

GUIDE D'APPLICATION



STRMTG

SERVICE TECHNIQUE DES REMONTÉES MÉCANIQUES ET DES TRANSPORTS GUIDÉS

REMONTÉES MÉCANIQUES

RM-SGS2

SYSTÈME DE GESTION DE LA SÉCURITÉ

CONTRÔLE PÉRIODIQUE DU SGS POUR LES
EXPLOITANTS
EN ZONE DE MONTAGNE

Version 3 du 4 juillet 2024



**MINISTÈRE
CHARGÉ
DES TRANSPORTS**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Objet – Domaine d'application – Destinataires

L'article R 342-12 du code du tourisme modifié par le décret n°2016-29 du 19 janvier 2016 *relatif à la sécurité des remontées mécaniques et tapis roulants en zone de montagne* introduit le système de gestion de la sécurité des remontées mécaniques à mettre en œuvre par les exploitants de remontées mécaniques et de tapis roulants en zone de montagne :

- avant le 1er octobre 2017 pour les exploitations comportant au moins un téléphérique ou un chemin de fer funiculaire ou à crémaillère ;
- avant le 1er octobre 2019 pour les autres exploitations.

Le présent guide d'application explicite les modalités de mise en œuvre du contrôle périodique des systèmes de gestion prévu à l'article R. 342-12-2 du code du tourisme.

Il donne les informations qui permettent aux professionnels ayant recours à ce contrôle périodique de le préparer, le mettre en œuvre et le suivre.

Il est destiné à l'ensemble des acteurs professionnels du secteur des remontées mécaniques en zone de montagne et plus particulièrement aux exploitants de remontées mécaniques et de tapis roulants de stations de montagne ainsi qu'aux organismes et auditeurs chargés de réaliser les contrôles périodiques.

Les dispositions du présent guide visent à expliciter et décliner la réglementation de sécurité applicable ; elles formalisent les attentes concertées du STRMTG et de la profession, offrant ainsi un cadre destiné à faciliter le travail des professionnels. Elles ne présentent pas un caractère réglementaire mais leur respect permet cependant de présumer de la conformité aux exigences réglementaires et/ou de la pertinence de la démarche adoptée.

Références réglementaires :

Décret n°2016-29 du 19 janvier 2016 relatif à la sécurité des remontées mécaniques et notamment l'article R.342-12 du code du tourisme.

Arrêté du 12 avril 2016 relatif au système de gestion de la sécurité prévu à l'article R.342-12 du code du tourisme.

La présente version du guide est applicable à partir en 01/12/2024.

Élaboration et diffusion

Le présent guide d'application a été élaboré par un groupe de travail mis en place par le STRMTG et chargé de préciser les modalités d'application de l'arrêté du 12 avril 2016 relatif au SGS prévu à l'article R342-12 du code du tourisme.

Ainsi, les associations représentatives d'exploitants (Domaines skiables de France, Syndicat national des moniteurs du ski français, Syndicat international des moniteurs de ski) ont participé à l'intégralité des travaux. En particulier, Domaines Skiables de France a établi en 2016 des propositions détaillées pour expliciter le contenu du SGS et le présent guide reprend largement les rédactions issues de ces propositions.

La commission des téléphériques, lors de sa séance du 23 novembre 2016, a émis un avis favorable à sa publication dans la première version.

Une première révision de ce guide aboutissant à sa version 2 a été conclue en 2021 sur la base des premiers retours d'expériences sur le contrôle périodique du SGS. Il s'agissait de procéder à de légères évolutions du dispositif à réglementation constante, sans attendre le bilan de la réglementation prévu à 5 ans de vie du dispositif.

Une seconde révision a été menée pendant l'année 2023 et a abouti à la généralisation du contrôle en cycle triennuel et à l'intégration du principe de positionnement de l'auditeur sur la pertinence des plans d'actions des exploitants. Cette révision fait suite au bilan réalisé après plus de 5 ans d'expérience du dispositif.

Historique des mises à jour

N° de version	Rédacteur	Date	Nature de la version
1	Gaëtan Rioult	08/12/2016	Création du guide d'application
2	Elyan Feroul	16/03/2021	Révision sur la base des premiers retours d'expériences sur le contrôle périodique du SGS et ajout d'une expérimentation de cycles triannuels de contrôle
3	Elyan Feroul Juliette Marot	Voir signature	Révision aboutissant à la pérennisation du contrôle en cycle triannuel et à l'intégration du principe de positionnement de l'auditeur sur la pertinence des plans d'actions des exploitants.

