



PQR OF DTI

PLAN QUALITÉ RÉFÉRENTIEL « OF DTI »
POUR LA CERTIFICATION DES ORGANISMES DE FORMATION
DES DIAGNOSTIQUEURS TECHNIQUES IMMOBILIERS

SOMMAIRE

1. OBJET	2
2. INDEPENDANCE ET IMPARTIALITE	2
2.1 ÉLÉMENTS GÉNÉRAUX.....	2
2.2 ÉLÉMENTS SPÉCIFIQUES AU RÉFÉRENTIEL	2
3. DOMAINE D'APPLICATION	2
4. DOCUMENTS APPLICABLES ET PROGRAMME DE CERTIFICATION	2
4.1 DOCUMENTS APPLICABLES.....	2
4.2 PROGRAMME DE CERTIFICATION.....	2
5. DEFINITIONS ET ABREVIATIONS	3
6. PRINCIPALES MODIFICATIONS	3
7. ACCREDITATION	3
7.1 DOCUMENT DE RECEVABILITÉ ÉMIS PAR LE COFRAC	3
7.2 SUSPENSION OU RETRAIT D'ACCREDITATION.....	3
8. PROCESSUS DE CERTIFICATION	3
8.1 DURÉE D'AUDIT ET TARIFICATION	4
8.2 RECEVABILITÉ	4
8.3 CERTIFICATION.....	5
9. REVUE DE RAPPORT ET TRAITEMENT DES DECISIONS	7
9.1 REVUE DU RAPPORT	7
9.2 DÉCISION FAVORABLE.....	7
9.3 DÉCISION DÉFAVORABLE	7
9.4 CERTIFICAT.....	7
10. GESTION DES RESSOURCES	8
10.1 PERSONNEL DE GLOBAL CERTIFICATION®	8
10.2 AUDITEURS	8
10.3 COMITÉ DE PILOTAGE.....	9
11. COMMUNICATION	9
11.1 LISTE DES CERTIFIÉS.....	9
11.2 BILAN ANNUEL.....	9
12. PLAINTES, APPELS ET RECLAMATIONS	9
13. DEROGATION	9

1. OBJET

Ce plan qualité précise les dispositions spécifiques applicables à GLOBAL Certification® dans le cadre de la certification des organismes de formations des diagnostiqueurs techniques immobilier selon l'ensemble des textes réglementaires applicables.

Par conséquent, lorsque les exigences indiquées dans les documents ci-dessous ne nécessitent pas de dispositions particulières, les procédures et autres documents du système de management de GLOBAL Certification® s'appliquent.

2. INDEPENDANCE ET IMPARTIALITE

2.1 Éléments généraux

- Procédure de Gestion Impartialité – document en vigueur
- Déclaration Impartialité – Disponible sur notre site internet

2.2 Éléments spécifiques au référentiel

L'arrêté du 1^{er} juillet 2024 définissant les critères de certification des diagnostiqueurs intervenant dans les domaines du diagnostic amiante, électricité, gaz, plomb et termite, de leurs organismes de formation et les exigences applicables aux organismes de certification, ainsi que l'arrêté du 20 juillet 2023 modifié définissant les critères de certification des diagnostiqueurs intervenant dans le domaine du diagnostic de performance énergétique, de leurs organismes de formation et les exigences applicables aux organismes de certification imposent dans leurs annexes II que les organismes de certification des diagnostiqueurs et des organismes de formation n'aient aucun lien structurels ou intérêts financiers partagés.

En introduisant ces principes, l'objectif poursuivi par l'arrêté est d'assurer l'indépendance et l'impartialité des différents acteurs intervenant dans la chaîne de la profession du diagnostic immobilier. Il est en effet essentiel pour les pouvoirs publics que la profession de diagnostiqueur immobilier ne soit pas entachée par des questions de conflit d'intérêts dommageables à l'efficacité et à l'objectivité nécessaires dans le cadre de ses missions.

En prenant en compte ces principes, GLOBAL Certification® se positionne sur ce référentiel afin de répondre aux attentes des parties prenantes. En effet, l'organisme GLOBAL Certification®, n'ayant aucun lien structurel ou intérêt financier avec des organismes de formations susceptibles d'être certifiés selon les arrêtés du 1^{er} juillet 2024 et du 20 juillet 2023 modifié, il ne présente donc aucun risque de conflit ou de menace sur sa capacité à certifier des Organismes de Formation de Diagnostiqueurs Techniques Immobiliers.

3. DOMAINE D'APPLICATION

Ce Plan Qualité s'applique à GLOBAL Certification® et aux parties concernées (membres de comités, auditeurs) dans le cadre de la certification relative au décret, aux arrêtés et à la Norme d'Accréditation rappelés ci-dessous.

4. DOCUMENTS APPLICABLES ET PROGRAMME DE CERTIFICATION

Selon leur dernière version

4.1 Documents applicables

- **IAF MD1** : certification multisite par échantillonnage
- **NF EN ISO/CEI 17065** en vigueur : Évaluation de la conformité — Exigences pour les organismes les organismes certifiant les produits, les procédés et les services ;
- **CERT CPS REF 45** : Exigences spécifiques pour la certification des organismes de formation des Diagnostiques Techniques Immobiliers.

4.2 Programme de certification

- Pour le domaine **Audit Énergétique** : le **décret n° 2023-1219 du 20 décembre 2023** définissant le référentiel de compétences et les modalités de contrôle de ces compétences pour les diagnostiqueurs immobiliers en vue de la réalisation de l'audit énergétique mentionné à l'article L. 126-28-1 du code de la construction et de l'habitation
- Pour les domaines **Amiante, Électricité, Gaz, Plomb et Termites** : l'**arrêté du 1er juillet 2024** définissant les critères de certification des diagnostiqueurs intervenant dans les domaines du diagnostic amiante, électricité, gaz, plomb et termite, de leurs organismes de formation et les exigences applicables aux organismes de certification ;
- Pour les domaines **Audit Énergétique** et **Performance Énergétique** : l'**arrêté du 20 juillet 2023 modifié** définissant les critères de certification des diagnostiqueurs intervenant dans le domaine du diagnostic de performance énergétique et des organismes de formation et d'accréditation des organismes de certification,
- le **PQR OF DTI** et son **annexe 1** dans sa version en vigueur disponible sur www.global-certification.fr rubrique Organismes de Formation / OF DTI ;

5. DEFINITIONS ET ABREVIATIONS

- **DHUP** : Direction de l'habitat, de l'urbanisme et des paysages
- **FOAD** : Formation Ouverte A Distance
- **OF DTI** : Organismes de Formation des Diagnostiqueurs Techniques Immobiliers

6. PRINCIPALES MODIFICATIONS

Les modifications par rapport à l'indice précédent sont signalées par une marque rouge **I** dans la marge.

Ind. 16	Harmonisation des PQR 17065 et annexe de GLOBAL Certification – Réorganisation des différents chapitres selon une grille identique et : ▪ Retrait des chapitres : ▪ § GESTION DU CARACTÈRE MULTISITES ▪ § TRANSFERT DU CERTIFICAT --- ▪ Intégration GLOBALliance (nouveau logiciel métier)
Ind. 15	▪ Modifications § PROCESSUS DE CERTIFICATION \ § Recevabilité \ § Demande pour retrait de la notion de « lettre d'engagement » – il s'agit d'un élément à examiner dans le cadre de la recevabilité du dossier ; ▪ Modifications § PROCESSUS DE CERTIFICATION \ § Recevabilité \ § Examen de recevabilité pour intégration d'un délai de 6 mois pour faire aboutir le dossier en cas d'éléments jugés « non recevables »

7. ACCREDITATION

7.1 Document de recevabilité émis par le COFRAC

Après recevabilité de la demande d'accréditation auprès du COFRAC, les OCOF qui détiennent déjà une accréditation pour la certification de produits et services sont autorisés à délivrer au maximum vingt certificats non accrédités avant validation de l'extension d'accréditation pour la certification de ces OF et les organismes certificateurs qui ne détiennent pas d'accréditation pour la certification de produits et services sont autorisés à délivrer au maximum cinq certificats non accrédités.

7.2 Suspension ou retrait d'accréditation

GLOBAL Certification® tient informées, sur demande, ses entreprises clientes du statut de son accréditation. En cas de suspension de son accréditation, il doit informer les entreprises pour lesquelles sa suspension peut remettre en cause la délivrance de leur prochaine certification, dans un délai maximal de quinze jours suivant la notification de sa suspension.

