

Procédure de certification de personnes



Document Diffusé :

Personnel de Saint honoré Audit
Demandeur de certification
Examineurs

Version	Rév	Date	Rédigée	Vérfiée	Approuvée
V5	Ajout des conditions forces majeurs chapitre « Surveillance et recertification »	01/09/2015	H.MOUHEB	N.AJAKANE	S.LAROUZ
V4	Chapitre 4.1.5 « Elimination du cas de force majeur » Elimination de la certification Plomb avec mention Chapitre 4.1.4 Surveillance.	22/04/2015	H.MOUHEB	N.AJAKANE	S.LAROUZ
V3	Mise à jour selon ISO/CEI 17021 version 2012	30/07/2014	H.MOUHEB	N.AJAKANE	S.LAROUZ
V2	Mise à jour selon les remarques de l'audit interne	12/06/2013	H.MOUHEB	N.AJAKANE	S.LAROUZ
V1	Création du document	03/09/2012	H.MOUHEB	N.AJAKANE	S.LAROUZ

Procédure de certification de personnes

SOMMAIRE

- 1. OBJET**
- 2. DOMAINE D'APPLICATION**
- 3. DOCUMENTS DE REFERENCE**
- 4. ELEMENTS DU PROCESSUS**
 - 4.1 Processus de certification
 - 4.1.1 La candidature
 - 4.1.2 Evaluation
 - 4.1.3 Décision de certification
 - 4.1.4 Surveillance
 - 4.1.5 Recertification
 - 4.2 Résumé des délais
 - 4.3 Suspension ou retrait de certification
 - 4.3.1 Suspension ou retrait à l'initiative du certifié
 - 4.3.2 Suspension ou retrait à l'initiative de Qualit'Compétences
 - 4.4 Utilisation des certificats, du logo et de la marque
 - 4.5 Communication à l'autorité compétente
- 5. TERMES ET REFERENCES TEXTUELLES**

Procédure de certification de personnes

1. OBJET

Cette procédure a pour objet de décrire le processus de certification de personnes dans le domaine du diagnostic immobilier.

La procédure de certification répond aux exigences des Arrêtés compétences en vigueur.

2. DOMAINE D'APPLICATION

Cette procédure s'applique à la certification de personnes dans le domaine du diagnostic immobilier :

Les domaines de certification sont :

- Amiante
- Plomb sans mention « CREP »
- Termites
- Electricité
- Gaz
- DPE avec et sans mention

3. DOCUMENTS DE RÉFÉRENCE

La certification de personne dans le domaine du diagnostic immobilier s'appuie sur les documents suivants :

Norme :

- ISO17024 :2012 : Exigences générales pour les organismes de certification procédant à la certification de personnes

Exigences spécifiques d'accréditation :

- COFRAC CERT-CEPE-REF-26 : Exigences spécifiques pour la certification des personnes réalisant des diagnostics techniques immobiliers
- COFRAC GEN-REF-11 : Règles générales d'utilisation de la marque Cofrac.

Textes réglementaires :

AMIANTE	• Arrêté compétence du 21/11/06
PLOMB, sans mention	• Arrêté compétence du 21/11/06 modifié par l'arrêté du 7/12/2011
TERMITES, métropole et DOM	• Arrêté compétence du 30/10/06 modifié par l'arrêté du 14/02/2012 et l'arrêté du 7/12/2011
ELECTRICITE	• Arrêté compétence du 08/07/08 modifié par l'arrêté du 2/12/2011
GAZ	• Arrêté compétence du 06/04/07 modifié par l'arrêté du 15/12/2011
DPE, sans et avec mention	<ul style="list-style-type: none"> • Arrêté compétence du 16/10/06 modifié par l'arrêté du 13/12/2011 • Décret n° 2011-807 du 5 juillet 2011 relatif à la transmission des diagnostics de performance énergétique à l'Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie • Décret n° 2012-111 du 27 janvier 2012 relatif à l'obligation de réalisation d'un audit énergétique pour les bâtiments à usage principal d'habitation en copropriété de cinquante lots ou plus et à la réglementation thermique des bâtiments neufs • Arrêté du 27 janvier 2012 relatif à l'utilisation réglementaire des logiciels pour l'élaboration des diagnostics de performance énergétique suivant la méthode de calcul 3CL-DPE version 2012 et modifiant l'arrêté du 15 septembre 2006 relatif aux méthodes et procédures applicables au diagnostic de performance énergétique pour les bâtiments existants proposés à la vente en France métropolitaine

