

### 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- L'application du contrôle sur ouvrage

Le cycle de certification est de 5 ans. Un contrôle sur ouvrage est à réaliser au cours de ce cycle de certification. Il a lieu entre le début de la deuxième année et la fin de la quatrième année. Ce contrôle n'est pas exigé lors d'une opération initiale de surveillance ni lors d'une opération de surveillance suite à un transfert.

Un contrôle sur ouvrage peut également être réalisé dans le but d'obtenir les pré-requis nécessaire afin de passer la certification DPE avec mention. (Sous réserve de la réussite de la surveillance et la formation de 5 jours obligatoire de moins de 18 mois). Dans ce cas, la personne certifiée devra en faire la demande par écrit à B2C.

Le contrôle sur ouvrage concerne les modules suivants :

- DPE sans mention
- DPE avec mention
- Gaz
- Amiante avec mention

#### 2- Le but du contrôle sur ouvrage

##### Concernant la certification DPE avec et sans mention :

Il s'agit de contrôler au moins un rapport DPE établi par la personne certifiée depuis le début du cycle de certification.

Le contrôle sur ouvrage se réalise en présence ou non de la personne certifiée. La personne certifiée aura été au préalable convoquée au moins 7 jours avant le contrôle sur site.

Le contrôle sur ouvrage consiste en une vérification complète des données d'entrée du bâtiment employées, la vérification 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.

Dans le cas d'une certification DPE avec mention, le contrôle sur ouvrage porte sur un diagnostic à l'immeuble ou un bâtiment à usage principal autre qu'habitation.

##### Concernant la certification Gaz :

Il s'agit de contrôler au moins un rapport établi par la personne certifiée depuis le début du cycle de certification.

Le contrôle sur ouvrage se réalise en présence ou non de la personne certifiée. La personne certifiée aura été au préalable convoquée au moins 7 jours avant le contrôle sur site.

Le contrôle sur ouvrage 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.

### Concernant la certification Amiante :

Il s'agit de contrôler au moins une mission du périmètre de la mention par la personne certifiée depuis le début du cycle de certification.

Le contrôle sur ouvrage se réalise en présence ou non de la personne certifiée. La personne certifiée aura été au préalable convoquée au moins 7 jours avant le contrôle sur site.

Le contrôle sur ouvrage permet de vérifier la conformité de la prestation avec les méthodes d'examen visuel après travaux, de repérage 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.

### 3- Les étapes du contrôle sur ouvrage

#### 3.1 – le lancement

Le certifié recevra un courrier avec copie par mail pour le lancement du contrôle sur ouvrage du ou des modules concernés.

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

- La liste exhaustive des diagnostics réalisés depuis le début du cycle de certification selon le modèle fourni.
- La présente annexe « Contrôle sur ouvrage » datée et signée
- Le règlement concernant le contrôle sur ouvrage (facture jointe au courrier)

#### **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.

L'envoi de documents erronés ou non-conforme entraîne une relance à laquelle le certifié doit répondre dans les 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 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.

#### 3.2- Le choix du rapport

Suite à la réception de ces éléments, B2C choisira un rapport. La personne certifiée recevra un mail l'informant du choix du rapport.

La personne certifiée devra dans un délai d'une semaine, transmettre à B2C les éléments suivants :

- L'intégralité du rapport choisi
- Les coordonnées postales et téléphoniques du propriétaire ou du donneur d'ordre.

### **Cas de suspension – retrait :**

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

L'envoi de documents erronés ou non-conforme entraîne une relance à laquelle le certifié doit répondre dans les 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. 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.

Si B2C ne peut joindre le propriétaire pour fixer un RDV, un autre rapport sera sélectionné selon les modalités définies ci-dessus, dans la limite de 3 tentatives.

Au bout de 3 tentatives de prises de rendez-vous infructueuses, une suspension de certification sera effectuée. La personne certifiée est informée par courrier recommandé avec AR et par mail de cette suspension. Malgré cette suspension, B2C continuera néanmoins les démarches afin de réaliser ce contrôle sur ouvrage sur maximum 3 autres rapports jusqu'à la limite de la fin de la quatrième année. A la fin de la quatrième année, si B2C n'a pas pu prendre de rendez-vous pour effectuer le contrôle sur ouvrage, un retrait de certification sera prononcé.

### 3.3- La convocation

Suite à la réception des éléments ci-dessus, B2C prendra rendez-vous afin de réaliser le contrôle sur ouvrage.

La personne certifiée recevra une convocation au moins 7 jours avant la date du contrôle qui précisera :

- La date et l'heure du rendez-vous
- Le lieu du rendez-vous

Le contrôle sur ouvrage aura lieu même en l'absence de la personne certifiée.

