

	Rédigé	Validé
NOM	Renaud SEILLER	Laëtitia AGOYER
FONCTION	Chargée de Qualité	Responsable Qualité
DATE	18/03/2022	18/03/2022

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 :

- l'arrêté du 24 décembre 2021 définissant les critères de certification des opérateurs de diagnostic technique et des organismes de formation et d'accréditation des organismes de certification
- Le document du Cofrac CERT-CEPE REF 26 : Exigences spécifiques pour la certification de personnes réalisant des diagnostics techniques immobiliers en vigueur
- La norme NF EN ISO/CEI 17024 de septembre 2012

2-Abréviations

- Arrêté : Arrêté du 24 décembre 2021 définissant les critères de certification (cf. 1-Objet)

- CSO : contrôle sur ouvrage

3- Points abordés lors de la surveillance :

D'une manière générale le processus de surveillance permet de surveiller la conformité des certifications délivrées aux dispositions applicables du dispositif particulier de certification, aux compétences mentionnées en annexe III de l'arrêté 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, 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 chapitre 4.3 Formation continue de l'annexe I de l'arrêté ;
- vérifier que la personne certifiée est dûment assurée ;
- vérifier que la personne certifiée fournit 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 I.Cert 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 doit porter sur le périmètre de la certification avec mention.

4-Périodicité de la surveillance :

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 48e mois⁽¹⁾ 	<u>1 surveillance documentaire :</u> <ul style="list-style-type: none"> ● entre le 12e et le 48e mois⁽¹⁾
	<u>1 CSO :</u> <ul style="list-style-type: none"> ● entre le 60^e et le 72^e mois (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 (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 début de la certification et le 48e mois 	<u>1 formation continue :</u> <ul style="list-style-type: none"> ● 1 jour par domaine SM, 2 jours par domaine AM entre le début de la certification et le 48e mois

(1) Pour les candidats dont le transfert entrant a été accepté par I.Cert, et qui n'ont pas réalisé cette étape avant le 48^e mois de leur certificat, un délai de 6 mois maximum leur est accordé pour leur permettre de la réaliser.

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 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 <i>Exigée au moment de la surveillance documentaire, entre le 12^e et le 48^e mois du certificat</i>	
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 réalisation de la veille technique , normative et réglementaire et preuves documentées de réalisation de la veille	« Modèle d'attestation sur l'honneur Veille technique, législative et réglementaire – 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	Déclaration de réclamations et plaintes Lorsque le certifié a fait l'objet de réclamations ou plaintes : une synthèse qui mentionne toutes les réclamations et plaintes qu'il a reçues	« Modèle d'attestation sur l'honneur Veille technique, législative et réglementaire – réclamations et plaintes »
I.Cert vérifie l'utilisation par le certifié du certificat et du Logo et de la marque I.Cert	L'attestation d'assurance et les conditions particulières du 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 que la personne certifiée exerce réellement l'activité pour laquelle elle a obtenu la certification et contrôle la conformité aux dispositions réglementaires, normatives ou	Les points suivants seront vérifiés au travers de la documentation fournie par la personne certifiée : <ul style="list-style-type: none"> - respect de la charte graphique dans l'utilisation du Logo et de la marque - communication sur la portée de la certification 	
	Liste de missions établies depuis les 12 derniers mois, conformément au modèle de liste de missions disponible sur www.icert.fr (<i>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</i>)	« Modèle de liste des missions »

bonnes pratiques professionnelles en vigueur d'un échantillon de rapports établis par le certifié	→ 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*	
---	---	--

*Au moins 1 rapport pour chaque types de missions quand réalisée

6- Surveillance in situ « contrôle sur ouvrage » :

Modalités relatives aux contrôles sur ouvrage :

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 CSO doit couvrir le domaine de la mention.

Si le CSO ne peut être réalisé sur une même mission de diagnostic, I.Cert réalise plusieurs CSO 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 **2^{ème} année** et la fin de la **6^{ème} année** du cycle de certification. Le cas échéant, ce contrôle est systématiquement déclenché par I.Cert au début de la **6^{ème} année** du cycle de certification.

Ce contrôle sur ouvrage est valable 7 ans.

Tous les CSO 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 CSO 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 CSO, 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'examinateur 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 CSO 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 CSO dans le périmètre de la certification avec mention :

Dans le cas d'une certification avec mention, I.Cert procède à un CSO 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 et/ou des missions relevant du champ de l'article R. 4412-97, pour les immeubles bâtis, du code du travail, le CSO porte sur une mission de ce périmètre.

7- 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) :

Il est déclenché automatiquement par I.Cert, 1 an avant l'échéance de cette surveillance, 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'examinateur missionné pour réaliser le CSO 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 CSO 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'examinateur missionné pour réaliser le CSO prend contact avec le certifié pour sa planification.

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

8- 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'examinateur 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.

9- 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 domaine considéré peut-être :

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

9-1 La décision pour la surveillance documentaire

9-1-1 : 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

Seuls les écarts ayant un impact sur la responsabilité du diagnostiqueur sont systématiquement contrôlés.

Les points de contrôle mineurs ou majeurs, sans répétition de constat et 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'examinateur.

9-1-2 : 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

9-2 La décision pour le CSO

9-2-1 : 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'examinateur.

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 CSO 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.

9-2-2 : Critères de décisions

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

Lorsqu'un CSO 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 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

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