Si l'accréditation de GLOBAL Certification® est suspendue, les certifications émises jusqu'à la date de suspension restent valides. GLOBAL Certification® ne peut émettre de nouveaux certificats durant cette période.

Durant la période de suspension, afin que GLOBAL Certification® puisse recouvrer son accréditation, un délai de six mois est imparti durant lequel GLOBAL Certification® continue son activité pour permettre à l'instance nationale d'accréditation de l'évaluer. GLOBAL Certification® ne peut réaliser que des audits de suivi.

Si, dans un délai de six mois, la suspension de l'accréditation n'est pas levée, GLOBAL Certification® organise le transfert des certifications qu'il a émises vers d'autres organismes certificateurs. Il fournit notamment aux entreprises concernées la liste des organismes certificateurs couvrant leurs domaines de certification et la procédure à suivre pour réaliser ce transfert.

Dans un délai maximal de deux ans, si la nouvelle évaluation de l'instance nationale d'accréditation ne s'avère pas positive, l'accréditation de GLOBAL Certification® est retirée.

En cas de retrait d'accréditation, GLOBAL Certification® le notifie aux services des ministres en charge de la construction et de la santé dans un délai de trente jours.

8. PROCESSUS DE CERTIFICATION

Les règles de certification que suit GLOBAL Certification® sont définies règlementairement par :

- Pour le domaine **Audit Énergétique** : le **décret n° 2023-1219 du 20 décembre 2023** définissant le référentiel de compétences et les modalités de contrôle de ces compétences pour les diagnostiqueurs immobiliers en vue de la réalisation de l'audit énergétique mentionné à l'article L. 126-28-1 du code de la construction et de l'habitation
- Pour les domaines **Amiante, Électricité, Gaz, Plomb et Termites** : l'**arrêté du 1er juillet 2024** définissant les critères de certification des diagnostiqueurs intervenant dans les domaines du diagnostic amiante, électricité, gaz, plomb et termites, de leurs organismes de formation et les exigences applicables aux organismes de certification ;
- Pour les domaines **Audit Énergétique et Performance Énergétique** : l'**arrêté du 20 juillet 2023 modifié** définissant les critères de certification des diagnostiqueurs intervenant dans le domaine du diagnostic de performance énergétique et des organismes de formation et d'accréditation des organismes de certification,

8.2.4 Accord de l'organisme

En cas d'accord, l'Organisme retourne, par courriel, l'offre contractuelle signée et paraphée par un représentant dûment mandaté.

L'équipe certification vérifie que l'offre est datée, signée, que toutes les pages sont paraphées, y compris les Conditions Générales de Prestation de Certification.

Si l'offre est conforme elle est enregistrée dans le dossier de l'organisme créé sur le serveur « Certification » et dans le logiciel GLOBALliance.

8.2.5 Liste des documents d'instruction

À l'issue de cet enregistrement, l'équipe certification transmet à l'Organisme la liste des documents d'instruction à fournir pour permettre l'examen de sa recevabilité

[_Liste des documents d'instruction](#)

Lorsque qu'il est prêt, l'Organisme transmet la liste des documents d'instruction complétée et accompagnée de tous les documents attendus en référence.

8.2.6 Examen de recevabilité

L'OF DTI fait parvenir à GLOBAL Certification® les éléments cités dans la liste des documents de recevabilité.

Une fois le dossier reçu, GLOBAL Certification® attribue son étude à un auditeur - L'examen de recevabilité du dossier de l'OF DTI est réalisé dans un délai de 15 jours ouvrés après réception du dossier complet.

La recevabilité du dossier par GLOBAL Certification® est conditionnée par la complétude du dossier de certification déposé par l'OF DTI.

Au-delà de la vérification de la prise en compte de l'exigence par l'Organisme l'auditeur évaluera la cohérence de cette prise en compte. Ainsi :

Pour chaque exigence, l'auditeur notera :

- « Vu » : Si le document/l'écrit proposé permet de s'assurer que l'Organisme a pris en compte l'exigence et se donne les moyens d'y répondre en conformité ;
- un commentaire « non recevable » : Si le document/l'écrit proposé ne permet pas de s'assurer que l'Organisme a pris en compte l'exigence ;
- un commentaire « recevable » : Si le document/l'écrit proposé permet de s'assurer que l'Organisme a pris en compte l'exigence mais que ce document/cet écrit présente des lacunes ne permettant pas de s'assurer de la conformité des moyens mis en œuvre par l'OF ;

Si le dossier présente des commentaires « non recevables » - une notification de « non-recevabilité » est transmise à l'Organisme par courriel. Cette notification précise que l'Organisme dispose de 6 mois pour transmettre des éléments en vue d'une recevabilité complémentaire – Au-delà de ces 6 mois, l'Organisme doit reprendre le processus à l'étape de Demande.

Si le dossier ne présente aucun commentaire « non recevable », une notification de recevabilité de l'organisme est transmise par courriel.

[_Trame Rapport Recevabilité](#)

8.2.7 Recevabilité

Si le dossier ne présente aucun commentaire « non recevable », une notification de recevabilité de l'organisme est transmise par courriel.

[_Avis et Décisions](#)

8.3 Certification

8.3.1 Audit initial

À la suite de la recevabilité positive, GLOBAL Certification® procède en accord avec l'OF DTI, à la planification de l'audit initial selon la durée déterminée dans l'offre contractuelle.

L'audit comprend un volet « documentaire » et un volet « d'Observation » réalisés durant une session de formation dispensée à des stagiaires, couverte par le champ de la certification. L'audit du volet « documentaire » est planifié en concertation avec l'organisme de formation. Les volets « documentaire » et « d'Observation » de l'audit peuvent être réalisés simultanément.

Pour l'audit initial, le volet « d'Observation », sera nécessairement réalisé **durant la première session de formation** dispensée par l'OF.

Dans le cadre du démarrage de la certification, les audits initiaux seront réalisés dans les meilleurs délais afin que les OF puissent programmer d'autres formations.

[_Avis d'audit](#)

[_Ordre de mission](#)

[_Plan d'audit](#)

[_Trame de rapport d'audit](#)

8.3.2 Audit de Surveillance

Cette opération de surveillance consiste à évaluer l'organisme de formation au travers d'un audit aléatoire, représentatif des formations dispensées durant lesquelles sont notamment évaluées les compétences du formateur (observation de session de formation en temps réel) et la qualité de l'organisation de la formation.

L'audit comprend un volet « documentaire » et un volet « d'Observation » réalisés durant une session de formation dispensée à des stagiaires, couverte par le champ de la certification. L'audit du volet « documentaire » est planifié en concertation avec l'organisme de formation. Les volets « documentaire » et « d'Observation » de l'audit peuvent être réalisés simultanément.

Pour l'audit de surveillance, le volet « d'Observation » peut être planifié ou inopiné.

_Avis d'audit
_Ordre de mission
_Plan d'audit
_Trame de rapport d'audit

8.3.3 Audit de Renouvellement

L'audit de renouvellement comprend l'examen des contenus et des matériels pédagogiques, ainsi que du déroulé d'une journée de formation et du processus de validation de la formation.

Le renouvellement de la certification de l'OF sera réalisé avant l'échéance du certificat de l'OF suivant le processus de certification initial avec :

- une recevabilité : dans un délai de 15 jours suivant la réception du dossier complet.
- un audit de renouvellement : Composé d'un volet « documentaire » et d'un volet « d'Observation » réalisés durant une session de formation, correspondant au champ de la certification.

Les volets « documentaire » et « sur site » de l'audit de renouvellement peuvent être réalisés simultanément. Cet audit est réalisé de façon à ce que la décision de renouvellement de certification soit prise avant l'expiration de la certification. L'audit de renouvellement peut être planifié ou inopiné.

_Avis d'audit
_Ordre de mission
_Plan d'audit
_Trame de rapport d'audit

8.3.4 Typologie des volets d'audits

L'audit a vocation à s'assurer de la pédagogie appliquée par l'organisme de formation au cours d'une formation, de la capacité d'adaptation des intervenants selon le niveau de compréhension des candidats et de l'adéquation du programme avec les compétences requises par les arrêtés. L'audit a également pour but de contrôler les compétences techniques et pédagogiques des formateurs.