Cependant, le jour du contrôle, si B2C ne peut avoir accès au bien en raison d'absence du propriétaire, du donneur d'ordre, etc., le contrôle sur ouvrage n'aura pas lieu. La personne certifiée ne pourra pas demander un remboursement de la facture concernant le contrôle sur ouvrage.

Un nouveau rapport sera choisi selon les modalités du chapitre 3.2 afin de réaliser ce contrôle sur ouvrage et une nouvelle facture sera établie, et ce, dans la limite de deux rendez-vous infructueux.

Au bout de 2 rendez-vous infructueux, une suspension de certification sera effectuée. La personne certifiée est informée par courrier recommandé avec AR et par mail de cette suspension. Malgré cette

suspension, B2C continuera néanmoins les démarches afin de réaliser ce contrôle sur ouvrage sur maximum 3 autres rapports jusqu'à la limite de la fin de la quatrième année. A la fin de la quatrième année, si B2C n'a pas pu prendre de rendez-vous pour effectuer le contrôle sur ouvrage, un retrait de certification sera prononcé.

### 4- Les résultats du contrôle sur ouvrage

Les erreurs constatées dans le rapport contrôlé 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 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 réalisation du contrôle sur ouvrage.

Les résultats du contrôle sur ouvrage sont de 3 types :

#### 1. **Maintien:**

Aucun écart n'a été constaté. Le contrôle sur ouvrage est validé.

#### 2. **Maintien sous condition :**

Des écarts ont été constatés

- Cas 1 : Dans la limite de 5 écarts (hors DGI gaz non identifié). La personne certifiée a 15 jours calendaires (à compter de la date du résultat) pour fournir à B2C une analyse satisfaisante de chaque écart, à savoir, l'analyse des causes et les actions décidées afin d'éviter la reproduction de l'écart. Au-delà des 15 jours, si aucune analyse n'a été transmise ou si l'analyse n'est pas satisfaisante, une suspension de certification sera prononcée. Un nouveau délai de 15 jours est accordé. Si au-delà de ce délai, l'analyse n'a pas été transmise ou si elle n'est toujours pas satisfaisante, un retrait de certification sera prononcé.
- Cas 2 : Plus de 5 écarts ont été constatés et/ou au moins un DGI Gaz non identifié. Un deuxième contrôle sur ouvrage devra être réalisé. Les étapes du contrôle sur ouvrage sont les mêmes que celles énoncées au paragraphe 3.

#### 3. **Retrait de certification**

Dans le cas où le deuxième contrôle sur ouvrage laisse apparaître plus de 5 écarts. Le candidat pourra repasser une certification (examen théorique et examen pratique)

### 5- Maintien de certification

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

### 6- Suspension et retrait liés au contrôle sur ouvrage

#### 6.1- Envoi de documents, informations ou règlement.

- Le non-respect des délais dans l'envoi de documents et/ou d'informations entraîne une suspension de certification à l'échéance.
- Le non-règlement dans les délais entraîne une suspension de certification à l'échéance.
- L'envoi de documents erronés ou non-conforme entraîne une relance à laquelle le certifié doit répondre dans les 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.

#### 6.2 Prise de rendez-vous et réalisation du contrôle sur ouvrage

- Lors du choix de rapports, au bout de 3 tentatives de prises de rendez-vous infructueuses, une suspension de certification sera effectuée.
- Lors des rendez-vous, au bout de 2 rendez-vous infructueux, une suspension de certification sera effectuée.

La personne certifiée est informée par courrier recommandé avec AR et par mail de cette suspension. Malgré cette suspension, B2C continuera néanmoins les démarches afin de réaliser ce contrôle sur ouvrage sur maximum 3 autres rapports jusqu'à la limite de la fin de la quatrième année. A la fin de la quatrième année, si B2C n'a pas pu prendre de rendez-vous pour effectuer le contrôle sur ouvrage, un retrait de certification sera prononcé.

- II- Pour les personnes certifiées à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2020 ou pour les personnes déjà certifiées au 1<sup>er</sup> janvier 2020 souhaitant prolonger leur certification de 2 ans, les dispositions suivantes d'appliquent :**

### **1- L'application du contrôle sur ouvrage**

L'ensemble des contrôles sur ouvrages désignés dans ce chapitre, sont à réaliser dans le cycle de certification est de 7 ans.

Pour les personnes certifiés avant le 1<sup>er</sup> janvier 2020, la certification peut être prorogée de deux ans, sous réserve de la réussite au contrôle sur ouvrage global et d'avoir réalisé les surveillances documentaires et contrôle sur ouvrage tels qu'exigés par les arrêtés du cycle de 5 ans, avant la fin du cycle.

### **2- Modalité du contrôle sur ouvrage**

L'ensemble des contrôles sur ouvrages sont effectués sur site de manière aléatoire lors d'une mission réelle de l'opérateur de diagnostic immobilier. Pour ce faire, à la demande de B2C, 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.

