PRESENTATION DU PROCESSUS DE CERTIFICATION

Certification des compétences des diagnostiqueurs immobiliers

DEKRA P 4200A – 2022 01

DEKRA Certification SAS – Immeuble La Boursidière-Porte I – Rue de la Boursidière – 92350 Le Plessis-Robinson
Tél. 01.41.17.11.20 - @ dcp.fr@dekra.com - www.certification-diagnostiqueurs-immobiliers.fr

INTRODUCTION

DEKRA Certification est une filiale de DEKRA Certification GmbH.
DEKRA Certification GmbH a pour vocation de procéder notamment :

- à la certification de systèmes de management ;
- à la certification de produits, services et procédés ;
- à la certification de personnes physiques.

DEKRA Certification a les mêmes missions en France.
En ce qui concerne la certification de personnes physiques, DEKRA Certification procède notamment à la certification de compétences réglementaire et volontaire des diagnostiqueurs immobiliers.

Pour répondre au plus près des attentes des demandeurs d'une certification de personnes, DEKRA Certification pratique une politique de décentralisation de ses sites d'évaluation en régions.

Son processus de certification s'articule notamment autour des axes suivants :

- Être à proximité des clients et disponible
- Réaliser des prestations d'évaluation au plus proche d'une situation réelle d'exercice du métier
- Répondre rapidement aux clients (en particulier en ce qui concerne les résultats des examens de certification)
- Améliorer nos performances quotidiennement

Pour répondre au besoin de proximité souhaité par nos clients, nous sélectionnons des sites d'examen dans toutes les régions de France.

Pour réaliser des prestations, il est retenu le choix de procéder à une évaluation dans des conditions les plus proches possibles d'une situation réelle.

Yvan MAINGUY
Directeur Général

DEKRA Certification SAS – Immeuble La Boursidière-Porte I – Rue de la Boursidière – 92350 Le Plessis-Robinson
Tél. 01.41.17.11.20 - @ dcp.fr@dekra.com - www.certification-diagnostiqueurs-immobiliers.fr

SOMMAIRE

1. OBJET ET DOMAINE D'APPLICATION 5
2. TRAITEMENT DES CANDIDATURES 5
3. CONVOCATION AUX SESSIONS D'EXAMENS DE CERTIFICATION / RENOUVELLEMENT DE CERTIFICATION 7
4. LES SESSIONS D'EXAMENS DE CERTIFICATION / RENOUVELLEMENT DE CERTIFICATION 7
   - 4.1. Durée 7
   - 4.2. Examinateurs et surveillants 7
   - 4.3. Nature des examens 7
   - 4.4. Déroulement d'une session d'examen 9
     - 4.4.1. Accueil des candidats 9
     - 4.4.2. Les examens théoriques 9
     - 4.4.3. Les examens pratiques 9
5. DETAIL DES EXAMENS DE CERTIFICATION / RENOUVELLEMENT DE CERTIFICATION PAR DOMAINE 11
   - 5.1. Connaissances générales dans le domaine du bâtiment 11
   - 5.2. Diagnostic plomb 11
     - 5.2.1. Constat de risque d'exposition au plomb (certification sans mention) 11
     - 5.2.2. Diagnostic du risque d'intoxication par le plomb des peintures et contrôle après travaux en présence de plomb (certification avec mention) 13
   - 5.3. Diagnostics amiante prévus par le Code de la santé publique 14
     - 5.3.1. Diagnostic amiante - certification sans mention 15
     - 5.3.2. Diagnostic amiante - certification avec mention 17
   - 5.4. État relatif à la présence de termites dans un bâtiment 18
   - 5.5. Diagnostic de performance énergétique 19
     - 5.5.1. Diagnostic de performance énergétique individuel (certification sans mention) 19
     - 5.5.2. Diagnostic de performance énergétique tous bâtiments (certification avec mention) 22
   - 5.6. État de l'installation intérieure de gaz 25
   - 5.7. État de l'installation intérieure d'électricité 27
6. DÉLIVRANCE DES CERTIFICATIONS / RENOUVELLEMENTS DE CERTIFICATIONS 28
7. SURVEILLANCE DES PERSONNES CERTIFIÉES 29
   - 7.1. Programme de la surveillance 29
     - 7.1.1. Surveillance documentaire 29
       - 7.1.1.1. Objectifs 29
       - 7.1.1.2. Planification 30
       - 7.1.1.3. Déroulement 30
     - 7.1.2. Surveillance par contrôle sur ouvrage 31
       - 7.1.2.1. Objectifs 31
       - 7.1.2.2. Planification 31
       - 7.1.2.3. Sélection de l'ouvrage et modalités d'accès au site 32
       - 7.1.2.4. Déroulement 33
   - 7.2. Décisions consécutives à la surveillance 33

DEKRA Certification SAS – Immeuble La Boursidière-Porte I – Rue de la Boursidière – 92350 Le Plessis-Robinson
Tél. 01.41.17.11.20 - @ dcp.fr@dekra.com - www.certification-diagnostiqueurs-immobiliers.fr

8. CONDITIONS D'UTILISATION DE LA MARQUE ET DU LOGO DEKRA CERTIFICATION ET TRAITEMENT DES USAGES ABUSIFS 35
9. TRANSFERT DE CERTIFICATION 35
10. TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS 36
10.1. Réclamations des personnes en relation directe avec DEKRA Certification 37
10.2. Réclamations des tiers 37
ANNEXE 1 – CERTIFICATION / RENOUVELLEMENT DE CERTIFICATION – ÉTAPES ET DÉLAIS 39
ANNEXE 2 - SURVEILLANCE RÈGLEMENTAIRE DOCUMENTAIRE EN ANNÉE 1* ET EN ANNÉES 2 À 6** – ÉTAPES ET DÉLAIS 41
ANNEXE 3 - SURVEILLANCE RÈGLEMENTAIRE PAR CONTRÔLE SUR OUVRAGE* – ÉTAPES ET DÉLAIS 43
ANNEXE 4 - DECISIONS CONSÉCUTIVES À LA SURVEILLANCE 45

DEKRA Certification SAS – Immeuble La Boursidière-Porte I – Rue de la Boursidière – 92350 Le Plessis-Robinson
Tél. 01.41.17.11.20 - @ dcp.fr@dekra.com - www.certification-diagnostiqueurs-immobiliers.fr

1. OBJET ET DOMAINE D'APPLICATION

Le présent document présente le processus de certification de DEKRA Certification conformément aux exigences de la norme NF EN ISO/CEI 17024.

Il est applicable aux prestations réalisées par DEKRA Certification liées à la certification et au renouvellement de certification de personnes physiques dans le cadre du diagnostic technique immobilier :

- Certification réglementaire dans le cadre du dossier de diagnostic technique prévu dans le Code de la construction et de l'habitation (articles L. 271-4 à L. 271-6) ;

2. TRAITEMENT DES CANDIDATURES

Un dossier d'inscription est disponible sur le site www.certification-diagnostiqueurs-immobiliers.fr ou sur simple demande par téléphone au **01.41.17.11.20**.

À l'issue de la période de validité de la certification réglementaire, le renouvellement de certification est obligatoire.

Le dossier d'inscription est composé d'un bulletin d'inscription, d'une fiche d'identité individuelle et d'un engagement à respecter les exigences du dispositif de DEKRA Certification (ces deux derniers documents sont à remplir pour chaque personne qui souhaite soumettre une candidature à la certification, l'extension de portée de sa certification, le renouvellement de certification ou le transfert). Lorsque des conditions de prérequis sont exigées pour être candidat à la certification, celles-ci sont détaillées dans le dossier d'inscription ; le dossier informe également chaque personne de la possibilité de déclarer, dans les limites du raisonnable, des besoins particuliers dans le cadre de son évaluation.
A réception des documents complets, DEKRA Certification attribue un numéro à chaque candidat et confirme l'inscription si elle est recevable (cette confirmation pouvant être faite par la convocation aux examens si elle intervient rapidement). Dans les six mois au plus tard, DEKRA Certification propose une date d'examen.

Nota bene sur la recevabilité de toute candidature : une même personne physique ne peut être titulaire de plusieurs certifications pour un même domaine. Les organismes de certification s'en assurent sur la foi d'une déclaration sur l'honneur de la personne physique et en vérifiant l'annuaire national des diagnostiqueurs. La possession de plusieurs certifications dans un domaine entraîne le retrait de toutes les certifications dans ce domaine par les organismes de certification, qui sont tenus de se communiquer l'information.

Nota bene sur la recevabilité de candidature au renouvellement de certification : sans préjudice des prérequis, la candidature n'est recevable que si la démarche de renouvellement de certification est engagée dans l'année précédant, et au plus tard six mois avant, l'échéance de la certification.
La décision de renouvellement de certification doit être prise avant l'échéance du cycle de certification en cours ; à défaut une candidature à la certification initiale devra être déposée.

Voir le détail précis des étapes et délais de la certification et du renouvellement de certification en annexe 1

Cas d'une personne physique légalement établie dans un État de l'Union européenne ou d'un État partie à l'accord sur l'Espace économique européen :
Une personne physique légalement établie dans un État de l'Union européenne ou d'un État partie à l'accord sur l'Espace économique européen pour y exercer une activité de diagnostic peut faire une demande de reconnaissance mutuelle auprès d'un organisme de certification afin d'exercer en France, à titre salarié ou à titre indépendant.

Les informations à l'appui de la demande sont fournies par la personne physique au moyen d'une déclaration, rédigée en français.

DEKRA Certification informe les services des ministres en charge de la santé et de la construction à réception d'une demande de reconnaissance.
La vérification de la compétence technique et de la bonne pratique de la langue française est réalisée en collaboration avec les services des ministres en charge de la santé et de la construction.

Dans un délai d'un mois à compter de la réception de la déclaration et, le cas échéant, des documents joints, DEKRA Certification, informe, le prestataire de sa décision :
- de permettre la prestation de services en lui accordant une certification sans vérification complémentaire ;

ou
- de soumettre le prestataire aux examens théoriques et pratiques, ou parties d'examens théoriques et pratiques nécessaires (paragraphe 4.1, annexe 1).

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, la personne physique est informée dans le même délai des raisons du retard et de la nature des éléments complémentaires nécessaires à cette analyse. La personne physique candidate fournit 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.

La compétence technique du déclarant est appréciée par référence aux exigences fixées dans le paragraphe 4.1 de l'annexe 1 de 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. Notamment, DEKRA Certification vérifie l'adéquation des formations suivies par la personne candidate avec les obligations de l'arrêté précité, en tenant compte des formations suivies dans son pays d'origine.

Si la vérification de la compétence technique et de la bonne pratique de la langue française le permet, DEKRA Certification délivre une attestation d'équivalence de certification.

Lorsque DEKRA Certification a autorisé l'exercice de la profession de diagnostiqueur, la personne physique est soumise dans les deux ans au contrôle sur ouvrage global défini au paragraphe 4.4.2 de l'annexe 1 de 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.

DEKRA Certification SAS – Immeuble La Boursidière-Porte I – Rue de la Boursidière – 92350 Le Plessis-Robinson
Tél. 01.41.17.11.20 - @ dcp.fr@dekra.com - www.certification-diagnostiqueurs-immobiliers.fr

3. CONVOCATION AUX SESSIONS D'EXAMENS DE CERTIFICATION / RENOUVELLEMENT DE CERTIFICATION

En fonction des disponibilités de ses sites d'examen et de ses examinateurs, DEKRA Certification convoque le candidat à une session d'examen en général au plus tard une semaine avant la date de la session d'examen.
La convocation est accompagnée des consignes d'examen.

Voir le détail précis des étapes et délais de la certification et du renouvellement de certification en annexe 1

4. LES SESSIONS D'EXAMENS DE CERTIFICATION / RENOUVELLEMENT DE CERTIFICATION

4.1. Durée

Une session dure entre une demi-journée et une journée pendant laquelle le candidat passe un examen théorique (pour un examen de certification) et un examen pratique pour chacun des domaines de la certification réglementaire le cas échéant (diagnostics plomb, amiante, termites, énergie, gaz et électricité).

4.2. Examinateurs et surveillants

Un ou plusieurs examinateurs sont présents à chaque session d'examen pour les domaines plomb, amiante, termites et ainsi que le cas échéant pour les diagnostics énergie, gaz et électricité : ils surveillent et notent les examens selon des modalités précises et en utilisant des critères rendant leur évaluations homogènes, impartiales et équitables sur l'ensemble du territoire.
Chaque examinateur, qualifié par DEKRA Certification, s'est engagé à respecter les exigences de la norme NF EN ISO/CEI 17024 (en particulier sur les aspects suivants : confidentialité, impartialité et éthique) et est audité bisannuellement par DEKRA Certification.

Un ou plusieurs surveillants peuvent être présents à chaque session d'examen pour les domaines énergie, gaz et électricité ainsi que le cas échéant pour l'évaluation théorique des domaines plomb, amiante et termites: ils surveillent les examens. Ils notent également les examens théoriques selon des modalités précises et en utilisant des grilles de correction rendant leurs corrections homogènes, impartiales et équitables sur l'ensemble du territoire.
Chaque surveillant, qualifié par DEKRA Certification, s'est engagé à respecter les exigences de la norme NF EN ISO/CEI 17024 (en particulier sur les aspects suivants : confidentialité, impartialité et éthique) et est audité annuellement par DEKRA Certification.

4.3. Nature des examens

Les examens théoriques et pratiques de renouvellement de certification sont de même nature que les examens de certification avec des aménagements pour les examens pratiques concernant la certification réglementaire (voir plus bas, paragraphe 5).

L'examen théorique des certifications réglementaires est constitué d'un questionnaire à choix multiples (QCM) par domaine ainsi que d'un QCM commun à tous les domaines

DEKRA Certification SAS – Immeuble La Boursidière-Porte I – Rue de la Boursidière – 92350 Le Plessis-Robinson
Tél. 01.41.17.11.20 - @ dcp.fr@dekra.com - www.certification-diagnostiqueurs-immobiliers.fr

(excepté les domaines énergie, gaz, électricité), relatif aux connaissances générales dans le domaine du bâtiment. Ces QCM, sous format papier ou informatique, répondent aux programmes définis réglementairement.

Le candidat dispose d'un stylo (trace non effaçable) et seulement de la documentation remise par DEKRA Certification le jour de l'examen.

L'examen pratique des certifications réglementaires est constitué d'une mise en situation de diagnostic par domaine (répondant aux programmes définis réglementairement) :
- à partir d'un cas pratique permettant d'aborder la méthodologie pour mener à bien une mission ;
- au travers de la rédaction d'un rapport de diagnostic (ou de l'analyse de rapports préalablement établis par le candidat au renouvellement de certification).

Le candidat dispose de ses propres moyens habituels de production (trames de rapports, équipements, outil informatique, etc.).

Renouvellement de certification

En cas d'échec, le candidat a la possibilité de s'inscrire afin de passer des examens de rattrapage : il peut passer un nouvel examen théorique et/ou un nouvel examen pratique. Si l'examen pratique, comporte plusieurs modules, le rattrapage concerne le ou les modules échoués. Le nombre de rattrapages n'est pas limité ; toutefois les examens de rattrapage doivent être passés dans les quatre mois suivant l'évaluation initiale. Dans ce délai, les examens ou modules réussis demeurent acquis sauf évolution législative, réglementaire ou technique modifiant le contenu des examens. Passé ce délai, le candidat est considéré comme passant une évaluation initiale.

