutes les structures identifiées comme futurs organismes agréés ont répondu à notre questionnaire, à l'exception du groupe Apave qui s'est déclaré pas prêt à le remplir.

SMES AGRÉÉS TES

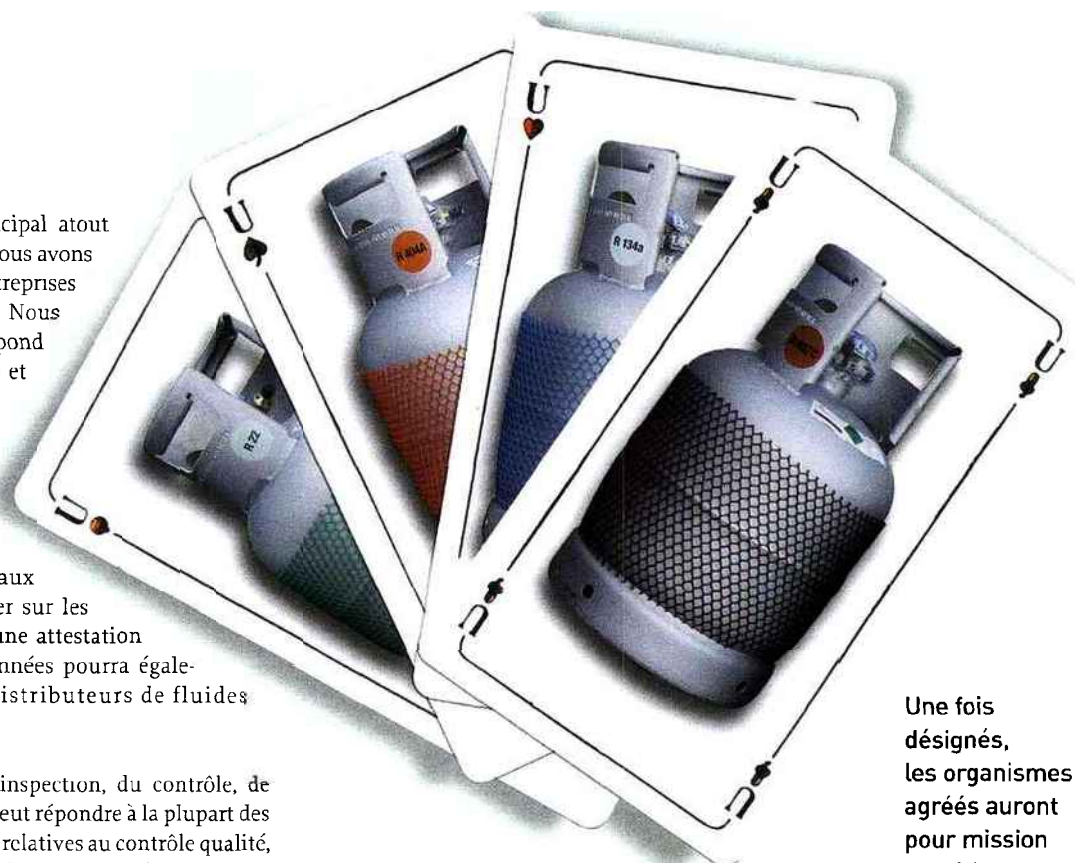
Qualiclimafroid - Notre principal atout réside dans notre expérience. Nous avons réalisé plus de 2 000 audits d'entreprises de froid et de climatisation. Nous avons un savoir faire qui correspond bien à ce qu'on attend de nous et les installateurs le savent. En plus, nous nous sommes engagés, avec d'autres candidats, pour devenir organisme agréé, à mettre en place une base de données qui s'appellera Datafluides et qui permettra aux donneurs d'ordre de s'informer sur les installateurs qui disposent d'une attestation de capacité. Cette base de données pourra également être utilisée par les distributeurs de fluides frigorigènes.