RÉDACTEURS		VÉRIFICATEURS	APPROBATEUR
Juliette Marot Chargé d'affaires qualité et audit	Elyan Feroul Chargé d'affaires systèmes DITC	Christophe Sion Adjoint au directeur Chef du DAOT	Daniel Pfeiffer Directeur



Service technique des remontées mécaniques et des transports guidés (STRMTG)
1461 rue de la piscine
38400 St Martin d'Hères
tél. : 33 (0)4 76 63 78 78
mèl. strmtg@developpement-durable.gouv.fr
www.strmtg.developpement-durable.gouv.fr

Crédit photos page de couverture : Agents du STRMTG

Sommaire

Chapitre 1 - Objet et application.....	6
Chapitre 2 - Références réglementaires et documentaires.....	7
Chapitre 3 - Objectifs du contrôle périodique.....	8
Chapitre 4 - Spécificités du contrôle périodique.....	9
Art. 4.1 - Généralités.....	9
Art. 4.2 - Calendriers des contrôles périodiques.....	9
a) <i>Calendrier du contrôle initial.....</i>	<i>9</i>
b) <i>Calendrier des contrôles périodiques suivants.....</i>	<i>9</i>
c) <i>Adaptations du SGS.....</i>	<i>10</i>
Chapitre 5 - Choix des organismes ou auditeurs réalisant le contrôle périodique.....	11
Art. 5.1 - Compétence des organismes et auditeurs.....	11
Art. 5.2 - Indépendance des organismes et auditeurs.....	11
Chapitre 6 - Référentiel du contrôle périodique.....	13
Chapitre 7 - Le périmètre du contrôle périodique.....	14
Art. 7.1 - Premier audit du cycle.....	14
Art. 7.2 - Audits de suivi du cycle.....	14
Chapitre 8 - Durée de l'audit de contrôle sur site.....	15
Chapitre 9 - Organisation de l'audit de contrôle.....	16
Art. 9.1 - Préparation.....	16
Art. 9.2 - Déroulement sur site.....	16
a) <i>La réunion d'ouverture.....</i>	<i>16</i>
b) <i>L'audit proprement-dit.....</i>	<i>16</i>
c) <i>La réunion de clôture.....</i>	<i>17</i>
d) <i>Mesures d'urgence.....</i>	<i>17</i>
Chapitre 10 - Rapport de l'audit de contrôle.....	18
Chapitre 11 - Suites données au rapport d'audit de contrôle.....	20
Art. 11.1 - Réponse de l'exploitant.....	20
Art. 11.2 - Positionnement de l'auditeur et du bureau du STRMTG.....	20
Art. 11.3 - Suivi de la mise en œuvre.....	20

Chapitre 1 - Objet et application

Le présent guide s'adresse à tous les professionnels concernés par le contrôle périodique des Systèmes de Gestion de la Sécurité (SGS) prévu par l'article R.342-12-1 du code du tourisme.

Il concerne en particulier :

- les exploitants de remontées mécaniques et de tapis roulants ayant choisi de soumettre leur système de gestion de la sécurité (SGS) au contrôle périodique (audit) défini par le décret n° 2016-29 du 19 janvier 2016, relatif à la sécurité des remontées mécaniques et tapis roulants en zone de montagne, et l'arrêté du 12 avril 2016, relatif au système de gestion de la sécurité prévu à l'article R 342-12 du code du tourisme ;
- les organismes et personnes physiques accrédités ou agréés pour réaliser ce contrôle périodique.

Le présent guide donne des éléments de cadrage sur :

- les objectifs du contrôle périodique ;
- les spécificités du contrôle périodique ;
- les qualifications des organismes ou auditeurs réalisant le contrôle périodique et leur indépendance vis-à-vis des entreprises contrôlées ;
- le référentiel du contrôle périodique ;
- le périmètre et la durée de l'audit de contrôle ;
- l'organisation de l'audit de contrôle ;
- le rapport de l'audit de contrôle et les suites qui y sont données.

Chapitre 2 - Références réglementaires et documentaires

- Décret n°2016-29 du 19 janvier 2016 relatif à la sécurité des remontées mécaniques et notamment l'article R.342-12 du code du tourisme ;
- Arrêté du 12 avril 2016 relatif au système de gestion de la sécurité prévu à l'article R.342-12 du code du tourisme ;
- Guide RM-SGS1 « Système de gestion de la sécurité (SGS) – Contenu du SGS pour les exploitants de remontées mécaniques en zone de montagne ».