Nota bene pour les candidats à la certification et au renouvellement de certification avec mention : en cas d'échec à l'examen théorique et/ou à l'examen pratique d'une certification avec mention, il est possible de demander des examens de rattrapage correspondant à la certification sans mention (en cas de réussite, la certification sans mention sera attribuée).

Nota bene pour les candidats au renouvellement de certification : si une décision d'attribution de renouvellement de certification n'a pas pu être prise par DEKRA Certification avant l'échéance du cycle de certification en cours, la candidature au renouvellement de certification est alors considérée comme une candidature à la certification (en cas d'attribution de la certification, celle-ci prendra effet au jour de son expédition).

Voir le détail précis des étapes et délais de la certification et au renouvellement de certification en annexe 1

DEKRA Certification SAS – Immeuble La Boursidière-Porte I – Rue de la Boursidière – 92350 Le Plessis-Robinson
Tél. 01.41.17.11.20 - @ dcp.fr@dekra.com - www.certification-diagnostiqueurs-immobiliers.fr

4.4. Déroulement d'une session d'examen

4.4.1. Accueil des candidats

Un examinateur ou un surveillant vérifie la présence et l'identité (carte nationale d'identité, permis de conduire ou passeport) du candidat.

Dans le cas d'un examen en présentiel, le candidat signe une feuille de présence sur laquelle il reconnaît accepter d'être évalué par les examinateurs désignés sur la feuille de présence.

Dans le cas d'un examen à distance, le candidat accepte d'être évalué par les examinateurs désignés en réponse à la convocation ; sa présence est attestée par la liste des participants à la connexion ou par la réalisation d'une capture d'écran le montrant avec sa pièce d'identité.
Un examinateur ou un surveillant présente le déroulement de l'évaluation au candidat.

4.4.2. Les examens théoriques

Avant le début des examens théoriques, un examinateur ou un surveillant rappelle aux candidats les consignes d'examen théorique.

Si un candidat arrivait sur les lieux en retard, un examinateur ou un surveillant organiserait avec DEKRA Certification le passage dans la journée de ses examens autant que possible. En cas d'impossibilité, le candidat ne pourrait pas être admis à la session d'examen.

Dans le cas d'un examen en présentiel, un examinateur et/ou un surveillant distribue les QCM conformément à la planification de la session d'examen. Les candidats ne pourront commencer à compléter le questionnaire qu'au signal de l'examinateur et/ou du surveillant.
Dans le cas d'un examen à distance, un examinateur ou un surveillant donne les consignes pour se connecter aux QCM en ligne. Un chronomètre défile dès que le candidat a commencé un QCM.

Un examinateur et/ou un surveillant surveille le déroulement de l'examen et peut exclure un candidat qui ne respecterait pas les consignes d'examen théorique.

En cas d'échec, le candidat a la possibilité de passer au moins un examen de rattrapage lors une autre session d'examen.

Voir le détail précis des étapes et délais de la certification et de la renouvellement de certification en annexe 1

4.4.3. Les examens pratiques

Lors du premier examen pratique d'une session d'examen de certification réglementaire, un examinateur et/ou un surveillant rappelle à chaque candidat les consignes d'examen pratique.

Dans le cas d'une certification initiale ou d'un renouvellement de certification :
- des questions sont posées sur la méthodologie et sur des photos / croquis présentés au candidat. Ce cas pratique peut être abordé exclusivement à l'oral ou à l'écrit sur un support remis par DEKRA Certification suivi d'un échange oral pour éventuellement compléter les réponses apportées aux « questions ouvertes »

DEKRA Certification SAS – Immeuble La Boursidière-Porte I – Rue de la Boursidière – 92350 Le Plessis-Robinson
Tél. 01.41.17.11.20 - @ dcp.fr@dekra.com - www.certification-diagnostiqueurs-immobiliers.fr

(domaines amiante, plomb et termites). Toutes les parties orales doivent être réalisées par un examinateur qui juge les réponses apportées ; les parties écrites peuvent être suivies par un surveillant ou un examinateur.

L'examen pratique est complété :
- dans le cas d'une certification initiale, par la rédaction d'un rapport de diagnostic à partir d'éléments transmis par l'examinateur ou le surveillant ;
- dans le cas d'un renouvellement de certification, par l'analyse de rapports préalablement établis par le candidat au renouvellement de certification.

Le candidat dispose de ses propres moyens habituels de production (trames de rapports, équipements, outil informatique, etc.)
Tous les documents sont remis, ou transmis par mail, au surveillant ou à l'examinateur en fin d'examen. Le candidat s'engage également à supprimer tous les éléments saisis sur son outil informatique.

Dans le cas d'une certification initiale :
- dans les domaines plomb, amiante et termites, un examinateur ou un surveillant remet sur le site d'examen un énoncé d'exercice de rédaction de rapport en temps limité à l'issue duquel il récupère sur place le rapport du candidat sous format papier ou informatique. Puis un examinateur évalue la réalisation d'un diagnostic par le candidat au moyen d'un échange ;
- dans les domaines de la performance énergétique, du gaz et de l'électricité, le candidat est évalué à partir d'un ou plusieurs dossiers de cas pratique à l'issue desquels il remet ses réponses ou constatations sur des fiches remises par DEKRA Certification à cet effet ; il rédige également un ou deux rapports sur place à l'aide de ses propres trames de rapport, à partir d'un scénario, sous format papier ou informatique et les remet à un examinateur ou à un surveillant.

Dans tous les cas, un examinateur et/ou un surveillant surveille le déroulement de l'examen et peut exclure un candidat qui ne respecterait pas les consignes d'examen pratique.

Dans tous les cas :
- aucun résultat d'examen pratique, quel qu'il soit, n'est communiqué aux candidats le jour de la session d'examen ;
- après la correction des examens théoriques en format papier, les examinateurs et/ou les surveillants transmettent les QCM pour chaque candidat auprès de DEKRA Certification ;
- après la correction des examens pratiques, les examinateurs émettent un avis pour chaque candidat auprès de DEKRA Certification.

Dans le cas d'un renouvellement de certification, dans les domaines plomb, amiante, termites, énergie, gaz et électricité,
- il n'y pas d'examen théorique.

DEKRA Certification SAS – Immeuble La Boursidière-Porte I – Rue de la Boursidière – 92350 Le Plessis-Robinson
Tél. 01.41.17.11.20 - @ dcp.fr@dekra.com - www.certification-diagnostiqueurs-immobiliers.fr

5. DETAIL DES EXAMENS DE CERTIFICATION / RENOUVELLEMENT DE CERTIFICATION PAR DOMAINE

5.1. Connaissances générales dans le domaine du bâtiment

Un QCM commun à tous les domaines de la certification réglementaire (excepté les domaines de la performance énergétique, du gaz et de l'électricité) est passé par le candidat. Il contient 30 questions et dure 15 minutes. Les questions sont affectées d'un coefficient 1. Le QCM est réussi à partir de l'obtention de la note de 15/30.

Dans les domaines du plomb, de l'amiante et des termites, la réglementation précise que les connaissances des candidats dans le domaine du bâtiment doivent être vérifiées lors de l'examen théorique.

Le programme de l'examen théorique porte sur les points suivants :
- les différentes structures et typologies des constructions, les principaux systèmes constructifs, leur évolution historique et les problèmes et pathologies du bâtiment ;
- la terminologie technique tout corps d'état et la terminologie juridique du bâtiment.

5.2. Diagnostic plomb

Les diagnostics objets de la certification sont le constat de risque d'exposition au plomb (certification sans mention) et le diagnostic du risque d'intoxication par le plomb des peintures et le contrôle des travaux en présence de plomb (certification avec mention).

Le candidat passe :
- dans le cas d'une certification initiale, un examen théorique pour la certification sans mention (constat de risque d'exposition au plomb) et un examen théorique complémentaire s'il est candidat à la certification avec mention (diagnostic du risque d'intoxication par le plomb des peintures et le contrôle des travaux en présence de plomb)

et

- dans le cas d'une certification initiale ou d'un renouvellement de certification, un examen pratique.

Nota bene : l'examen pratique pour la certification avec mention, y compris en cas de renouvellement de certification, porte sur le diagnostic du risque d'intoxication par le plomb des peintures et le contrôle des travaux en présence de plomb.

5.2.1. Constat de risque d'exposition au plomb (certification sans mention)

L'examen théorique de certification consiste en un QCM de 40 questions (réparties par thèmes) d'une durée de 20 minutes. Les questions sont affectées d'un coefficient 1 ou 2. Le QCM est réussi à partir de l'obtention de la note de 28/55.

Le programme de l'examen théorique porte sur les points suivants (hors questions relatives aux connaissances générales dans le domaine du bâtiment) :
1. l'historique de l'utilisation du plomb et de ses composés dans les bâtiments d'habitation, des techniques d'utilisation du plomb, et notamment dans les peintures ;
2. l'historique de la réglementation de l'utilisation et de l'interdiction de certains des composés du plomb dans les peintures ;
3. les composés du matériau plomb contenu dans les peintures :
   - formes chimiques sous lesquelles le plomb a été utilisé ;

- propriétés physico-chimiques du plomb et de ses composés ;
- distinction entre plomb total et plomb acido-soluble ;

4. le risque sanitaire lié à une exposition au plomb :
   - connaissance des situations et compréhension des mécanismes permettant l'exposition des personnes au plomb dans l'habitation, et notamment des enfants ;
   - conséquences sur la santé de l'exposition au plomb ;
5. les dispositifs législatifs et réglementaires actuels relatifs à la protection de la population contre les risques liés à une exposition au plomb dans les immeubles bâtis, à la protection des travailleurs et à l'élimination des déchets contenant du plomb ;
6. le rôle, les obligations et les responsabilités des différents intervenants dans la prévention des risques liés au plomb dans les bâtiments d'habitation ;
7. les normes et les méthodes de repérage, des revêtements contenant du plomb, d'évaluation de leur état de conservation, les méthodes de prélèvement et les principes et méthodes d'analyse chimique ;
8. l'identification et la caractérisation des critères de dégradation du bâti, qui font partie intégrante de l'établissement d'un constat de risque d'exposition au plomb.

L'examen pratique de certification comporte deux phases :

- rédaction d'un rapport : le candidat dispose de 30 minutes pour rédiger un rapport à partir d'un énoncé transmis par l'examinateur ou le surveillant. L'examinateur vérifie la conformité du rapport à l'aide d'une grille d'évaluation ;
- réalisation d'un diagnostic : le candidat est évalué pendant 20 minutes sur la méthodologie pour réaliser un constat de risque d'exposition au plomb. Des questions sont posées sur la méthodologie et à partir de photos et/ou croquis. Le candidat répond aux questions soit à l'oral avec un examinateur soit sur une trame distribuée par l'examinateur ou le surveillant ; dans ce dernier cas un échange oral complémentaire (environ 10min) avec un examinateur permettra de compléter les réponses du candidat aux « questions ouvertes ».

Un examinateur vérifie le respect de la méthodologie et des bonnes pratiques en vigueur à l'aide d'une grille d'évaluation.

Les points de contrôle de l'examen pratique font l'objet d'une cotation en fonction de leur importance et de leur récurrence : « adaptée », « imprécise » ou « inadaptée ». Les parties sont alors « conforme », « conforme avec remarque(s) » ou « non conforme ». La phase « réalisation d'un diagnostic » est acquise en l'absence de non-conformités et en présence de cinq réponses « imprécise » au plus. La phase « rédaction d'un rapport » est acquise en l'absence de non-conformités et en présence de quatre réponses « imprécise » au plus.

Le programme de l'examen pratique consiste à vérifier que le candidat :

- maîtrise les méthodes de mesurage :
  - principes et modalités pratiques de réalisation de l'analyse des peintures par appareil portable à fluorescence X capable d'analyser au moins la raie K du spectre de fluorescence émis en réponse par le plomb, limites de la méthode ;
  - principes de sécurité liés à l'utilisation de ces appareils ;
- maîtrise les modalités de réalisation des missions de repérage des revêtements contenant du plomb, d'évaluation de leur état de conservation et des protocoles d'intervention lors du repérage ;
- maîtrise le protocole décrit par l'arrêté du 19 août 2011 relatif au constat de risque d'exposition au plomb ;
- maîtrise l'identification et la caractérisation des critères de dégradation du bâti, qui font partie intégrante de l'établissement d'un constat de risque d'exposition au plomb ;

DEKRA Certification SAS – Immeuble La Boursidière-Porte I – Rue de la Boursidière – 92350 Le Plessis-Robinson
Tél. 01.41.17.11.20 - @ dcp.fr@dekra.com - www.certification-diagnostiqueurs-immobiliers.fr

- sait faire une analyse de risque lié à l'exercice de son activité ;
- sait élaborer un rapport détaillé, élaborer des croquis, formuler et rédiger des conclusions ;
- sait rédiger des rapports en langue française qui constituent la matérialisation des contrôles effectués.

L'évaluation de renouvellement de certification comprend :
- un examen documentaire d'au moins cinq rapports (au moins un rapport pour chacun des types de missions) suivi d'un échange oral d'environ 10 min basé sur le retour d'expérience et les éventuels problèmes soulevés lors de l'examen documentaire ;
- puis un examen pratique de réalisation d'un diagnostic de 20 minutes du même type que celui de la certification initiale.

Comme pour l'examen pratique de certification, les points de contrôle de l'évaluation font l'objet d'une cotation en fonction de leur importance et de leur récurrence : « conforme », « remarque » ou « non conforme ». L'absence de non-conformité et le même principe de cotation que pour la certification initiale est appliqué pour réussir l'évaluation.

5.2.2. Diagnostic du risque d'intoxication par le plomb des peintures et contrôle après travaux en présence de plomb (certification avec mention)

Le candidat passe l'examen théorique pour la certification sans mention (constat de risque d'exposition au plomb), un examen théorique complémentaire pour la certification avec mention (diagnostic du risque d'intoxication par le plomb des peintures et le contrôle des travaux en présence de plomb) et un examen pratique portant sur le diagnostic du risque d'intoxication par le plomb des peintures et le contrôle après travaux en présence de plomb à l'immeuble ou de bâtiments à usage principal autre que d'habitation.

L'examen théorique de certification (qui est complémentaire à l'examen théorique pour la certification sans mention) consiste en un QCM de 32 questions (réparties par thèmes) d'une durée de 20 minutes. Les questions sont affectées d'un coefficient 1 ou 2. Le QCM est réussi à partir de l'obtention de la note de 33/56.

Le programme de l'examen théorique est le suivant :
- le rôle, les obligations et les responsabilités des différents intervenants dans le cadre des mesures d'urgence contre le saturnisme infantile ;
- la réalisation de prélèvements d'écailles de revêtements susceptibles de contenir du plomb ;
- le repérage et la qualification des différentes dégradations possibles ;
- la formulation des préconisations de travaux adaptées aux types de dégradations observées ;
- la réalisation d'un prélèvement de poussières au sol ;
- la maîtrise du protocole décrit par l'arrêté du 19 août 2011 relatif au diagnostic du risque d'intoxication par le plomb des peintures ;
- la maîtrise du protocole décrit par l'arrêté du 12 mai 2009 relatif au contrôle des travaux en présence de plomb réalisés en application de l'article L. 1334-2 du Code de la santé publique.

L'examen pratique de certification avec mention comporte les mêmes phases que celles de l'examen pratique initial sans mention mais celles-ci durent respectivement 60 et 30 minutes et répond aux mêmes principes de cotation.

