



**Processus de certification de compétences des personnes
intervenant sur le programme de diagnostics immobiliers**
Version du 12 février 2017





SOMMAIRE

1. Contexte réglementaire.....	3
2. Etapes du processus du cycle de certification	3
3. Comité du dispositif particulier	4
4. Processus de candidature.....	4
5. Processus d'évaluation pour une certification initiale.....	7
6. Décision de certification	12
7. Utilisation des certificats, logos et marques de certification	12
8. Surveillance de l'activité.....	13
9. Processus de renouvellement de certification.....	18
10. Suspension, retrait ou réduction du périmètre de certification	19
11. Appels envers des décisions de certification.....	20
12. Traitement des plaintes.....	20
13. Cas Particulier.....	21
14. Transfert d'une certification.....	21
15. Extension du domaine de compétence	23
16. Changement de coordonnées personnelles du candidat certifié.....	23
17. Changement de coordonnées professionnelles du candidat certifié	23
18. Confidentialité	24
19. Participation d'observateurs à des audits.....	24
20. Changement des règles d'accréditation / réglementation applicable	24



1. Contexte réglementaire

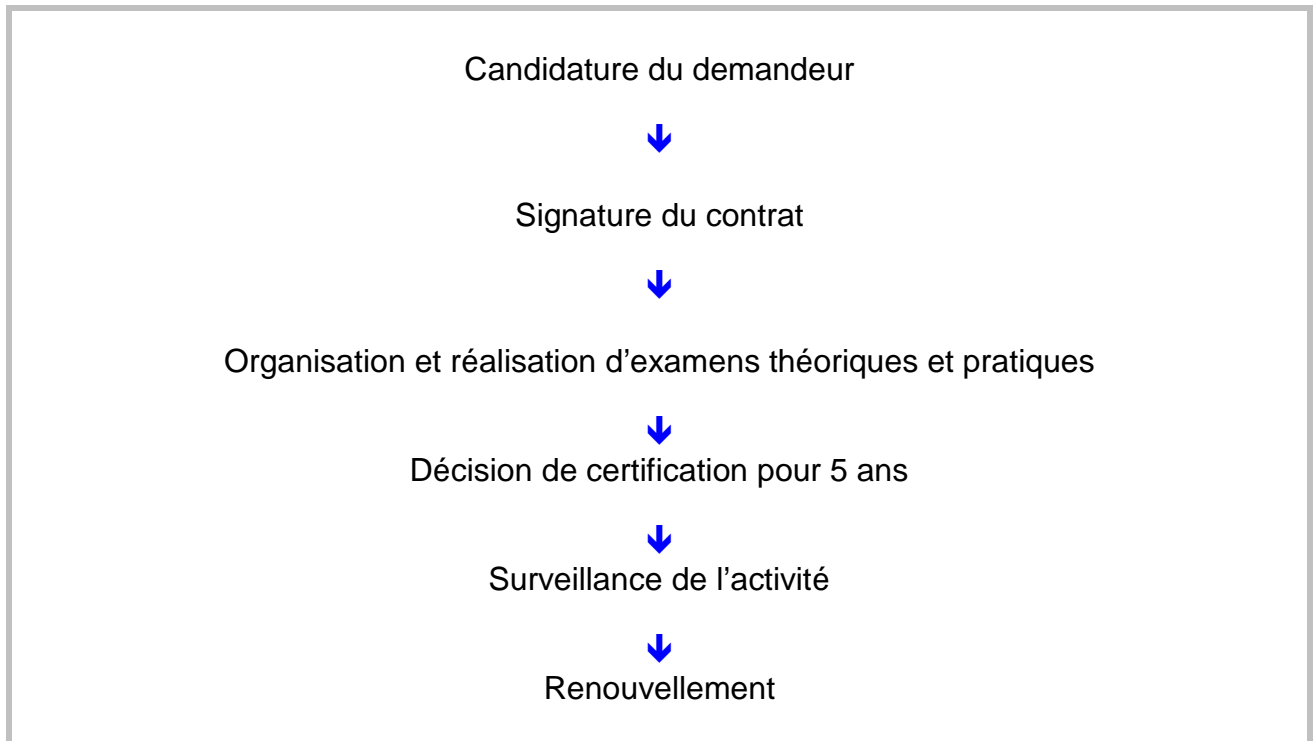
Bureau Veritas Certification est une société française filiale du groupe Bureau Veritas Certification Holding, qui est lui-même une société française filiale du groupe Bureau Veritas.

Bureau Veritas Certification n'exerce aucune activité de conseil ou de formation dans le cadre des activités de certification de compétences de personne des Diagnostiqueurs Immobiliers.

En France, cette activité nécessite que l'organisme de certification soit accrédité pour la certification de personnes dans le cadre du programme de certification des diagnostiqueurs immobiliers.

L'accréditation est délivrée par les autorités nationales, elle a pour but de garantir la compétence et l'indépendance des organismes certificateurs en vérifiant leur conformité à la norme européenne ISO/CEI 17024 pour la certification de personnes. Au même titre que la certification, l'accréditation correspond à une démarche volontaire que Bureau Veritas Certification a engagée afin de renforcer la reconnaissance de ses certificats tant à l'échelle nationale qu'internationale.

2. Etapes du processus du cycle de certification





3. Comité du dispositif particulier

Dans le cadre de ce programme, un comité du dispositif particulier est en place dont les missions sont entre autres de surveiller la performance générale de Bureau Veritas Certification sur ce programme. Il traite entre autres des sujets liés à l'impartialité, aux plaintes et appels, à l'équité et à la fiabilité des examens et aux évolutions du programme.

4. Processus de candidature

La certification est décernée à une personne physique.

