

PROC 903 – version G

PROCEDURE DE SURVEILLANCES DES CERTIFIES

Signataires	Nom	Date
Rédaction	ESPOSITO Elodie	15/02/2023
Approbation	CZARNECKI Sonia	15/02/2023

Ce document appartient à TECHNICERT. Il doit être gardé confidentiel. Aucune utilisation qu'elle soit totale ou partielle et aucune duplication pour des buts autres que ceux définis par TECHNICERT ne sont permises sans autorisation écrite.

PROCEDURE DE SURVEILLANCE

Le processus de surveillance permet de surveiller la conformité des personnes certifiées aux dispositions applicables du dispositif de certification, aux compétences mentionnées aux annexes des arrêtés compétences et ce tout au long du cycle de certification.

A compter du 01 janvier 2020, un cycle de certification est de 7 ans pour les certifications délivrées après cette date.

Les dispositions de surveillances sont celles définies par l'arrêté du 24 décembre 2021 annulant l'arrêté du 02 juillet 2018 modifié.

Pour les certifications en cours de validité délivrées avant l'entrée en vigueur de l'arrêté du 24 décembre 2021 annulant l'arrêté du 02 juillet 2018, les dispositions (notamment de surveillance, de formation et de prérequis) prévues par les arrêtés compétences en vigueur au moment de la délivrance de la certification restent valides et s'appliquent jusqu'à la date butoir desdites certifications uniquement pour les cycles de 5 ans.

TechniCert procédera aux opérations de surveillances indiquées ci-dessous suivant la réglementation en vigueur et leur non-respect entraînera la suspension du ou des certificats concernés. Cette suspension ne pourra excéder 6 mois. Au-delà de ce délai, le comité de décision TechniCert prononcera le retrait du ou des certificats concernés.

Vous êtes certifiés sur un cycle de 7 ans :

Un cycle de certification est de 7 ans. Une ou des opérations de surveillance sont réalisées au cours de ce cycle :

La surveillance est réalisée dans le respect des exigences fixées par l'arrêté du 24 décembre 2021 annulant l'arrêté du 02 juillet 2018 modifié définissant les critères de certification des opérateurs de diagnostic technique et des organismes de formation et d'accréditation des organismes de certification.

1) La surveillance documentaire :

Elle consiste à :

- Vérifier que l'opérateur de diagnostic se tient à jour des évolutions techniques, législatives et réglementaires dans le domaine concerné, notamment en s'assurant du suivi de la formation imposée à l'article 7 de l'arrêté du 24 décembre 2021 annulant l'arrêté du 02 juillet 2018 modifié ;

- Vérifier l'exercice réel de l'activité pour laquelle une certification est obtenue, au moyen de la fourniture d'au moins cinq 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 par l'opérateur de diagnostic
- Vérifier que l'opérateur de diagnostic est dûment assuré 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 certifiée depuis le début du cycle de certification selon la procédure « de surveillance des rapports », ou d'au moins quatre rapports s'il s'agit de l'opération initiale de surveillance; cet échantillon est sélectionné par TechniCert et comporte au moins un rapport pour chacun des types de missions du domaine de diagnostic concerné, quand ce type de mission a été réalisé;
- Contrôler l'état de suivi des réclamations et plaintes formulaire « Suivi opérationnel de surveillance (FORM 911) » concernant la personne certifiée dans l'usage de sa certification, ainsi que, le cas échéant, les suites données aux résultats de la surveillance précédente.

a) Eléments demandés :

Exigences	Documents à fournir à TECHNICERT par le certifié ou Engagement du certifié	Modèles Téléchargeables
TechniCert vérifie que le certifié se tient à jour des évolutions techniques, législatives et réglementaires	Déclaration de réalisation de la veille technique, normative et réglementaire et preuves documentées de réalisation de la veille	FORM 911 : Formulaire de suivi opérationnel de surveillance
TechniCert vérifie que le certifié a établi pour les missions couvertes par la certification un état des réclamations et plaintes sur toute la période de son cycle de certification	La synthèse fournie par le certifié doit mentionner toutes les réclamations et plaintes qu'il a reçues ou doit attester ne pas avoir fait l'objet de réclamation ou de plainte	FORM 911 : Formulaire de suivi opérationnel de surveillance FORM 917 : Etat des plaintes et des réclamations

<p>TechniCert vérifie que le certifié exerce réellement l'activité pour lequel il a obtenu sa certification</p>	<p>- Déclaration sur l'honneur de l'activité réellement pratiquée qui doit comporter pour : ->1^{ère} surveillance du cycle initial : le nombre de tous les rapports depuis l'obtention du certificat, avec à minima 4 rapports ->les surveillances suivantes : le nombre de rapports réalisés dans les 12 derniers mois avec à minima 5 rapports</p>	<p>FORM 911 : Formulaire de suivi opérationnel de surveillance</p>
<p>TechniCert contrôle la conformité aux dispositions réglementaires, normatives ou bonnes pratiques professionnelles en vigueur d'un échantillon de rapports établis par le certifié</p>	<p>- Liste exhaustive des missions établies depuis le début du certificat pour une certification initiale ou depuis les 12 derniers mois pour une surveillance de cycle. Attention : dans le cas des certifications avec mention, 2 listes exhaustives sont à transmettre, une sur le domaine sans mention, l'autre sur le domaine mention -Le nombre de rapports demandés</p>	<p>FORM 911 : Formulaire de suivi opérationnel de surveillance</p>
<p>TechniCert 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 ;</p>	<p>Le certifié est tenu de fournir une attestation d'assurance permettant de couvrir les conséquences d'un engagement de sa responsabilité en raison de ses interventions</p>	<p>FORM 911 : Formulaire de suivi opérationnel de surveillance</p>

b) Formalités

Pour que la surveillance s'organise de la meilleure des façons, le certifié doit tenir à jour l'ensemble des éléments demandé lors des surveillances.

