

	Rédigé	Validé
NOM	Renaud SEILLER	Laëtitia AGOYER
FONCTION	Chargé Qualité	Responsable Qualité
DATE	20/05/2022	23/05/2022

1- Objet et Domaine d'Application

La surveillance est réalisée dans le respect des exigences fixées par :

- Arrêté du 8 novembre 2019 définissant les critères de certification des compétences des personnes physiques opérateurs de repérages, d'évaluation périodique de l'état de conservation des matériaux et produits contenant de **l'amiante**, et d'examen visuel après travaux dans les immeubles bâtis et les critères d'accréditation des organismes de certification
- Arrêté du 16 octobre 2006 définissant les critères de certification des compétences des personnes physiques réalisant le **diagnostic de performance énergétique** et les critères d'accréditation des organismes de certification modifié par les arrêtés du 8 décembre 2009 et du 13 décembre 2011
- Arrêté du 8 juillet 2008 définissant les critères de certification des compétences des personnes physiques réalisant l'état de l'installation intérieure **d'électricité** et les critères d'accréditation des organismes de certification modifié par les arrêtés du 10 décembre 2009 et du 2 décembre 2011
- Arrêté du 6 avril 2007 définissant les critères de certification des compétences des personnes physiques réalisant l'état de l'installation intérieure de **gaz** et les critères d'accréditation des organismes de certification modifié par les arrêtés du 15 décembre 2009 et du 15 décembre 2011
- Arrêté du 21 novembre 2006 définissant les critères de certification des compétences des personnes physiques opérateurs des constats de risque d'exposition au **plomb** ou agréées pour réaliser des diagnostics plomb dans les immeubles d'habitation et les critères d'accréditation des organismes de certification modifié par l'arrêté du 7 décembre 2011
- Arrêté du 30 octobre 2006 définissant les critères de certification des compétences des personnes physiques réalisant l'état relatif à la présence de **termites** dans le bâtiment et les critères d'accréditation des organismes de certification modifié par les arrêtés du 14 décembre 2009 et du 7 décembre 2011 et du 14 février 2012
- CERT-CEPE REF 26 du COFRAC : Exigences spécifiques pour la certification de personnes réalisant des diagnostics techniques immobiliers en vigueur
- Norme NF EN ISO/CEI 17024 de septembre 2012

2- Points abordés lors de la surveillance

D'une manière générale le processus de surveillance permet de surveiller la conformité des personnes certifiées aux dispositions applicables du dispositif particulier de certification, aux compétences mentionnées en annexe II des arrêtés compétences et ce tout au long du cycle de certification.

La surveillance documentaire consiste notamment à :

- vérifier que la personne certifiée se tient à jour des évolutions techniques, législatives et réglementaires dans le domaine concerné ;
- vérifier que la personne certifiée fournisse un état de ses réclamations et plaintes ;
- vérifier que la personne certifiée exerce réellement l'activité pour laquelle elle a obtenu la certification ;
- contrôler la conformité aux dispositions réglementaires, normatives ou bonnes pratiques professionnelles en vigueur d'un échantillon de rapports établis par la personne certifiée depuis le début du cycle de certification ; cet échantillon est sélectionné par l'organisme de certification et

comporte au moins un rapport pour chacun des types de missions quand ce type de mission a été réalisé.

La surveillance in situ dit contrôle sur ouvrage (CSO) réglementaire consiste notamment à :

- contrôler sur le terrain, au moins un rapport établi par la personne certifiée depuis le début du cycle de certification et sélectionné par l'organisme de certification.

3- La planification

Pour la surveillance documentaire :

La surveillance est déclenchée par I.Cert qui informe le certifié par mail du déclenchement de sa surveillance.

La surveillance est initiée à réception du bon de commande complété et signé accompagné du règlement de la prestation.

Les éléments impératifs à transmettre pour assurer la surveillance devront être fournis dans les délais annoncés.

La surveillance in situ dit contrôle sur ouvrage (CSO) :

Le déclenchement du CSO peut-être fait à tout moment sur demande du certifié à partir de sa deuxième année de certification, et sera déclenché automatiquement par I.Cert, 6 mois avant son échéance par l'envoi d'un bon de commande.

Toute inscription prend effet à réception du bon de commande complété et signé et du règlement de la surveillance.

L'examineur missionné pour réaliser le contrôle sur ouvrage prend contact avec le certifié pour sa planification.

