



Parc Edonia – Bât G – Rue de la Terre Victoria 35760 Saint Grégoire
contact@icert.fr www.icert.fr

Dispositif de certification BENR



SOMMAIRE

Présentation d'I.Cert	2
1- Le périmètre de la certification BENR	3
Introduction	3
Le référentiel BENR.....	3
Le périmètre de la certification BENR	3
2- Informations disponibles sur www.icert.fr et/ou sur demande	4
3- Définitions.....	4
4- La certification	6
4-1- Processus général.....	6
4.2- Candidature et instruction du dossier – Etape 0	7
La demande de certification, de surveillance ou de renouvellement	7
Le dossier de demande pour un établissement.....	7
ETAPE 0 - Instruction du dossier de demande et recevabilité – Etape réalisée chez I.Cert	8
4.3- Organisation des audits.....	8
La planification	8
Les auditeurs	9
Définition et durée des audits.....	9
Périmètre des audits BENR	11
Organisation des audits technique et qualité.....	11
4.4 – Revue des rapports.....	12
4.5 - La décision de certification BENR	12
4.6- Surveillance ETAPE 3.....	14
4.7- Renouvellement	14
5- Modalités de traitement des réclamations, plaintes et appels	14
6- Utilisation des certificats, du logo, et de la marque I.Cert et BENR.....	14
7- Confidentialité.....	14
8- Modifications du dispositif de certification	15
9- Suspension et retrait	15

Présentation d'I.Cert

I.Cert est un organisme de certification indépendant procédant à la certification de personnes, de produits et services et la qualification d'entreprises sur différents domaines d'activité notamment liés aux bâtiments et polluants du bâtiment, à la santé, sécurité au travail, à l'efficacité énergétique des bâtiments.

L'institut de certification I.Cert est une SAS, statuts déposés en 2007, dont le siège social est situé à Saint-Grégoire.

I.Cert est une filiale d'ITGA, entreprise faisant elle-même partie du groupe CARSO.

ITGA a été créé en 1994 comme émanation de l'École supérieure de Chimie de Rennes afin de valoriser le savoir-faire de celle-ci dans le domaine du traitement des gaz. ITGA se positionne aujourd'hui sur les problématiques de gestion de l'efficacité énergétique des bâtiments, de santé publique et de santé au travail. L'entreprise développe depuis 2000 un service global d'accompagnement des diagnostiqueurs immobiliers (laboratoires, formation, revues professionnelles, logiciels, accompagnement d'entreprises...), et en parallèle un service d'accompagnement des industriels en terme de gestion de la santé, sécurité au travail des salariés potentiellement exposés à des produits chimiques dangereux notamment. Dans la palette des services proposés actuellement aux clients d'ITGA, I.Cert s'impose en toute logique pour répondre à de nouveaux besoins de ces professionnels.

1- Le périmètre de la certification BENR

Introduction

Le présent dispositif décrit les dispositions de certification selon le référentiel des exigences pour la certification BENR.

Les dispositions de certification sont conformes aux exigences de la Charte d'engagement relative à l'obtention de la mention « RGE » « Reconnu Garant de l'Environnement » pour les signes de qualité délivrés aux professionnels réalisant des prestations intellectuelles concourant à la performance énergétique des bâtiments et des installations d'énergie renouvelable (ENR)

La certification BENR est une certification visant la reconnaissance du savoir-faire des professionnels réalisant des **études dans le cadre de prestations d'accompagnement et de conseils pour la performance énergétique des bâtiments et des ENR.**

La certification BENR permet l'obtention de la mention RGE « Reconnu Garant de l'Environnement ».

Le référentiel BENR

Le référentiel BENR (CPS BENR DR01) décrit les exigences relatives à la certification BENR :

- exigences techniques : moyens techniques
- **exigences en matière d'organisation** : organisation, suivi client, sous-traitance
- exigences de compétences : moyens humains, référent
- **exigences techniques relatives à l'activité et les études liées : références d'études**

Le référentiel BENR **se décline au travers d'une Charte d'engagement « PERFORMANCE »**, CPS BENR FR 05, base de communication pour l'entité détentrice de la certification.