Le programme de l'examen pratique consiste à vérifier que le candidat :
- sait réaliser des prélèvements d'écailles de revêtements susceptibles de contenir du plomb ;
- sait repérer et qualifier les différentes dégradations possibles ;
- sait formuler des préconisations de travaux adaptées aux types de dégradations observées ;
- sait réaliser un prélèvement de poussières au sol ;
- maîtrise le protocole décrit par l'arrêté du 19 août 2011 relatif au diagnostic du risque d'intoxication par le plomb des peintures ;
- maîtrise le protocole décrit par l'arrêté du 12 mai 2009 relatif au contrôle des travaux en présence de plomb réalisés en application de l'article L. 1334-2 du Code de la santé publique.

L'évaluation de renouvellement de certification avec mention comprend les mêmes phases que celles de l'évaluation de renouvellement de certification sans mention et répond aux mêmes principes de cotation.

** Cas des personnes déjà certifiées sans mention : une candidature aux examens pour le domaine plomb avec mention implique le passage d'un examen théorique et d'un examen pratique spécifiques.*

Nota bene : si le candidat échoue à l'examen pratique du niveau avec mention, il devra réussir un examen pratique du niveau sans mention pour que sa certification sans mention soit renouvelée.

5.3. Diagnostics amiante prévus par le Code de la santé publique

Les diagnostics objet de la certification sont :
- pour la certification sans mention :
  - les repérages des matériaux et produits dits « des listes A et B » de l'annexe 13-9 du Code de la santé publique en cas de vente ou de constitution du dossier technique amiante ainsi que les évaluations périodiques des matériaux et produits de la liste A réalisés dans les maisons, les appartements, les parties communes des immeubles collectifs d'habitation hors immeubles de grande hauteur, les établissements recevant du public de catégorie 5 et les immeubles de travail hébergeant jusqu'à 300 personnes ;
- pour la certification avec mention :
  - les repérages des matériaux et produits des listes A et B de l'annexe 13-9 du Code de la santé publique en cas de vente ou de constitution du dossier technique amiante ainsi que les évaluations périodiques des matériaux et produits de la liste A réalisés dans tous les types d'immeubles (les maisons, les appartements, les parties communes des immeubles collectifs d'habitation y compris immeubles de grande hauteur, les établissements recevant du public de catégorie 1 à 5, les immeubles de travail hébergeant plus ou moins de 300 personnes et les bâtiments industriels) ;
  - les repérages des matériaux et produits dits « de la liste C » de l'annexe 13-9 du Code de la santé publique en cas de démolition ;
  - les examens visuels après travaux de retrait ou de confinement de matériaux et produits contenant de l'amiante ;
  - les repérages dits « avant travaux » prévus à l'article R. 4412-97, pour les immeubles bâtis, du code du travail.

Le candidat passe :

- dans le cas d'une certification initiale, un examen théorique pour la certification sans mention et un examen théorique complémentaire s'il est candidat à la certification avec mention

et

- dans le cas d'une certification initiale ou d'un renouvellement de certification, un examen pratique.

Nota bene : l'examen pratique pour la certification avec mention porte sur une mission relevant du périmètre de la mention.

5.3.1. Diagnostic amiante - certification sans mention

L'examen théorique de certification consiste en un QCM de 50 questions d'une durée de 30 minutes. Les questions sont affectées d'un coefficient 1 ou 2. Le QCM est réussi à partir de l'obtention de la note de 39/78.

Le programme de l'examen théorique porte sur les points suivants (hors questions relatives aux connaissances générales dans le domaine du bâtiment) :

1. le matériau amiante et notamment, ses propriétés physico-chimiques et son comportement vis-à-vis des agressions d'origine anthropique et naturelle ;
2. les risques sanitaires liés à une exposition aux fibres d'amiante ;
3. les différents matériaux susceptibles de contenir de l'amiante ;
4. l'historique des techniques d'utilisation de l'amiante et conditions d'emploi des matériaux et produits ayant contenu de l'amiante jusqu'à leur interdiction ;
5. les dispositifs législatifs et réglementaires relatifs à l'interdiction d'utilisation de l'amiante, à la protection de la population contre les risques liés à une exposition à l'amiante, dans les immeubles bâtis, à la protection des travailleurs contre les risques liés à l'inhalation de poussières d'amiante et à l'élimination des déchets contenant de l'amiante ;
6. le rôle, les obligations et les responsabilités des différents intervenants ;
7. les normes et les méthodes permettant de mettre en œuvre les repérages visés aux articles R. 1334-20 et R. 1334-21 du Code de la santé publique ;
8. les normes et les méthodes permettant de mettre en œuvre les évaluations visées à l'article R. 1334-27 du Code de la santé publique ;
9. les règlements de sécurité contre les risques d'incendie et de panique notamment dans les établissements recevant du public de catégorie 5 et les immeubles collectifs d'habitation ;
10. les techniques et modes opératoires relatifs aux interventions sur matériaux et produits contenant de l'amiante.

L'examen pratique de certification comporte deux phases :

- rédaction d'un rapport : le candidat dispose de 30 minutes pour rédiger un rapport à partir d'un énoncé distribué par l'examinateur ou le surveillant. Un examinateur vérifie la conformité du rapport à l'aide d'une grille d'évaluation ;
- mission et méthodologie : le candidat est évalué pendant 20 minutes sur la méthodologie pour réaliser une mission de repérage de matériaux et produits contenant de l'amiante. Des questions sont posées sur la méthodologie. Le candidat répond aux questions soit à l'oral avec un examinateur soit sur une trame distribuée par l'examinateur ou le surveillant ; dans ce dernier cas un échange oral complémentaire (environ 5 min) avec un examinateur permettra de compléter les réponses du candidat aux « questions ouvertes » ;
- prélèvement et analyse de photos : le candidat est évalué pendant 15 minutes sur des questions posées à partir de photos et/ou croquis. Le candidat répond aux

DEKRA Certification SAS – Immeuble La Boursidière-Porte I – Rue de la Boursidière – 92350 Le Plessis-Robinson
Tél. 01.41.17.11.20 - @ dcp.fr@dekra.com - www.certification-diagnostiqueurs-immobiliers.fr

questions soit à l'oral avec un examinateur soit sur une trame distribuée par l'examinateur ou le surveillant ; dans ce dernier cas un échange oral complémentaire (environ 5 min) avec un examinateur permettra de compléter les réponses du candidat aux « questions ouvertes ».

Les points de contrôle de l'examen pratique font l'objet d'une cotation en fonction de leur importance et de leur récurrence : « adaptée », « imprécise » ou « inadaptée ».
La phase « Mission et méthodologie » est acquise en l'absence de réponses inadaptées et en présence de deux réponses imprécises au plus. La phase « Prélèvement et analyse de photos » est acquise en l'absence de réponse inadaptée et en présence de trois réponses imprécises au plus. La phase « rédaction d'un rapport » est acquise en l'absence de non-conformités et en présence de trois réponses imprécises au plus.

Le programme de l'examen pratique consiste à vérifier que le candidat :

- maîtrise les modalités de réalisation des repérages visés aux articles R. 1334-20 et R. 1334-21 du Code de la santé publique ;
- maîtrise les méthodes d'évaluation par zone homogène de l'état de conservation des matériaux et produits contenant de l'amiante visé à l'article R. 1334-27 du même code ;
- maîtrise les protocoles d'intervention lors du repérage ;
- sait faire une analyse de risque lié à l'exercice de son activité ;
- sait élaborer un rapport détaillé, élaborer des croquis ou des plans avec indication du type de vue (plan, élévation), formuler et rédiger des conclusions et des recommandations ;
- sait formuler et rédiger des conclusions et des recommandations conformément aux dispositions règlementaires applicables à la réalisation des repérages des matériaux et produits des listes A et B de l'annexe 13-9 du Code de la santé publique ;
- sait fixer le nombre de sondages et effectuer un prélèvement (technique, quantité, conditionnement, traçabilité, maîtrise du risque de contamination) ;
- sait rédiger des rapports en langue française qui constituent la matérialisation des contrôles effectués.

L'évaluation de renouvellement de certification comprend :

- un examen documentaire d'au moins cinq rapports (au moins un rapport pour chacun des types de missions) suivi d'un échange oral d'environ 10 min basé sur le retour d'expérience et les éventuels problèmes soulevés lors de l'examen documentaire ;
- puis un examen pratique de réalisation d'un diagnostic de 20 + 15 minutes du même type que celui de la certification initiale.

Les points de contrôle de l'évaluation font l'objet d'une cotation en fonction de leur importance et de leur récurrence : « conforme », « remarque » ou « non conforme » pour la partie « examen documentaire » et réponse « adaptée », « imprécise » ou « inadaptée » pour les parties « Missions et méthodologie » et « Prélèvement et analyse de photos ». L'absence de non-conformité et le même principe de cotation que pour la certification initiale est appliquépour réussir l'évaluation.

DEKRA Certification SAS – Immeuble La Boursidière-Porte I – Rue de la Boursidière – 92350 Le Plessis-Robinson
Tél. 01.41.17.11.20 - @ dcp.fr@dekra.com - www.certification-diagnostiqueurs-immobiliers.fr

5.3.2. Diagnostic amiante - certification avec mention

Le candidat passe l'examen théorique pour la certification sans mention, un examen théorique complémentaire pour la certification avec mention et un examen pratique.

L'examen théorique de certification (qui est complémentaire à l'examen théorique pour la certification sans mention) consiste en un QCM de 15 questions (réparties par thèmes) d'une durée de 10 minutes. Les questions sont affectées d'un coefficient 1 ou 2. Le QCM est réussi à partir de l'obtention de la note de 13/25.

Le programme de l'examen théorique est le suivant :

- les normes et les méthodes de repérages devant satisfaire à la mise en œuvre des obligations visées à l'article R. 1334-22 du Code de la santé publique ainsi que des examens visuels à l'article R. 1334-29-3 du même code ;
- les caractéristiques des règlementations techniques des immeubles de grande hauteur, des établissements recevant du public de catégorie 1 à 4, des immeubles de travail hébergeant plus de 300 salariés et des bâtiments industriels qui impactent la réalisation des missions relevant de la portée de la certification avec mention.

L'examen pratique de certification avec mention comporte les mêmes phases (rapport, missions et méthodologies et prélèvement et analyse de photos) que l'examen pratique pour la certification sans mention qui durent respectivement 30, 25 et 20 minutes et répond aux mêmes principes de cotation.

Le programme de l'examen pratique avec mention est identique au programme de l'examen pratique pour la certification sans mention et porte sur une ou des missions relevant du périmètre de la certification avec mention.

Les points de contrôle de l'examen pratique font l'objet d'une cotation en fonction de leur importance et de leur récurrence : réponses « adaptée », « imprécise » ou « inadaptée ». La phase « réalisation d'un diagnostic » est acquise en l'absence de non-conformités et en présence de huit remarques au plus. La phase « rédaction d'un rapport » est acquise en l'absence de non-conformités et en présence de six remarques au plus.
La phase « Mission et méthodologie » est acquise en présence d'une réponse inadaptée au plus et d'au moins 5 réponses adaptées. La phase « Prélèvement et analyse de photos » est acquise en l'absence de réponse inadaptée et en présence de trois réponses imprécises au plus. La phase « rédaction d'un rapport » est acquise en l'absence de non-conformités et en présence de trois réponses imprécises au plus.

L'évaluation de renouvellement de certification avec mention comprend :

- un examen documentaire d'au moins cinq rapports (au moins un rapport pour chacun des types de missions) suivi d'un échange oral d'environ 10 min basé sur le retour d'expérience et les éventuels problèmes soulevés lors de l'examen documentaire ;
- puis un examen pratique de réalisation d'un diagnostic de 25 + 20 minutes du même type que celui de la certification initiale.

Les points de contrôle de l'évaluation font l'objet d'une cotation en fonction de leur importance et de leur récurrence : « conforme », « remarque » ou « non conforme » pour la partie « examen documentaire » et réponse « adaptée », « imprécise » ou « inadaptée » pour les parties « Missions et méthodologie » et « Prélèvement et analyse de photos ». L'absence de non-conformité ou de réponse inadaptée à

DEKRA Certification SAS – Immeuble La Boursidière-Porte I – Rue de la Boursidière – 92350 Le Plessis-Robinson
Tél. 01.41.17.11.20 - @ dcp.fr@dekra.com - www.certification-diagnostiqueurs-immobiliers.fr

l'examen pratique est nécessaire pour réussir l'évaluation de renouvellement de certification.

** Cas des personnes déjà certifiées sans mention : une candidature aux examens pour le domaine amiante avec mention implique le passage d'un examen théorique et d'un examen pratique spécifiques.*

Nota bene : si le candidat échoue à l'examen pratique du niveau avec mention, il devra réussir un examen pratique du niveau sans mention pour que sa certification sans mention soit renouvelée.

5.4. État relatif à la présence de termites dans un bâtiment

Le candidat passe :

- dans le cas d'une certification initiale, un examen théorique (cohérent avec la pratique en outre-mer si le candidat exerce outre-mer) ;
- dans le cas d'une certification initiale ou d'un renouvellement de certification, un examen pratique (cohérent avec la pratique en outre-mer si le candidat exerce outre-mer).

L'examen théorique de certification consiste en un QCM de 40 questions d'une durée de 20 minutes. Les questions sont affectées d'un coefficient 1 ou 2. Le QCM est réussi à partir de l'obtention de la note de 38/75.

Le programme de l'examen théorique porte sur les points suivants (hors questions relatives aux connaissances générales dans le domaine du bâtiment) :

1. les différentes structures, des principaux systèmes constructifs et la terminologie tout corps d'état et juridique du bâtiment en rapport avec le bois ;
2. la biologie des termites présents sur le territoire concerné ;
3. les textes réglementaires sur le sujet ;
4. le bois et matériaux dérivés, ses agents de dégradations biologiques, sa durabilité naturelle et conférée, et ses applications en construction ;
5. les notions relatives aux différentes méthodes et moyens de lutte contre les termites, méthodes préventives et curatives ;
6. les équipements nécessaires au bon déroulement de la mission.

L'examen pratique de certification pour obtenir la certification comporte trois phases :

- rédaction d'un rapport : le candidat dispose de 30 minutes pour rédiger un rapport à partir d'un énoncé distribué par l'examinateur ou le surveillant. Un examinateur vérifie la conformité du rapport à l'aide d'une grille d'évaluation ;
- outillage et méthodologie : le candidat est évalué pendant 25 minutes sur la méthodologie pour réaliser un état relatif à la présence de termites. Des questions sont posées sur la méthodologie et à partir de photos et/ou croquis. Le candidat répond aux questions soit à l'oral avec un examinateur soit sur une trame distribuée par l'examinateur ou le surveillant ; dans ce dernier cas un échange oral complémentaire (environ 10 min) avec un examinateur permettra de compléter les réponses du candidat aux « questions ouvertes » ;
- reconnaissance de dégradations d'agents de dégradation biologiques du bois à partir de photos présentant des échantillons de bois ou des insectes : le candidat dispose de 15 minutes pour identifier les photos du document de présentation distribué par l'examinateur ou le surveillant et, soit répondre à l'examinateur à l'oral, soit compléter le document qui lui a été remis.

Les points de contrôle de l'examen pratique font l'objet d'une cotation en fonction de leur importance et de leur récurrence : « adaptée », « imprécise » ou « inadaptée ». La phase

« outillage et méthodologie » est acquise en l'absence de réponse inadaptée et en présence de quatre remarques au plus. La phase « reconnaissance de dégradations » est acquise en l'absence de réponse inadaptée. La phase « rédaction d'un rapport » est acquise en l'absence de non-conformités et en présence de deux remarques au plus.