En outre il devra enregistrer ou disposer d'une liste (Exemple ci-dessous par domaine) de tous ses rapports conformément aux exigences de l'arrêté du 24 décembre 2021 annulant l'arrêté du 02 juillet 2018 modifié.

Domaine GAZ :

N° de rapport	Date	Type de Conclusion, Anomalie(s)			
		Absence	A1	A2	DGI
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Domaine ELECTRICITE :

N° de rapport	Date	Type de Conclusion	
		Présence d'anomalies	Absence d'anomalies
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Domaine DPE sans et avec mention :

N° de rapport	Sans ou avec mention	Date	Type de mission (1)	Type de locaux (2)	Méthode (3)	Classes	
						Energie	GES

- 1) *Type de mission DPE : Transaction ou bât public ou neuf ou attestation neuf / existant*
- 2) *Type de locaux : Maison individuelle, appartement, immeuble à usage principal d'habitation ou bâtiment à usage principal autre que d'habitation et à un local à usage autre que d'habitation dans un immeuble à usage principal d'habitation*
- 3) *Type de méthode : consommation estimée, consommation relevée*

Domaine TERMITES :

N° de rapport	Date	Type de Conclusion	
		Présence d'indices d'infestation...	Absence d'indices d'infestation...
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Domaine PLOMB :

N° de rapport	Date	Type de mission (1)	Type de conclusion CREP			
			classe 0	classe 1	classe 2	classe 3
		CREP	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Domaine AMIANTE sans et avec mention:

N° de rapport	Date	Sans ou avec mention	Type de mission (1)	Classe d'usage ou d'activité du bâtiment (2)	Conclusion	
					Absence amiante	Présence amiante (3)
					<input type="checkbox"/>	

(1) Type de missions amiante : - Liste A (DAPP) - Listes A et B (vente) - Liste A et B (DTA) - Evaluation périodique - Démolition - Examen visuel - Avant travaux

(2) Maison individuel – Appartement – Parties communes - Catégorie d'ERP (1 à 4 ou 5ème) – IGH – Bâtiment industriel ou agricole – Locaux de travail > 300 personnes

(3) En cas de présence de MPCA : - Pour les repérages listes A et B, indiquer le résultat de l'évaluation de l'état de conservation. Pour les repérages avant démolition ou travaux, indiquer uniquement la présence de MPCA

c) Planification

La facture correspondante à la phase de surveillance est envoyée avant l'opération de surveillance déclenchée par TechniCert à son acquittement. Les éléments impératifs à transmettre pour assurer la surveillance devront être fournis dans les délais.

d) Demande des rapports

Préalablement à la demande des rapports au certifié, nous vérifierons que le nombre de rapports effectués est bien conforme au minimum fixé par la réglementation :

- 4 rapports depuis la certification (surveillance initiale)
- 5 rapports sur les 12 derniers mois (surveillance de cycle)

Dans la liste exhaustive des missions établies depuis le début du certificat pour une certification initiale ou depuis les 12 derniers mois pour une surveillance de cycle, nous

sélectionnerons cinq rapports établis par la personne certifiée, ou d'au moins quatre rapports s'il s'agit de l'opération initiale de surveillance.

Le candidat reçoit un mail lui demandant les rapports sélectionnés et précisant le nom de l'opérateur de surveillance en charge de les vérifier. Il devra nous transmettre une version PDF signée de ses rapports. Lors des changements législatifs, réglementaires ou normatifs récents, il sera sélectionné de préférence des rapports permettant de contrôler l'application des nouvelles dispositions correspondantes.

e) Contrôle des rapports

L'opération de surveillance est réalisée par un opérateur de surveillance technique. Ce contrôle est réalisé, par domaine et est destiné à identifier les éventuelles non conformités (NC), de trois types :

- **NC MINEURE** : Non-conformité de forme, d'imprécision, etc.
- **NC MAJEURE** : Non-conformité ne touchant qu'indirectement le résultat, sans conséquence grave.
- **NC GRAVE** : Non-conformité touchant directement le résultat du diagnostic & la sécurité

Le fait de relever des non-conformités, va imputer des points en fonction du niveau de gravité.

