

SÉMINAIRE AUDITEURS APAVE CERTIFICATION

4 JUILLET 2025



SOMMAIRE



Objectifs

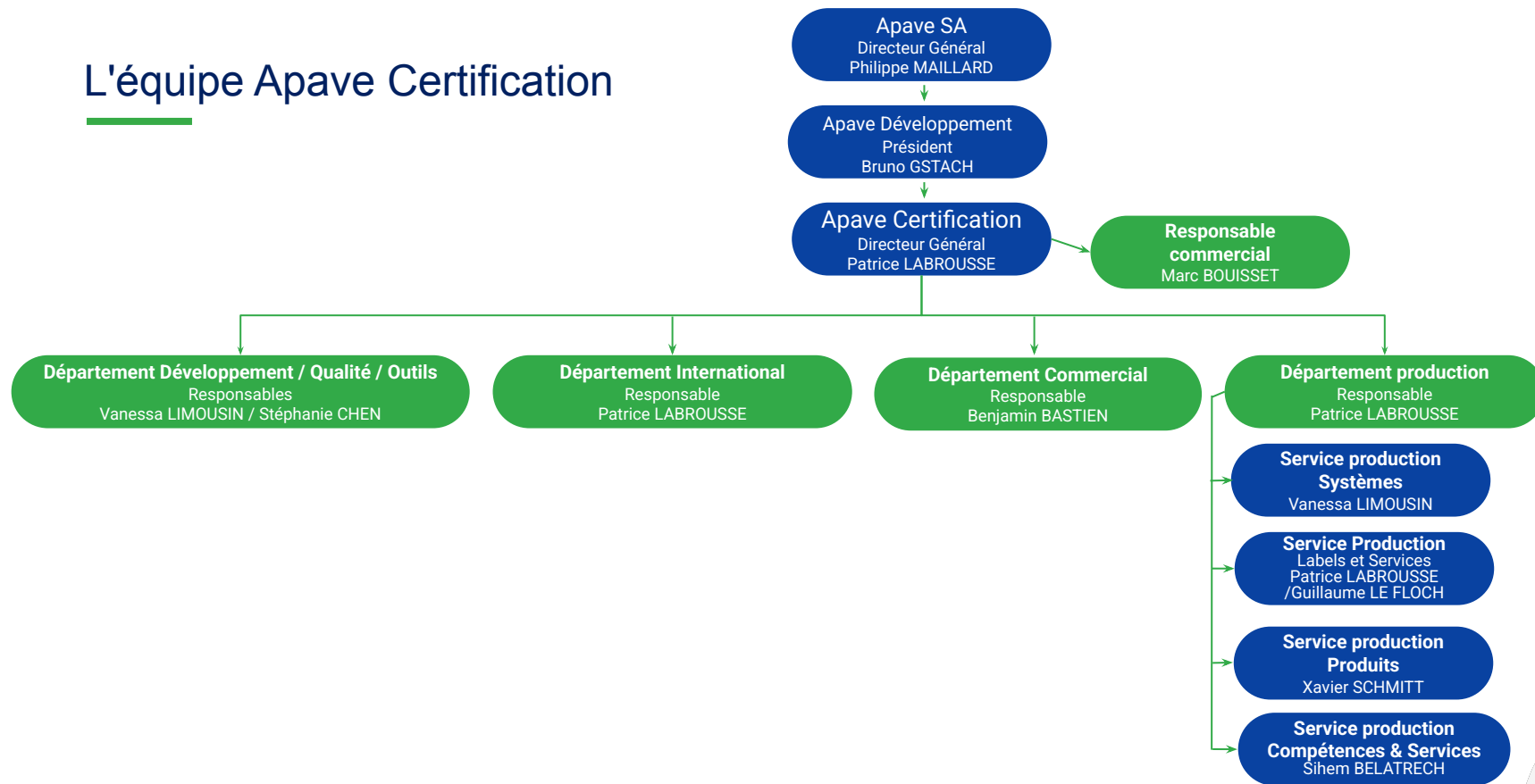
- A. Se rencontrer et **échanger** !
- B. Une **vision commune** et partagée d'Apave et d'Apave Certification
- C. Travailler sur nos **thématiques**
- D. Apprécier **la voix** de nos clients
- E. Apprécier les **enjeux RSE**
- F. Répondre à vos **Questions** ?

#1

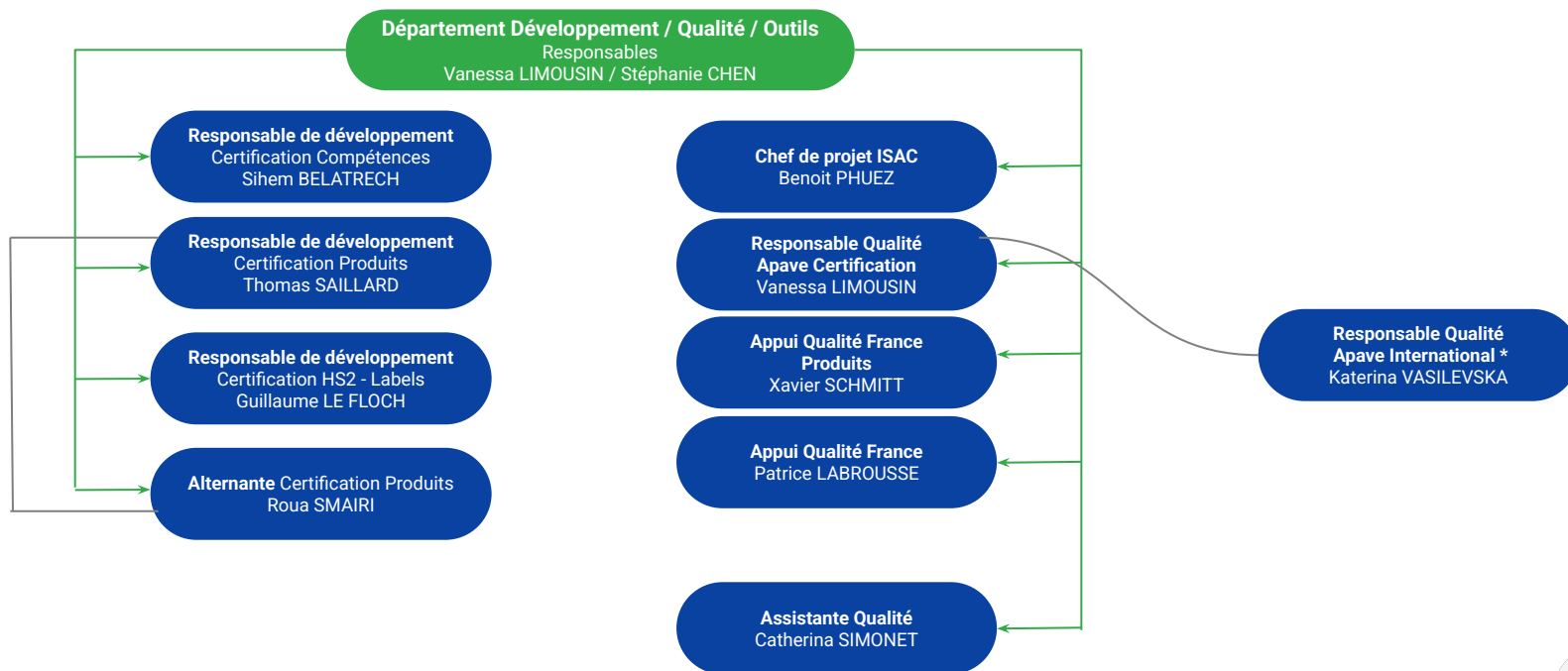
BIENVENUE À TOUTES ET A TOUS PRÉSENTATION DE L'ÉQUIPE