SGS - Leader mondial de l'inspection, du contrôle, de l'analyse et de la certification, peut répondre à la plupart des problématiques des entreprises relatives au contrôle qualité, sécurité et environnement volontaire ou réglementaire. Fort de son expérience en certification ou contrôle réglementaire dans le secteur automobile ou du froid, les compétences de SGS sont reconnues par les professionnels de ces secteurs et leurs fédérations. Enfin, SGS a, dès le début des travaux sur ce dispositif, intégré les commissions organisées par le ministère de l'Environnement et participé à l'écriture du décret et ses arrêtés d'application. Dans ce contexte, SGS se doit d'être un acteur dans ce dispositif en devenant organisme agréé.

2 Allez-vous vous spécialiser dans certains domaines (comme le secteur automobile, par exemple) ?

Bureau Veritas - Nous aurons 2 départements techniques : un département réfrigération et climatisation et un département automobile. Dans chacun des domaines, nous nous dotons de spécialistes pour la supervision de l'étude des dossiers, pour apporter les réponses à nos clients et afin de réaliser les audits.

Cemafroid - Non, pas de spécialisation prévue. Le Cemafroid pourra auditer les dossiers de tous types d'opérateurs.



Une fois désignés, les organismes agréés auront pour mission de délivrer les attestations de capacités aux opérateurs.

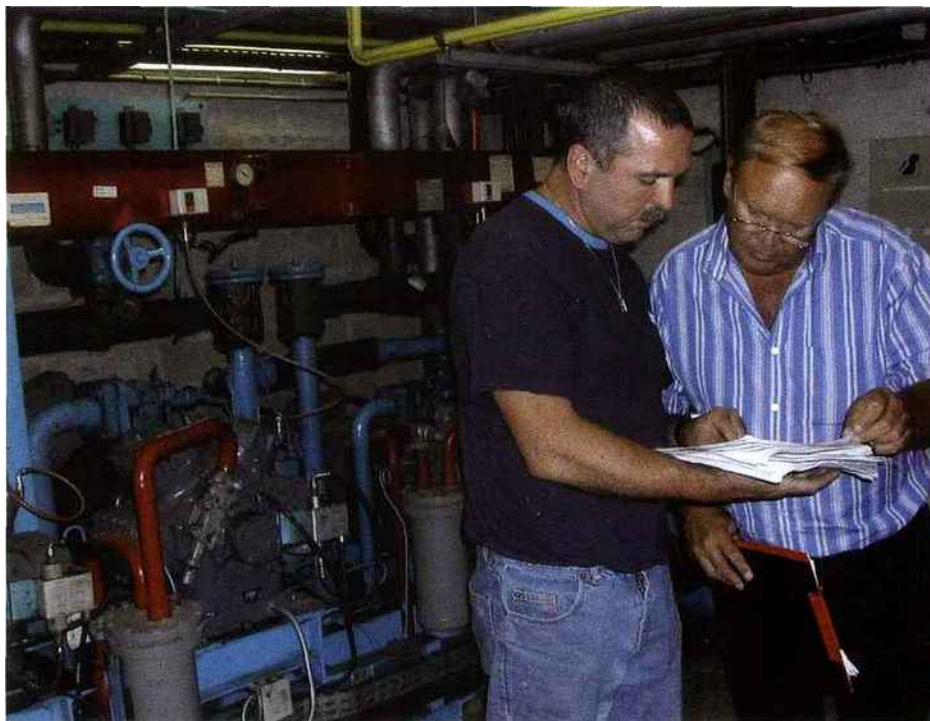
Cetim - Nous n'envisageons pas de postuler pour le secteur automobile.

Qualiclimafroid - Nous allons nous spécialiser dans la délivrance d'attestations de capacité pour les équipements de réfrigération fixes et embarqués ainsi que les équipements de climatisation hors automobile.

SGS - Il est vrai que nous bénéficions d'une reconnaissance et de compétences plus pointues dans le secteur automobile. Cependant, nous pouvons également intervenir dans le secteur du froid conformément aux exigences d'agrément. Nous demanderons donc notre agrément dans les deux secteurs.