Valeur des points par Non-conformité :

- **NC MINEURE** : + 1
- **NC MAJEURE** : + 2
- **NC GRAVE** : + 10

Le nombre de points s'accumulent lors de la surveillance des 4 ou 5 rapports du domaine, pour donner une note finale. C'est cette note finale qui détermine le résultat de la surveillance :

Note Finale	Information donnée au certifié	Sanction	Suivi des écarts
0	La surveillance est validée au regard des exigences en vigueur et nous permet de confirmer la réussite de la surveillance, avec maintien du certificat.	Pas de sanction	Sans objet
1 à 9	La surveillance est validée. Néanmoins, le certifié est informé des points de vigilance qu'il s'engage à prendre en considération.	Pas de sanction	Sans objet

10 à 120	Le contrôle est insatisfaisant au regard des exigences en vigueur et ne nous permet pas de confirmer la réussite de la surveillance. Les NC relevées doivent faire l'objet d'actions curatives et/ou correctives	Pas de sanction	Suivi des actions lors des surveillances suivantes
121- 200	Le contrôle est insatisfaisant au regard des exigences en vigueur et ne nous permet pas de confirmer la réussite de la surveillance. Les NC relevées doivent faire l'objet d'actions curatives et/ou correctives. Un contrôle sur ouvrage sera déclenché sur le domaine concerné,	Suspension	
≥201	Le contrôle est insatisfaisant au regard des exigences en vigueur et ne nous permet pas de confirmer la réussite de la surveillance. Les NC relevées doivent faire l'objet d'une action de formation et un contrôle sur ouvrage sera déclenché pour vérifier la mise en œuvre	Suspension	

f) Contrôle administratif des surveillances de rapport

TechniCert établit une réponse au certifié sous 2 mois, conformément au tableau de décision précédent, dans laquelle sont précisés :

- Les non conformités relevées, liées aux écarts entre les compétences attendues et les compétences observées par le contrôle
- Les éléments de réponses attendus avec le délai

Les actions demandées en cas de non conformités sont :

- **Curatives** : Sous la forme du rapport corrigé, ou d'une information équivalente démontrant ce qui aurait dû être fait.

et/ou

- **Correctives** : actions menées pour éviter que la non-conformité ne réapparaisse, typiquement un modèle de rapport, des instructions ou mode opératoire, action de formation....

NB : Les non conformités relevées lors de la 1^{ère} surveillance documentaire seront réétudiées lors de la seconde surveillance documentaire quant à leur mise en pratique.

g) Traitement des éléments correctifs et information du certifié

Les éléments correctifs ainsi que le justificatif de l'action de formation sont communiqués par le certifié sous un délai d'un mois. Le certifié a un délai de trois mois pour la validation du CSO suite aux NC relevés à partir du déclenchement de celui-ci. Ces éléments sont vérifiés par TechniCert, afin de s'assurer de la bonne prise en

compte des non conformités. Un maximum de trois corrections suite à non-conformité est autorisé par rapport contrôlé.

Note finale de 10 à 120 : Passé ce délai ou si le nombre maximum de corrections apportées par le certifié est dépassé, la certification du domaine est automatiquement suspendue jusqu'à ce que le certifié fournisse la preuve de la levée de non-conformité. Dans le cas où la non-conformité n'est pas levée au bout de 6 mois, TechniCert procédera au retrait du certificat et le nom du candidat sera retiré de la liste des diagnostiqueurs.

Note finale de 121-200 : Passé les délais ou si le nombre de corrections apportées par le certifié est dépassé et/ou si le résultat du CSO est insatisfaisant, un retrait du certificat sera prononcé par le comité de certification de TechniCert et le nom du candidat sera retiré de la liste des diagnostiqueurs. La personne devra procéder à une certification initiale, si elle souhaite à nouveau être certifiée.

Note finale ≥ 201 : Passé les délais si le certifié n'a pas justifié de l'action de formation et/ou si le résultat du CSO est insatisfaisant, un retrait du certificat sera prononcé par le comité de certification de TechniCert et le nom du candidat sera retiré de la liste des diagnostiqueurs. La personne devra procéder à une certification initiale, si elle souhaite à nouveau être certifiée.

2) Contrôle sur ouvrage globale :

Le contrôle sur ouvrage globale consiste en un contrôle sur site et en temps réel effectué sur l'ensemble des domaines de diagnostic pour lesquels la personne physique a été certifiée auprès de TechniCert.

Le contrôle sur ouvrage global doit permettre de s'assurer que chaque certifié a été soumis à un contrôle sur l'ensemble des domaines de diagnostic pour lesquels la personne physique est certifiée auprès de TechniCert lors du renouvellement de chacune de ses certifications.

Dans le cas d'une certification avec mention, TechniCert procède dans le cadre de la surveillance de cycle à un contrôle sur ouvrage (CSO) relatif au périmètre de la certification avec mention. 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, et/ou des missions relevant du champ de l'article R. 4412-97, pour les immeubles bâtis, du code du travail, le contrôle sur ouvrage porte sur une mission de ce périmètre.

Dans la mesure du possible, le CSO portant sur le périmètre de la certification avec mention doit être programmé dans le cadre du CSO global.