Le programme de l'examen pratique consiste à vérifier que le candidat :
- applique une méthodologie de réalisation des états relatifs à la présence de termites dans le bâtiment, et utilise les outils adaptés à l'activité ;
- sait rédiger des rapports en langue française qui constituent la matérialisation des contrôles effectués.

L'évaluation de renouvellement de certification comprend :
- un examen documentaire d'au moins cinq rapports (au moins un rapport pour chacun des types de missions) suivi d'un échange oral d'environ 10 min basé sur le retour d'expérience et les éventuels problèmes soulevés lors de l'examen documentaire ;
- puis un examen pratique de réalisation d'un diagnostic (outillage et méthodologie et reconnaissance de dégradations) de 25 + 15 minutes du même type que celui de la certification initiale.

Les points de contrôle de l'évaluation font l'objet d'une cotation en fonction de leur importance et de leur récurrence : « conforme », « remarque » ou « non conforme » pour la partie « examen documentaire » et réponse « adaptée », « imprécise » ou « inadaptée » pour les parties « Outillage et méthodologie » et « Reconnaissance de dégradations ». L'absence de non-conformité et le même principe de cotation que pour la certification initiale est appliqué pour réussir l'évaluation.

5.5. Diagnostic de performance énergétique

Les diagnostics objets de la certification sont le diagnostic de performance énergétique individuel (certification sans mention dont la portée couvre les compétences visées à l'article R. 134-4 pour la réalisation des diagnostics de performance énergétique d'habitations individuelles et de lots dans des bâtiments à usage principal d'habitation et les compétences visées au deuxième tiret de l'article R. 111-20-4 pour la réalisation des attestations pour la réglementation thermique) et le diagnostic de performance énergétique tous types de bâtiments (certification avec mention dont la portée couvre en sus les compétences visées à l'article R. 134-4 pour la réalisation des diagnostics de performance énergétique à l'immeuble ou de bâtiments à usage principal autre que d'habitation).

Le candidat passe :
- dans le cas d'une certification initiale, un examen théorique pour la certification sans mention et un examen théorique complémentaire s'il est candidat à la certification avec mention

et
- dans le cas d'une certification initiale ou d'un renouvellement de certification, un examen pratique

Nota bene : l'examen pratique pour la certification avec mention, y compris en cas de renouvellement de certification, porte sur le diagnostic de performance énergétique à l'immeuble ou de bâtiments à usage principal autre que d'habitation.

5.5.1. Diagnostic de performance énergétique individuel (certification sans mention)

DEKRA Certification SAS – Immeuble La Boursidière-Porte I – Rue de la Boursidière – 92350 Le Plessis-Robinson
Tél. 01.41.17.11.20 - @ dcp.fr@dekra.com - www.certification-diagnostiqueurs-immobiliers.fr

Le candidat passe un examen théorique pour la certification sans mention (DPE individuel) et un examen pratique portant sur le diagnostic de performance énergétique individuel.

L'examen théorique pour la certification sans mention est basé sur un QCM d'une durée de 40 minutes répondant aux caractéristiques suivantes :
- 60 questions abordant de manière équivalente tous les sujets concernés de l'annexe 3 de l'arrêté « compétences » ;
- les questions sont affectées d'un coefficient 1.

Le QCM est réussi à partir de l'obtention de la note de 36/60.

Le programme de **l'examen théorique** pour la certification sans mention porte sur les points suivants.

1. Les généralités sur le bâtiment :
- la typologie des constructions, les bâtiments, les produits de construction, les principaux systèmes constructifs, les techniques constructives, notamment les différents types de murs, de toiture, de menuiseries, de planchers, de plafonds, leur évolution historique et leurs caractéristiques locales ;
- les spécificités des bâtiments construits avant 1948, notamment en termes de conception architecturale et de caractéristiques hygrothermiques des matériaux.

2. La thermique du bâtiment :
- la thermique des bâtiments, notamment les notions de thermique d'hiver et d'été, de prévention et de traitement des désordres thermiques ou hygrométriques sur les bâtiments ;
- les grandeurs physiques thermiques, notamment la température, les degrés jours unifiés, la puissance, les énergies primaire et secondaire, le flux thermique, la résistance thermique, la conductivité thermique, la capacité calorifique, l'inertie thermique, les pouvoirs calorifiques supérieur et inférieur, la notion d'émission de gaz à effet de serre ;
- les différents modes de transfert thermique : conduction, convection (naturelle et forcée), rayonnement ;
- les principes des calculs de déperditions par les parois, par renouvellement d'air ;
- les principes de calcul d'une méthode réglementaire ainsi que les différences pouvant apparaître entre les consommations estimées et les consommations réelles compte tenu notamment de la présence de scenarii conventionnels ;
- les sources de différence entre les consommations conventionnelles et mesurées.

3. L'enveloppe du bâtiment :
- les matériaux de construction, leurs propriétés thermiques et patrimoniales, notamment pour des matériaux locaux ou présentant un faible impact environnemental et leur évolution historique ;
- les défauts d'étanchéité à l'air et de mise en œuvre des isolants ainsi que les sources d'infiltrations d'air parasites ;
- les possibilités d'amélioration énergétique et de réhabilitation thermique de l'enveloppe du bâtiment et leurs impacts potentiels, notamment sur les besoins en énergie du bâtiment, ses émissions de gaz à effet de serre et sur les changements hygrothermiques des ambiances du bâtiment.

4. Les systèmes :
- les réseaux de chaleur, les équipements techniques, notamment les principaux équipements individuels de chauffage, de climatisation et de production d'eau chaude sanitaire utilisant différentes sources d'énergie ;
- les principaux équipements de ventilation : simple et double flux ;
- les principaux équipements individuels utilisés pour contrôler le climat intérieur ;
- les défauts de mise en œuvre des installations et les besoins de maintenance ;
- les technologies innovantes ;
- les notions de rendement des installations de chauffage et de production d'eau chaude sanitaire ;
- la mise en place d'énergies renouvelables ;
- les possibilités d'amélioration énergétique et de réhabilitation thermique des systèmes et leurs impacts potentiels, notamment sur les besoins en énergie du bâtiment, ses émissions de gaz à effet de serre et sur les changements hygrothermiques des ambiances du bâtiment.

5. Les textes réglementaires :
- les textes législatifs et réglementaires sur le sujet, notamment les différentes méthodes d'élaboration des diagnostics, la liste des logiciels arrêtée et pouvant être utilisés ;
- les notions juridiques de la propriété dans les bâtiments et les relations légales ou contractuelles entre les propriétaires du bâtiment, les propriétaires des locaux à usage privatif, les occupants, les exploitants et les distributeurs d'énergie ;
- la terminologie technique et juridique du bâtiment, en rapport avec l'ensemble des domaines de connaissance mentionnés ci-dessus.

L'examen pratique pour la certification sans mention comporte trois phases :
- cinq cas pratiques permettant de vérifier le bon choix de la méthode d'évaluation : le candidat dispose de 10 minutes pour apporter la ou les réponses à cinq situations. L'examinateur vérifie la conformité des réponses à l'aide d'une fiche de notation
- cas pratiques permettant de vérifier la bonne détermination des données, la restitution des résultats du diagnostic au client et les recommandations adaptées :
    - un cas pour la méthode des consommations relevées : après avoir pris connaissance du sujet (20 minutes), le candidat dispose de 30 minutes pour rédiger un rapport complet de diagnostic de performance énergétique à partir des données d'entrée d'un lot à usage autre que d'habitation situé dans un immeuble à usage principal d'habitation
    - un cas pour la méthode des consommations estimées : après avoir pris connaissance du sujet (30 minutes), le candidat dispose de 45 minutes pour rédiger un rapport complet de diagnostic de performance énergétique à partir des données d'entrée d'un logement individuel

À l'aide de grilles d'évaluation, l'examinateur vérifie à l'issue la conformité :
- des réponses apportées aux cas pratiques ;
- des rapports.

Les points de contrôles font l'objet d'une cotation en fonction de leur importance et de leur récurrence : « réponse adaptée », « réponse imprécise » ou « réponse inadaptée ».

La phase « choix de la méthode d'évaluation » est acquise en présence de quatre bonnes réponses sur cinq.

La phase « bonne détermination des données/rédaction du rapport » est acquise :

DEKRA Certification SAS – Immeuble La Boursidière-Porte I – Rue de la Boursidière – 92350 Le Plessis-Robinson
Tél. 01.41.17.11.20 - @ dcp.fr@dekra.com - www.certification-diagnostiqueurs-immobiliers.fr

- pour la méthode des consommations relevées, en cas d'au moins 4 réponses adaptées et moins de 4 réponses inadaptées ou si les valeurs des « étiquettes » Energie et GES ne sont pas inadaptées ;
- pour la méthode des consommations estimées, en cas d'au moins 4 réponses adaptées et moins de 4 réponses inadaptées.

Le programme de l'examen pratique pour la certification sans mention consiste à vérifier que le candidat :
- est capable d'élaborer le diagnostic de performance énergétique en utilisant une méthodologie adaptée aux cas traités, à en interpréter les résultats et à les restituer à un non-spécialiste ;
- sait évaluer la consommation d'un bâtiment par une au moins des méthodes réglementaires de consommations estimées et est capable de déterminer les données d'entrée de cette méthode ;
- sait évaluer la consommation d'un bâtiment par la méthode des consommations relevées et est capable de déterminer les données utiles dans les factures et les utiliser ;
- est en mesure de proposer des recommandations adaptées aux cas traités, en tenant compte du contexte technique, juridique, économique et environnemental ;
- sait rédiger des rapports en langue française qui constituent la matérialisation de la prestation effectuée.

Le candidat doit être évalué a minima avec les mises en situation suivantes :
- le bon choix de la méthode d'évaluation de la consommation énergétique est vérifié sur au moins cinq cas pratiques ;
- la bonne détermination des données est vérifiée sur au moins un cas pratique pour la méthode des consommations estimées et au moins un cas pratique pour la méthode des consommations relevées ;
- la restitution des résultats du diagnostic au client et les recommandations adaptées sont vérifiées sur au moins deux cas pratiques.

L'évaluation de renouvellement de certification comprend :
- un examen documentaire d'au moins cinq rapports (au moins un rapport pour chacun des types de missions) suivi d'un échange oral d'environ 10 min basé sur le retour d'expérience et les éventuels problèmes soulevés lors de l'examen documentaire ;
- un examen pratique d'identification des éléments à relever pour établir le descriptif technique d'un DPE suivant la méthode des consommations estimées de 30 minutes.

Les points de contrôle de l'évaluation font l'objet d'une cotation en fonction de leur importance et de leur récurrence : « conforme », « remarque » ou « non conforme » pour la partie « examen documentaire » et réponse « adaptée », « imprécise » ou « inadaptée » pour les autres parties de l'examen pratique. L'absence de non-conformité ou 4 réponses inadaptées maximum et 4 réponse adaptée minimum est nécessaire pour réussir l'évaluation.

5.5.2. Diagnostic de performance énergétique tous bâtiments (certification avec mention)

Le candidat passe l'examen théorique pour la certification sans mention (DPE individuel), un examen théorique complémentaire pour la certification avec mention (DPE tous bâtiments) et un examen pratique portant sur le diagnostic de performance énergétique à l'immeuble ou de bâtiments à usage principal autre que d'habitation.

L'examen théorique pour la certification sans mention est défini plus haut (voir 5.5.1).

Le QCM est réussi à partir de l'obtention de la note de 36/60.

L'examen théorique (complémentaire) est basé sur un QCM d'une durée de 20 minutes répondant aux caractéristiques suivantes :
- 28 questions abordant de manière équivalente tous les sujets concernés de l'annexe 3 de l'arrêté « compétences » ;
- le niveau cognitif des questions est supérieur à celui de l'examen pour la certification sans mention, et tient compte de la complexité des missions qui relèvent de la mention ;
- les questions sont affectées d'un coefficient 1.

Le QCM est réussi à partir de l'obtention de la note de 16/28.

Le programme de **l'examen théorique complémentaire** pour la certification avec mention (tenant compte des spécificités et du niveau de complexité des immeubles et bâtiments à usage principal autre que d'habitation) porte sur les points suivants.

1. Les généralités sur le bâtiment :
- l'analyse des configurations thermiquement défavorables pour les locaux au sein de l'immeuble.

2. La thermique du bâtiment :
- le diagramme de l'air humide.

3. L'enveloppe du bâtiment.

4. Les systèmes :
- les différents systèmes de chauffage, de refroidissement, de production d'eau chaude sanitaire, de ventilation et d'éclairages dans les bâtiments à usage principal autre que d'habitation et les parties communes des immeubles ;
- les chaufferies : fonctionnement, sécurité, performances ;
- les auxiliaires des différents systèmes ;
- les notions de prévention des risques liés aux légionnelles ;
- l'équilibrage des réseaux de distribution ;
- les principaux équipements collectifs de chauffage, de climatisation, de production d'eau chaude sanitaire, de ventilation et ceux utilisés pour contrôler le climat intérieur ;
- les possibilités d'amélioration énergétique et de réhabilitation thermique des systèmes des bâtiments ;
- les notions de conditionnement d'air et de distributions hydraulique et aéraulique ;
- les centrales de traitement d'air : mélange, filtration, humidification, chauffage, refroidissement, déshumidification, etc.

5. Les textes réglementaires :
- les dispositions de sécurité et de santé applicables aux lieux de travail liées au sujet de la performance énergétique.

L'examen pratique pour la certification avec mention comporte trois phases :

- cinq cas pratiques permettant de vérifier le bon choix de la méthode d'évaluation : le candidat dispose de 10 minutes pour apporter la ou les réponses à cinq situations. L'examinateur vérifie la conformité des réponses à l'aide d'une fiche de notation ;

- cas pratiques permettant de vérifier la bonne détermination des données, la restitution des résultats du diagnostic au client et les recommandations adaptées :
    - un cas pour la méthode des consommations relevées : après avoir pris connaissance du sujet (25 minutes), le candidat dispose de 35 minutes pour rédiger un rapport complet de diagnostic de performance énergétique à partir des données d'entrée d'un bâtiment à usage autre que d'habitation ;
    - un cas pour la méthode des consommations estimées : après avoir pris connaissance du sujet (30 minutes), le candidat dispose de 1 heure pour rédiger un rapport complet de diagnostic de performance énergétique à partir des données d'entrée d'un bâtiment complet à usage d'habitation.

À l'aide de grilles d'évaluation l'examinateur vérifie à l'issue la conformité :
- des réponses apportées aux cas pratiques ;
- des rapports.

Les points de contrôles font l'objet d'une cotation en fonction de leur importance et de leur occurrence : « réponse adaptée », « réponse imprécise » ou « réponse inadaptée ».

La phase « choix de la méthode d'évaluation » est acquise en présence de quatre bonnes réponses sur cinq.
La phase « bonne détermination des données/rédaction du rapport » est acquise :
- pour la méthode des consommations relevées, en cas d'au moins 4 réponses adaptées et moins de 4 réponses inadaptées ou si les valeurs des « étiquettes » Energie et GES ne sont pas inadaptées ;
- pour la méthode des consommations estimées, en cas d'au moins 4 réponses adaptées et moins de 4 réponses inadaptées.