8.3.4.1 Volet « documentaire »

Comprend la réalisation :

- D'un audit du système de la validation des modules de formation et du suivi des formations, ainsi que des compétences des intervenants ;
- D'une inspection des locaux où la formation pratique est réalisée, afin de vérifier la conformité du matériel et des équipements utilisés pendant la formation et l'adéquation de ces équipements comme outils pédagogiques ;

En complément lors des audits de surveillance ou de renouvellement, le volet documentaire comprend la vérification des points suivants sur trois à cinq formations :

- la pertinence du recours aux intervenants au regard de la formation dispensée ;
- l'utilisation de l'outil de suivi de l'activité des candidats.

8.3.4.2 Volet « terrain »

Comprend l'observation d'une session de formation pratique, couverte par la certification.

L'observation d'un domaine comprend la formation initiale, continue et à distance :

- si l'OF exerce son activité sur un seul domaine, celui-ci sera observé deux fois sur le cycle (une fois en initial et une fois en surveillance).
- si l'OF exerce son activité sur plus d'un domaine, ceux-ci seront nécessairement tous observés au moins une fois sur le cycle
 - en audit initial :
 - au moins un domaine sera observé in-situ.
 - et au moins une mention observée durant le cycle le cas échéant.

9. REVUE DE RAPPORT ET TRAITEMENT DES DECISIONS**9.1 Revue du rapport**

Une fois rédigé, le rapport est transmis par le responsable d'audit à GLOBAL Certification® qui réalise une revue des résultats de l'audit. Une fois prêt, le rapport est transmis aux personnes désignées compétentes au sein de GLOBAL Certification® pour décision.

À la suite de l'examen du rapport d'audit, GLOBAL Certification® prend la décision de certification sur avis de l'auditeur.

La direction de GLOBAL Certification® statue sur l'attribution, le maintien ou le renouvellement de la certification de l'Organisme.

La décision est communiquée à l'Organisme au plus tard quinze jours après la prise de décision.

Avis et décision

9.2 Décision favorable**9.2.1 À la suite d'un audit initial**

La décision de certification initiale devra être prise au plus tard dans les 9 mois suivant la notification de recevabilité positive.

GLOBAL Certification® délivre le certificat pour une durée de 5 ans à partir de la date de prise de décision par GLOBAL Certification® et envoie à l'OF DTI la période prévisionnelle de l'audit de surveillance = Date de la certification initiale + 12 mois minimum et + 48 mois maximum.

Le succès de l'OF à l'audit initial lui permet de délivrer des attestations de formation dans le cadre du champ de la certification, y compris aux stagiaires de la session qui a fait l'objet de cet audit.

Avis et décision

Certificat

Charte usage marque GLOBAL Certification®

9.2.2 À la suite d'un audit de surveillance

GLOBAL Certification® transmet via la décision de maintien la période prévisionnelle de l'audit de renouvellement : dans les 5 mois qui précèdent la fin de validité du certificat.

Avis et décision

9.2.3 À la suite d'un audit de renouvellement

GLOBAL Certification® délivre le certificat pour une durée de 5 ans à partir du jour suivant la date de fin de validité de la certification précédente et envoie à l'OF DTI la période prévisionnelle de l'audit de surveillance suivant = Date de la certification renouvelée + 12 mois minimum et + 48 mois maximum.

Avis et décision

Certificat

9.3 Décision défavorable

En cas de décision défavorable, GLOBAL Certification® notifie le refus de façon motivée et signifie à l'OF qu'il n'est plus autorisé à réaliser des formations relevant du champ de la certification, et qu'il dispose d'une période ne pouvant dépasser deux mois pour lever les écarts.

Si les éléments ne sont pas fournis ou si la qualité de ces derniers ne permette pas de répondre aux critères de qualité exigés, la certification ne sera pas délivrée.

Avis et décision

9.4 Certificat

GLOBAL Certification® délivre à l'OF DTI qui fait la preuve de sa capacité dans ce domaine, un certificat établi en langue française.

Le certificat délivré à l'OF DTI comporte les éléments/informations suivantes :

- La référence, le numéro et l'indice du certificat
- L'identification de l'organisme de formation
- L'adresse du site principal certifié et des sites secondaires, le cas échéant
- Les domaines et les mentions pour lesquels l'OF est certifié
- La date d'attribution et d'échéance de la certification

Par ailleurs, dans le cas de modifications (extension/réduction), liées au périmètre et champs de certification de l'OF DTI certifié, un nouveau certificat mis à jour sera transmis à l'OF DTI.

Certificat

10. GESTION DES RESSOURCES**10.1 Personnel de GLOBAL Certification®****10.1.1 Connaissances et aptitudes**

Cf. exigences – « Gestion_des_Compétences »_RESSOURCES

10.1.2 Suivi et maintien de la compétence

Cf. exigences - « Gestion_des_Compétences »_RESSOURCES

10.2 Auditeurs

Pour répondre aux exigences, GLOBAL Certification® complète sa procédure « Gestion des Auditeurs »_RESSOURCES par les spécificités du référentiel comme suit :

10.2.1 Connaissances et aptitudes

Les exigences de la procédure « Gestion des Auditeurs » s'appliquent et auxquelles s'ajoutent les compétences spécifiques ci-dessous :

10.2.1.1 Pour les domaines Amiante, Électricité, Gaz, Plomb et Termites

Soit :

- une expérience professionnelle de trois ans de technicien ou agent de maîtrise du bâtiment ou dans des fonctions d'un niveau professionnel équivalent dans le domaine des techniques du bâtiment ;
- Autres preuves de la détention de connaissances équivalentes en lien avec les techniques du bâtiment – dans ce cas, GLOBAL Certification® demande une expérience de 4 ans minimum.
- un diplôme sanctionnant une formation du niveau de l'enseignement post-secondaire d'une durée minimale de deux ans à temps plein ou d'une durée équivalente à temps partiel dans le domaine des techniques du bâtiment, dispensée dans une université ou un établissement d'enseignement supérieur ou dans un autre établissement de niveau équivalent, ou un titre professionnel équivalent ;
- présentation de preuve des compétences exigées par un Etat de l'Union européenne ou d'un autre Etat partie à l'accord sur l'Espace économique européen pour une activité de diagnostic comparable, ces preuves ayant été obtenues dans un de ces Etats ;

10.2.1.2 Pour les domaines Audit Énergétique et Performance Énergétique

Soit :

- Une expérience professionnelle de trois ans de technicien ou agent de maîtrise du bâtiment ou dans des fonctions d'un niveau professionnel équivalent dans le domaine des techniques du bâtiment ;
- un diplôme sanctionnant une formation du niveau de l'enseignement post-secondaire d'une durée minimale de deux ans à temps plein ou d'une durée équivalente à temps partiel dans le domaine des techniques du bâtiment, dispensée dans une université ou un établissement d'enseignement supérieur ou dans un autre établissement de niveau équivalent ou sous réserve de disposer d'une expérience professionnelle d'au moins trois ans, une certification professionnelle de niveau 5 ou supérieur dans le domaine du diagnostic immobilier ou de la performance énergétique du bâtiment enregistrée dans le répertoire national des certifications professionnelles suivant les dispositions de l'article L. 6113-5 du code du travail.

10.2.2 Candidature, extension et intégration d'un auditeur

Cf. exigences – « Gestion des Auditeurs »_RESSOURCES

10.2.3 Affectation

Les auditeurs sont affectés en priorisant les points suivants :

- L'indépendance nécessaire à l'audit (un auditeur ne pourra pas auditer la société qui l'emploie ou qui l'a employé dans les deux dernières années)
- La disponibilité à la période souhaitée par le client,
- La situation géographique.

10.2.4 Suivi et maintien des compétences

Les modalités de suivi sont celles exprimées dans la procédure « Gestion des Auditeurs ».

En complément, dans le cadre du maintien des compétences, les auditeurs qualifiés OF DTI par GLOBAL Certification® sont invités à participer à des réunions de coordination bisannuelles organisées par GLOBAL Certification®.

En cas d'absence d'un auditeur à ces réunions de coordination, le support de réunion lui est transmis.

Enfin, chaque année en amont de la revue de Direction, les auditeurs qualifiés OF DTI par GLOBAL Certification® doivent démontrer du maintien à jour de leur veille normative, technique et réglementaire et ce, pour chacun de leurs domaines de qualification (Plomb, amiante, gaz, etc.).

10.3 Comité de Pilotage

Conformément aux arrêtés du 1^{er} juillet 2024 et du 20 juillet 2023 modifié définissant les critères de certification des opérateurs de diagnostic technique et des organismes de formation et d'accréditation des organismes de certification, GLOBAL Certification® prévoit un comité de pilotage afin d'assurer l'indépendance, d'impartialité et de prévenir les conflits d'intérêts du dispositif de certification OF DTI.