Si la personne physique certifiée a déjà fait l'objet d'un contrôle sur ouvrage dans le cadre de la surveillance pour un domaine avec mention, il ne pourra pas être recontrôlé (excepté en cas de plusieurs non conformités révélées lors de ce contrôle) dans ledit domaine.

a) si mention

CSOG = CSO liée à la surveillance des domaines avec mention + CSO des autres domaines certifiés (le domaine qui comporte la mention n'est pas visé par le CSO des autres domaines)

Si ces 2 CSO ne peuvent être réalisés le même jour TechniCert veillera à ce que le CSO des autres domaines soient réalisés le même jour.

b) sans mention

CSOG = CSO des domaines certifiés

TechniCert veillera à ce que le CSO des autres domaines soient réalisés le même jour.

c) Modalités du contrôle sur ouvrage (CSO)

Le déclenchement du CSOG peut être fait à tout moment sur demande du certifié à partir du début de son cycle de certification, et sera déclenché automatiquement par TechniCert entre la troisième et quatrième année de son cycle de certification par l'envoi du dossier « demande de CSO-CSOG » (FORM 912) pour la commande.

Pour les CSO relatifs au périmètre de la certification avec mention, TechniCert les déclenchera également automatiquement entre la troisième et quatrième année de son cycle de certification.

Toute inscription prend effet à réception du dossier « demande de CSO-CSOG » complété et signé accompagné du règlement de la surveillance.

3) Contrôles sur ouvrages :

L'ensemble des CSOG sont effectués sur site lors d'une mission réelle de l'opérateur de diagnostic immobilier.

Pour ce faire, TechniCert demande à l'opérateur de diagnostic de lui transmettre un planning de ses interventions prévues sur la période pendant laquelle il est envisagé de réaliser le CSOG, 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 l'opérateur contrôlée est fait de manière aléatoire par TechniCert et sera communiqué à l'opérateur 2 jours ouvrables avant le contrôle.

L'opérateur est avisé du nom de l'examineur lors de la sélection du ou des bien(s).

L'examineur de TechniCert est missionné en lui indiquant l'horaire de rendez-vous ainsi que l'adresse du bien.

Si toutefois, le jour du contrôle sur ouvrage, la mission choisie par TechniCert venait à être annulée pour des raisons indépendantes de la volonté du diagnostiqueur (rétractation ou impossibilité du donneur d'ordre notamment) l'examineur pourra sélectionner un autre bien équivalant à auditer le jour même, de manière à pouvoir effectuer tout ou partie du CSO prévu.

Dans un délai de 2 mois maximum après la réalisation du CSO, le certifié est informé du résultat en lui indiquant si le contrôle révèle des non-conformités ou non.

Le nombre de points s'accumulent lors du contrôle du domaine, pour donner une note finale. C'est cette note qui déterminera le résultat final.

Note Finale	Information donnée au certifié	Sanction	Suivi des écarts
0	Le contrôle est satisfaisant au regard des exigences en vigueur et nous permet de confirmer la réussite de la surveillance, avec maintien du certificat.	Pas de sanction	Sans objet
1 à 19	Le contrôle est satisfaisant avec commentaire. Les commentaires relevés doivent faire l'objet d'actions correctives ou curatives.	Pas de sanction	Sans objet
≥20	Le contrôle est insatisfaisant au regard des exigences en vigueur et ne nous permet pas de confirmer la réussite de la surveillance. Les NC relevées génèrent le déclenchement d'un 2 ^{ème} CSO	Pas de sanction	Suivi des actions

Traitement des éléments correctifs ou curatif et information du certifié

Pour l'ensemble des contrôles sur ouvrage, dans le cas où un contrôle sur ouvrage révèle entre 1 et 19, le certifié à 10 jours pour justifier de son action corrective ou curative.

Et pour une note ≥ 20 , TechniCert déclenche un nouveau contrôle sur ouvrage en respectant la période réglementaire de réalisation. Le second contrôle sur ouvrage qui devra être effectué dans un délai maximum de 1 mois. Au-delà de 1 mois si le deuxième contrôle révèle de nouveau une note ≥ 20 , TechniCert procédera au retrait du certificat du domaine concerné. La personne devra procéder à une certification initiale, si elle souhaite à nouveau être certifiée.

Note finale de 1 à 19 : Passé ce délai, la certification du domaine est automatiquement suspendue jusqu'à ce que le certifié fournisse la preuve de l'action corrective ou curative. Dans le cas où la correction ou l'action curative n'est pas effectuée au bout

de 6 mois, TechniCert procédera au retrait du certificat et le nom du candidat sera retiré de la liste des diagnostiqueurs.

Note finale de ≥ 20 : Passé ce délai si le certifié n'a pas réalisé le 2^{ème} CSO ou si le résultat du CSO est insatisfaisant, un retrait du certificat sera prononcé par le comité de certification de TechniCert et le nom du candidat sera retiré de la liste des diagnostiqueurs. La personne devra procéder à une certification initiale, si elle souhaite à nouveau être certifié.