Le périmètre de la certification BENR

Le périmètre de certification est propre à chaque entité demandeuse de la certification, selon son/ses domaines **d'activités.**

La certification BENR se décline ainsi :

- BENR Etudes thermiques réglementaires
- BENR Etudes de Faisabilité /Conception de la performance énergétique des lots techniques *avec ou sans mention ENR**
- BENR Etudes de Faisabilité /Conception de la performance énergétique **de l'enveloppe**
- BENR **Etudes d'Exécution et** de suivi de travaux de la performance énergétique des lots techniques *avec ou sans mention ENR**
- BENR **Etudes d'Exécution et de suivi de travaux de la performance énergétique de l'enveloppe**
- BENR Assistance à **maitrise d'ouvrage** biomasse

* Mention ENR : Géothermie / Pompe A Chaleur (PAC), Solaire Thermique, Solaire Photovoltaïque.

2- Informations disponibles sur www.icert.fr et/ou sur demande

- Le référentiel des exigences pour la certification BENR, CPS BENR DR 01
- Le dispositif de certification ci-présent
- Les tarifs
- La procédure générale de suspension et retrait de certificat GEN PR 02
- La **procédure d'appel à la décision de certification** CPS GEN PR 01
- La liste des certifiés
- **Les règles d'usage du logo et de la marque d'I.Cert** CPS GEN IR 01, **les règles d'usage du logo et de la marque BENR**, CPS BENR IR 01
- Le dossier de candidature CPS BENR FC 02
- Le contrat de certification BENR, CPS BENR FC 01

3- Définitions

Comité de décision : Le comité de décision a en charge de prendre la décision de certification. Ce comité est composé du **Directeur général d'I.Cert** ou de **délégués** identifiés salariés d'I.Cert

Audit Technique : Audit documentaire portant sur le **contenu d'études/rapports d'études réalisés par l'entreprise** et transmis à I.Cert

Audit Qualité : Audit terrain portant sur les aspects organisationnels et **compétences de l'entreprise**

Constats d'audit Qualité :

Non-conformité

Ecart constituant l'absence de réponse à une exigence du référentiel tant au niveau de l'application que des dispositions (formalisation) ayant un impact avéré sur la prestation.

Une non-conformité peut constituer un écart suspensif pour la certification ou de non attribution de la certification

Remarque

Ecart constituant un manquement dans la réponse à une exigence du référentiel au niveau de l'application et/ou des dispositions (formalisation) ayant un impact faible sur la prestation

Nota : Une remarque non levée lors d'une phase d'audit peut constituer une non-conformité

Point sensible

Point de vigilance identifié qui sera approfondi lors de l'audit qualité suivant

Point fort

Élément solide sur lequel le professionnel **peut s'appuyer** et qui doit être confirmé dans le temps

Constats d'audit Technique :

Non-conformité

Ecart constituant un manquement à la réglementation en vigueur et aux exigences du référentiel

Une non-conformité peut constituer un écart suspensif pour la certification ou de non attribution de la certification

Remarque

Ecart constituant un manquement dans la réponse à une exigence du référentiel BENR

Nota : Une remarque non levée lors d'une phase d'audit peut constituer une non-conformité

Axe de progrès

Point permettant d'améliorer la qualité des études dans un souci de satisfaction client (information, présentation, lisibilité de l'étude...) et dans la philosophie du référentiel

