

La procédure de certification comprend l'ensemble des points énoncés ci-dessous :
(Élément complémentaire voir « Manuel Qualité »)

1. Dispositif d'inscription

L'entreprise ou le candidat doit adresser sa demande d'inscription :

- par courrier : **B2C – 16 Rue Eugène Delacroix – 67000 STRASBOURG**
- par mail : **b.2.b@orange.fr**

Le formulaire d'inscription et le bon de commande qui vaut devis, ainsi que les conditions générales de vente seront transmis par courrier ou courriel au candidat.

Le formulaire d'inscription comporte les rubriques suivantes :

- L'identité et les coordonnées du candidat (nom, prénoms, adresse etc...)
- L'identité et les coordonnées de la personne physique ou morale signataire du contrat. (Nom sociale, adresse, nom du représentant etc...)
- Le choix d'un ou plusieurs modules : Amiante, Plomb, Gaz, Termites, Electricité, DPE
- Le choix des dates d'examen, suivant le planning défini par B2C
- Un certificat de formation de l'organisme formateur pour une première certification ou les diplômes de certification pour les personnes ayant déjà leurs certifications. Dans tous les cas, une attestation de formation de 3 jours pour le DPE sans mention et de 5 jours pour le DPE avec mention.
- L'engagement de confidentialité
- Le tarif

Le dossier dûment complété sera à retourner sous quinzaine accompagné du règlement.

Sur la base du dossier de candidature, la société B2C prend la décision suivant les deux cas :

1.1 Le candidat est recevable si son dossier de candidature est complet :

- La personne physique sera enregistrée à une session théorique et pratique.
- Une convocation est un plan d'accès seront envoyés au candidat pour les examens théoriques et pratiques.

1.2 Le candidat est non recevable si son dossier de candidature n'est pas complet :

- B2C se réserve le droit de refuser la candidature en justifiant les raisons par courrier ou email.
- Le candidat peut faire appel de cette décision et le comité statuera sur le cas et les raison du refus de B2C

2. Déroulement pratique et théorique de l'examen

La certification pour chaque module comprend deux examens :

- un examen théorique
- un examen pratique

En cas d'échec à l'un ou l'autre des examens, un délai maximum de 10 mois est autorisé, à compter de la date de convocation, afin de se représenter à l'examen concerné tout en conservant le bénéfice de l'autre.

Au-delà de ce délai, le candidat devra repasser les deux examens.

- Pour plus d'information Voir l'annexe 9.

3. Première certification - surveillance

Un cycle de certification est de 5 ans. Une opération de surveillance est réalisée au cours du cycle de certification. Elle est réalisée dans la deuxième année.

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.

A la suite de cette surveillance, B2C émet un rapport et en fonction des résultats, le principe suivant est mis en œuvre :

- **Aucun écart n'est constaté** : l'évaluateur établit un rapport d'évaluation avec avis favorable pour le maintien de la certification et le transmet à B2C pour décision par le Responsable de la certification de personnes.
- **Des écarts sont constatés** : ils font l'objet de fiches d'écarts qui sont transmises au candidat. Le candidat dispose d'un délai de 1 mois pour répondre aux actions correctives en apportant les preuves nécessaires à l'examineur.

A réception des fiches d'écarts, B2C analyse s'il y a levée. Les résultats de cette analyse après correction peuvent être :

- **Propositions d'actions correctives sont satisfaisantes** : l'évaluateur solde l'écart et transmet les fiches d'écarts avec un avis favorable pour le maintien de la certification comme indiqué ci-dessus.
- **Propositions d'actions correctives ne sont pas satisfaisantes** : insuffisamment documentées ou en cas de non-réponse dans le mois suivant, l'évaluateur en informe le candidat et transmet les fiches d'écarts à B2C avec un avis défavorable pour le maintien de la certification pour les modules techniques concernés.

A l'issu des ces actions, B2C décide du maintien ou du retrait.

Le dossier est soumis à la décision du Responsable de la certification de personnes qui statue sur le maintien, la suspension, ou le retrait du certificat pour le(s) module(s) concerné(s) et confirme ou infirme la proposition faite par l'évaluateur.

La personne certifiée est informée par lettre recommandée avec AR dans le cas de suspension ou de retrait ainsi que des modalités à mettre en œuvre pour recouvrer le(s) certificat(s) en cause.

Le comité de certification est tenu informé des cas de suspension et de retrait.

Dans tous les cas, pour garantir la transparence auprès des usagers et des professionnels de l'immobilier, les indications et notifications seront mises à jour sur le site internet de B2C.

4. Renouvellement de certification et surveillance

A l'issue de la période de 5 ans après la certification initiale, il est obligatoire de procéder à la re-certification du professionnel.

Renouvellement de la certification

L'évaluation de la re-certification est la même que celle prévue pour l'évaluation initiale décrite dans le « chapitre 4. *Déroulements pratique et théorique de l'examen* » du manuel qualité.

Surveillance après renouvellement

Les conditions de l'opération de surveillance sont identiques à celles d'une première certification. Voir « chapitre 5. *Première certification – surveillance* » du manuel qualité. Cependant, lors du renouvellement, elle est réalisée dans la 3^{ème} année.

5. Validité de la certification

La certification est attribuée pour une durée de 5 ans à une personne physique ayant satisfait aux évaluations théoriques et pratiques ainsi que de la surveillance.

Le certificat reste la propriété de B2C.

