



REFERENTIEL DE LA CERTIFICATION DE PERSONNE

GP01 DIAGNOSTIC IMMOBILIER

Le présent document a pour objet de définir le processus de Certification de compétences d'une personne dans les diagnostics immobiliers.

0. Introduction

Bureau Veritas Certification 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 est un organisme certificateur qui intervient dans les domaines de :

- la certification de systèmes de management de la qualité (selon les normes ISO 9001, EN 9100, etc.),
- la certification de systèmes de management de l'environnement (selon la norme ISO 14001),
- la certification de systèmes de management de la sécurité,
- la certification des produits industriels et des services,
- la certification forestière,

Bureau Veritas Certification n'exerce aucune activité de conseil.

En France, nous sommes accrédités par le **COFRAC (Comité Français d'Accréditation)** pour la certification de systèmes de management de la qualité (ISO 9001, EN 9100) et de l'environnement (ISO 14001). Bureau Veritas Certification détient aussi des accréditations nationales dans une trentaine d'autres pays.

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.



REFERENTIEL DE LA CERTIFICATION DE PERSONNE

GP01 DIAGNOSTIC IMMOBILIER

1. Proposition de Certification

1.1. Condition et connaissance à la certification

La certification est décernée à une personne physique.

L'évaluation ne suppose aucun pré-requis de connaissances concernant les modules.

Toutefois, le titulaire d'une licence en diagnostic technique immobilier et pathologie du bâtiment est exonéré de l'examen théorique.

1.2. Conditions d'inscription

L'entreprise ou la personne physique récupère sur le site internet www.certification.bureauveritas.fr ou par tout autre moyen, l'imprimé intitulé « **Certification des diagnostiqueurs Immobiliers** », qui se divise en deux parties « Conditions générales de vente » et « Bon de commande – inscription » qui regroupe les informations suivantes :

- Conditions Générales de vente
- Bon de commande – inscription :
 - Choix de la date d'examen théorique (après vérification téléphonique de la disponibilité des places),
 - Le choix du module (Amiante, Plomb, Termites, Gaz, Performance Energétique, Electricité),
 - Le lieu de l'examen théorique,
 - Identité et coordonnées du candidat (nom, adresse, etc.),
- Identité et coordonnées de la personne physique ou morale signataire du contrat (nom social, adresse, nom du représentant, etc.),

La personne physique sera dûment enregistrée à une session, une fois que ces documents sont retournés à Bureau Veritas Certification :

- Le bon de commande – inscription est retourné rempli,
- le règlement de la facture, correspondant au(x) module(s) choisi(s), est reçu,
- éventuellement, la copie des documents exonérant la personne physique de l'examen théorique.

Bureau Veritas Certification s'assure que ces documents sont correctement remplis et signés et qu'ils sont complets.

2. Les évaluateurs Bureau Veritas Certification

Nous utilisons des évaluateurs qualifiés et désignés afin de privilégier les points suivants :

- confidentialité des examens,
- homogénéité des critères d'appréciation,
- disponibilité aux dates d'examens,
- absence de tout conflit d'intérêt susceptible d'entacher leur impartialité et respect de la confidentialité,
- absence de lien de quelque nature que ce soit susceptible d'entacher leur éthique avec les candidats.

Les évaluateurs sont tous qualifiés conformément aux exigences de la norme NF EN ISO/CEI 17024 et des arrêtés de compétences des diagnostiqueurs immobiliers. Ils ont une expérience dans le(s) domaine(s) concerné(s).



REFERENTIEL DE LA CERTIFICATION DE PERSONNE

GP01 DIAGNOSTIC IMMOBILIER

3. Le déroulement de l'évaluation

Elle comprend deux examens : un examen théorique et un examen pratique.

Un délai maximum de 5 mois est autorisé entre la réussite à l'examen théorique et la tenue de l'examen pratique. Au delà de ce délai, le candidat devra passer un nouvel examen théorique.

La personne physique est appelée candidat dans ce chapitre 3.

3.1. Examen théorique

3.1.1 Déroulement de l'examen théorique

Les sessions débutent aux horaires indiqués sur la convocation et aucun retard ne sera admis.

L'examineur demande à chaque candidat :

- la production d'une pièce d'identité officielle avec photographie à l'entrée dans la salle (passeport, carte d'identité, ou permis de conduire),
- l'émargement de leur nom sur une feuille de présence.