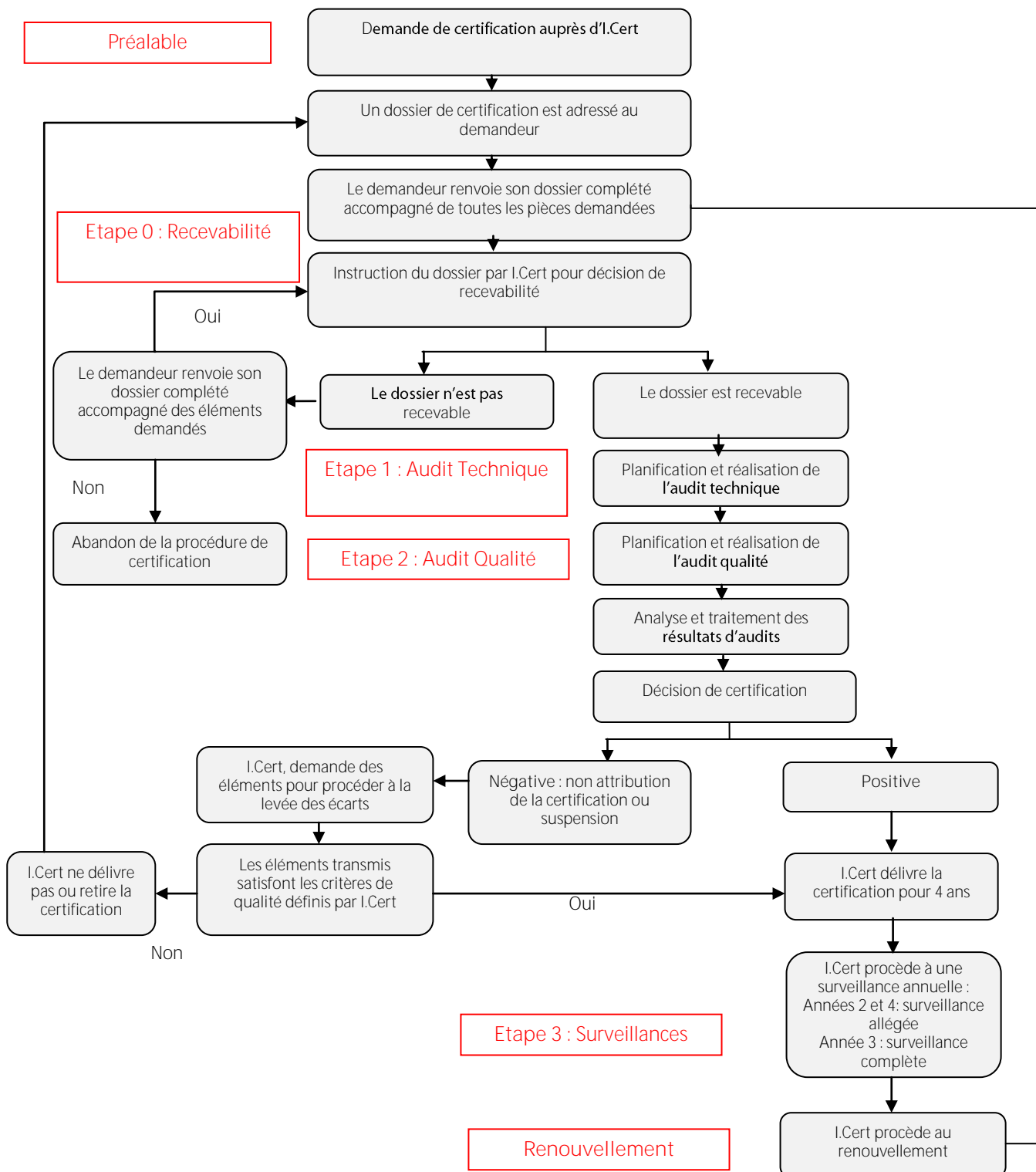
Etablissement : Est considéré comme établissement, l'unité décisionnaire et de gestion administrative, disposant d'un SIREN; c'est le lieu où se décident et s'organisent les moyens matériels et humains. En conséquence lorsqu'une entreprise peut justifier du déploiement de ses moyens sur l'ensemble de ses sites, l'audit qualité sera commun, et l'audit technique fera l'objet d'audit par échantillonnage sur l'un et/ou l'autre des sites, sur autant de déclinaisons de BENR demandées. A l'inverse, si l'entreprise met en œuvre des organisations spécifiques pour chacun de ses sites géographiques, ou pour tout site ayant un SIREN indépendant, l'audit complet (technique + qualité) sera réalisé pour chacun des sites