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.

B2C s'assure que chaque certifié a été soumis à un contrôle sur ouvrage, ci-après nommé « contrôle sur ouvrage global » sur l'ensemble des domaines de diagnostic pour lesquels la personne physique est certifiée lors du renouvellement de chacune de ses certifications.

Ce contrôle est valable 7 ans.

Si le contrôle sur ouvrage global ne peut être réalisé sur une même mission de diagnostic, B2C doit réaliser plusieurs contrôles sur ouvrages global permettant la surveillance de l'ensemble des domaines de certification du diagnostiqueur.

Afin d'optimiser le nombre de contrôle sur ouvrage global et d'éviter autant que possible d'en réaliser plusieurs, le contrôle sur ouvrage global porte sur tous les domaines pour lesquels la personne physique est certifiée mais pas nécessairement sur le périmètre d'éventuelles mentions qu'elle posséderait.

#### Pour la certification avec mention

Dans le cas d'une certification avec mention, en plus des opérations de surveillances documentaires, B2C procède à un contrôle sur ouvrage dans le périmètre de la certification avec mention. Ce contrôle

n'est pas exigé lors d'une opération initiale de surveillance. Ce contrôle permet de 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 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.

### 3- Les étapes du contrôle sur ouvrage

#### 3.1 – le lancement

Le certifié recevra un courrier avec copie par mail pour le lancement du contrôle sur ouvrage du ou des modules concernés.

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

- Le planning de ses interventions prévues sur la période pendant laquelle il est envisagé le contrôle sur ouvrage.
- Le règlement concernant le contrôle sur ouvrage (facture jointe au courrier). Cette facture sera établie en considérant que les contrôles se font le même jour sur le même bien. Toutefois, une facture complémentaire pourra être établie si les contrôles ne peuvent pas être réalisés le même jour sur le même bien.

#### Rappel aux certifiés :

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.

#### **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.

L'envoi de documents erronés ou non-conforme entraîne une relance à laquelle le certifié doit répondre dans les 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.

#### 3.2- Le choix de la mission

Suite à la réception de ces éléments, B2C programmera le(s) contrôle(s) en fonction du planning de la personne certifiée. Le choix de la mission réelle de l'opérateur est fait de manière aléatoire par B2C et communiqué à la personne certifiée 2 jours ouvrables avant le contrôle par mail. Le nom de l'examineur sera également indiqué à la personne certifiée.

### 3.3- Le contrôle sur ouvrage

A la date prévue dans le mail transmis au certifié, un examinateur B2C se rendra sur site pendant le diagnostic qui sera réalisé par la personne certifiée.

### 3.4- Suite du contrôle sur ouvrage sur site

Suite au contrôle sur ouvrage sur site, la personne certifiée transmet à B2C le(s) rapport(s) qu'il a établi(s) dans le cadre de son contrôle sur ouvrage dans un délai de 15 jours. Cependant si des analyses en laboratoire sont en cours, un délai supplémentaire sera accordé sur justificatif du laboratoire d'analyse.

A réception des rapports, B2C examinera la conformité de la prestation aux méthodes relatives au domaine de diagnostic en question et l'examen sur place du bâtiment.

### **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.

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.

## **4- Les résultats du contrôle sur ouvrage**

Les non-conformités sont communiquées sans que B2C 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 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 maintien, de suspension ou de retrait du ou des certificats est notifié dans les deux mois qui suivent la réalisation du contrôle sur ouvrage.

Les résultats du contrôle sur ouvrage sont de 3 types :

#### **1. Maintien:**

Aucune non-conformité majeure ou mineure n'a été constatée. Le contrôle sur ouvrage est validé.

#### **4. Maintien sous condition :**

Des écarts ont été constatés

- Cas 1 : Seul des non-conformités mineures ont été détectés. La personne certifiée a 15 jours calendaires (à compter de la date du résultat) pour fournir à B2C une analyse satisfaisante de chaque écart, à savoir, l'analyse des causes et les actions décidées afin d'éviter la reproduction de l'écart. Au-delà des quinze jours, si l'attestation n'a pas été transmise signée, une suspension de certification sera prononcée. Un nouveau délai de 15 jours est accordé. Si au-delà de ce délai, l'analyse n'a pas été transmise ou si elle n'est toujours pas satisfaisante, un retrait de certification sera prononcé.



- Cas 2 : Des non-conformités majeurs ont été détectées et/ou un DGI en gaz n'a pas été identifié, B2C déclenche un nouveau contrôle sur ouvrage payant.

### **5. Retrait de certification**

Le deuxième contrôle révèle des non-conformités majeures et/ou un DGI en gaz non identifié, un retrait de certification sera prononcé.