L'entreprise ou la personne physique récupère sur le site internet www.certification.bureauveritas.fr ou par tout autre moyen, l'imprimé intitulé « Certification des diagnostiqueurs Immobiliers », qui se divise en deux parties « Conditions générales de vente » et « Bon de commande – inscription » qui regroupe les informations suivantes :

- Le choix du domaine et sa mention éventuelle (Amiante, Plomb, Termites, Gaz, Performance Energétique, Electricité),
- Le lieu de l'examen souhaité,
- Le choix de la date d'examens, après vérification de la disponibilité des places,
- L'identité et coordonnées du candidat (nom, adresse, etc.),
- L'identité et coordonnées de la personne physique ou morale signataire du contrat (nom social, adresse, nom du représentant, etc.),
- La précision de l'entité prenant en charge les règlements.

Lors de ce processus, le candidat signe un engagement indiquant :

- qu'il accepte les termes de la GP01 Diagnostic immobilier
- qu'il ne doit pas divulguer tout ou partie de sujets d'examens
- qu'il ne prendra pas part à des pratiques frauduleuses
- qu'il fera une réclamation uniquement sur le périmètre de la certification octroyée
- qu'il indiquera la nature d'un éventuel handicap



4.1 Prérequis de compétence ou de formation

4.1.1 Cas des extensions de certification Amiante, DPE:

Sans Mention	Avec Mention
Prérequis : mini Bac + 2 technique bâtiment ou Certification de qualification ou titre professionnel de niveau III éducation nationale équivalent en cours de validité ou Expérience de 3 ans en tant que technicien ou agent de maîtrise du bâtiment ou Expérience de 3 ans dans des fonctions équivalentes dans le domaine des techniques du bâtiment	Prérequis : mini Bac + 2 technique bâtiment ou Titre professionnel de niveau III éducation nationale équivalent en cours de validité et Expérience de 1 an si diplôme à l'issue d'une formation de 5 ans ou Expérience de 2 ans si diplôme à l'issue d'une formation de 3 ans ou Expérience de 3 ans si diplôme à l'issue d'une formation de 2 ans

L'expérience professionnelle doit être documentée par la fourniture d'un Curriculum Vitae détaillé auquel sont joints des éléments de preuve tels que les attestations des employeurs, le dernier bulletin de salaire et le contrat de travail associé. A défaut de fourniture, les raisons doivent être motivées, par exemple une expérience éloignée, un ex employeur qui n'existe plus... Dans ce cas, le responsable de certification analyse les preuves fournies.

Le diplôme doit être fourni. Pour le cas d'un diplôme délivré depuis moins de 12 mois, le programme est associé.

Dans le cas d'une extension « DPE avec Mention » avec équivalence de pré-requis par audit sur ouvrage :

- la candidature à la mention requiert préalablement que la personne soit déjà certifiée et qu'ait été réalisée une opération de surveillance principale ou une recertification,
- L'état de suivi des réclamations et plaintes concernant le candidat certifié dans l'usage de sa certification est à communiquer,
- L'état des suites données aux résultats de la surveillance est examiné par la fourniture d'un rapport de type DPE,
- La liste exhaustive des prestations réalisées pour le DPE sans mention est fournie si surveillance non réalisée.



4.1.2 Extension – Certification Plomb avec mention :

La candidature à la mention requiert préalablement que la personne soit déjà certifiée et qu'ait été réalisée une opération de surveillance principale ou une recertification.

L'état de suivi des réclamations et plaintes concernant le candidat certifié dans l'usage de sa certification est à communiquer.

L'état des suites données aux résultats de la surveillance est examiné par la fourniture d'un rapport de type CREP.

4.2 Contractualisation :

La personne physique sera dûment enregistrée à une session, une fois que la recevabilité du dossier sera appréciée par la fourniture des pièces mentionnées ci-après. Toutefois, à défaut d'être en mesure de fournir les pièces justificatives au moment de l'inscription, ces dernières seront remises au plus tard préalablement à l'émission du certificat :

- Le bon de commande – inscription est retourné rempli,
- Certification initiale DPE : Attestation sur l'honneur relative au suivi avec succès des formations obligatoires et mentionnées dans les arrêtés de compétences du domaine de la Performance Energétique et sa mention, soit respectivement 3 et 5 Jours sur un programme répondant à l'annexe 2 de l'arrêté de compétences dans les 18 derniers mois qui précèdent l'évaluation,
- Certification initiale Amiante : Attestation sur l'honneur relative au suivi avec succès des formations obligatoires et mentionnées dans les arrêtés de compétences du domaine Amiante et Amiante avec mention, soit respectivement 3 et 5 Jours sur un programme répondant à l'annexe 2 de l'arrêté de compétences dans les 18 derniers mois qui précèdent l'évaluation,
- Attestation sur l'honneur précisant que le candidat ne possède pas de certification pour un type de diagnostic auprès d'un autre Organisme de Certification,
- Dans le cas d'un renouvellement – extension DPE ou extension Amiante : attestations sur l'honneur relatives au suivi avec succès des formations obligatoires et mentionnées dans les arrêtés de compétences du domaine de l'Amiante et de la Performance Energétique et sa mention, soit respectivement 3 et 5 Jours durant le cycle de certification sur un programme répondant à l'annexe 2 de l'arrêté de compétences dont au moins 1 jour sans mention et 2 jours avec mention dans les 18 derniers mois du cycle de certification,
- Attestation sur l'honneur de déclaration de plaintes,
- Attestation sur l'honneur relative à la fourniture des éléments de pré-requis, de diplôme ou d'expérience suivant les domaines de certification souhaités ou mentions,
- Le règlement de la facture, correspondant au(x) domaine(s) choisi(s), est reçu. Toutefois, en cas de financement par une entité et non pas par le candidat, le règlement peut être réalisé après le passage des examens. Sur demande de l'organisme payeur ou de la



personne morale signataire du contrat, la première échéance d'une certification initiale peut être fractionnée. Dans ce cas, la tarification est différente.

- Les documents précisant un handicap nécessitant des conditions d'examen adaptées sont communiqués.

Bureau Veritas Certification s'assure que ces documents sont correctement remplis et signés et qu'ils sont complets.

5. Processus d'évaluation pour une certification initiale

Les candidats reçoivent une convocation précisant les lieux et horaires d'examens.