3 De quels moyens (humain, matériel...) allez-vous disposer pour pouvoir étudier les dossiers des entreprises qui feront appel à vous ?

Bureau Veritas - Notre offre se propose d'être innovante avec une plateforme d'échange Internet spécialement conçue. Dès le 1^{er} septembre une équipe localisée sur un site de 400 m² au nord de Lyon se tiendra à la disposition des



L'audit sur site permettra aux organismes agréés de vérifier la cohérence des dossiers des opérateurs.

L'organisme agréé pourra vérifier à tout moment la présence et le bon état de fonctionnement des outillages dont l'opérateur doit disposer.

entreprises candidates. La dimension de l'équipe dédiée à cette activité est significative car elle fluctuera de 10 à 60 personnes en fonction de la montée en puissance des demandes.

Le programme est dirigé par Mme Julia Tureaud qui sera assistée par 2 chefs de projet reconnus dans le domaine du froid et de l'automobile. En parallèle, nous travaillons actuellement à nos méthodologies d'audit et nous prévoyons de recruter de nombreux auditeurs pour faire face à la charge que nous liserons sur l'ensemble de cycle d'agrément.

Cemafruid - Le Cemafruid disposera :

- d'une équipe d'auditeurs expérimentés et spécialistes du froid sur toute la France,
- d'une base de données nationale Datafluides, partagée avec d'autres organismes agréés, accessible sur Internet. Cette base de données permettra la dématérialisation de la procédure de délivrance des attestations de capacité et la saisie en ligne des fiches fluides annuelles.

Cetim - Nous disposerons :

- D'une organisation certification décrite ci-dessus.
- D'un expert produit dédié.
- D'un réseau d'auditeurs.
- D'une base de données Datafluides réalisée en partenariat avec Cemafruid et Qualiclimafruid.

Qualiclimafruid - L'équipe de Qualiclimafruid, qui dispose d'une bonne expertise sur ce sujet, va mettre en place les moyens matériels et former les nouveaux collaborateurs qui seront nécessaires. L'activité « Attestation de capacité », qui s'appellera ADC Fluides, sera marquée par un démarrage très orienté vers l'examen des dossiers et puis, ensuite, vers l'audit sur site. Nous avons une équipe d'auditeurs répartie sur toute la France.

SGS - Une partie de nos personnels permanents présentent déjà les compétences requises pour intervenir sur ce dossier. Des formations techniques spécifiques leur seront dispensées pour augmenter leur niveau d'expertise sur les équipements de réfrigération et de climatisation et les outillages nécessaires aux opérations entraînant la manipulation des fluides frigorigènes. Enfin, nous utiliserons nos outils habituels de gestion opérationnelle des dispositifs d'audits complétés par des interfaces internet entre nos clients et les tiers impliqués dans le dispositif (distributeurs, ministères, ...).

4 Quand serez-vous opérationnel ?

Bureau Veritas - Au 1^{er} septembre 2008.

Nos outils informatiques sont en cours réalisation et seront opérationnels fin juillet. Nous les testerons auprès des professionnels (constructeurs, installateurs, mainteneurs, artisans du bâtiment, garagistes, etc.) avant la mi-juillet. Quant à notre plateforme logistique et organisationnelle, elle est livrée au 1^{er} juin 2008.

Cemafruid - Le Cemafruid sera opérationnel dès l'agrément officiel du Meedat.

Cetim - Dès la notification par le ministère. Nous avons encore à finaliser le dossier de demande pour lequel nous attendons la publication des derniers arrêtés.

Qualiclimafruid - Nous pourrons traiter les premières demandes d'attestation de capacité rapidement après avoir été agréé, mais la délivrance officielle des attestations ne pourra pas intervenir avant le 4 janvier 2009.

SGS - Notre demande d'agrément sera faite dès que nous aurons connaissance des versions définitives des arrêtés d'application relatifs à la délivrance des attestations de capacité et portant agrément des organismes. Nous serons opérationnels dès l'obtention de notre agrément.