4- Périodicité de la surveillance

CERTIFICATION INITIALE ou RECERTIFICATION

Thème(s) certifié(s)	Certification initiale	Recertification
GAZ PLOMB avec mention (DRIPP/CAT) DPE sans mention DPE avec mention	3 surveillances : <ul style="list-style-type: none"> • documentaire (1) entre le 0 et le 12e mois • documentaire entre le 12e et le 48e mois • contrôle sur ouvrage (2) entre le 12e et le 48e mois 	2 surveillances : <ul style="list-style-type: none"> • documentaire entre le 12e et le 48e mois • contrôle sur ouvrage entre le 12e et le 48e mois
ELECTRICITE TERMITES PLOMB (CREP) ETAT PARASITAIRE MESURAGES	2 surveillances : <ul style="list-style-type: none"> • documentaire entre le 0 et le 12e mois • documentaire entre le 12e et le 48e mois 	1 surveillance : <ul style="list-style-type: none"> • documentaire entre le 12e et le 48e mois
AMIANTE sans mention	2 surveillances : <ul style="list-style-type: none"> • documentaire entre le 0 et le 12e mois • documentaire entre le 12e et le 48e mois 	1 surveillance : <ul style="list-style-type: none"> • documentaire entre le 12e et le 48e mois
AMIANTE avec mention	3 surveillances : <ul style="list-style-type: none"> • documentaire entre le 0 et le 12e mois • documentaire entre le 12e et le 48e mois • contrôle sur ouvrage entre le 12e et le 48e mois 	2 surveillances : <ul style="list-style-type: none"> • documentaire entre le 12e et le 48e mois • contrôle sur ouvrage entre le 12e et le 48e mois

- (1) La surveillance documentaire consiste en l'analyse du certificateur des rapports de diagnostics et documents du certifié (liste des missions, déclaration d'activité, réclamation et plaintes...)
- (2) Le contrôle sur ouvrage consiste par le certificateur à contrôler un diagnostic déjà réalisé (*hormis pour le plomb avec mention*)

SURVEILLANCE Suite TRANSFERT ENTRANT

Une surveillance documentaire dans les 6 mois suivant l'acceptation du transfert est à réaliser **OBLIGATOIREMENT**, pour tous les thèmes, hormis l'Amiante sans et avec mention.

Dans la mesure du possible, cette surveillance est mutualisée avec une surveillance documentaire de cycle.

5- Surveillance documentaire : Documents constitutifs

Exigences	Documents à fournir à I.Cert par le certifié ou Engagement du certifié	Modèles téléchargeables sur www.icert.fr
I.Cert vérifie que le certifié se tient à jour des évolutions techniques, législatives et réglementaires	Déclaration de réalisation de la veille technique, normative et réglementaire et preuves documentées de réalisation de la veille	CPE DI FR 12 « Déclaration de veille, et de plainte(s) ou réclamation(s) »
I.Cert vérifie que le certifié a établi pour les missions couvertes par la certification un état des réclamations et plaintes sur toute la période de son cycle de certification	Déclaration de réclamations et plaintes	CPE DI FR 12 « Déclaration de veille, et de plainte(s) ou réclamation(s) »
	La synthèse fournie par le certifié doit mentionner toutes les réclamations et plaintes qu'il a reçues ou doit attester ne pas avoir fait l'objet de réclamation ou de plainte	CPE DI FR 04 « Modèle de synthèse des réclamations et plaintes »
I.Cert vérifie l'utilisation par le certifié du certificat et du Logo I.Cert	Les points suivants seront vérifiés au travers de la documentation fournie par la personne certifiée - Respect de la charte graphique dans l'utilisation du Logo - Communication sur la portée de la certification	
I.Cert vérifie que le certifié exerce réellement l'activité pour lequel il a obtenu sa certification et contrôle la conformité aux dispositions réglementaires, normatives ou bonnes pratiques professionnelles en vigueur d'un échantillon de rapports établis par le certifié	Liste de missions établies depuis les 12 derniers mois, conformément au modèle de liste de missions CPE DI FR 06 (Attention : dans le cas des certifications avec mention, 2 listes sont à transmettre, une sur le sans mention, l'autre sur la mention, avec au moins 1 rapport sur le périmètre de la mention) -Le nombre de rapports demandés par I.Cert, à savoir : → 1ère surveillance du cycle initial : avec à minima 4 rapports réalisés depuis l'obtention du certificat, → les surveillances suivantes : avec à minima 5 rapports réalisés dans les 12 derniers mois	« Modèle de liste des missions » CPE DI FR 06

6- Surveillance in situ « contrôle sur ouvrage » (CSO) : les objectifs

- **Plomb avec mention**
- **DPE avec et sans mention**
- **Gaz**
- **Amiante avec mention (à partir du 01/01/2017)**

Gaz

I.Cert sélectionne et contrôle sur site au moins un état d'installation intérieure de gaz préalablement établi par la personne certifiée depuis le début du cycle de certification.