Professionnels : Ce terme est utilisé dans le présent dispositif pour identifier toute entité juridique jouissant de la personnalité morale ou toute personne physique exerçant une activité à titre commercial, artisanal ou libéral quelle que soit la forme juridique adoptée

Ce terme est adopté dans un objectif d'harmonisation avec la charte RGE Etudes

4- La certification

4-1- Processus général



4.2- Candidature et instruction du dossier – Etape 0

La demande de certification, de surveillance ou de renouvellement

Cette étape permet au professionnel de manifester :

- la demande de certification initiale
- **une demande d'extension de la portée de certification (par exemple nouvelle déclinaison de BENR)**
- **une demande de réduction de la portée de certification (par exemple l'abandon d'une déclinaison de BENR)**
- une demande de surveillance
- la demande de renouvellement
- **la demande de changement et/ou ajout d'un référent technique**

La demande peut être effectuée par :

- Internet : www.icert.fr
- Mail : contact@icert.fr
- Téléphone : 02 90 09 35 02
- Contact commercial

Un devis peut-être proposé sur demande. La demande est enregistrée

Le dossier de demande pour un établissement

Un dossier de demande est envoyé par I.Cert au professionnel. Ce dossier comporte les éléments suivants :

→Le référentiel des exigences de certification BENR

Document référencé : CPS BENR DR 01

→Le présent dispositif de certification

Document référencé : CPS BENR DR 02

→Le dossier de candidature

Document référencé : CPS BENR FC 02

→Le contrat de certification (initial ou avenant au contrat initial)

Document référencé : CPS BENR FC 01

→La **déclaration sur l'honneur**

Document référencé : CPS BENR FC 01 en annexe du contrat

Le professionnel **qui fait la demande de certification indique le (ou les) établissement(s) qu'il souhaite certifier** (cf. définition page 5)

Un dossier de certification est requis par établissement.

En cas de multi sites, le professionnel précisera dans le dossier de candidature les sites (rattachés à **l'établissement) qu'il souhaite certifier.**

I.Cert organisera les audits en fonction de ces éléments



Le professionnel demandeur de la certification renvoie l'ensemble des éléments de son dossier complété, signé, daté, paraphé, accompagné des pièces demandées et du règlement des **frais d'instruction** du dossier de demande de certification.

ETAPE 0 - Instruction du dossier de demande et recevabilité – Etape réalisée chez I.Cert

A réception du dossier, I.Cert s'assure que le dossier de demande (initial, surveillance, extension ou réduction de portée, renouvellement, modification référent technique) est complet et renseigné
Le traitement du dossier chez I.Cert aura lieu dans les 15 jours ouvrés suivant la réception

I.Cert instruit le dossier et s'assure de la recevabilité de celui-ci en vérifiant que les renseignements complétés et que les pièces justificatives transmises demandées sont conformes à la demande et à la réglementation.
Le dossier de candidature, le contrat ainsi que la déclaration sur l'honneur doivent être obligatoirement datés et signés

I.Cert procède à l'enregistrement de l'étape 0 et de son résultat

- Lorsque le dossier n'est pas complet et/ou mal renseigné, I.Cert informe le professionnel par écrit de la décision et demande les compléments manquants

Jusqu'à ce que le professionnel ait rendu les compléments, le dossier est prononcé non recevable.