Procédure de certification de personnes

4. ELÉMENTS DU PROCESSUS

4.1 Processus de certification

4.1.1 La candidature

4.1.1.1 Information au candidat

Qualit'Compétences tient à disposition les informations concernant le dispositif de certification. Elles sont :

- Accessible sur le site internet www.qualit-compétences.com
- Transmises sur demande par Qualit'Compétences

Dans le cas où une session est réalisée sur le site du client ou sur un site ponctuel, les conditions spécifiques de réalisation doivent suivre le *Cahier des charges Salles d'examens*.

La certification est accessible à tous les demandeurs et les candidats à une certification à la seule condition de remplir les conditions de recevabilité « 4.1.2.1 »

4.1.1.2 Candidature :

- Le candidat remplit et signe le
- *Dossier de candidature* et fournit les pièces demandées.
- Le dossier est transmis par courrier ou déposé à Qualit'Compétences directement.
- Dans le cas où un organisme tiers contribue aux frais, l'organisme en question devra également signer le
- *Dossier de candidature*.

4.1.2 Evaluation

4.1.2.1 Recevabilité

Qualit'Compétences vérifie :

- La complétude du dossier,
- S'assure que le
- *Dossier de candidature* est correctement renseigné et signé. Au besoin il-elle informe le candidat de la nécessité de compléter le dossier.
- La disponibilité des sessions d'examen demandées.
- La réponse aux pré-requis demandés.
- La capacité à répondre aux demandes particulières en matière de langues et de handicap.

Dans les 15 jours qui suivent la demande, Qualit'Compétences informe le candidat de la décision en envoyant le *Bon de commande* qui précise les conditions tarifaires, les conditions de règlement et les conditions générales de vente.

Dans le cas où la candidature est refusée, la décision est motivée par envoi d'un *courrier de non recevabilité de candidature*. Le candidat a la possibilité de faire appel de la décision prise : toute demande d'appel sera traitée selon les modalités définies dans la *Procédure de gestion des appels*.

Le candidat renvoie le *Bon de commande* signé avec le règlement en TTC.

Dans les 15 jours qui suivent la réception du *Bon de commande*, Qualit'Compétences décide de la recevabilité de la candidature par la réalisation d'une revue des demandes des candidatures « Le responsable qualité et/ou le responsable des opérations » pour confirmer si le demandeur satisfait aux

Procédure de certification de personnes

exigences du dispositif particulier de certification, en suite Qualit'Compétences notifie sa décision par un courrier de recevabilité à la certification, en confirmant la date et le lieu de l'examen.

Dans le cas où la candidature est refusée, la décision est motivée par envoi d'un courrier de non recevabilité à la certification. Le candidat a la possibilité de faire appel de la décision prise : toute demande d'appel sera traitée selon les modalités définies dans la Procédure de gestion des appels et des plaintes.

4.1.2.2 Planification des examens

Qualit'Compétences affecte un surveillant/correcteur pour les sessions d'examen théorique, un examinateur pour les sessions d'examen pratique et réserve les moyens matériels adéquats. Le choix du surveillant/correcteur et de l'examineur est fait en fonction des qualifications, des déclarations de ses conflits d'intérêts et de la disponibilité de chacun.

Quinze jours avant la date d'examen, Qualit'Compétences envoie la Convocation Candidat (courrier électronique) (examen théorique et/ou pratique) aux candidats en précisant :

- La date
- Le lieu
- Les horaires de passage
- Le type de certification
- Le nom de(s) l'examineur(s)
- La liste du matériel à apporter pour l'examen pratique
- Précision sur un lien éventuel entre le Candidat et l'Examineur.

Il est laissé au(x) candidat(s) la possibilité de récuser le(s) examinateur(s) proposé(s) pour prévenir tout conflit d'intérêts et garantir l'indépendance entre le candidat et le(s) examinateur(s).