La durée d'examen de chaque module est d'environ 40 minutes.

Les compétences des diagnostiqueurs sont vérifiées à l'aide de questionnaires pour chaque module.

Bureau Veritas Certification dispose d'une bibliographie de questions pour chaque module suivant les connaissances requises. Le questionnaire, de chaque session, sera constitué par un choix aléatoire de questions parmi celles de la bibliothèque.

Chaque module comprend 40 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 module : 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 les 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.

Chaque candidat dispose d'un boîtier électronique ou équivalent avec lequel il répond aux questions qui défilent à l'écran.

En cas de difficulté(s) technique(s) liée(s) à l'utilisation des boîtiers, l'examineur distribuera des questionnaires papiers qui seront ramassés à la fin de chaque module.



REFERENTIEL DE LA CERTIFICATION DE PERSONNE

GP01 DIAGNOSTIC IMMOBILIER

3.1.2. Le traitement des résultats

Une fois l'examen terminé, les résultats sont corrigés automatiquement et viennent alimenter une base de données statistiques recensant la performance globale des candidats par module.

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

- ✓ satisfaisants : le candidat, qui a obtenu sur l'ensemble du module une note globale minimum de 12 sur 20 et au moins 50% de bonnes réponses par domaine, est convoqué à l'examen pratique tel que décrit dans le paragraphe « **Examen pratique** »,
- ✓ insuffisants : 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 candidat est informé des résultats à l'issue de l'examen, et au plus tard (en cas de traitement manuel) un mois après la fin de l'examen théorique.

3.2 Examen pratique

3.2.1 Déroulement de l'examen pratique

Les sessions débutent aux horaires indiqués sur la convocation et aucun retard ne sera admis.

Les candidats sont accueillis par un évaluateur mandaté par Bureau Veritas Certification suivant les mêmes modalités que pour l'examen théorique.

Pour chaque module, il peut exister plusieurs dossiers comprenant chacun un ou plusieurs sujets. Ils sont à traiter en continu en présence de l'évaluateur.

Les dossiers sont choisis par l'évaluateur ou tirés au sort par le candidat. Ils sont accompagnés de supports d'informations permettant au candidat de comprendre le contexte du sujet de mise en situation.

Chaque module dure environ 50 minutes (par candidat). Il comprend une mise en situation. Le candidat sera évalué sur sa méthodologie et sa maîtrise des méthodes et des outils qu'il doit connaître dans le domaine concerné.

En ce qui concerne le rapport de diagnostic, le candidat utilise un rapport pré formaté sur lequel il complète / formalise les informations / avis demandés.. Une fois terminé il le remet à l'évaluateur.

Remarques : L'examen inclut la possibilité d'utilisation d'un appareil à fluorescence X tel que défini par l'arrêté relatif au constat de risque d'exposition au plomb. Le candidat apporte son appareil à fluorescence X. A défaut, le candidat informe Bureau Veritas Certification dès réception de sa convocation.



REFERENTIEL DE LA CERTIFICATION DE PERSONNE

GP01 DIAGNOSTIC IMMOBILIER

3.2.2. Le traitement des résultats

Durant l'examen, une notation est réalisée par l'évaluateur avec un questionnaire d'évaluation.

A la fin de l'examen l'évaluateur remplit son rapport d'évaluation de façon claire et précise pour permettre au responsable de la certification de personnes de prendre la décision de certification ou non du candidat.

L'évaluateur donne au candidat une tendance sur les résultats.

Le candidat est informé de son échec si la tendance est négative ou si une note éliminatoire est prononcée sur une partie de l'évaluation.

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

- ✓ satisfaisants : le candidat a obtenu sur l'ensemble du module une note globale d'au moins 12 sur 20 et une note supérieure à 50% sur chaque partie de l'évaluation. Son dossier est envoyé au service de la certification de personnes pour vérification et validation par le responsable de la certification de personnes,
- ✓ insuffisants : le candidat devra se représenter lors d'une prochaine session, s'il souhaite poursuivre la démarche de certification. Cette évaluation de rattrapage peut être partielle.

3.3. Conditions générales

3.3.1 Candidat

Seule une personne physique peut se présenter à la certification de diagnostiqueurs immobiliers.

3.3.2 Fraude

En cas de fraude ou de tentative de fraude, l'examineur établit un rapport qui précise le nom et 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.