Lors du processus d'examen, la vérification de l'identité du candidat est systématiquement effectuée. En cas de fraude ou de tentative de fraude, l'examineur établit un rapport qui précise l'identité de la personne ainsi que les circonstances de la tentative de fraude. Ce rapport est transmis au responsable de la certification de personnes qui peut prendre la décision d'exclure définitivement le candidat.

Cette information fait partie des éléments fournis au Comité du dispositif particulier et au Comité de certification.

Pour chaque domaine de compétence, l'évaluation comprend deux examens : un examen théorique et un examen pratique.

Si une seule partie de l'examen de certification est réussie, cet examen est valide pour une durée 6 mois.

Un délai maximum de 6 mois est autorisé entre le passage de l'examen théorique ou pratique. Au-delà de ce délai, le candidat devra passer l'intégralité des épreuves.

Dans le cas de certification avec mention, l'examen théorique relatif à la mention est complémentaire à celui sans mention. Le délai de passage entre les 2 examens théoriques avec ou sans mention est limité à 6 mois. A défaut, les 2 questionnaires sont repassés. Toutefois, si le certificat DPE sans mention est délivré, le seul examen théorique DPE avec mention en certification initiale sera à passer.

Pour les examens du domaine Amiante et Plomb, en cas d'échec, le candidat ne peut se présenter à un nouvel examen avant un délai minimum respectivement de 5 jours pour l'Amiante et de 10 jours pour le niveau Plomb avec mention ou sans mention pour une certification initiale, 5 jours dans le cas d'une recertification du domaine Plomb.



5.1 *Evaluation théorique* :

5.1.1 **Déroulement des examens théoriques**

Les sessions débutent aux horaires indiqués sur la convocation et aucun retard ne sera admis.

La convocation peut être collective lorsque la session est organisée collectivement avec un donneur d'ordre unique.

Aucun document n'est autorisé pendant l'épreuve théorique.

L'examineur demande à chaque candidat :

- la production d'une pièce d'identité officielle avec photographie à l'entrée dans la salle (passeport, carte d'identité, ou permis de conduire),
- l'émargement de son nom sur une feuille de présence.

La durée d'examen de chaque domaine est proportionnelle au nombre de questions posées, un temps de 50 secondes est accordé par question.

Le nombre de questions posées par examen est réparti de la façon suivante :

Domaine technique	Certification initiale ou extension	Recertification
Amiante	40	30
Amiante avec mention (en complément QCM sans mention)	20	20
DPE sans mention	100	60
DPE avec mention (en complément QCM sans mention)	50	30
Electricité	40	30
Gaz	40	40
Plomb sans mention	40	30
Plomb avec mention	10	10
Termites Métropole	40	30
Termites DOM	20	20

Les compétences des diagnostiqueurs sont vérifiées à l'aide de questionnaires pour chaque domaine certifié ainsi que sa mention.

Bureau Veritas Certification dispose de questions pour chaque domaine suivant les connaissances requises.

Chaque domaine ainsi que sa mention comprend des questions (Questions à Choix Multiple) qui portent sur les connaissances requises et qui sont réparties de la façon suivante dans divers domaines s'il y a lieu :

- questions générales et spécifiques à chaque domaine : historique de l'utilisation et des techniques du domaine,
- rôles, obligations et responsabilités : questions sur la responsabilité et la sécurité des intervenants dans le domaine,



- physico-chimie : questions sur les caractéristiques physico-chimiques ou la composition des matériaux dans le domaine,
- risques sanitaires ou impacts et amélioration : questions liées aux risques pour l'Homme ou aux possibilités d'amélioration par rapport à un impact,
- dispositifs législatifs, réglementaires : questions sur l'historique de la réglementation et sur la législation en cours dans le domaine,
- normes, méthodes et techniques : questions sur les normes et les techniques utilisées dans le domaine,
- technologie et utilisation.

Les questionnaires sont distribués à chaque candidat et sont complétés sous le contrôle d'un surveillant.

5.1.2 Traitement des résultats

Une fois l'examen terminé, les questionnaires sont corrigés automatiquement ou manuellement si recours à la version « papier » et viennent alimenter un PV de notes recensant la performance globale des candidats par domaine.

Les résultats du candidat à l'examen théorique sont soit :

- satisfaisants : le candidat a obtenu sur l'ensemble du domaine une note globale minimum de 12. Toutefois, pour les domaines Performance énergétique et Gaz, cette note globale est au minimum de 16.
- insuffisants : le candidat fait une seconde tentative lors de la même journée (sauf Amiante et Plomb) pour valider les domaines où il a échoué. Dans ce cas, les examens théoriques sont repassés en totalité
S'il échoue une seconde fois, le candidat devra se représenter à une prochaine session pour valider les domaines où il a échoué, s'il souhaite poursuivre la démarche de certification.

Le candidat est informé des résultats à l'issue de l'examen au plus tard 2 mois après la fin de l'examen théorique.

Dans le cas d'une évaluation théorique pour une extension de certificat, les examens théoriques du domaine sans mention et avec mention doivent être passés par le candidat. Ces examens peuvent être fractionnés avec le passage de la théorie au moment de l'évaluation du niveau de certificat.



5.2 *Evaluation pratique* :

5.2.1 Déroutement de l'examen pratique

Le candidat doit se présenter aux examens en apportant les modèles de rapports qu'il utilise pour la réalisation de diagnostics. A défaut, le candidat ne pourra se présenter à l'examen.

Les sessions débutent aux horaires indiqués sur la convocation et aucun retard n'est admis. La convocation peut être collective lorsque la session est organisée collectivement avec un donneur d'ordre unique.

Les candidats sont accueillis par un évaluateur mandaté par Bureau Veritas Certification suivant les mêmes modalités que pour l'examen théorique.

Pour chaque domaine, il peut exister plusieurs dossiers comprenant chacun un ou plusieurs sujets. Ils sont à traiter en continu en présence de l'évaluateur.

Les dossiers sont choisis par l'évaluateur ou tirés au sort par le candidat. Ils sont accompagnés de supports d'informations permettant au candidat de comprendre le contexte du sujet de mise en situation.