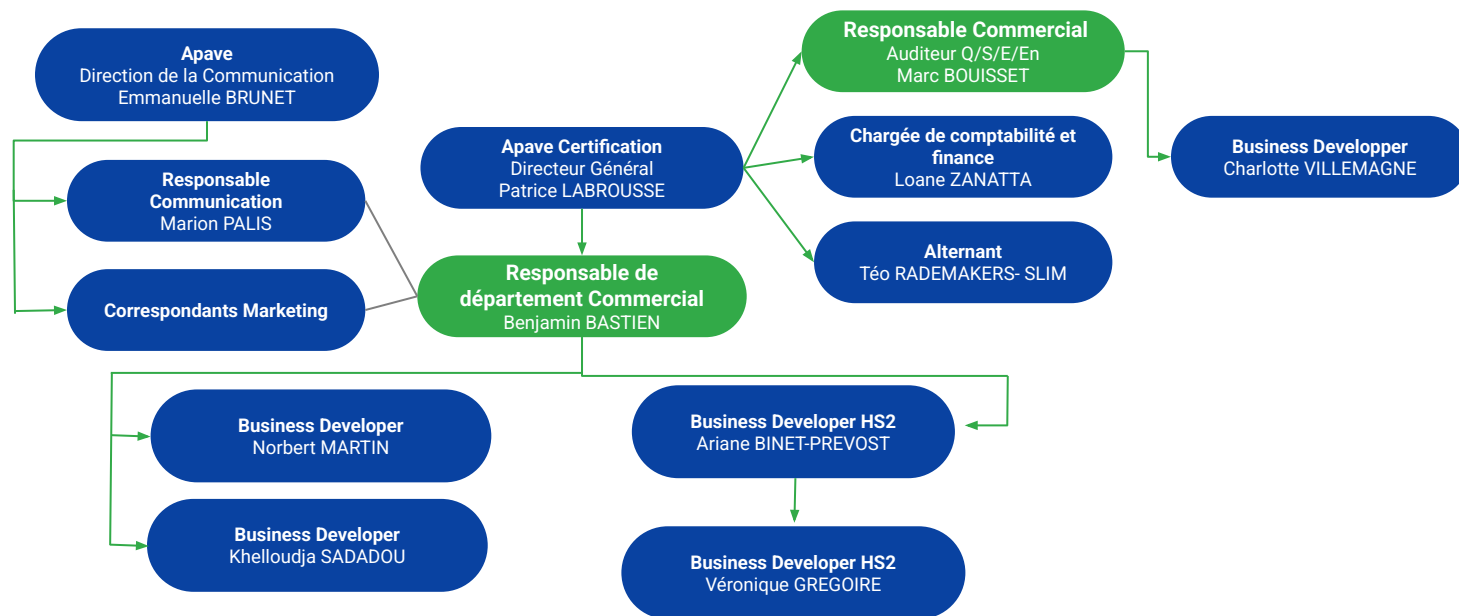
L'équipe Apave Certification



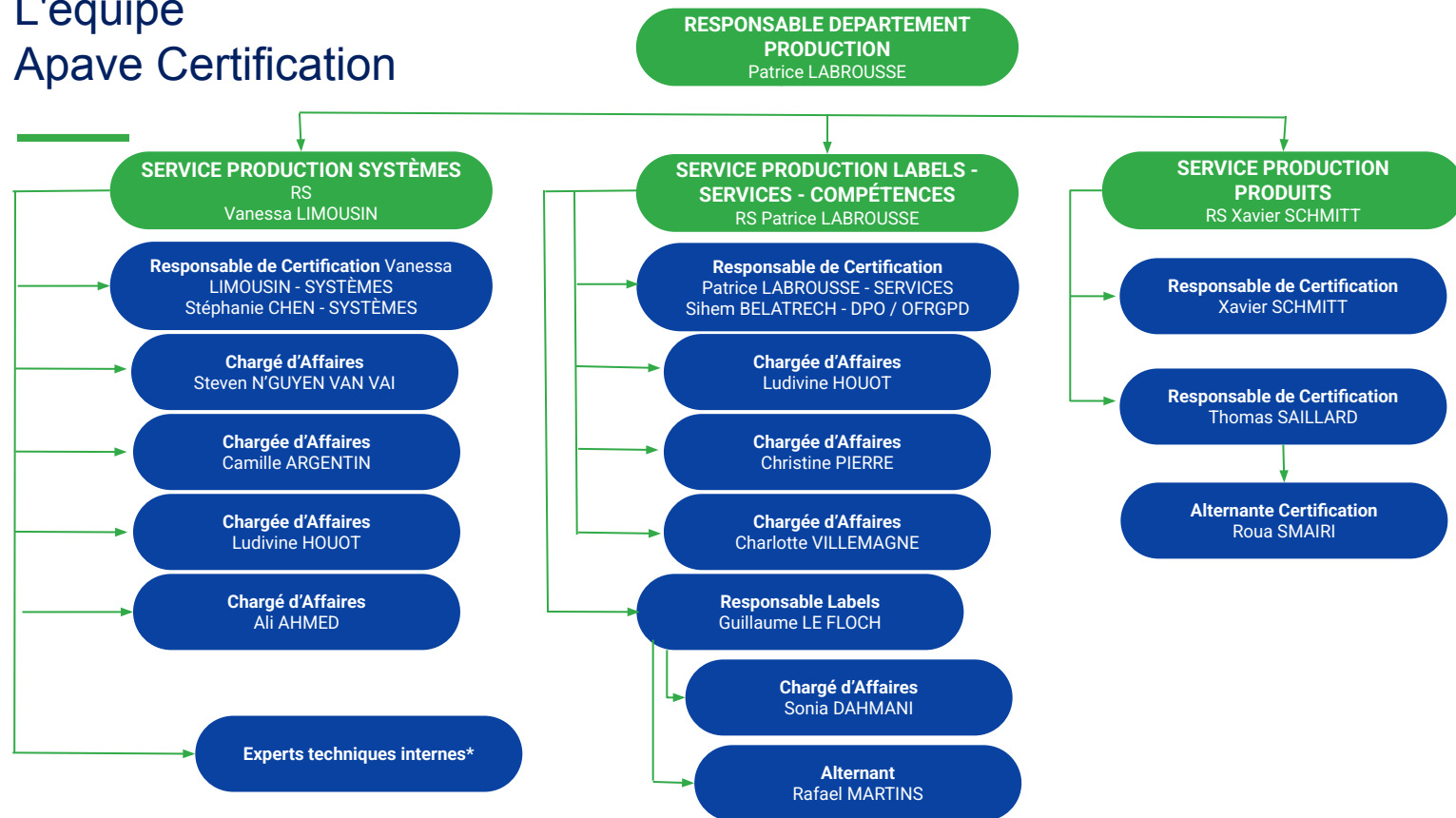
L'équipe Apave Certification



L'ÉQUIPE Apave Certification



L'équipe Apave Certification





#2

INTERVENTION DE BRUNO GSTACH
QUELQUES MOTS

NOTRE ORGANISATION

APAVE SA



Président : Rémi SOHIER



Directeur Général : Philippe MAILLARD

Bruno GSTACH

Division France

Apave Exploitation France

- Inspection
- Formation
- Essais & Mesures
- Conseil & Accompagnement technique

Division Entités spécialisées

Infrastructures & Construction

Risques numériques

Certification

Essais industriels

Transports marchandises dangereuses

Contrôles non destructifs

Aéronautique

Ferroviaire

Division Apave North America

- USA
- Canada
- Australie
- Royaume-Uni

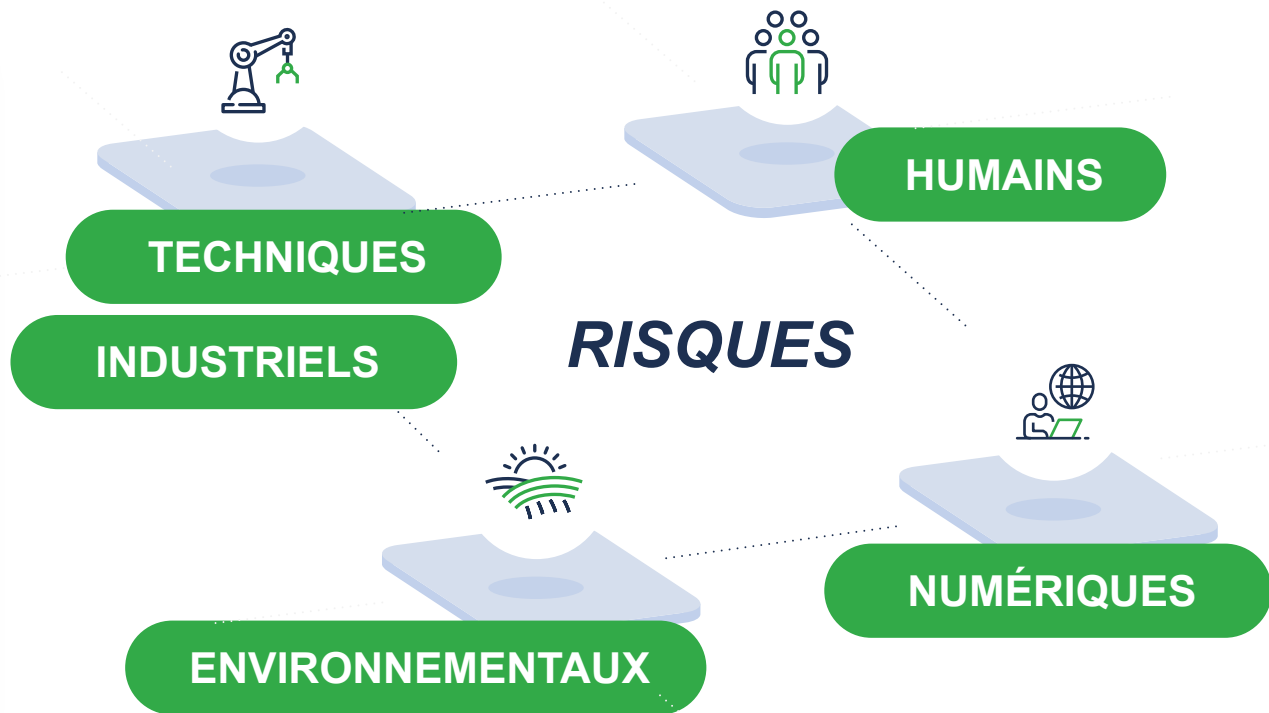
Division Apave International

- Europe
- Moyen-Orient
- Afrique
- Asie
- Péninsule Ibérique
- Scandinavie
- Energies

**” Agir comme acteur de confiance pour un monde plus sûr,
durable et porteur de progrès partagé ”**



Vous accompagner,
partout dans le monde,
dans **la maîtrise
de vos risques**
pour vous permettre
d'exercer **votre métier**
en toute sécurité.





Groupe international
de **+ de 150 ans**
reconnu par ses clients

**France &
International**



Entreprises
(de la TPE/PME au grand groupe)
& **Collectivités**



TIERS DE CONFIANCE



5 métiers

COMPLÉMENTAIRES



Inspection



Formation



Essais & Mesures



Certification & Labellisation



**Conseil & Accompagnement
technique**

Carte d'identité

DES ENTITÉS SPÉCIALISÉES

Nucléaire
Ferroviaire
Aéronautique
Spatial
Telecom

Essais industriels
Certification
Risques Numériques

17 500

collaborateurs



dont **12 000**
ingénieurs et techniciens

2 200

formateurs
inspecteurs

1,4 Md€

de CA dont 32%
à l'international
en 2024

+20

centres d'essais
industriels



Une présence dans près de
60 pays

UNE PRÉSENCE internationale



17 500 collaborateurs
~ 60 pays

AMÉRIQUES

2100 collaborateurs
6 pays

EUROPE

2900 collaborateurs
16 pays

FRANCE

9400 collaborateurs

MOYEN-ORIENT

1100 collaborateurs
6 pays

ASIE

1050 collaborateurs
9 pays

AFRIQUE

800 collaborateurs
17 pays

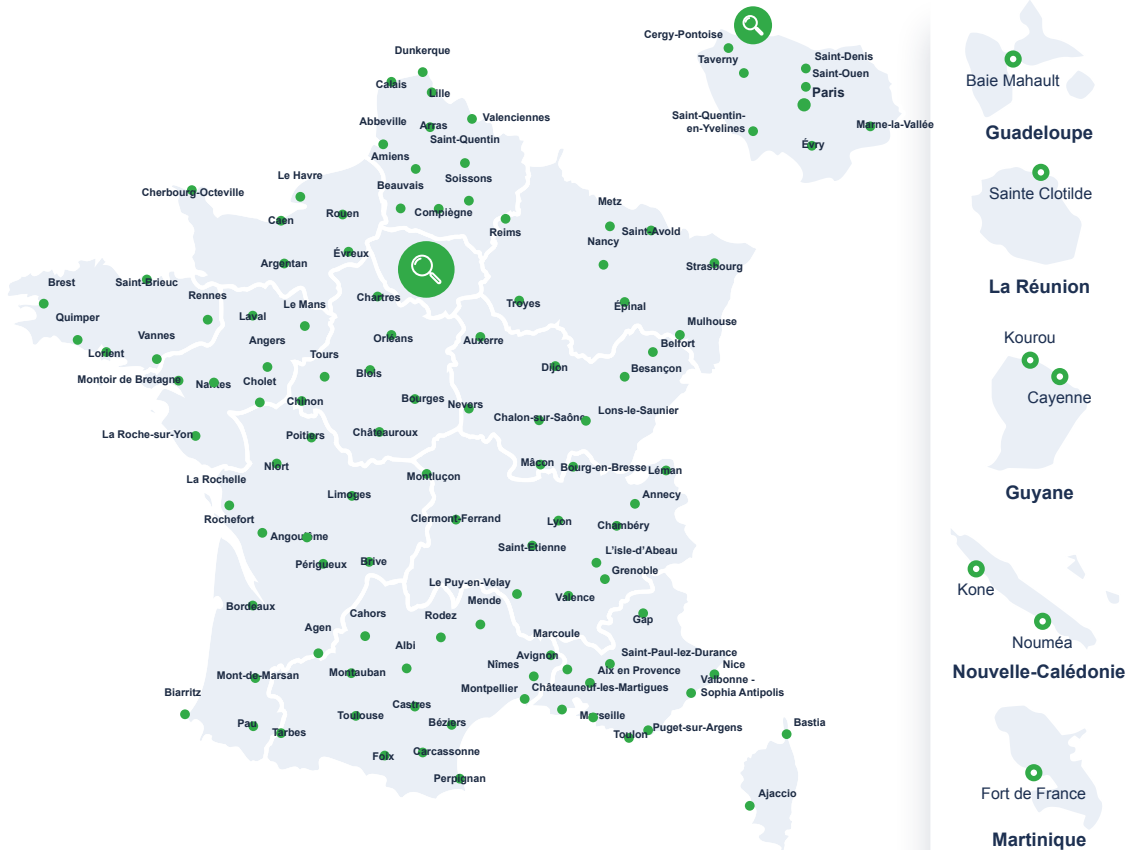
AUSTRALIE

150 collaborateurs

international de proximité



apave



- ✓ Développement et déploiement d'un progiciel de gestion des activités **ISAC**
- ✓ Un **CA multiplié par x3,3 en Système de Management** et par **x2 en certification de Services et Labels**
- ✓ Un opérateur disposant de **5% du marché sur Qualiopi**
- ✓ Des reconnaissances permettant d'adresser **75% de l'offre en Systèmes de management (9001/14001/45001/50001 et 19443) dans le monde**
- ✓ Un **taux de satisfaction élevé** de nos clients et collaborateurs : en moyenne plus de 65 de NPS sur nos activités et un taux d'adhésion collaborateur à 80%
- ✓ Projet de **rapprochement Apave Certification et BCS** en cours de déploiement



+300%

**CA Apave
Certification**

+330%

**Systèmes de
Management**

-
- ✓ **Métier Certification au sein d'Apave > 2020 15m€ > 2024 80m€**

Opportunités

à

saisir

- Marché « Système de Management » c. 200m€ / 60 à 80% des certifiés en France sont clients APAVE sur d'autres prestations,
- Une attractivité vis-à-vis d'autres OC – notamment pour le développement International
- Attractivité de la marque Apave

Points forts à solidifier

- Conserver notre satisfaction client (NPS) – important en termes de fidélisation
- Favoriser les échanges entre OC du Groupe (LSTI, Apave Aeroservice OSAC, Certifer)
- Continuer à Développer notre logiciel : ISAC – support indispensable de notre performance (schéma d'accréditation IA)
- Regroupement des forces de BCS et Apave Certification
- IA

- **Certification :** ISO9001, ISO14001, ISO45001...

