

### I. Pour les personnes certifiées avant le 1<sup>er</sup> janvier 2020, restant sur le cycle de 5 ans, les dispositions suivantes d'appliquent

#### 1. Principe de la surveillance

Un cycle de certification est de 5 ans. Une ou des opérations de surveillance sont réalisées au cours du cycle de certification :

- Dans le cas d'une opération initiale de certification, une opération de surveillance est réalisée pendant la première année du cycle de certification, puis au minimum à une opération de surveillance entre la deuxième et la quatrième année de ce cycle et de chaque cycle suivant après recertification.
- Dans le cas d'un transfert de certification, une opération de surveillance est réalisée dans les 6 mois suivant le transfert, puis au minimum à une opération de surveillance entre la deuxième et la quatrième année du cycle de certification et de chaque cycle suivant après recertification.
- Dans le cas d'une recertification, une opération de surveillance entre la deuxième et la quatrième année du cycle de certification et de chaque cycle suivant après recertification.

L'opération de surveillance permet de vérifier que la personne certifiée a bien pris en compte l'évolution technique, législative et réglementaire de chaque domaine dont elle est certifiée.

L'opération de surveillance consiste aussi en une vérification :

- Que la personne certifiée exerce réellement l'activité pour laquelle elle a obtenu la certification en contrôlant la réalisation d'au moins cinq rapports sur les douze derniers mois, ou s'il s'agit d'une opération initiale de surveillance d'au moins 4 rapports depuis l'obtention de la certification pour chaque module
- Que la personne certifiée se tient à jour des évolutions techniques, législatives et réglementaires ;
- L'état des plaintes et réclamations concernant le candidat
- de l'entretien des appareils de mesure si la réglementation le demande

En plus des points traités ci-dessus, pour certains domaines (DPE, Gaz, Amiante avec mention) l'opération de surveillance consiste également en un contrôle sur ouvrage (Procédure décrite en annexe 74)

Suite à la surveillance, les résultats sont l'objet d'un retour écrit par B2C à la personne certifiée indiquant les écarts entre les compétences observées et les compétences attendues. La décision est notifiée dans un délai de deux mois maximum après la dernière sélection de rapport par B2C pour les opérations de surveillance.

## 2. Etapes de la surveillance :

### 2.1 Lancement de la surveillance

La personne certifiée recevra un courrier avec copie par mail l'informant du lancement de la surveillance du ou des modules concernés.

La personne certifiée devra dans un délai de 15 jours suivant la date du courrier, transmettre à B2C les éléments suivants :

- La liste exhaustive des diagnostics réalisés depuis l'obtention du certificat (ou dans le cas d'un transfert, depuis la date indiquée dans les arrêtés de compétences)\*
- Un justificatif validant la veille réglementaire, technique et législative (facture ou attestation fournie par votre veille ou confirmation d'abonnement à votre veille)
- Le suivi des plaintes et réclamations (selon l'annexe 61)\*
- L'attestation sur l'honneur\*
- Le règlement de la facture

\*Les modèles et annexe sont fournis par B2C

#### **Cas de suspension- retrait :**

Le non-respect des délais dans l'envoi de documents et/ou du règlement entraîne une suspension de certification à l'échéance des 15 jours.

L'envoi de documents erronés ou non-conforme entraîne une relance à laquelle le certifié doit répondre sous 48 heures. Au-delà de ce délai ; si les documents sont toujours erronés ou non-conformes, la suspension est prononcée.

La personne certifiée est informée par courrier recommandé avec AR et par mail de cette suspension et un délai supplémentaire de 15 jours (à compter de la date du courrier) lui sera accordé pour envoyer les documents attendus et conformes à la demande ou le règlement.

Si ce délai n'est pas respecté ou si les documents ne sont pas conformes dans le délai imparti, un retrait de certification lui sera adressé par courrier recommandé avec AR et par mail

### 2.2 Choix des rapports

A réception de ces éléments, des rapports issus de la liste seront demandés au certifié par mail. Le certifié aura un délai de 8 jours pour transmettre les rapports à B2C par mail.

#### **Cas de suspension- retrait :**

Le non-respect des délais dans l'envoi de documents entraîne une suspension de certification à l'échéance des 8 jours.

La personne certifiée est informée par courrier recommandé avec AR et par mail de cette suspension et un délai supplémentaire de 15 jours (à compter de la date du courrier) lui sera accordé pour envoyer les documents attendus.