Le programme de l'examen pratique pour la certification avec mention consiste à vérifier que le candidat :
- est capable d'élaborer le diagnostic de performance énergétique en utilisant une méthodologie adaptée aux cas traités, à en interpréter les résultats et à les restituer à un non-spécialiste ;
- sait évaluer la consommation d'un bâtiment par une au moins des méthodes réglementaires de consommations estimées et est capable de déterminer les données d'entrée de cette méthode ;
- sait évaluer la consommation d'un bâtiment par la méthode des consommations relevées et est capable de déterminer les données utiles dans les factures et les utiliser ;
- est en mesure de proposer des recommandations adaptées aux cas traités, en tenant compte du contexte technique, juridique, économique et environnemental ;
- sait rédiger des rapports en langue française qui constituent la matérialisation de la prestation effectuée.

Le candidat doit être évalué a minima avec les mises en situation suivantes :
- le bon choix de la méthode d'évaluation de la consommation énergétique est vérifié sur au moins cinq cas pratiques ;
- la bonne détermination des données est vérifiée sur au moins un cas pratique pour la méthode des consommations estimées et au moins un cas pratique pour la méthode des consommations relevées ;
- la restitution des résultats du diagnostic au client et les recommandations adaptées sont vérifiées sur au moins deux cas pratiques.

DEKRA Certification SAS – Immeuble La Boursidière-Porte I – Rue de la Boursidière – 92350 Le Plessis-Robinson
Tél. 01.41.17.11.20 - @ dcp.fr@dekra.com - www.certification-diagnostiqueurs-immobiliers.fr

L'évaluation de renouvellement de certification comprend :

- un examen documentaire d'au moins cinq rapports (au moins un rapport pour chacun des types de missions) suivi d'un échange oral d'environ 10 min basé sur le retour d'expérience et les éventuels problèmes soulevés lors de l'examen documentaire ;
- un examen pratique d'identification des éléments à relever pour établir le descriptif technique d'un DPE suivant la méthode des consommations estimées de 30 minutes.

Les points de contrôle de l'évaluation font l'objet d'une cotation en fonction de leur importance et de leur récurrence : « conforme », « remarque » ou « non conforme » pour la partie « examen documentaire » et réponse « adaptée », « imprécise » ou « inadaptée » pour les autres parties de l'examen pratique. L'absence de non-conformité ou 4 réponses inadaptées maximum et 4 réponse adaptée minimum est nécessaire pour réussir l'évaluation.

** Cas des personnes déjà certifiées sans mention : une candidature aux examens pour le domaine performance énergétique avec mention implique le passage d'un examen théorique et d'un examen pratique spécifiques.*

Nota bene : si le candidat échoue à l'examen pratique du niveau avec mention, il devra réussir un examen pratique du niveau sans mention pour que sa certification sans mention soit renouvelée.

5.6. État de l'installation intérieure de gaz

L'examen théorique consiste en un QCM de 30 questions (réparties par thèmes) d'une durée de 20 minutes. Les questions sont affectées d'un coefficient 1. Le QCM est réussi à partir de l'obtention de la note de 17/30.

Le programme de l'examen théorique porte sur les points suivants :

1. les différentes structures, les principaux systèmes constructifs, la terminologie technique tout corps d'état et la terminologie juridique du bâtiment en rapport avec le gaz ;
2. les procédés, produits et équipements dans le domaine du gaz ainsi que les réglementations et prescriptions techniques qui régissent la prévention des risques liés à l'utilisation du gaz ;
3. les caractéristiques physico-chimiques des différents gaz combustibles, la combustion du gaz, les risques liés aux gaz combustibles et les contraintes portant sur l'aération et l'évacuation des produits de combustion ;
4. le fonctionnement des grandes familles d'appareils et leurs consignes d'installation et d'utilisation, en adéquation avec le combustible utilisé ;
5. les méthodes de diagnostic des installations intérieures de gaz, définies conformément aux articles R. 134-6 à R. 134-9 du Code de la construction et de l'habitation.

Plus particulièrement, la personne physique candidate démontre qu'elle possède les connaissances requises sur :

- le corpus réglementaire et normatif en vigueur encadrant la réalisation d'une installation intérieure de gaz ;
- l'alimentation en gaz des appareils à gaz ;
- le contrôle du fonctionnement des appareils ;
- les caractéristiques des gaz ;

DEKRA Certification SAS – Immeuble La Boursidière-Porte I – Rue de la Boursidière – 92350 Le Plessis-Robinson
Tél. 01.41.17.11.20 - @ dcp.fr@dekra.com - www.certification-diagnostiqueurs-immobiliers.fr

- les spécificités des installations alimentées en gaz de pétrole liquéfié ;
- les chauffe-eau non raccordés ;
- les conduits de raccordement ;
- les terminologies et définitions ;
- les essais d'étanchéité apparente d'une installation de gaz ;
- l'évacuation des produits de combustion des appareils à gaz raccordés ;
- le contrôle du débouché des appareils à circuit étanche ;
- la ventilation des locaux ;
- la ventilation mécanique contrôlée gaz ;
- les organes de coupure de l'alimentation en gaz ;
- les robinets de commande des appareils à gaz ;
- les tuyauteries fixes d'alimentation en gaz ;
- les types d'anomalies sur une installation intérieure de gaz ;
- les suites données à la découverte d'une anomalie sur une installation intérieure de gaz ;
- les intoxications au monoxyde de carbone.

L'examen pratique pour obtenir la certification comporte trois phases pour lesquelles le candidat dispose de 60 minutes.

- Mises en situation de diagnostic : le candidat est évalué pendant 30 minutes sur la méthodologie pour réaliser des états relatifs à des installations intérieures de gaz ; des questions sont posées à partir de photos. Ces questions sont réparties en 4 thèmes. Le candidat répond aux questions soit à l'oral avec un examinateur soit sur une trame distribuée par l'examinateur ou le surveillant.
- Mises en situation complémentaire de diagnostic : l'examinateur montre au candidat un dossier de cas pratique comportant des questions relatives aux modalités d'essais et de mesures à réaliser ainsi qu'aux actions à mener en cas d'anomalie présentant un danger grave et immédiat dans le cadre de l'état de l'installation intérieure de gaz. Le candidat dispose de 10 minutes pour répondre aux questions.
- Rédaction d'un rapport : l'examinateur remet des indications relevées lors d'un diagnostic gaz afin que le candidat rédige un rapport correspondant à l'hypothèse donnée par l'examinateur ou le surveillant. Le candidat dispose alors de 20 minutes pour rédiger son rapport

À l'aide de grilles d'évaluation l'examinateur vérifie à l'issue la conformité :

- des réponses apportées au questionnaire « essais et mesures » ;
- des constatations pour chaque mise en situation ;
- du rapport.

Les points de contrôle de chaque thème de l'examen pratique font l'objet d'une cotation en fonction de leur importance : « réponse adaptée », « réponse imprécise » ou « réponse inadaptée ».
Les 4 thèmes de la partie « mises en situation de diagnostic » sont alors « conforme » si toutes les réponses du thème sont « adaptées », en « remarque » si au moins une réponse n'est pas « adaptée », « non conforme » si toutes les réponses du thème sont « inadaptées ».
La partie « mises en situation de diagnostic » est validée en l'absence de thème « non conforme ».
Le thème « essais et mesures » est validé s'il y a moins de 3 « réponse inadaptée » et si la réponse est « adaptée » pour la méthodologie en cas d'anomalie de type DGI.
La partie rapport est validée s'il n'y a aucune réponse « inadaptée » et moins de 4 réponses « imprécises ».

Le programme de l'examen pratique consiste à vérifier que le candidat :

- est capable de mettre en œuvre la méthodologie de réalisation des états relatifs à l'installation intérieure de gaz et d'utiliser les outils dédiés à l'activité ;

- sait rédiger des rapports en langue française qui constituent la matérialisation des contrôles effectués.

L'évaluation de renouvellement de certification comprend :
- un examen documentaire d'au moins cinq rapports (au moins un rapport pour chacun des types de missions) suivi d'un échange oral d'environ 10 min basé sur le retour d'expérience et les éventuels problèmes soulevés lors de l'examen documentaire ;
- un examen pratique de « mises en situation » de 30 minutes du même type que celui de la certification initiale ;
- un examen pratique « essais et mesures » de 10 minutes du même type que celui de la certification initiale.

Renouvellement de certification
Les points de contrôle de l'évaluation font l'objet d'une cotation en fonction de leur importance et de leur récurrence : « conforme », « remarque » ou « non conforme » pour la partie « examen documentaire » et pour les différents thèmes de l'examen pratique de mises en situation et réponse « adaptée », « imprécise » ou « inadaptée » pour les autres parties de l'examen pratique. L'absence de non-conformité pour la partie « examen documentaire » et le même principe de cotation que pour la certification initiale pour les aures parties d'examen sont nécessaires pour réussir l'évaluation.

5.7. État de l'installation intérieure d'électricité

L'examen théorique consiste en un QCM de 40 questions (réparties par thèmes) d'une durée de 25 minutes. Les questions sont affectées d'un coefficient 1 ou 2. Le QCM est réussi à partir de l'obtention de la note de 35/69.

L'examen pratique pour obtenir la certification comporte deux phases pour lesquelles le candidat dispose de 70 minutes.
- Mises en situation de diagnostic : le candidat est évalué pendant 40 minutes sur la méthodologie pour réaliser des états relatifs à des installations intérieures d'électricité ; des questions sont posées à partir de photos ou hypothèses. Ces questions sont réparties en 7 thèmes. Le candidat répond aux questions soit à l'oral avec un examinateur soit sur une trame distribuée par l'examinateur ou le surveillant.
- Rédaction d'un rapport : l'examinateur remet des indications relevées lors d'un diagnostic électricité afin que le candidat rédige un rapport relatif à l'hypothèse donnée par l'examinateur ou le surveillant. Le candidat dispose alors de 30 minutes pour rédiger son rapport.

À l'aide de grilles d'évaluation, l'examinateur vérifie à l'issue la conformité :
- des constatations pour chaque mise en situation ;
- du rapport.

Les points de contrôle de l'évaluation font l'objet d'une cotation en fonction de leur importance pour l'examen pratique de mises en situation : réponse « adaptée », « imprécise » ou « inadaptée ». L'absence de thème « non-conforme » est nécessaire pour réussir l'évaluation.

Le programme de l'examen pratique consiste à vérifier que le candidat :
- est capable de mettre en œuvre la méthodologie de réalisation des états relatifs à l'installation intérieure d'électricité et d'utiliser les outils dédiés à l'activité ;

- sait rédiger des rapports en langue française qui constituent la matérialisation des vérifications effectuées.

L'évaluation de renouvellement de certification comprend :
- un examen documentaire d'au moins cinq rapports (au moins un rapport pour chacun des types de missions) ;
- une mise en situation de diagnostic : le candidat est évalué pendant 40 minutes sur la méthodologie pour réaliser des états relatifs à des installations intérieures d'électricité ; des questions sont posées à partir de photos ou hypothèses. Ces questions sont réparties en 7 thèmes. Le candidat répond aux questions soit à l'oral avec un examinateur soit sur une trame distribuée par l'examinateur ou le surveillant.

Les points de contrôle de l'évaluation font l'objet d'une cotation en fonction de leur importance et de leur récurrence : « conforme », « remarque » ou « non conforme » pour la partie « examen documentaire » et pour les différents thèmes de l'examen pratique de mises en situation et réponse « adaptée », « imprécise » ou « inadaptée » pour les autres parties de l'examen pratique. L'absence de non-conformité est nécessaire pour réussir l'évaluation.

6. DÉLIVRANCE DES CERTIFICATIONS / RENOUVELLEMENTS DE CERTIFICATIONS

La direction de DEKRA Certification prononce l'attribution de la certification/renouvellement de certification. En cas de litige non résolu entre un candidat et DEKRA Certification, le comité du dispositif particulier de certification pourra être consulté pour avis.

La décision en matière de certification/renouvellement de certification est notifiée au candidat dans un délai maximum de deux mois après la fin de son évaluation initiale ou de rattrapage.

Voir le détail précis des étapes et délais de la certification et de la renouvellement de certification en annexe 1

La décision est accompagnée d'un retour écrit indiquant les écarts entre les compétences observées et les compétences attendues En cas de réussite, cette notification est accompagnée des conditions d'utilisation de la marque et du logo DEKRA Certification concernant la certification de personnes et du rappel des conditions de surveillance.

DEKRA Certification délivre à la personne certifiée un certificat dans les 15 jours suivant la dernière décision positive des différents domaines évalués. Dans le cadre des certifications réglementaires, la personne certifiée recevra également une carte professionnelle identifiant ses compétences, si elle en fait la demande.

La certification réglementaire a une durée de validité de sept ans au plus. La certification volontaire a une durée de validité de trois ans au plus.

Nota bene – Dates de délivrance

- ***La date de délivrance de la certification est le jour d'expédition par DEKRA Certification de la décision positive d'attribution d'une certification. Cette date, apparaissant sur le diplôme de certification, marque la prise d'effet de la certification.***
- ***La date de délivrance du renouvellement de certification est le lendemain de l'échéance réglementaire du cycle de certification précédent (indiquée dans la décision positive d'attribution d'un renouvellement de certification). Cette date, apparaissant sur le diplôme de certification, marque la prise d'effet du renouvellement de certification. En cas d'évolution législative ou réglementaire qui surviendrait entre la décision et la prise d'effet du renouvellement de certification, et qui aurait des incidences en termes de connaissances ou de compétences, une évaluation complémentaire de la personne sera organisée.***

  Si une décision d'attribution de renouvellement de certification n'a pas pu être prise par DEKRA Certification avant l'échéance du cycle de certification en cours, la candidature au renouvellement de certification est alors considérée comme une candidature à la certification (en cas d'attribution de la certification, celle-ci prendra effet au jour d'expédition).

Nota bene – Certification obtenue

Une même personne physique ne peut être titulaire de plusieurs certifications pour un même domaine. Les organismes de certification s'en assurent sur la foi d'une déclaration sur l'honneur de la personne physique et en vérifiant l'annuaire national des diagnostiqueurs. La possession de plusieurs certifications dans un domaine entraîne le retrait de toutes les certifications dans ce domaine par les organismes de certification, qui sont tenus de se communiquer l'information.

7. SURVEILLANCE DES PERSONNES CERTIFIÉES

7.1. Programme de la surveillance

La surveillance est l'ensemble des opérations permettant de vérifier les compétences techniques ayant fait l'objet d'une certification ou d'un renouvellement de certification, et ce tout au long d'un cycle. Ces opérations sont de deux ordres :

- surveillance périodique : définie dans la réglementation, elle est composée a minima :
  - d'une surveillance documentaire pour tous les domaines de certification ;
  - d'un contrôle sur ouvrage pour tous les domaines de certification (également appelé contrôle sur ouvrage global) ;
  - et d'un contrôle sur ouvrage pour les domaines plomb – DRIPP/CTPP, amiante avec mention et performance énergétique avec mention ;
- surveillance continue (exigence d'accréditation des organismes certificateurs) : il s'agit de la mise à jour des données relatives à la personne certifiée (coordonnées, situation professionnelle, prise en compte d'éventuelles dispositions transitoires, etc.) et du traitement des réclamations et plaintes reçues directement par DEKRA Certification par des tiers (particuliers, professionnels, administrations, etc.).