4) Périodicité de surveillances :

Type de Surveillance réalisée	Période règlementaire de réalisation	Lancement de la surveillance
Surveillance documentaire initiale par contrôle de rapports	Lors de la première année, dès les 4 premiers rapports réalisés sous certification.	Information dès l'émission du certificat Lancement après 6 mois de validité
Surveillance documentaire de cycle, par contrôle de rapports	Entre la 2 ^{ème} et la fin de la 6 ^{ème} année du cycle initial et pour chaque cycle suivant	Lancement à partir de la troisième année
Contrôle sur ouvrage globale	Pendant la durée pour chaque cycle de chacune des certifications	Lancement possible : - Dès le début de la troisième année Ou - Dès que le certifié en fait la demande
Contrôle sur ouvrage dans le périmètre de la certification avec mention.	Entre la 2 ^{ème} et la fin de la 6 ^{ème} année du cycle initial et pour chaque cycle Suivant	Lancement possible : - Dès le début de la troisième année

Vous êtes certifiés sur un cycle de 5 ans :

A compter du 1^{er} janvier 2020, pour les certifications en cours de validité délivrées avant l'entrée en vigueur de l'arrêté du 24 décembre 2021 annulant l'arrêté du 02 juillet 2018 modifié, les dispositions (notamment de surveillance, de formation et de prérequis) prévues par les arrêtés compétences en vigueur au moment de la délivrance de la certification restent valides et s'appliquent jusqu'à la date butoir desdites certifications uniquement pour les cycles de 5 ans.

Sur un cycle de certification de 5 ans, une ou des opérations de surveillances sont réalisées :

1) La surveillance documentaire :

Elle consiste à :

- Vérifier que la personne certifiée se tient à jour des évolutions techniques, législatives et réglementaires dans le domaine concerné ;
- Vérifier que la personne certifiée exerce réellement l'activité pour laquelle elle a obtenu la certification, sur la base de la fourniture par cette personne d'au moins cinq 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 ;
- Contrôler la conformité aux dispositions réglementaires, normatives aux 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 TechniCert et comporte au moins un rapport pour chacun des types de missions, 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.

a) Eléments demandés

Exigences	Documents à fournir à TECHNICERT par le certifié ou Engagement du certifié	Modèles Téléchargeables
TechniCert vérifie que le certifié se tient à jour des évolutions techniques, législatives et réglementaires	Déclaration de réalisation de la veille technique, normative et réglementaire et preuves documentées de réalisation de la veille	FORM 911 : Formulaire de suivi opérationnel de surveillance
TechniCert vérifie que le certifié a établi pour les missions couvertes par la certification un état des réclamations et plaintes sur toute la période de son cycle de certification	La synthèse fournie par le certifié doit mentionner toutes les réclamations et plaintes qu'il a reçues ou doit attester ne pas avoir fait l'objet de réclamation ou de plainte	FORM 911 : Formulaire de suivi opérationnel de surveillance FORM 917 : Etat des plaintes et des réclamations

TechniCert vérifie que le certifié exerce réellement l'activité pour lequel il a obtenu sa certification	-Déclaration sur l'honneur de l'activité réellement pratiquée qui doit comporter pour - >1 ^{ère} surveillance du cycle initial (ou lié au transfert) : le nombre de tous les rapports depuis l'obtention du certificat, avec à minima 4 rapports ->les surveillances suivantes : le nombre de rapports réalisés dans les 12 derniers mois avec à minima 5 rapports	FORM 911 : Formulaire de suivi opérationnel de surveillance
TechniCert contrôle la conformité aux dispositions réglementaires, normatives ou bonnes pratiques professionnelles en vigueur d'un échantillon de rapports établis par le certifié	- Liste exhaustive des missions établies depuis le début du certificat pour une certification initiale -ou depuis les 12 derniers mois pour une surveillance de cycle. <i>Attention : dans le cas des certifications avec mention, 2 listes exhaustives sont à transmettre, une sur le sans mention, l'autre sur la mention)</i> -Le nombre de rapports demandés	FORM 911 : Formulaire de suivi opérationnel de surveillance

b) Formalités

Pour que la surveillance s'organise de la meilleure des façons, le certifié doit tenir à jour l'ensemble des éléments demandés lors des surveillances.

En outre il devra enregistrer ou disposer d'une liste de tous ses rapports conformément aux exigences des arrêtés compétences.

Domaine GAZ :

N° de rapport	Date	Type de Conclusion, Anomalie(s)			
		Absence	A1	A2	DGI
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Domaine ELECTRICITE :

N° de rapport	Date	Type de Conclusion	
		Présence d'anomalies	Absence d'anomalies
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Domaine DPE sans et avec mention :

N° de rapport	Sans ou avec mention	Date	Type de mission (1)	Type de locaux (2)	Méthode (3)	Classes	
						Energie	GES

4) *Type de mission DPE : Transaction ou bât public ou neuf ou attestation neuf / existant*

5) *Type de locaux : Maison individuelle, appartement, immeuble à usage principal d'habitation ou bâtiment à usage principal autre que d'habitation et à un local à usage autre que d'habitation dans un immeuble à usage principal d'habitation*

6) *Type de méthode : consommation estimée, consommation relevée*

Domaine TERMITES :

N° de rapport	Date	Type de Conclusion	
		Présence d'indices d'infestation...	Absence d'indices d'infestation...
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Domaine PLOMB :

N° de rapport	Date	Type de mission (1)	Type de conclusion CREP			
			classe 0	classe 1	classe 2	classe 3
		CREP	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Domaine AMIANTE sans et avec mention :

N° de rapport	Date	Sans ou avec mention	Type de mission (1)	Classe d'usage ou d'activité du bâtiment (2)	Conclusion	
					Absence amiante	Présence amiante (3)
					<input type="checkbox"/>	