Ce contrôle, en présence de la personne certifiée ou à défaut en son absence si elle a été dûment convoquée au moins sept jours auparavant, consiste en l'examen sur place de l'installation afin de vérifier la concordance entre les informations fournies dans le rapport et l'installation diagnostiquée.

Plomb avec mention

I.Cert observe sur site, une prestation de diagnostic du risque d'intoxication par le plomb des peintures sur la base, **en présence de la personne certifiée** permettant de vérifier la conformité de la prestation avec les méthodes décrites dans l'arrêté du 19 août 2011 relatif au diagnostic du risque d'intoxication par le plomb des peintures.

Le choix se porte sur :

- l'un des cinq premiers diagnostics immédiatement consécutifs à une attribution de la mention
- et sur un rapport préalablement établi (pas plus de 2 mois après le diagnostic) **ou** une nouvelle prestation

I.Cert organise un entretien en face à face avec la personne physique certifiée portant notamment sur la prestation observée et si nécessaire sur la revue commune de rapports déjà réalisés.

Il n'y a pas d'autre obligation d'observations sur site pendant la durée du cycle de certification restant à courir.

DPE sans et avec mention

I.Cert contrôle sur site au moins un rapport de diagnostic de performance énergétique préalablement établi par la personne certifiée depuis le début du cycle de certification et sélectionné par I.Cert.

Ce contrôle est réalisé en présence de la personne certifiée ou à défaut en son absence si elle a été dûment convoquée au moins 7 jours auparavant. Il 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 d'une certification **avec mention**, il porte sur un diagnostic à l'immeuble ou un bâtiment à usage principal autre que d'habitation, selon la méthode des consommations estimées si le cas a été rencontré, ou selon la méthode des consommations relevées sinon.

Amiante avec mention

Ce contrôle permet de vérifier la conformité du diagnostic avec les méthodes d'examen visuel après travaux, de repérages ou d'évaluation périodique de l'état de conservation des matériaux et produits contenant de

l'amiante et l'examen sur place du bâtiment afin de vérifier la cohérence entre les informations fournies dans le rapport et le bâtiment diagnostiqué.

Ce contrôle est réalisé en présence de la personne certifiée ou à défaut en son absence si elle a été dûment convoquée au moins 7 jours auparavant.

7- La correction et l'analyse des éléments

L'analyse de la conformité et la correction des documents fournis est réalisée par des examinateurs qualifiés. L'examineur complète les critères de conformité dans une grille prévue à cet effet.

Les données sont soumises au comité de décision qui statue sur le résultat de la surveillance.

8- La décision

Les résultats de chacune des opérations de surveillance ci-dessus font l'objet d'un retour écrit à la personne certifiée indiquant les écarts entre les compétences observées et les compétences attendues.

La décision de surveillance documentaire est notifiée dans un délai maximum de 2 mois après la dernière sélection de rapport par I.Cert. La décision de CSO est notifiée dans un délai maximum de 15 jours après la réalisation du contrôle.

A l'issue du processus de surveillance le comité de décision statue sur la réussite de la surveillance.

Le certifié est informé des raisons ayant conduit à la décision et des écarts détectés, ainsi que de l'impact de la surveillance sur son certificat. Le statut du certificat pour un thème considéré peut-être :

- le maintien du certificat
- le maintien du certificat sous condition
- la suspension du certificat
- le retrait du certificat

8-1 La décision pour la surveillance documentaire

8-1-1 : Définitions

Pour la surveillance documentaire les points de contrôles sont classés en majeur, mineur ou point de vigilance.

Les écarts détectés concernant les règles d'utilisation et de la marque I.Cert et la référence à l'accréditation Cofrac font l'objet d'un écart majeur :

POINT DE CONTRÔLE	
Type d'écart	Utilisation du logo et de la marque I.Cert et absence de référence à l'accréditation
Majeur (ma)	Ecart détecté sur la non application des règles d'utilisation transmises

Pour l'analyse des rapports, les écarts signalés sont fonction de la classification du point de contrôle et du critère associé :