10.3.1 Composition

Conformément au chapitre 1.1.1 des annexes II des arrêtés du 1^{er} juillet 2024 et du 20 juillet 2023 modifié définissant les critères de certification des opérateurs de diagnostic technique et des organismes de formation et d'accréditation des organismes de certification les membres se répartissent en 3 collèges :

1. Collège **Certifiés** (représentant des OF diagnostiqueurs) ;
2. Collège **Opérateurs** (représentant des diagnostiqueurs) ;
3. Collège **Utilisateurs** (représentant des associations de consommateurs, notaires ou agent immobiliers, syndics...) ;

La « **Liste des membres du Comité** », comporte à cet effet une colonne « OF DTI - CP » « Fonctionnement

Le comité de pilotage se réunit à minima tous les 2 ans et est composé d'au moins un membre par collège afin qu'aucun intérêt particulier ne prédomine.

Les convocations aux réunions et les comptes rendus du comité de pilotage peuvent être communiqués par GLOBAL Certification® sur demande des services du ministre chargé de la construction et du ministre chargé de la santé.

11. COMMUNICATION

11.1 Liste des certifiés

GLOBAL Certification® diffuse sur son site internet la liste des organismes de formation certifiés. Cette liste précise les informations suivantes :

- L'identification du client : nom de l'organisme de formation, l'adresse du site principal et des sites secondaires certifiés ;
- L'identification des domaines et mentions pour lesquels l'OF est certifié ;
- La date d'échéance de son certificat et le cas échéant, la date à partir de laquelle son certificat a été suspendu ou retiré depuis 1 an.

11.2 Bilan annuel

Conformément au chapitre 1.1.2 des annexes II des arrêtés du 1^{er} juillet 2024 et du 20 juillet 2023 modifié, GLOBAL Certification® adresse annuellement un rapport d'activités à la DHUP. Ce rapport est établi selon les exigences fixées aux annexes II des arrêtés du 1^{er} juillet 2024 et du 20 juillet 2023 modifié.

12. PLAINTES, APPELS ET RECLAMATIONS

Les modalités de mises en œuvre des plaintes et appels sont celles exprimées dans le document « Traitement des plaintes, appels et réclamations » - disponible sur le site de GLOBAL Certification® www.global-certification.fr.

13. DEROGATION

Le cas échéant, des dérogations motivées peuvent être accordées par la Directrice des Accréditations, dès lors que le but du présent « Plan Qualité du Référentiel » est atteint et que les garanties visées sont conservées.

Toute dérogation fait l'objet d'un enregistrement conservé.



PQR OF DTI - ANNEXE 1

PLAN QUALITE RÉFÉRENTIEL "OF DTI"

POUR LA CERTIFICATION DES ORGANISMES DE FORMATION DES
DIAGNOSTIQUEURS TECHNIQUES IMMOBILIERS

SOMMAIRE

1. OBJET	3
2. DOMAINE D'APPLICATION	3
3. DOCUMENTS APPLICABLES ET PROGRAMME DE CERTIFICATION	3
3.1 DOCUMENTS APPLICABLES.....	3
3.2 PROGRAMME DE CERTIFICATION.....	3
4. DÉFINITIONS ET ABRÉVIATIONS	3
5. PRINCIPALES MODIFICATIONS	3
6. PROGRAMME D'AUDITS	4
6.1 ÉTAPES DE CERTIFICATION	4
6.2 NOMBRE ET DURÉE DES AUDITS	4
6.3 TYPOLOGIE DES VOILETS D'AUDITS	4
6.4 CRITÈRES D'ÉLIGIBILITÉ À L'AUDIT À DISTANCE	4
7. GESTION DU CARACTERE MULTISITES	5
8. GESTION DU TRANSFERT DU CERTIFICAT	5
9. DEMANDE ET OFFRE DE CERTIFICATION	5
9.1 DEMANDE DE CERTIFICATION	5
9.2 OFFRE CONTRACTUELLE	6
9.3 MISES À JOUR OFFRE CONTRACTUELLE	6
9.4 AUTRES MODIFICATIONS	6
10. RECEVABILITÉ.....	7
10.1 EXAMEN DE RECEVABILITÉ.....	7
10.2 DÉCISION SUITE EXAMEN DE RECEVABILITÉ	7
10.3 SI NON DÉPÔT DE DOSSIER DE RECEVABILITÉ PAR L'OF DTI	7
10.4 FACTURATION.....	7
11. CERTIFICATION.....	7
11.1 AUDIT INITIAL	7
11.2 AUDIT DE SUIVI	7
11.3 AUDIT DE RENOUVELLEMENT	8
12. RAPPORT D'AUDIT	8
12.1 TYPOLOGIE DES CONSTATS.....	8
12.2 RÉPONSES AUX ÉCARTS	8
12.3 PREUVES DU TRAITEMENT DES ÉCARTS	8
12.4 CAS DU TRAITEMENT DE L'ÉCART EN COURS D'AUDIT.....	9
12.5 TRANSMISSION DES CONCLUSIONS DE L'AUDIT.....	9
13. DECISIONS	10
13.1 DÉCISION FAVORABLE	10
13.2 DÉCISION DÉFAVORABLE	10
13.3 DÉCISION FAVORABLE AVEC DEMANDE D'INFORMATION COMPLÉMENTAIRE	10
13.4 DÉFAUT DE RÉALISATION DES OPÉRATIONS DE SURVEILLANCE.....	10
13.5 CERTIFICAT.....	10

14.	GESTION DES DÉLAIS.....	11
15.	PLAINTES ET APPELS	11
16.	ANNEXES.....	12
16.1	DÉMATÉRIALISATION DES FORMATIONS.....	12
16.2	EXTENSION DE CERTIFICATION	12
16.3	SUPPRESSION DE DOMAINE / OPTION / MENTION DU PÉRIMÈTRE DE LA CERTIFICATION	12

1. OBJET

L'objet de cette annexe est de préciser les règles spécifiques de mise en œuvre de la certification des organismes de formation des opérateurs de diagnostic technique et des diagnostiqueurs intervenant dans le domaine du diagnostic de performance énergétique par GLOBAL Certification® en complément du décret 2023-1219 du 20 décembre 2023 et des arrêtés du 1^{er} juillet 2024 et du 20 juillet 2023 modifié.

2. DOMAINE D'APPLICATION

Cette annexe au Plan Qualité s'applique à GLOBAL Certification® et aux parties concernées (membres de comités, auditeurs) dans le cadre de la certification relative au décret, aux arrêtés et à la Norme d'Accréditation rappelés ci-dessous.

3. DOCUMENTS APPLICABLES ET PROGRAMME DE CERTIFICATION

Selon leur dernière version

3.1 Documents applicables

- **IAF MD1** : certification multisite par échantillonnage
- **NF EN ISO/CEI 17065** « Évaluation de la conformité — Exigences pour les organismes certifiant les produits, les procédés et les services »
- **CERT CPS REF 45** : Exigences spécifiques pour la certification des organismes de formation des Diagnostiques Techniques Immobiliers (version en vigueur sur le site du COFRAC) ;

3.2 Programme de certification

- Pour le domaine **Audit Énergétique** : le **décret n° 2023-1219 du 20 décembre 2023** définissant le référentiel de compétences et les modalités de contrôle de ces compétences pour les diagnostiqueurs immobiliers en vue de la réalisation de l'audit énergétique mentionné à l'article L. 126-28-1 du code de la construction et de l'habitation
- Pour les domaines **Amiante, Électricité, Gaz, Plomb et Termites** : l'**arrêté du 1er juillet 2024** définissant les critères de certification des diagnostiqueurs intervenant dans les domaines du diagnostic amiante, électricité, gaz, plomb et termites, de leurs organismes de formation et les exigences applicables aux organismes de certification ;
- Pour les domaines **Audit Énergétique** et **Performance Énergétique** : l'**arrêté du 20 juillet 2023 modifié** définissant les critères de certification des diagnostiqueurs intervenant dans le domaine du diagnostic de performance énergétique et des organismes de formation et d'accréditation des organismes de certification,
- le **PQR OF DTI** et son **annexe 1** dans sa version en vigueur disponible sur www.global-certification.fr rubrique Organismes de Formation / OF DTI ;

4. DÉFINITIONS ET ABRÉVIATIONS

- **DHUP** : Direction de l'habitat, de l'urbanisme et des paysages
- **FOAD** : Formation Ouverte A Distance
- **OF** : Organismes de Formation

5. PRINCIPALES MODIFICATIONS

Les modifications par rapport à l'indice précédent sont repérées avec une marque rouge **I** dans la marge.

