# GP01

# Processus de certification de compétences des personnes intervenant sur le programme de diagnostics immobiliers

BUREAU VERITAS CERTIFICATION FRANCE SAS
Version n°16 - Juillet 2026

**Référentiels :**

**Amiante-Plomb-Termites-Gaz-Electricité – Entrée en vigueur le 1er septembre 2024**

**Arrêté du 1er juillet 2024** définissant les critères de certification des diagnostiqueurs intervenant dans les domaines du diagnostic Amiante, Electricité, Gaz, Plomb et Termite, de leurs organismes de formation et les exigences applicables aux organismes de certification.

**DPE et Audit Energétique**

**Arrêté du 20 juillet 2023** définissant les critères de certification des diagnostiqueurs intervenant dans le domaine du DPE, de leurs organismes de formation et les exigences applicables aux organismes de certification et modifiant l'arrêté du 24 décembre 2021 définissant les critères de certification des opérateurs de diagnostic technique et des organismes de formation et d'accréditation des organismes de certification.
**Entrée en vigueur le 1er juillet 2024**

**Arrêtés du 16 juin 2025**

- modifiant l'arrêté du 20 juillet 2023 définissant les critères de certification des diagnostiqueurs intervenant dans le domaine du diagnostic de Performance Energétique **Entrée en vigueur les 1er juillet, 1er octobre et 1er novembre 2025**
- relatif aux méthodes et procédures applicables au diagnostic de Performance énergétique et axu logiciels l'établissant. **Entrée en vigueur les 1er septembre et 1er octobre 2025**

**Arrêté du 28 juillet 2025** définissant les anomalies révélant un exercice manifestement irréalisable de l'activité de diagnostiqueur. **Entrée en vigueur le 1er octobre 2025**

**Audit Energétique**

**Décret n° 2023-12-19 du 20 décembre 2023** définissant le référentiel de compétence et les modalités de contrôle de ces compétences pour les diagnostiqueurs immobiliers en vue de la réalisation de l'audit énergétique.

**Arrêté du 14 juin 2024** définissant les suites à donner aux opérations de contrôle des diagnostiqueurs certifiés pour l'audit énergétique.

**Décret n° 2024-820 du 15 juillet 2024** modifiant le décret no 2022-780 du 4 mai 2022 relatif à l'audit énergétique et aménageant la période transitoire

# SOMMAIRE

I. DISPOSITIONS GENERALES COMMUNES TOUS DOMAINES ..... 3
1. Contexte réglementaire ..... 3
2. Etapes du processus du cycle de certification ..... 3
3. Comité du dispositif particulier ..... 4
4. Processus de candidature ..... 4
5. Programme d'examens des compétences ..... 7
6. Examens théoriques dématérialisés ..... 7
7. Décision de certification ..... 10
8. Utilisation des certificats, logos et marques de certification ..... 10
9. Suspension, retrait ou résiliation du périmètre de certification ..... 11
10. Appels envers des décisions de certification ..... 14
11. Traitement des plaintes ..... 14
12. Transfert d'une certification ..... 15
13. Extension du domaine de compétence ..... 17
14. Changement de coordonnées personnelles du candidat certifié ..... 17
15. Changement de coordonnées professionnelles du candidat certifié ..... 17
16. Confidentialité ..... 17
17. Participation d'observateurs à des audits ..... 17
18. Changement des règles d'accréditation / réglementation applicable ..... 18
II. SPECIFICITES DOMAINES AMIANTE/PLOMB/TERMITES/GAZ/ELECTRICITE ..... 19
19. Prérequis de compétence ..... 19
20. Programme des examens théoriques ..... 19
21. Examens pratiques ..... 21
22. Surveillance de l'activité ..... 24
23. Processus de renouvellement de certification ..... 29
III. SPECIFICITES DU DOMAINE DPE et de son extension AUDIT ENERGETIQUE ..... 31
24. Prérequis de compétence ..... 31
25. Programme des examens théoriques obligatoirement en présentiel ..... 32
26. Examens pratiques DPE ..... 34
27. Examens pratiques Audit Energétique ..... 34
28. Formation continue ..... 35
29. Surveillance de l'activité ..... 35
30. Typologie des écarts ..... 40
31. Retrait de certificat ..... 41
32. Processus de renouvellement de certification ..... 41

 © Bureau Veritas Certification France – Toute reproduction est interdite 

# I. DISPOSITIONS GENERALES COMMUNES TOUS DOMAINES

## 1. Contexte réglementaire

**Bureau Veritas Certification France** est une société française filiale du groupe Bureau Veritas Certification Holding, qui est lui-même une société française filiale du groupe Bureau Veritas.

Bureau Veritas Certification France n'exerce aucune activité de conseil ou de formation dans le cadre des activités de certification de compétences de personne des Diagnostiqueurs Immobiliers.

En France, cette activité nécessite que l'organisme de certification soit accrédité pour la certification de personnes dans le cadre du programme de certification des diagnostiqueurs immobiliers.

L'accréditation est délivrée par les autorités nationales. Elle a pour but de garantir la compétence et l'indépendance des organismes certificateurs en vérifiant leur conformité à la norme européenne ISO/CEI 17024 pour la certification de personnes. Au même titre que la certification, l'accréditation correspond à une démarche volontaire que Bureau Veritas Certification a engagée afin de renforcer la reconnaissance de ses certificats tant à l'échelle nationale qu'internationale.

## 2. Etapes du processus du cycle de certification

Candidature du demandeur

↓

Signature du contrat

↓

Organisation et réalisation d'examens théoriques et pratiques

↓

Décision de certification pour 7 ans

↓

Surveillance de l'activité

↓

Renouvellement

 © Bureau Veritas Certification France – Toute reproduction est interdite 

## 3. Comité du dispositif particulier

Dans le cadre de ce programme, un Comité du dispositif particulier est en place dont les missions sont entre autres de surveiller la performance générale de Bureau Veritas Certification sur ce programme. Il traite entre autres des sujets liés à l'impartialité, aux plaintes et appels, à l'équité et à la fiabilité des examens et aux évolutions du programme.

## 4. Processus de candidature

La certification est décernée à une personne physique.

L'entreprise ou la personne physique se connecte au site internet :

https://certificationdiag.bureauveritas.fr/

En cas de difficulté, vous pouvez contacter notre service commercial

commercial.diagimmo@bureauveritas.com

- Le choix du domaine, sa mention et/ou son extension éventuelle ou Outre-Mer le cas échéant (Amiante, Plomb, Termites, Gaz, DPE, et Electricité),
- Le lieu de l'examen souhaité,
- Le choix de la date d'examens, après vérification de la disponibilité des places,
- L'identité et les coordonnées du candidat (nom, adresse, etc.),
- L'identité et les coordonnées de la personne physique ou morale signataire du contrat et prenant en charge les règlements (nom social, adresse, nom du représentant, etc.), les coordonnées professionnelles le cas échéant,
- L'attestation sur l'honneur de ne pas détenir d'autre certification dans le même domaine et valant engagement sur plusieurs points.

**Lors de ce processus, dans l'attestation sur l'honneur, le candidat signe un engagement indiquant :**

- qu'il accepte les termes de la GP01 Diagnostic Immobilier
- qu'il ne doit pas divulguer tout ou partie de sujets d'examens
- qu'il ne prendra pas part à des pratiques frauduleuses
- qu'il n'aura pas recours à la tricherie lors des examens, sous quelque forme que ce soit
- qu'il fera une réclamation uniquement sur le périmètre de la certification octroyée
- qu'il indiquera la nature d'un éventuel handicap
- qu'il assume la prise en charge des échéances en cas de défaillance de la personne morale

La fourniture d'un Curriculum Vitae détaillé auquel sont joints des éléments de preuve tels que les attestations de travail des employeurs ou le dernier bulletin de salaire et le contrat de travail associé constituent un élément du dossier de candidature. A défaut de fourniture des pièces justifiant de l'expérience ou des diplômes, les raisons doivent être motivées, par exemple une expérience éloignée, un ex-employeur qui n'existe plus. Dans ce cas, le responsable de certification a l'autorité pour analyser les preuves fournies.

 © Bureau Veritas Certification France – Toute reproduction est interdite 

### *Libre prestation de services et liberté d'établissement d'un ressortissant d'un Etat membre de l'Union européenne ou d'un autre Etat partie à l'accord sur l'Espace économique européen*

- **Libre prestation de services du ressortissant d'un Etat membre de l'Union européenne ou d'un autre Etat partie à l'accord sur l'Espace économique européen** :

  Une personne physique ressortissante d'un Etat membre de l'Union européenne ou d'un Etat partie à l'accord sur l'Espace économique européen qualifiée dans son Etat membre d'origine pour l'activité de diagnostic peut exercer en France, à titre temporaire et occasionnel, sous réserve d'être légalement établie dans un de ces Etats pour y exercer la même activité.

  Lorsque cette activité ou la formation y conduisant ne sont pas réglementées dans l'Etat d'établissement, la personne physique doit l'avoir exercée dans un ou plusieurs Etats membres de l'Union européenne ou Etats parties à l'accord sur l'Espace économique européen pendant au moins une année à temps plein ou pendant une durée équivalente à temps partiel au cours des dix années qui précèdent la prestation qu'elle entend réaliser en France.

  La personne physique adresse à Bureau Veritas Certification une déclaration préalable rédigée en français comprenant une attestation certifiant que le détenteur est légalement établi dans un Etat membre pour y exercer l'activité en question, une preuve de ses qualifications professionnelles et une déclaration concernant sa connaissance de la langue française.

  La compétence technique du déclarant est appréciée par référence aux exigences fixées à l'annexe III des arrêtés des 20 juillet 2023 et 1er juillet 2024. Notamment, Bureau Veritas Certification vérifie l'adéquation des formations suivies par la personne candidate avec les obligations de chaque arrêté, en tenant compte des formations suivies dans son pays d'origine.

  - Pour les domaines Amiante, Plomb, Termites, Gaz et Electricité : Bureau Veritas Certification délivre une attestation de certification après vérification de l'équivalence des qualifications professionnelles au regard des informations fournies par la personne physique.

    La personne physique est soumise, la première année, au contrôle sur ouvrage en cours de diagnostic défini au paragraphe 22.1.

  - Pour le domaine DPE : Dans un délai d'un mois à compter de la réception de la déclaration et, le cas échéant, des documents joints, l'organisme de certification informe le prestataire de sa décision :

    a) De permettre la prestation de services en lui accordant une certification sans vérification complémentaire
    b) De soumettre le prestataire aux examens, ou parties d'examen, nécessaires définis aux paragraphes 7 et 25, en cas de différence substantielle entre les prérequis exigés au paragraphe 24 et la qualification professionnelle du prestataire.

    En cas de difficulté dans l'analyse des pièces fournies par la personne physique pour justifier sa compétence technique, susceptible de provoquer un retard dans la prise de décision, le candidat est informé dans un délai d'un mois des raisons du retard et de la nature des éléments complémentaires nécessaires à cette analyse. Le candidat fournit alors les éléments permettant de résoudre la difficulté dans le mois qui suit cette information et la décision est prise dans un délai de deux mois suivant la résolution de la difficulté.

**Liberté d'établissement du ressortissant d'un Etat membre de l'Union européenne ou d'un autre Etat partie à l'accord sur l'Espace économique européen :**

Une personne physique ressortissante d'un Etat membre de l'Union européenne ou d'un Etat partie à l'accord sur l'Espace économique européen qualifiée dans son Etat membre d'origine pour l'activité de diagnostic peut s'établir en France.

Lorsque cette activité ou la formation y conduisant ne sont pas réglementées dans l'Etat d'origine, la personne physique doit l'avoir exercée dans un ou plusieurs Etats membres de l'Union européenne ou Etats parties à l'accord sur l'Espace économique européen pendant au moins une année à temps plein ou pendant une durée équivalente à temps partiel au cours des dix années qui précèdent la demande de reconnaissance.

La personne physique adresse à Bureau Veritas Certification en collaboration avec les services du Ministre chargé de la construction une demande de reconnaissance de ses qualifications professionnelles rédigée en français comprenant une preuve de ses qualifications professionnelles et une déclaration concernant sa connaissance de la langue française.

Bureau Veritas Certification délivre une attestation de certification après vérification de l'équivalence des qualifications professionnelles au regard des informations fournies par la personne physique.

Bureau Veritas Certification informe les services du Ministre chargé de la construction à réception d'une demande de reconnaissance.

En cas de différence substantielle entre les prérequis exigés aux paragraphes 20 et 24 et la qualification professionnelle du prestataire, ou entre les activités couvertes par la profession en France et dans l'Etat membre d'origine, Bureau Veritas Certification peut demander à la personne physique d'accomplir une mesure de compensation. La mesure de compensation consiste, au choix du demandeur, en un stage d'adaptation d'un maximum de trois ans ou en une épreuve d'aptitude, dans un délai maximal de 6 mois à compter de la décision initiale imposant la mesure de compensation.

Avant de demander une telle mesure, Bureau Veritas Certification vérifie si les connaissances, aptitudes et compétences acquises par la personne physique au cours de son expérience professionnelle ou de l'apprentissage tout au long de la vie ayant fait l'objet, à cette fin, d'une validation en bonne et due forme par un organisme compétent dans un Etat membre, sont de nature à couvrir, totalement ou partiellement, les différences substantielles en termes de contenu.