Chaque examen dure environ 60 minutes (temps confirmé sur les copies remises au candidat) et comprend une mise en situation pour la partie « étude de cas » et environ 15 à 20 minutes pour échanger avec le candidat. La partie échange est comprise avec l'étude de cas dans le cas de passage d'examen individualisé. Le candidat est évalué sur sa méthodologie et sa maîtrise des méthodes et des outils qu'il doit connaître dans le domaine concerné.

En ce qui concerne le rapport de diagnostic, le candidat doit amener les différentes trames de rapports susceptibles d'être utilisées sur la portée de la certification visée. Ces rapports pré-formatés seront utilisés pour compléter / formaliser les informations et avis issus de l'examen. Une fois terminé il le remet à l'évaluateur.

Le candidat vérifie au préalable que les trames de rapports répondent à la réglementation. Si le candidat n'est pas en possession de la trame de rapport utile à la tenue de l'examen, il ne pourra se présenter à l'examen.

Remarques : L'examen pratique du domaine Plomb inclut la possibilité d'utilisation d'un appareil à fluorescence X tel que défini par l'arrêté relatif au constat de risque d'exposition au plomb. Le candidat apporte son appareil à fluorescence X. A défaut, le candidat informe Bureau Veritas Certification dès réception de sa convocation



5.2.2 Le traitement des résultats

Durant l'examen, une notation est réalisée par l'évaluateur avec un formulaire d'évaluation type.

Au cours de l'examen, l'évaluateur remplit son rapport d'évaluation avec commentaires si nécessaire pour préciser soit les difficultés rencontrées dans la relation avec le candidat, soit les précisions sur la connaissance appréciée.

Le candidat est informé de son résultat dans un délai maximum de 2 mois, une Fiche Individuelle de Résultat (FIR) lui est remise à cette occasion.

Les résultats du candidat à l'examen pratique sont soit :

- satisfaisants : le candidat a obtenu sur l'ensemble du domaine une note globale d'au moins 12 sur 20 et une note supérieure à 50% sur chaque partie éventuelle de l'évaluation. Son dossier est envoyé au service de la certification de personnes pour vérification et validation par le responsable de la certification de personnes,
- insuffisants : le candidat devra se représenter lors d'une prochaine session s'il souhaite poursuivre la démarche de certification. Cette évaluation de rattrapage peut être partielle. L'examen de rattrapage peut être partiel si les unités de valeurs sont isolées d'un point de vue attribution des points. Les consignes sont alors données à l'évaluateur.

Dans le cas de l'examen pratique du domaine DPE avec mention et Amiante avec mention, le certificat sans mention peut être délivré sous réserve des conditions suivantes :

- Réussite de l'examen théorique sans mention
- Réussite de l'examen pratique sans mention
- Contrat en cours de validité précisant la demande du DPE sans mention ou Amiante sans mention

Dans le cas de l'examen pratique Plomb avec mention, l'évaluation pour la mention comporte un examen théorique et un examen pratique.



6. Décision de certification

60 jours maximum après la tenue de l'évaluation pratique, le candidat est informé des résultats validés par le responsable de la certification de personnes, sous réserve de l'acquittement des sommes dues.

Cependant, ce délai ne pourra pas être respecté si la totalité des documents devant être remis au moment de l'inscription ne l'est pas, ainsi que si le règlement des sommes dues n'est pas effectué.

La certification initiale est prononcée à l'issue des évaluations théoriques et des évaluations pratiques après validation par le responsable de la certification de personnes.

La durée de validité d'un certificat est de 5 ans.
Tout certificat avec mention est retiré à l'expiration du certificat sans mention.

Le certificat reste la propriété de Bureau Veritas Certification.

Tant que le certificat n'est pas remis au candidat, celui-ci n'a pas le droit de faire usage de la marque de certification Bureau Veritas Certification, et de réaliser de diagnostic immobilier.

Le nom de l'inspecteur est ajouté à la liste des personnes certifiées, disponible sur le site Internet de Bureau Veritas Certification ainsi que sur l'annuaire en ligne du Ministère de l'Ecologie.

7. Utilisation des certificats, logos et marques de certification

Bureau Veritas Certification communique le certificat au signataire du contrat accompagné du guide de communication dédié à l'usage de la marque de certification pour les diagnostiqueurs immobiliers.

Le logo utilisable peut être téléchargé sur le site (http://www.bureauveritas.fr/wps/wcm/connect/bv_fr/local/home/our-services/certification - rubrique Communiquer sur sa certification).

Les marques de certification sont utilisées pour promouvoir la certification de compétences du candidat certifié qui peut en faire usage sur sa documentation.

La marque de certification ne peut en aucun cas être apposée sur le rapport de diagnostic.

Si l'entreprise désire utiliser le logo sur ses supports de communication, elle doit ajouter la mention « portée communiquée sur demande » ou détailler les personnes / domaines de compétence pour lesquels la certification a été obtenue.



Bureau Veritas Certification contrôle l'utilisation des logos et certificats au cours de l'opération de surveillance et vérifie notamment que les marques de certification :

- sont reproduites dans leur intégralité et conformes à la charte graphique,
- sont utilisées pour promouvoir la certification de compétences de la personne sans confusion avec d'autres activités
- sont utilisées de façon à ne pas tromper sur l'objet de la certification.

La marque de certification Bureau Veritas Certification ne peut pas être utilisée sur tous supports faisant référence à une autre marque de certification de compétences de personnes sur un même programme d'accréditation.

Durant une période de suspension d'un domaine certifié, ou en cas de retrait, le candidat certifié s'abstient de toute promotion de sa certification pour les domaines concernés.

8. Surveillance de l'activité

8.1 Définition

3 opérations de surveillance sont possibles au cours d'un cycle de certification.

- L'opération de surveillance initiale au cours de la première année dès la réalisation de 4 diagnostics (uniquement pour la certification initiale)
- L'opération de surveillance principale entre le 13ème et le 48ème mois,
- Le contrôle sur ouvrage, qui peut être associé à l'opération de surveillance principale, et qui doit être réalisé entre le 13ème et le 48ème mois,

L'opération de surveillance initiale consiste en un examen de 4 rapports par domaine technique certifié selon les précisions mentionnées dans les arrêtés dits de compétences en vigueur. Les rapports fournis doivent avoir des conclusions différentes et être réalisés sur différents types de prestations si possible.