5 En combien de temps estimez-vous pouvoir donner suite au dépôt de dossier d'une entreprise ?

Bureau Veritas - Le délai légal est fixé à deux mois et nous pensons être en mesure de pouvoir être un acteur exemplaire sur cet indicateur. Néanmoins, le délai d'étude du dossier est intimement lié à la montée en puissance et au cadencement du programme d'agrément.

Cemafrroid - Nous serons très prochainement prêts à traiter les dossiers des entreprises. Le délai de traitement des demandes est celui prévu par la réglementation (maximum deux mois).

Cetim - Le maximum est, bien entendu, de deux mois et nous serons organisés pour cela, mais cette durée dépendra de l'afflux des demandes que nous ne pouvons estimer actuellement.

Qualiclimafrroid - Le délai légal est de deux mois. Nous nous efforcerons de faire mieux.

SGS - Conformément aux dispositions réglementaires, l'organisme agréé a deux mois pour analyser le dossier d'une

entreprise et émettre une décision de délivrance d'attestation de capacité. Nous nous soumettons à cette exigence.

6 Au bout de combien de temps pensez-vous pouvoir réellement auditer une entreprise sur site comme le prévoit la réglementation ?

Bureau Veritas - L'audit doit avoir lieu pendant le cycle d'agrément. Nos premiers audits pourront avoir lieu vers novembre 2008 sans que ceci ne vienne retarder l'étude des dossiers pour la production des attestations de capacité.

Cemafrroid - Notre dispositif d'audit sera opérationnel dès agrément du Cemafrroid par le Meedat.

Pour une entreprise attestée, l'audit intervient dans les cinq années. La planification des audits peut être adaptée en fonction des non-conformités observées dans les dossiers. Il n'y a donc pas de cas général.

Cetim - Nous serons prêts lorsque nous déposerons le dépôt mais nous planifierons en fonction des demandes, la visite sur site n'a pas à être immédiate.

Qualiclimafrroid - Nous serons prêts très rapidement.

SGS - Dans le secteur de l'automobile, nous pourrions auditer une entreprise sur site dès le dépôt de son dossier de candidature comme le prévoient les dispositions réglementaires. Dans le secteur du froid, l'habilitation de nos personnels ou d'intervenants extérieurs nécessitera un peu plus de

temps. Cependant, la période de réalisation de l'audit site pourra être définie en fonction des résultats des analyses des données fluides transmises annuellement par nos clients.

7 Quels moyens utiliserez-vous pour vérifier que seuls les techniciens déclarés par un opérateur et reconnus compétents manipuleront des fluides ?

Bureau Veritas - D'une part, lors de l'audit sur site nous vérifierons les fiches d'intervention, afin de s'assurer qu'elles sont systématiquement établies et que l'intervenant est qualifié.

De plus, en cas d'incohérence dans la déclaration annuelle ou dans le dossier ou encore de plainte de tiers, nous pourrions à tout moment être à même de demander à l'opérateur ses fiches d'intervention sur une période donnée ou de réaliser un audit supplémentaire sur site.

Il est dans l'intérêt de l'opérateur d'être particulièrement vigilant sur ce point qui est la clé de voûte du système, car en cas de non-respect des règles, il risquera de perdre son attestation de capacité avec les conséquences que cela implique.

Cemafroid - Ces éléments seront vérifiés en audit, les fiches d'intervention faisant l'objet d'un contrôle particulier. Cette vérification n'est néanmoins pas exclusive aux organismes agréés : une part importante de ces contrôles sera réalisée par l'administration et les clients des opérateurs.

Cetim - D'un engagement de l'opérateur, d'une part, d'une vérification lors de l'audit et d'un contrôle des carnets d'entretien, d'autre part.

Qualiclimafroid - L'organisme agréé aura pour mission d'examiner la cohérence des déclarations annuelles des entreprises. S'il s'avère que la quantité de fluides frigorigènes achetée n'est pas en rapport avec ce que peut traiter normalement le nombre de techniciens déclarés, il sera possible de déclencher un audit de vérification.