Si ce délai n'est pas respecté ou si les documents ne sont pas conformes ou erronées, un retrait de certification lui sera adressé par courrier recommandé avec AR et par mail

## II. Pour les personnes certifiées à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2020

### 1. Principe de la surveillance

Un cycle de certification est de 7 ans. B2C procède au minimum :

- A une opération initiale de surveillance pendant la première année du cycle de certification, sauf si celui-ci résulte d'un renouvellement de certification
- A au moins une opération de surveillance entre le début de la deuxième année et la fin de la sixième année de ce cycle et de chaque cycle suivant après renouvellement

L'opération de surveillance permet de vérifier que la personne certifiée a bien pris en compte l'évolution technique, législative et réglementaire de chaque domaine dont elle est certifiée.

La surveillance est composée des opérations suivantes :

- Vérifier que la personne certifiée se tient à jour des évolutions techniques, législatives et réglementaires dans le domaine concerné, notamment en s'assurant qu'elle a suivi la formation imposée par l'arrêté de compétence en vigueur;
- Vérifier que la personne certifiée exerce réellement l'activité pour laquelle elle a obtenu la certification, au moyen de la fourniture par cette personne d'au moins 5 rapports sur les douze derniers mois ou, s'il s'agit de l'opération initiale de surveillance, de quatre rapports établis depuis l'obtention de la certification ;
- Vérifier 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
- Contrôler la conformité aux dispositions législatives, réglementaires, normatives ou bonnes pratiques professionnelles en vigueur d'un échantillon d'au moins cinq rapports établis par la personne certifiées depuis le début du cycle de certification, ou d'au moins quatre rapports s'il s'agit d'une opération initiale de surveillance ; cet échantillon est sélectionné par B2C et comporte au moins un rapport pour chaque types de missions du domaine de diagnostic concerné, quand ce type de mission a été réalisé
- Examiner l'état de suivi des réclamations et plaintes concernant la personne certifiée dans l'usage de sa certification, ainsi que, le cas échéant, les suites données aux résultats de la surveillance précédente.

En plus des points traités ci-dessus, la surveillance consiste également en un contrôle sur ouvrage globale : Procédure décrite en annexe 74.

Suite à la surveillance, B2C émet un résultat par écrit à la personne certifiée indiquant les écarts entre les compétences observées et les compétences attendues. La décision est notifiée dans un délai de deux mois maximum à compter de la dernière sélection de rapport par B2C pour les opérations de surveillance.

## 2. Etapes de la surveillance :

### 2.1 Lancement de la surveillance

La personne certifiée recevra un courrier avec copie par mail l'informant du lancement de la surveillance du ou des modules concernés.

La personne certifiée devra, dans un délai de 15 jours suivant la date courrier, transmettre à B2C les éléments suivants :

- La liste exhaustive des diagnostics réalisés depuis l'obtention de la certification\* ;
- Un justificatif validant la veille réglementaire, technique et législative (facture, attestation...) ;
- La copie de l'attestation d'assurance RCP de la personne certifiée ou de la société qui l'emploie ;
- Le suivi des plaintes et réclamations (selon l'annexe 61) \* ;
- L'attestation de formation continue prévue (Voir modalités à l'annexe 15 : 2.2 et 2.3)
- L'attestation sur l'honneur \*;
- Le règlement concernant la facture de surveillance

\*Les modèles et annexes sont fournis par B2C

#### **Cas de suspension- retrait :**

Le non-respect des délais dans l'envoi de documents et/ou du règlement entraîne une suspension de certification à l'échéance des 15 jours. L'envoi de documents erronés ou non-conforme entraîne une relance à laquelle le certifié doit répondre sous 48 heures. Au-delà de ce délai ; si les documents sont toujours erronés ou non-conformes, la suspension est prononcée.

La personne certifiée est informée par courrier recommandée avec AR et par mail de cette suspension et un délai supplémentaire de 15 jours (à compter de la date du courrier) lui sera accordé pour envoyer les documents attendus et conformes à la demande et/ou le règlement.

Si ce délai n'est pas respecté ou si les documents ne sont pas conformes dans le délai imparti, un retrait de certification lui sera adressé par courrier recommandé avec AR et par mail

La non-réalisation de la formation continue (avec la preuve d'envoi de l'attestation de formation), dans les délais prévus par les arrêtés de compétence, entraîne une suspension de certification.

La personne certifiée est informée par courrier recommandée avec AR et par mail de cette suspension. La personne certifiée disposera d'un mois pour réaliser cette formation et pour nous transmettre l'attestation. Au-delà d'un mois, un retrait de certification sera prononcé et lui sera adressé par courrier recommandé avec AR et par mail

### 2.2 Choix des rapports

A réception de ces éléments, des rapports issus de la liste seront demandés au certifié par mail. Le certifié aura un délai de 8 jours pour transmettre les rapports à B2C.

