



PQR OF DTI

PLAN QUALITE REFERENTIEL

« ORGANISMES DE FORMATION DES OPERATEURS
DE DIAGNOSTIC TECHNIQUE IMMOBILIER »

SOMMAIRE

1	OBJET	2
2	INDEPENDANCE ET IMPARTIALITE	2
3	DOMAINE D'APPLICATION	2
4	DOCUMENTS APPLICABLES ET PROGRAMME DE CERTIFICATION	2
4.1	LES DOCUMENTS APPLICABLES SONT LES SUIVANTS :	2
4.2	PROGRAMME DE CERTIFICATION	2
5	DEFINITIONS ET ABREVIATIONS	3
5.1	DÉFINITIONS.....	3
5.2	ABRÉVIATIONS	3
6	PRINCIPALES MODIFICATIONS	3
7	ACCREDITATION	4
7.1	DOCUMENT DE RECEVABILITÉ ÉMIS PAR LE COFRAC	4
7.2	SUSPENSION OU RETRAIT D'ACCREDITATION	4
8	CERTIFICATION	5
8.1	PROGRAMME D'AUDIT	5
8.2	CYCLE DE CERTIFICATION	5
8.3	DESSCRIPTIF DES ÉTAPES DU PROCESSUS DE CERTIFICATION.....	5
9	RESSOURCES	8
9.1	COMPÉTENCES DES AUDITEURS	8
9.2	COMPÉTENCES DU PERSONNEL	9
9.3	COMITÉ DE CERTIFICATION	9
9.4	COMITÉ DE PILOTAGE	10
10	COMMUNICATION	10
10.1	ANNUAIRE DES CERTIFIÉS	10
10.2	RAPPORT ANNUEL	10
11	PLAINTES ET RECLAMATIONS	10
12	DEROGATION	10

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

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 Diagnostic Technique Immobilier.

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

4.1 Les documents applicables sont les suivants :

- **IAF MD1** : certification multisite par échantillonnage
- **NF EN ISO/CEI 17065** « Évaluation de la conformité — Exigences pour les organismes procédant à l'audit et à la certification des systèmes de management - Partie 1 : Exigences »
- **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) ;

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

5.1 Définitions

Plan Qualité Référentiel (PQR) : Document mis en place pour les besoins spécifiques d'une activité ; d'un référentiel, permettant d'en préciser le fonctionnement sans modifier le système de management générique de GLOBAL Certification®.

COFRAC : Comité Français d'Accréditation. Association reconnue par les pouvoirs publics pour mettre en œuvre les procédures d'accréditation définies par les normes.

Organisme Certificateur (OC) : Organisme qui met en œuvre les procédures de certification des organismes de formation intervenant auprès des personnes souhaitant être certifiées « DIAGNOSTIQUEUR ».

Référentiel OF DTI : Terme que nous utiliserons pour faire référence à l'ensemble des dispositions de l'arrêté et de ses annexes.

5.2 Abréviations

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

6 PRINCIPALES MODIFICATIONS

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

Ind. 14	Intégration de la mention « modifié » de l'arrêté du 20 juillet 2023 modifié suite à la publication de l'arrêté du 16 juin 2025 modifiant 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 et modifiant l'arrêté du 24 décembre 2021 définissant les critères de certification des opérateurs de diagnostic technique et des organismes de formation et d'accréditation des organismes de certification
Ind. 13	Mise à jour du PQR dans le cadre de l'entrée en vigueur de l'arrêté du 1 ^{er} juillet 2024 ayant pour objet de maintenir les dispositifs de certification avec mention ou sans mention, prévus par l'arrêté du 24 décembre 2021 pour les domaines du gaz, de l'électricité, du plomb, de l'amiante, des termites.
Ind. 12	Évolution du PQR dans le cadre de la transition vers le Domaine « Audit Énergétique » à la suite de la parution du décret du 20 décembre 2023.
Ind. 11	Évolution du PQR dans le cadre de la transition vers le Domaine « Performance Énergétique » à la suite de la parution de l'arrêté du 20 juillet 2023 modifié.