La décision d'imposer une mesure de compensation est dument justifiée par Bureau Veritas Certification.

## 4.1 *Contractualisation :*

La personne physique sera dûment enregistrée à une session, une fois que la recevabilité du dossier sera appréciée par la fourniture des pièces mentionnées ci-après :

- Le bon de commande – inscription (contrat) est retourné intégralement (y compris attestation sur l'honneur) et dûment complété et signé.
- Les documents précisant un handicap nécessitant des conditions d'examen adaptées sont communiqués.
- Attestation(s) de formation(s)

 © Bureau Veritas Certification France – Toute reproduction est interdite 

# 5. Programme d'examens des compétences

Les examens théoriques et pratiques répondent aux annexes III des arrêtés du 20 juillet 2023 et du 1er juillet 2024 définissant les critères de certification des opérateurs de diagnostic technique et des organismes de formation et d'accréditation des organismes de formation et à l'annexe II du décret du 20 décembre 2023 définissant le référentiel de compétence et les modalités de contrôle de ces compétences pour les diagnostiqueurs immobiliers en vue de la réalisation de l'audit énergétique.

L'inscription à un examen est possible si le dossier de candidature visé en 4 ci-avant est complet sous réserve du règlement des factures adressées préalablement en dehors des cas de financement par un organisme OPCA.

Les candidats reçoivent une convocation précisant les lieux et horaires de présence.

Lors du processus d'examen, la vérification de l'identité du candidat est systématiquement effectuée.

En cas de fraude ou de tentative de fraude, l'examinateur établit un rapport qui précise l'identité de la personne ainsi que les circonstances de la tentative de fraude. Ce rapport est transmis au responsable de la certification de personnes qui peut prendre la décision d'exclure définitivement le candidat.

En cas de propos irrespectueux, menaçants, insultes envers le personnel lors d'un examen, le candidat sera exclu de la session. Une réinscription sera possible après présentation d'excuses, sous huit jours maximum. Passé ce délai, le contrat sera invalidé.

Cette information fait partie des éléments fournis au Comité du dispositif particulier et au Comité de certification.

**Dans le cas d'une certification initiale :**

- L'évaluation comprend deux examens : un examen théorique et un examen pratique.
- Si une seule partie de l'examen de certification est réussie, cet examen est valide pour une durée de 6 mois. Un délai maximum de 6 mois est donc autorisé entre le passage des deux examens. Au-delà de ce délai, le candidat devra passer l'intégralité des épreuves.

**Dans le cas de certification avec mention :**

L'examen pratique porte sur une mission du périmètre de la certification demandée.

# 6. Examens théoriques dématérialisés

## 6.1 *Déroulement des examens - En salle*

La convocation peut être collective lorsque la session est organisée collectivement, par exemple avec un groupe préalablement identifié.

Si individuelle, elle est présentée à l'examinateur ou au surveillant.

Aucun document n'est autorisé pendant l'épreuve théorique.

L'examinateur ou le surveillant demande à chaque candidat :

- la production d'une pièce d'identité officielle avec photographie à l'entrée de la salle (passeport issu d'un pays de l'espace Schengen, carte d'identité, permis de conduire européen, une carte de séjour ou un visa long séjour),
- l'émargement de son nom sur une feuille de présence

 © Bureau Veritas Certification France – Toute reproduction est interdite 

Le candidat est invité à se connecter à son espace personnel le jour de l'examen pour accéder au salon virtuel. Les examens prévus ne seront visibles qu'à partir de la date et de l'heure de début de l'examen transmis dans la convocation.
Les questionnaires sont générés automatiquement par le logiciel en sélectionnant des questions de façon aléatoire dans une base de données, par domaines (avec et sans mention et extension), thèmes et sous-thèmes.

Le candidat a la possibilité de clôturer son examen à tout moment. Suite à ce choix, il lui est demandé de confirmer la clôture de sa session. Après validation, il n'a aucune possibilité de revenir sur son examen.

### 6.2 *Consignes pour les examens en salle*

***Les examens théoriques portant sur le DPE et ses extensions (mention et Audit Energétique) ne peuvent se dérouler qu'en présentiel.***

L'examen est individuel, les appareils électroniques d'enregistrements, autres que l'équipement nécessaire au déroulement de l'examen doivent être éteints et rangés. Les lunettes connectées sont également interdites.

Il est interdit d'ouvrir une fenêtre internet autre que celle de son espace personnel. Toutes autres applications doivent être fermées. L'ouverture d'une application supplémentaire sans l'autorisation du surveillant/examinateur sera considérée comme une fraude.

Les documents écrits ou numériques ne sont pas autorisés. Les téléphones portables doivent être éteints et rangés.

Les contenus des examens sont la propriété exclusive de Bureau Veritas Certification et ne doivent en aucun cas être divulgués.

Les copies d'écran sont interdites. Un contrôle de l'ordinateur ou tablette ayant permis au candidat d'accéder à son examen en ligne pourra être réalisé par l'examinateur en charge de la session en présence du candidat. En cas de refus de sa part, cela sera considéré comme une fraude avérée, avec invalidation immédiate de l'examen.

Le surveillant/examinateur, en cas de fraude ou de suspicion de fraude, pourra mettre un terme l'examen, et invalider celui-ci.

Une répétition de fraude annulera tous les examens passés et en cours et entraînera l'annulation du contrat passé avec Bureau Veritas Certification.

Toutes les fraudes potentielles ne sont pas énumérées dans ce document. En cas de litige, il appartiendra au candidat de prouver que l'action ne peut être considérée comme une fraude.

### 6.3 *Consignes pour les examens à distance (Visioconférence) sauf DPE et Extension Audit Energétique*

***Les examens portant sur le DPE et ses extensions (mention et Audit Energétique) ne peuvent pas se dérouler en distanciel.***

**Prévoir :**

- Un PC avec une bonne connexion Internet et haut-parleur intégré. L'usage d'une tablette est interdit si celle-ci n'est pas équipée d'un clavier détachable
- Une webcam
- Un microphone

 © Bureau Veritas Certification France – Toute reproduction est interdite 

**Respect des règles d'évaluation :**

- Coupure de tout appareil électronique autre que l'ordinateur
- Présentation de l'environnement à 360° en début et sur demande pendant l'évaluation ou face à un miroir
- Candidat en Visio et audio durant tout l'examen, la caméra couvrant le candidat au niveau du visage
- Interdiction de masquer la caméra
- Pas de prise de notes du candidat
- Double écran interdit

Il n'est pas autorisé d'ouvrir une fenêtre internet autre que celle de l'application. Toutes autres applications doivent être fermées. L'ouverture d'une application supplémentaire sans l'autorisation du surveillant/examinateur sera considérée comme une fraude.

Les documents écrits ou numériques ne sont pas autorisés. Les téléphones portables doivent être éteints et rangés. Les lunettes connectées sont également interdites.

Les copies d'écran sont interdites.

L'examen est individuel, le candidat doit être seul dans une pièce fermée.

Le surveillant/examinateur demande au candidat de faire le tour de la pièce et du bureau via la webcam afin de vérifier l'environnement. Il peut demander de ranger tout élément susceptible de nuire au bon déroulement de l'examen.

Les appareils électroniques, d'enregistrements, autres que l'équipement nécessaire au déroulement de l'examen doivent être éteints et rangés.

Les contenus des examens sont la propriété exclusive de Bureau Veritas Certification et ne doivent en aucun cas être divulgués.

Le surveillant/examinateur, en cas de fraude ou de suspicion de fraude, pourra mettre un terme l'examen, et invalider celui-ci.

Une répétition de fraude annulera tous les examens passés et en cours et entraînera l'annulation du contrat passé avec Bureau Veritas Certification.

Toutes les fraudes potentielles ne sont pas énumérées dans ce document. En cas de litige, il appartiendra au candidat de prouver que l'action ne peut être considérée comme une fraude.

#### 6.3.1 Test avant les examens à distance

À la suite de la réception de sa convocation, le candidat doit se connecter à son espace client avant le jour de l'examen afin de préparer sa session.
Cette étape – obligatoire – consiste à vérifier le bon fonctionnement du matériel, de la connexion internet et à accepter les consignes à respecter lors de l'examen.

Si le test du matériel n'est pas concluant, le candidat ne pourra pas se connecter à la session.

Le surveillant/examinateur vérifie que cette étape est validée ainsi que la bonne réception de la convocation.

 © Bureau Veritas Certification France – Toute reproduction est interdite 

## 7. Décision de certification

60 jours maximum après la tenue de l'évaluation pratique, le candidat est informé des résultats validés par le responsable de la certification de personnes, sous réserve de l'acquittement des sommes dues en dehors des financements des OPCA et de la complétude intégrale du dossier de candidature.

La certification initiale est prononcée à l'issue des évaluations théoriques et des évaluations pratiques après validation par un membre du Comité de certification de personnes, sous réserve de l'acquittement des sommes dues en dehors des financements des OPCA et de la complétude intégrale du dossier de candidature.

Si, du fait de la non-complétude du dossier et/ou du non-règlement des sommes dues (hors financement des OPCA), le certificat ne pouvait être délivré dans un délai de 60 jours maximum, les résultats d'examens seraient invalidés.
La durée de validité d'un certificat est de 7 ans.
Tout certificat Avec mention ou toute extension Audit Energétique est retiré(e) à l'expiration du certificat Sans mention.

Le certificat reste la propriété de Bureau Veritas Certification.

Tant que le certificat n'est pas remis au candidat, celui-ci n'a pas le droit de faire usage de la marque de certification Bureau Veritas Certification, et de réaliser des diagnostics immobiliers.

Lors de l'émission du certificat, l'annuaire des diagnostiqueurs et le site internet Bureau Veritas certification sont mis à jour. Les éléments suivants sont portés à la connaissance du public :

- Nom de l'opérateur
- Domaine(s) certifié(s)
- Numéro du certificat
- Période de validité du certificat
- Nom et adresse de la société pour laquelle le certifié exerce son activité sous certification.

Pour le DPE et ses extensions, le certificat délivré comporte, en première page, un lien, au format QR code permettant de vérifier la validité de la certification sur le site de l'annuaire des diagnostiqueurs en vigueur.

Les informations à destination des consommateurs sont actualisées à chaque changement d'état du statut du certificat.

Aucune donnée à caractère personnel autre que celles demandées pour l'annuaire des diagnostiqueurs n'est portée à la connaissance du public.

Un diagnostiqueur ne peut être titulaire de plusieurs certificats par domaine. Toutefois, à titre temporaire pour une période n'excédant pas deux mois, un diagnostiqueur peut être titulaire de deux certificats dans un même domaine, dans le cadre d'un renouvellement de certification, d'un transfert de certification à un organisme de certification et d'une extension de périmètre à la certification avec mention.

## 8. Utilisation des certificats, logos et marques de certification

Bureau Veritas Certification communique le certificat au signataire du contrat accompagné du guide de communication dédié à l'usage de la marque de certification pour les diagnostiqueurs immobiliers.
Le logo utilisable peut être communiqué sur demande.

 © Bureau Veritas Certification France – Toute reproduction est interdite 

Tant que le certificat n'est pas remis au candidat, celui-ci n'a pas le droit de faire usage de la marque de certification Bureau Veritas Certification et de réaliser des diagnostics immobiliers.

Les marques de certification sont utilisées pour promouvoir la certification de compétences du candidat certifié qui peut en faire usage sur sa documentation.

Bureau Veritas Certification France n'autorise en aucun cas les clients à faire référence aux marques d'accréditation dans leur communication.

La marque de certification ne peut en aucun cas être apposée sur le rapport de diagnostic.

Si l'entreprise désire utiliser le logo sur ses supports de communication, elle doit ajouter la mention "portée communiquée sur demande" ou détailler les personnes / domaines de compétence pour lesquels la certification a été obtenue.

Bureau Veritas Certification contrôle l'utilisation des logos et certificats au cours de l'opération de surveillance et vérifie notamment que les marques de certification :

- sont reproduites dans leur intégralité et conformes à la charte graphique,
- sont utilisées pour promouvoir la certification de compétences de la personne sans confusion avec d'autres activités,
- sont utilisées de façon à ne pas tromper sur l'objet de la certification.

La marque de certification Bureau Veritas Certification ne peut pas être utilisée sur tous supports faisant référence à une autre marque de certification de compétences de personnes sur un même programme d'accréditation.

Durant une période de suspension d'un domaine certifié, ou en cas de retrait, le candidat certifié s'abstient de toute promotion de sa certification et/ou de faire référence à sa certification pour les domaines concernés.

## 9. Suspension, retrait ou résiliation du périmètre de certification

Bureau Veritas Certification se réserve le droit de suspendre, de retirer ou de résilier les certificats délivrés, à n'importe quel moment durant leur période de validité.