L'opération de surveillance principale consiste à réaliser une enquête documentaire permettant de recueillir les éléments à transmettre à un évaluateur.

Le contrôle sur ouvrage consiste à accompagner le candidat certifié sur une opération de diagnostic immobilier ayant fait l'objet d'un rapport préalablement établi.



8.2 Principe d'organisation

8.2.1 Opération de surveillance initiale :

Le candidat certifié doit informer spontanément Bureau Veritas Certification dès la réalisation des 4 premiers rapports. A défaut d'information, Bureau Veritas Certification adressera un courrier au candidat certifié entre le 6^{ème} et le 10^{ème} mois de la première année de validité du certificat.

Si le diagnostiqueur n'est pas en mesure de communiquer 4 rapports par domaine à l'issue de la première année, il devra se soumettre à un nouvel examen pratique, à défaut une suspension sera prononcée. La suspension sera levée par l'appréciation de la compétence à l'aide d'un examen pratique. Les coûts de ces évaluations seront ceux en vigueur pour le domaine technique considéré.

8.2.2 Opération de surveillance principale :

Pour que cette opération soit réalisée, les éléments suivants sont à transmettre à Bureau Veritas Certification :

- la liste exhaustive des diagnostics réalisés prévue à l'article 2 des arrêtés relatifs aux critères de certification des personnes réalisant des diagnostics immobiliers en application de l'article L 271-6 du CCH
- l'état du suivi des plaintes et réclamations de parties tierces,
- la preuve du moyen mis en œuvre pour assurer la veille technique et réglementaire, par exemple, une organisation professionnelle, un service de documentation interne, un prestataire spécialisé. Un abonnement à une revue ne constitue pas une preuve suffisante.
- les cas d'usage de la marque de certification

Le délai de transmission pour faire parvenir l'enquête documentaire est de l'ordre de 15 J calendaires.



A réception des éléments fournis, un échantillonnage de rapport est réalisé suivant les principes suivants :

	Amiante	DPE Sans Mention	DPE Avec Mention	Electricité	Gaz	Plomb Sans Mention	Plomb Avec Mention	Termites
Pratique du métier attesté par :								
Pratique minimum sur les 12 derniers mois précédant notre demande								
Nombre de rapports réalisés au cours	5	5	5	5	5	5	5	5
Echantillon à communiquer dès réalisation et spontanément pour la surveillance initiale								
Nombre de rapport à examiner	3 sur 4 à fournir	4	4	4	4	4	5	4
Echantillon prélevé sur la liste réglementaire transmise pour surveillance principale								
Nombre de rapports à examiner	3 sur 5 à fournir	4	4	4	4	4	4	4

* Dans le cas particulier du DRIPP, l'activité étant dépendante de l'ARS, ce quota de 5 non atteint doit être documenté.

Sur la base de cet échantillonnage, les rapports sont demandés au candidat certifié, accompagnés des avis de mission pour les domaines Termites, Electricité, Gaz, et DPE (méthode des consommations), des courriers d'envoi en Préfecture pour le Plomb, de l'information au distributeur pour le Gaz

Le délai de transmission des éléments demandés est de l'ordre de 8 J calendaires.

Sur cette base, le processus de surveillance par un évaluateur comprend :

- l'évaluation du suivi par le candidat des évolutions techniques, législatives et réglementaires dans le domaine concerné par l'examen des rapports et la preuve des moyens mis en œuvre pour la veille technique et réglementaire,
- la réalisation d'une pratique suffisante,
- la vérification de l'usage de la marque de certification,
- l'appréciation de l'entretien des appareils de mesure si la réglementation le demande,
- l'examen des rapports réalisés accompagnés des avis de mission pour les domaines Termites, des courriers d'envoi en Préfecture pour le Plomb, de l'information au distributeur pour le Gaz
- la vérification d'un diagnostic réalisé sur un ouvrage pour les domaines DPE et Gaz, ainsi que les certifications avec mention pour l'Amiante et le Plomb.



8.2.3 Opération de visite sur ouvrage :

Dans le cas de la surveillance sur ouvrage pour le domaine DPE, le candidat certifié doit au préalable fournir une liste significative des sites qui peuvent être visités en présence de l'examineur. Lorsque Bureau Veritas Certification a sélectionné le site, le candidat certifié en est informé et se charge de l'organisation et de l'intendance pour pouvoir accéder au site retenu. Bureau Veritas Certification s'assure que le rapport est disponible sur le site de l'ADEME.

Dans le cas d'une certification avec mention, il porte sur un diagnostic d'immeuble ou d'un bâtiment à usage principal autre que d'habitation, selon la méthode des consommations estimées si le cas a été rencontré, ou, sinon, selon la méthode des consommations relevées. Ce contrôle, en présence du candidat certifié ou à défaut en son absence si elle a été dûment convoquée au moins sept jours auparavant, consiste en la vérification complète des données d'entrée du bâtiment employées pour établir le diagnostic de performance énergétique, la vérification complète des recommandations émises, et l'examen sur place du bâtiment afin de vérifier la concordance entre les informations fournies dans le rapport et le bâtiment diagnostiqué.

Dans le cas de la surveillance sur ouvrage pour le domaine Plomb avec mention, le candidat certifié doit informer spontanément Bureau Veritas Certification pour que Bureau Veritas Certification puisse réaliser ladite surveillance dès que 5 rapports, au plus, ont été réalisés. Cette surveillance peut avoir lieu le jour de la réalisation d'un diagnostic DRIPP ou peut avoir lieu au plus tard 2 mois après la réalisation de la prestation.

Dans le cas de la surveillance sur ouvrage pour le domaine Gaz, le candidat certifié doit au préalable fournir une liste significative des sites qui peuvent être visités en présence de l'examineur. Lorsque Bureau Veritas Certification a sélectionné le site, le candidat certifié en est informé et se charge de l'organisation et de l'intendance pour pouvoir accéder au site retenu.