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 CERTIFICATION

Les règles de certification que suit GLOBAL Certification® sont définies réglementairement 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,

8.1 Programme d'audit

Le programme d'audit d'un cycle complet de certification comprend un audit initial (pour la première certification), un audit de surveillance entre le début de la 2ème année et la fin de la 4ème année, et un audit de renouvellement durant la cinquième année avant l'échéance du certificat.

8.2 Cycle de certification

Audit initial	Année 1												Année 2												Année 3												Année 4												Année 5																							
Date de Décision													opération de surveillance à réaliser entre le début de la deuxième année et la fin de la quatrième année du cycle																																																Renouvellement											
													1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	

Le cycle de certification de 5 ans commence avec la décision de certification initiale ou avec la décision de renouvellement de la certification.

- Pour le cycle initial : il est composé d'un audit initial et d'un audit de surveillance portant sur chaque domaine (formation initiale, à distance ou continue, avec ou sans mention) ;
- Pour les cycles suivants : ils sont composés : d'un audit de renouvellement et d'un audit de surveillance portant sur chaque domaine (formation initiale, à distance ou continue, avec ou sans mention) ;

8.3 Descriptif des étapes du processus de certification

8.3.1 Demande - revue de la demande - recevabilite

Les étapes	Description	Documents associés
Demande	L'OF adresse une demande à GLOBAL Certification® au travers d'un formulaire de demande de certification. Lors de la demande initiale de certification, GLOBAL Certification® vérifiera que le demandeur justifie : ▪ De son identité : nom et coordonnées de l'organisme de formation candidat à la certification ; ▪ Du contact du représentant de l'organisme de formation ; ▪ Du statut de l'organisme de formation et du respect des exigences définies dans la présente annexe au travers d'une lettre de demande de certification et d'engagement de respect des exigences définies dans l'arrêté de certification ▪ En cas de structure disposant de plusieurs sites de formation, l'indication du lien juridique ou contractuel entre l'organisme de formation demandeur et les autres sites ; ▪ Des capacités professionnelles, techniques et financières de l'organisme de formation pour la conception et la réalisation de la formation ; ▪ De moyens techniques suffisants pour la mise en œuvre de la formation ; ▪ D'un programme de formation, précisant les méthodes et moyens pédagogiques pour chaque séquence, en adéquation avec la demande.	Formulaire de demande de certification - Certification F1 Lettre de demande et d'engagement de l'OF

Les étapes	Description	Documents associés
Revue de la demande	Sur la base des informations fournies par l'OF, GLOBAL Certification® effectue une revue de la demande déposée par l'organisme de formation candidat. Ceci afin de s'assurer que celui-ci dispose des compétences et des moyens nécessaires à la certification dans le ou les domaines concernés. Le cas échéant, il pourra être demandé des informations complémentaires, par tout moyen, auprès de l'organisme de formation candidat à la certification.	Offre contractuelle Certification F2 Durée d'audit et tarification Pilotage D2
Contractualisation	Si le résultat de la revue est négatif, GLOBAL Certification® en informe l'OF. Si le résultat de la revue de la demande est positif, GLOBAL Certification® élabore une offre contractuelle de certification définissant les différentes modalités de sa prestation et les engagements réciproques entre les deux parties. La détermination du programme et du temps d'audit et tout ajustement ultérieur tiennent compte des spécificités de l'organisme de formation et des modifications apportées liées aux exigences de certification. En cas d'accord, l'OF retourne l'offre contractuelle signée par un représentant dûment mandaté. Global certification entamera lors le processus de certification.	
Dossier de recevabilité	L'OF fait parvenir à GLOBAL Certification® les éléments cités dans la liste des documents de recevabilité. Une fois le dossier reçu, GLOBAL Certification® accuse réception du dossier auprès de l'OF. Si le dossier est incomplet, une demande de complément sera adressée à l'OF.	Liste des documents d'instruction - Certification D2
Etude de recevabilité	L'examen de recevabilité du dossier de l'OF est réalisé dans un délai de 15 jours ouvré après réception du dossier complet. Si le dossier est jugé non recevable, une demande de complément sera adressée à l'OF afin de transmettre la correction des éléments relevés lors de l'examen. Si le dossier est jugé recevable, une notification de recevabilité positive sera prononcée et transmise à l'OF qui permettra la validation de l'Etape 0 et le passage en Etape 1 ; Suite à la recevabilité positive, GLOBAL Certification® procède en accord avec l'OF, à la planification de l'audit initial selon la durée déterminée dans l'offre contractuelle.	Rapport de recevabilité Certification F8