- **Plus de 500 accréditations / reconnaissances**

- ISO 17020 dans 16 pays
- ISO 17025 dans 9 pays
- ASME (oil&gas, nucléaire)
- MASE
- OPITO
- QUALIOPi en France pour les activités de formation
- ...etc...

- **Les sociétés de certification**

- Apave Certification
- Baltic Control Certification
- Eurocontrol
- Apave Certification Italia
- OSAC
- etc...



-
- ⌕ Vous montrer que le Groupe **Apave investit dans le métier de la certification**
 - ⌕ La nécessité de **travailler** main dans la main avec un **réseau d'expertise externe** : Vous !
 - ⌕ La **promotion du métier de la certification** auprès de 200 000 clients en France
 - ⌕ La nécessité vous puissiez être les **premiers promoteurs de l'offre** du Groupe au travers de vos activités ! > savoir présenter le groupe en 5 minutes
 - ⌕ **Mieux nous connaître ...**

#3

Apave Certification

Rappel des fondamentaux

Le métier de Tierce Partie Indépendante



4 domaines d'évaluation

Attester de la conformité par des évaluations tierce partie selon les normes internationales ou référentiels privés selon, 4 domaines.



Certification de
Systèmes de
Management



Certification de
Produits &
Services



Certification de
Compétences



Labels



5 filiales certifiantes

Touchant des domaines d'activités très vastes, Apave possède plusieurs filiales délivrant des certifications variées et spécifiques en France et à l'international.



Apave possède également des laboratoires de certification des EPI.



+ de 10 accréditations

Ces reconnaissances formelles de la compétence de nos entités pour réaliser des activités spécifiques d'évaluation de la conformité.



France & Monde

portée n°4-0521, 4-0552, 4-0602, 5-0587, disponible
sur le site www.cofrac.fr

Pour les Systèmes de Management, la Certification
de personnes, la Certification de Produits & Services



Italie



Belgique



Inde



ANSSI France

...

Apave Certification en quelques chiffres



25

Collaborateurs

250

Auditeurs qualifiés
sur tout le territoire

+ de 70

Net Promoter Score



92%

Taux de satisfaction

+ de 2500
Clients & Audits annuels

Des clients
certifiés
dans

23

Pays

**€ ~5
x3**

Millions
d'€ de CA

en 4 ans

Une accréditation **COFRAC** sur

- ISO 9001, 14001, 45001, 50001
- ISO 19443
- Qualiopi, OF RGPD
- CApave produit
- DPO

avec une portée Monde

Portée n° 4-0521, 4-0552, 5-0587 disponible sur www.cofrac.fr

Apave Certification en prestations

23 CERTIFICATIONS DES SYSTÈMES DE MANAGEMENT

- **ISO 9001** : Qualité
- **ISO 14001** : Environnement
- **ISO 45001** : Santé et de la Sécurité au Travail
- **ISO 50001** : Énergie
- **ISO 19443** : Nucléaire
- **ISO 3834** : Procédés de soudage par fusion
- **ISO 22716** : Bonnes Pratiques de Fabrication

13 CERTIFICATIONS DE COMPÉTENCES

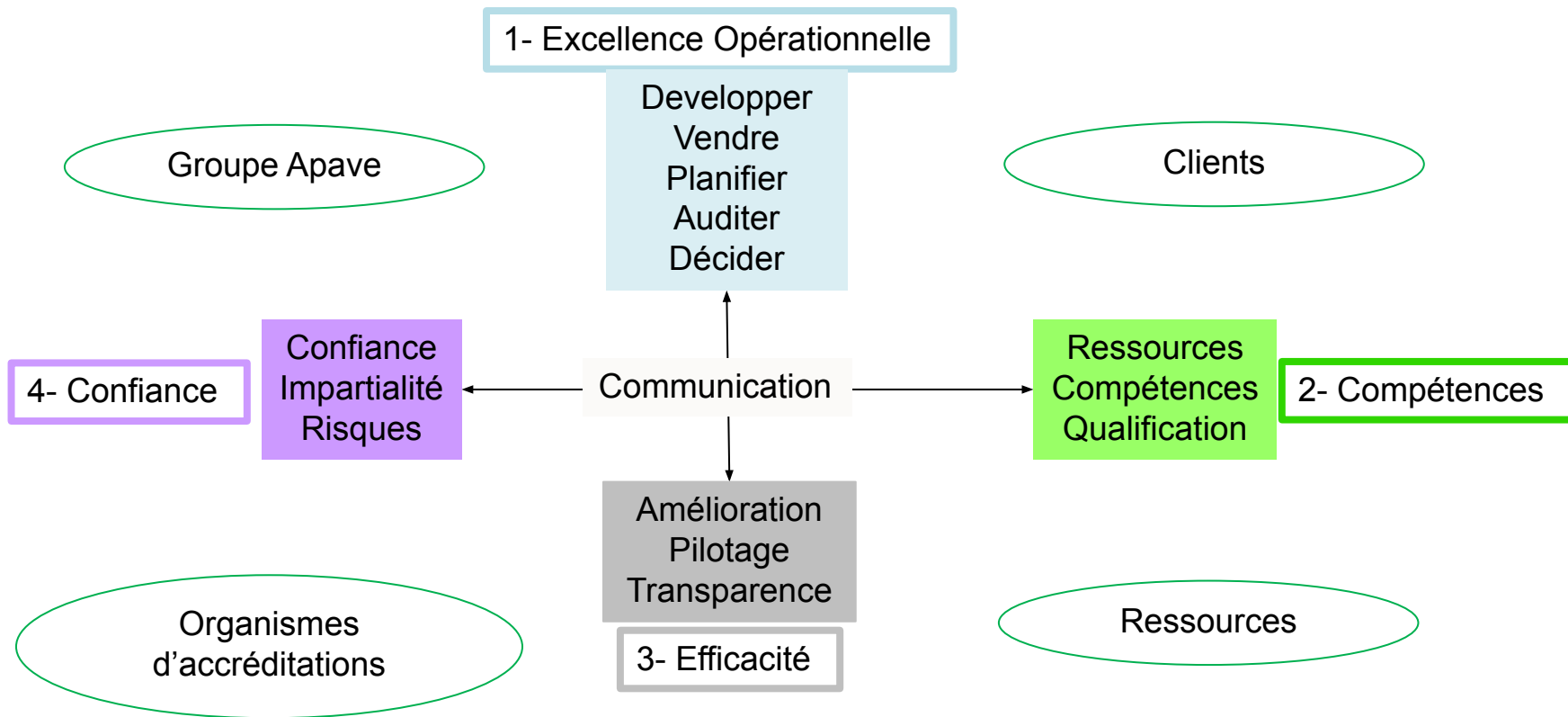
- **Certification DPO**
- **Certification Agent de Maintenance**
- **Certification dépanneur d'installations électriques**
- **Médico-Social : Manager & Référent Bientraitant**

9 CERTIFICATIONS DES PRODUITS ET SERVICES

- **C by Apave**
 - Gros équipements industriels
 - Produits électriques
 - Machines
- **CB Scheme** : Certification internationale pour les produits électriques
- **Qualiopi** : Certification des organismes de formation et de développement de compétences
- **OF RGPD** : Certification des organismes des formations sur le thématique de la protection des données

16 LABELS

- **Label Safe & Clean** : Process liés aux crises sanitaires
- **Label HS2** : Démarche pour le bien-vieillir à domicile
- **Label Signature Biodiversité** : Biodiversité positive sur les projets de construction
- **Label Longtime** : Durabilité de l'électroménager
- **Label Bientraitance** : Culture bientraitance en établissement
- **Label RGPD** : Bonnes pratiques en gestion des données personnelles
- **ET bien d'autres**



AMBITION

Intégration des activités de BCS Certification dès le premier trimestre 2026

Renforcer l'Offre APAVE Certification en :

- A. Système de Management
- B. Certification de services
- C. Produits de construction



Systèmes de management
ISO 26000



Marquage CE



QUALIOPTI – RNQ



Hyperbare



Qualité Eaux de Baignade



TAXI / VTC



Prévention des pertes de granulés
de plastiques



Pesage d'enrobés



Sortie du statut de déchets

AMBITION

Intégration des activités de BCS Certification dès le premier trimestre 2026

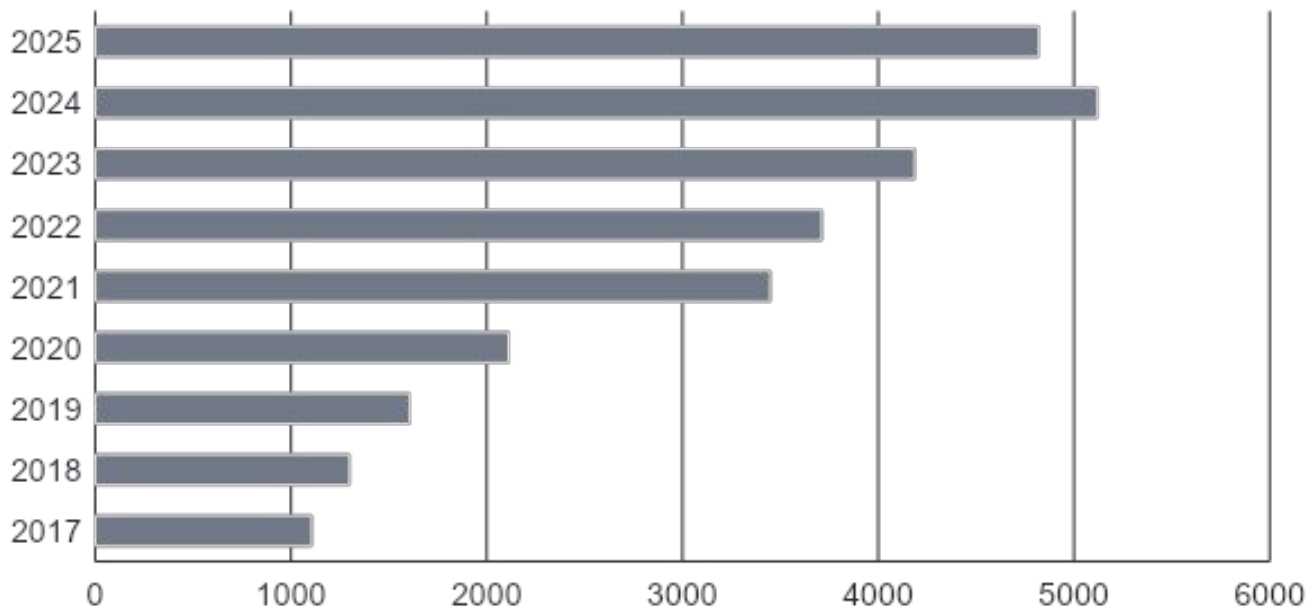


- Adoption d'un Système de Management Commun
- Harmonisation des Process Commerciaux – Techniques et de Qualification des intervenants !
- Assurer le transfert des Activités – dans un timing COFRAC compatible en préservant la validité des certificats !

