

### 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 les modules DPE avec et sans mention, Plomb sans mention, Electricité, Gaz et Termites ; et la réalisation d'au moins 5 rapports pour le module amiante sur les 12 derniers mois ou s'il s'agit d'une opération initiale de surveillance d'au moins 3 rapports depuis le début du cycle de certification ,
- Que la personne certifiée se tient à jour des évolutions techniques, législatives et réglementaires ;
- D'un échantillon d'au moins quatre rapports établis pour tous les modules sauf l'amiante (10 rapports pour le module amiante) depuis le début du cycle de certification
- de la liste et état des réclamations ainsi que les plaintes concernant le dit candidat,
- de l'usage de la marque de certification,
- de l'entretien des appareils de mesure si la réglementation le demande

En plus des points traités ci-dessus, pour certains domaines l'opération de surveillance consiste également en un contrôle sur ouvrage.

Pour l'opération de surveillance DPE avec et sans mention, cette dernière exige également:

- un contrôle sur ouvrage d'au moins un rapport établi par la personne certifiée depuis le début du cycle de certification et sélectionné par B2C. Ce contrôle n'est pas exigé lors d'une opération initiale de surveillance ou d'une opération de surveillance après transfert. (voir annexe 74)

Pour l'opération de surveillance Gaz, cette dernière exige également en:

- Un contrôle en présence de la personne certifiée ou à défaut de son absence si elle a été dûment convoquée au moins 7 jours auparavant, d'un examen sur place de l'installation afin de vérifier la concordance entre les informations fournies dans le rapport et de l'installation diagnostiquée. (voir annexe 74)

Pour l'opération de surveillance Amiante avec mention, cette dernière exige également en:

- Un contrôle en présence de la personne certifiée ou à défaut de son absence si elle a été dûment convoquée au moins 7 jours auparavant, d'un examen sur place de l'installation afin de vérifier la concordance entre les informations fournies dans le rapport et de l'installation diagnostiquée. (voir annexe 74)

Suite à la surveillance, B2C émet un rapport 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 après la dernière sélection de rapport par B2C pour les opérations de surveillance et dans un délai de deux mois qui suivent les contrôles sur ouvrages.

## 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 ce 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 juridique (facture, attestation...)
- Le suivi des plaintes et réclamations (selon l'annexe 61)
- L'attestation sur l'honneur
- Le règlement de la facture le cas échéant

L'ensemble des modèles sont disponibles sur le site de 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.

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.

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

### 2.2 Choix des rapports

A réception de ces éléments, des rapports issus de la liste seront demandés au certifié par mail. Le certifié possède 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.

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.

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

## **3. 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.

Les résultats des surveillances sont de 3 types :

- **Maintien** : Aucun écart n'a été constaté. La surveillance est validée
- **Maintien sous condition** : Des écarts ont été constatés. 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. A défaut d'envoi de l'attestation suite à la suspension dans un délai de 15 jours, un retrait de la certification sera prononcé.
- **Retrait** : Retrait de la certification jusqu'à passage et réussite d'un nouvel examen théorique et pratique dans le domaine concerné.

### 4. Maintien de la certification :

Suite à la levée des conditions suspensives, un courrier de maintien de certification sera adressé à la personne certifiée pour clôture de la surveillance.

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 réalisé le contrôle ne peut pas prononcer le maintien de certification.

La bonne pris en compte des écarts de la surveillance sera contrôlée lors de la prochaine surveillance. Si les mêmes écarts sont constatés lors de cette prochaine surveillance, une suspension de la certification sera prononcée. Cette suspension sera levée lorsque tous les écarts constatés seront levés sur les rapports concernés.