Un certificat peut être suspendu ou retiré, dans les cas suivants, et après décision du Comité de Certification :

- utilisation abusive de la marque de certification,
- atteinte à l'image de marque de Bureau Veritas Certification,
- propos irrespectueux, menaçants, insultes envers le personnel,
- non-respect des accords commerciaux passés avec Bureau Veritas Certification,
- changement de domiciliation ou de coordonnées professionnelles non déclaré, y compris retour "N'Habite Pas à l'Adresse Indiquée (NPAI)",
- défaut d'activité, y compris pour les extensions avec mention,
- activités insuffisantes au regard des exigences du programme (activité inférieure à 5 rapports sur 12 mois par domaine, ou 4 lors de la première année),
- refus de se soumettre aux processus de surveillances,
- pas d'actions correctives adaptées en réponse aux écarts constatés,
- Echec de la deuxième opération de CSO
- absence de réalisation des formations continues,
- constat de non application d'action corrective à l'issue de remarque ou non-conformité émise lors de la surveillance,

 © Bureau Veritas Certification France – Toute reproduction est interdite 

- non réponse après 2 relances écrites de la demande de fourniture de documents dans le cadre de la surveillance,
- double certification hors cadre temporaire et réglementaire (dans ce cas, Bureau Veritas Certification informe l'autre Organisme de certification du retrait de la certification),
- retour d'un courrier recommandé non réclamé,
- non règlement des factures après mise en demeure du service recouvrement ou avant transfert de certificat,
- non réalisation des prestations complémentaires décidées dans le cadre de l'analyse d'une plainte fondée,
- plaintes récurrentes de tiers,
- remontée d'anomalies par l'Adème,
- à la demande expresse du client (pour raison de santé, maternité, paternité) ou pour cas de force majeure (imprévisible, insurmontable, extérieur).

D'une manière générale, une suspension est prononcée pour une durée de 15 jours éventuellement renouvelable une fois pour la même durée.

Sauf pour les cas de :

- défaut de paiement de factures pour lesquels aucune date de fin ne sera précisée mais qui ne pourra excéder 6 mois. Passé ce délai, un retrait sera opéré.
- suspension volontaire
  - → pour raison de santé (maladie, maternité, paternité), avec justification pour laquelle la durée de suspension est de 3 mois, renouvelable une fois pour la même durée. Passé ce délai, la suspension sera levée.
  - → pour cas de force majeure dûment justifié par la fourniture d'une preuve du caractère "imprévisible, insurmontable, extérieur" (Un problème de santé n'est pas un cas de force majeure). Dans ce cas, la suspension ne pourra excéder 6 mois. Sans demande préalable de la part du diagnostiqueur, la suspension sera levée à l'issue de ces 6 mois.

  La suspension volontaire peut également, avant la fin du délai, être levée sur demande expresse.
- Suspension à titre conservatoire de certificat DPE et ses extensions pour traitement d'une plainte pour laquelle le délai maximal octroyé est précisé dans le courrier.
- Cas d'anomalie signalée par l'Adème mettant en évidence un exercice de l'activité de diagnostiqueur manifestement irréalisable. Sans réponse à une demande de justifications probantes dans un délai de deux semaines à compter de la demande, une suspension pour un délai maximum d'un mois est prononcée. Au-delà de ce délai et en l'absence d'éléments probants, la certification est retirée.
- Cas de propos irrespectueux, menaçants, insultes envers le personnel en cours de cycle, une suspension de la certification sera prononcée jusqu'à présentation, sous huit jours, d'excuses. Passé ce délai, un retrait sera opéré.

Le candidat certifié est informé par lettre recommandée avec AR (si son adresse de domiciliation est connue) ou courriel de l'état de sa certification, des modalités pour recouvrer sa certification.

Pour les motifs suivants, la suspension ne sera opérée que 48 heures ouvrées après la notification :

- changement de domiciliation ou de coordonnées professionnelles non déclaré, y compris retour "N'Habite Pas à l'Adresse Indiquée (NPAI)",
- activités insuffisantes au regard des exigences du programme (activité inférieure à 5 rapports sur 12 mois par domaine,
- Echec de la deuxième opération de CSO,
- constat de non application d'action corrective à l'issue de remarque ou non-conformité émise lors de la surveillance,

 © Bureau Veritas Certification France – Toute reproduction est interdite 

- remontée d'anomalies par l'Adème.

La réalisation d'audit complémentaire ou d'un nouvel examen pratique à la charge du candidat ou du titulaire du contrat le cas échéant sont un des moyens susceptibles d'être mis en œuvre pour constater la levée des écarts objet de la sanction. Ces prestations font l'objet d'un avenant. En cas de nouvel échec, le certificat sera retiré.

Si la suspension ne pouvait être levée dans les délais prescrits, le retrait du domaine serait opéré.

Bureau Veritas Certification met tout en œuvre pour permettre à l'entreprise ou la personne physique de remédier à temps aux anomalies ayant entraîné une suspension du certificat émis.

Bureau Veritas Certification se réserve également le droit d'entamer toute poursuite pour non-respect des dispositions contractuelles.

Dans tous les cas de suspension, de retrait ou de résiliation, le candidat certifié sera supprimé des listes mises à disposition du public sur le site internet de Bureau Veritas Certification ainsi que sur l'annuaire en ligne du Ministère de l'Ecologie

La suspension du certificat du niveau Sans mention entraîne la suspension du certificat du niveau Avec mention et de l'extension Audit Energétique.

Dans le cas particulier de la surveillance initiale, à réaliser au cours de la première année du cycle de certification, si le nombre de rapports est insuffisant (4) ou si les éléments demandés ne sont pas transmis dans les délais et aucun délai supplémentaire ne pouvant être accordé, un retrait de certificat(s) est immédiatement opéré, sans suspension préalable.

Un diagnostiqueur a la possibilité de demander expressément la suspension de ses certifications. C'est la suspension volontaire.

<u>Pour raison de santé</u>
Il s'agit d'une démarche lui permettant de signaler qu'il n'est plus en capacité de répondre aux exigences de certification sur une durée déterminée ne pouvant excéder 6 mois (congés maternité, santé, etc…), aucune suspension volontaire ne pouvant être accordée pour simple convenance personnelle. Un justificatif sera demandé. Elle peut être levée à tout moment sur demande expresse du diagnostiqueur. A défaut, passé le délai de 6 mois, la suspension est levée.

<u>Pour cas de force majeure</u>
En cas d'évènement "imprévisible, insurmontable, extérieur" survenant au cours de son cycle, un diagnostiqueur a la possibilité de demander, preuve à l'appui, la suspension de ses certifications pour cas de force majeure (Un problème de santé n'est pas un cas de force majeure).
Si elle est acceptée, la suspension est prononcée pour un délai maximum de 6 mois et confirmée par écrit au diagnostiqueur. Elle peut être levée à tout moment sur demande expresse du diagnostiqueur. A défaut, passé le délai de 6 mois, la suspension est levée.

La suspension volontaire, si elle est acceptée sera confirmée par écrit au diagnostiqueur et ne pourra en aucun cas donner lieu à une prorogation de certificat mais pourra, le cas échéant, donner lieu à une prorogation de délai (ne pouvant excéder la durée de suspension) pour réaliser l'étape en cours de son cycle, sans influer sur le délai de réalisation de l'opération suivante. Elle sera levée de fait à l'issue de la période. Si l'étape suivante du cycle ne pouvait être réalisée dans le délai prorogé, le certificat serait retiré.

<u>Résiliation</u>
Une résiliation est prononcée dans les seuls cas d'arrêt volontaire et déclaré d'activité ou de transfert.

 © Bureau Veritas Certification France – Toute reproduction est interdite 

## 10. Appels envers des décisions de certification

Le candidat demandeur ou certifié peut faire appel de toute décision prise par Bureau Veritas Certification le concernant dans un délai de 8 jours à réception de l'avis de décision. Passé ce délai, Bureau Veritas Certification se réserve la possibilité de ne pas donner une suite favorable à l'appel, notamment si le délai écoulé ne permet plus de respecter le programme de certification.

L'appel doit être adressé à la Direction Technique de Bureau Veritas Certification, par courriel examen.diagimmo@bureauveritas.com ou courrier à l'adresse postale :

Tour ALTO
1 Place Zaha Hadid - CS 40381
92062 PARIS La Défense Cédex

Il doit préciser les raisons de son appel, le motiver, joindre les preuves associées.

Le contenu sera validé et un accusé de réception de cet appel sera adressé au candidat (sauf si une réponse rapide est apportée).

Après analyse et proposition d'action, la Direction Technique indiquera au plaignant les actions engagées pour traiter son appel. La décision est prise par une personne non engagée dans les activités de certification liées à l'appel.

Le suivi et l'enregistrement des appels est sous la responsabilité de la Direction Technique.

## 11. Traitement des plaintes

Les plaintes peuvent concerner les cas suivants :

- Réclamation : Expression d'insatisfaction, autre qu'un appel, émise par un candidat et relative aux activités de Bureau Veritas Certification,
- Plainte de tiers : Expression d'insatisfaction émise par une personne tierce ou un organisme tiers et relative aux activités d'une personne certifiée.

**Réclamations :**
La réclamation doit être adressée au responsable du service Diagnostic immobilier. Elle doit préciser les motifs et raisons de la réclamation.

Le responsable de service validera son contenu et accusera réception de cette réclamation (sauf si une réponse rapide est apportée).

Après analyse et proposition d'action, Bureau Veritas Certification indiquera au plaignant les actions engagées pour traiter sa réclamation. Si la réponse ne peut être établie après 3 semaines, une lettre d'attente est envoyée au plaignant. Elle s'engage à ce que son traitement soit juste et équitable.
Dans le cas où la réponse apportée par Bureau Veritas Certification n'est pas acceptable par le plaignant, ce dernier peut faire appel par courrier recommandé AR ou par courriel (examen.diagimmo@bureauveritas.com) dans un délai de 8 jours.

Le plaignant peut présenter formellement son cas lors d'un Comité du Dispositif Particulier. Il est informé par courrier de la date et du lieu de tenue de ce Comité.

Le suivi et l'enregistrement des réclamations est sous la responsabilité du responsable de certification et en relation avec la Direction Technique.

 © Bureau Veritas Certification France – Toute reproduction est interdite 

**Plainte de tiers :**
Les plaintes de tiers sont traitées sous la responsabilité de la Direction Technique. Un accusé de réception est envoyé au plaignant à réception d'une plainte. Une investigation est réalisée, ainsi qu'une analyse des causes racine, afin de définir d'éventuelles actions correctives.
Une réponse est apportée au plaignant et la nature du traitement est prise par une personne non engagée dans les activités de certification liées à la plainte.

Les plaintes de tiers concernant un candidat certifié sont portées à sa connaissance. Dans le cas de mauvaise application des compétences de façon avérée, un contrôle sur ouvrage ou une surveillance complémentaire, à la charge du candidat certifié objet de la plainte peut être diligenté afin de vérifier l'efficacité du plan d'action mis en œuvre pour ne pas reproduire l'aléa à l'origine de la plainte.

En fonction de la gravité du signalement, une suspension à titre conservatoire, en attente de réponse ou de réalisation d'un contrôle, peut-être opérée. Le courrier de suspension devra alors comporter une durée maximale octroyée pour la réponse ou pour la réalisation du contrôle. En cas d'échec dans les délais, un retrait sera opéré.

Le traitement des plaintes respecte les règles de confidentialité vis-à-vis du plaignant ou des tiers.

## 12. Transfert d'une certification

Bureau Veritas Certification peut reprendre à son compte un cycle de certification d'une personne physique certifiée.

Un candidat certifié peut demander le transfert de sa certification pour la durée de validité restant à courir. Cette demande de transfert doit intervenir au moins 1 an avant l'échéance du certificat, à l'exception du cas de cessation d'activité de l'organisme de certification d'origine (organisme sortant).

Les extensions de certificat sont indissociables des domaines auxquels elles sont attachées ainsi, le transfert du domaine sans mention doit s'accompagner de son (ses) extension(s) et réciproquement.

Pour maîtriser le transfert de certificat, un dossier technique est constitué, il permet d'obtenir :

- La date d'effet de la certification ou de renouvellement de la certification 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 plaintes 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 ;
- Une attestation de l'organisme de certification émetteur, qu'il doit transmettre sans condition à la personne physique certifiée, attestant que la certification n'est pas suspendue et n'est pas en cours de renouvellement.

**Cas du transfert entrant :**

Le candidat certifié informe Bureau Veritas Certification de son intention de transfert par la transmission d'une demande de transfert via la plateforme d'inscription en ligne ou par courriel.

 © Bureau Veritas Certification France – Toute reproduction est interdite 

La demande de dossier technique doit être faite :

- Pour Amiante, Plomb, Termites, Gaz et Electricité : par le candidat à son organisme d'origine
- Pour DPE et ses éventuelles extensions : par Bureau Veritas Certification à l'organisme d'origine du candidat

Le dossier technique est alors transmis soit par le candidat (hors DPE) soit par l'organisme d'origine (DPE et ses éventuelles extensions) à Bureau Veritas Certification.

Une revue du dossier technique est établie.

A l'issue de cet examen, Bureau Veritas Certification informe l'organisme d'origine de la date d'effet ainsi que les refus éventuels motivés du transfert ~~et~~ émet directement le certificat en prenant en compte la date de fin de certification mentionnée sur le certificat d'origine. La date de début de ce nouveau certificat sera celle de la notification de transfert.

L'organisme d'origine procède alors à la résiliation du certificat qu'il avait émis.

**Cas du transfert sortant :**

**Tous domaines hors DPE**

Le candidat certifié adresse une demande écrite à Bureau Veritas Certification, qui lui transmet sous 1 mois le dossier technique de transfert précité, sous réserve du respect des dispositions contractuelles.

**Domaine DPE**

L'organisme d'accueil adresse une demande écrite à Bureau Veritas Certification qui lui transmet sous 1 mois le dossier technique du candidat, sous réserve du respect par le candidat certifié des dispositions contractuelles.