4. La Certification

La certification initiale est prononcée à l'issue des évaluations théoriques et des évaluations pratiques après validation par des évaluations théoriques et des évaluations pratiques après validation par le responsable de la certification de personnes.

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 que le candidat soit à jour de ses règlements.



REFERENTIEL DE LA CERTIFICATION DE PERSONNE

GP01 DIAGNOSTIC IMMOBILIER

5. Marques de certification

Bureau Veritas Certification communique le certificat au signataire du contrat. Le logo utilisable peut être téléchargé sur le site www.certification.bureauveritas.fr rubrique « Espace client » puis « Télécharger » et le fichier « Marques et Logos Personnes ».

Les marques de certification sont utilisées pour promouvoir la certification de compétence de la personne certifiée qui peut en faire usage sur sa documentation. 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 qui est réalisée durant la 2^{ème} année (après la 1^{ère} certification) ou la 3^{ème} année (après la recertification) 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 compétence de la personne et non de ses produits et services ou ses systèmes de management,
- sont utilisées de façon à ne pas tromper sur l'objet de la certification.

En accord avec les arrêtés de compétences, Bureau Veritas Certification tient à jour une liste des personnes certifiées présentant les périmètres de certification et leurs coordonnées professionnelles. Cette liste est disponible sur le site www.certification.bureauveritas.fr



REFERENTIEL DE LA CERTIFICATION DE PERSONNE

GP01 DIAGNOSTIC IMMOBILIER

6. Maintien du Certificat

6.1. Surveillance

6.1.1 Première certification

Une opération de surveillance est réalisée durant la seconde année. L'opération de surveillance consiste en :

- un sondage et une communication des rapports en fonction des critères suivants : 10 rapports par domaine, objet de la certification (dans le cas du gaz, ce nombre est porté à 1% des rapports produits avec un minimum de 20).
- une vérification du suivi des plaintes et réclamations de parties tierces,
- une évaluation du suivi par le candidat des évolutions techniques, législatives et réglementaires dans le domaine concerné.

En fonction des résultats de cet examen, Bureau Veritas Certification se réserve la possibilité de rajouter un avenant au contrat pour :

- un nouvel examen pratique ou,
- un audit du diagnostiqueur sur le terrain.

Le principe suivant est mis en œuvre :

A - Si aucun écart n'est constaté, l'évaluateur établit un rapport d'évaluation avec avis favorable pour le maintien de la certification et le transmet à BV Certification pour décision par le Responsable de la Certification de Personnes.

B - Si des écarts sont constatés, ils font l'objet de fiches d'écart (SF02) qui sont transmises au candidat. Le candidat dispose d'un délai de 20 jours pour mettre en œuvre les actions correctives nécessaires et en apporter la preuve à l'évaluateur.

Si ces éléments de preuve sont satisfaisants, l'évaluateur solde l'écart et transmet son rapport d'évaluation avec un avis favorable pour le maintien de la certification comme indiqué en A ci-dessus.

Si ces éléments de preuve ne sont pas satisfaisants, ou en cas de non réponse satisfaisante dans les 20 jours, l'évaluateur en informe le candidat et transmet le rapport d'évaluation à Bureau Veritas Certification avec un avis non favorable pour le maintien de la certification.

Le dossier est soumis à la décision du Responsable de la Certification de Personnes qui peut statuer sur le maintien, la suspension, ou le retrait du certificat pour le(s) module(s) concerné(s).

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

A cette occasion, le certificat initialement délivré est mis à jour ainsi que les informations à destination des consommateurs sur le site internet Bureau Veritas Certification.

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

6.1.2 Suite à un renouvellement

Les conditions de l'opération de surveillance sont identiques à celles d'une première certification, mais la surveillance a lieu lors de la troisième année.



REFERENTIEL DE LA CERTIFICATION DE PERSONNE

GP01 DIAGNOSTIC IMMOBILIER

6.2 Renouvellement de certification

A l'issue de la période définie dans le paragraphe «**Validité de la certification**», il y a lieu de procéder à la recertification de la personne.

L'évaluation de la recertification est la même que celle prévue pour l'évaluation initiale décrite dans le paragraphe «**Déroulement de l'évaluation**». La particularité est que lors de l'examen théorique, Bureau Veritas Certification vérifie que le candidat se tient à jour des évolutions techniques et réglementaires.

En cas d'échec, les règles sont identiques à celles décrites dans le paragraphe «**Déroulement de l'évaluation**».