8.3.2 Audit

Les étapes	Description	Documents associés
Planification de l'audit (Audit initial et surveillance)	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. Pour l'audit de surveillance, le volet « d'Observation » peut être planifié ou inopiné. AUDIT INITIAL : 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. 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.	Avis d'audit-Certification F5 Ordre de mission-Certification F6 Programme et plan d'audit - Certification-F8

Les étapes	Description	Documents associés
Contenu de l'audit (Volet documentaire et d'observation)	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. Celui-ci est composé : Pour le volet documentaire : ▪ 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 audit de surveillance ou de renouvellement, 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. Pour le volet d'Observation : ▪ D'une observation d'une session de formation pratique, couverte par la certification.	Rapport d'audit - Certification- F8
Contenu de l'audit (Volet documentaire et d'observation)	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.	Rapport d'audit - Certification- F8
Revue des résultats de l'audit	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.	Avis et décision- Certification F10
Décision	Suite à 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 la demande, le maintien ou le renouvellement de la certification de l'Organisme. La décision de certification initiale devra être prise au plus tard dans les 9 mois suivant la notification de recevabilité positive. La décision est communiquée à l'OF dans un délai de 15 jours ouvré environ suivant la prise de décision.	Avis et décision - Certification F10
Certificat	Après une décision de certification / renouvellement, un exemplaire original est transmis à l'OF par courrier. Le certificat délivré à l'OF 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 certifié, un nouveau certificat mis à jour sera transmis à l'OF.	Certificat- Certification F11

Les étapes	Description	Documents associés
Renouvellement de certification	Les audits de renouvellement comprennent 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.	

9 RESSOURCES

9.1 Compétences des auditeurs

Pour répondre aux exigences, GLOBAL Certification® complète sa procédure « Gestion des Auditeurs » - Ressources-P3 par les spécificités du référentiel comme suit :

9.1.1 Connaissances et aptitudes

Les exigences de la procédure « Gestion des Auditeurs » - Ressources-P3 s'appliquent et auxquelles s'ajoutent les compétences spécifiques ci-dessous :

9.1.1.1 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 ;

9.1.1.2 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.

9.1.2 Sélection et qualification

GLOBAL Certification® établit sa liste d'auditeur OF DTI, sur la base des compétences exprimées dans la procédure « Gestion des Auditeurs » - Ressources-P3, et selon les informations validées dans le « Dossier Auditeur OF DTI » Ressources-F3

« Gestion des Auditeurs » -
Ressources-P3,
« Dossier Auditeur OF DTI »
Ressources-F3

9.1.3 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.

9.1.4 Suivi et maintien des compétences

Les modalités de suivi et de maintien sont celles indiquées dans la procédure « Gestion des Auditeurs » Ressources-P3.

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.).

9.2 Compétences du personnel

9.2.1 Connaissances et aptitudes

Cf. exigences – « Gestion des compétences » - Ressources-P2

« Gestion des compétences » - Ressources-P2

9.2.2 Suivi et maintien de la compétence

Cf. exigences – « Gestion des compétences » - Ressources-P2

« Gestion des compétences » - Ressources-P2

Dans le cadre de la création du PQR et du développement de cette certification, les critères de compétences pour les personnes concernées sont les suivantes :

FONCTION	MISSION	COMPETENCES VALIDEES
Président.e Responsable Opérationnel.le	Examen des rapports d'audit ; Prise de décision de certification.	Expérience dans un organisme de certification de plus de 3 ans et notamment dans la gestion d'activités de certification (préparation des décisions sur la base des avis des membres comité pour signature par le président) relevant d'une accréditation 17065 + Formation au PRQ concerné
Président.e Responsable Opérationnel.le Technicien.ne Certification	Détermination des compétences de l'équipe d'audit ; Choix des membres de l'équipe d'audit ; Détermination de la durée de l'audit ; Revue du rapport d'audit.	Expérience dans la mission depuis plus de 6 mois + Formation au PRQ concerné
Président.e Responsable Opérationnel.le Technicien.ne Certification Assistant.e Certification	Revue de la demande ; Détermination des durées d'audit.	Expérience dans la mission depuis plus de 6 mois + Formation au PRQ concerné

9.3 Comité de certification

GLOBAL Certification® dispose d'un comité de certification qui est saisi pour le traitement des réclamations concernant un organisme de formation certifié ou en cours de certification.