L'organisme d'accueil informe Bureau Veritas Certification de son acceptation du transfert et précise la date d'effet souhaitée.

A défaut de retour au plus tard sous un mois après avoir transmis le dossier technique, la demande de transfert sera annulée et la personne certifiée sera tenue informée.

La personne certifiée doit s'acquitter des règlements de factures passées et en cours prévues au contrat pour que l'envoi du dossier technique soit possible.

A défaut de paiement des factures et sans annulation de la demande de transfert de la part du candidat, une suspension sera prononcée.

Après réception de l'avis favorable de transfert de l'OC demandeur, le certificat objet du transfert est résilié au motif de Transfert et la liste des candidats certifiés est actualisée ainsi que le dossier administratif

La personne certifiée ou l'organisme d'accueil peuvent à tout moment jusqu'à signature du contrat ne pas donner suite et en informer Bureau Veritas Certification.

 © Bureau Veritas Certification France – Toute reproduction est interdite 

## 13. Extension du domaine de compétence

À tout moment, la personne physique peut choisir d'étendre le périmètre de la certification de compétences dans le diagnostic immobilier. Elle doit en faire la demande écrite auprès de Bureau Veritas Certification qui, le cas échéant, établit un avenant au contrat.
L'extension d'un certificat est évaluée à l'instar d'une certification initiale, tant sur les aspects examens que surveillance.

La date de fin de validité d'une extension de domaine est identique à la date de fin de validité du domaine Sans mention.

## 14. Changement de coordonnées personnelles du candidat certifié

Le candidat certifié doit notifier à Bureau Veritas Certification par lettre recommandée avec accusé de réception ou par mail toute(s) modification(s) de coordonnées personnelles (exemple : changement d'adresse postale, téléphone, mail…) ou tout contentieux juridique le concernant en rapport avec son activité.

## 15. Changement de coordonnées professionnelles du candidat certifié

La personne physique certifiée doit notifier à Bureau Veritas Certification par lettre recommandée avec accusé de réception ou par mail toute(s) modification(s) de coordonnées professionnelles (exemple : démission ; licenciement, cessation d'activité, changement d'adresse, cessation d'entreprise, changement de statut d'entreprise…) ou tout contentieux juridique le concernant en rapport avec son activité.

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

Tout changement d'un candidat certifié dans une nouvelle société devra se matérialiser par la rédaction d'un nouveau contrat de reprise avec la nouvelle société, ou avec le candidat certifié. A défaut, le candidat certifié devra honorer les coûts prévus au contrat initial.

## 16. Confidentialité

Le personnel administratif et les examinateurs de Bureau Veritas Certification s'engagent à traiter de façon strictement confidentielle toute information ou tout document dont ils prennent connaissance.

**Cette confidentialité peut être levée dans les cas suivants :**

- Cadre juridique ou requête administrative
- Demande d'un organisme de tutelle ou d'accréditation
- Accord écrit donné par le candidat certifié.

Le candidat certifié est tenu informé des informations divulguées, sauf disposition contraire de la loi.

## 17. Participation d'observateurs à des audits

Bureau Veritas Certification France peut être amené à associer des observateurs à ses visites sur site ou lors des renouvellements.

 © Bureau Veritas Certification France – Toute reproduction est interdite 

**Ces observateurs peuvent être :**

- Des examinateurs internes de Bureau Veritas Certification France (dans le cadre des activités d'audit interne de notre entreprise)
- Des examinateurs internes de Bureau Veritas Certification Holding (audit interne de notre entreprise par notre réseau international)
- Des examinateurs Bureau Veritas Certification en formation
- Des examinateurs d'organismes d'Accréditation (audit de Bureau Veritas Certification France dans le cadre des programmes d'accréditation)

Le candidat certifié est tenu d'accepter la présence de ces observateurs lors des audits Bureau Veritas Certification.

Les contrats de prestations qui font appel à un candidat certifié doivent préciser qu'un accompagnement par l'organisme de certification est possible et ne peut faire l'objet d'un refus de la part du donneur d'ordre ou son commanditaire.

## 18. Changement des règles d'accréditation / réglementation applicable

En cas de changement, et si ces évolutions impactent les contrats existants, Bureau Veritas Certification informera ses clients des modalités de transition liées à ces changements.

Le maintien des certificats en cours sera conditionné par le respect des modalités de transition qui pourront faire l'objet d'avenant au contrat de certification en cours.

 © Bureau Veritas Certification France – Toute reproduction est interdite 

# II. SPECIFICITES DOMAINES AMIANTE/PLOMB/TERMITES/GAZ/ELECTRICITE

## 19. Prérequis de compétence

**Cas des candidats résidant en France**

| Domaines Amiante Avec Mention (1, Annexe 3, A 01/07/2024) |
|---|
| Prérequis :<br><br>Preuve par tout moyen d'une expérience professionnelle de 3 ans de technicien ou agent de maîtrise du bâtiment ou dans des fonctions d'un niveau professionnel équivalent dans le domaine des techniques du bâtiment<br>**ou**<br>Diplôme sanctionnant une formation du niveau post-secondaire d'une durée minimale de 2 ans à temps plein ou d'une durée équivalente à temps partiel dans le domaine des techniques du bâtiment<br>**ou**<br>Titre professionnel de niveau équivalent en cours de validité<br>**ou**<br>Toute preuve de détention de connaissances équivalentes en lien avec les techniques du bâtiment |

### 19.1 *Prérequis de formation*

- Si certification initiale :
  Attestation du suivi avec succès des formations obligatoires et mentionnées dans l'arrêté du 1er juillet 2024 définissant les critères de certification des diagnostiqueurs intervenant dans les domaines du diagnostic Amiante, Electricité, Gaz, Plomb et Termite, de leurs organismes de formation et les exigences applicables aux organismes de certification. Les durées des formations sont de 3 Jours pour le niveau Sans Mention et de 2 Jours supplémentaires pour le niveau Avec Mention. Dans le cas du niveau Avec mention, la formation et attestations de réussite avec succès portent sur les 2 niveaux de certification.

- Si transfert :
  Constitution d'un dossier de demande de transfert.

  Bureau Veritas Certification s'assure que ces documents sont correctement remplis et signés et qu'ils sont complets avant l'acceptation du transfert.

## 20. Programme des examens théoriques

Les sessions débutent aux horaires indiqués sur la convocation et aucun retard n'est admis.

La durée d'examen de chaque domaine est proportionnelle au nombre de questions posées, un temps de 50 secondes est accordé par question.

Le nombre de questions posées par examen est réparti de la façon suivante :

| Domaine technique | Certification initiale ou extension |
|---|---|
| Amiante | 40 |
| Amiante avec mention (en complément QCM sans mention) | 20 |
| Electricité | 40 |
| Gaz | 40 |
| Plomb sans mention | 40 |
| Plomb avec mention | 10 |
| Termites Métropole | 40 |
| Termites Outre-Mer | 40 |

 © Bureau Veritas Certification France – Toute reproduction est interdite 

Bureau Veritas Certification dispose de questions pour chaque domaine suivant les connaissances requises.

Chaque domaine ainsi que sa mention comprend des questions (Questions à Choix Multiple) qui portent sur les connaissances requises et qui sont réparties de la façon suivante dans divers domaines s'il y a lieu :

- questions générales et spécifiques à chaque domaine : historique de l'utilisation et des techniques du domaine,
- rôles, obligations et responsabilités : questions sur la responsabilité et la sécurité des intervenants dans le domaine,
- physico-chimie : questions sur les caractéristiques physico-chimiques ou la composition des matériaux dans le domaine,
- risques sanitaires ou impacts et amélioration : questions liées aux risques pour l'Homme ou aux possibilités d'amélioration par rapport à un impact,
- dispositifs législatifs, réglementaires : questions sur l'historique de la réglementation et sur la législation en cours dans le domaine,
- normes, méthodes et techniques : questions sur les normes et les techniques utilisées dans le domaine,
- technologie et utilisation.

Dans le cas d'une évaluation théorique pour une extension de certificat, si cette extension intervient au maximum 18 mois avant la date d'échéance du certificat sans mention, seul l'examen avec mention est à passer.
Si la demande d'extension intervient dans les 18 derniers mois de certification du domaine sans mention, les examens théoriques du domaine sans mention et avec mention doivent être passés par le candidat en initial.

Si un candidat à la certification Termites outre-mer dispose déjà de la certification termites métropole (ou inversement), seul le QCM spécifique à l'examen est à passer.

### 20.1 *Traitement des résultats*

Une fois l'examen terminé, les questionnaires sont corrigés automatiquement par le logiciel.
Ils viennent alimenter un PV de notes recensant la performance globale des candidats par domaine.

Les corrigés d'examens sont confidentiels et ne peuvent – à ce titre – être communiqués aux candidats.

Les résultats du candidat à l'examen théorique sont soit :

- satisfaisants : le candidat a obtenu sur l'ensemble du domaine une note globale minimum de 12.
- insuffisants : le candidat peut faire une seconde tentative lors de la même journée pour valider les domaines où il a échoué si le temps nécessaire est disponible. Dans ce cas, les examens théoriques sont repassés en totalité.
- S'il échoue une seconde fois, le candidat devra se représenter à une prochaine session pour valider les domaines où il a échoué, s'il souhaite poursuivre la démarche de certification.

Le dossier d'examen est envoyé au service de la certification de personnes pour vérification et validation par un membre du Comité n'ayant pas pris part aux examens.

Le candidat est informé de son résultat dans un délai maximum de 2 mois, une Fiche Individuelle de Résultat (FIR) lui est remise à cette occasion.

 © Bureau Veritas Certification France – Toute reproduction est interdite 

# 21. Examens pratiques

## 21.1 *Déroulement des examens en salle*

Le candidat doit se présenter aux examens en se munissant des éléments mentionnés sur la convocation. A défaut, le candidat ne pourra se présenter à l'examen.

Les sessions débutent aux horaires indiqués sur la convocation et aucun retard n'est admis. La convocation peut être collective lorsque la session est organisée collectivement avec un donneur d'ordre unique.

Les candidats sont accueillis par un examinateur ou surveillant désigné par Bureau Veritas Certification suivant les mêmes modalités que pour l'examen théorique.

Pour chaque domaine, il peut exister plusieurs dossiers comprenant chacun une ou plusieurs parties. Elles sont à traiter en continu en présence de l'examinateur ou du surveillant.

Dans le cas d'une évaluation pratique pour une extension de certificat, si cette extension intervient au maximum 18 mois avant l'échéance du certificat sans mention, seul l'examen avec mention est à passer.

Si la demande d'extension intervient dans les 18 derniers mois de certification du domaine sans mention, l'examen pratique portera sur les deux niveaux du domaine en initial.

L'examen pratique comprend 2 parties :

→ **Questions ouvertes dématérialisées Amiante sans mention et Plomb uniquement** :

Cette épreuve porte sur les exigences réglementaires de l'arrêté de compétence en vigueur.

Un examinateur corrigera les réponses du candidat à l'aide d'une grille de notation.

→ **Cas pratique dématérialisé** :

L'épreuve dure 60 minutes pour tous les domaines sans mention, 90 minutes pour l'Amiante avec mention.

Les cas pratiques sont générés automatiquement par la plateforme numérique en sélectionnant un sujet de façon aléatoire dans une base de données.

Le candidat a la possibilité de terminer son examen à tout moment. Dès l'examen terminé, il n'aura plus la possibilité de revenir en arrière.

## 21.2 *Consignes pour un examen pratique en salle*

**Se munir de :**
- Pièce d'identité officielle avec photographie (Carte nationale d'identité, passeport issu d'un pays de l'espace Schengen, permis de conduire européen, une carte de séjour ou un visa long séjour)
- Une calculatrice (Application smartphone interdite) : domaines Gaz et Plomb

**Respect des règles d'évaluation**
- Aucun document n'est autorisé lors de l'épreuve Questions Ouvertes
- Tout appareil électronique devra être coupé

 © Bureau Veritas Certification France – Toute reproduction est interdite 

- Toute note éventuellement prise lors de l'examen sera récupérée par le surveillant/ examinateur
- Les contenus des examens sont la propriété exclusive de Bureau Veritas Certification et ne doivent en aucun cas être divulgués.
- Les calculs éventuels ne peuvent être réalisés qu'à l'aide d'une calculatrice à l'exclusion de tout autre matériel (ex. téléphone, …)

L'examen est individuel.

Tout cas de fraude invalidera l'examen. Une répétition de fraude annulera tous les examens passés et en cours.

En cas de litige au sujet d'une fraude, il appartiendra au candidat de prouver que son action ne peut être considérée comme une fraude.

## 21.3 *Examen pratique à distance (Visioconférence)*

### 21.3.1 Test avant les examens

À la suite de la réception de sa convocation, le candidat doit se connecter à son espace client avant le jour de l'examen afin de préparer sa session.

Cette étape – obligatoire – consiste à vérifier le bon fonctionnement du matériel, de la connexion internet et à accepter les consignes à respecter lors de l'examen.

Si le test du matériel n'est pas concluant, le candidat ne pourra pas se connecter à la session.
Le surveillant/examinateur vérifie que cette étape est validée ainsi que la bonne réception de la convocation.

### 21.3.2 Déroulement

Un lien de connexion sera disponible le jour de l'examen sur l'espace personnel du candidat afin de lui permettre de se connecter au salon virtuel. Les examens prévus ne seront visibles qu'à partir de la date et de l'heure de début de l'examen transmis dans la convocation.
L'examen est individuel.