Dans le cas d'une certification avec Amiante avec mention, il porte sur un diagnostic d'immeuble ou d'un bâtiment à usage principal autre que d'habitation et de préférence sur une prestation relevant de l'article R 1334-22 du code de la Santé Public, à défaut sur une prestation relevant de l'article R 1334-20 ou R 1334-21 du même code.

Ce contrôle, en présence du candidat certifié ou à défaut en son absence si elle a été dûment convoquée au moins sept jours auparavant, consiste en la vérification complète des données d'entrée du bâtiment employées pour établir le diagnostic de performance énergétique, la vérification complète des recommandations émises, et l'examen sur place du bâtiment afin de vérifier la concordance entre les informations fournies dans le rapport et le bâtiment diagnostiqué.

8.3 *Protocole évaluateur*

A l'issue du processus de surveillance, un rapport est rédigé ; celui-ci est remis au candidat certifié. Un entretien avec le candidat certifié et la personne morale s'il y a lieu, est organisé.



Le principe suivant est mis en œuvre pour la gestion des écarts :

A - Si aucun écart n'est constaté, l'évaluateur indique dans son rapport d'évaluation un avis favorable pour le maintien de la certification et le transmet à Bureau Veritas Certification pour décision par le Responsable de la Certification de Personnes.

B - Si des écarts sont constatés, ils sont transmis au candidat certifié. **Il dispose d'un délai de l'ordre 10 jours** pour apporter des réponses aux écarts et, si nécessaire, apporter la preuve de l'action corrective à l'évaluateur.

Si les propositions d'actions correctives sont satisfaisantes, l'examineur solde l'écart avec un avis favorable pour le maintien de la certification comme indiqué en A ci-dessus.

Si les propositions d'actions correctives ne sont pas satisfaisantes, insuffisamment documentées ou en cas de non réponse dans le délai, l'évaluateur en informe la candidat certifié et transmet le rapport au responsable de la certification pour traitement pour le maintien ou pas de la certification pour le(s) domaine(s) technique(s) concerné(s).

Dans le cas de réponse incomplète ou inadaptée, le candidat certifié est invité à proposer une nouvelle action corrective. Si celle-ci est à nouveau insatisfaisante, l'évaluateur en informe le candidat certifié et transmet le rapport au responsable de la certification pour le maintien ou pas de la certification pour le(s) domaine(s) technique(s) concerné(s).

Dans tous les cas, le dossier est soumis à la décision du Responsable de la Certification de Personnes qui statue sur le maintien, la suspension, ou le retrait du certificat pour le(s) domaine(s) concerné(s).

En fonction des résultats de cet examen, si les actions correctives ne sont pas estimées comme satisfaisantes ou accompagnées de l'élément de preuve convaincant, un maintien avec réserve peut être prononcé, Bureau Veritas Certification se réserve la possibilité de rajouter un avenant au contrat pour :

- un nouvel examen pratique ou,
- un audit documentaire complémentaire ou,
- un audit du diagnostiqueur sur le terrain

Dans ce cas de maintien avec réserve un délai maximum est imposé pour transmettre des éléments complémentaires, à défaut une suspension sera prononcée.

Les conditions des opérations de surveillance pour les cycles de renouvellement des prestations sont identiques à celles décrites dans le paragraphe 8.



8.4 Résultats de la surveillance.

Au plus tard 2 mois après la sélection définitive des rapports, le candidat certifié est informé des conclusions de la surveillance. Ce délai est porté à 3 mois dans le cas d'un contrôle sur ouvrage.

A cette occasion, les informations à destination des consommateurs sur le site internet Bureau Veritas Certification sont actualisées.

9. Processus de renouvellement de certification

Entre 6 et 9 mois avant la fin de validité du certificat, Bureau Veritas Certification prend contact avec l'inspecteur concerné afin de lui exposer les modalités de renouvellement (par mail ou téléphone).

Le processus de renouvellement est conditionné par le fait que le candidat certifié doit fournir une attestation sur l'honneur justifiant d'au moins 5 réalisations de diagnostic dans les 12 mois qui précèdent la fin de validité de sa certification.

Pour le domaine Amiante, le candidat certifié doit fournir 5 rapports réalisés au cours des 12 mois qui précèdent la fin de validité de sa certification et qui portent sur le périmètre de sa certification. L'examen d'au moins un des cinq rapports est réalisé pour vérifier la conformité aux dispositions réglementaires, normatives ou bonnes pratiques professionnelles en vigueur.

Le processus de gestion du contrat est identique à ce qui est décrit dans le paragraphe 4 Processus de candidature.

Dans le cas où une décision de renouvellement ne peut être prise avant la date de fin de validité du certificat, le candidat certifié repassera les examens dans les conditions d'une certification initiale.

La procédure de renouvellement peut être reportée, dans ce cas, le certificat est suspendu pour une durée maximale de 12 mois.

Une prorogation de certificat peut exceptionnellement être admise si les dispositions réglementaires le prévoient explicitement.

Dans le cas où le nouveau certificat est émis avant l'examen des rapports, Bureau Veritas Certification se réserve le droit de suspendre le certificat émis si des anomalies importantes sont décelées telles que :

- Croquis incomplet
- Croquis absent
- Preuve non jointe en annexe (copie d'analyse laboratoire, etc.)
- Prélèvement non conforme
- Conditions générales de sécurité non jointes



10. Suspension, retrait ou réduction du périmètre de certification

Bureau Veritas Certification se réserve le droit de suspendre, de retirer ou de réduire les certificats délivrés, à n'importe quel moment durant leur période de validité.