Chapitre 3 - Objectifs du contrôle périodique

Le contrôle périodique permet d'évaluer l'aptitude d'un exploitant de remontées mécaniques et/ou de tapis roulants en zone de montagne à assurer la sécurité des usagers de ses installations par la mise en œuvre d'un système de gestion de la sécurité.

Le contrôle revêt la forme d'un audit et vise trois objectifs :

- 1) Vérifier que le SGS satisfait aux exigences de la réglementation ;
- 2) Vérifier que le SGS est adapté aux enjeux de sécurité de l'exploitation et de la maintenance, en particulier au regard des risques liés aux technologies d'installations exploitées, de la taille de l'exploitant et de la complexité de son organisation ;
- 3) Vérifier sa mise en application.

Le contrôle périodique permet de fournir des informations à partir desquelles l'exploitant peut agir pour améliorer ses performances en matière de sécurité des usagers des remontées mécaniques.

Afin d'accorder aux exploitants concernés la faculté de réaliser les inspections pluriannuelles et les grandes inspections de ses téléphériques, le contrôle périodique permet de vérifier que le SGS formalise les procédures opérationnelles pour ces inspections et assure la traçabilité des opérations.

Enfin, le contrôle périodique permet de vérifier l'adéquation du SGS pour la mise en place des allègements de contrôle visés au § B.7 du guide Grande Inspection (annexe 2 du guide RM1).

Chapitre 4 - Spécificités du contrôle périodique

Art. 4.1 - Généralités

Le décret du 19 janvier 2016 prévoit le recours au contrôle périodique pour les exploitants qui disposent d'un nombre de téléphériques ou de chemins de fer funiculaires ou à crémaillère supérieur à un nombre fixé par arrêté du ministre chargé des transports.

Dans la pratique, l'arrêté d'application du décret ne fixe pas de seuil, d'un commun accord entre le ministère des Transports et Domaines skiables de France. Cela suppose qu'un nombre suffisant d'exploitants choisisse le contrôle périodique.

L'absence de seuil laisse donc la liberté à tous les exploitants de choisir leur mode de suivi, approbation préfectorale ou contrôle périodique. Ce principe de libre-choix a été confirmé lors du bilan de la réglementation après plus de 5 ans d'expérience du dispositif.

Le recours au contrôle périodique relève donc d'un choix de l'exploitant.

Dans ce cas, il n'y a pas de procédure d'instruction ni d'approbation du SGS, mais l'exploitant transmet néanmoins au préfet (en pratique au bureau du STRMTG) une déclaration stipulant son choix de procéder au contrôle périodique de son SGS, ainsi que certains éléments obligatoires de sa documentation (cf. chapitre 4 de la partie A et chapitre 8 de la partie B du guide RM-SGS1).

Le passage d'un mode de suivi à l'autre est possible.

Art. 4.2 - Calendriers des contrôles périodiques

a) Calendrier du contrôle initial

Les deux cas suivants sont à distinguer :

Nouvel exploitant

Un nouvel exploitant fait procéder au premier contrôle de son système de gestion de la sécurité dans un délai maximum de six mois à compter de la date à laquelle il commence à exploiter ses installations.

Exploitant qui dispose déjà d'un SGS dont les orientations sont approuvées par le préfet (cas 1)

Un exploitant qui souhaiterait changer de modalité de suivi de son SGS dont les orientations sont déjà approuvées doit en informer le bureau du STRMTG. Il fait procéder au premier contrôle périodique de son système de gestion de la sécurité dans un délai maximum de six mois à compter de cette information (article R. 342-12-3 du code du tourisme).

b) Calendrier des contrôles périodiques suivants

Au 31/12/2026 au plus tard, l'exploitant organise le contrôle de son SGS par un organisme d'inspection ou un auditeur annuellement selon un fonctionnement en cycle triennuel.

La référence pour le respect de la périodicité est l'année civile. C'est-à-dire qu'un exploitant doit faire réaliser le contrôle périodique de son SGS chaque année avant le 31 décembre (audit tenu dans sa totalité, y compris dans le cas d'un audit en deux fois – cf. chapitre 7 du présent guide).

L'exploitant est responsable de la bonne gestion des échéances et se doit d'anticiper le contrôle périodique de son SGS pour respecter les exigences décrites plus haut.

c) Adaptations du SGS

Article 2 de l'Arrêté du 12 avril 2016

[...]

III. – À chaque évolution significative susceptible d'avoir un impact sur son organisation, l'exploitant évalue la nécessité d'adapter son SGS et met en œuvre, le cas échéant, les procédures d'information ou d'autorisation prévues par le présent arrêté.