De même, quinze jours avant la date d'examen, Qualit'Compétences envoie la Convocation Surveillant/correcteur - Examineur (courrier électronique) (examen théorique et/ou pratique) aux personnes concernées en précisant :

- La date
- Le lieu
- Les horaires de passage
- Le type de certification
- Le nom de(s) candidat(s)
- Précision sur un lien éventuel entre l'Examineur, Surveillant, correcteur et les Candidats

Il est laissé aux personnes la possibilité de récuser le(s) candidat(s) proposé(s) pour prévenir tout conflit d'intérêts et garantir l'indépendance entre le candidat et le(s) examinateur(s).

4.1.2.3 L'évaluation

Les examens se déroulent conformément au Référentiel de certification de Qualit'Compétences.

Examen théorique

L'examen théorique se présente sous forme de QCM. Cet examen permet de valider les connaissances du candidat en accord avec les « Arrêtés compétences » en vigueur.

Déroulement :

- Chaque candidat présente une pièce d'identité et émerge la **Erreur ! Source du renvoi introuvable.** Le candidat est affecté à une table individuelle.
- Le surveillant/correcteur présente au(x) candidat(s) le déroulement de l'évaluation théorique et rappelle les principes de notation.
- Le candidat passe son examen dans le temps imparti. Le surveillant/correcteur est présent tout le temps de l'examen afin d'assurer la surveillance et d'apporter une aide au candidat en cas de difficulté d'ordre pratique.
- En fin d'examen, le surveillant/correcteur récupère les QCM, s'assure que le candidat s'est correctement identifié.

Procédure de certification de personnes

Correction :

- La correction des QCM est réalisée par le surveillant/correcteur.

Examen pratique

L'examen pratique se présente sous forme de mise en situation. Cet examen permet de valider les connaissances du candidat en accord avec les « Arrêtés compétences » en vigueur.

Déroulement :

- L'examineur présente au(x) candidat(s) le déroulement de l'évaluation pratique et rappelle les principes de notation.
- Le(s) candidat(s) se présente(nt) dans l'ordre de passage établi, présente une pièce d'identité et émerge sur les sujets d'examens.

L'examen se déroule en 2 phases :

Préparation : L'examineur remet un sujet au hasard au candidat. L'examineur lui présente l'énoncé du sujet et s'assure de la bonne compréhension de celui-ci par le candidat. Le candidat prépare alors son sujet.

Pratique : Cette phase comprend une mise en situation réelle, des échanges entre le candidat et l'examineur et une présentation par le candidat du sujet qu'il aura préparé.

Correction :

L'examineur complète au fur et à mesure la ou les grilles de correction comprenant les différents critères d'évaluation. Il s'attache à noter le candidat de façon claire et sincère dans le respect d'indépendance, d'impartialité et d'équité.

L'ensemble des données et des documents ayant servis au cours de l'examen sont remis à l'examineur pour être conservé par *Qualit'Compétences*.

NB : Quand un changement dans le dispositif particulier de certification nécessite une évaluation complémentaire, *Qualit'Compétences* documente et rend accessibles sans demande préalable les méthodes et les modalités exigées permettant de vérifier que les personnes certifiées satisfont aux nouvelles exigences. Cette vérification peut être effectuée dans le cadre d'un renouvellement de certification.

4.1.3 Décision de certification

4.1.3.1 Le Comité de Décision de Certification

La décision de certification est prise par le *Comité de Décision de Certification*. Ce comité est composé de :

- *Responsable de certification*
- Responsable qualité

Les membres du *Comité de Décision de Certification* doivent signaler tout conflit d'intérêts avant d'entamer l'étude du dossier d'un candidat. Dans le cas d'un conflit d'intérêts, le membre du *Comité de Décision de Certification* est exclu de l'étude du dossier du candidat. Dans le cas où l'ensemble des membres du *Comité de Décision de Certification* sont en conflit d'intérêts, la décision de certification est transférée au *Comité du Dispositif Particulier*.

Le *Comité de Décision de Certification* parcourt les données de l'examen du candidat, les corrections, le calcul des notes. La décision de certification est prise à l'unanimité sur la base des critères définis dans le *Référentiel de certification*.

L'examineur concerné par l'examen peut être amené à motiver sa correction. Il ne prend pas part à la décision de certification.

Procédure de certification de personnes

4.1.3.2 Communication au candidat

Dans un délai de 1 mois à compter de la dernière épreuve de l'évaluation, le candidat reçoit un Courrier de décision de certification (courrier électronique) l'informant de ses résultats et indiquant les écarts entre les compétences observées et les compétences attendues. Il est également informé de la possibilité de faire appel et de la procédure à suivre : toute demande d'appel sera traitée selon les modalités définies dans la Procédure de gestion des appels.