Avant le début des examens, une pièce d'identité officielle avec photographie doit être présentée via la webcam (passeport issu d'un pays de l'espace Schengen, carte d'identité, permis de conduire européen, une carte de séjour ou un visa long séjour).

Le surveillant/examinateur demande de faire le tour de la pièce et du bureau via la webcam afin de vérifier l'environnement.

Il peut demander de ranger tout élément susceptible de nuire au bon déroulement de l'examen.

**Prévoir :**
- Un PC avec une bonne connexion Internet et haut-parleur intégré. L'usage d'une tablette est interdit si celle-ci n'est pas équipée d'un clavier détachable
- Une webcam
- Un microphone

**Respect des règles d'évaluation :**
- Coupure de tout appareil électronique autre que l'ordinateur
- Présentation de l'environnement à 360° en début et sur demande pendant l'évaluation ou face à un miroir

 © Bureau Veritas Certification France – Toute reproduction est interdite 

- Candidat en visio et audio durant tout l'examen, la caméra couvrant le candidat au niveau du visage
- Interdiction de masquer la caméra
- Prise de notes interdite (sauf pour le cas pratique)
- Double écran interdit (sauf pour le cas pratique)

Il n'est pas autorisé d'ouvrir une fenêtre internet autre que celle de l'application. Toutes autres applications doivent être fermées. L'ouverture d'une application supplémentaire sans l'autorisation du surveillant/examinateur sera considérée comme une fraude.

Les documents écrits ou numériques ne sont pas autorisés (sauf pour le cas pratique). Les téléphones portables doivent être éteints et rangés.

Les copies d'écran sont interdites.

L'examen est individuel, le candidat doit être seul dans une pièce fermée.

Le surveillant/examinateur demande au candidat de faire le tour de la pièce et du bureau via la webcam afin de vérifier l'environnement. Il peut demander de ranger tout élément susceptible de nuire au bon déroulement de l'examen.

Les appareils électroniques, d'enregistrements, autres que l'équipement nécessaire au déroulement de l'examen doivent être éteints et rangés. Les lunettes connectées sont également interdites.

Les contenus des examens sont la propriété exclusive de Bureau Veritas Certification et ne doivent en aucun cas être divulgués.

Le surveillant/examinateur, en cas de fraude ou de suspicion de fraude, pourra mettre un terme l'examen, et invalider celui-ci.

Une répétition de fraude annulera tous les examens passés et en cours et entraînera l'annulation du contrat passé avec Bureau Veritas Certification.

Toutes les fraudes potentielles ne sont pas énumérées dans ce document. En cas de litige, il appartiendra au candidat de prouver que l'action ne peut être considérée comme une fraude.

L'examen pratique comprend 2 parties :

→ **Questions ouvertes Amiante sans mention et Plomb uniquement** :

Cette épreuve porte sur les exigences réglementaires de l'arrêté de compétence en vigueur.

Un examinateur corrigera les réponses du candidat à l'aide d'une grille de notation.

→ **Cas pratique** :

Cette épreuve dure 60 minutes pour tous les domaines sans mention, 90 minutes pour l'Amiante avec mention.

Les cas pratiques sont générés automatiquement par la plateforme numérique en sélectionnant un sujet de façon aléatoire dans une base de données.

Le candidat a la possibilité de terminer son examen à tout moment. Dès l'examen terminé, il n'aura plus la possibilité de revenir en arrière.

 © Bureau Veritas Certification France – Toute reproduction est interdite 

# 22. Surveillance de l'activité

## 22.1 *Cadre général*

8 opérations de surveillance sont possibles au cours d'un cycle de certification.

- La preuve de l'existence d'une activité sur les 12 derniers mois précédant la réception de la liste des rapports.
- L'opération de surveillance initiale au cours de la première année
- L'opération de surveillance principale entre le 13ème et le 72ème mois
- Le Contrôle sur Ouvrage pour le niveau Sans Mention, qui peut être associé à l'opération de Contrôle Sur Ouvrage du niveau Avec Mention, qui doit être réalisé entre le 13ème et le 72ème mois
- Le Contrôle Sur Ouvrage (CSO) pour le niveau Avec Mention qui doit être réalisé entre le 13ème et le 72ème mois
- L'examen documentaire préalablement à un renouvellement qui doit être réalisé préalablement aux examens pratiques de renouvellement
- Le suivi des évolutions techniques, législatives et réglementaires
- Le suivi des plaintes et réclamations

**L'existence réelle d'une activité** consiste à vérifier que le candidat certifié a réalisé un volume minimum de prestations sur les 12 derniers mois par la fourniture d'au moins 4 rapports par domaine pour une surveillance initiale, 5 rapports par domaine pour une surveillance principale, et d'au moins un rapport couvrant le périmètre avec mention si extension détenue.

Si la personne certifiée ne réalise que des rapports avec mention, la surveillance ne portera que sur ce périmètre.

**L'opération de surveillance initiale** consiste en un examen de rapports par domaine(s) certifié(s) selon les précisions mentionnées dans l'arrêté du 1er juillet 2024 précité en vigueur. Les rapports fournis sont sélectionnés par échantillonnage issu de la liste exhaustive des prestations réalisées remise par le candidat. Les différents rapports doivent avoir des conclusions différentes et être réalisés sur différents types de prestations si réalisées.

Sur la base de cet échantillonnage, les rapports demandés sont accompagnés de leurs avis de mission et le cas échéant des courriers d'envoi à l'ARS pour l'Amiante et le Plomb et de l'information au distributeur pour le Gaz. A compter du 1er janvier 2025, la preuve du dépôt dans l'application SI-Amiante pour l'Amiante sera demandée.

**L'opération de surveillance principale** consiste en un examen de 5 rapports par domaine certifié selon les précisions mentionnées dans l'arrêté du 1er juillet 2024 précité en vigueur. Les rapports fournis sont sélectionnés par échantillonnage issu de la liste exhaustive des prestations réalisées remise par le candidat. Les différents rapports doivent avoir des conclusions différentes et être réalisés sur différents types de prestations si réalisées.

Sur la base de cet échantillonnage, les rapports demandés sont accompagnés de leurs avis de mission et le cas échéant des courriers d'envoi à l'ARS pour l'Amiante et le Plomb et de l'information au distributeur pour le Gaz. A compter du 1er janvier 2025, la preuve du dépôt dans l'application SI-Amiante pour l'Amiante sera demandée.

**Le Contrôle Sur Ouvrage** consiste à accompagner le candidat certifié sur une opération de diagnostic immobilier pour chaque domaine et niveau certifié pour constater l'application d'une méthode permettant de rédiger un rapport. Dans le cas où le candidat est certifié sur les niveaux sans et avec mention, le CSO portera sur le niveau avec mention sous réserve que le candidat certifié ait réalisé ce type de mission. Dans le cas contraire, le CSO portera sur le niveau sans mention et l'extension avec mention sera retirée.

 © Bureau Veritas Certification France – Toute reproduction est interdite 

En cas de non-conformités constatées lors du CSO, un second CSO sera programmé.

**L'examen documentaire** consiste en un examen de 5 rapports par domaine technique certifié selon les précisions mentionnées dans l'arrêté du 1er juillet 2024 précité en vigueur. Les rapports fournis sont sélectionnés sur la liste réglementaire remise par le candidat certifié. Les différents rapports doivent avoir des conclusions différentes et être réalisés sur différents types de prestations si réalisées.

Sur la base de cet échantillonnage, les rapports demandés sont accompagnés de leurs avis de mission et le cas échéant des courriers d'envoi à l'ARS pour l'Amiante et le Plomb et de l'information au distributeur pour le Gaz. La preuve du dépôt dans l'application SI-Amiante pour l'Amiante sera demandée.

**Le suivi des évolutions techniques, législatives et réglementaires** consiste à vérifier la réalisation de la formation continue sur les périodes définies par l'arrêté du 1er juillet 2024 précité en vigueur et par un autre moyen tel que la présence à des colloques, l'adhésion à une organisation professionnelle, un service de documentation interne, un prestataire spécialisé.
Un abonnement à une revue ne constitue pas une preuve suffisante.

**Le suivi des plaintes et réclamations** consiste à déclarer au fil de l'eau des plaintes et réclamations reçues ou à défaut d'attester sur l'honneur leur absence lors des suivis de rapports.

## 22.2 *Principes d'organisation*

### 22.2.1 Opérations de surveillance initiale et principale

Le candidat certifié doit être en mesure de communiquer sur demande de Bureau Veritas certification :

- L'attestation d'assurance en cours de validité
- La preuve du moyen mis en œuvre pour la veille technique et réglementaire
- L'état des réclamations ou plaintes depuis le début de validité du certificat
- La preuve du dépôt de ses rapports Amiante sur l'application SI-Amiante
- La liste exhaustive des rapports établis sous couvert de sa certification. Cette liste doit permettre pour chaque rapport :
  - son identification,
  - sa date,
  - le type de missions,
  - le type de locaux (avec localisation si la portée du périmètre du certificat en dépend)
  - le type de conclusion.

En fonction du domaine certifié, la liste doit être complétée en précisant la nature des conclusions émises :

Domaine amiante : pour les repérages réalisés en application de l'article R. 1334-20 du code de la santé publique : absence de matériaux et produits contenant de l'amiante, ou classement 1, ou classement 2 ou classement 3 ; pour les repérages réalisés en application de l'article R. 1334-21 du code de la santé publique : absence de matériaux et produits contenant de l'amiante, ou présence de matériaux et produits contenant de l'amiante ; pour les repérages réalisés en application de l'article R. 4412-97, pour les immeubles bâtis, du code du travail: absence de matériaux ou produits contenant de l'amiante ou présence de matériaux ou produits contenant de l'amiante avec ou sans préconisations d'investigations complémentaires.

 © Bureau Veritas Certification France – Toute reproduction est interdite 

Domaine électricité : présence ou absence d'anomalie.

Domaine gaz : absence d'anomalie, anomalie A1, anomalie A2 ou anomalie DGI.

Domaine plomb : la présence ou l'absence de revêtements dégradés contenant du plomb pour le diagnostic du risque d'intoxication par le plomb des peintures, le pourcentage d'unités de diagnostics de classe 0, de classe 1, de classe 2 ou de classe 3 pour le constat de risque d'exposition au plomb et la conformité ou la non-conformité des travaux pour le contrôle des travaux.

Domaine termites : présence ou absence d'indices d'infestation de termites.

Tenue à disposition des listes auprès de Bureau Veritas Certification.

Les rapports correspondant à la liste susvisée sont tenus à disposition, pendant sept ans après leur date d'établissement.

Le candidat certifié s'engage à informer la personne morale visée à l'article R.271-1 du code de la construction et de l'habitation qu'il doit permettre à chaque personne physique certifiée qu'elle a fait intervenir d'être en capacité de s'acquitter des obligations ci-dessus.

En cas de fin de contrat entre la personne morale et le candidat certifié, la personne morale remet les documents susvisés au candidat certifié. Cette démarche incombe au candidat certifié sans action de la part de Bureau Veritas Certification.

22.2.2 Modalités de transmission des éléments et pièces pour la surveillance des certificats

Pour que ces opérations soient réalisées, Bureau Veritas Certification adresse une demande à la personne certifiée ou à la personne désignée par ses soins des différents documents pour permettre l'examen des éléments définis au points 22.2.1 ci-avant.
Après sélection des rapports, Bureau Veritas Certification en informe le candidat certifié qui devra les déposer dans son espace personnel ou, en cas de difficulté, les transmettre par courriel à l'adresse surveillance.diagimmo@bureauveritas.com.

En cas de non-réponse à chacune des étapes du processus ci-dessus sous environ 15 jours, un courriel ou un courrier recommandé avec accusé de réception est adressé à l'adresse personnelle connue.

Cas de l'examen documentaire : Le processus est identique au processus de surveillance.

22.2.3 Modalités relatives aux opérations de Contrôle sur ouvrage

Le contrôle sur site est réalisé de manière aléatoire en situation réelle dans le cadre d'une nouvelle mission de diagnostic et non sur la base d'un rapport préalablement établi.

Pour ce faire, à la demande de l'organisme de certification, le candidat certifié ou la personne désignée transmet un planning de ses interventions prévues sur la période pendant laquelle Bureau Veritas Certification envisage d'intervenir.

Le choix de la mission réelle est fait de manière aléatoire par un échantillon du choix de Bureau Veritas Certification et communiqué au candidat certifié 2 jours ouvrables avant le contrôle.

S'il existe une impossibilité d'accès au site retenu le jour programmé, l'examinateur se réserve le droit de ne pas se rendre sur un autre site si le nouveau site proposé ne permet d'évaluer les mêmes points que ceux prévus initialement.

 © Bureau Veritas Certification France – Toute reproduction est interdite 

Afin de satisfaire à l'exigence de Contrôle Sur Ouvrage sur site et en temps réel, le candidat certifié ou son employeur stipule dans ses contrats de diagnostic qu'il doit pouvoir être accompagné par un examinateur Bureau Veritas Certification, et cela afin que ce dernier ne puisse se voir refuser l'accès au site du Contrôle Sur Ouvrage.

Ce Contrôle Sur Ouvrage est valable 7 ans.

Si le Contrôle Sur Ouvrage ne peut être réalisé sur une même mission de diagnostic, la mise en œuvre de plusieurs Contrôles Sur Ouvrage permettant la surveillance de l'ensemble des domaines de certification est nécessaire.