#4

Apave Certification Résultats 2024 et ambition 2025

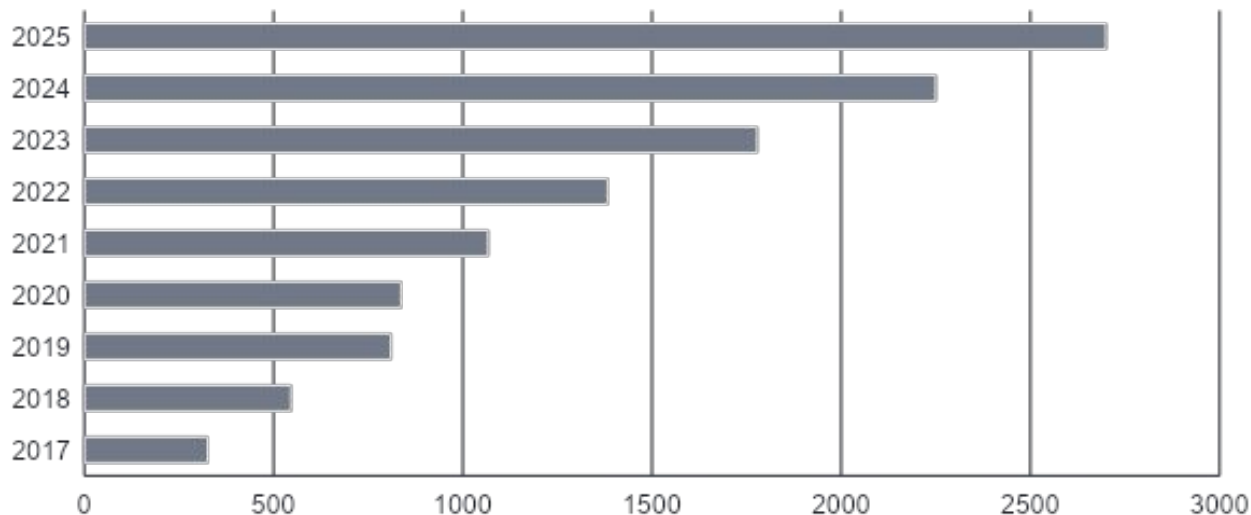
Evolution Globale (K€)



- Une activité en **croissance** constante
- Un objectif renforcé sur **Systèmes de Management** et la Gamme **Labels** et **Services**
- Un plan ambitieux 2026 – 2030 sur le Développement d'Apave Certification :
→ objectif **doubler notre Chiffre d'affaires**

Données Chiffrées

CA-SYSTÈME DE MANAGEMENT



Soit : Plus de 600 Certificats



Certification de Systèmes
De Management

- Volonté de s'adresser désormais à de **grosses PME et ETI certifiées**
- **Taux de croissance** annuel moyen sur les trois dernières années : **28%**
- **Développement** : **9001 / 14001 / 45001 / 50001** – le reste est anecdotique ... !
- Pour info : Marché Français en recul de 5% en 2023 selon ISO SURVEY

Les Leviers de croissance

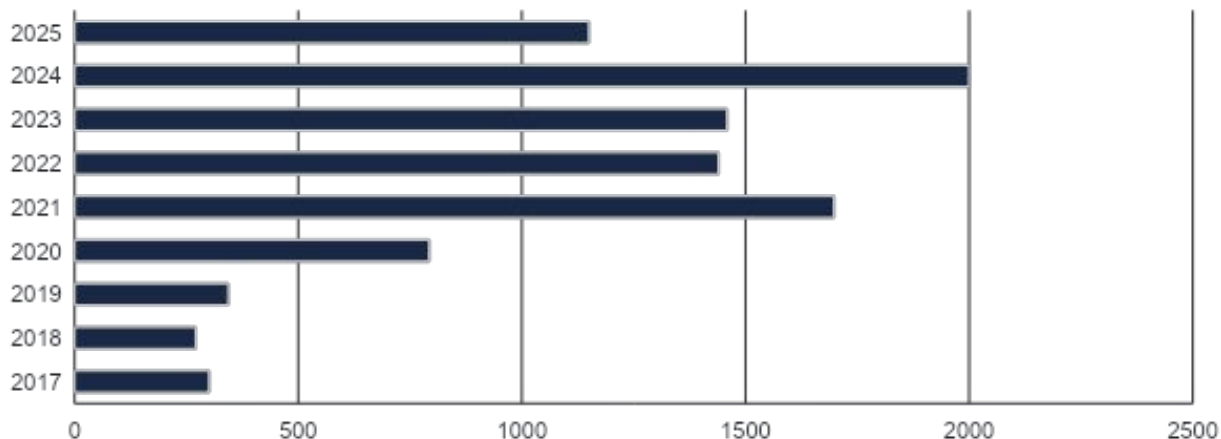


Certification de Systèmes
De Management

- A. Faire connaître et **promouvoir nos certifiés**
- B. **Recruter** des auditeurs supplémentaires
- C. Upgrader **ISAC** – pour développement de nouvelles fonctionnalités
- D. **Se concentrer** uniquement **sur des Normes !**
(**9001/14001/45001/50001**) et Spécifiques : type 38-34 ou 22716 ou 19443 selon évolution de marché
- E. Travailler main dans la main avec nos **partenaires !**
Disponibilités - Remontées d'opportunités

Données Chiffrées

CA - SERVICES ET LABELS



Plus de 2500 Reconnaissances émises



Certification de Services

- Être un des 5 opérateurs de référence dans le secteur de la formation
- Réussir le renouvellement des démarches QUALIOPI représentant 80% de CA
- Développer la certification de services OF RGD
- Maintenir notre population et viser une croissance de l'ordre de 5% de nos certifiés

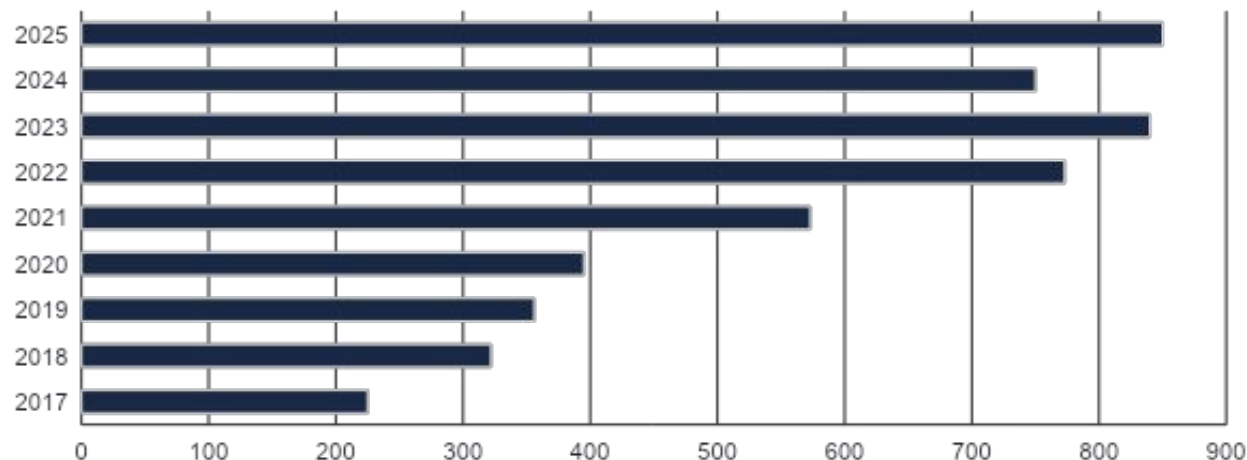


Labels

- Développement de nouveaux labels – à façon et déploiement de ceux existants
- Taux de croissance annuel moyen sur les trois dernières années : 10%

Données Chiffrées

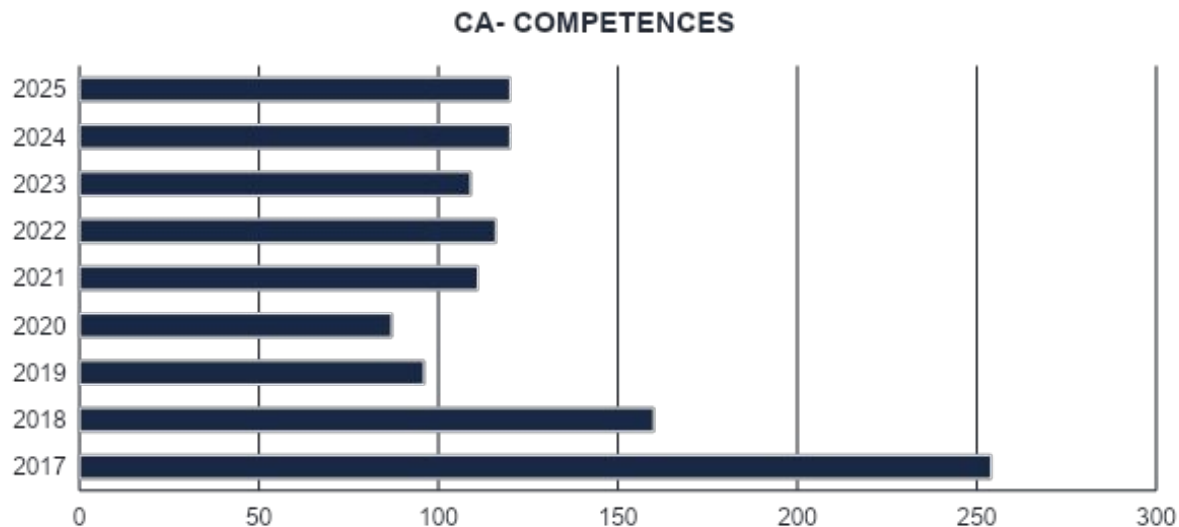
CA- PRODUITS



Certification de
Produits

- Faire connaître nos capacités
- Développer nos **reconnaisances à l'International**
- Développer nos **moyens d'essais ...**

Données Chiffrées



Plus de 300 certificats émis



- **Devenir l'opérateur des Référence** dans le monde du **DPO**
- **Sélectionner** à façon des reconnaissances lorsque nous sommes légitimes - **5%**

#5

Enquêtes 2024
Résultats et Actions

Écoute client à froid:

Quelle est la satisfaction et la recommandation des clients du Groupe Apave et comment ces indicateurs ont évolué dans le temps ?

speakeup



MESURER

Écoute client en continu :

née

Baromètre Certification à chaud (produits, compétences, systèmes; services, labels)

Quelle est la performance d'Apave ?



SUIVRE

Écoute qualitative

Quelles sont les réelles attentes de nos clients ?



EXPLORER

Écoute de marché :

...

Quel est le niveau de maturité de nos clients par rapport à nos offres ?