Dans le cas d'une décision positive de certification

- *Qualit'Compétences* adresse, au candidat, le *Certificat* (sous forme de carte) par domaine. Le registre des certifiés est mis à jour. La validité du *Certificat* est de 5 ans.

Dans le cas d'une décision négative de certification

- Un examen de rattrapage est proposé au candidat s'il souhaite poursuivre sa démarche de certification. Cet examen se déroule exactement dans les mêmes conditions que l'examen initial.

4.1.4 Surveillance

Conformément aux exigences des « Arrêtés compétences » en vigueur, une activité de surveillance est menée pendant la période de validité du *Certificat*.

Les modalités précises de surveillance ainsi que les critères de maintien, de suspension ou de retrait sont définies dans le Référentiel de certification et la procédure de surveillance.

Les opérations de surveillance ont pour objectifs :

- de vérifier que personne certifiée se tient à jour des évolutions techniques, législatives et réglementaires dans le domaine concerné
- de vérifier la personne certifiée exerce réellement l'activité pour laquelle elle a obtenu la certification
- de contrôler la conformité aux dispositions réglementaires, normatives ou bonnes pratiques professionnelles d'un certain nombre de rapports et/ou par observation sur site.

La procédure de surveillance « téléchargeable sur le site www.qualit-competences.com » décrit les dispositions nécessaires pour planification de la surveillance.

4.1.5 Recertification

La recertification ne s'applique que si la date de fin de validité du *certificat* n'est pas dépassée. Toutefois, en cas de force majeure, *Qualit'Compétences* peut décider de reports de cette procédure pour une durée cumulée n'excédant pas douze mois, conformément aux « Arrêtés compétences » en vigueur, selon les conditions à savoir incendie, explosion, inondation, action criminelle, action terroriste, grève, refus d'accès aux locaux des sites permettant de réaliser l'évaluation.

- *Qualit'Compétences* rappelle au certifié, par un Courrier pour la recertification (courrier électronique), de l'arrivée à échéance du *certificat*.
 - Un
 - Dossier de candidature lui est transmis pour la recertification en précisant les délais à respecter.

4.1.5.1 Dossier de recertification

- Le certifié remplit et signe le
- Dossier de candidature (voir 4.1.1) et fournit les pièces demandées dans le cas d'une recertification.

4.1.5.2 Evaluation

L'évaluation se déroule comme dans le cas d'une certification initiale :

- Recevabilité : voir 4.1.2.1
- Planification des examens : voir 4.1.2.2
- Evaluation avec un examen théorique et un examen pratique : voir 4.1.2.3

Procédure de certification de personnes

4.1.5.3 Décision de recertification

La décision est prise selon les mêmes modalités qu'une certification initiales : voir 4.1.3

Procédure de certification de personnes

4.2 Résumé des délais

Délais	Etapes du processus
Certification initiale	
	Le candidat soumet son dossier de candidature
+ 15 jours après réception du dossier	Résultat de la recevabilité – Envoie du bon de commande
	Le candidat renvoie le bon de commande
+ 15 jours après réception du bon de commande	Résultat de la recevabilité – Inscription à une session d'examen
15 jours avant la session	Envoie de la convocation à la session d'examen
	Le candidat passe son examen théorique - pratique
+ 1 mois après la dernière épreuve	Décision de certification – Envoie du certificat
Opération de surveillance (échéance selon le référentiel de certification)	
9 mois avant l'échéance	Demande des éléments au certifié
+ 1 mois	Le certifié transmet les éléments pour la surveillance
+ 1 mois à réception des éléments	L'examineur sélectionne les rapports et contrôle sur ouvrage
+ 1 mois	Le candidat transmet les rapports et complément d'information
+ 1 mois	Résultats de l'opération de surveillance (date de l'échéance)
+ 1 mois	Réponses aux écarts par le certifié le cas échéant
Durant la cinquième année Recertification	
9 mois avant l'échéance du certificat	Demande du dossier de candidature Suite idem certification initiale - décision de recertification avant l'échéance du certificat
Opération de surveillance	
	Idem premier cycle d'opération de surveillance

4.3 Suspension ou retrait de certification

4.3.1 Suspension ou retrait à l'initiative du certifié

Le certifié peut demander la suspension d'une certification pour une période ne pouvant excéder un an. La suspension de la certification n'entraîne pas de prorogation de la durée de validité du certificat. Le certifié peut demander le retrait de sa certification.