- (1) Type de missions amiante : - Liste A (DAPP) - Listes A et B (vente) - Liste A et B (DTA) - Evaluation périodique - Démolition - Examen visuel - Avant travaux*
- (2) Maison individuel – Appartement – Parties communes - Catégorie d'ERP (1 à 4 ou 5ème) – IGH – Bâtiment industriel ou agricole – Locaux de travail > 300 personnes*
- (3) En cas de présence de MPCA : - Pour les repérages listes A et B, indiquer le résultat de l'évaluation de l'état de conservation. Pour les repérages avant démolition ou travaux, indiquer uniquement la présence de MPCA*

c) Planification

La facture correspondante à la phase de surveillance est envoyée avant l'opération de surveillance déclenchée par TechniCert à son acquittement. Les éléments impératifs à transmettre pour assurer la surveillance devront être fournis dans les délais.

d) Demande des rapports

Préalablement à la demande des rapports au certifié, nous vérifions que le nombre de rapports effectués est bien conforme au minimum fixé par la réglementation :

- 4 rapports depuis la certification (surveillance initiale)
- 5 rapports sur les 12 derniers mois (surveillance de cycle)

Nous sélectionnons 4 ou 5 rapports par domaine dans la liste transmise par l'opérateur et lui adressons un mail lui demandant les rapports sélectionnés et précisant le nom de l'opérateur de surveillance en charge de les vérifier. Il devra nous transmettre une version PDF signée de ces rapports.

Lors des changements législatifs, réglementaires ou normatifs récents, il sera sélectionné de préférence des rapports permettant de contrôler l'application des nouvelles dispositions correspondantes.

e) Contrôle des rapports

L'opération de surveillance est réalisée par un examinateur habilité TechniCert.

Ce contrôle est réalisé, par domaine et est destiné à identifier les éventuelles non conformités (NC), de trois types :

- **NC MINEURE** : Non-conformité de forme, d'imprécision, etc.
- **NC MAJEURE** : Non-conformité ne touchant qu'indirectement le résultat, sans conséquence grave.
- **NC GRAVE** : Non-conformité touchant directement le résultat et la sécurité du diagnostic.

Le fait de relever des non-conformités, va imputer des points en fonction du niveau de gravité.

Valeur des points par Non-Conformité :

- **NC MINEURE** : + 1
- **NC MAJEURE** : + 2
- **NC GRAVE** : + 10

Le nombre de points s'accumulent lors de la surveillance des 4 ou 5 rapports du domaine, pour donner une note finale. C'est cette note finale qui détermine le résultat final.

Note Finale	Information donnée au certifié	Sanction	Suivi des écarts
0	La surveillance est validée au regard des exigences en vigueur et nous permet de confirmer la réussite de la surveillance, avec maintien du certificat.	Pas de sanction	Sans objet
1 à 9	La surveillance est validée. Néanmoins, le certifié est informé des points de vigilance qu'il s'engage à prendre en considération.	Pas de sanction	Sans objet
10 à 120	Le contrôle est insatisfaisant au regard des exigences en vigueur et ne nous permet pas de confirmer la réussite de la surveillance. Les NC relevées doivent faire l'objet d'actions curatives et/ou correctives	Pas de sanction	Suivi des actions lors des surveillances suivantes
121-200	Le contrôle est insatisfaisant au regard des exigences en vigueur et ne nous permet pas de confirmer la réussite de la surveillance. Les NC relevées doivent faire l'objet d'actions curatives et/ou correctives. Un contrôle sur ouvrage sera déclenché sur le domaine concerné,	Suspension	
≥201	Le contrôle est insatisfaisant au regard des exigences en vigueur et ne nous permet pas de confirmer la réussite de la surveillance. Les NC relevées doivent faire l'objet d'une action de formation et un contrôle sur ouvrage sera déclenché pour vérifier la mise en œuvre	Suspension	

f) Contrôle administratif des surveillances de rapports

TechniCert établit une réponse au certifié, conformément au tableau de décision précédent, où sont précisés :

- Les non conformités relevées, liées aux écarts entre les compétences attendues et les compétences observées par le contrôle
- Les éléments de réponses attendus avec le délai

Les actions demandées en cas de non conformités sont :

- **Curatives** : sous la forme du rapport corrigé, ou d'une information équivalente démontrant ce qui aurait dû être fait
et/ou
- **Correctives** : les actions menées pour éviter que la non-conformité ne réapparaisse, typiquement un modèle de rapport, des instructions ou mode opératoire, une action de formation...

NB : Les non conformités relevées lors de la 1^{ère} surveillance documentaire seront réétudiées lors de la seconde surveillance documentaire quant à leur mise en pratique.

g) Traitement des éléments correctifs et information du certifié

Les éléments correctifs ainsi que le justificatif de l'action de formation sont communiqués par le certifié sous un délai d'un mois. Le certifié a un délai de trois mois pour la validation du CSO suite aux NC relevé à partir du déclenchement de celui-ci. Ces éléments sont vérifiés par TechniCert, afin de s'assurer de la bonne prise en compte des non conformités. Un maximum de trois corrections suite à non-conformité est autorisé par rapport contrôlé.