IDENTIFIER

Méthodologie

Dispositif d'enquête
Questionnaire

Un dispositif d'études permettant de retracer le parcours du client étape par étape, en mettant en exergue les points de satisfaction et d'insatisfaction de leur expérience et, de ce fait, d'identifier des opportunités de progression pour le Groupe Apave



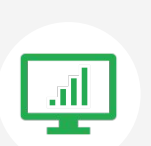
TEMPORALITÉ

- Une enquête biannuelle
- Initiée en 2018, reconduite en 2020 et 2022
- Terrain 2024 du mardi 23 avril au 2 juin



CIBLES

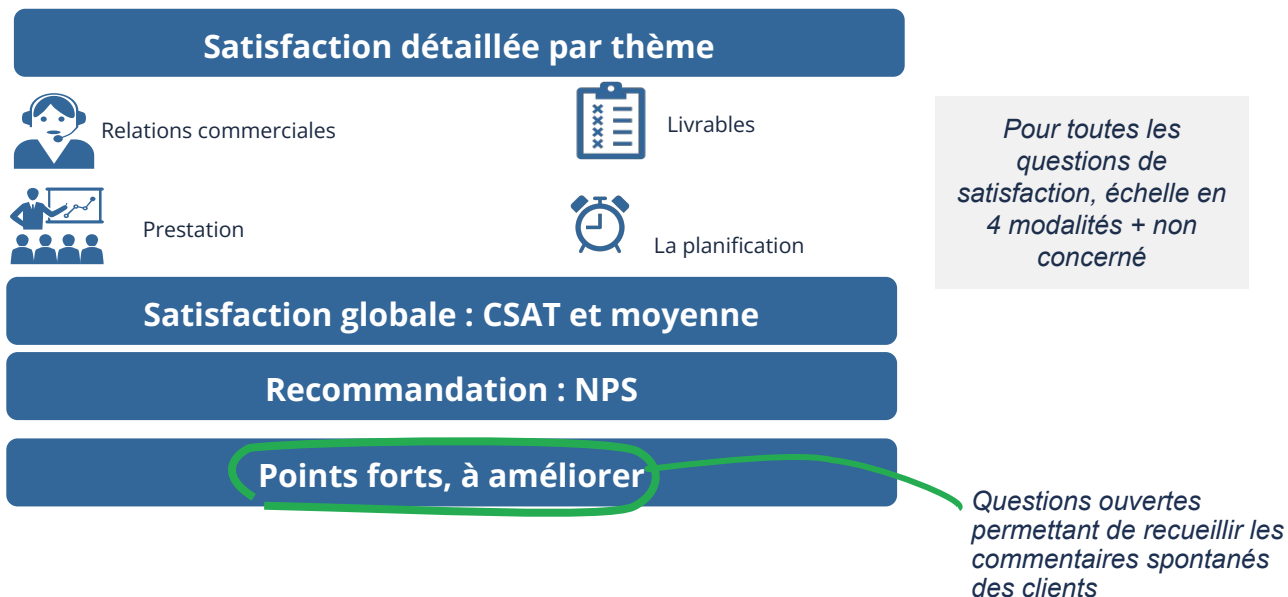
- Clients ou donneurs d'ordres
- Ayant reçu une prestation ou plusieurs prestations dans l'année précédant l'enquête
- En France, à l'international et pour Apave Développement
- 393 réponses collectées en 2024 pour Apave Certification France vs 294 en 2022



KPI

- Satisfaction (CSAT et moyennes)
- Recommandation (NPS)

Un questionnaire avec une structure commune par cibles permettant de calculer et consolider des indicateurs Groupe et d'assurer la comparaison des données avec les enquêtes réalisées précédemment



Résultats détaillés

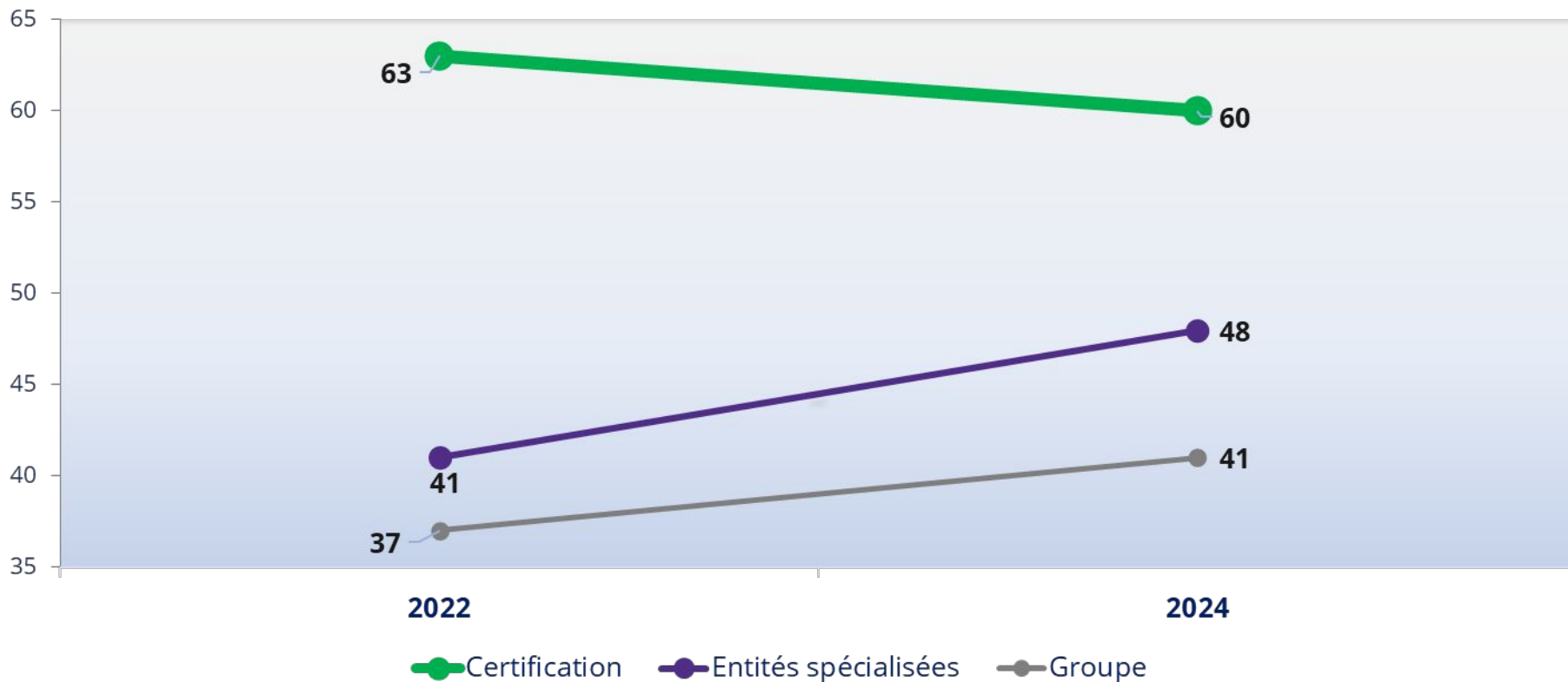
NPS

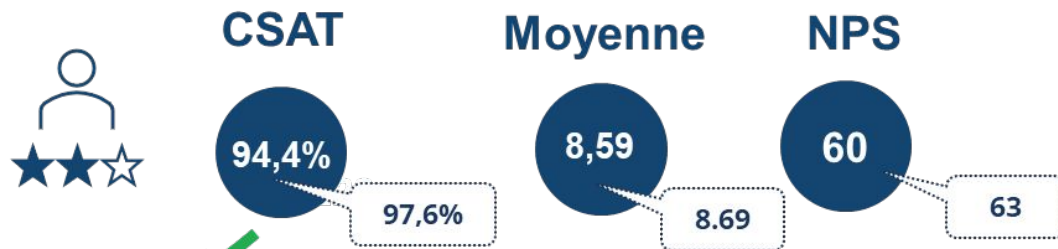
Indicateurs globaux

Parcours client

Drivers de la satisfaction

Voix du client





SATISFACTION GLOBALE

2024



2022



Insatisfait Satisfait Très satisfait

RECOMMANDATION

2024

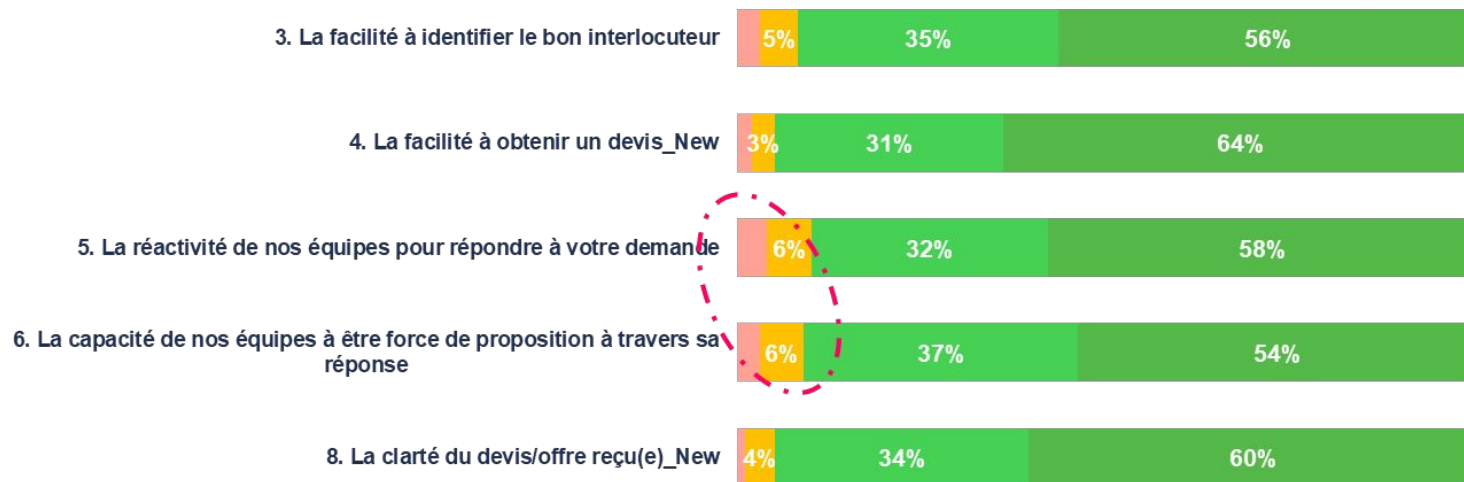


Détracteur Passif Promoteur

2022



Concernant les relations commerciales, comment évaluez-vous les éléments suivants ?



Concernant la planification, comment évaluez-vous les éléments suivants ?

La qualité de l'accueil



La facilité à joindre les interlocuteurs



Le délai de planification



Concernant la prestation, comment évaluez-vous les éléments suivants ?