Type d'écart : (Points contrôlés de manière systématique)	Rapports	Critère	Type de constat signalé au certifié
Majeur (MA)	Ecart détecté pouvant avoir un impact direct sur la conclusion du rapport ET la responsabilité du diagnostiqueur	Nb rapports concernés \geq 60%	Non-conformité majeure
		Nb rapports concernés $<$ 60%	Point d'attention
Mineur (MI)	Ecart détecté n'ayant pas d'impact direct sur la conclusion du rapport MAIS pouvant en avoir un sur la responsabilité du diagnostiqueur	Nb rapports concernés \geq 70%	Point de vigilance
		Nb rapports concernés $<$ 70%	Point d'attention

8-1-2 : Critères de décisions

	Points contrôlés systématiquement (MA et MI)	Résultat de la surveillance	Conséquence sur le certificat
Absence d'écart majeur	Au moins 50% sont jugés conformes	Validée	Maintien
	Moins de 50% sont jugés conformes	Non validée	Suspension immédiate
	Moins de 10% sont jugés conformes	Non validée	Retrait immédiat
Un ou plusieurs écart(s) majeur(s)	Au moins 50% sont jugés conformes	Non validée	Maintien du certificat sous condition de la réponse satisfaisante aux écarts du certifié avant la date limite de surveillance
	Moins de 50% sont jugés conformes	Non validée	Suspension immédiate
	Moins de 10% sont jugés conformes	Non validée	Retrait immédiat

Si la surveillance n'est pas validée : le certifié doit apporter la preuve de la mise en conformité par l'envoi d'un nouveau rapport ou toute autre preuve de correction des constats signalés, dans un délai correspondant maximum à la fin de la période de surveillance, ou à défaut 6 mois après la suspension du certificat.

A réception de ces éléments, I.Cert réalise un contrôle de ces derniers et le comité de décision statue sur la réussite de la surveillance. Seules les non-conformités majeures, si elles persistent et sous couvert du comité de décision entraînent une suspension de certificat jusqu'à communication de preuves permettant de lever cette suspension.

6 mois après la date limite de surveillance, en l'absence de réponse pertinente, le certificat est retiré conformément à la procédure de suspension et de retrait de certificat (disponible sur www.icert.fr), et la personne doit procéder à une certification initiale si elle souhaite à nouveau être certifiée.

Dans l'ensemble des cas, surveillance validée et non validée, le certifié est informé de l'ensemble des constats éventuellement identifiés sur les rapports corrigés et qu'il s'engage à prendre en considération.

8-2 La décision pour le CSO

8-2-1 : Critères de décisions

Le CSO est validé si au moins 70% des points analysés sont jugés conformes, et qu'aucune non-conformité (ou non-conformité critique pour le DPE) n'a été détectée. Néanmoins, le certifié est informé des remarques qu'il s'engage à prendre en considération.

Le CSO n'est pas validé si au moins 1 non-conformité (ou non-conformité critique pour le DPE) a été détectée, et que au moins 70 % des points sont conformes.

Le maintien du certificat est envisageable, dès lors que le certifié apporte les preuves de correction aux écarts constatés avant la date limite de surveillance. Pour cela le certifié est informé des remarques et des non-conformités qu'il s'engage à prendre en considération. Le certifié peut faire parvenir à I.Cert le rapport rectifié qui fera l'objet d'une correction et sera transmis au comité de décision. Seules les non-conformités (ou non conformités critiques) si elles persistent et sous couvert du comité de décision entraînent une suspension de certificat jusqu'à communication de preuves permettant de lever cette suspension.

Le CSO n'est pas validé en dessous du seuil de 70% de points conformes, même en l'absence de non-conformité. Le maintien du certificat est envisageable, dès lors que le certifié réalise une formation dans le domaine concerné.

Le CSO n'est pas validé et le certificat est suspendu si moins de 50% des points sont conformes. Dans ce cas, le certificat est immédiatement suspendu et répercuté dans la liste officielle des certifiés. Pour lever la suspension, un nouveau contrôle sur ouvrage doit être réalisé et validé.

Le CSO n'est pas validé et le certificat est retiré automatiquement pour tout constat de moins de 10% de points jugés conformes lors de la surveillance et pour toute suspension allant au-delà de 6 mois. Le comité de décision d'I.Cert se réserve le droit de prendre cette décision dans le respect de la procédure GEN PR 02 "Suspension et retrait de certificat" disponible sur www.icert.fr. la personne doit procéder à une certification initiale si elle souhaite à nouveau être certifiée.

Lorsque les **CSO** ne sont pas validés avant la date limite de surveillance, les certificats sont suspendus. 6 mois après la date limite de surveillance, en l'absence de réponse pertinente, le certificat est retiré conformément à la procédure GEN PR 02, et la personne doit procéder de nouveau à une certification initiale si elle souhaite à nouveau être certifiée