La décision de suspension ou de retrait est prise par le *Comité de Décision de Certification* sur la base de la demande formulée par le certifié. Le certifié est notifié par un Courrier de suspension/retrait de certification. Dès la notification de la suspension ou du retrait du certificat, le certifié ne peut plus faire prévaloir sa certification. Le registre des certifiés est mis à jour.

Lorsque le certifié souhaite à nouveau sa certification, il sollicite *Qualit'Compétences* de la levée de suspension de sa certification. Le *Comité de Décision de Certification* décide, au cas par cas, et après étude de la demande, de la levée de la suspension de certification.

Faute de demande de levée de suspension un an après la date de suspension, la certification est retirée.

4.3.2 Suspension ou retrait à l'initiative de Qualit'Compétences

Qualit'Compétences peut décider de la suspension ou du retrait de la certification d'une personne en cas de :

- Manquement au Code de déontologie
- Manquement aux Règlement d'utilisation du certificat et de la marque

Procédure de certification de personnes

- Non-respect des dispositions de certification de *Qualit'Compétences* : manquement aux délais de surveillance ou de recertification, défaut de paiement de la prestation, résultats de surveillance non satisfaisants, non réalisation des minimas de nombres de rapports prévus par les Arrêtés compétences en vigueur durant les périodes de surveillance
- Cessation d'activité sur une période de plus d'1 an
- Plaintes concernant le certifié
- Impossibilité de joindre le certifié mettant en cause sa certification.
- L'incapacité du certifié à résoudre les problèmes ayant entraîné la suspension de certification, dans un délai de 6 mois, donnera lieu au retrait ou à la réduction du périmètre de la certification.

La décision de suspension ou de retrait de certification est prise par le *Comité de Décision de Certification*. Le certifié est notifié par un *Courrier de suspension/retrait de certification*. Dès la notification de la suspension ou du retrait du certificat, le certifié ne peut plus faire prévaloir sa certification. Le registre des certifiés est mis à jour.

La suspension de certification ne peut excéder un an. La levée de suspension est soumise à un examen du dossier. La décision est prise par le *Comité de Décision de Certification*. Faute de levée de suspension dans les délais, la certification est retirée. Le certifié est notifié du retrait de sa certification par courrier.

4.4 Utilisation des certificats, du logo et de la marque

Les règles d'utilisation des certificats, du logo et de la marque sont définies dans le document « *Règlement d'utilisation du certificat et de la marque* ». Ces règles sont fournies avec le *Bon de commande* et avec le *Certificat*.

4.5 Communication à l'autorité compétente

Pour le 31 mars de chaque année, *Qualit'Compétences* transmet à l'autorité compétente, un rapport sur la période précédente du 1er janvier au 31 décembre comportant :

- Les flux et effectifs cumulés des personnes concernées par les opérations de surveillance, par les décisions de certification, de recertification, de suspension et de retrait,
- Un bilan des réclamations et plaintes dont *Qualit'Compétences* a eu connaissance sur les personnes certifiées.

5. TERMES ET RÉFÉRENCES TEXTUELLES

Organisation

- *Qualit'Compétences*
- *Responsable de certification*
- *Comité de Décision de Certification*
- *Comité du Dispositif Particulier*

Procédures et documents de référence

- Arrêtés compétences
- Procédure de gestion des appels
- Référentiel de certification

Documents

- *Bon de commande*
- *Cahier des charges Salles d'examens*
- *Certificat*
- *Code de déontologie*
- Convocation Candidat (courrier électronique)

Procédure de certification de personnes

- Convocation Surveillant/correcteur - Examineur (courrier électronique)
- Courrier de décision de certification (courrier électronique)
- Courrier de décision de recevabilité (courrier électronique)
- Courrier de planification de la surveillance (courrier électronique)
- Courrier de résultat de la surveillance (courrier électronique)
- Courrier de suspension/retrait de certification
- Courrier pour la recertification (courrier électronique)
- Courrier pour la surveillance (courrier électronique)

Dossier de candidature

- *Fiche de surveillance*
- *Règlement d'utilisation du certificat et de la marque*