

	Rédigé	Validé
NOM	Véronique HONNORAT	Juliette JANNOT
FONCTION	Chargée de Qualité	Responsable Opérationnelle
DATE	02/07/2020	02/07/2020

1-Objet et Domaine d'Application

Cette procédure définit les dispositions de réalisation des surveillances.

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

- Arrêté du 2 juillet 2018 définissant les critères de certification des opérateurs de diagnostic technique et des organismes de formation et d'accréditation des organismes de certification
- 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
- Eléments de lecture de l'arrêté du 2 juillet définissant les critères de certification des opérateurs de diagnostic technique et des organismes de formation et d'accréditation des organismes de certification

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 3 des arrêtés compétences et ce tout au long du cycle de certification.

La surveillance documentaire consiste notamment:

En un examen de rapports par domaine technique certifié selon les précisions mentionnées dans l'arrêté du 2 juillet 2018; à savoir :

- vérifier que la personne certifiée se tient à jour des évolutions techniques, législatives et réglementaires dans le domaine concerné ;
- s'assurer qu'elle a suivi la formation imposée au paragraphe 2 de l'annexe 3 de l'arrêté du 02 juillet 2018, entre le 12^e et le 36^e mois du certificat ;
- vérifier que la personne certifiée est dûment assurée ;
- 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 législatives, 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) consiste notamment à :

- vérifier la conformité de la prestation aux méthodes relatives au domaine de diagnostic en question et l'examen sur place du bâtiment ;
- dans le cas d'une certification avec mention, le CSO devra porter sur le périmètre de la certification avec mention.

3- Périodicité de la surveillance

CERTIFICATION INITIALE ou RENOUELEMENT

Domaine(s) certifié(s)	Certification initiale	Renouvellement
TOUS	<u>2 surveillances documentaires :</u> <ul style="list-style-type: none"> entre le 0 et le 12e mois entre le 12e et le 36e mois 	<u>1 surveillance documentaire :</u> <ul style="list-style-type: none"> documentaire entre le 12e et le 36e mois
	<u>1 CSO :</u> <ul style="list-style-type: none"> entre le 60^e et le 72^e mois du certificat. (il est possible de le déclencher dès le 12^e mois) 	<u>1 CSO :</u> <ul style="list-style-type: none"> entre le 60^e et le 72^e mois du certificat. (il est possible de le déclencher dès le 12^e mois)
	<u>1 formation continue :</u> <ul style="list-style-type: none"> 1 jour par domaine SM, 2 jours par domaine AM entre le 12e et le 36e mois 	<u>1 formation continue :</u> <ul style="list-style-type: none"> 1 jour par domaine SM, 2 jours par domaine AM entre le 12e et le 36e mois

4- 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 la personne certifiée se tient à jour des évolutions techniques, législatives et réglementaires dans le domaine concerné	Attestation de formation délivrée à l'issue de la formation continue correspondant au domaine de certification concerné Exigée au moment de la surveillance documentaire, entre le 12^e et le 36^e mois du certificat.	
	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 de suivi 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) »
	Lorsque le certifié a fait l'objet de réclamations ou plaintes : Une synthèse qui mentionne toutes les réclamations et plaintes qu'il a reçues.	CPE DI FR 04 « Modèle de synthèse des réclamations et plaintes »
I.cert vérifie que la personne certifiée est dûment assurée au sens du deuxième alinéa de l'article L. 271-6 du code de la construction et de l'habitation	L'attestation ou le contrat d'assurance de la personne certifiée ou de son entreprise permettant de couvrir les conséquences d'un engagement de sa responsabilité en raison de ses interventions	
I.Cert vérifie l'utilisation par le certifié du certificat et du Logo et de la marque 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 et de la marque - Communication sur la portée de la certification	
I.Cert vérifie que la personne certifiée exerce réellement l'activité pour laquelle elle a obtenu la 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 : → 1 ^{ère} 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	CPE DI FR 06 « Modèle de liste des missions établies »

5- Surveillance in situ « contrôle sur ouvrage » :

Modalités relatives aux contrôles sur ouvrage :

Tous les contrôles sur ouvrage sont effectués sur site de manière aléatoire lors d'une mission réelle de l'opérateur de diagnostic immobilier. Pour ce faire, à la demande d'I.Cert, l'opérateur de diagnostic transmet un planning de ses interventions prévues sur la période pendant laquelle il est envisagé de réaliser le contrôle sur ouvrage global afin de faciliter le contrôle sur site en situation réelle dans le cadre d'une nouvelle mission de diagnostic et non sur la base d'un rapport préalablement établi.

Le choix de la mission réelle de la personne certifiée contrôlée est fait de manière aléatoire par I.Cert et communiqué à la personne certifiée 2 jours ouvrables avant le contrôle.

Si toutefois, le jour du contrôle sur ouvrage, la mission choisie par I.Cert venait à être annulée pour des raisons indépendantes de la volonté du diagnostiqueur (rétractation ou impossibilité du donneur d'ordre notamment) l'examineur pourra sélectionner un autre bien équivalant à contrôler le jour même, de manière à pouvoir effectuer tout ou partie du CSO prévu.

Afin de satisfaire à l'exigence de contrôle sur ouvrage sur site et en temps réel, la personne physique certifiée stipule dans ses contrats de diagnostic qu'il doit pouvoir être accompagné par un examinateur représentant l'organisme de certification, et cela afin que ce dernier ne puisse se voir refuser l'accès au site du contrôle sur ouvrage.