7.1.1. Surveillance documentaire

7.1.1.1. Objectifs

La surveillance documentaire consiste à :

- vérifier que la personne certifiée se tient à jour des évolutions techniques, législatives et réglementaires dans le domaine concerné, notamment en s'assurant qu'elle a suivi une formation entre le début de la deuxième année et la fin de la troisième année de son cycle de certification ;
- vérifier que la personne certifiée exerce réellement l'activité pour laquelle elle a obtenu la certification, au moyen de la fourniture par cette personne d'au moins cinq rapports sur les douze derniers mois ou, s'il s'agit de l'opération initiale de surveillance, quatre depuis l'obtention de la certification ;
- vérifier que la personne certifiée est dûment assurée (assurance permettant de couvrir les conséquences d'un engagement de sa responsabilité en raison de ses interventions) ;
- contrôler la conformité aux dispositions réglementaires, normatives ou bonnes pratiques professionnelles en vigueur d'un échantillon d'au moins cinq rapports établis par la

DEKRA Certification SAS – Immeuble La Boursidière-Porte I – Rue de la Boursidière – 92350 Le Plessis-Robinson
Tél. 01.41.17.11.20 - @ dcp.fr@dekra.com - www.certification-diagnostiqueurs-immobiliers.fr

personne certifiée depuis le début du cycle de certification, ou d'au moins quatre rapports, s'il s'agit de l'opération initiale de surveillance ; cet échantillon est sélectionné par l'organisme de certification et comporte au moins un rapport pour chacun des types de missions du domaine de diagnostic concerné, quand ce type a été réalisé.

La personne fournit également l'état de suivi des réclamations et plaintes la concernant dans l'usage de sa certification qui est examiné avec, le cas échéant, les suites données aux résultats de la précédente surveillance.
La personne tient à disposition les rapports de la liste décrite dans le paragraphe 7.1.1.3 ci-après pendant cinq ans.

7.1.1.2. Planification

DEKRA Certification déclenche la surveillance en fonction des dates de certification des personnes certifiées et d'un planning permettant de réaliser la surveillance dans le délai réglementaire obligatoire. Pour ce faire, DEKRA Certification demande par courrier les pièces décrites dans le programme ci-dessous.
Les délais de réalisation de la surveillance périodique (réglementaire) varient selon le cycle (certification ou renouvellement de certification) et les dates de prise d'effet des certifications.

Voir le détail précis des étapes et délais de la surveillance documentaire en année 1 ou année 2 ou année 3 ou années 2 à 4 en annexe 2

7.1.1.3. Déroulement

En pratique, la surveillance documentaire porte sur les points suivants.

1. Mise à jour des évolutions techniques, légales et réglementaires : DEKRA Certification envoie un questionnaire à la personne certifiée qui permettra de vérifier que la personne se tient à jour des évolutions techniques, légales et réglementaires.

   DEKRA Certification vérifie également que la personne certifiée a suivi une formation entre le début de la deuxième année et la fin de la troisième année de son cycle de certification.

2. Rapports : DEKRA Certification demande la liste des rapports réalisés depuis le début du cycle de certification et procède, selon les modalités définies par la réglementation, à un sondage parmi ceux-ci afin de vérifier leur conformité aux dispositions réglementaires normatives ou bonnes pratiques professionnelles en vigueur selon une grille d'évaluation.

   Les points de contrôle de la grille d'évaluation font l'objet d'une cotation en fonction de leur importance : « conforme » ; « non conforme » en cas d'erreur ou d'incohérence systématique ; « remarque » dans les autres cas. La vérification des rapports peut montrer une non-conformité qui n'est pas récurrente : celle-ci peut alors être considérée comme une remarque.

   Le cas échéant, la vérification comprend les suites données aux résultats de la précédente surveillance.

3. Analyse de l'état des réclamations et plaintes : DEKRA Certification demande l'état des réclamations et plaintes reçues par la personne certifiée. Cet état est analysé et des informations complémentaires peuvent être demandées à la personne certifiée.

Sont également analysées les réclamations et plaintes concernant la personne certifiée qui seraient adressées directement à DEKRA Certification ou transmises par le Cofrac le cas échéant.

En ce qui concerne l'état des réclamations et plaintes fourni par le diagnostiqueur : les informations complémentaires fournies par le diagnostiqueur doivent permettre de solder la réclamation ou plainte pour finaliser la surveillance.

En ce qui concerne les réclamations et plaintes traitées directement par DEKRA Certification : celles-ci devront être soldées pour finaliser la surveillance.

4. Respect des règles d'utilisation de la marque et du logo : DEKRA Certification vérifie le respect de ces règles sur chaque support transmis comportant la marque ou le logo relatif à la Certification de Personnes.

Les non-conformités constatées par DEKRA Certification sont communiquées au diagnostiqueur qui doit réaliser les actions correctives adéquates.

Pour chaque domaine, un courrier identifie les écarts entre les compétences observées et les compétences attendues dans les rapports contrôlés, sans que DEKRA Certification ait à engager sa responsabilité quant au contenu de ces rapports. L'intervention des contrôles ne modifie ni la nature ni l'étendue des responsabilités qui incombent à la personne certifiée quant au contenu de ses rapports.

7.1.2. Surveillance par contrôle sur ouvrage

7.1.2.1. Objectifs

La surveillance par contrôle sur ouvrage (règlementaire) comprend le contrôle sur ouvrage global concernant tous les domaines de la certification (y compris les domaines de certification avec mention). Ce contrôle sur ouvrage a une durée de validité de 7 ans.

Les objectifs de la surveillance par contrôle sur ouvrage (réglementaire) sont les suivants pour tous les domaines de certification :

- ce contrôle :
  - porte sur une mission réelle de la personne certifiée, dans le cadre d'une nouvelle mission de diagnostic et non sur la base d'un rapport préalablement établi ;
  - permet de vérifier la conformité de la prestation aux méthodes relatives au diagnostic concerné et l'examen sur place du bâtiment ;
- dans le cas d'une certification avec mention, ce contrôle porte obligatoirement sur une mission de ce périmètre ;
- pour le domaine amiante – certification avec mention, ce contrôle porte sur un repérage avant démolition ou avant travaux si ce type de mission est réalisé.

Cas d'une personne dont la certification est valide et a été obtenue avant le 1er janvier 2020 :
Une personne certifiée avant le 1er janvier 2020, pour une durée de cinq ans, peut obtenir la prorogation de deux ans de la durée du cycle de certification, sous réserve de la réussite au contrôle sur ouvrage couvrant le ou les domaines de certification concernés.

7.1.2.2. Planification

Le contrôle sur ouvrage global est réalisé à tout moment du cycle de certification (excepté en cas de demande de prorogation de la durée du cycle de certification).
Pour la réalisation du contrôle sur ouvrage, il est procédé aux opérations suivantes :

DEKRA Certification SAS – Immeuble La Boursidière-Porte I – Rue de la Boursidière – 92350 Le Plessis-Robinson
Tél. 01.41.17.11.20 - @ dcp.fr@dekra.com - www.certification-diagnostiqueurs-immobiliers.fr

- définir le nombre de contrôles sur ouvrage à réaliser par an de manière à traiter toutes les surveillances concernées ;
- établir une liste de personnes par année puis une liste de personnes à solliciter par mois selon un planning permettant de réaliser la surveillance dans le délai réglementaire obligatoire ;
- solliciter ces personnes en leur demandant le planning de leurs interventions prévues sur la période pendant laquelle il est envisagé de réaliser le contrôle sur ouvrage.

Nota bene :
Afin d'optimiser le nombre de contrôles sur ouvrage et éviter autant que possible d'en réaliser plusieurs, DEKRA Certification met tout en œuvre pour réaliser le contrôle sur ouvrage global sur tous les domaines de certification. Pour autant, ce contrôle peut ne pas inclure le périmètre de certification avec mention du fait de la spécificité des immeubles et missions concernés.
Si le contrôle sur ouvrage met en évidence une ou des non-conformités, la règlementation impose de réaliser un nouveau contrôle sur ouvrage conformément à la règlementation.

Voir le détail précis des étapes et délais de la surveillance par contrôle sur ouvrage en années 2 à 4 en annexe 3

En tout état de cause, le contrôle sur ouvrage :
- n'est réalisé qu'après réception d'un bon de commande et d'un règlement ;
- doit être réalisé au plus tard avant la fin du cycle de certification (sinon la personne certifiée ne peut pas entamer une procédure de renouvellement de certification).

Important ! Dans ses contrats de diagnostic, le diagnostiqueur certifié doit obligatoirement stipuler qu'il doit pouvoir être accompagné par un examinateur représentant l'organisme qui certifie ses compétences.

7.1.2.3. Sélection de l'ouvrage et modalités d'accès au site

Après réception du bon commande (comprenant des informations et pièces administratives, le règlement, l'engagement de la personne certifiée ainsi que le planning des interventions du diagnostiqueur), DEKRA Certification :
- sélectionne aléatoirement une mission en vérifiant la disponibilité d'un examinateur et
- confirme le contrôle sur ouvrage au plus tard 2 jours ouvrables avant la mission.

En cas d'impossibilité d'organiser un contrôle pour l'une des missions prévues dans le planning du diagnostiqueur, DEKRA Certification sollicite à nouveau le diagnostiqueur en lui demandant le planning de ses interventions.

Dès confirmation du rendez-vous de contrôle sur ouvrage, le diagnostiqueur confirme à son client la date de présence d'un examinateur de DEKRA Certification.

Le contrôle sur ouvrage est réalisé au jour et à l'heure convenus, en présence de l'examinateur DEKRA Certification et du diagnostiqueur.

Si le rendez-vous s'avère impossible du fait du diagnostiqueur ou de son entreprise, le versement d'indemnités est prévue dans les conditions de vente (indemnité forfaitaire ainsi que des frais réels de déplacement engagés si l'annulation intervient à partir de 48 heures avant la date prévue ; paiement de la prestation ainsi que des frais réels de déplacements engagés si l'annulation intervient à partir de la veille du jour prévu).

DEKRA Certification SAS – Immeuble La Boursidière-Porte I – Rue de la Boursidière – 92350 Le Plessis-Robinson
Tél. 01.41.17.11.20 - @ dcp.fr@dekra.com - www.certification-diagnostiqueurs-immobiliers.fr

7.1.2.4. Déroulement

Pour chaque domaine, une grille de vérification, utilisée par l'examinateur sur le site le jour du contrôle sur ouvrage, permet toutes les vérifications prévues. L'examinateur y consigne ses constats en listant :

- les points conformes,
- les points non-conformes (s'il constate une erreur ou une incohérence),
- et les remarques (s'il constate une imprécision).

Pour chaque domaine, un rapport de contrôle sur ouvrage permet de présenter les constats au diagnostiqueur qui contresigne un document de clôture en deux exemplaires.
Le rapport identifie les écarts entre les compétences observées et les compétences attendues constatés lors de la mission observée.

Important !
Certaines non-conformités susceptibles de remettre en cause la sécurité des occupants ou de l'immeuble relèvent de cas où l'obligation d'information et de conseils de DEKRA Certification peut s'appliquer : dans ce cas DEKRA Certification mettra en œuvre toute action opportune dictée par la réglementation, les bonnes pratiques en vigueur ou encore la nécessité de préserver la sûreté des occupants (par exemple en cas de défaillance d'une installation intérieure de gaz).

7.2. Décisions consécutives à la surveillance

À l'issue d'opérations de surveillance (périodiques prévue par la réglementation ou continues prévues par les exigences d'accréditation des organismes certificateurs), la direction de DEKRA Certification prononce une décision et la notifie dans un délai maximum de :

- deux mois après la dernière sélection de rapport par DEKRA Certification (pour la surveillance documentaire) ou le contrôle sur ouvrage ;
- dans le délai adapté dans les autres cas.

En cas d'absence de non-conformités, le maintien de la certification est prononcé.

En cas de non-conformités constatées dans le cadre d'une surveillance documentaire ou du traitement d'une plainte reçue directement par DEKRA Certification, l'une des décisions suivantes est prise :

- demande d'explications (dans le cadre d'une plainte reçue directement par DEKRA Certification) ;
- maintien sous condition (dans le cadre de la surveillance documentaire périodique prévue par la réglementation et en présence de non-conformités manifestes).

Le diagnostiqueur dispose de 20 jours (15 jours dans le cadre d'une plainte reçue directement par DEKRA Certification) pour apporter ses explications ou observations, et le cas échéant ses actions correctives à venir, c'est-à-dire pour :

- faire une réponse point par point démontrant que les constats de DEKRA Certification sont acceptés et compris ;
- si nécessaire, décrire des actions correctives ;
- si nécessaire, joindre un rapport ou une trame de rapport démontrant les corrections.

DEKRA Certification peut, en cas de réponse non-conforme, demander des actions complémentaires.

DEKRA Certification SAS – Immeuble La Boursidière-Porte I – Rue de la Boursidière – 92350 Le Plessis-Robinson
Tél. 01.41.17.11.20 - @ dcp.fr@dekra.com - www.certification-diagnostiqueurs-immobiliers.fr

Le cas échéant, un examen renouvelable une fois peut être réalisé aux frais du candidat conformément aux procédures de DEKRA Certification.

En cas de non-conformités constatées dans le cadre d'un contrôle sur ouvrage, la décision suivante est prise, conformément à la règlementation :

- nécessité de réaliser un nouveau contrôle sur ouvrage dans les deux mois suivant la décision.

En cas de non-conformités constatées dans le cadre d'un contrôle sur ouvrage complémentaire, la décision suivante est prise :

- suspension de la certification.

Dans le cadre de toute opération de surveillance (surveillance documentaire règlementaire ou non et contrôle sur ouvrage), une décision de suspension est prononcée :

- en cas d'absence de transmission des informations et pièces nécessaires à la surveillance (y compris si le diagnostiqueur n'a pas signalé ses nouvelles coordonnées) c'est-à-dire :
    - dans le cas de la demande initiale de pièces par DEKRA Certification pour la surveillance documentaire ou le contrôle sur ouvrage, il s'agit de l'absence de fourniture ou de la fourniture tardive des pièces (questionnaire, état des réclamations, liste de rapports, confirmation de rendez-vous, etc.) et ne permettant pas de traiter la surveillance dans le délai réglementaire ;
    - dans tout autre cas, il s'agit de l'absence de fourniture ou de la fourniture tardive des pièces (observations, explications, etc.) ne permettant pas de traiter la surveillance dans le délai indiqué par DEKRA Certification ;
- en cas d'absence de réalisation d'un contrôle sur ouvrage complémentaire dans le délai prévu ;
- en cas d'absence de réponse à une décision de demande d'explications ou de maintien sous condition ou en cas de réponse(s) non-conforme(s).

La suspension de la certification implique la suspension ou le retrait de la mention.

La durée de la suspension est au maximum de 6 mois.

Une décision de retrait est prononcée :

- si une suspension n'a pas pu être levée dans les 6 mois suivant sa date d'effet ;
- en cas de tromperie avérée sur les documents transmis à l'occasion du processus de certification ;
- sauf cas de force majeure, en cas de cessation d'activité.

Le retrait de la certification implique le retrait de la mention.
Sauf cas de force majeure, la cessation d'activité spécifique à la mention est un critère de retrait de la mention.

En outre, dans le cadre d'une plainte reçue directement par DEKRA Certification, une décision de suspension ou de retrait peut être prononcée si elle est justifiée par le contexte et les circonstances (par exemple, défaut méthodologique avéré susceptible de remettre en cause la sécurité des occupants et des immeubles).

Enfin, en cas d'utilisation intentionnellement abusive de la marque et/ou du logotype de certification, la suspension de tout ou partie des certifications est prononcée ; en fonction du contexte et des circonstances de cet usage, le retrait peut être prononcé directement.

Important !