La délivrance et le maintien de la certification sont assujettis à l'existence d'un contrat entre les parties. Si tel n'est pas le cas, le certificat délivré à la personne certifiée doit être restitué à B2C.

Dans l'hypothèse où le contrat de certification est établi avec une personne morale, cette dernière peut mettre fin au contrat de certification en cas de rupture du lien de subordination entre elle et la personne physique objet de la certification.

La personne physique concernée par la certification peut demander le maintien de la validité du certificat délivré. Ce maintien sera obligatoirement conditionné par la signature d'un nouveau contrat entre la personne physique concernée ou une personne morale et B2C. Les résultats d'examens précédents sont pris en compte.

6. Extension de la Certification

A tout moment, l'entreprise ou la personne physique peut demander à élargir son domaine de compétences par l'obtention de nouvelles certifications dans le diagnostic immobilier. Elle doit en faire la demande écrite auprès de B2C qui, le cas échéant, proposera un calendrier d'examen et en cas de réussite, établira un avenant au contrat.

7. Modification de la certification

La personne physique certifiée doit notifier à B2C toute modification professionnelle importante (exemple : démission, licenciement, congé maladie, cessation d'activité, changement d'adresse...) ou tout contentieux juridique le concernant.

B2C se réserve le droit d'évaluer l'incidence de ces modifications sur le maintien du certificat.

8. Suspension, Retrait ou Annulation du Certificat

B2C se réserve le droit de suspendre, de retirer ou d'annuler les certificats délivrés, à n'importe quel moment durant leur période de validité.

Un certificat peut être suspendu, retiré ou annulé pour l'un des 4 motifs suivants :

1. l'entreprise exploite de manière abusive à une utilisation la marque de certification
2. l'entreprise ou le titulaire de la certification, ne respecte pas le contrat passé avec B2C
3. le titulaire ne parvient pas à remédier aux écarts constatés dans un délai fixé par la fiche d'écarts
4. l'entreprise ou le titulaire de la certification nuit à l'image de marque de B2C

B2C se réserve le droit de publier, par les moyens qui lui sembleront les plus appropriés, la liste des certificats ainsi retirés, annulés ou suspendus.

B2C se réserve le droit d'entamer toute poursuite pour non-respect des dispositions contractuelles.

9. Cas particulier : la reprise de certification

Reprise de certification dans les 5 ans

Sur demande du titulaire de certification, B2C peut reprendre sous sa marque, un cycle de certification d'une personne physique certifiée.

Afin de maîtriser le transfert de dossier, un examen technique et juridique est réalisé.

Cet examen technique et juridique donne lieu à une facturation forfaitaire, acquittable à priori et sans condition de remboursement.

A l'issue de cette vérification, B2C émet directement un certificat et un contrat. La date de décision de la certification est la date de début de certification de l'organisme certificateur précédent.

Les surveillances sont ensuite planifiées et réalisées en fonction des dates échéances définies dans le contrat.

Si B2C est dans l'impossibilité de se procurer le dossier technique de la personne auprès de l'organisme certificateur précédent, ou en cas de doute subsistant après vérification avant transfert concernant la certification concernée, B2C traite la demande comme une certification initiale, tous les examens théoriques et pratiques sont à présenter.

Reprise de certification et renouvellement à 5 ans

B2C réalise une revue de contrats et établit une proposition de certification totale ou partielle s'intégrant dans le cycle de certification en cours du client.

Demande de transfert d'un autre organisme de certification

Toute personne certifiée peut demander le transfert de sa certification, pour la durée de validité restant à courir, auprès d'un autre organisme de certification accrédité.

Seules les demandes de transfert, motivées par la personne certifiée et accompagnées de sa demande formelle seront prises en compte.

La personne certifiée adresse une demande écrite à B2C nommé organisme d'accueil, qui demande à l'organisme d'origine un dossier de transfert.

Ce dossier de transfert doit être envoyé par l'organisme d'origine à l'organisme d'accueil sous un mois à compter de la date de réception de la demande de l'organisme d'accueil.

B2C fait cette demande par un courrier avec accusé de réception, afin d'avoir la preuve que l'organisme d'origine est bien réceptionner la demande de transfert.

Ce dossier de transfert concerne le cycle de certification en cours de validité, et doit contenir les informations suivantes :

- La date d'effet de la certification ou recertification et les informations que comporte le certificat.
- Les notes obtenues aux examens théoriques et pratiques, une copie du courrier indiquant les écarts constatés et les résultats de l'évaluation.
- L'état de suivi des actions menées par l'organisme d'origine au titre de la surveillance.
- Les résultats de chacune des opérations de surveillance, une copie du courrier indiquant les écarts constatés et l'état des suites données ;
- Les réclamations et plainte reçues par l'organisme d'origine à l'encontre de la personne certifiée et l'état des suites données.
- Le statut d'accréditation de l'organisme d'origine et les conséquences éventuelles de ce statut sur la certification de la personne.

B2C dispose d'un mois à réception du dossier de transfert pour contracter avec la personne certifiée demandeuse, ceci est formalisé par la signature d'un contrat. (Annexe ___)

B2C ou la personne certifiée peuvent à tout moment jusqu'à la signature du contrat ne pas donner suite.

A la signature du contrat B2C prévient l'organisme d'origine par l'envoi d'un courrier notifiant que l'organisme doit retirer de ces listes la personne certifié.

B2C organise et procède dans les six mois à une opération initiale de surveillance.

Le coût des transferts est indiqué dans le dossier de candidature.