Ind. 10	Harmonisation des PQR 17065 et annexe de GLOBAL Certification – Réorganisation des différents chapitres selon une grille identique ▪ Intégration de chapitres : ▪ § PROGRAMME D'AUDITS ▪ § DEMANDE ET OFFRE DE CERTIFICATION ▪ § CERTIFICATION ▪ § RAPPORT D'AUDIT \ § Cas du traitement d'un écart en cours d'audit ▪ § RAPPORT D'AUDIT \ § Transmission des conclusions d'audit ▪ § DECISIONS ▪ § GESTION DES DELAIS ▪ § PLAINTES ET APPELS ▪ Retrait des chapitres : ▪ § COMMUNICATION
Ind. 9	▪ Correction § RAPPORT D'AUDIT \ § Typologie des écarts constatés

6. PROGRAMME D'AUDITS

6.1 Étapes de certification

Étape	Objet	Délais
Recevabilité	Évaluation documentaire des éléments administratifs et documentaires de l'Organisme	unique au démarrage (valable 9 mois)
Audit initial / Audit de renouvellement	Ils comprennent un volet « documentaire » et au moins un volet « terrain » réalisé lors d'une formation en présence des stagiaires couverte par le champ de la certification.	5 ans
Audit de Suivi		

6.2 Nombre et durée des audits

Audit	Nombre	Durée
Documentaire	1 en initial 1 en surveillance et renouvellement	Sa durée est fonction du nombre et des typologies des domaines déclarés – sa durée minimum est de 1,00 jour.
Terrain	Domaines Amiante, Électricité, Gaz, Plomb ou Termite : 1 volet pour chaque domaine déclaré/certifié au cours du cycle Domaine Audit Énergétique, Diagnostique de Performance Énergétique , ou Tutorat : 1 volet pour chaque domaine déclaré/certifié à chaque audit (initial/de renouvellement et de suivi)	La durée est de 0,5 jour par volet audité

6.3 Typologie des volets d'audits

6.3.1 Volet « documentaire »

Le volet "documentaire" comprend :

- l'examen de la qualité de l'organisation professionnelle
- Une inspection des locaux où la formation pratique est réalisée, afin de vérifier la conformité du matériel et des équipements utilisés pendant la formation et l'adéquation de ces équipements comme outils pédagogiques
- l'examen de la Compétences des intervenants.
- Un examen documentaire des programmes

En dehors de l'audit initial, il comporte en outre, la vérification des points suivants sur trois à cinq formations :

- la pertinence du recours aux intervenants au regard de la formation dispensée ;
- l'utilisation de l'outil de suivi de l'activité des candidats.

6.3.2 Volet « terrain »

Le volet "terrain" comprend une observation d'une session de formation pratique, couverte par la certification (selon le type de module défini au présent arrêté) :

- Les domaines **Amiante, Électricité, Gaz, Plomb** et **Termites** sont vus sur la totalité du cycle en priorisant les modules avec mention.
- Les domaines **Audit énergétique** et **Performance Énergétique** sont vus en initial, en suivi et en renouvellement.
- À partir de 4 domaines parmi **Amiante, Électricité, Gaz, Plomb** et **Termites**, 2 domaines sont vus en audit initial.

Dans tous les cas, toutes les formes et modalités de formation mise en œuvre par l'organisme concerné (formation initiale, continue, avec/sans mention, en présentiel, en distanciel, tutorée en milieu professionnel...) seront échantillonnées.

6.4 Critères d'éligibilité à l'audit à distance

Les audits des organismes OF DTI se composent d'un volet « documentaire » et de volets « d'Observation » réalisés en présence de stagiaires durant une session de formation/tutorat.

Les volets « documentaires » sont réalisables de manière dématérialisée :

- Le volet documentaire de l'audit initial et des audits de renouvellement sera réalisé prioritairement en présentiel.
- Le volet documentaire de l'audit de surveillance sera réalisé prioritairement en distanciel, sauf si l'audit initial ou de renouvellement précédent a lui-même été réalisé en distanciel.

Seuls les volets « d'observation » des formation réalisées à distance pourront être dématérialisés. Les observations des formations réalisées en présentiel en présence de stagiaires ou les formation continue en milieu professionnel ne pourront pas faire l'objet d'un audit dématérialisé.

7. GESTION DU CARACTERE MULTISITES

Un organisme de formation composé de plusieurs sites de formation, ayant entre eux un lien juridique ou contractuel dépose autant de demandes de certification que de sites délivrant la formation.

8. GESTION DU TRANSFERT DU CERTIFICAT

Le transfert d'une certification chez GLOBAL Certification® est la reprise d'une certification existante et valide par GLOBAL Certification.

À l'exception du cas de cessation d'activité de l'organisme de certification d'origine, cette demande de transfert doit intervenir au moins 1 an avant l'échéance du certificat.

Dans le cas d'une cessation d'activité de l'organisme de certification d'origine, les certificats émis avant la cessation sont réputés valides pendant 6 mois.

L'organisme candidat transmet sa demande à GLOBAL Certification® qui vérifie que les activités certifiées entrent dans le cadre de la portée de son accréditation et que l'organisme souhaitant transférer la certification possède une certification conforme au dispositif en vigueur.

Dans le cadre d'un transfert de certification vers GLOBAL Certification®, les éléments suivants doivent être transmis afin de permettre l'étude de recevabilité du dossier :

- Le document « Demande de l'Organisme » qui précise notamment les raisons de la demande de transfert ;
- La copie de la dernière version de son certificat actif ;
- Pour le cycle précédent, la copie de la dernière décision de certification ou de renouvellement formulée par son certificateur actuel et le rapport associé ;
- Pour le cycle en cours, la copie des rapports de suivi déjà réalisés par le certificateur actuel et les décisions associées (en cas d'audit complémentaire lié à l'un des audits réalisés, la copie de celui-ci et la décision associée doivent également être transmis) ;
- La copie des réclamations reçues sur l'année et les actions éventuelles en cours.

Des informations complémentaires peuvent être demandées si nécessaire.

En cas d'impossibilité détectée de procéder au transfert, GLOBAL Certification® indique le/les motif(s) de ce refus à l'organisme candidat.

À contrario, si les éléments transmis répondent aux critères définis par le référentiel, GLOBAL Certification® informe l'organisme candidat de la possibilité de procéder au transfert de sa certification. GLOBAL Certification® définit avec l'organisme candidat les modalités de contact de l'organisme de certification d'origine afin qu'il soit informé :

1. de la volonté de son client de transférer sa certification chez GLOBAL Certification® ;
2. de la nécessité de transmettre sous 15 jours :
 - La date d'effet ou de renouvellement de la certification et les informations que comporte le certificat y afférent ;
 - L'état de suivi des actions menées par l'organisme de certification d'origine au titre de la surveillance ;
 - Les résultats de chacune de ces opérations de surveillance ;
 - L'état des différents écarts constatés et des suites qui leur ont été données ;
 - Les réclamations et plaintes reçues par l'organisme d'origine à l'encontre de l'organisme certifié et l'état des suites données ;
 - Une attestation de l'organisme de certification d'origine, que ce dernier transmet de plein droit à l'organisme certifiée considéré, confirmant la validité de sa certification à la date du transfert.

Après acceptation du transfert par GLOBAL Certification® dans un délai maximum de 30 jours, une notification écrite de la décision est adressée à l'organisme candidat avec en copie son organisme certificateur d'origine et la certification est délivrée pour une période allant de la date d'acceptation du transfert jusqu'à la date d'échéance prévue.

Le certificat, les formats électroniques des logos ainsi que les règles d'utilisation sont ensuite transmis.

La liste des certifiés pour le domaine concerné est mise à jour.

9. DEMANDE ET OFFRE DE CERTIFICATION

9.1 Demande de certification

Pour faire une demande, l'organisme complète le formulaire accessible depuis le site www.global-certification.fr.

Les demandes de certification sont traitées dans un délai maximum de 3 semaines.

Les demandes d'offre sont validées sous réserve que :

- La demande provient d'un organisme ayant une existence légale – en cas d'organisme en cours de création, seule une estimation budgétaire est transmise ;
- L'organisme remplit l'ensemble des champs relatifs au périmètre de certification souhaité (Sites, activité et effectif) ;

Si la demande n'est pas validée, GLOBAL Certification® en informe l'Organisme et lui indique les éléments empêchant l'émission d'une offre ;

9.2 Offre contractuelle

L'offre émise est valable **1 an**.