En particulier, en cas d'abandon ou de perte de la certification ISO 9001, pour continuer de bénéficier de la faculté de réaliser en propre les inspections pluriannuelles et les grandes inspections autres que celles de câbles, l'exploitant doit justifier que son SGS :

- formalise les procédures opérationnelles correspondantes;
- assure la traçabilité des opérations (cf. article 44 de l'arrêté du 7 août 2009).

En pratique :

- un exploitant cas 1, **souhaitant abandonner** sa certification ISO 9001 pour passer au SGS cas 2 peut continuer de réaliser ses opérations de maintenance avant le premier contrôle périodique de son SGS à condition :
 - d'informer immédiatement le bureau du STRMTG compétent de la date d'expiration de sa certification ISO 9001 ;
 - d'informer au plus tard à cette date le bureau du STRMTG compétent de son souhait de faire procéder au contrôle périodique de son SGS (passage au cas 2) pour couvrir ses opérations de maintenance ;
 - de faire procéder à son contrôle dans les 6 mois suivant cette information.
- un exploitant cas 1, **perdant** sa certification ISO 9001 et souhaitant passer au cas 2 pour couvrir ses opérations de maintenance doit faire procéder au premier contrôle périodique de son SGS et recevoir un avis favorable de l'auditeur avant la réalisation en propre de celles-ci.
- un exploitant déjà soumis au contrôle périodique de son SGS (cas 2) et souhaitant abandonner sa certification ISO 9001 :
 - s'il réalisait déjà ses opérations de maintenance, il peut continuer de les réaliser sous couvert de son SGS ;
 - s'il confiait ses opérations de maintenance à une tierce partie, il peut les réaliser sous couvert de son SGS à condition qu'il prévoit la formalisation des procédures opérationnelles correspondantes et la traçabilité des opérations (cf. article 44 de l'arrêté du 7 août 2009). Cette disposition s'applique après avis favorable reçu lors du premier contrôle périodique suivant l'expiration de sa certification.

Les inspections pluriannuelles et les grandes inspections autres que celles des câbles sont réalisées par des personnes certifiées par une tierce partie, selon la norme NF EN ISO 9001. (cf. II de l'article 44 de l'arrêté du 7 août 2009 modifié). Ces missions doivent faire partie du domaine d'application de la certification.

Par dérogation, le choix du contrôle périodique (cas 2) offre la possibilité à un exploitant, sans certification selon la norme NF EN ISO 9001 mais sous conditions, de réaliser lui-même les inspections pluriannuelles et grandes inspections des seules installations incluses dans le périmètre de son SGS.

Chapitre 5 - Choix des organismes ou auditeurs réalisant le contrôle périodique

Les organismes ou auditeurs chargés de contrôler les systèmes de gestion de la sécurité sont accrédités ou agréés sur la base de leur compétence et choisis par les exploitants en fonction de leur indépendance.

L'organisme ou l'auditeur est choisi par l'exploitant pour toute la durée d'un cycle de contrôle de son système de gestion de la sécurité (3 ans ; un premier audit l'année N et deux audits de suivi les années N+1 et N+2).

La mise en place du contrôle périodique effectué sur un cycle triennal implique l'engagement bilatéral de l'exploitant et de l'OISGS. Le changement d'OISGS au cours d'un cycle n'est pas possible pour l'exploitant ; il impose à l'exploitant de redémarrer un nouveau cycle et de faire réaliser le premier audit de ce nouveau cycle au cours de l'année suivant la date du dernier audit du cycle interrompu.

Art. 5.1 - Compétence des organismes et auditeurs

Pour exercer leur mission de contrôle périodique, organismes et auditeurs doivent disposer d'une accréditation délivrée par le COFRAC ou d'un agrément délivré par le STRMTG, notamment sur la base d'une évaluation de la compétence des dirigeants responsables. Pour ce faire, leur compétence est appréciée selon les critères suivants :

- Connaissance détaillée de l'exploitation/maintenance des remontées mécaniques et des tapis roulants (connaissance technique, connaissance des risques, mais aussi expérience des problématiques d'organisation, gestion des équipes, gestion des compétences, etc.) acquise au travers d'une activité opérationnelle significative ;
- Maîtrise des techniques d'audit.

Il appartient aux dirigeants responsables de définir les modalités de qualification de leurs collaborateurs.