1. Compétences techniques des auditeurs



2. Qualités relationnelles des auditeurs



4. Respect du planning



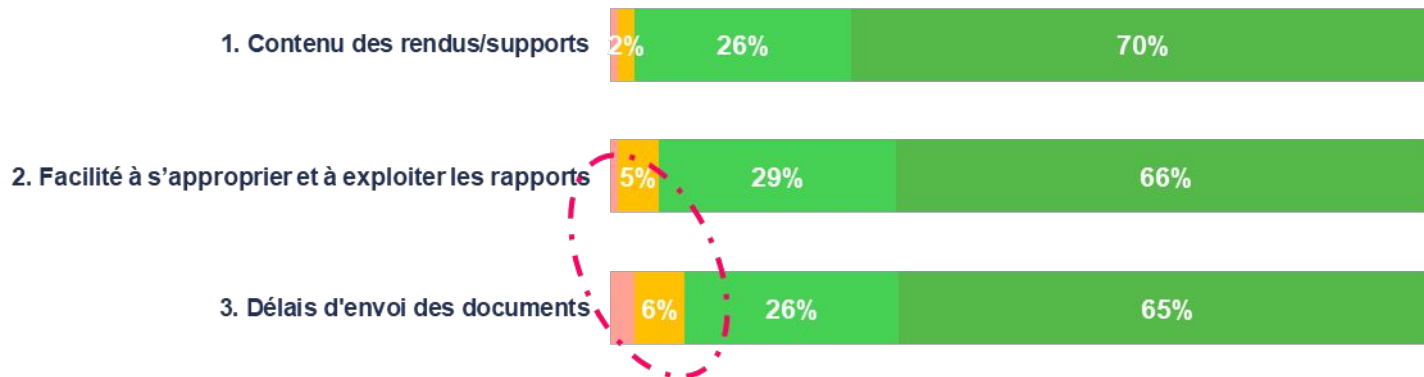
7. Respect des consignes de sécurité

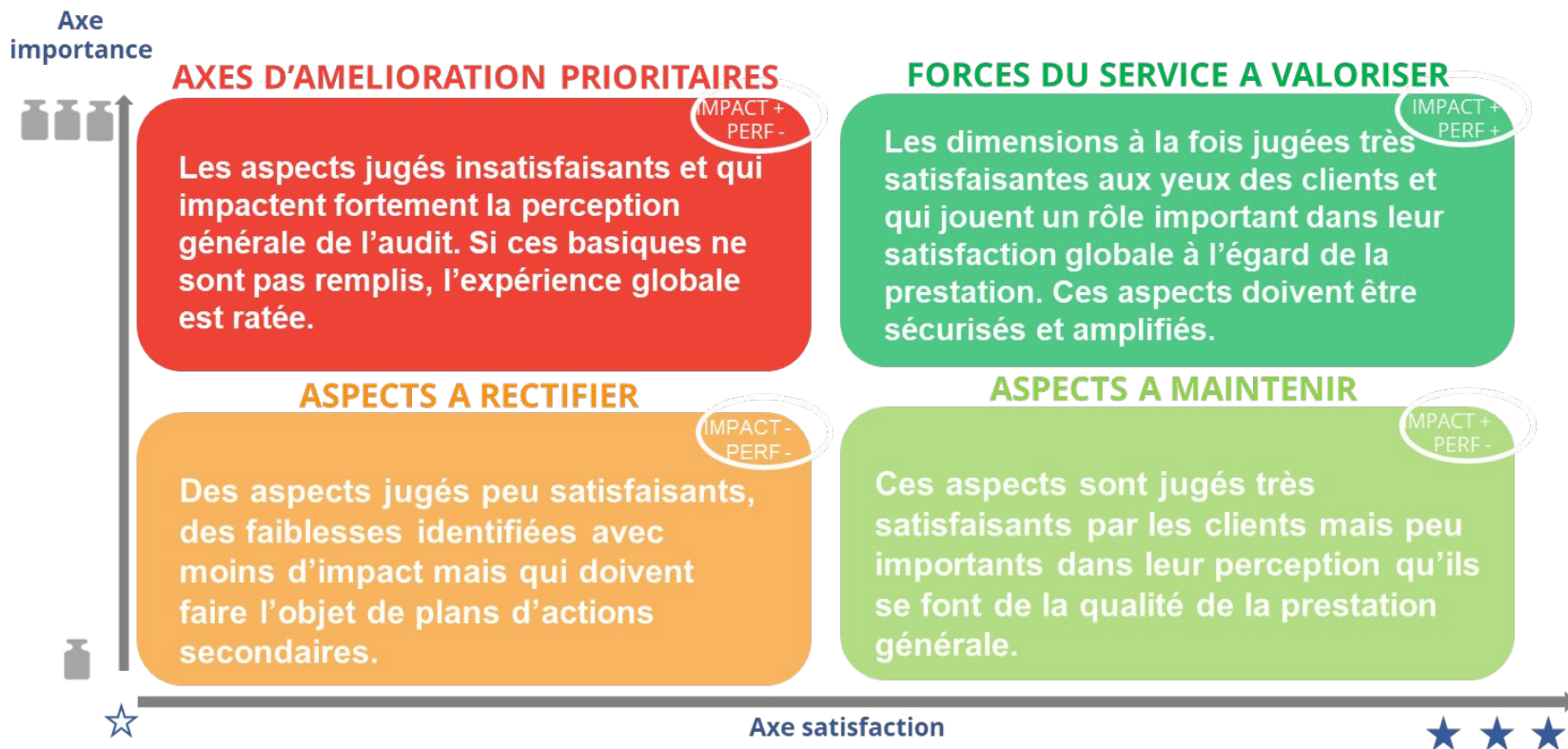


8. Qualité globale

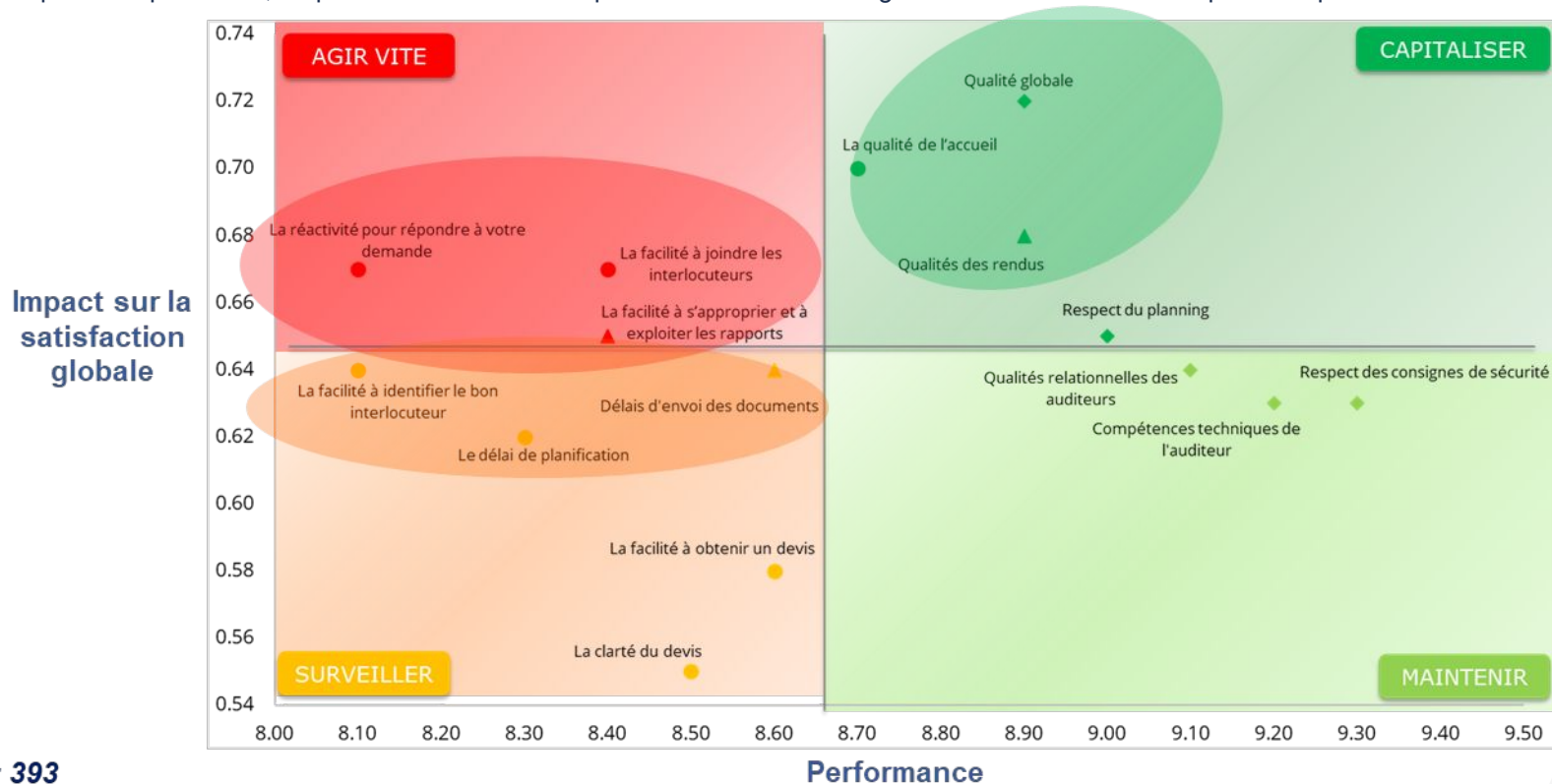


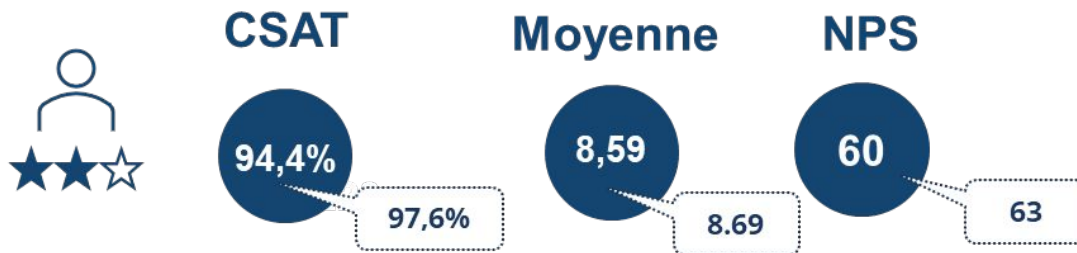
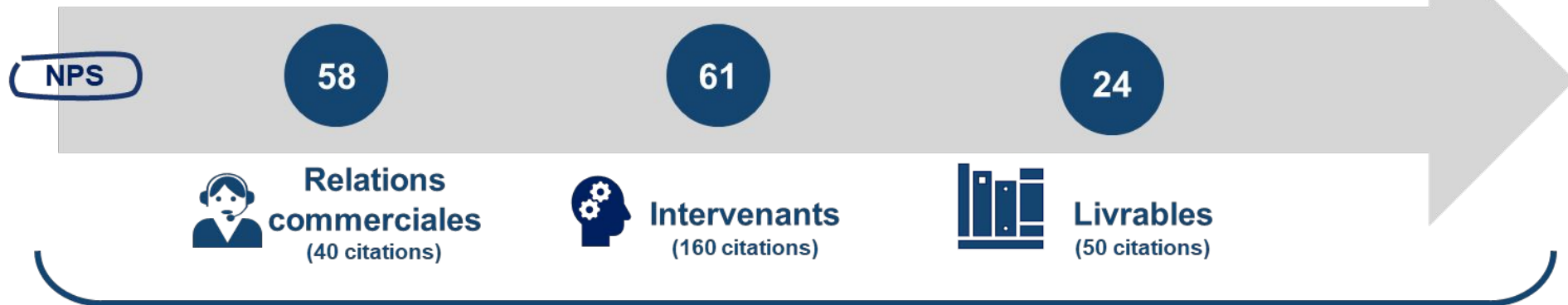
Concernant les livrables, comment évaluez-vous les éléments suivants ?





Des axes d'améliorations prioritaires portant autour de la thématique de la relation commerciale ; les délais de planification de l'audit et d'envoi des documents sont à surveiller. A contrario, la qualité globale de l'audit est à promouvoir car impactant fortement la satisfaction globale et très bien évaluée par les répondants ; la qualité de l'accueil et la qualité des rendus sont également des forces sur lesquelles capitaliser.





Base : 393 répondants
248 commentaires
271 citations

L'intervenant cité spontanément comme point fort de la prestation; recueillant des commentaires majoritairement à tonalité positive. Les commentaires autour de la relation commerciale sont plus mitigés, avec un mélange de sentiment autant positifs que neutres. Sous le chapitre « livrables » les commentaires majoritairement neutres, se polarisent sur le délai de livraison.

➤ Relation Commerciale

base: 40



NPS 58

➤ Intervenants

base: 160



NPS 61

➤ Livrables

base: 50



NPS 24

Services Certification	Sentiment (3 Bands)	% Total	Volume
Intervenants		64.00%	160
Intervenants	Negative	6.9%	11
Intervenants	Neutral	36.9%	59
Intervenants	Positive	56.3%	90
Livrables		20.00%	50
Livrables	Negative	10%	5
Livrables	Neutral	52%	26
Livrables	Positive	38%	19
Relation commerciale		16.00%	40
Relation commerciale	Negative	15.0%	6
Relation commerciale	Neutral	42.5%	17
Relation commerciale	Positive	42.5%	17



Services Certification	NPS	Volume
Compétence technique	63	70
Démarche consultant	67	57
Qualités relationnelles	56	32
Qualités organisationnelles	29	24
Accompagnement / suivi	40	20
Délais livraison	0	19
Contact client	65	17
Echanges électroniques	87	15
Contenu livrable final	11	9
Prix prestation	63	8

LES POINTS DE VIGILANCE :

A. L'anticipation dans le planification – Qualité Organisationnelle – délais de livraison

- **Réactivité** de réponse auprès de vos chargés d'affaires
- La prise de **contact** auprès des clients
- La **transmission** du projet de plan d'Audit

Rappel des Objectifs : 100% de la planification à trois des dates cibles – transmission du **rapport à 15 jours** (quand cela est possible !!!)

