

## 1. Objet

Cette note d'information a pour objet de vous informer sur le déroulement d'une intervention OSAC au sein de votre organisme, sur vos droits et devoirs lors d'un audit, sur les mesures destinées à assurer l'objectivité, l'impartialité et l'efficacité de la surveillance, et en particulier sur la prévention des conflits d'intérêts.

## 2. Déroulement d'un audit OSAC

Les activités opérationnelles d'OSAC sont planifiées et réalisées dans des conditions maîtrisées comprenant notamment :

- la qualification des intervenants,
- les méthodes de travail adaptées et disponibles,
- l'utilisation d'un système d'information adapté.

Avant chaque prestation, OSAC s'assure que les inspecteurs désignés ont les qualifications et disposent de toutes les données et ressources requises.

OSAC établit un programme d'audits de l'utilisateur sur un cycle de deux années.

Au cours du dernier trimestre de l'année en cours, OSAC établit et vous communique le planning d'audits pour l'année suivante.

Ce programme peut être complété par des audits spécifiques en cas de besoins particuliers identifiés par OSAC (surveillance renforcée par exemple) ou suite à vos demandes (évolution, extension du domaine d'agrément par exemple) dans le cadre de la surveillance.

### 2.1 Préparation :

La confirmation de la date d'audit et des thèmes de l'audit, nécessitant un préavis, sont communiqués par courriel à votre Responsable Qualité dix jours au moins avant l'audit.

Sur demande d'OSAC, vous devez fournir toute donnée ou tout document utile à la préparation de l'audit.

### 2.2 Réalisation :

Les audits peuvent être réalisés :

- dans vos locaux, quelle qu'en soit la localisation géographique, selon les besoins particuliers de l'audit,
- dans les locaux d'un de vos sous-traitants.

Chaque audit se conclut par un débriefing où le responsable de l'audit signifie la liste des écarts constatés, leur classification et les observations faites.

## **2.3 Compte-rendu :**

Chaque audit fait l'objet d'un compte-rendu intitulé CRIS (Compte Rendu d'Intervention de Surveillance) rédigé par l'auditeur.

Le compte-rendu établi par l'auditeur, intégrant la notification des écarts, vous est transmis (à l'attention du dirigeant responsable et/ou du responsable qualité), dans un délai maximum de 14 jours ouvrés suivant l'intervention.

## **2.4 Gestion des écarts :**

OSAC s'assure que vous mettez en œuvre, dans les délais fixés, les moyens nécessaires à la correction des écarts constatés.

Pour chaque écart notifié, vous devez présenter une analyse ainsi qu'une correction explicite à l'écart, soumise à l'approbation d'OSAC.

Lorsque les actions engagées démontrent qu'un écart est corrigé de manière pérenne, OSAC notifie à votre Responsable Qualité la clôture de cet écart.

Le modèle de Compte Rendu d'Intervention de Surveillance (CRIS) dispose d'un format permettant pour chacun des écarts, de renseigner :

- votre proposition d'action corrective,
- des commentaires sur la mise en œuvre de l'action corrective,
- l'acceptation ou non d'OSAC sur l'action corrective proposée,
- la clôture éventuelle de l'écart par OSAC.

### **3. Vos droits et devoirs**

Dans le cadre de l'exécution de leurs missions de surveillance et de contrôle technique pour le compte d'OSAC, les inspecteurs\* ne doivent demander, ni recevoir des instructions en provenance d'organisations ou de personnes extérieures à OSAC. Ils rempliront leurs devoirs de mission de façon objective, impartiale et ne doivent en aucun cas, accepter d'un usager, de privilège, de faveur, de cadeau ou de paiement de toute sorte.

Ainsi, et afin d'écartier toute situation de conflit d'intérêt et de se conformer aux règles de nos mandants, il est de votre devoir :

- a) de notifier à OSAC toute relation familiale (parents, frères/sœurs, enfants ou conjoint) entre l'un de vos salariés et l'inspecteur nommé en charge de votre surveillance,
- b) de notifier à OSAC si l'inspecteur nommé en charge de votre surveillance, a été employé, détaché ou a fourni des services dans les trois dernières années au sein de votre entité,
- c) de ne proposer ou n'attribuer aucun avantage aux inspecteurs sous forme de rémunération, remise, commission de toute nature, ou sous toute autre forme,
- d) de ne négocier et a fortiori de ne conclure avec un inspecteur, aucun contrat de quelque nature (participation aux capitaux, prestations de service, etc...),
- e) de ne pas influencer ou faire pression sur un inspecteur, lors d'un audit, pour mettre en application vos propres objectifs qui ne seraient pas conformes aux objectifs d'inspections de surveillance OSAC,
- f) de ne pas mettre en péril l'impartialité d'un inspecteur et ainsi les résultats d'une inspection,
- g) de ne pas proposer ou donner des cadeaux ou autres faveurs ayant une valeur totale supérieure à 50 €,
- h) de ne pas proposer de voyages et/ou week-ends organisés par un tiers,
- i) de proposer, si telle en est votre décision, des pauses déjeuner d'une durée raisonnable dans l'enceinte du lieu respectif d'inspection tant que faire ce peut,
- j) de ne pas diffuser de fausses rumeurs qui mettraient en cause la réputation de l'inspecteur en charge de votre surveillance ou tout autre salarié OSAC.

\* Inspecteurs ou responsables hiérarchiques se rendant chez un usager dans le cadre de la surveillance.

Nota : Sous réserve d'avoir été préalablement informé afin de pouvoir prendre toutes les mesures appropriées pour garantir l'impartialité et l'objectivité de sa mission de contrôle, OSAC s'engage à ne pas s'opposer, a priori, à un projet d'embauche par une entreprise sous surveillance, d'un de ses salariés.

Une négociation d'embauche en dehors de cette procédure sera considérée comme une source de conflit d'intérêt.

#### **4. Signalement d'actions douteuses ou frauduleuses**

Vous (dirigeant responsable, directeurs, responsables de département, et autres employés) êtes tenus, en tant qu'usagers, de signaler dès que vous vous en apercevez, toute situation risquant de compromettre la régularité d'une inspection, et la réputation d'OSAC, notamment les activités douteuses, frauduleuses ou illégales telles que (liste non exhaustive) :

- une demande d'avantage, de libéralité d'un inspecteur ou d'une autre personne d'OSAC ou extérieure à OSAC, en vue d'influencer le résultat d'une inspection effectuée par un inspecteur d'OSAC,
- la pression de quiconque afin de procurer, directement ou indirectement, un avantage à une personne ou à une entreprise et en particulier à une société du groupe APAVE.

Vous adresserez votre recours, vos réclamations et/ou observations au service des réclamations d'OSAC. Son instruction et la réponse seront faites conformément à la procédure interne de traitement des non-conformités et des réclamations d'OSAC.

Vous devrez mettre à disposition d'OSAC ou des services de la DGAC, toute l'information dont vous disposez sur la situation faisant l'objet de l'enquête.

OSAC traitera toutes les rumeurs sur de supposées prévarications, pressions, etc..., dont il aura connaissance et demandera à leurs auteurs de déclarer formellement leur plainte, qui sera par la suite instruite.

Issy-les-Moulineaux, le lundi 17 octobre 2011.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'J.M. de Raffin Dourny'.

Le Président  
Jean-Marc de Raffin Dourny