Art. 5.2 - Indépendance des organismes et auditeurs

Les organismes et auditeurs doivent disposer d'une indépendance fonctionnelle, hiérarchique et financière vis-à-vis des structures qu'ils auditent.

Le STRMTG peut être préalablement consulté en cas de doute sur ces notions d'indépendance et d'impartialité.

Quelques exemples pour illustrer ces notions :

- Les organismes et auditeurs ne doivent pas pouvoir subir de pression hiérarchique de la part des structures les missionnant pour réaliser le contrôle périodique ;
- Un auditeur ou membre d'un organisme d'inspection ne peut réaliser de contrôle périodique pour le compte d'une structure sur laquelle il dispose d'une influence ou d'un rôle opérationnel ou hiérarchique. Un chef d'exploitation ou un directeur d'exploitation ne peut réaliser de contrôle pour le compte de sa propre structure ;
- Les entités d'un même groupe qui partageraient la même organisation de l'exploitation et la maintenance ne peuvent pas être considérées comme indépendantes ;
- En revanche, au sein d'un même groupe professionnel, le directeur d'une exploitation donnée

pourrait être missionné par un de ses confrères pour contrôler une autre exploitation du même groupe à condition que chacune des exploitations soit dotée de ses propres règles d'exploitation et de maintenance (SGS distincts) ;

- Un organisme d'inspection ou un auditeur dont le chiffre d'affaires ou les revenus repose pour une part significative sur d'autres prestations réalisées pour un exploitant (par exemple missions de consultant) ne peut pas auditer le SGS de cet exploitant.

Chapitre 6 - Référentiel du contrôle périodique

En plus du référentiel spécifique aux SGS cité au chapitre 2 du présent guide, le référentiel du contrôle périodique inclut la réglementation et les guides techniques du STRMTG applicables à l'exploitation et à la maintenance des différents types d'installation.

Sur un plan pratique, il faut considérer les versions en vigueur des textes suivants :

- Arrêté du 7 août 2009 pour les téléphériques,
- Arrêté du 9 août 2011 pour les téléskis,
- Arrêté du 29 septembre 2010 pour les tapis roulants,
- Guide STRMTG RM1 pour les téléportés,
- Guide STRMTG RM3 pour les téléskis,
- Guide STRMTG RM5 pour les funiculaires,
- Guide STRMTG « tapis roulants de stations de montagne »,
- Guide STRMTG RM6 pour les trains à crémaillère.

Chapitre 7 - Le périmètre du contrôle périodique

Définition : une exploitation multi-sites est une exploitation partageant un même SGS, découpée en plusieurs zones géographiques (à différencier de la division en « secteurs » d'un même site communément pratiquée).

Art. 7.1 - Premier audit du cycle

Le premier audit de contrôle périodique doit porter systématiquement sur l'exploitation et la maintenance des remontées mécaniques et plus précisément sur l'ensemble des huit thématiques décrites par la réglementation. Dans la mesure du possible, l'évaluation de ces thématiques prend en compte l'ensemble des technologies d'installations présentes au sein de l'exploitation.

En particulier, lorsqu'un exploitant qui n'est pas certifié par une tierce partie selon la norme ISO 9001 souhaite réaliser en propre ses inspections pluriannuelles et grandes inspections sous couvert de son SGS, l'audit de contrôle périodique doit permettre de vérifier que le SGS formalise les procédures opérationnelles correspondantes et assure la traçabilité des opérations (cf. Article 44 de l'arrêté du 07 août 2009).

Le premier audit peut être réalisé en deux fois si nécessaire, afin de privilégier le moment le plus favorable pour auditer certaines activités. Dans ce cas, dans les deux mois suivant la première partie de l'audit, un rapport d'étape est transmis à l'exploitant. Ensuite, le rapport final synthétisant les différentes sous-parties de l'audit est transmis au terme de l'audit à l'exploitant et au bureau du STRMTG, dans le respect de l'échéance réglementaire calculée sur la base du dernier jour sur site (cf. chapitre 4 du présent guide). Le rapport final doit notamment faire apparaître les constats qui auraient été levés par l'auditeur suite aux apports de l'exploitant entre les deux parties de l'audit.

En cas d'exploitation multi-sites (cf. définition ci-dessus), l'audit doit s'intéresser à chacun des sites en fonction des spécificités de leurs activités et organisations respectives.

La mise en application du SGS doit être vérifiée sur l'ensemble des sites au cours du cycle.

Art. 7.2 - Audits de suivi du cycle

Chacune des 8 thématiques devra être couverte sur au moins l'un des 2 audits complétant le cycle.