Le professionnel devra renvoyer les compléments demandés par I.Cert. Lorsque les éléments attendus seront communiqués, I.Cert procédera alors à une nouvelle instruction du dossier

Passé 6 mois sans nouvelle du professionnel et si le professionnel ne transmet pas les éléments demandés, la procédure de certification sera abandonnée. I.Cert en informera le professionnel par écrit et procédera à l'archivage du dossier. Si le professionnel souhaite la certification, il devra faire la demande d'un nouveau dossier

- Lorsque le dossier est complet et conforme, I.Cert prononce sa recevabilité et en informe le professionnel par écrit
La planification des audits peut être envisagée



La recevabilité positive pour la certification BENR, fait l'objet d'une communication sur www.icert.fr

I.Cert peut refuser une demande de certification et informe le professionnel des raisons qui ont conduit à cette décision. Le professionnel concerné a la possibilité de faire appel de la décision prise

4.3- Organisation des audits

La planification

Pour la bonne réalisation du processus de certification, la planification de l'audit qualité est effectuée en concertation avec le professionnel après confirmation de recevabilité

La décision de certification doit être prononcée dans les 9 mois suivant la recevabilité de l'étape 0

Au-delà de ce délai, du fait du professionnel, le dossier de candidature ne sera plus recevable, le processus de certification sera abandonné. I.Cert en informera le professionnel par écrit et procédera à l'archivage du dossier
Si le professionnel souhaite la certification BENR, il devra faire la demande d'un nouveau dossier de certification

Les auditeurs

Ils peuvent être salariés d'I.Cert ou indépendants liés par une convention de sous-traitance auditeurs
I.Cert recrute, forme et qualifie ses auditeurs selon des critères définis dans la procédure interne "recrutement et qualification des auditeurs" CPS GEN PS 02

Deux profils auditeurs BENR :

- auditeurs techniques
- auditeurs qualité

Les auditeurs seront affectés à l'audit d'une entité en fonction, de leur indépendance vis-à-vis des professionnels dont ils auront la charge, et de la disponibilité aux dates d'audit prévues

Définition et durée des audits

Année 1 Certification initiale	Un Audit documentaire technique*
	Un Audit qualité
Année 2 Surveillance allégée	Un suivi portant sur le maintien des moyens humains et de l'activité
Année 3 Surveillance complète	Un suivi portant sur le maintien des moyens humains et de l'activité Un Audit documentaire technique*
Année 4 Surveillance allégée	Un suivi portant sur le maintien des moyens humains et de l'activité

*Les audits techniques sont réalisés par déclinaison

Effectif	Nombre de certification BENR demandée	Durée d'audit qualité
1 à 10 salariés	1 à 2	0,5 jour
	3 à 5	1 jour
> À 10 salariés	1	0,5 jour
	2 à 5	1 jour

La certification est valable 4 ans



Le renouvellement de la certification est identique à la certification initiale

Extension de certification BENR par établissement

Une demande d'extension donne lieu à la réalisation d'un audit technique	Un audit documentaire technique
--	---------------------------------

L'audit technique

L'audit technique est réalisé par un auditeur qualifié


L'audit technique permet de vérifier la conformité des **références d'études** aux exigences du référentiel BENR (cf tableau périmètre des audits)

Sur demande d'I.Cert, le professionnel communiquera des références achevées sur les 4 dernières années, représentatives de ses activités par déclinaison de certification BENR demandée. Le nombre minimal est défini dans le dossier de candidature.

Ces références doivent être attestées par les donneurs d'ordre ou maitres d'ouvrage concernés

Le dossier devra comporter par déclinaison BENR les éléments précisés dans le référentiel BENR selon la déclinaison de certification

Afin de mener à bien l'audit technique, I.Cert choisira 1 dossier parmi les références communiquées



Si au moment de la demande, aucune des références n'a abouti à une réalisation de travaux, I.Cert procédera à un contrôle complet d'une nouvelle référence dans un délai d'un an

I.Cert procédera à une enquête approfondie auprès du donneur d'ordre ou du maître d'ouvrage portant sur la conformité des prestations par rapport à la demande

L'audit qualité

Cette étape est complémentaire aux éléments de recevabilité et à l'audit technique