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

Dans le cas d'une certification avec mention, les organismes de certification procèdent à un contrôle sur ouvrage dans le périmètre de la certification avec mention.

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.

#### 22.2.4 Modalités relatives au suivi des évolutions techniques et réglementaires

Le candidat certifié doit adresser à Bureau Veritas Certification les attestations de formation continue aux périodes suivantes pour chaque domaine certifié :

- Entre le début du cycle et la fin de la quatrième année de validité du certificat
- Et moins de dix-huit mois avant la fin de validité du certificat si renouvellement.

En cas de non-fourniture spontanée et après relance de Bureau Veritas Certification, le certificat est suspendu.

Sur demande, le candidat certifié doit préciser les moyens mis en œuvre pour un suivi des évolutions techniques et réglementaires indépendamment de la formation continue.

### 22.3 *Retour à l'issue de la surveillance de rapports*

A l'issue du processus de surveillance, un rapport est rédigé ; celui-ci est remis au candidat certifié au plus tard dans les 2 mois qui suivent la dernière sélection des rapports.
Un entretien avec le candidat certifié et la personne morale s'il y a lieu, est organisé.

Si aucun écart n'est constaté, l'examinateur soumet son rapport au responsable de certification pour validation.

Si des écarts sont constatés, le principe suivant est mis en œuvre :

**2 niveaux d'écarts existent :**

- **Remarque** : lacune décelée ponctuellement dans l'application des compétences, partie du rapport non traitée ou traitée partiellement, mais n'ayant pas d'incidence directe sur la fiabilité des résultats ou conclusions.
- **Non-conformité** : lacune importante ponctuelle, ou pas, décelée dans l'application des compétences et présentant un risque sérieux pour la fiabilité des résultats ou conclusions.

 © Bureau Veritas Certification France – Toute reproduction est interdite 

**Gestion des écarts**

A – Si des remarques sont constatées, elles sont portées à la connaissance du candidat certifié pour apporter une meilleure complétude de ses rapports.
Le constat doit être effectif pour tout nouveau rapport porté à notre connaissance ultérieurement.

L'examinateur indique dans son rapport d'évaluation un avis favorable pour le maintien de la certification et le soumet au responsable de certification pour validation

B – Si des non-conformités sont constatées, elles sont portées à la connaissance du candidat certifié et font l'objet d'un retour de sa part sous 15 J pour décrire l'action corrective mise en œuvre pour ne pas reproduire ladite non-conformité. Cela peut être la précision du point méthodologique ou la communication d'un nouveau rapport réalisé post surveillance si les non-conformités sont récurrentes.

Si les réponses sont satisfaisantes, l'examinateur l'indique dans son rapport et le soumet au responsable de certification pour validation.

Si une méthodologie incomplète ou inadaptée ou un rapport non conforme est constaté(e), l'examinateur précise son constat et en informe le responsable de certification qui examinera les suites à donner. Un maintien avec réserve, peut être prononcé. Dans ces cas, une surveillance documentaire complémentaire est déclenchée.

Dans ce cas de maintien avec réserve un délai maximum est imposé pour transmettre des éléments complémentaires, à défaut une suspension sera prononcée.

## 22.4 *Retour à l'issue de Contrôle sur ouvrage*

A l'issue du processus de surveillance, un rapport est rédigé ; celui-ci est remis au candidat certifié au plus tard dans les 2 mois qui suivent la réalisation du contrôle sur ouvrage.
Si aucun écart n'est constaté, l'examinateur soumet son rapport au responsable de certification pour validation.

**Gestion des écarts**

Si des écarts sont constatés, le principe suivant est mis en œuvre :

**2 niveaux d'écarts existent :**

**- Remarque :** lacune décelée dans l'application des compétences, partie du rapport non traitée ou traitée partiellement, mais n'ayant pas d'incidence directe sur la fiabilité des résultats ou conclusions.

**- Non-conformité :** lacune importante décelée dans l'application des compétences et présentant un risque sérieux pour la fiabilité des résultats ou conclusions.

A l'issue du processus de surveillance, un rapport est rédigé ; celui-ci est remis au candidat certifié au plus tard dans les 2 mois qui suivent la réalisation du Contrôle Sur Ouvrage.

Pour l'ensemble des Contrôles Sur Ouvrage, dans le cas où un Contrôle Sur Ouvrage révèle des non-conformités par domaine, Bureau Veritas Certification déclenche un nouveau Contrôle Sur Ouvrage. Si ce deuxième contrôle révèle des non-conformités par domaine, un retrait ou une suspension peut être prononcé(e).

 © Bureau Veritas Certification France – Toute reproduction est interdite 

## 23. Processus de renouvellement de certification

**Entre 6 et 12 mois** avant la fin de validité du certificat, Bureau Veritas Certification prend contact avec le candidat concerné afin de lui exposer les modalités de renouvellement par mail ou courrier. Le processus de renouvellement est conditionné par les actions suivantes :

- Réalisation d'un contrôle documentaire tel que défini au point 22.1 ;
- Constat de la pratique d'au moins 5 rapports sur les domaines à renouveler depuis le début du cycle de certification ;
- Contrôle sur Ouvrage Global réalisé et en cours de validité ;
- Attestation de suivi de formation continue pour chaque certificat.

Dans tous les cas, le processus de renouvellement est initié au moins 6 mois avant la date de fin de validité du certificat.

Dans le cas où une décision de renouvellement ne peut être prise avant la date de fin de validité du certificat, le candidat certifié repassera les examens dans les conditions d'une certification initiale.

L'évaluation d'un domaine ne comprend qu'un examen pratique qui porte sur le périmètre de la certification à renouveler ainsi que sur l'ensemble des niveaux du domaine afin d'harmoniser les dates de validité des 2 niveaux de certification.

Si les niveaux Sans Mention et Avec Mention sont évalués lors d'une même session d'examen, l'évaluation permet d'apprécier les méthodes sur les 2 niveaux par la rédaction d'un rapport d'une des missions portant sur le périmètre de chaque niveau ou par évaluation des données descriptives nécessaires à la réalisation du diagnostic. Les conclusions du diagnostic où éléments attendus sur la finalité du diagnostic doivent être documentés.

### 23.1 *Consignes pour une évaluation à distance par visioconférence :*

**Se munir :**
- Pièce d'identité officielle avec photographie (Carte nationale d'identité, passeport issu d'un pays de l'espace Schengen, titre de séjour, permis de conduire européen)
- Appareils de mesure et de contrôle utilisés

**Prévoir :**
- Un espace isolé de toute autre personne
- Un PC ou une tablette avec caméra et carte son

**Respect des règles d'évaluation :**
- Coupure de tout appareil électronique autre que l'ordinateur en Visio
- Présentation de l'environnement à 360° en début et sur demande pendant l'évaluation ou face à un miroir
- Candidat en Visio et audio durant tout l'examen, la caméra couvrant le candidat du visage aux mains
- Interdiction de masquer la caméra
- Pas de prise de notes du candidat
- Pas de prise de notes ou de copie d'écran, les mains du candidat sont visibles.
- Pas de casque ou oreillette

### 23.2 *Processus mis en œuvre*

L'examen documentaire est réalisé sur chacun des domaines à renouveler avec recensement des situations attendues vs situations observées.

 © Bureau Veritas Certification France – Toute reproduction est interdite 

Les conditions d'examen et règles mises en œuvre pour minimiser les risques de fraude et de perte de confidentialité sont communiquées préalablement au candidat pour acceptation formelle du format de l'examen.
Mise en situation orientée sur la base des anomalies identifiées lors de l'examen documentaire.
Questions ciblées sur les points relatifs à la préparation de la mission, au mesurage, sur des aspects méthodologie (5 questions) en complément et par défaut de constats d'anomalies dans les rapports.

### 23.3 *Appréciation de la compétence du candidat*

Chaque point de contrôle est valorisé par un score. Ce score est soit atteint, partiellement atteint, non atteint.

Les anomalies d'ordre technique récurrentes ne sont pas valorisables au cours de l'entretien.

Les anomalies d'ordre technique ponctuelles qui sont valorisées par le score "partiellement atteint" peuvent gagner un statut "atteint" si la réponse apportée pour corriger l'anomalie décrit correctement le point méthodologique à mettre en œuvre.
Les anomalies d'autres natures sont valorisables si la réponse apportée pour corriger l'anomalie décrit correctement le plan d'action à mettre en œuvre.

Au cours de l'examen, l'examinateur complète son rapport d'évaluation avec commentaires si nécessaire pour préciser soit les difficultés rencontrées dans la relation avec le candidat, soit les précisions sur la connaissance appréciée.

Chaque partie de l'évaluation est éliminatoire si la note est inférieure au seuil de 50%.

La moyenne globale de l'examen doit être supérieure au seuil de 60%.

Les corrigés et grilles de notation sont confidentiels et ne peuvent – à ce titre – être communiqués aux candidats.

### 23.4 *Décision de renouvellement*

La décision de renouvellement doit être prononcée avant la fin de validité de la certification A défaut, une certification initiale doit être engagée.

Elle doit être notifiée au candidat dans les deux mois suivant son évaluation accompagnée d'un bilan des opérations de surveillance.

 © Bureau Veritas Certification France – Toute reproduction est interdite 

# III. SPECIFICITES DU DOMAINE DPE et de son extension AUDIT ENERGETIQUE

## 24. Prérequis de compétence

### Cas des candidats résidant en France

| Domaines DPE Sans et Avec Mention (1, Annexe 3, Arrêté 20/07/2023) |
|---|
| Prérequis :<br><br>Preuve par tout moyen d'une expérience professionnelle minimale de 3 ans en tant que technicien ou agent de maîtrise du bâtiment ou dans des fonctions d'un niveau professionnel équivalent dans le domaine des techniques du bâtiment<br>**ou**<br>Diplôme sanctionnant une formation du niveau post-secondaire d'une durée minimale de 2 ans à temps plein ou d'une durée équivalente à temps partiel dans le domaine des techniques du bâtiment<br>**ou**<br>Sous réserve de disposer d'une expérience professionnelle d'au moins 3 ans, une certification professionnelle de niveau V dans le domaine du diagnostic immobilier ou de la performance énergétique du bâtiment enregistré dans le répertoire national des certifications |
| **Extension Audit Energétique (Décrets 20/12/2023 et 15/07/2024)** |
| Prérequis :<br><br>Disposer, au plus tard à la date de délivrance de l'attestation<br>- d'une **certification de compétence**, en cours de validité, pour réaliser le diagnostic de Performance Energétique.<br>Pour une certification initiale, le candidat doit avoir disposé de la certification ci-dessus depuis au moins 2 ans pendant les 3 dernières années. Les périodes de suspension faisant suite à des écarts constatés lors des contrôles ne sont pas comptabilisées au bénéfice des deux ans.<br>Pour les personnes titulaires de l'attestation Audit Energétique avant le 31 décembre 2023 et ayant bénéficié d'une prorogation de leur attestation, elles sont réputées vérifier cette dernière condition<br>- d'une **formation initiale** dispensée par un organisme de formation certifié<br>- d'une **assurance** destinée à couvrir les conséquences de leurs responsabilités dans le cadre de leur activité de réalisation de l'audit énergétique. |

### 24.1 *Prérequis de formation*

#### 24.1.1 Formation initiale DPE sans et avec mention

- Formation théorique assurée par un Organisme de formation certifié d'une durée de 28 heures minimum pour la certification sans mention et complétée d'une formation d'une durée de 7 heures minimum pour une certification avec mention. Cette formation peut être réalisée à distance, tant sur le niveau sans mention qu'avec mention.
- Formation pratique assurée par un Organisme de formation certifié d'une durée de 28 heures minimum pour la certification sans mention et complétée d'une formation d'une durée de 14 heures minimum pour une certification avec mention
  La formation pratique contient 7 heures de terrain au minimum pour la certification sans mention et 7 heures complémentaires minimum pour une certification avec mention. Cette formation peut être réalisée à distance pour une durée maximum de 7 heures pour le niveau sans mention et 7 heures complémentaires pour le niveau avec mention.

 © Bureau Veritas Certification France – Toute reproduction est interdite 

### 24.1.2 Formation initiale Audit Energétique

- Formation théorique assurée par un Organisme de formation certifié d'une durée de 35 heures minimum dispensable à distance.
- Formation pratique assurée par un Organisme de formation certifié d'une durée de 35 heures minimum dont au moins 28 heures en présentiel.
  La formation pratique contient 14 heures de terrain au minimum et des mises en situation permettant la réalisation complète d'un audit énergétique

# 25. Programme des examens théoriques obligatoirement en présentiel

## 25.1 *Examen théorique dématérialisé*

Les sessions débutent aux horaires indiqués sur la convocation et aucun retard n'est admis.

Le candidat est invité à se connecter à son espace personnel le jour de l'examen pour accéder au salon virtuel. Les examens prévus ne seront visibles qu'à partir de la date et de l'heure de début de l'examen transmis dans la convocation.

L'examen est individuel, les appareils électroniques, d'enregistrements, autres que l'équipement nécessaire au déroulement de l'examen doivent être éteints et rangés.

La durée d'examen de chaque domaine est proportionnelle au nombre de questions posées soit 90 minutes en continu pour le niveau sans mention, 45 minutes en continu pour le niveau avec mention et 60 minutes en continu pour l'extension Audit Energétique.