L'auditeur peut explicitement approfondir certaines thématiques ou activités « métier » selon les audits. Pour chaque audit, le rapport doit impérativement faire apparaître les thématiques abordées avec plus ou moins de profondeur ou non traitées.

Chapitre 8 - Durée de l'audit de contrôle sur site

La durée des audits de contrôle périodique dépend des facteurs qui caractérisent l'entreprise d'exploitation et la complexité de son organisation :

- Moment de puissance des installations de l'entreprise (produit du débit (p/h) par la dénivelée (m) divisé par 1000) ;
- Nombre de sites de l'entreprise d'exploitation ;
- Nombre de technologies d'installations exploitées ;
- Part de la sous-traitance de la maintenance et couverture ou non des opérations par le SGS (cf. Article 44 de l'arrêté du 07 août 2009), notamment pour le premier contrôle périodique.

Le graphique ci-dessous donne les durées d'audit minimales en fonction de la taille et de la complexité de l'entreprise. Dans le cas du cumul des facteurs listés ci-dessus, les durées d'audit peuvent être augmentées

Taille de l'entreprise	Grande et très grande entreprise Organisation simple		Grande et très grande entreprise Organisation complexe
	3+1+1 jours d'audit		3+2+2 jours d'audit
	Entreprise moyenne Organisation simple	Entreprise moyenne Organisation complexe	
	2+1+1 jours d'audit	3+1+1 jours d'audit	
Entreprise petite Organisation simple		Entreprise petite Exploitant un téléphérique ou un funiculaire ou un train à crémaillère	
	1+1+1 jours d'audit	1,5+1+1 jours d'audit	
	<i>Organisation simple</i>		<i>Organisation complexe</i>

La définition du nombre de jours d'audit à retenir doit être faite par l'organisme de contrôle en bonne intelligence avec l'entreprise. L'évaluation de la taille de l'entreprise et de la complexité de son organisation prend en compte les facteurs précités. Elle peut, le cas échéant, intégrer des facteurs supplémentaires qui permettent de mieux définir la réalité de la situation d'une entreprise.

- Concernant la taille d'une entreprise, elle est définie en fonction du moment de puissance : Petite entreprise : moment de puissance inférieur à 2 500 km.p/h ;
- Moyenne entreprise : moment de puissance compris entre 2 500 et 6 000 km.p/h ;
- Grande et très grande entreprise : moment de puissance supérieur à 6 000 km.p /h.

Concernant la complexité de l'organisation, elle doit notamment prendre en compte le nombre de technologies exploitées par l'entreprise. Les technologies rencontrées peuvent être découpées de la façon suivante :

- Tapis roulants et téléskis (y compris câble bas et fils neige à corde) ;
- Téléphériques mono-câble à attaches fixes et téléportés mono-câble à attaches débrayables ;
- Téléphériques bicâble, funiculaires, trains à crémaillère et autres engins divers.

La durée d'un audit sur site ne pourra jamais être inférieure à une journée.

Le temps de préparation et de rédaction du rapport ne sont pas pris en compte dans ces durées.

Chapitre 9 - Organisation de l'audit de contrôle

L'organisation de l'audit de contrôle peut s'inspirer de la norme EN ISO 19011 « Lignes directrices pour l'audit des systèmes de management ».

Le processus de réalisation des audits est décrit dans le présent chapitre.

Art. 9.1 - Préparation

Afin de permettre à l'auditeur d'appréhender *a priori* la conformité du SGS à la réglementation et son adéquation aux enjeux de sécurité, l'exploitant doit lui fournir les documents suivants dans un délai d'un mois avant la réalisation de l'audit :

- Document de structure ;
- Liste exhaustive des documents établis par l'exploitant dans le cadre de son SGS ;
- La liste des installations du parc de l'exploitant concernées par le SGS.

Et lorsqu'ils existent :

- Rapports d'audits précédents (*a minima* les deux derniers rapports lorsqu'ils existent) ;
- Réponse au rapport d'audit précédent et échancier des mesures transmis par l'exploitant au STRMTG via CAIRN.

L'auditeur peut demander à l'exploitant de lui fournir tout document figurant dans la liste des documents établis dans le cadre de son SGS.

Le plan d'audit est défini en concertation entre l'auditeur et l'exploitant, préalablement à la réalisation de l'audit, à partir des documents fournis par l'exploitant.