L'audit qualité permet de vérifier la conformité des dispositions prises par le professionnel et leur application au regard des exigences du référentiel BENR (cf tableau périmètre des audits)

Cette action nécessite l'analyse de documents et enregistrements associés

Périmètre des audits BENR

Points du référentiel	Vérification par I.Cert
2-1 Critères légaux, administratifs, juridiques, financiers et critères d'exclusion	- Dossier de candidature
2-2 Assurance	- Dossier de candidature et - Audit qualité
2-3 Moyens techniques Généralités	- Dossier de candidature et - Audit qualité
2-4 Moyens Humains Généralités	- Dossier de candidature et - Audit qualité
2-5 Références d'études Généralités	- Dossier de candidature et - Audit technique
2-6 Organisation, suivi client, sous-traitance 2-6-1 Organisation 2-6-2 Suivi client 2-6-3 Sous-traitance	- Audit qualité - Audit qualité - Audit qualité et Dossier de candidature
Moyens techniques par déclinaison	- Dossier de candidature et - Audit qualité
Réglementation par déclinaison	- Audit qualité et - Audit technique
Référent par déclinaison	- Dossier de candidature et - Audit qualité
Références d'études par déclinaison	- Dossier de candidature et - Audit technique
Contrôle des études par déclinaison	- Audit technique

Organisation des audits technique et qualité

Confirmation d'audit qualité

La date d'audit qualité retenue en concertation avec le professionnel est confirmée par écrit par I.Cert au professionnel et à l'auditeur

L'organisation logistique (hébergement, repas) est gérée entre le professionnel et l'auditeur



Pour la prévention de conflits d'intérêt et l'indépendance vis-à-vis d'intérêts commerciaux de concurrence, de prise en compte de l'impartialité, il est laissé à l'auditeur la possibilité de récuser l'audit ou au professionnel la possibilité de récuser un auditeur. Cette démarche doit être communiquée à I.Cert par écrit dans les plus brefs délais et au plus tard 3 semaines avant la réalisation de l'audit. Une nouvelle planification sera alors envisagée

Réalisation de l'audit qualité

L'audit est réalisé au sein de l'établissement par un auditeur qualifié. En concertation avec le professionnel, I.Cert missionne un auditeur pour la réalisation de l'audit qualité. L'audit s'organise de la manière suivante :

- L'audit se déroulera en langue française
- L'audit doit se dérouler sur une plage horaire raisonnable, par exemple les horaires d'ouverture de l'établissement
- Un plan d'audit est communiqué par l'auditeur au professionnel dans les 15 jours ouvrables précédents l'audit
- Une réunion d'ouverture est effectuée par l'auditeur. Cette réunion permet une présentation des participants, de formuler l'objet de l'audit, les étapes du processus de certification et règles de décisions de certification, la validation du périmètre, le rappel des règles concernant l'identification des constats d'audit, la confirmation du plan d'audit et le rappel des points relatifs à l'utilisation du logo et de la marque
- Une réunion de clôture de l'audit qualité est effectuée par l'auditeur en fin d'audit, elle permet le cas échéant de préciser les écarts relevés au cours de l'audit, les points sensibles et les points forts

Rapports d'audits

Les audits conduisent à la rédaction d'un rapport et le cas échéant à la notification d'écart.

Une restitution écrite des écarts est transmise au professionnel à l'issue de l'audit :

- pour les audits techniques par envoi (mail ou courrier)
- **pour l'audit** qualité lors de la réunion de clôture

Réponse aux écarts

- **pour l'audit** technique : Le professionnel aura 8 jours ouvrés après la transmission écrite du constat d'audit pour transmettre à I.Cert une proposition de plan d'actions suite aux remarques et/ou non conformités prononcées. La fiche des constats devra être complétée. Le professionnel peut accompagner son plan d'actions de pièces jointes complémentaires

- **pour l'audit** qualité : A l'issue de l'audit, le professionnel aura 15 jours ouvrés pour transmettre à l'auditeur une proposition de plan d'actions suite aux écarts éventuellement prononcés. La fiche d'écart devra être complétée