B. Contenu des Livrables et délais de livraison

- Respect du **formalisme** (modèle de rapport)
- Respect des **constats** d'audit – AT/PF/PS/NC min/NC maj et Preuves de conformité (en Systèmes)
- Idem côté Services et Labels
- Respect des **consignes** globalement : objectif éviter tout aller-retour !

Rappel des Objectifs : Prise de décision **au plus tard à 45 jours après l'audit** en moyenne en système – **20 à 25 jours en Labels et Services**

#6

Focus RSE France
Thématique à explorer

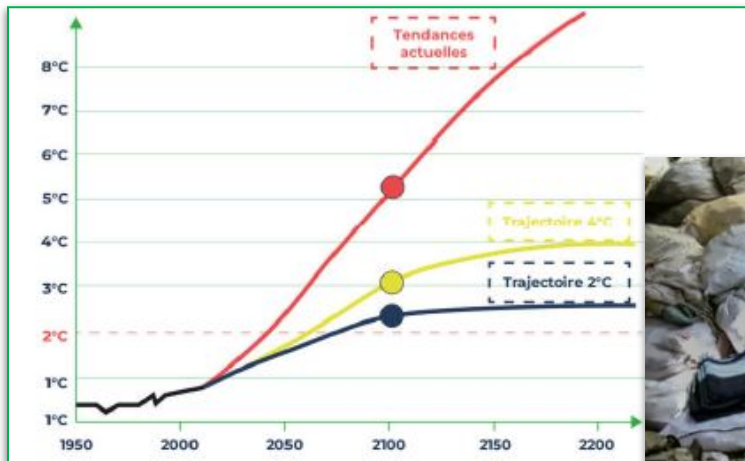
PRÉSENTATION RSE France

Séminaire Auditeur Apave Certification 2025

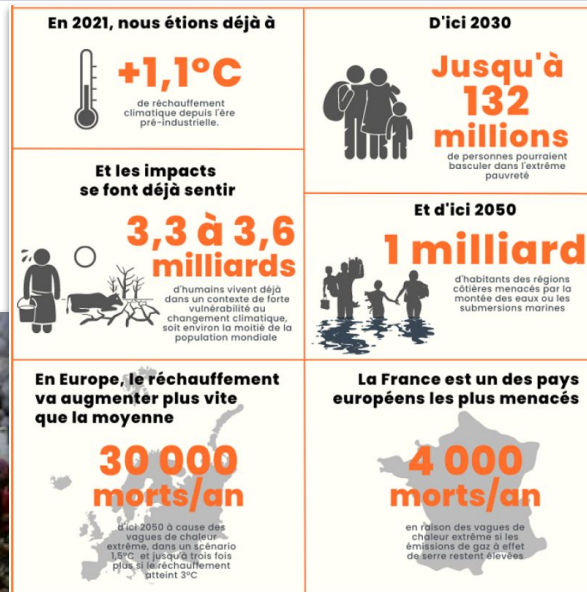
“

Agir en acteur de confiance,
pour un monde plus sûr,
durable et porteur de progrès
partagé.

Drôle d'ambiance



Projection de l'augmentation de la température selon les scénarios du GIEC



Source Novethic

Motivations puis détricotage....



...avec toujours de nombreux challenges !



⇒ L'Assemblée nationale vote la **suppression des zones à faibles émissions (ZFE)**, 28 mai 2025



⇒ **Report de 2 ans** de la **CSRD** (Corporate Sustainability Reporting Directive)
#50 000 ⇒ 7 000 Grandes entreprises



⇒ **Tentative d'annulation** de la directive, **CS3D** (Corporate Sustainability Reporting Directive) alors que la loi sur le devoir de vigilance existe et est appliquée en France depuis 2017



⇒ **Annulation de la Directive (EU) 2024/825 Green Claims** pour lutter contre le « GreenWashing » (Écoblanchiment)

- ⇒ Pression commerciale & compétitivité
- ⇒ Absence de vue stratégique, dé-priorisation
- ⇒ Contexte réglementaire complexe
- ⇒ Contraintes budgétaires
- ⇒ ...

Des enjeux devenus des critères de marché...en **cascade**

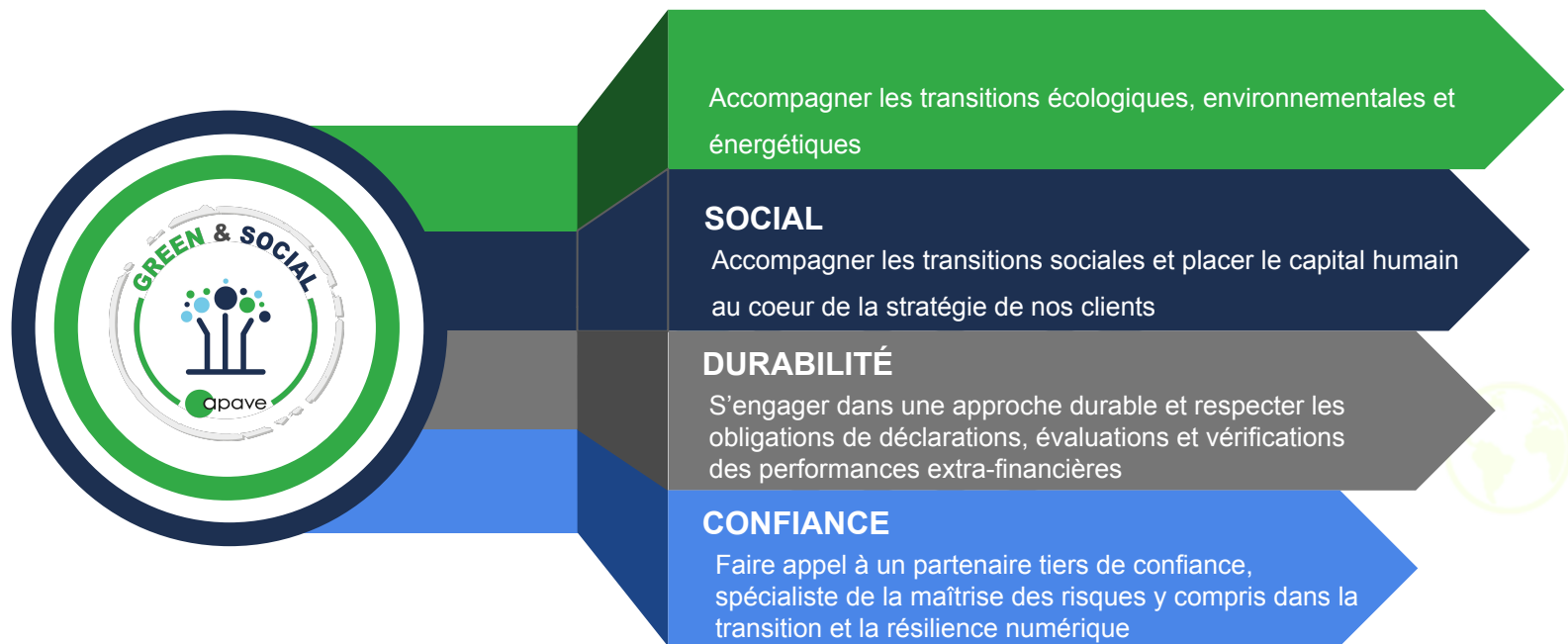
- ⇒ Conformité réglementaire
- ⇒ Gestion des risques ESG
- ⇒ Efficacité opérationnelle
- ⇒ Gestion des RH et loyauté des collaborateurs
- ⇒ Réputation et éthique des affaires
- ⇒ Accès au marché et attractivité
- ⇒ Innovation et business modèle
- ⇒ Accès au financement
- ⇒ ...



- ❖ Intégration des PP, risques et opportunités
- ❖ Traçabilité (matière, produits...), Empreinte Carbone (orga, produits), ACV
- ❖ Gestion des fournisseurs/ « **supply chain** » (amont et aval): risques ESG
- ❖ Fiabilité des informations, reporting & transparence
- ❖ ...