Surveillance documentaire
DEKRA Certification ne demande pas la correction des rapports qui ont fait l'objet de la surveillance. De telles modifications relèvent de la responsabilité du diagnostiqueur et de celle de son entreprise et doivent faire l'objet d'une diffusion aux personnes intéressées.

Surveillance par contrôle sur ouvrage
En cas de non-conformité(s) (y compris de non-conformités levées sur place) et/ou de remarque(s), la correction de toutes les non-conformités et remarques relatives au diagnostic ayant fait l'objet du contrôle sur ouvrage relève de la responsabilité du diagnostiqueur et de son entreprise. Elle implique de procéder aux corrections adéquates au bénéfice des parties intéressées.

Les résultats des opérations de surveillance réglementaire (documentaire et par contrôle sur ouvrage) font l'objet d'un retour écrit à la personne certifiée indiquant les écarts entre les compétences observées et les compétences attendues.

Les règles détaillées relatives aux décisions consécutives à la surveillance documentaire et par contrôle sur ouvrage sont respectivement détaillées en annexe 2, en annexe 3 et en annexe 4, dans tous les cas, jointes à l'envoi de la notification de résultat d'examen.

En cas de litige non résolu entre un diagnostiqueur et DEKRA Certification, le comité du dispositif particulier de certification pourra être consulté pour avis.

8. CONDITIONS D'UTILISATION DE LA MARQUE ET DU LOGO DEKRA CERTIFICATION ET TRAITEMENT DES USAGES ABUSIFS

Les dispositions relatives à la marque et au logo sont transmises lors de la notification des résultats d'examen.

Chaque personne certifiée s'est engagée au préalable à respecter les dispositions applicables au dispositif de certification de DEKRA Certification.

Si, tant à l'occasion d'opérations de surveillance que suite à n'importe quel signalement, un usage abusif de la marque et/ou du logo est constaté, DEKRA Certification mettra en œuvre toute mesure jugée opportune, y compris la suspension ou le retrait de la certification, la publication de l'infraction et, si nécessaire, une action complémentaire en justice.

9. TRANSFERT DE CERTIFICATION

Toute personne certifiée peut demander le transfert de sa certification pour la durée de validité restant à courir auprès d'un autre organisme de certification accrédité, ci-après dénommé "organisme d'accueil", à condition que :
- cette demande intervienne au moins 1 an avant l'échéance de la certification ;
- cette certification ne soit pas suspendue et que ne soit pas en cours une procédure de renouvellement de certification.

Pour cela, la personne certifiée (ou candidat(e) au transfert) adresse une demande écrite à l'organisme d'accueil qui comprend :
- une demande de transfert complétée, signée et accompagnée des pièces nécessaires* ;

DEKRA Certification SAS – Immeuble La Boursidière-Porte I – Rue de la Boursidière – 92350 Le Plessis-Robinson
Tél. 01.41.17.11.20 - @ dcp.fr@dekra.com - www.certification-diagnostiqueurs-immobiliers.fr

- l'engagement du candidat au transfert complété et signé* ;
- les documents prévus par la règlementation :
  - la date d'effet de la certification ou renouvellement de 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.

Un dossier de demande de transfert est disponible sur le site www.certification-diagnostiqueurs-immobiliers.fr ou sur simple demande par téléphone au **01.41.17.11.20*

Dans le mois suivant une demande de transfert, DEKRA Certification vérifie la recevabilité du dossier, sa conformité et confirme si le contrat est passé.

En cas de demande de transfert entrant :
- si le dossier de transfert est accepté, DEKRA Certification informe la personne concernée par courrier que le transfert est effectif ainsi que de sa prise d'effet ; puis le certificat correspondant est envoyé à la personne concernée ;
- si le dossier de transfert est refusé (l'analyse de l'état de suivi de la surveillance ou de l'état de suivi des plaintes reçues par l'organisme d'origine ayant montré que le respect de la réglementation est en cause et conduit à identifier un problème non résolu ou potentiel) ou si la demande de transfert est retirée par la personne certifiée (par exemple, en cas de devis non accepté), DEKRA Certification informe la personne concernée par courrier.

Dans tous les cas, DEKRA Certification prévient par courrier l'organisme d'origine.

En cas de demande de transfert sortant :
- dès réception de la confirmation écrite par l'organisme d'accueil du transfert de certification de la personne concernée, DEKRA Certification procède aussitôt au retrait de sa certification.

10. TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

Les réclamations traitées par DEKRA Certification proviennent des personnes en relation directe avec DEKRA Certification ainsi que des tierces personnes qui bénéficient des services des personnes certifiées.

DEKRA Certification SAS – Immeuble La Boursidière-Porte I – Rue de la Boursidière – 92350 Le Plessis-Robinson
Tél. 01.41.17.11.20 - @ dcp.fr@dekra.com - www.certification-diagnostiqueurs-immobiliers.fr

10.1. Réclamations des personnes en relation directe avec DEKRA Certification

Ces personnes sont les demandeurs, candidats, personnes certifiées et clients.

Toute réclamation contre une décision (également appelée appel) ou au regard d'une autre insatisfaction (également appelée plainte) doit être adressée par courrier recommandé avec accusé de réception au siège de DEKRA Certification SAS (cf. conditions générales de vente). Une copie peut être envoyée via un formulaire d'envoi disponible sur le site www.certification-diagnostiqueurs-immobiliers.fr).

Toute réclamation consécutive au refus d'accepter une candidature ou de délivrer un certificat et à la suspension ou au retrait d'un certificat, devra être adressée dans le mois suivant la notification de la décision (cf. conditions générales de vente).

Au plus tard 7 jours après réception d'une réclamation écrite :
- la réclamation est enregistrée ;
- le cas échéant, les actions immédiates nécessaires sont réalisées ;
- la progression de l'avancement de son traitement est enregistrée ;
- au moins un courrier est envoyé à la personne qui a fait la réclamation pour l'informer de la prise en compte de sa réclamation.

Puis si nécessaire, et dans des délais brefs, un ou plusieurs courriers sont envoyés à la personne qui a fait la réclamation pour l'informer des actions décidées et/ou du solde.

En cas d'appel :
- il est tenu compte des résultats d'appels précédents similaires ;
- la soumission, l'examen et la décision prise ne peuvent pas donner lieu à des actions discriminantes envers la personne concernée par l'appel.

En cas de besoin, après le solde des actions immédiates, une analyse est faite pour décider du besoin de réaliser des actions correctives quant à l'organisation de DEKRA Certification.

Dans tous les cas, la décision communiquée à la personne qui a fait la réclamation est prise, ou examinée et approuvée, par du personnel n'ayant pas été précédemment impliqué dans l'objet de la plainte.

Rappel :
- *Chaque personne certifiée s'engage à ne faire de réclamation qu'en lien avec le périmètre de la certification.*
- *En cas de litige non résolu entre un candidat et DEKRA Certification, le comité réunissant les parties intéressées par la certification pourra être consulté pour avis.*

10.2. Réclamations des tiers

Ces personnes sont les clients des personnes certifiées, les professionnels de l'immobilier, les représentants des administrations, etc.

Toute réclamation à l'encontre d'une personne certifiée (également appelée plainte) doit être adressée par écrit à DEKRA Certification (un formulaire d'envoi est également disponible sur le site www.certification-diagnostiqueurs-immobiliers.fr) et doit être accompagnée des pièces justificatives (a minima références ou copie du rapport du diagnostic concerné).

Au plus tard 15 jours après réception d'une réclamation écrite et complète :

- la réclamation est enregistrée au titre de la surveillance continue des personnes certifiées ;
- un courrier est envoyé à la personne qui a fait la réclamation pour l'informer de la prise en compte de sa réclamation, de la possibilité d'y donner suite, du contexte du traitement de la réclamation et, le cas échéant, pour lui demander des éléments complémentaires ;
- un courrier est envoyé à la personne certifiée pour lui demander ses explications en respectant les exigences de confidentialité qui concerneraient la personne qui a fait la réclamation.

Puis, la progression de l'avancement de son traitement est enregistrée et, dans les meilleurs délais, un ou plusieurs courriers sont envoyés à la personne qui a fait la réclamation pour l'informer des actions décidées concernant la certification du diagnostiqueur concerné et/ou du solde, et ce, en respectant les exigences de confidentialité qui concerneraient la personne certifiée.

Voir le détail des actions décidées dans la rubrique Réclamations et plaintes traitées directement par DEKRA Certification en annexe 4

La décision communiquée à la personne qui a fait la réclamation est prise, ou examinée et approuvée, par du personnel n'ayant pas été précédemment impliqué dans l'objet de la plainte.

Nota :

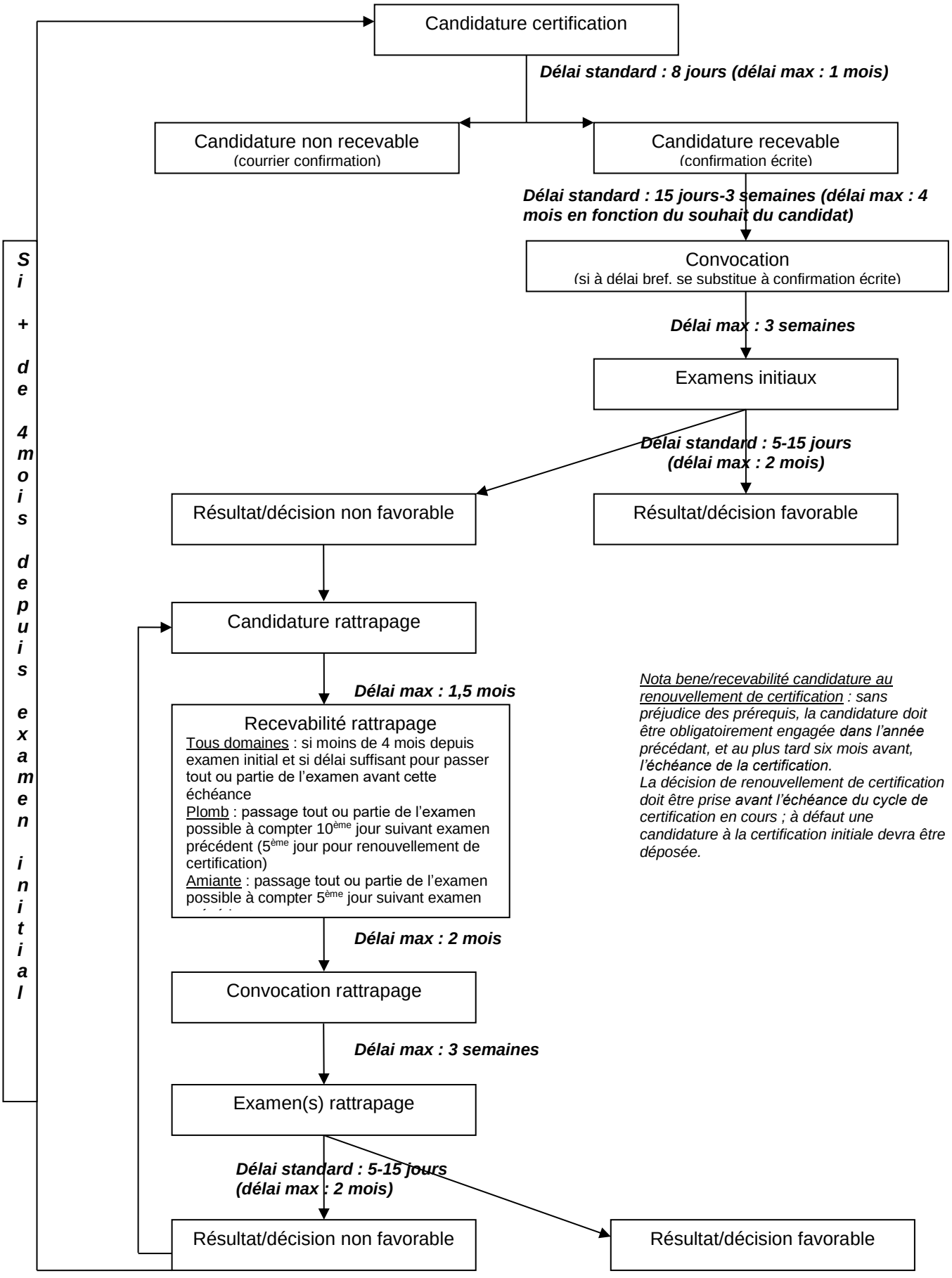
- *Une réclamation qui n'entre pas dans le périmètre de la certification (cause non liée à la compétence ou l'usage de la marque et/ou du logo) ou concerne une personne qui n'est plus certifiée par DEKRA Certification, fait l'objet d'une transmission au diagnostiqueur concerné.*
- *Si la personne certifiée a fait l'objet d'un transfert de certification vers un autre organisme certificateur, DEKRA Certification en informe la personne qui fait la réclamation.*

DEKRA Certification SAS – Immeuble La Boursidière-Porte I – Rue de la Boursidière – 92350 Le Plessis-Robinson
Tél. 01.41.17.11.20 - @ dcp.fr@dekra.com - www.certification-diagnostiqueurs-immobiliers.fr

ANNEXE 1 – CERTIFICATION / RENOUVELLEMENT DE CERTIFICATION – ÉTAPES ET DÉLAIS

***Avertissement** : toute démarche de renouvellement de certification doit être obligatoirement engagée dans l'année précédant, et au plus tard six mois avant, l'échéance de la certification.*

DEKRA Certification SAS – Immeuble La Boursidière-Porte I – Rue de la Boursidière – 92350 Le Plessis-Robinson
Tél. 01.41.17.11.20 - @ dcp.fr@dekra.com - www.certification-diagnostiqueurs-immobiliers.fr



Nota bene/recevabilité candidature au renouvellement de certification : sans préjudice des prérequis, la candidature doit être obligatoirement engagée dans l'année précédant, et au plus tard six mois avant, l'échéance de la certification.
La décision de renouvellement de certification doit être prise avant l'échéance du cycle de certification en cours ; à défaut une candidature à la certification initiale devra être déposée.