Le plan d'audit contient *a minima* les informations suivantes :

- le contexte de la mission (historique des contrôles périodiques réalisés) ;
- l'identification et les limites de la mission ;
- l'identification du référentiel d'audit ;
- l'identification du ou des auditeurs mandatés ;
- le planning détaillé de la ou des journées d'audit intégrant les horaires, les personnes dont la présence est souhaitée, une réunion d'ouverture et une réunion de clôture ;
- les livrables de la mission.

Le plan d'audit peut être mis à jour en tant que de besoin pendant le déroulement de la prestation.

Art. 9.2 - Déroulement sur site

L'audit se déroule en trois phases :

a) La réunion d'ouverture

Cette réunion, qui doit être courte, est réalisée, en présence de la direction, et si possible avec l'ensemble des personnes auditées.

b) L'audit proprement-dit

L'audit doit prévoir un mix entre audit « en salle » et audit « terrain », afin de vérifier la conformité du SGS à la réglementation, son adéquation aux enjeux de sécurité et sa mise en application opérationnelle.

Le ou les auditeurs peuvent procéder à des vérifications par échantillonnage. Toutefois, ils doivent

adapter l'approfondissement de leur évaluation en fonction de la criticité des informations communiquées par l'exploitant et des constats réalisés sur place.

Conformité à la réglementation

L'audit doit vérifier d'une part la conformité du SGS à sa réglementation spécifique (cf. §2) et d'autre part que le SGS permet de répondre à la réglementation technique applicable aux différents appareils (cf. §6).

Adéquation du SGS aux enjeux de sécurité

L'audit doit permettre de vérifier que le SGS mis en place répond aux exigences décrites dans le guide RM-SGS1 de façon adaptée au regard des risques liés aux technologies d'installations exploitées, à la taille de l'exploitant et la complexité de son organisation.

Application du SGS

L'audit doit vérifier la mise en œuvre effective des règles et méthodes prévues par le SGS, en particulier concernant la traçabilité, les processus de vérification et de validation, la réalisation par un personnel compétent. Lorsque l'exploitant bénéficie sous couvert de son SGS des dispositions normalement prévues pour les exploitants ISO 9001 (par exemple réalisation des inspections pluri-annuelles ou des grandes inspections de ses téléphériques), l'évaluation du SGS doit en tenir compte (évaluation des modes opératoires correspondants, compétences des personnels affectés à ces opérations, traçabilité, etc.).

Inspections en propre et allègements

Afin d'accorder aux exploitants concernés la faculté de réaliser les inspections pluriannuelles et les grandes inspections de ses téléphériques, le contrôle périodique permet de vérifier que le SGS formalise les procédures opérationnelles pour ces inspections et assure la traçabilité des opérations.

Enfin, le contrôle périodique permet de vérifier l'adéquation du SGS pour la mise en place des allègements de contrôle visés au § B.7 du guide Grande Inspection (annexe 2 du guide RM1).

c) La réunion de clôture

La réunion de clôture est réalisée avec, *a minima*, la direction et les représentants des activités auditées. Elle doit se tenir en fin d'audit. L'auditeur doit présenter à cette occasion un état des non-conformités et des pistes d'amélioration issues de l'audit.

d) Mesures d'urgence

Lorsque l'auditeur constate en cours d'audit un manquement grave à la réglementation ou un risque grave pour la sécurité, il en avise immédiatement le bureau du STRMTG.

Chapitre 10 - Rapport de l'audit de contrôle

Le rapport de l'audit décrit au chapitre précédent est le rapport de contrôle prévu par la réglementation.

Ce rapport est un document écrit, transmis par l'auditeur à l'exploitant et au service de contrôle. Il doit être clair, concis, factuel. Il doit statuer sur la conformité du SGS à la réglementation, son adéquation aux enjeux de sécurité et sa mise en application opérationnelle.

Le rapport n'a pas pour objectif de porter de jugement sur des personnes.

Les observations formulées par l'auditeur sont exprimées sous la forme soit d'une non-conformité, soit d'une piste d'amélioration, selon les définitions ci-après. Elles sont nécessairement orientées vers la sécurité des usagers des remontées mécaniques. Il est également utile de mettre en évidence dans le rapport les points forts de l'organisation contribuant à l'efficacité du SGS, de façon à valoriser et capitaliser les forces de l'entreprise.

Article R. 342-12-4 du Code du tourisme (décret n°2016-29 du 19 janvier 2016)

Chaque contrôle donne lieu à un rapport indiquant les non-conformités constatées et les améliorations souhaitables, qui est transmis par son auteur à l'exploitant et au préfet dans les deux mois suivant le contrôle.