A réception, l'auditeur aura 15 jours ouvrés pour transmettre à I.Cert son rapport d'audit : Rapport d'audit renseigné, identification des écarts, points sensibles, points forts, conclusion

4.4 – Revue des rapports

Les rapports d'audit technique et qualité sont revus par I.Cert

Cette étape permet de valider que les rapports sont complets. Le cas échéant, des informations complémentaires pourront être demandées à l'auditeur

Les rapports sont alors envoyés au professionnel dans les 15 jours ouvrés après réception

4.5 - La décision de certification BENR

• Processus de décision

Le comité de décision analyse les rapports d'audit et prononce une décision de certification : attribution, maintien, suspension, renouvellement, refus, retrait de certification

I.Cert communique le résultat par écrit au professionnel dans les 15 jours ouvrés suivants l'avis du comité de décision et au plus tard 9 mois après la recevabilité de l'étape 0 (cas de la certification initiale).

I.Cert précise au professionnel par écrit le résultat de la décision de certification, notamment les raisons ayant conduit à la décision et le cas échéant toutes informations complémentaires nécessaires

La liste des certifiés BENR est mise à jour sur le site internet d'I.Cert autant de fois que nécessaire

Aucun écart n'a été détecté ou des écarts ont été détectés et les éléments analysés satisfont les critères de qualité définis et exigés par le comité de décision

Le dispositif prévoit :

➔ **Attribution de certification**

I.Cert informe le professionnel par écrit et délivre la certification pour 4 ans

Un certificat et une Charte BENR, RGE officielle sont envoyés au professionnel, par sa signature, le **professionnel s'engage au respect des points de la Charte.**

Les formats électroniques des logos I.Cert et BENR, RGE et les règles d'utilisation seront envoyés au professionnel.

➔ **Le maintien de certification**

I.Cert informe le professionnel par écrit

Un ou des écarts ont été détectés et/ ou les éléments analysés ne satisfont pas les critères de qualité définis et exigés par le comité de décision

Le dispositif prévoit :

➔ **Le maintien (ou l'attribution) de la certification**, si les réponses aux écarts sont adaptées (contenus preuves, délais). L'audit suivant permettra de confirmer la maîtrise

➔ **Le maintien de la certification avec demande d'éléments complémentaires**¹⁾ en réponse à/aux (l') écart(s) détecté(s)

➔ **Le maintien de la certification avec demande d'audit complémentaire**²⁾ en réponse à/aux (l') écart(s) détecté(s)

➔ La suspension, refus, ou réduction de portée avec demande **d'éléments complémentaires ou d'un d'audit complémentaire**²⁾ en réponse à/aux (l') écart(s) détecté(s)

➔ Le retrait de certification

Lors d'un retrait de certification, le processus reprend à l'étape de la demande si le professionnel en fait la demande

Nota : La certification peut être suspendue à tout moment par I.Cert en cas de non-respect des exigences relatives à la certification considérée. Cette action sera notifiée au professionnel. Cette suspension est traitée selon la procédure générale de suspension GEN PR 02 disponible sur www.icert.fr

¹⁾ *transmission à I.Cert, dans un délai d'un mois, des preuves écrites suite aux actions décidées pour pallier aux écarts détectés ou à une demande explicite du comité de décision.*

A réception de ces éléments dans le délai imparti, le dossier repasse en processus de décision.

Passé ce délai et sans réponse du professionnel, la certification est suspendue ou n'est pas attribuée et le processus reprend à l'étape de la demande si le professionnel en fait la demande

²⁾ *Audit complémentaire*

Un audit complémentaire est déclenché par I.Cert après consultation du comité de décision. L'audit complémentaire a pour objectif de collecter et d'obtenir des compléments d'informations et/ou des preuves suite aux actions décidées par le professionnel pour pallier aux écarts détectés lors d'un audit.