Un certificat peut être suspendu, réduit ou retiré, dans les cas suivants, et après décision du Comité de Certification :

- utilisation abusive de la marque de certification,
- non-respect des accords commerciaux passés avec Bureau Veritas Certification,
- changement de domiciliation ou d'employeur non déclaré, y compris retour N'Habite Pas à l'Adresse Indiquée (NPAI)
- arrêt d'activité
- activités insuffisantes au regard des exigences du programme
- pas d'actions correctives adaptées en réponse aux écarts constatés
- atteinte à l'image de marque de Bureau Veritas Certification,
- non réponse après 2 relances écrites de la fourniture de documents dans le cadre de la surveillance,
- double certification (dans ce cas, Bureau Veritas Certification informe l'autre Organisme de certification du retrait de la certification)
- retour d'un courrier recommandé non réclamé
- non règlement des factures après mise en demeure du service recouvrement.

La suspension d'un domaine certifié est prononcée par Bureau Veritas Certification. La durée d'une suspension est de 1 an au maximum. Le candidat certifié est informé par lettre ou courriel recommandée avec AR (si son adresse de domiciliation est connue) de l'état de sa certification, des modalités pour recouvrer sa certification. La personne suspendue doit retourner le certificat original à Bureau Veritas Certification dans un délai de 1 mois maximum pour permettre la réédition d'un nouveau certificat.

La réalisation d'audit complémentaire à la charge du titulaire du contrat est un des moyens susceptibles d'être mis en œuvre pour constater la levée des anomalies objet de la sanction. Cet audit fait l'objet d'un avenant.

En cas d'absence de traitement efficace dans un délai de 1 an, le domaine certifié lui sera finalement retiré.

Bureau Veritas Certification met tout en œuvre pour permettre à l'entreprise ou la personne physique de remédier à temps aux anomalies ayant entraîné une suspension du certificat émis.

Dans le cas particulier d'une suspension en cas de force majeure, la personne certifiée doit apporter la preuve du caractère "imprévisible, insurmontable, extérieur".

Bureau Veritas Certification se réserve également le droit d'entamer toute poursuite pour non-respect des dispositions contractuelles.



Dans tous les cas de suspension ou de retrait, le candidat certifié sera supprimé des listes mises à disposition du public sur le site internet de Bureau Veritas Certification ainsi que sur l'annuaire en ligne du Ministère de l'Ecologie

La suspension du certificat Amiante avec Mention ou DPE avec Mention entraîne la suspension du certificat respectif sans Mention. Pour les personnes certifiées Plomb avec mention, la suspension du certificat du domaine Plomb sans mention entraîne la suspension du certificat Plomb avec mention.

11. Appels envers des décisions de certification

Le candidat demandeur ou certifié peut faire appel de toute décision prise par Bureau Veritas Certification le concernant.

L'appel doit être adressé à la Direction Technique de Bureau Veritas Certification :

Immeuble Le Guillaumet
60 Avenue Charles de Gaulle
92800 PUTEAUX

Il doit préciser les raisons de son appel et le motiver.

La direction technique validera son contenu et accusera réception de cet appel (sauf si une réponse rapide est apportée).

Après analyse et proposition d'action, elle indiquera au plaignant les actions engagées pour traiter de son appel.

Le suivi et l'enregistrement des appels est sous la responsabilité de la Direction technique.

12. Traitement des plaintes

Si un candidat demandeur ou certifié n'est pas satisfait de la prestation de certification de Bureau Veritas Certification (autre qu'un appel), il établit une plainte.

La plainte doit être adressée au responsable du service Diagnostic immobilier. Elle doit préciser les motifs et raisons de sa plainte.

Le responsable du programme de certification validera son contenu et accusera réception de cette plainte (sauf si une réponse rapide est apportée).

Après analyse et proposition d'action, la Direction technique indiquera au plaignant les actions engagées pour traiter sa plainte. Si la réponse ne peut être établie après 3 semaines, une lettre d'attente est envoyée au plaignant. Elle s'engage à ce que son traitement soit juste et équitable.

Dans le cas où la réponse apportée par Bureau Veritas Certification n'est pas acceptable par le réclamant, ce dernier peut faire appel par courrier recommandé AR dans un délai de 8 jours.



Le plaignant peut présenter formellement son cas lors d'un Comité du Dispositif Particulier. Il est informé par courrier de la date et du lieu de tenue de ce Comité.

Le suivi et l'enregistrement des plaintes est sous la responsabilité de la Direction technique.

Toute plainte fondée relative à une personne que Bureau Veritas Certification a certifiée est considérée comme une réclamation-tiers et traitée de la même façon que les plaintes. La personne notifiée est systématiquement informée de cette réclamation-tiers.

En cas de plainte, une attestation sur l'honneur est demandée au candidat certifié sur l'absence de double certification ou en cours auprès d'un autre Organisme de Certification.

Le traitement des plaintes respecte les règles de confidentialité vis-à-vis du plaignant ou des tiers.

13. Cas Particulier

Le maintien de la validité du certificat délivré à la personne concernée sera obligatoirement conditionné par la signature d'un nouveau contrat entre la personne physique ou une personne morale et Bureau Veritas Certification. Les résultats d'examens précédents sont pris en compte. La personne certifiée doit spontanément informer Bureau Veritas Certification dans un délai maximum de 1 mois. A défaut de lien contractuel, le certificat perd sa validité et ne peut être utilisé pour la réalisation de diagnostics.

14. Transfert d'une certification

Bureau Veritas Certification peut reprendre à son compte un cycle de certification d'une personne physique certifiée.

Pour maîtriser le transfert de dossier, un examen technique est réalisé en vérifiant :

- Le dossier technique de la personne transmis par l'organisme certificateur ayant délivré le certificat en cours de validité
- Que le respect de la réglementation par la personne n'est pas en cause
- Qu'il n'y a aucun problème lié à la compétence non résolu ou potentiel identifié par l'examen de transfert

Bureau Veritas Certification réalise une revue de contrat et établit une proposition de certification s'intégrant dans le cycle de certification du client. Les dispositions en matière de réalisation des audits et de décision de certification sont identiques à ce qui est décrit dans les paragraphes 2 et 3.

A l'issue de cet examen, Bureau Veritas Certification émet directement un certificat. La date de décision de la certification est la date de début de certification de l'organisme certificateur précédent. Les audits de suivi sont ensuite planifiés et réalisés en fonction des dates d'échéances définies dans le contrat.