SGS - Il s'agit d'un point critique de ce dispositif qui ne lui est d'ailleurs pas spécifique. Dans de nombreux processus de contrôles, également réglementaires, la périodicité des contrôles sur site ne permet pas de garantir au quotidien le respect de ce type d'exigence. Il existe cependant quelques moyens pour identifier des incohérences et remettre en cause les déclarations de personnels (volume d'opérations par rapport aux nombres de techniciens compétents, quantité d'outillages disponible, ...).

8 Quel sera le coût pour une entreprise pour la gestion de son attestation de capacité sur cinq ans ? Sur quelle base allez-vous établir vos tarifs ?

Bureau Veritas - Les tarifs sont établis en fonction du nombre d'établissements, et du nombre de personnel concerné. Le prix de référence est fixé en dessous de 3 000 euros pour une durée cinq ans pour un site de 10 personnes.

Cemafroid - Les tarifs sont établis en fonction du temps passé pour l'expertise des dossiers de demande et la déli-

vrance de l'attestation, des coûts d'audit sur site. Les tarifs varient en fonction de l'étendue des catégories d'équipements d'intervention des opérateurs, et de l'effectif des employés manipulant des fluides.

Cetim - Il existera un coût fixe correspondant à la gestion administrative du dossier, à l'examen de la candidature, à la gestion des attestations délivrées... et un coût variable essentiellement dû à l'audit selon la taille de l'opérateur, le nombre de catégories dans lesquelles il postule. Ces coûts ne sont pas encore totalement définis.

Qualiclimafroid - Comme nous sommes en cours d'élaboration de notre dossier de candidature, la grille tarifaire n'est pas encore établie. On peut toutefois vous préciser les prestations qui seront facturées. Il s'agit, pour l'essentiel, du traitement du dossier de demande d'attestation de capacité, du traitement de la déclaration annuelle, y compris le contrôle du dossier concernant la capacité professionnelle et de l'audit sur site (prix variable en fonction du nombre de personnes qui manipule les fluides frigorigènes).

SGS - Les tarifs sont établis sur la base des durées d'audits documentaires et sur site et d'analyse des bilans fluides. Par exemple, la durée d'audit documentaire sera calculée par tranches de techniciens amenés à manipuler les fluides. La durée d'audit sur site sera fonction du nombre de catégories d'opérations pratiquées par l'opérateur (contrôle d'étanchéité, mise en service, maintenance, récupération de fluide) et du type d'équipement (réfrigération fixe ou embarquée, climatisation). Les modalités d'audit n'étant pas encore définitives, il est tôt pour annoncer des coûts de prestation.

9 Certains vous reprochent de ne pas connaître spécialement et suffisamment le métier de frigoriste. Que répondez-vous à cette critique ?

Bureau Veritas - Il nous appartient de faire la démonstration de notre connaissance du domaine du froid et les compétences qui nous rejoignent actuellement sont de nature à lever toute incertitude sur notre professionnalisme. Depuis 1828, le groupe Bureau Veritas intervient dans les domaines de la qualité, l'environnement, la santé et la sécurité. Les 30 000 collaborateurs du groupe apportent chaque jour leur expertise auprès de plus de 300 000 clients.

SGS - Des prérequis de compétences (qualification et expérience professionnelle) pour les personnels des organismes agréés sont définis par voies d'arrêtés ministériels. Ces prérequis ont été débattus avec les représentants des professionnels des secteurs de l'automobile et du froid lors des commissions ministérielles. Les décisions ont été consensuelles. Mais SGS ne se contentera pas de ces prérequis et prévoit d'ors et déjà des formations techniques complémentaires ainsi qu'un programme de tutorat lors des audits sur site. Nos clients seront régulièrement interviewés sur le déroulement de nos audits et la compétence de nos personnels : les résultats de ces évaluations compléteront notre dispositif de suivi des compétences de nos équipes et d'amélioration de nos processus.

Seuls seront autorisés à intervenir sur les systèmes contenant des fluides frigorigènes et à en acheter, les opérateurs qui auront obtenu une attestation de capacité.