Note finale de 10 à 120 : Passé ce délai ou si le nombre maximum de corrections* apportées par le certifié est dépassé, la certification du domaine est automatiquement suspendue jusqu'à ce que le certifié fournisse la preuve de la levée de non-conformité. Dans le cas où la non-conformité n'est pas levée au bout de 6 mois, TechniCert procédera au retrait du certificat et le nom du candidat sera retiré de la liste des diagnostiqueurs.

Note finale de 121-200 : Passé les délais ou si le nombre de corrections apportées par le certifié est dépassé et/ou si le résultat du CSO est insatisfaisant, un retrait du certificat sera prononcé par le comité de certification de TechniCert et le nom du candidat sera retiré de la liste des diagnostiqueurs. La personne devra procéder à une certification initiale, si elle souhaite à nouveau être certifiée.

Note finale ≥ 201 : Passé les délais si le certifié n'a pas justifié de l'action de formation et/ou si le résultat du CSO est insatisfaisant, un retrait du certificat sera prononcé par le comité de certification de TechniCert et le nom du candidat sera retiré de la liste des diagnostiqueurs. La personne devra procéder à une certification initiale, si elle souhaite à nouveau être certifiée.

2) Contrôle sur ouvrage :

Contrôler sur le terrain au moins un rapport établi par la personne certifiée effectué dans les 2 mois précédents et sélectionné par l'organisme de certification.

a) Eléments demandés

TechniCert procède au contrôle selon les étapes suivantes :

- Demande d'une liste des rapports établis sur les 2 mois précédents
- Nous avisons l'opérateur du nom de l'examineur
- Présélection d'un rapport parmi la liste de rapport fournis
- Selon le rapport sélectionné, un examinateur est missionné
- Le rapport sélectionné est transmis à l'examineur pour qu'il en prenne connaissance
- TechniCert fixe le rendez-vous avec le certifié et confirme la sélection du rapport
- Réalisation du contrôle sur site
- Dans un délai de 2 mois maximum après la date de sélection du rapport, information du certifié sur les résultats de la surveillance avec indication des écarts entre les compétences attendues et les compétences observées (Référence au tableau ci-dessous)
- Demandes et suivi des actions curatives et/ou correctives jusqu'au retour à la conformité

b) Contrôle sur site

Ce contrôle est destiné à identifier les éventuelles non conformités (NC), de trois types :

- **NC MINEURE** : Non-conformité de forme, d'imprécision, etc.
- **NC MAJEURE** : Non-conformité ne touchant qu'indirectement le résultat, sans conséquence grave.
- **NC GRAVE** : Non-conformité touchant directement le résultat du diagnostic et la sécurité

Le fait de relever des non-conformités, va imputer des points en fonction du niveau de gravité.

Valeur des points par Non-conformité :

- **NC MINEURE : + 1**
- **NC MAJEURE : + 2**
- **NC GRAVE : + 10**

Le nombre de points s'accumulent lors du contrôle du domaine, pour donner une note finale. C'est cette note finale qui détermine le résultat final.

Note Finale	Information donnée au certifié	Sanction	Suivi des écarts
0	Le contrôle est satisfaisant au regard des exigences en vigueur et nous permet de confirmer la réussite de la surveillance, avec maintien du certificat.	Pas de sanction	Sans objet
1 à 30	Le contrôle est insatisfaisant au regard des exigences en vigueur et ne nous permet pas de confirmer la réussite de la surveillance. Les NC relevées doivent faire l'objet d'actions curatives et/ou correctives	Pas de sanction	Suivi des actions
31-50	Le contrôle est insatisfaisant au regard des exigences en vigueur et ne nous permet pas de confirmer la réussite de la surveillance. Les NC relevées génèrent le déclenchement d'un 2 ^{ème} CSO	Pas de sanction	
≥51	Le contrôle est insatisfaisant au regard des exigences en vigueur et ne nous permet pas de confirmer la réussite de la surveillance. Les NC relevées doivent faire l'objet d'une action de formation et un contrôle sur ouvrage sera déclenché pour vérifier la mise en œuvre.	Suspension	

c) Traitement des éléments correctifs et information du certifié

Les éléments correctifs ainsi que le justificatif de l'action de formation sont communiqués par le certifié sous un délai d'un mois. Le certifié a un délai de trois mois pour la validation du CSO suite aux NC relevé à partir du déclenchement de celui-ci. Ces éléments sont vérifiés par TechniCert, afin de s'assurer de la bonne prise en compte des non conformités. Un maximum de trois corrections suite à non-conformité est autorisé par rapport contrôlé.

Note finale de 1 à 30 : Passé les délais ou si le nombre maximum de corrections apportées par le certifié est dépassé, la certification du domaine est automatiquement suspendue jusqu'à ce que le certifié fournisse la preuve de la levée de non-conformité. Dans le cas où la non-conformité n'est pas levée au bout de 6 mois, TechniCert procédera au retrait du certificat et le nom du candidat sera retiré de la liste des diagnostiqueurs.

Note finale de 31-50 : Passé les délais pour la réponse liée aux non conformités ou si le nombre maximum de corrections apportées par le certifié est dépassé, un retrait du certificat sera prononcé par le comité de certification de TechniCert et le nom du candidat sera retiré de la liste des diagnostiqueurs.