Les tarifs dépendent du nombre de domaines déclarés

Cette offre couvre les étapes allant de la recevabilité à la cinquième année du premier cycle de certification.

En cas d'accord, l'Organisme retourne, par message électronique, l'offre contractuelle signée et paraphée par un représentant dûment mandaté.

L'équipe certification vérifie que l'offre est datée, signée, que toutes les pages sont paraphées, y compris les Conditions Générales de Prestation de Certification.

Le cas échéant, une offre contractuelle de renouvellement sera émise à l'issue de l'audit de suivi réalisé entre la 2^{ème} et la 4^{ème} année de du cycle de certification sur la base du périmètre et des effectifs vus lors de cet audit.

La signature de cette offre déclenchera les opérations liées au renouvellement du certificat et à l'ouverture éventuel d'un nouveau cycle de certification de 5 ans.

9.3 Mises à jour offre contractuelle

En cas de modification significative des éléments déclarés lors de sa demande de certification, ayant un impact sur le nombre et les durées d'audit, ou sur la situation administrative de l'organisme (domaines, cession, déménagement, etc...), l'organisme doit en informer GLOBAL Certification® afin de faire procéder à la mise à jour de son offre contractuelle.

9.3.1 Déménagement

L'organisme informe GLOBAL Certification® de son projet de déménagement. Un examen documentaire est réalisé pour vérifier la mise à jour du système documentaire de l'organisme et évaluer les nouveaux locaux.

Suivant analyse des éléments documentaires et si le prochain audit de surveillance est à distance (> 3 mois), une visite complémentaire des locaux ou un volet siège complémentaire pourra être mis en œuvre.

A l'issue du déménagement, l'organisme transmet :

- Un extrait k-bis
- Un avis de situation SIREN

Après examen par GLOBAL Certification®, un avenant à l'OF DTIfre est réalisé. Après sa signature, le certificat avec la nouvelle adresse pourra être émis et les actions complémentaires décidées mises en œuvre.

9.3.2 Cession d'organisme

L'organisme informe au plus tôt GLOBAL Certification® de son projet de cession. Elle transmet :

- Son analyse de la portée de la cession sur sa certification.

Après examen, GLOBAL Certification® informe l'organisme pour lui confirmer ou non la possibilité de cession de son certificat avec son organisme. Aussi, l'organisme est informé :

- Des éléments bloquants à corriger afin de permettre la cession du certificat avec l'organisme
- Des actions complémentaires qui seront à mettre en œuvre (visite éventuelle nouveaux locaux, audit complémentaire, ...)

A l'issue de la cession, l'organisme transmet :

- Le contrat de cession

Après examen par GLOBAL Certification®, un avenant à l'offre est réalisé. Après sa signature, le certificat avec la nouvelle dénomination pourra être émis et les actions complémentaires décidées mises en œuvre.

9.3.3 Changement dénomination sociale

L'organisme transmet :

- Un extrait k-bis
- Un avis de situation SIREN
- Son analyse de la portée du changement de dénomination sur sa certification.

Après examen par GLOBAL Certification®, une mise à jour de l'offre est réalisée. Après sa signature, le certificat avec la nouvelle dénomination pourra être émis.

9.4 Autres modifications

D'autres modifications, ayant un impact sur le maintien de la certification et sur le certificat sont à signaler à GLOBAL Certification®.

9.4.1 Premier contact

Il est de la responsabilité de l'organisme d'informer GLOBAL Certification® du changement du premier contact de l'organisme assurant les échanges avec GLOBAL Certification®.

10. RECEVABILITÉ

Après signature de l'offre contractuelle, l'OF DTI dispose d'un an pour envoyer à GLOBAL son dossier de recevabilité.

10.1 Examen de Recevabilité

À la suite de l'envoi par l'OF DTI de son dossier de recevabilité complet, celui-ci est transmis à un auditeur pour examen – l'auditeur peut alors relever 3 types de constat :

- Élément recevable – présent et cohérent avec l'exigence ;
- Élément recevable mais avec commentaires du fait d'un manque de précision, ou d'erreur(s) relevée(s) dans le document ;
- Élément non recevable du fait de son absence dans le dossier, ou d'élément non cohérent avec l'exigence concernée ;

10.2 Décision suite examen de recevabilité

Le rapport de recevabilité est transmis à l'OF DTI dans un délai de 15 jours maximum à la suite de l'envoi par l'OF DTI de son dossier (sous réserve du règlement de la facture).

10.2.1 Recevabilité positive

En l'absence d'éléments non-recevables, une notification de recevabilité positive de la demande de certification de l'OF DTI lui est transmise qui précise :

- Une validité de **9 mois** à compter de la notification ;
- L'obligation de programmer l'audit initial lors de la première session de formation de l'OF DTI ;
- La possibilité d'être notifié d'un écart en cas de non-traitement d'un commentaire.

10.2.2 Recevabilité non-positive

En cas d'éléments non recevables, une notification de non-recevabilité de la demande de certification de l'OF DTI lui est transmise qui précise qu'il dispose d'un délai de **6 mois**, à compter de la notification pour procéder à la correction de son dossier.

Au-delà de ce délai, l'OF DTI est informé qu'une nouvelle instruction complète devra être réalisée.

L'OF DTI peut faire l'objet de plusieurs compléments de recevabilité, cependant, l'échéance pour finaliser son dossier reste à **6 mois** après la première notification.

10.3 Si non dépôt de dossier de recevabilité par l'OF DTI

Au-delà d'**une année** à compter de la signature de l'offre par l'OF DTI, et sans envoi du dossier de recevabilité, le dossier de l'OF DTI est clôturé.

10.4 Facturation

L'étude de recevabilité fait l'objet d'une facturation à l'envoi du dossier par l'OF DTI. Le paiement de la facture est un préalable à l'envoi de la notification à la suite de l'examen de recevabilité.

En cas de non-recevabilité et de demande de complément à l'OF DTI, une nouvelle facturation pourra être émise suivant le nombre et la nature des commentaires non recevables.

11. CERTIFICATION

11.1 Audit initial

À la suite de la recevabilité positive, GLOBAL Certification® procède en accord avec l'OF DTI, à la planification de l'audit initial selon la durée déterminée dans l'offre contractuelle.

L'audit comprend un volet « documentaire » et un volet « d'Observation » réalisés durant une session de formation dispensée à des stagiaires, couverte par le champ de la certification. L'audit du volet « documentaire » est planifié en concertation avec l'organisme de formation. Les volets « documentaire » et « d'Observation » de l'audit peuvent être réalisés simultanément.

Pour l'audit initial, le volet « d'Observation », sera nécessairement réalisé durant la première session de formation dispensée par l'OF DTI.

L'audit initial fait l'objet d'une facturation à l'OF DTI dès qu'une date a été fixée. Le paiement de la facture est un préalable à la réalisation de l'audit – En cas de non-paiement, l'audit pourra être annulé/reporté.

11.2 Audit de suivi

Cette opération de surveillance consiste à évaluer l'organisme de formation au travers d'un audit aléatoire, représentatif des formations dispensées durant lesquelles sont notamment évaluées les compétences du formateur (observation de session de formation en temps réel) et la qualité de l'organisation de la formation.

L'audit comprend un volet « documentaire » et un volet « d'Observation » réalisés durant une session de formation dispensée à des stagiaires, couverte par le champ de la certification. L'audit du volet « documentaire » est planifié en concertation avec l'organisme de formation. Les volets « documentaire » et « d'Observation » de l'audit peuvent être réalisés simultanément.

L'audit de surveillance fait l'objet d'une facturation à l'OF DTI dès qu'une date a été fixée. Le paiement de la facture est un préalable à la réalisation de l'audit – En cas de non-paiement, l'audit pourra être annulé/reporté.

11.3 Audit de renouvellement

L'audit de renouvellement comprend l'examen des contenus et des matériels pédagogiques, ainsi que du déroulé d'une journée de formation et du processus de validation de la formation.

Le renouvellement de la certification de l'OF DTI sera réalisé avant l'échéance du certificat de l'OF DTI suivant le processus de certification initial avec :

- une recevabilité : dans un délai de 15 jours suivant la réception du dossier complet.
- un audit de renouvellement : Composé d'un volet « documentaire » et d'un volet « d'Observation » réalisés durant une session de formation, correspondant au champ de la certification.

Les volets « documentaire » et « sur site » de l'audit de renouvellement peuvent être réalisés simultanément. Cet audit est réalisé de façon que la décision de renouvellement de certification soit prise avant l'expiration de la certification. L'audit de renouvellement peut être planifié ou inopiné.