Dans les deux mois suivant sa réception, l'exploitant informe le préfet des dispositions prises pour garantir le respect de l'objectif de sécurité mentionné au premier alinéa de l'article R. 342-12.

Si l'exploitant ne fait pas réaliser le contrôle périodique dans les délais prévus, le préfet peut mettre en œuvre les mesures prévues au IV de l'article L. 342-17.

Non-conformité

Il existe deux possibilités :

- 1) Non-conformité réglementaire : il s'agit d'une exigence du référentiel qui n'est pas satisfaite (cf. chapitre 6). Par exemple : thématique non traitée, absence de document, etc. Les non-conformités réglementaires doivent être rattachées au référentiel (références à la réglementation ou au guide et à l'article concernés).
- 2) Non-conformité d'application : il s'agit d'une inadéquation manifeste entre l'organisation définie par l'exploitant et son application. Par exemple : thématique traitée dans le SGS, mais mise en application de manière incorrecte. Si possible, les non-conformités d'application doivent être rattachées au(x) document(s) du SGS concerné(s).

Piste d'amélioration

Il s'agit d'une proposition d'optimisation ou d'amélioration du SGS et de sa mise en œuvre.

Les pistes d'amélioration formulées par l'auditeur sont exprimées en termes d'objectifs et non pas de moyens.

Là encore, il existe deux possibilités :

- 1) Point sensible : disposition conforme mais qui pourrait à court ou moyen terme conduire à une non-conformité, sur laquelle un traitement de l'exploitant est attendu.
- 2) Piste de progrès : suggestion sur laquelle l'exploitant peut progresser pour améliorer son système de gestion de la sécurité, sur laquelle l'exploitant doit se positionner.

Lorsque l'audit est réalisé de manière fractionnée, l'auditeur transmet un rapport d'étape à l'exploitant après chaque intervention sur site, puis un rapport final de synthèse à l'issue de la dernière intervention, dans un délai de deux mois (cf. chapitre 7 du présent guide). Ce rapport de synthèse est transmis simultanément au STRMTG par l'auditeur.

Le cas échéant, l'auditeur doit se prononcer explicitement, dans la conclusion du rapport de synthèse, sur la capacité de l'exploitant à réaliser en propre ses inspections pluriannuelles et grandes inspections sous couvert de son SGS, selon les exigences du II de l'article 44 de l'arrêté du 07 août 2009 (cf. chapitre 7).

Enfin, le rapport du dernier audit d'un cycle comporte un rappel des thématiques ayant été approfondies au cours de ce cycle.

Chapitre 11 - Suites données au rapport d'audit de contrôle

Art. 11.1 - Réponse de l'exploitant

L'exploitant définit et informe via CAIRN le bureau du STRMTG et l'auditeur, dans un délai de deux mois suivant la réception du rapport de contrôle :

- des dispositions qu'il entend prendre pour remédier aux non-conformités ainsi que leur calendrier de mise en œuvre ;
- des réponses qu'il entend donner aux éventuelles pistes d'amélioration (points sensibles et pistes de progrès).

Art. 11.2 - Positionnement de l'auditeur et du bureau du STRMTG

L'auditeur se positionne via CAIRN¹ dans un délai de deux mois après réception exhaustive des réponses de l'exploitant :

- sur la pertinence des dispositions et du calendrier de mise en œuvre définis par l'exploitant en réponse aux non-conformités ;
- sur la pertinence des réponses apportées par l'exploitant aux points sensibles.

Si nécessaire, le bureau du STRMTG fait part de ses observations à l'exploitant et à l'auditeur concernant les suites données aux non-conformités et points sensibles.

Art. 11.3 - Suivi de la mise en œuvre

Le suivi de la mise en œuvre des dispositions prévues et réponses apportées aux non-conformités et pistes d'améliorations (points sensibles et pistes de progrès) est réalisé par l'auditeur de l'audit suivant, en tenant compte des éventuelles observations du bureau du STRMTG. L'auditeur se positionne sur la pertinence des réponses de l'exploitant aux constats de l'audit précédent et, le cas échéant, lève les constats.

La validation définitive des levées de non-conformités effectuées par l'auditeur revient au bureau du STRMTG.

Le bureau du STRMTG peut, si la situation le nécessite, prévoir des actions de suivi avant l'échéance du contrôle périodique suivant.

1 Dans l'attente de la mise à jour de CAIRN, une mesure transitoire est mise en place : la position de l'auditeur est transmise à l'exploitant et au STRMTG par mail.