7. Validité de la certification

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

Le certificat reste la propriété de Bureau Veritas Certification.

La certification implique des opérations de surveillance telles que prévues dans les arrêtés et dans le § 6.1.1 ; la délivrance, le maintien de la certification sont assujettis à l'existence d'un contrat entre les parties. Dans ce cas, le certificat délivré à la personne certifiée doit être restitué à Bureau Veritas Certification ;

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

Le maintien de la validité du certificat délivré à la personne concernée sera obligatoirement conditionné par la signature d'un nouveau contrat entre la personne physique ou une personne morale et Bureau Veritas Certification. Les résultats d'examens précédents sont pris en compte.

8. Extension de la Certification

A tout moment, l'entreprise ou 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.

Dans le cas d'une extension, la validité sera celle des certificats déjà détenus.

9. Modification de la certification

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

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

Sauf en cas de force majeure, la cessation d'activité dans le diagnostic immobilier est un critère de retrait de la certification.



REFERENTIEL DE LA CERTIFICATION DE PERSONNE GP01 DIAGNOSTIC IMMOBILIER

10. Suspension, Retrait ou Annulation du Certificat

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

Un certificat peut être suspendu, retiré ou annulé dans l'un des 3 cas suivants :

- si l'entreprise se livre à une utilisation abusive des marques de certification,
- si l'entreprise ne respecte pas les accords commerciaux passés avec Bureau Veritas Certification,
- si l'entreprise nuit à l'image de marque de Bureau Veritas Certification.

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. En cas d'échec dans un délai raisonnable, le certificat sera finalement retiré.

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

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

11. Cas particulier : la reprise de certification

Bureau Veritas Certification peut reprendre à son compte un cycle de certification d'une personne physique certifiée. Afin de maîtriser le transfert de dossier, un examen technique est réalisé, consistant à vérifier entre autres :

- Le dossier technique de la personne à l'organisme certificateur ayant délivré le certificat en cours
- Que le respect de la réglementation par la personne n'est pas en cause
- Qu'il n'y a aucun problème non résolu ou potentiel identifié par l'examen de transfert

Bureau Veritas Certification réalise une revue de contrat et établit une proposition de certification s'intégrant dans le cycle de certification du client. Les dispositions en matière de réalisation des audits et de décision de certification sont identiques à ce qui est décrit dans les paragraphes 3 et 4.

A l'issue de cet examen, Bureau Veritas Certification émet directement un certificat. La date de décision de la certification est la date de début de certification de l'organisme certificateur précédent. Les audits de suivis sont ensuite planifiés et réalisés en fonction des dates échéances définies dans le contrat.

Si Bureau Veritas Certification est dans l'impossibilité de se procurer le dossier technique de la personne auprès de l'organisme certificateur précédent, ou en cas de doute subsistant après l'examen avant transfert concernant l'adéquation d'une certification actuelle ou passée, Bureau Veritas Certification traite la demande comme une certification initiale.



REFERENTIEL DE LA CERTIFICATION DE PERSONNE

GP01 DIAGNOSTIC IMMOBILIER

12. Réclamations client et appels

Les réclamations sont enregistrées dans un fichier partagé. Les réclamations de clients ou de tiers sont traitées sous la responsabilité du Responsable de la certification de personnes qui investigate et procède à une analyse des causes. Une réponse est apportée au réclamant et la nature du traitement est enregistrée. Les dossiers de réclamation sont classés par le responsable de certification

Une analyse des réclamations est réalisée afin de définir si des actions correctives ou préventives doivent être mises en place. Cette analyse est portée à la connaissance du Comité de certification.

L'Entreprise et/ou le candidat peut faire appel de la décision de Bureau Veritas Certification dans les cas suivants :

- refus d'accepter une candidature,
- Non délivrance d'un certificat,
- Suspension, retrait ou annulation d'un certificat.

Les appels seront traités par le Directeur Technique de Bureau Veritas Certification qui en avisera le comité de certification de personnes.

13. Confidentialité

Le personnel administratif, les évaluateurs et les membres des comités de certification de Bureau Veritas Certification s'engagent à traiter de façon strictement confidentielle toute information ou tout document dont ils prennent connaissance lors d'un examen.

Cette confidentialité peut être levée dans les cas suivants :

- recours juridique,
- recours d'un organisme de tutelle ou d'accréditation,
- accord écrit donné par l'Entreprise ou la personne physique.