Le contrôle sur ouvrage dans le périmètre de la certification avec mention :

Dans le cas d'une certification avec mention, I.Cert procède à un contrôle sur ouvrage dans le périmètre de la certification avec mention.

Dans le cas de la certification relative au domaine amiante, si la personne certifiée réalise des missions définies à l'article R.1334-22 du code de la santé publique, le contrôle sur ouvrage porte sur une mission de ce périmètre.

Le « contrôle sur ouvrage global » - CSOG :

La personne certifiée est soumise à un contrôle sur l'ensemble des domaines de diagnostic pour lesquels elle est certifiée auprès d'I.Cert. Lorsqu'elle est certifiée sur le domaine de la mention, le CSOG doit couvrir le domaine de la mention.

Si le CSOG ne peut être réalisé sur une même mission de diagnostic, I.Cert réalise plusieurs CSOG permettant la surveillance de l'ensemble des domaines de certification du diagnostiqueur.

Ce contrôle peut être réalisé à la demande de la personne certifiée entre le début de la deuxième année et la fin de la sixième année du cycle de certification. Le cas échéant, ce contrôle est systématiquement déclenché par I.Cert au début de la sixième année du cycle de certification.

Ce contrôle sur ouvrage est valable 7 ans.

6- La planification

Pour la surveillance documentaire :

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

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

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

Il sera déclenché automatiquement par I.Cert, 1 an avant l'échéance, par l'envoi d'un bon de commande.

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

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

Cas particulier d'une demande d'extension du certificat en cours, à 7 ans :

Le déclenchement du CSOG peut-être fait **au moins 1 mois avant l'échéance du premier certificat de 5 ans, sous conditions que les surveillances et CSO de cycles aient été finalisés**, sur demande du certifié, à I.Cert qui enverra un bon de commande.

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

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

Ce CSOG ne porte pas nécessairement sur les périmètres de la mention.

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 est notifiée, dans un délai maximum de deux mois après la dernière sélection de rapport par I.Cert. En cas de contrôle sur ouvrage, **ce délai est porté à 15 jours.**

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 et mineur.

Les écarts détectés concernant les règles d'utilisation et de la marque 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
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	Rapports	Critère	Type d'écart 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
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

Seuls les écarts ayant un impact sur la responsabilité du diagnostiqueur sont systématiquement contrôlés. Les points réglementaires n'ayant d'impact ni sur la conclusion du rapport, ni sur la responsabilité du diagnostiqueur font l'objet de points d'attention de la part de l'examineur. En fonction de l'occurrence par chapitre, l'examineur peut porter ce point à la connaissance du candidat.

8-1-2 : Critères de décisions

La surveillance est validée si : au moins 50% des points contrôlés sont jugés conformes, et qu'aucune non-conformité majeure n'a été détectée.

La surveillance n'est pas validée si : au moins 50% des points contrôlés sont conformes, mais que une ou des non-conformités majeures a/ont été détectée(s). 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 points d'attention et des non-conformités majeures qu'il s'engage à prendre en considération. Le certifié peut faire parvenir à I.Cert un nouveau rapport qui fera l'objet d'une nouvelle correction et sera transmis au comité de décision.

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.

La surveillance n'est pas validée et le certificat est suspendu si : moins de 50% des points contrôlés sont conformes, ou si la réponse aux écarts détectés n'est pas concluante.

Dans ce cas le certificat est immédiatement suspendu et répercuté dans la liste officielle des certifiés. La levée de la suspension est envisageable dès lors que le certifié apporte les preuves suffisantes de correction aux écarts constatés.

Pour cela, le certifié est informé des points d'attention et des non-conformités majeures qu'il s'engage à prendre en considération.

La surveillance n'est pas validée et le certificat est retiré automatiquement pour tout constat de moins de 10% de points contrôlés, 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.

Les certifiés concernés par des non-conformités majeures en phase de surveillance, devront apporter la preuve de la mise en conformité par l'envoi de nouveaux rapports, dans un délai correspondant maximum à la fin de la période surveillance, ou à défaut 6 mois après la suspension du certificat.
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.

8-2 La décision pour le contrôle sur ouvrage global

8-2-1 : Définitions

Un domaine est caractérisé par 6 à 12 compétences

Une compétence est caractérisée par 3 à 16 situations de contrôle

Le nombre de situations de contrôle à examiner est encadré par une fourchette mini/maxi définie pour chaque compétence.

Une Non-conformité est désignée par plus de 2/5 de compétences contrôlées non conformes.

Le CSO d'un domaine est validé si aucune non-conformité n'a été détectée, et au regard de l'avis de l'examineur.

Le CSO d'un domaine n'est pas validé si il révèle une ou des non-conformité(s).

Dans ce cas, I.Cert déclenche un nouveau contrôle sur ouvrage global sur le domaine concerné.

Si ce deuxième contrôle révèle une ou des non-conformité(s), alors I.Cert retire ou suspend le certificat du domaine concerné.

8-2-2 : Critères de décisions

Une compétence est validée lorsque au moins 3/5^{èmes} des situations de contrôle sont validées.

Lorsque un contrôle sur ouvrage n'est pas validé avant la date limite de surveillance, le certificat est suspendu. 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

Lorsque le contrôle sur ouvrage n'a pas été réalisé pendant un cycle, le renouvellement ne peut avoir lieu et la personne doit procéder de nouveau à une certification initiale si elle souhaite à nouveau être certifiée.