I.Cert informera le professionnel des modalités de réalisation de l'audit complémentaire.

Cet audit peut prendre la forme d'un audit qualité ou d'un audit technique.

Cet audit complémentaire aura lieu dans un délai concerté avec le professionnel suivant l'audit précédent.

Il y a émission de rapport et le dossier repasse en processus de décision.

4.6- Surveillance ETAPE 3

I.Cert procède à une phase de surveillance annuelle :

Année 2 : Surveillance allégée

Année 3 : Surveillance complète

Année 4 : Surveillance allégée

La surveillance permet également de faire un état des lieux sur les écarts non clôturés des audits précédents

La surveillance **doit être réalisée au plus tard 1 an après l'attribution de la certification suite à l'audit initial** (ou de renouvellement) ou suite à la surveillance précédente

En cas de dépassement de la date d'échéance, I.Cert applique la procédure de suspension et retrait GEN PR 02
Le résultat de cette surveillance est notifié au professionnel (cf processus de décision)

4.7- Renouvellement

Le renouvellement **s'effectue sur les mêmes bases** que la certification initiale

5- Modalités de traitement des réclamations, plaintes et appels

- Réclamation

Le professionnel a la possibilité de manifester son insatisfaction par rapport à la prestation de certification d'I.Cert. Pour cela, il formalise par écrit son insatisfaction à I.Cert selon la procédure GEN PS 03 disponible sur www.icert.fr

I.Cert enregistre et traite les réclamations selon sa procédure interne de traitement des réclamations

- Plaintes

Le donneur d'ordre ou le maître d'ouvrage a la possibilité de manifester son insatisfaction par rapport à l'entreprise certifiée BENR qu'il a fait intervenir. Pour cela, il formalise par écrit son insatisfaction à I.Cert selon la procédure GEN PS 03 disponible sur www.icert.fr

- Appel

I.Cert donne la possibilité au professionnel de faire appel de la décision prise dans les cas suivants :

- refus de certification en phase initiale, extension ou de renouvellement

- suspension du certificat

- retrait du certificat

- **refus d'un dossier de candidature**

La **procédure d'appel** (CPS GEN PR 01) est disponible sur le site internet www.icert.fr.

Tout appel doit être formalisé par écrit et sera étudié par I.Cert, une réponse écrite sera systématiquement apportée au professionnel sur les suites données à sa démarche

6- Utilisation des certificats, du logo, et de la marque I.Cert et BENR

Les **règles d'utilisation des certificats, du logo, et de la marque d'I.Cert et BENR** sont disponibles sur www.icert.fr et sont systématiquement fournies avec le certificat et la charte

Les **règles d'utilisation** du logo et de la marque RGE sont fournies avec le certificat et la charte

7- Confidentialité

Le **personnel d'I.Cert, les auditeurs missionnés, les membres du comité de décision**, ainsi que toute personne intervenant dans le processus de certification BENR, **s'engagent au respect de confidentialité concernant toutes** les informations communiquées par le candidat au cours de son processus de certification

Ces engagements de confidentialité sont formalisés par la **signature d'un code de valeur**

8- Modifications du dispositif de certification

Dès lors qu'une modification intervient dans le dispositif de certification, impactant les certifiés, les auditeurs, et ou le personnel d'I.Cert, une communication est effectuée selon la procédure interne d'I.Cert de conception et maintien du dispositif de certification.

Cette communication peut se faire sous forme de courrier, mail, réunion.

Une modification du dispositif, impactant le professionnel, peut entraîner une vérification par I.Cert sous forme de preuves documentées **ou par la réalisation d'un audit complémentaire**. I.Cert en informera le professionnel dans les meilleurs délais

9- Suspension et retrait

En cas de non-respect des obligations liées aux exigences du présent dispositif, la procédure de suspension et retrait GEN PR 02 s'applique



Le départ d'un référent est un motif de suspension de certification
Le non remplacement du référent dans un délai de 6 mois conduit au retrait de la certification