L'audit de renouvellement fait l'objet d'une facturation à l'OF DTI dès qu'une date a été fixée. Le paiement de la facture est un préalable à la réalisation de l'audit – En cas de non-paiement, l'audit pourra être annulé/reporté.

12. RAPPORT D'AUDIT

12.1 Typologie des constats

12.1.1 Non-conformité majeure

Il s'agit d'une situation d'écart par rapport au référentiel concernant les moyens humains, matériels et pédagogiques affectant la prestation de la formation.

12.1.2 Non-conformité mineure

Il s'agit d'une situation d'écart par rapport au référentiel qui n'affecte pas la prestation de formation.

12.1.3 Observation

Il s'agit d'une situation conforme au jour de l'audit mais dont la situation pourrait générer potentiellement un risque d'écart.

12.2 Réponses aux écarts

Au plus tard **10 jours ouvrés** après la remise de la fiche d'écart, l'Organisme audité doit transmettre, pour chaque écart, ses éléments de réponses à l'auditeur (et copie à diagimmo@global-certification.fr). Ces éléments doivent comprendre :

- **Une analyse des causes ayant conduit à l'écart et une analyse de l'étendue de l'écart** : l'objectif de cette analyse est de permettre d'identifier ce qui a conduit au dysfonctionnement et ainsi de mieux cibler les actions « curatives – corrections immédiates », « correctives et/ou préventives » à mener et de savoir si l'écart impacte potentiellement d'autres cas dans l'Organisme)
- **Les action(s) proposée(s) par l'organisme** : l'Organisme doit répondre de façon à corriger immédiatement l'écart (curatif) mais doit également proposer, si c'est approprié, une ou des actions rétroactives (en fonction de l'étendue ci-dessus) mais également « correctives et/ou préventives » afin d'éviter que la situation ne puisse se reproduire.

Les actions doivent être réalisées dans des délais adaptés à l'écart et inférieurs à :

- **3 mois** à compter de la remise de la fiche d'écart pour une Non-Conformité Majeure ;
- **6 mois** à compter de la remise de la fiche d'écart pour une Non-Conformité Mineure ;

Par ailleurs, dans le cadre d'écarts émis lors d'opérations de renouvellement du certificat, l'échéance de ces délais ne pourra pas excéder la **date d'échéance du certificat moins 2 mois**.

Note : Si une demande de prolongation du délai de **10 jours** peut être présentée à diagimmo@global-certification.fr, cette demande ne pourra pas prolonger le délai au-delà de **20 jours ouvrés**. Par ailleurs, aucune dérogation ne pourra être accordée sur les délais de **3 et 6 mois** maximum pour la mise en œuvre des actions proposées.

En cas d'absence de correction d'un écart majeur dans le délai imparti par l'organisme certificateur, la certification ne sera pas délivrée (à la suite à un audit initial) ou peut être suspendue ou retirée à la suite d'un audit de surveillance ou de renouvellement.

Une certification ne peut être délivrée tant qu'il reste une non-conformité non-levée.

12.3 Preuves du traitement des écarts

Pour démontrer des actions prévues et ou entreprises, l'organisme audité transmet :

- une preuve de correction de l'écart,
- les dispositions prises pour éviter la reproduction de l'écart,
- le cas échéant, des preuves de mise en œuvre des dispositions précitées,

Ces éléments pourront être transmis dans le délai de **10 jours ouvrés** à la suite de la remise de la fiche d'écart. En cas d'actions prévues réalisées dans un délai supérieur aux **10 jours ouvrés** de réponse, la maîtrise des situations d'écarts sera vérifiée par un examen documentaire ou à l'occasion d'une évaluation complémentaire, dont le mode de réalisation sera précisé par une décision.

12.4 Cas du traitement de l'écart en cours d'audit

Lorsqu'un écart a été émis et que l'Organisme procède à la remise de preuve documentaires en lien avec sa correction avant la réunion de clôture, l'auditeur détermine si la preuve remise correspond :

- **Soit à la démonstration d'une situation initialement conforme**

Exemple : L'organisme remet la deuxième journée d'un audit, une attestation fiscale à jour, datée d'avant la première journée d'audit et rendue disponible par le retour du comptable.

⇒ Dans ce cas, l'exigence initialement classé non conforme est finalement conforme – L'écart peut ne pas être maintenu.

Note 1 : suivant l'étendue de cette observation en cours d'audit, un écart relatif à la gestion documentaire de l'organisme pourra être émis.

Note 2 : Selon les cas, un écart pourra être émis en lien avec la difficulté de l'organisme à remettre des preuves d'audit dans le temps imparti pour la réalisation de l'audit.

- **Soit à la démonstration de la correction de la situation d'écart détectée ;**

⇒ Dans ce cas, l'organisme a procédé à la correction de la situation d'écart, qui aurait potentiellement perduré – L'écart est maintenu et l'organisme est informé que :

- La présentation de preuves de la correction d'un écart en cours d'audit permettra le cas échéant d'en assurer la levée lors du traitement de ces éléments à l'issue de l'audit mais ne peut pas conduire au retrait de cet écart ;
- Les éléments de preuves qu'il souhaite remettre devront être transmis, le cas échéant, avec le reste des réponses aux écarts émis et devront intégrer le traitement complet de l'écart (analyse des causes, étendue, actions correctives et curatives...) ;

12.5 Transmission des conclusions de l'audit

Les conclusions de l'auditeur se basent sur les constats et conclusions du rapport d'audit, sur l'état de traitement et de vérification des écarts relevés intégrant le résultat de l'examen des éventuelles preuves d'actions transmises par l'Organisme.

12.5.1 En l'absence d'écarts relevés

Hors congés, maladie, maternité/paternité, l'auditeur transmet son rapport d'audit complété au plus tard, 10 jours ouvrés après la clôture de son audit.

12.5.2 Suite réponse aux écarts de l'Organisme dans les délais impartis

12.5.2.1 Réponses satisfaisantes

Si la réponse de l'Organisme sur l'origine de la cause et l'étendue de l'écart ainsi que les mesures curatives/correctives prévues mises en œuvre sont satisfaisantes, l'auditeur le précise dans ses conclusions dans la fiche d'écart.

1. Si l'auditeur a pu prendre connaissance des éléments de preuves de la mise en œuvre des mesures curatives/correctives prévues, il peut « **lever** » l'écart.
2. Si l'auditeur n'a pu prendre connaissance des éléments de preuves de la mise en œuvre des mesures curatives/correctives prévues (plan d'action à mettre en œuvre sous 1 mois par exemple) – il ne peut « **pas lever** » l'écart – l'auditeur précise dans ses conclusions dans la fiche d'écart, l'attente des preuves documentaires et l'échéance associée (= échéance indiquée par l'Organisme pour la mise en œuvre de ses actions).

12.5.2.2 Réponses insatisfaisantes

Si la réponse de l'Organisme sur l'origine de la cause et l'étendue de l'écart et/ou les mesures curatives/correctives prévues mises en œuvre ne sont pas satisfaisantes, l'auditeur le précise dans ses conclusions dans la fiche d'écart. Il ne peut « **pas lever** » l'écart.

Dans les 2 cas, l'auditeur transmet son rapport au plus tard 10 jours ouvrés (hors congés, maladie, maternité/paternité) après la réception des éléments de réponses de l'Organisme.

12.5.3 Suite absence de réponse aux écarts de l'Organisme dans les délais impartis

En l'absence de transmission des éléments de réponses aux écarts dans les délais, une notification par message électronique est émise par GLOBAL Certification® qui précise le risque de refus de certification ou le risque de retrait de la certification si l'Organisme n'apporte pas d'éléments de réponse sous 10 jours ouvrés à compter de cette notification.

13. DECISIONS

Une fois rédigé, le rapport est transmis par le responsable d'audit à GLOBAL Certification® qui réalise une revue des résultats de l'audit. Une fois prêt, le rapport est transmis aux personnes désignées compétentes au sein de GLOBAL Certification® pour décision.

À la suite de l'examen du rapport d'audit, GLOBAL Certification® prend la décision de certification sur avis de l'auditeur.

La direction de GLOBAL Certification® statue sur l'attribution, le maintien ou le renouvellement de la certification de l'Organisme.

La décision est communiquée à l'Organisme au plus tard quinze jours après la prise de décision.