L'offre Apave

Les solutions Green&Social visent 4 objectifs



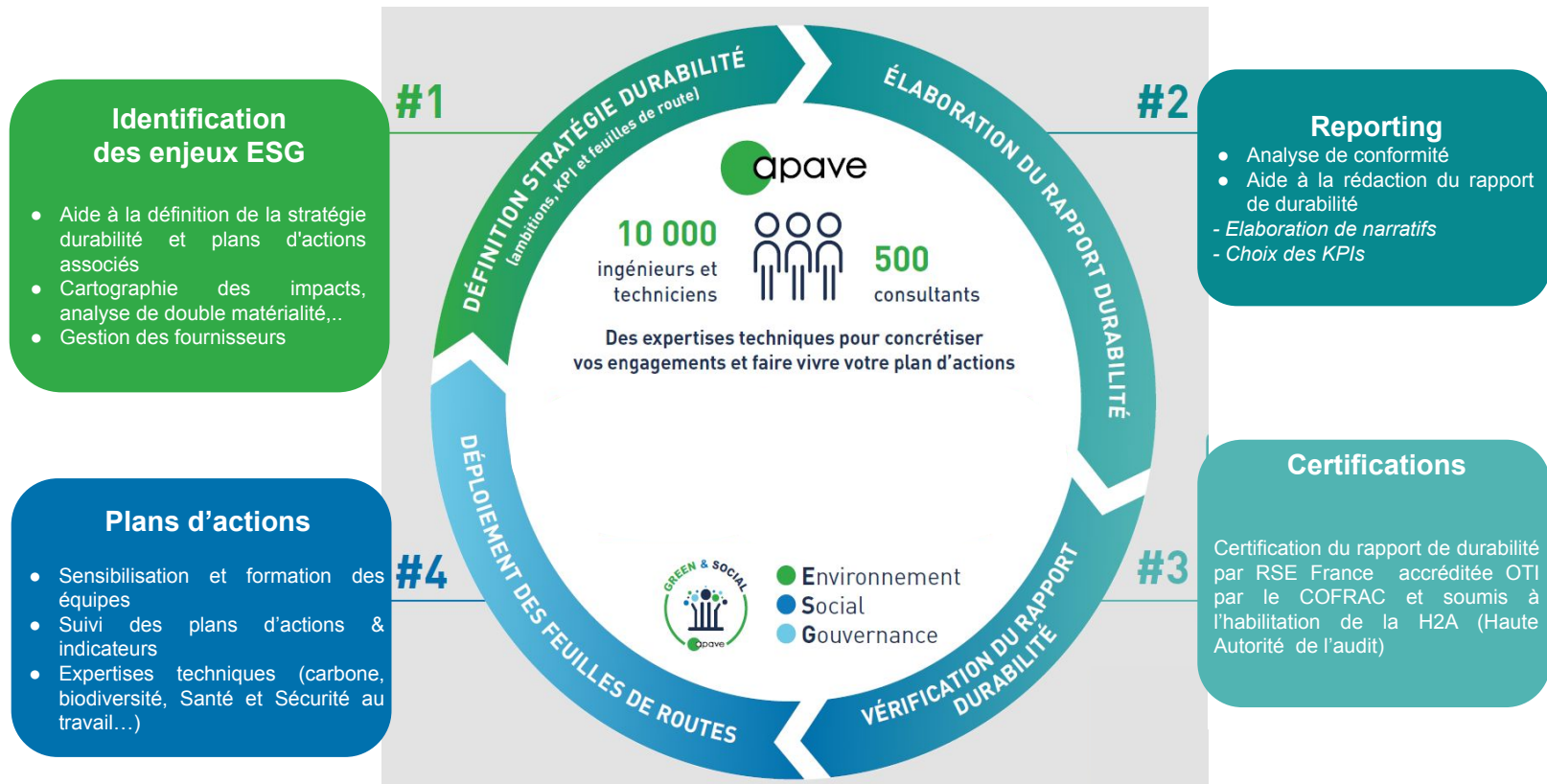
Inspection

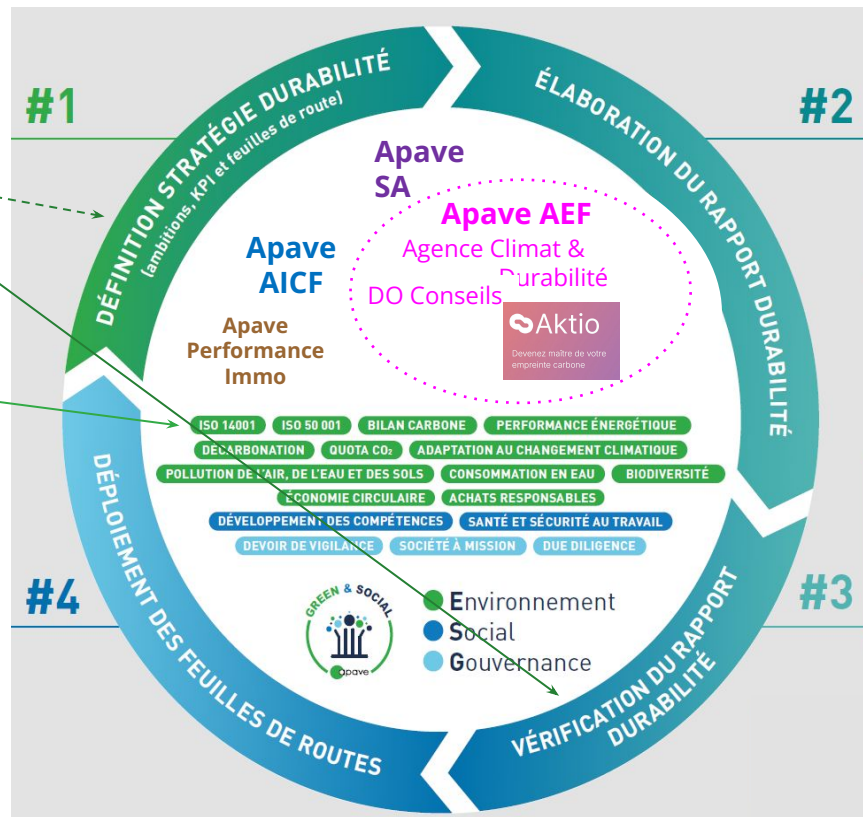
Formation

Conseil

Essais
Mesures

Certification





Partenaires RSE
France

DS
AVOCATS

Arthaud
Associés

Allianc

ksapa

Aborder le sujet pour avoir l'opportunité de présenter l'offre Apave en durabilité

MESSAGES CLÉS

Réglementation, demande client ou engagement volontaire, une approche structurée en RSE permet de :

- Identifier les **risques et opportunités** pour pérenniser son activité
- **Se différencier** (réputation, compétitivité, accès à l'investissement)
- **Anticiper** les réglementations futures
- Faire auditer/ vérifier son organisation, son reporting, ses « claims produits » , même de façon volontaire, permet d'asseoir la **crédibilité** et la **robustesse** de sa démarche

AMBITION

- Accompagner les entreprises dans leur volonté d'inscrire leurs activités dans un **modèle d'affaires contribuant à un développement durable**
- **Faire reconnaître les efforts et innovations des organisations** en matière de responsabilité sociétale notamment par la production d'une **communication fiable, sincère, pertinente et complète** sur leurs engagements en matière de responsabilité sociétale

OTI - ACCRÉDITÉS

RSE France est évaluateur agréé par le COFRAC sous le n°3-1904 (portée disponible sur www.cofrac.fr) et inscrit sur la liste des OTI auprès de la Haute Autorité de l'Audit (H2A)

- **Audit de durabilité selon La directive CSRD (Corporate Sustainability Reporting Directive)**

La directive CSRD (Corporate Sustainability Reporting Directive) est applicable depuis le 1er janvier 2024. Elle va imposer progressivement aux entreprises de publier chaque année un rapport de durabilité, preuve tangible de leurs actions pour les transitions durables

- **Audit Déclarations de Performances Extra Financières (DPEF)**

Missions de validation/vérification de la déclaration de performance extra-financière, cet outil de pilotage stratégique sur les questions sociales, environnementales et sociétales de vos activités, ainsi que les modes de gouvernance de votre structure.

- La vérification de l'exécution de leurs objectifs sociaux et environnementaux par les **sociétés à mission (SAM)**
- **Label Fournisseur et Achats Responsables**



RSE France est accrédité par le COFRAC pour:

- La Vérification de la déclaration de Performance extra-financière insérée dans le rapport de Gestion (DPEF)
- La Vérification de la déclaration portant sur l'exécution par les sociétés, mutuelles et unions à mission de leurs objectifs sociaux et environnementaux

Obligations en matière de reporting de durabilité

3 (+ 1) grands textes à connaître

DIRECTIVE CSRD



Corporate Sustainability
Reporting Directive

Définit des obligations de
reporting extra-financier / RSE
pour les sociétés commerciales
européennes

Non Financial Reporting Directive 2014 en
UE et 2017 en France (DPEF). La NFRD laisse
place à la CSRD selon un calendrier
d'application progressif.

CSRD adoptée en plénière par le Parlement
Européen le 10/11/2022.

RÈGLEMENT TAXONOMI



Définit une liste d'activités
économiques compatibles avec
les 6 objectifs
environnementaux de l'UE

(atténuation du changement climatique, adaptation, utilisation durable et
protection des ressources aquatiques et maritimes, transition vers une économie
circulaire, prévention et contrôle de la pollution, protection et restauration de la
biodiversité)

Objectifs de ces obligations :

Harmoniser le contenu des rapports de durabilité des
entreprises afin de permettre aux investisseurs de disposer
de données fiables et comparables

DIRECTIVE CS3D

RÈGLEMENT SFDR



Sustainable Finance Disclosure
Regulation

Définit des obligations de
transparence ESG / extra-
financières pour les acteurs
financiers

Sustainable Finance Disclosure
Regulation 2019 en UE et 2019 en
France (Art 29 Loi Energie Climat)

L'ALLIANCE, une combinaison d'expertises



1

Apave

Groupe International de plus de 150 ans spécialisé dans la maîtrise des risques :

- techniques,
- humains
- environnementaux
- numériques

17500 collaborateurs

Présence
dans plus de **60 pays**



2

DS Avocats

cabinet de droit des affaires qui réunit **400 avocats et juristes**

24 bureaux en France, Asie, Europe, Afrique, Amérique du Sud et au Canada.

Une réputation d'excellence
Le **Département DEDD** regroupe les avocats spécialistes du droit de l'environnement et du droit du développement durable



3

Arthaud & Associés

cabinet de conseil financier et d'audit, **Paris, Lyon et Bordeaux**

Accompagne les **groupes, fonds d'investissements, ETI et PME**, sur tous les enjeux stratégiques
16 associés et une équipe de plus de 100 collaborateurs.

Objectif : sécuriser ses clients sur les aspects financiers, comptables, fiscaux, sociaux, juridiques, ESG et IT

Processus de Vérification les principaux jalons

NOTRE DÉMARCHE SERA COMPOSÉE DES 5 ÉTAPES CI-DESSOUS:

#1



Prise de
connaissance du
groupe et de son
environnement

#2



- Validation de
l'analyse DMA :

Identification des
enjeux clés

Critères et seuils

Grille de cotation

Matrice

#3



- Validation de
l'identification des
IRO matériels par
ESRS pour les
enjeux clés
- sélection des
datapoints
- Matérialité de
l'information à
divulger

#4



- Audit des
datapoints
et des écarts
avec les
exigences ESRS
- Contrôle du
respect des
exigences du
règlement
taxonomie

#5



- Echange avec
les CAC et
contrôle de la
conformité
globale du RD
- Restitution
des
conclusions
et émissions
de notre
rapport

RSE France

Marc-Antoine Horenfeld

marc-antoine.horenfeld@apave.com

6 Rue du Général Audran CS 60123 - 92412 Courbevoie

Tél. : +33 (0)1 45 66 18 18

www.apave-certification.com

#7

Quelques Rappels avant de se quitter
Pour bien se comprendre ...

Points fondamentaux de vos interventions :

- A. Importance de bien prendre connaissance des **règles d'utilisation de la Marque** – transmises avec les certificats !
- B. Bien **sensibiliser les audités** sur le respect des règles d'utilisation,
- C. **Signaler** toute utilisation abusive : Volontaire ou Involontaire – Phase Initiale, transfert , en lien avec normes et périmètres couverts...notamment :
Jamais sur un produit ! Et sur emballage visible du consommateur... !!!
Mentions spécifiques prévues...
Jamais d'utilisation de la marque COFRAC....
- D. **Contrôle** Apave Certification – Contrôle Auditeur – Contrôle COFRAC

<https://www.apave-certification.com/fr-FR/Qui-sommes-nous/Ethique>

Des délais de prise de décision qui se réduisent ! BRAVO

- A. **Inciter l'audité à répondre au plus vite** : théorie et la pratique...réponse sous 15 jours...
- B. **Finaliser son rapport** - projet dès la fin de vos audits...
- C. Les **relectures** de rapport peuvent porter **sur le fond**...mais pas sur la forme !
- D. Merci de votre **réactivité** dans le cadre de compléments demandés par les Responsables de certification et vos chargés d'affaires
- E. **Nos dispositions priment** sur toute autre interprétation (on peut tout de même évoluer – les voix de l'accréditeur sont parfois impénétrables...)



Des dispositions qui ne sont pas uniques...mais rattachées aux exigences d'accréditation ou schémas spécifiques !

Produits : Thomas SAILLARD et Xavier SCHMITT

Systèmes : Vanessa LIMOUSIN et Catherina SIMONET

Labels : Guillaume LEFLOCH

Services : Patrice LABROUSSE (*Qualiopi*) et Sihem BELATRECHE (*OF RGPD*)

Compétences : Sihem BELATRECHE

Attention : nous n'avons pas encore la volumétrie nécessaire pour faire monter en compétences via tutorat par conséquent – une expérience importante est demandée.

Sources régulières d'inquiétude et de tension :

- A. Veuillez **nous prévenir de tout changement de situation** afin que nous puissions vous orienter sur le process à suivre (RIB & K-Bis signé à joindre)...
- B. N'insistez pas trop sur votre **lieu de départ** car cela peut entraîner des refus de paiement de frais par nos clients à posteriori...
- C. Rappelez au client que s'ils ont des frais au forfait, le **repas du midi** est déjà compris ...pas d'obligation pour eux de vous inviter...
- D. Veuillez noter que l'**ensemble des justificatifs** est à joindre à votre facture car ces derniers seront transmis à la facture client...

Rappel : merci de **transmettre vos factures et pièces à votre chargé d'affaires** (pas à la comptabilité directement) par voie **dématérialisée** !

- E. Enfin le **paiement se fait à réception du livrable validé** – Bon à payer



1. La **qualité** a toujours raison ! mais peut évoluer...
2. Le **format des livrables** n'est pas négociable : on utilise la bonne version
3. La **relecture** n'est pas un jugement de valeur mais une opportunité d'amélioration
4. Des relations **professionnelles et courtoises**
5. Réactivité sur vos **disponibilités** auprès des chargés d'affaires et du process de maintien de qualification



8

A vos questions ?

A decorative graphic on the left side of the slide, consisting of a green circle and a blue circle with horizontal white stripes.

Donnez-votre avis

A decorative graphic at the bottom left, featuring a blue circle and a green circle.

Séminaire Apave Certification

A decorative graphic at the bottom right, featuring a green circle with vertical white stripes and a blue circle.