#### **Cas de suspension- retrait :**

Le non-respect des délais dans l'envoi de documents entraîne une suspension de certification à l'échéance des 8 jours.

La personne certifiée est informée par courrier recommandé avec AR et par mail de cette suspension et un délai supplémentaire de 15 jours (à compter de la date du courrier) lui sera accordé pour envoyer les documents attendus.

Si ce délai n'est pas respecté ou si les documents ne sont pas conformes ou erronés, un retrait de certification lui sera adressé par courrier recommandé avec AR.

Entraine également un retrait de certification :

- La personne certifiée n'exerce pas l'activité pour laquelle elle a été certifiée.
- La personne certifiée n'a pas réalisé la formation continue obligatoire.
- La personne certifiée n'est pas dûment assurée au sens du deuxième alinéa de l'article L.271-6 du code de la construction et de l'habitation.

### **III. Descriptif des conclusions du résultat de surveillance**

Les erreurs constatées dans les rapports contrôlés sont communiquées sans que l'organisme de certification ait à engager sa responsabilité quant au contenu de ses rapports. L'intervention des contrôles ne modifie ni la nature ni l'étendue des responsabilités qui incombent à la personne certifiée quant au contenu de ses rapports.

Les résultats de la surveillance font l'objet d'un retour écrit à la personne certifiée indiquant les écarts entre les compétences observées et les compétences attendues, et le résultat est notifié dans un délai maximum de 2 mois après la dernière sélection de rapports.

En surveillance initiales, les résultats des surveillances sont les suivants :

- **Maintien** : Aucun écart n'a été constaté. La surveillance est réussite.
- **Maintien sous condition** : Au moins un écart a été constaté. Pour lever les conditions suspensives, la personne certifiée prend connaissance des écarts et retourne l'attestation sur l'honneur suite aux écarts, signée et complétée, à B2C sous quinze jours. Au-delà des quinze jours, si l'attestation sur l'honneur signée n'est pas complète ou n'est pas transmise, une suspension sera prononcée. Cette suspension sera levée dès réception de l'attestation sur l'honneur signée et complétée et du règlement de la facture de levée de suspension. A défaut d'envoi de l'attestation ou du règlement dans un délai de 15 jours suite à la suspension, un retrait de la certification sera prononcé.
- **Retrait** : Retrait de la certification. Une certification initiale devra être engagée.

En surveillance principale à chaque cycle de certification, les résultats des surveillances sont les suivants :

- **Maintien** : Aucun écart n'a été constaté. La surveillance est réussite.
- **Maintien sous condition cas n°1** : Au moins un écart jamais identifié dans un précédent contrôle, a été constaté. Pour lever les conditions suspensives, la personne certifiée prend connaissance des écarts et retourne l'attestation sur l'honneur suite aux écarts, signée et complétée, à B2C sous quinze jours. Au-delà des quinze jours, si l'attestation sur l'honneur signée n'est pas complète ou n'est pas transmise, une suspension sera prononcée. Cette suspension sera levée dès réception de l'attestation sur l'honneur signée et complétée et du règlement de la facture. A défaut d'envoi de l'attestation suite à la suspension dans un délai de 15 jours, un retrait de la certification sera prononcé.
- **Maintien sous condition cas n°2** : Au moins un écart déjà identifié dans un précédent contrôle, a été constaté. Pour lever les conditions suspensives, la personne certifiée nous transmet ses rapports modifiés en levant tous les écarts identifiés accompagné de l'attestation sur l'honneur suite aux écarts signée et du règlement de la facture de surveillance complémentaire dans un délai de 15 jours. Au-delà de ce délai, si au moins un des éléments n'est pas transmis (rapports, attestation sur l'honneur ou règlement), une suspension de certification sera prononcée.  
Si la personne certifiée transmet tous les éléments demandés dans le délai imparti initialement, mais que suite au contrôle des rapports par B2C, des écarts n'ont pas été levés, la personne certifiée dispose d'un délai de 15 jours pour renvoyer les rapports conformes suite au retour de B2C. Passé ce délai, si les rapports ne sont pas transmis ou si les rapports ne sont toujours pas conformes, une suspension sera prononcée.  
La suspension sera levée dès réception des éléments conformes ; à défaut de la réception des éléments ou si les rapports modifiés ne sont toujours pas conformes, dans un délai de 15 jours suivant la suspension, un retrait de certification sera prononcé.
- **Retrait de la certification** : Une certification initiale devra être engagée.

### IV. Maintien de certification

Le maintien de certification suite au résultat de la surveillance ou suite à la levée des conditions suspensives sera prononcé par soit par le gérant soit par la responsable Qualité. La personne ayant réalisée la surveillance ne peut pas prononcer le maintien de certification.