Le nombre de questions posées par examen est réparti de la façon suivante :

| Domaine technique | Certification initiale ou extension |
|---|---|
| DPE sans mention | 75 |
| DPE avec mention (en complément QCM sans mention) | 35 |
| Audit Energétique | 50 |

Les compétences des diagnostiqueurs sont vérifiées à l'aide de questionnaires pour chaque domaine certifié ainsi que sa mention et/ou son extension le cas échéant.

Les questionnaires sont élaborés à partir d'un référentiel national de questions géré et maintenu par les services du Ministre chargé de la Construction.

Le domaine DPE ainsi que sa mention comprend des questions (Questions à Choix Multiple) qui portent sur les connaissances requises et qui sont réparties de la façon suivante dans divers domaines s'il y a lieu :

- Les généralités sur le bâtiment,
- La thermique du bâtiment,
- L'enveloppe du bâtiment,
- Les systèmes,
- Les textes réglementaires.

Le nombre de réponses attendues pour le DPE sans et avec mention est indiqué en regard de chaque question.

Dans le cas d'une évaluation théorique pour une extension de certificat avec mention, si cette extension intervient au maximum 18 mois avant la date d'échéance du certificat sans mention, seul l'examen avec mention est à passer.

 © Bureau Veritas Certification France – Toute reproduction est interdite 

Si la demande d'extension intervient dans les 18 derniers mois de certification du domaine sans mention, les examens théoriques du domaine sans mention et avec mention doivent être passés par le candidat en initial.

L'extension Audit Energétique comprend des questions (Questions à Choix Multiple) qui portent sur les connaissances requises pour :

- Être capable d'élaborer l'audit énergétique en utilisant une méthodologie adaptée aux cas traités,
- Savoir évaluer la consommation d'un bâtiment par la méthode de calcul utilisée pour la réalisation de l'audit, en collectant les informations à l'aide de documents justificatifs et d'observations, et en n'utilisant des valeurs par défaut que lorsque les autres possibilités de saisie ont été étudiées et écartées,
- Savoir réaliser les mesures pertinentes et complémentaires des relevés nécessaires au calcul, afin de proposer des travaux les plus adaptés au bâti,
- Savoir réaliser la saisie des données relevées afin d'obtenir les résultats d'un audit énergétique complet et l'élaboration du rapport correspondant en langue française, dans le logiciel de son choix, parmi la liste des logiciels validés par les services du ministre charge de la construction,
- Savoir identifier les pathologies et les caractéristiques architecturales, patrimoniales et techniques du bâtiment,
- Etre en mesure d'identifier les travaux induits,
- Etre en mesure de proposer des parcours de travaux adaptés aux cas traités, en tenant compte du contexte technique, juridique, économique, patrimonial et environnemental,
- Savoir identifier et éviter les principaux risques de pathologies associés aux travaux proposés,
- Etre en mesure d'estimer, sur le fondement de données de coûts pertinentes à la date de réalisation de l'audit, le montant des travaux de rénovation énergétique et des travaux induits proposés,
- Savoir identifier, le cas échéant, les erreurs commises dans un diagnostic de performance énergétique au vu des résultats observés et les corriger pour la réalisation de l'audit,
- Savoir recommander des travaux d'installation d'outils de pilotage de la consommation conformes aux exigences réglementaires et pertinentes au regard des spécificités du cas traité,
- Savoir expliquer les écarts potentiels entre les résultats de l'audit énergétique et les consommations réelles, ainsi que les écarts potentiels entre les caractéristiques du bien audité et la modélisation adoptée dans l'audit énergétique, du fait de l'utilisation de la méthode de calcul réglementaire.

### 25.2 *Traitement des résultats des examens théoriques*

Une fois l'examen terminé, les questionnaires sont corrigés automatiquement par le logiciel.

Ils viennent alimenter un PV de notes recensant la performance globale des candidats par domaine.

Les corrigés d'examens sont confidentiels et ne peuvent – à ce titre – être communiqués aux candidats.

 © Bureau Veritas Certification France – Toute reproduction est interdite 

Les résultats du candidat à l'examen théorique sont soit :

- satisfaisants : le candidat a obtenu sur l'ensemble du domaine une note globale supérieure à 15/20.
- insuffisants : le candidat peut faire une seconde tentative lors de la même journée pour valider le(s) domaine(s) où il a échoué si le temps nécessaire est disponible. Dans ce cas, les examens théoriques sont repassés en totalité.

  S'il échoue une seconde fois, le candidat devra se représenter à une prochaine session pour valider le(s) domaine(s) où il a échoué, s'il souhaite poursuivre la démarche de certification.

Le dossier d'examen est envoyé au service de la certification de personnes pour vérification et validation par le responsable de la certification de personnes.

Le candidat est informé de son résultat dans un délai maximum de 2 mois, une Fiche Individuelle de Résultat (FIR) lui est remise à cette occasion.

## 26. Examens pratiques DPE

La mise en pratique réelle, d'une durée minimale de deux heures en continu, est réalisée en présentiel, dans un bâtiment ou une partie de bâtiment réel ou aménagé dont la localisation sera transmise au candidat via la convocation, et en présence d'un examinateur. L'examinateur met à disposition du candidat les outils nécessaires à la réalisation du diagnostic complet, dont l'intégralité des logiciels de diagnostic validés par les services du ministre chargé de la construction. L'examinateur évalue les compétences mentionnées au 2.2.2 de l'annexe III de l'arrêté de compétence du 20 juillet 2023.

L'examen, d'une durée de 130 minutes maximum en continu se déroulera dans un bien réel choisi par Bureau Veritas Certification dont la localisation sera transmise au candidat via la convocation.

Pour le DPE sans mention uniquement, des questions ouvertes portant sur les exigences réglementaires de l'arrêté de compétence en vigueur seront posées en complément.

Dans le cas de l'extension de périmètre à la certification avec mention, cette mise en pratique d'une durée de 40 minutes porte sur un diagnostic de bâtiment d'habitation collectif.

Un ordinateur portable disposant d'un logiciel validé par le Ministère du Logement lui permettant de rédiger son rapport sera mis à la disposition du candidat.

Les lunettes connectées sont interdites.

## 27. Examens pratiques Audit Energétique

Un examen pratique, d'une durée de 2 heures et demie en continu, est réalisé en présentiel, dans un bâtiment ou une partie de bâtiment réel ou aménagé dont la localisation sera transmise au candidat via la convocation.

Cet examen est réalisé en présence d'un examinateur.

L'examinateur met à disposition du candidat les outils nécessaires à la réalisation de l'audit énergétique, dont l'intégralité des logiciels d'audit validés par les services du Ministre chargé de la construction. L'examinateur vérifie que les compétences mentionnées à l'annexe V du Décret sont acquises. Les lunettes connectées sont interdites.

L'examen se compose d'une mise en pratique en conditions réelles portant sur un audit énergétique.

 © Bureau Veritas Certification France – Toute reproduction est interdite 

Les données du diagnostic de performance énergétique du bâtiment ou de la partie de bâtiment sont fournies. Le rapport d'audit est établi par le candidat et corrigé par l'examinateur.

# 28. Formation continue

## 28.1 *Domaine DPE*

### 28.1.1 En milieu professionnel – Tutorat

Le candidat certifié doit, dans les 12 mois suivant sa certification initiale, suivre une formation en milieu professionnel, accompagné sur place par un tuteur.

Cette formation est dispensée par un organisme certifié.

Elle porte sur 2 missions réelles et complètes de réalisation d'un diagnostic DPE.

Dans le cas d'une certification avec mention, l'une des 2 missions réalisées porte sur le périmètre de la mention.

Une attestation de suivi de cette formation est délivrée au candidat certifié.

### 28.1.2 En cours de cycle en présentiel ou à distance

Le candidat certifié doit suivre une formation de 7 heures par an pour le niveau sans mention excepté la 5ème année + 7 heures les 2ème et 5ème années pour le niveau avec mention incluant la réalisation d'un cas test de formation.

Cette formation est dispensée par un organisme certifié.

Pour le niveau sans mention, elle dure 7 heures et intervient au cours de la deuxième, troisième, quatrième et sixième année.

Elle est complétée par une formation de 7 heures supplémentaires à réaliser au cours de la deuxième et cinquième année pour le niveau avec mention.

Une attestation de suivi de cette formation est délivrée au candidat certifié.

## 28.2 *Extension Audit Energétique en présentiel ou à distance*

Le candidat certifié doit suivre une formation de 7 heures par an incluant la réalisation d'un cas test tous les 2 ans.

Cette formation intervient tous les ans, à l'exception de la première année après l'extension initiale et de la septième année de chaque cycle de sa certification dans le domaine DPE.

Une attestation de suivi de cette formation est délivrée au candidat certifié.

# 29. Surveillance de l'activité

Pendant le cycle de certification, l'organisme de certification procède à :

- trois contrôles documentaires réalisés respectivement au cours de la deuxième, la quatrième et la sixième année du cycle de certification ;

 © Bureau Veritas Certification France – Toute reproduction est interdite 

- un contrôle sur ouvrage en cours de diagnostic ou en cours d'Audit réalisé au cours de la première année du cycle de certification. Pour le DPE, il est déclenché à partir de la réalisation de 20 missions de diagnostics le cas échéant ;
- deux contrôles sur ouvrage après élaboration du diagnostic ou après réalisation de l'audit réalisés respectivement au cours de la troisième et de la cinquième année du cycle de certification.
- Analyse statistique régulière de l'activité via l'observatoire de l'Adème qui signale des anomalies

  Dans le cas d'un diagnostiqueur disposant de la certification avec mention, le contrôle sur ouvrage après élaboration du diagnostic de performance énergétique, réalisé dans le périmètre de la certification avec mention, est réputé satisfaire à l'obligation de contrôle sur ouvrage après élaboration de l'audit prévu cette même année. Cette disposition ne peut s'appliquer qu'une fois par cycle de certification.

Bureau Veritas Certification peut déclencher tout type de contrôle en cas de résultats potentiellement anormaux dans les DPE ou les Audits énergétiques réalisés par un candidat certifié.

Tous les contrôles Audit Energétique peuvent être réalisés au cours des mêmes opérations que celles prévues dans le cadre du contrôle de la certification en cours de diagnostic de performance énergétique. Le contrôle mutualisé est réputé correspondre à la fois à un contrôle au titre de la certification en cours du diagnostiqueur de performance énergétique, et à un contrôle au titre de l'extension de certification pour la réalisation de l'audit énergétique, s'il vérifie les conditions suivantes :

- le contrôle est réalisé sur un bâtiment ou partie de bâtiment ayant fait l'objet à la fois d'un diagnostic de performance énergétique et d'un audit énergétique par le même diagnostiqueur ;
- le contrôle est réalisé en conformité avec les modalités de contrôle propres à la fois au diagnostic immobilier et à l'audit énergétique.

A chaque contrôle, le candidat certifié doit être en mesure de communiquer ou de déposer dans son espace personnel, sur demande de Bureau Veritas certification :

- L'attestation d'assurance en cours de validité
- La preuve du moyen mis en œuvre pour la veille technique et réglementaire
- La preuve de suivi de la formation continue et des modules de formation ou d'information supplémentaires imposés le cas échéant par le Ministère
- L'état des réclamations ou plaintes depuis le début de validité du certificat

A titre exceptionnel, les délais mentionnés pour l'ensemble des contrôles et de leurs suites mentionnées au paragraphe 28 peuvent être étendus en cas d'absence du diagnostiqueur/auditeur dûment justifiée et selon l'appréciation de Bureau Veritas Certification.

Si les délais de mise en œuvre des contrôles et des suites ne sont pas tenus du fait du candidat certifié (hormis les cas d'absence dûment justifiée) ou si le candidat certifié fait volontairement obstacle aux contrôles, **y compris en n'incluant pas dans ses contrats la mention exigée relative au consentement mentionné au paragraphe 28.3,** Bureau Veritas Certification procède à une suspension voire à un retrait de certification.

En cas d'écarts constatés lors d'un contrôle réalisé sur le DPE au cours du cycle et menant à des suites de niveau 2, Bureau Veritas Certification vérifie que le candidat dispose des compétences requises au paragraphe 2 de l'annexe III de l'Arrêté du 20 juillet 2023 au travers d'un examen cas test décrit au paragraphe 28.4.

 © Bureau Veritas Certification France – Toute reproduction est interdite 

En cas d'incohérences relevées dans les audits ou documents à disposition de l'organisme de certification, celui-ci peut déclencher une opération de contrôle documentaire ou de contrôle sur ouvrage supplémentaire.

En cas d'anomalie remontée par l'Adème, un contrôle documentaire ou un contrôle sur ouvrage sera déclenché. Le prochain contrôle réglementaire prévu sur le cycle pourra ainsi être avancé pour permettre de mutualiser les 2 contrôles.

Si le contrôle réglementaire prévu au cours de l'année a déjà été réalisé, c'est un contrôle documentaire qui sera déclenché au tarif en vigueur à la date du contrôle.