DEKRA Certification SAS – Immeuble La Boursidière-Porte I – Rue de la Boursidière – 92350 Le Plessis-Robinson
Tél. 01.41.17.11.20 - @ dcp.fr@dekra.com - www.certification-diagnostiqueurs-immobiliers.fr

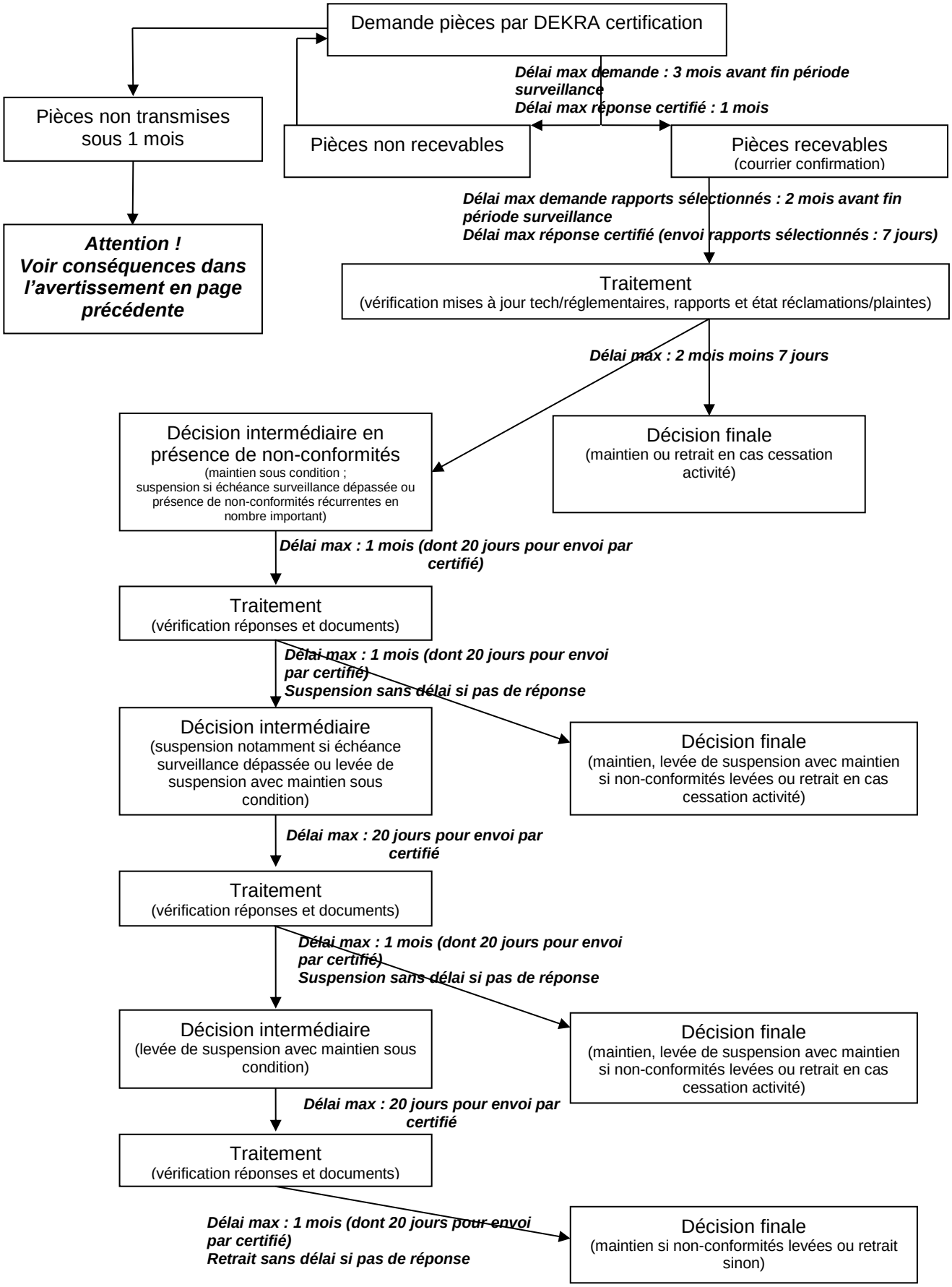
ANNEXE 2 - SURVEILLANCE RÈGLEMENTAIRE DOCUMENTAIRE EN ANNÉE 1* ET EN ANNÉES 2 À 6** – ÉTAPES ET DÉLAIS

* Surveillance documentaire périodique en année 1 :
Elle correspond à la première surveillance documentaire des personnes certifiées pour tous les domaines de certification (à compter du 01/01/2020)

** Surveillance documentaire périodique entre le début de la 2ème année et le fin de la 6ème année :
Elle correspond à la seconde surveillance documentaire des personnes certifiées ou recertifiées pour tous les domaines de certification (à compter du 01/01/2020)

***Avertissement* : le respect du délai d'envoi des documents à fournir est impératif pour permettre le traitement des opérations de surveillance dans la période définie par la réglementation suivant l'obtention de la certification.**
Si les pièces demandées ne sont pas transmises dans le mois suivant la demande de DEKRA Certification, la réalisation des opérations de surveillance dans le délai réglementaire ne pourra pas être garantie et exposera la personne certifiée à une procédure de suspension de sa certification puisqu'elle ne pourra pas être maintenue.

DEKRA Certification SAS – Immeuble La Boursidière-Porte I – Rue de la Boursidière – 92350 Le Plessis-Robinson
Tél. 01.41.17.11.20 - @ dcp.fr@dekra.com - www.certification-diagnostiqueurs-immobiliers.fr



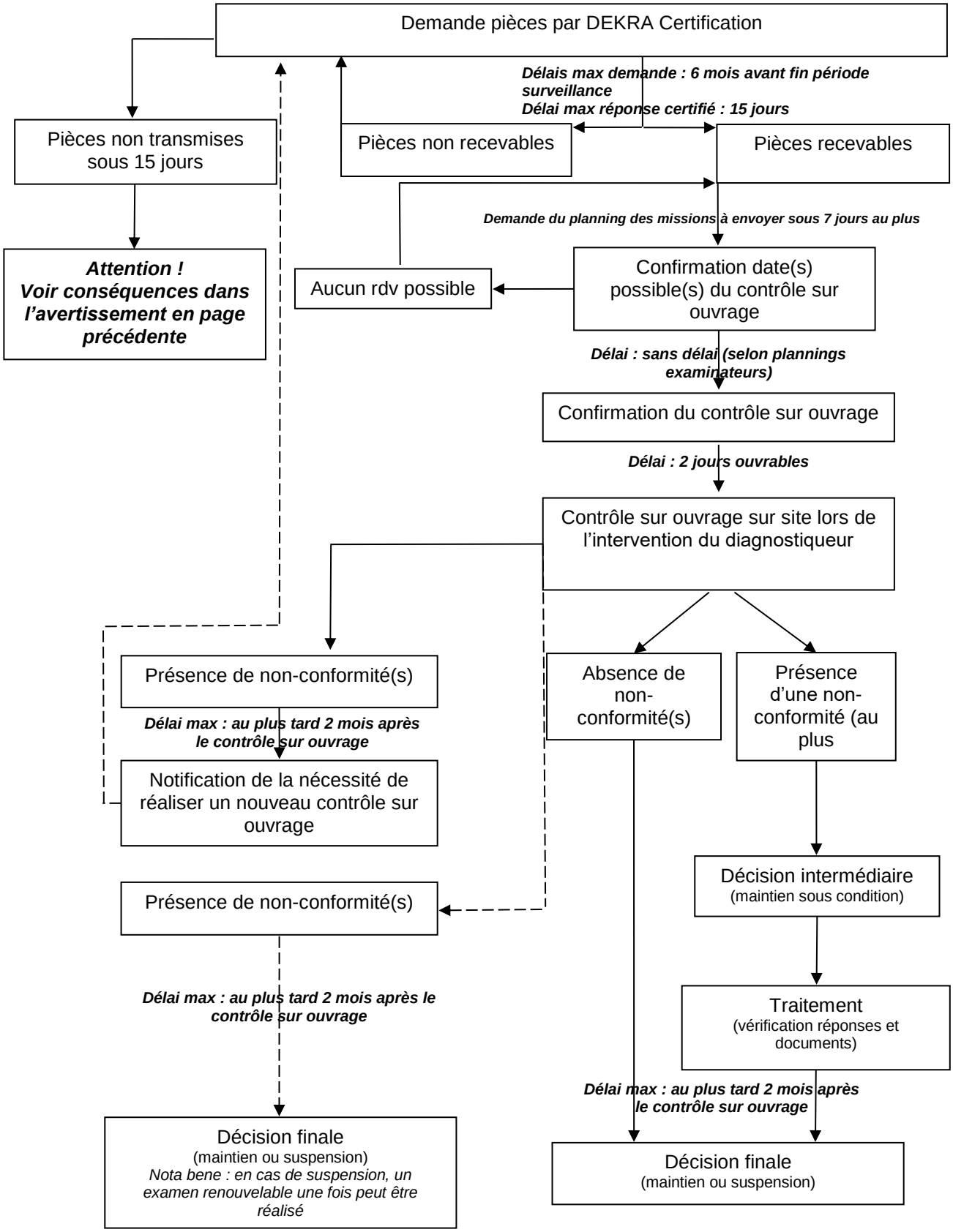
DEKRA Certification SAS – Immeuble La Boursidière-Porte I – Rue de la Boursidière – 92350 Le Plessis-Robinson
Tél. 01.41.17.11.20 - @ dcp.fr@dekra.com - www.certification-diagnostiqueurs-immobiliers.fr

ANNEXE 3 - SURVEILLANCE RÈGLEMENTAIRE PAR CONTRÔLE SUR OUVRAGE* – ÉTAPES ET DÉLAIS

* Surveillance par contrôle sur ouvrage global :
Elle correspond à la surveillance par contrôle sur ouvrage des personnes certifiées ou recertifiées pour tous les domaines de certification (à compter du 01/01/2020).
En cas de certification avec mention, cette surveillance porte sur les domaines de certification avec mention

***Avertissement** : le respect du délai d'envoi des documents à fournir est impératif pour permettre le traitement des opérations de surveillance dans la période définie par la réglementation suivant l'obtention de la certification.*
Si les pièces demandées ne sont pas transmises dans les 15 jours suivant la demande de DEKRA Certification, la réalisation des opérations de surveillance dans le délai réglementaire ne pourra pas être garantie et exposera la personne certifiée à une procédure de suspension de sa certification puisqu'elle ne pourra pas être maintenue.

DEKRA Certification SAS – Immeuble La Boursidière-Porte I – Rue de la Boursidière – 92350 Le Plessis-Robinson
Tél. 01.41.17.11.20 - @ dcp.fr@dekra.com - www.certification-diagnostiqueurs-immobiliers.fr



DEKRA Certification SAS – Immeuble La Boursidière-Porte I – Rue de la Boursidière – 92350 Le Plessis-Robinson
Tél. 01.41.17.11.20 - @ dcp.fr@dekra.com - www.certification-diagnostiqueurs-immobiliers.fr

ANNEXE 4 - DECISIONS CONSÉCUTIVES À LA SURVEILLANCE

DEKRA Certification SAS – Immeuble La Boursidière-Porte I – Rue de la Boursidière – 92350 Le Plessis-Robinson
Tél. 01.41.17.11.20 - @ dcp.fr@dekra.com - www.certification-diagnostiqueurs-immobiliers.fr

	Décision			
	Maintien	**Maintien sous condition[2]**	**Suspension**	**Retrait**
Absence de fourniture des pièces nécessaires à la surveillance[1] / Tromperie sur les documents			X Si absence de fourniture des pièces (y compris si le diagnostiqueur n'a pas signalé ses nouvelles coordonnées)	X Après 6 mois de suspension ou si tromperie sur les documents
Questionnaire / Formation continue / Assurance (surveillance documentaire périodique)				
Éléments transmis et conformes	X			
Éléments non transmis et/ou non- conformes		X Si délai surveillance non expiré	X Si délai surveillance expiré	X Après 6 mois de suspension ou si action(s) corrective(s) insuffisante(s)[4]
Rapports (surveillance documentaire périodique)				
Absence de non-conformités (le cas échéant, présence de remarques)	X Le cas échéant, avec identification des remarques			
Au moins 1 non-conformité (le cas échéant, présence de remarques)		X Si délai surveillance non expiré Avec demande d'observations[2] Le cas échéant, avec identification des remarques	X Si délai surveillance expiré Avec demande d'observations[2]	X Après 6 mois de suspension ou si action(s) corrective(s) insuffisante(s)[4]
État des réclamations et plaintes transmis par le diagnostiqueur (surveillance documentaire périodique)				
Cause non liée à la compétence ou l'usage de la marque et/ou du logo	X			
Cause liée à la compétence ou à l'usage de la marque et/ou du logo avec mise en place d'actions préventives et/ou correctives adaptées	X			
Cause liée à la compétence ou à l'usage de la marque et/ou du logo sans mise en place d'actions préventives et/ou correctives adaptées		X Si délai surveillance non expiré Avec demande d'observations[2]	X Si délai surveillance expiré Avec demande d'observations[2]	X Après 6 mois de suspension ou si action(s) corrective(s) insuffisante(s)[4]

DEKRA Certification SAS – Immeuble La Boursidière-Porte I – Rue de la Boursidière – 92350 Le Plessis-Robinson
Tél. 01.41.17.11.20 - @ dcp.fr@dekra.com - www.certification-diagnostiqueurs-immobiliers.fr

	Décision				
	Maintien	**Maintien sous condition[2]**	**Contrôle sur ouvrage complémentaire[6]**	**Suspension**	**Retrait**
Contrôle sur ouvrage					
Absence de non-conformités ou (le cas échéant, présence de remarques)	X Le cas échéant, avec identification des remarques				
1 non-conformité (le cas échéant, présence de remarques)		X Si délai surveillance non expiré Avec demande d'observations[2] Le cas échéant, avec identification des remarques			
Plus d'1 non-conformité (le cas échéant, présence de remarques)			X		
Plus d'1 non-conformité après contrôle sur ouvrage complémentaire				X Avec demande d'action corrective (passage d'un examen[5] renouvelable une fois)	X Après 6 mois de suspension ou si action(s) corrective(s) insuffisante(s)[4]

	Décision				
	Maintien	**Maintien sous condition[2]**	**Demande d'explications[2]**	**Suspension**	**Retrait**
Réclamations et plaintes traitées directement par DEKRA Certification					
Cause non liée à la compétence ou l'usage de la marque et/ou du logo	Transmission au diagnostiqueur				
Cause liée à la compétence ou l'usage de la marque et/ou du logo	X Si plainte soldée par DEKRA Certification	X Si justifié par la réponse à la demande d'explications	X	X En l'absence de réponse à la demande d'explications ou si réponses non-conformes ou si justifiée par contexte et circonstances	X Après 6 mois de suspension ou si justifié par contexte et circonstances
Cause liée à l'usage de la marque et/ou du logo usage intentionnellement abusif avéré				X Le cas échéant, après échange avec le diagnostiqueur	X Après 6 mois de suspension ou si justifié par contexte et circonstances
3 plaintes dans l'année d'un cycle de certification avec erreur(s) de diagnostic	X Après réussite à un examen[5] renouvelable une fois				X Si échec aux examens ou refus de l'action demandée

(1) : dans le cas de la demande initiale de pièces par DEKRA Certification pour la surveillance documentaire ou le contrôle sur ouvrage, il s'agit de l'absence de fourniture ou de la fourniture tardive des pièces (questionnaire, état des réclamations, liste de rapports, confirmation de rendez-vous, etc.) et ne permettant pas de traiter la surveillance dans le délai réglementaire ; dans tout autre cas, il s'agit de l'absence de fourniture ou de la fourniture tardive des pièces (observations, explications, etc.) ne permettant pas de traiter la surveillance dans le délai indiqué par DEKRA Certification

(2) : suite à surveillance documentaire et contrôle sur ouvrage, le diagnostiqueur dispose de 20 jours (15 jours en cas de plainte) pour apporter ses explications ou observations, et le cas échéant ses actions correctives à venir, c'est-à-dire pour :
- faire une réponse point par point démontrant que les constats de DEKRA Certification sont acceptés et compris
- si nécessaire, décrire des actions correctives
- si nécessaire, joindre un rapport ou une trame de rapport démontrant les corrections
DEKRA Certification peut, en cas de réponse non-conforme, demander des actions complémentaires.
Le cas échéant, un examen renouvelable une fois peut être réalisé aux frais du diagnostiqueur conformément aux procédures de DEKRA Certification.

(3) : réponse(s) montrant un manquement méthodologique manifeste pouvant impacter de manière significative le résultat d'un diagnostic

(4) : action(s)non réalisée(s) ou action(s) ne permettant pas de lever une conformité

(5) : l'examen est réalisé aux frais du diagnostiqueur conformément aux procédures de DEKRA Certification

(6) : le contrôle sur ouvrage complémentaire est à réaliser dans les deux mois suivant la décision de DEKRA Certification