13.1 Décision favorable

13.1.1 À la suite d'un audit initial

GLOBAL Certification® délivre le certificat pour une durée de 5 ans à partir de la date de prise de décision par GLOBAL Certification® et envoie à l'OF DTI la période prévisionnelle de l'audit de surveillance = Date de la certification initiale + 12 mois minimum et + 48 mois maximum.

Le succès de l'OF à l'audit initial lui permet de délivrer des attestations de formation dans le cadre du champ de la certification, y compris aux stagiaires de la session qui a fait l'objet de cet audit.

13.1.2 À la suite d'un audit de surveillance

GLOBAL Certification® transmet via la décision de maintien la période prévisionnelle de l'audit de renouvellement : dans les 5 mois qui précèdent la fin de validité du certificat.

13.1.3 À la suite d'un audit de renouvellement

GLOBAL Certification® délivre le certificat pour une durée de 5 ans à partir du jour suivant la date de fin de validité de la certification précédente et envoie à l'OF DTI la période prévisionnelle de l'audit de surveillance suivant = Date de la certification renouvelée + 12 mois minimum et + 48 mois maximum.

13.2 Décision défavorable

En cas de décision défavorable, GLOBAL Certification® notifie le refus de façon motivée et signifie à l'OF DTI qu'il n'est plus autorisé à réaliser d'autre prestation pour le compte d'un tiers relevant du champ de la certification, et qu'il dispose d'une période ne pouvant dépasser deux mois pour lever les écarts.

Si les éléments ne sont pas fournis ou si la qualité de ces derniers ne permet pas de répondre aux critères de qualité exigés, la certification pourra être suspendue, retirée ou ne pas être délivrée.

En cas de retrait ou de suspension de certification, l'organisme certificateur informe l'OF DTI, au plus tard quinze jours après la prise de décision.

13.3 Décision favorable avec demande d'information complémentaire

En cas de décision d'attribution, de maintien ou de renouvellement émise sous réserves de la transmission d'un complément d'information par l'Organisme de Formation dans un délai prédéfini, GLOBAL Certification® examine les éléments complémentaires transmis et procède à la mise à jour du rapport d'audit dans le cadre d'un examen documentaire.

Si les éléments transmis par l'Organisme de Formation répondent à la demande de complément d'information demandé dans la décision précédemment émise, le rapport mis à jour est transmis à l'Organisme de Formation pour entériner la décision favorable d'attribution (suite audit initial), de maintien (suite audit de suivi) ou de renouvellement (suite audit de renouvellement).

Si les éléments transmis par l'Organisme de Formation ne répondent pas à la demande de complément d'information demandé dans la décision précédemment émise dans le délai prévu, la certification fait l'objet d'une décision défavorable de refus d'attribution (suite audit initial), le retrait (suite audit de suivi) ou le refus de renouvellement (suite audit de renouvellement).

13.4 Défaut de réalisation des opérations de surveillance

En cas de défaut de réalisation des opérations de surveillance avant l'échéance annuelle dans laquelle elles doivent être réalisées, en particulier en cas de :

- non-règlement des factures ;
- non-réponse aux sollicitations de l'équipe ;

La certification de l'organisme pourra faire l'objet d'un retrait.

13.5 Certificat

GLOBAL Certification® délivre à l'OF DTI qui fait la preuve de sa capacité dans ce domaine, un certificat établi en langue française.

Ce certificat, qui est attribué sur la base des critères définis aux différents arrêtés applicables pour le référentiel et mentionne :

- La référence, le numéro et l'indice du certificat
- L'identification de l'organisme, son SIRET et son numéro de déclaration d'activité ;
- La ou les adresses des sites de l'organisme couverts par la certification ;
- Les domaines et options pour lesquels l'OF DTI est certifié
- La date d'attribution et d'échéance de la certification

- La date de début de validité de la certification et sa date d'échéance ;

Par ailleurs, dans le cas de modifications (extension/réduction), liées au périmètre et champs de certification de l'OF DTI certifié, un nouveau certificat mis à jour sera transmis à l'OF DTI après les vérifications nécessaires (audit complémentaire documentaire, sur site, à distance...)

14. GESTION DES DÉLAIS

Les délais signalés en **violet** dans le texte, peuvent faire l'objet d'une demande de prolongation motivée par l'organisme (fermeture organisme, congés, maladie, maternité/paternité, faible effectif, absence d'activité ...) à transmettre à diagimmo@global-certification.fr

L'acceptation ou le refus de cette prolongation seront dument actés à l'organisme par courrier électronique.

A contrario, les délais signalés en **rouge** dans le texte, ne pourront faire l'objet d'aucune prolongation.

15. PLAINTES ET APPELS

Les modalités de mises en œuvre des plaintes et appels sont celles exprimées dans le document « Traitement des plaintes et appels » disponible sur le site www.global-certification.fr.

16. ANNEXES

16.1 Dématérialisation des formations

L'arrêté du 1^{er} juillet 2024 n'exclut pas la réalisation de formation ouverte à distance (FOAD). S'agissant de l'arrêté du 20 juillet 2023 modifié, ce dernier impose, pour les domaines « **Performance Énergétique** » et « **Audit Énergétique** » le respect des exigences du décret n°2018-1341 du 28 décembre 2018 relatif aux actions de formation et aux modalités de conventionnement des actions de développement des compétences et permettent de vérifier notamment le temps et les dates de connexion de chaque apprenant.

16.2 Extension de certification

Le périmètre de certification peut évoluer tout au long du cycle de certification, dans ce cas, l'OF DTI devra impérativement et sans délai informer GLOBAL Certification® de cette évolution pour permettre d'adapter en conséquence les temps d'audits (documentaires et sur site).

Le périmètre de certification de l'organisme de formation peut être étendu :

- Vers une nouvelle modalité de formation pour un domaine donné ;
- Vers un nouveau domaine ;
- Vers un domaine avec mention ;

la durée d'audit de l'organisme de formation sera évaluée au cas par cas afin de pouvoir balayer l'ensemble des exigences du référentiel dans le cadre d'un audit documentaire à distance ou d'un volet terrain (audit d'observation d'une session de formation) sera organisé si nécessaire.

Type d'extension	Durée d'audit hors site
Nouvelle modalité de formation : ▪ Distanciel > Présentiel / Présentiel > Distanciel ▪ Initiale > Continue / Continue > Initiale ▪ Continue/Initiale > Tutorat	0,5 jour de volet documentaire + 0,5 j par domaine
Nouveau Domaine (<i>Amiante, Électricité, Gaz, Plomb, Termites ou Diagnostic de Performance Énergétique*</i>)	0,5 j par domaine + 0,5 jour si mention
Pour un domaine sans mention > mention	1,0 j par domaine

*Un organisme certifié pour le domaine **Energie** avant le 1^{er} juillet 2024, peut demander une extension de sa certification vers le domaine **Performance Énergétique** - À compter du 1^{er} juillet 2024, le domaine « **Energie** » de l'organisme certifié sera suspendu. L'organisme disposera d'un délai maximal de 6 mois (soit jusqu'au 31 décembre 2024) ou jusqu'à la date de validité initiale de son certificat si celui-ci a une échéance antérieure au 31/12/2024 pour demander cette extension. Passé cette échéance, si l'organisme qui était historiquement certifié pour le domaine **Energie** selon l'arrêté du 24 décembre 2021 souhaite être certifié sur le domaine **Performance Énergétique** selon l'arrêté du 20 juillet 2023 modifié, il devra procéder à un audit initial.

Tout organisme qui souhaite être nouvellement certifié pour le domaine **Performance Énergétique** doit procéder à un audit de certification complet pour ce domaine, même s'il est déjà certifié OF DTI :

- Recevabilité de 0,5 jour si hors mention et de 1,0 jour si mention
- Volet documentaire de 1,0 jour
- Volet terrain de 0,5 jour à réaliser sur la première session de formation réalisée.

Tout organisme qui souhaite être certifié pour le domaine **Audit Énergétique** doit procéder à un audit de certification complet pour ce domaine, même s'il est déjà certifié OF DTI ;

- Recevabilité de 1,0 jour ;
- Volet documentaire de 1,5 jours ;
- Volet terrain de 0,5 jour à réaliser sur la première session de formation réalisée.

16.3 Suppression de domaine / option / mention du périmètre de la certification

En cas de suppression de domaine ou de formateur du périmètre de la certification, l'OF DTI informera par écrit (mail ou courrier) GLOBAL Certification®. Un avenant à l'OF DTIfr contractuelle prenant en compte les changements sera alors transmis à l'OF DTI. Le cas échéant un certificat mis à jour sera également transmis après réception de l'avenant signé