Indicateurs statistiques de l'Adème :

1. Proportion de PAC air/air déclarées en chauffage et pas en climatisation pour un diagnostiqueur. Seuls les DPE comprenant une PAC air/air déclarée sont pris en compte dans cet indicateur.
2. Proportion de DPE « désactivés » par rapport au nombre total de DPE réalisés sur la période (désactivé = remplacé ou supprimé) pour un diagnostiqueur.
3. Distance moyenne parcourue entre chaque DPE réalisé par un diagnostiqueur. L'adresse personnelle du diagnostiqueur n'est pas utilisée par cet indicateur.
4. Nombre de DPE réalisés par un diagnostiqueur
5. Proportion des étiquettes DPE pour lesquelles les valeurs sont proches de la limite supérieure pour la consommation énergétique ou les émissions de CO2.

### 29.1 *Contrôles documentaires – Années 2, 4 et 6 :*

Le contrôle documentaire permet de vérifier que la personne certifiée exerce réellement une activité pour laquelle elle a obtenu la certification, au moyen de la fourniture par cette personne d'au moins cinq rapports de diagnostic et 3 rapports d'audit énergétique sur l'année concernée (Année 2, 4 ou 6).

Pour l'extension avec mention, si la personne certifiée ne réalise que des rapports avec mention, le contrôle documentaire ne portera que sur ce périmètre.

Ces rapports sont sélectionnés par Bureau Veritas Certification parmi l'intégralité des rapports établis sur la durée considérée et comportent au moins un rapport pour chacun des types de missions, quand ce type de mission a été réalisé.

La liste exhaustive des rapports établis sous couvert de sa certification doit donc comporter pour chaque rapport :

- son identification dont le n° d'enregistrement ADEME,
- sa date,
- le type de missions,
- le type de locaux (avec localisation si la portée du périmètre du certificat en dépend)
- pour le DPE : le type de conclusion indiquant la méthode utilisée et les classes pour les consommations énergétiques et les émissions de gaz à effet de serre

Les rapports correspondant à la liste susvisée sont tenus à disposition, pendant sept ans après leur date d'établissement.

Le candidat certifié s'engage à informer la personne morale visée à l'article R.271-1 du code de la construction et de l'habitation qu'il doit permettre à chaque personne physique certifiée qu'elle a fait intervenir d'être en capacité de s'acquitter des obligations ci-dessus.
En cas de fin de contrat entre la personne morale et le candidat certifié, la personne morale remet les documents susvisés au candidat certifié. Cette démarche incombe au candidat certifié sans action de la part de Bureau Veritas Certification.

 © Bureau Veritas Certification France – Toute reproduction est interdite 

#### 29.1.1 Modalités de transmission des éléments et pièces pour les contrôles documentaires

Pour que ces opérations soient réalisées, Bureau Veritas Certification adresse une demande à la personne certifiée ou à la personne désignée par ses soins des différents documents pour permettre l'examen des éléments définis aux points 28 et 28.1 ci-avant.

Après sélection des rapports, Bureau Veritas Certification en informe le candidat certifié qui devra les déposer dans son espace personnel ou, en cas de difficulté, les transmettre par courriel à l'adresse surveillance.diagimmo@bureauveritas.com.

En cas de non-réponse à chacune des étapes du processus ci-dessus sous environ 15 jours, un courriel ou un courrier recommandé avec accusé de réception est adressé à l'adresse personnelle connue.

### 29.2 *Contrôles sur ouvrages en cours de diagnostic DPE / Audit Energétique – Année 1*

Ce contrôle sur ouvrage est réalisé au cours de la première année du cycle de certification et est, pour le DPE déclenché à partir de la réalisation de 20 missions de diagnostic, le cas échéant.

Il permet de vérifier sur site et en conditions réelles la capacité du candidat certifié à réaliser un diagnostic / audit énergétique.

Le candidat certifié doit être en mesure de communiquer à Bureau Veritas Certification, à sa demande, le planning des interventions qu'il a prévues pour la période pendant laquelle il est envisagé de réaliser le contrôle sur ouvrage.

Afin de satisfaire aux exigences de contrôle sur ouvrage sur site et en temps réel, le candidat certifié doit préciser dans tous ses contrats qu'il pourra être accompagné par un examinateur de son organisme de certification.

En cas de non-respect de ces exigences, Bureau Veritas Certification pourra procéder à la suspension des certificats jusqu'à régularisation, dans le cas contraire, un retrait pourra être opéré.

#### 29.2.1 Modalités de programmation du contrôle sur ouvrage en cours de diagnostic DPE / Audit Energétique

Pour que cette opération soit réalisée, Bureau Veritas Certification adresse une demande écrite à la personne certifiée ou à la personne désignée par ses soins du planning de ses interventions sur la période envisagée.

Ce planning peut être déposé dans l'espace client du candidat certifié ou transmis par courriel.

En l'absence de réponse dans un délai d'un mois et après mise en demeure de produire le planning dans un délai d'un mois, une suspension de certificat sera opérée d'une durée de :

- 15 jours ouvrables renouvelable une fois dans la limite de 15 jours ouvrables en ce qui concerne le DPE
- 30 jours ouvrables en ce qui concerne l'Audit Energétique

Si la suspension ne pouvait être levée dans les délais, un retrait de certification serait opéré.

Le choix de la mission contrôlée est fait par Bureau Veritas Certification et est communiqué au candidat certifiés 2 jours ouvrables maximum avant le contrôle.

 © Bureau Veritas Certification France – Toute reproduction est interdite 

Le diagnostiqueur présente au Commanditaire ou à son représentant sur site le QR Code présent sur son certificat valide.

## 29.3 Contrôles sur ouvrages après élaboration du *diagnostic DPE / Audit Energétique – Années 3 et 5*

Le contrôle sur ouvrage après élaboration du diagnostic / audit énergétique est réalisé en présence de la personne certifiée ou, à défaut, en son absence.

Il permet de vérifier sur site, à la suite de la réalisation du diagnostic / audit énergétique la capacité du candidat certifié à réaliser un diagnostic ou un audit, par comparaison entre le diagnostic / audit réalisé par le diagnostiqueur et les observations faites lors du contrôle sur ouvrage.

Afin de satisfaire aux exigences de contrôle sur ouvrage après réalisation du diagnostic / audit énergétique, le candidat certifié doit préciser dans tous ses contrats qu'un examinateur représentant son organisme de certification est susceptible de contacter le commanditaire du diagnostic / audit énergétique postérieurement ă son intervention afin de venir sur site, avec l'accord de celui-ci, ă des fins de contrôles.

Lors de toutes ses interventions, le candidat certifié recueille le consentement des clients en vue de la transmission de leurs coordonnées à son organisme de certification à des fins de contrôles, selon un modèle de formulaire fourni par les services du Ministère chargé de la Construction.

Le choix de la mission contrôlée est réalisé par l'organisme de certification parmi la liste de tous les rapports établis par le candidat certifié dans le mois précédant le contrôle.

La liste exhaustive des rapports établis sous couvert de sa certification doit donc comporter pour chaque rapport :

- son identification dont le n° d'enregistrement ADEME,
- sa date,
- le type de missions,
- le type de locaux (avec localisation si la portée du périmètre du certificat en dépend)
- Pour le DPE : le type de conclusion indiquant la méthode utilisée et les classes pour les consommations énergétiques et les émissions de gaz à effet de serre

Dans le cas d'une certification avec mention, Bureau Veritas Certification procède, parmi les contrôles sur ouvrage après Elaboration du diagnostic prévus au cours du cycle de certification, à un contrôle sur ouvrage dans le périmètre de la certification avec mention en priorisant les diagnostics sur les bâtiments d'habitation collectifs.

En cas de non-respect de ces exigences, Bureau Veritas Certification pourra procéder à la suspension des certificats jusqu'à régularisation. Dans le cas contraire, un retrait pourra être opéré.

### 29.3.1 Modalités de programmation du contrôle sur ouvrage après élaboration du diagnostic DPE / Audit Energétique

Bureau Veritas Certification contacte le client du candidat certifié concerné par le contrôle afin de l'organiser.
En l'absence de réponse du client, Bureau Veritas Certification choisit une autre mission jusqu'à la réalisation du contrôle ; dans ces conditions les délais de réalisation du contrôle peuvent exceptionnellement être étendus.
Pour réaliser ce contrôle, Bureau Veritas Certification convoque le candidat certifié avec un préavis d'au moins sept jours ouvrables.

 © Bureau Veritas Certification France – Toute reproduction est interdite 

### 29.4 *Cas test*

#### 29.4.1 DPE

Il s'agit d'une mise en situation d'un cas pratique permettant la réalisation d'un diagnostic sur le logiciel du candidat certifié sur la base d'informations fournies par le biais de descriptifs, de documents justificatifs, de photographies, d'un dispositif de simulation d'un bâtiment ou de tout autre biais permettant d'avoir accès aux caractéristiques du logement.

Les cas tests sont choisis par Bureau Veritas Certification dans le référentiel national de cas tests géré et maintenu par les services du Ministre chargé de la construction.

La mise en situation élaborée sur la base d'un cas test peut être réalisée en présentiel ou ä distance, sous l'observation d'un surveillant.

#### 29.4.2 Audit Energétique

Il s'agit d'un cas test de formation (inclus dans la formation continue (paragraphe 28)) qui porte sur une mise en situation sur un cas pratique impliquant la réalisation d'un audit énergétique, sur le fondement d'informations fournies par le biais de descriptifs, de documents justificatifs, de photographies, d'un dispositif de simulation d'un bâtiment ou de tout autre biais permettant d'avoir accès aux caractéristiques du bâtiment ou de la partie de bâtiment.

## 30. Typologie des écarts

Pour chaque type de contrôle (contrôle documentaire, contrôle sur ouvrage en cours de diagnostic et contrôle sur ouvrage après élaboration du diagnostic de performance énergétique / Audit énergétique), les écarts constatés sont distingués en deux catégories selon leur impact sur le résultat du diagnostic :

- écart non-critiques
- écart critiques

En fonction du niveau d'écarts et en tenant compte des circonstances propres à chaque espèce, notamment le caractère intentionnel ou non des faits reprochés, Bureau Veritas Certification évalue les suites à donner aux opérations de contrôle suivant des grilles fournies par le Ministère (DPE et Audit Energétique).

Les erreurs constatées dans le contrôle sont communiquées au candidat certifié, sans que Bureau Veritas Certification ait à engager sa responsabilité quant au contenu des rapports de diagnostic / Audit ayant fait l'objet du contrôle. L'intervention des contrôles ne modifie ni la nature ni l'étendue des responsabilités qui incombent au candidat certifié quant au contenu des rapports de diagnostic ou d'Audit qu'il établit.

Les résultats de chacun des contrôles prévus au paragraphe 29 font l'objet d'un retour écrit au candidat certifié indiquant les écarts selon les grilles d'analyse des contrôles fournie par le Ministère.
Pour le contrôle documentaire, dans le cas du contrôle de plusieurs rapports relevant d'un même type de mission, un écart critique sera reporté s'il est récurrent.
Les suites données aux opérations de contrôles sont notifiées au candidat certifié dans le mois qui suit la réalisation du contrôle. Dans le cas où les suites données comportent une formation, le retour écrit est transmis par le candidat certifié à son organisme de formation.

 © Bureau Veritas Certification France – Toute reproduction est interdite 

# 31. Retrait de certificat

Lorsqu'une décision de retrait de certificat est notifiée au candidat certifié, celui-ci ne peut demander de nouvelle certification auprès de Bureau Veritas Certification ni auprès d'aucun autre organisme de certification dans un délai de 18 (dix-huit) mois.

Si une nouvelle décision de retrait intervient dans un délai inférieur à 10 (dix) ans suivant la précédente décision de retrait, la personne certifiée ne peut demander une nouvelle certification durant 24 (vingt-quatre) mois.

Pour l'Audit énergétique, si, lors d'une opération de contrôle, Bureau Veritas Certification constate que le diagnostiqueur n'était pas certifié à la date d'envoi du rapport à l'Adème, il sera procédé à un retrait du certificat et les services chargés de la répression des fraudes seront informés,

# 32. Processus de renouvellement de certification

## 32.1 *Demande de renouvellement*

**Entre 6 et 12 mois** avant la fin de validité du certificat, le candidat entame la démarche de renouvellement.

Dans le cas où au moins un élément du dossier du cycle en cours n'est pas soldé, le renouvellement ne peut pas être réalisé.

Dans le cas où le renouvellement ne peut être réalisé avant la date de fin de validité du certificat et même si le dossier de candidature est transmis avant la fin de validité du certificat, le candidat devra bénéficier d'une certification initiale.

Le renouvellement de l'extension Audit énergétique fait l'objet d'une demande de l'intéressé à l'occasion du renouvellement de sa certification DPE. En l'absence de demande de sa part, son extension de certification s'éteint, même si le renouvellement de la certification DPE est obtenu. Une vérification est effectuée sur la réalisation et la validation des formations continues et sur la validation des dernières opérations de contrôle mentionnées du cycle. Le renouvellement de l'extension est notifié au candidat simultanément au renouvellement de sa certification DPE.

## 32.2 *Processus mis en œuvre*

Les renouvellements des certificats seront réalisés sur la base de l'examen du dossier de candidature remis par le candidat au renouvellement en vérifiant qu'il a effectué et validé toutes les formations continues et toutes les opérations de contrôle du cycle.

## 32.3 *Décision de renouvellement*

La décision de renouvellement doit être prononcée avant la fin de validité de la certification. A défaut, une certification initiale doit être engagée.

Elle doit être notifiée au candidat dans les deux mois suivant son évaluation accompagnée d'un bilan des opérations de surveillance.

 © Bureau Veritas Certification France – Toute reproduction est interdite 