Si Bureau Veritas Certification est dans l'impossibilité de se procurer le dossier technique de la personne auprès de l'organisme certificateur précédent, ou en cas de doute subsistant après l'examen avant transfert concernant l'adéquation d'une certification actuelle ou passée, Bureau Veritas Certification traite la demande comme une certification initiale.

Le processus réglementaire rappelé ci-après est appliqué :

Toute personne certifiée peut demander le transfert de sa certification pour la durée de validité restant à courir, auprès d'un autre organisme de certification accrédité, ci-après dénommé organisme d'accueil, à condition que cette certification ne soit pas suspendue et que ne soit pas en cours une procédure de recertification.

Pour cela, la personne adresse une demande écrite à l'organisme d'accueil, qui demande à l'organisme de certification d'origine un dossier de transfert.

Ce dossier de transfert doit être envoyé par l'organisme d'origine à l'organisme d'accueil sous un mois à compter de la date de réception de la demande de l'organisme d'accueil. Il concerne le cycle de certification en cours de validité, et comprend au minimum :

- la date d'effet de la certification ou recertification et les informations que comporte le certificat ;
- les notes obtenues aux examens théoriques et pratiques, une copie du courrier indiquant les écarts constatés, et les résultats de l'évaluation ;
- l'état de suivi des actions menées par l'organisme d'origine au titre de la surveillance ;
- les résultats de chacune des opérations de surveillance, une copie du courrier indiquant les écarts constatés et l'état des suites données ;
- les réclamations et plaintes reçues par l'organisme d'origine à l'encontre de la personne certifiée et l'état des suites données ;
- le statut d'accréditation de l'organisme d'origine et les conséquences éventuelles de ce statut sur la certification de la personne.
- La régularité administrative du dossier du candidat

L'organisme d'accueil dispose d'un mois à réception du dossier de transfert pour contracter avec la personne certifiée demandeuse.

La personne certifiée doit s'acquitter des règlements de facture en cours prévus au contrat pour que le transfert soit possible. A défaut, une suspension est prononcée.

La personne certifiée ou l'organisme d'accueil peuvent à tout moment jusqu'à signature du contrat ne pas donner suite.

Si le contrat est passé, l'organisme d'accueil prévient aussitôt l'organisme d'origine, qui procède aussitôt au retrait de son certificat.

L'organisme d'accueil doit, dans les six mois, procéder à une opération de surveillance de 5 rapports sur les domaines transférés si prévu réglementairement. Le traitement de cette surveillance et ses résultats sont communiqués à l'issue de la levée des écarts qui peut être supérieur à 6 mois



15. Extension du domaine de compétence

A tout moment, la personne physique peut choisir d'étendre le périmètre de la certification de compétences dans le diagnostic immobilier. Elle doit en faire la demande écrite auprès de Bureau Veritas Certification qui, le cas échéant, établit un avenant au contrat.

Dans le cas d'une extension de certification, l'étape de surveillance est réalisée entre le 13ème et le 48ème mois à laquelle la visite sur ouvrage peut être associée.

L'extension d'un certificat est évaluée à l'instar d'une certification initiale, tant sur les aspects examens que surveillance.

La date de validité d'une extension de domaine est de 5 ans à partir de la date de décision de certification de cette extension. Elle est néanmoins conditionnée par le maintien de la validité du domaine certifié sans mention.

16. Changement de coordonnées personnelles du candidat certifié

Le candidat certifié doit notifier à Bureau Veritas Certification par lettre recommandée avec accusé de réception toute(s) modification(s) personnelle(s) importante(s) (exemple : changement d'adresse postale, téléphone, mail...) ou tout contentieux juridique le concernant en rapport avec son activité.

Les modalités de certification sont identiques à celles décrites au point 4, pour chaque nouveau candidat.

17. Changement de coordonnées professionnelles du candidat certifié

La personne physique certifiée doit notifier à Bureau Veritas Certification par lettre recommandée avec accusé de réception toute(s) modification(s) professionnelle(s) importante(s) (exemple : démission ; licenciement, cessation d'activité, changement d'adresse, cessation d'entreprise, changement de statut d'entreprise...) ou tout contentieux juridique le concernant en rapport avec son activité.

Bureau Veritas Certification se réserve le droit d'évaluer l'incidence de ces modifications sur le maintien du certificat.

Tout changement d'un candidat certifié dans une nouvelle société devra se matérialiser par la rédaction d'un nouveau contrat de reprise avec la nouvelle société, ou avec le candidat certifié. A défaut, le candidat certifié devra honorer les coûts prévus au contrat initial.



18. Confidentialité

Le personnel administratif et les examinateurs de Bureau Veritas Certification s'engagent à traiter de façon strictement confidentielle toute information ou tout document dont ils prennent connaissance.

Cette confidentialité peut être levée dans les cas suivants :

- Cadre juridique ou requête administrative
- Demande d'un organisme de tutelle ou d'accréditation
- Accord écrit donné par le candidat certifié.

Le candidat certifié est tenu informé des informations divulguées, sauf disposition contraire de la loi.

19. Participation d'observateurs à des audits

Bureau Veritas Certification France peut être amené à associer des observateurs à ses visites sur site ou lors des renouvellements.

Ces observateurs peuvent être :

- Des examinateurs internes de Bureau Veritas Certification France (dans le cadre des activités d'audit interne de notre entreprise)
- Des examinateurs internes de Bureau Veritas Certification Holding (audit interne de notre entreprise par notre réseau international)
- Des examinateurs Bureau Veritas Certification en formation
- Des examinateurs d'organismes d'Accréditation (audit de Bureau Veritas Certification France dans le cadre des programmes d'accréditation)

Le candidat certifié est tenu d'accepter la présence de ces observateurs lors des audits Bureau Veritas Certification.

20. Changement des règles d'accréditation / réglementation applicable

En cas de changement, et si ces évolutions impactent les contrats existants, Bureau Veritas Certification informera ses clients des modalités de transition liées à ces changements.

Le maintien des certificats en cours sera conditionné par le respect des modalités de transition, qui pourront faire l'objet d'avenant au contrat de certification en cours.