La personne devra procéder à une certification initiale, si elle souhaite à nouveau être certifiée.

Note finale ≥ 51 : Passé les délais si le certifié n'a pas justifié de l'action de formation et/ou si le résultat du CSO est insatisfaisant, un retrait du certificat sera prononcé par le comité de certification de TechniCert et le nom du candidat sera retiré de la liste des diagnostiqueurs. La personne devra procéder à une certification initiale, si elle souhaite à nouveau être certifié.

Domaine Gaz :

TechniCert sélectionne et contrôlera sur site au moins un état d'installation intérieure de gaz préalablement établi par la personne certifiée depuis le début du cycle de certification.

Ce contrôle, en présence de la personne certifiée ou à défaut en son absence si elle a été dûment convoquée au moins sept jours auparavant. Il 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, ainsi que l'exhaustivité des informations requises pour la complétude du rapport.

Domaine DPE sans mention et DPE avec mention :

TechniCert contrôlera sur site au moins un rapport de diagnostic de performance énergétique préalablement établi par la personne certifiée depuis le début du cycle de certification et sélectionné par nos soins.

Ce contrôle est réalisé en présence de la personne certifiée ou à défaut en son absence si elle a été dûment convoquée au moins sept jours auparavant. Il consiste en la vérification complète des données d'entrée du bâtiment employées pour établir le diagnostic de performance énergétique, la vérification complète 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 diagnostiqué, ainsi que l'exhaustivité des informations requises pour la complétude du rapport.

Dans le cas d'une certification **avec mention**, il porte sur un diagnostic à l'immeuble ou un bâtiment à usage principal autre que d'habitation, selon la méthode requise en fonction de la typologie de bâtiments.

Domaine Amiante avec mention :

S'agissant des missions du domaine amiante, seul un opérateur disposant d'une certification avec mention peut réaliser les opérations suivantes :

- les repérages prévus aux articles R. 1334-20 et R. 1334-21 du code de la santé

publique, ainsi que les évaluations périodiques de l'état de conservation prévues à l'article R. 1334-27 du même code, dans des immeubles de grande hauteur, dans des établissements recevant du public répondant aux catégories 1 à 4 définies à l'article R. 123-19 du code de la construction et de l'habitation, dans des immeubles de travail hébergeant plus de trois cents personnes ou dans des bâtiments industriels ;

- les repérages prévus à l'article R. 1334-22 (matériaux et produits de la liste C) du code de la santé publique ;
- les examens visuels prévus à l'article R. 1334-29-3 du code de la santé publique ;
- les repérages prévus à l'article R. 4412-97, pour les immeubles bâtis, du code du travail.

TechniCert contrôlera sur site au moins un rapport de repérage ou d'examen visuel préalablement établi par la personne certifiée depuis le début du cycle de certification et sélectionné par nos soins.

Ce contrôle est réalisé en présence de la personne certifiée ou à défaut en son absence si elle a été dûment convoquée au moins sept jours auparavant. Il consiste en la mise en adéquation du rapport avec le bien et le cadre de la mission, ainsi que l'analyse de la méthodologie employée et l'exhaustivité des informations requises pour la complétude du rapport.

3) Périodicité de surveillance

Type de surveillance réalisée	Période réglementaire de réalisation de la surveillance	Lancement de la surveillance
Surveillance documentaire initiale par contrôle de rapports	Lors de la première année, dès les 4 premiers rapports réalisés sous certification.	Information dès l'émission du certificat Lancement après 6 mois de validité
Surveillance documentaire de cycle, par contrôle de rapports	Entre la deuxième et la quatrième année	Lancement à partir de la troisième année
Contrôle sur ouvrage : <ul style="list-style-type: none"> - DPE sans mention - DPE avec mention - GAZ - Amiante avec mention 	Entre la 2ème et la 4ème année	Lancement possible : <ul style="list-style-type: none"> - Dès le début de la deuxième année Ou <ul style="list-style-type: none"> - Dès que le certifié en fait la demande Au plus tard lors de la quatrième année

Surveillance suite à transfert entrant :

Une surveillance documentaire dans les 6 mois suivant l'acceptation du transfert est réalisée obligatoirement pour tous les thèmes. Cette opération ne se substitue pas aux surveillances liées au cycle de certification.

4) Planification :

Surveillance documentaire :

La facture correspondante à la phase de surveillance est envoyée à réception du dossier suivi de surveillance (FORM 911) et de tous les éléments impératifs à transmettre pour assurer la surveillance. TechniCert déclenche la surveillance dès la réception des rapports sélectionnés.

La surveillance CSO (Contrôle sur ouvrage) :

Le déclenchement du CSO peut être fait à tout moment sur demande du certifié à compter de la deuxième année de certification, et sera déclenché automatiquement par TechniCert, 12 mois avant son échéance par l'envoi du dossier « demande de CSO-CSOG » (FORM 912).

Toute inscription prend effet à réception du dossier « demande de CSO-CSOG » complété et signé accompagné du règlement de la surveillance.

TechniCert prend contact avec le certifié pour sa planification.