9.3.1 Désignation des membres

Application de la procédure « Gestion des membres » - Ressources-P4.

« Gestion des membres »
- Ressources-P4.

9.3.2 Composition

Les membres du Comité de certification OF DTI se répartissent en 2 collèges :

1. Collège **Client/Certifiés** (représentant des of diagnostiqueurs)
2. Collège **Opérateurs** (représentant des diagnostiqueurs) ;

La liste des membres du Comité, comporte à cet effet une colonne « OF DTI – CC » - Liste des membres du Comité – Ressources-F9

« Gestion des membres »
- Ressources-P4.

Liste des membres du
Comité – Ressources-F9

9.4 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.

9.4.1 Composition

Conformément au chapitre 1.1.1 des annexe 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, syndicats...) ;

**Liste des membres
du Comité –
Ressources-F9**

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

9.4.2 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.

10 COMMUNICATION

10.1 Annuaire 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.

10.2 Rapport 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.

11 PLAINTES ET RECLAMATIONS

Les modalités de suivi sont celles exprimées dans le document « Traitement des plaintes, appels et réclamations » - Surveillance-D2 disponible sur le site de GLOBAL Certification® www.global-certification.fr

**« Traitement des
plaintes, appels et
réclamations » -
Surveillance-D2**

Par dérogation avec la procédure « Traitement des plaintes, appels et réclamations » - Surveillance-D2, le traitement des plaintes, le traitement de la plainte ne pourra pas excéder 1 mois.

Les éléments de la plainte et les réponses font l'objet d'une information aux membres de Comité.

12 DEROGATION

Le cas échéant, des dérogations motivées peuvent être accordées par la Présidente, dès lors que le but du PQR est atteint et que les garanties visées sont conservées. Toute dérogation fait l'objet d'un enregistrement conservé.

ANNEXE 1 - PQR OF DTI

PLAN QUALITE REFERENTIEL « ORGANISMES DE FORMATION DES
OPERATEURS DE DIAGNOSTIC TECHNIQUE IMMOBILIER »

SOMMAIRE

1	OBJET	2
2	DOMAINE D'APPLICATION	2
3	DOCUMENTS APPLICABLES ET PROGRAMME DE CERTIFICATION	2
3.1	LES DOCUMENTS APPLICABLES SONT LES SUIVANTS :	2
3.2	PROGRAMME DE CERTIFICATION	2
4	DEFINITIONS ET ABBREVIATIONS	2
4.1	DÉFINITIONS.....	2
4.2	ABBREVIATIONS	2
5	PRINCIPALES MODIFICATIONS	3
6	SPECIFICITES DU PROCESSUS DE CERTIFICATION	4
6.1	ÉCHANTILLONNAGE.....	4
6.2	CHANGEMENTS AYANTS DES CONSÉQUENCES SUR LA CERTIFICATION DÉLIVRÉE	4
6.3	CONDITIONS DE TRANSFERT DE LA CERTIFICATION VERS UN AUTRE ORGANISME	4
6.4	DÉCISIONS DE CERTIFICATION	4
6.5	RÉDUCTION, SUSPENSION OU RETRAIT DE LA CERTIFICATION	4
7	DEMATERIALIZATION DES FORMATIONS ET DES AUDITS	5
7.1	PARTICULARITÉS LIÉES AUX FORMATIONS OUVERTES À DISTANCE	5
7.2	RÉALISATION D'AUDITS À DISTANCE	5
8	DUREE ET ORGANISATION DES AUDITS	5
8.1	CALCUL DES DURÉES D'AUDIT LORS DE LA DEMANDE INITIALE.....	5
8.2	CAS DES EXTENSIONS POUR UN PÉRIMÈTRE DÉJÀ CERTIFIÉ	6
8.3	CAS DE SUPPRESSION DE DOMAINE / OPTION / MENTION DU PÉRIMÈTRE DE LA CERTIFICATION	6
8.4	CAS DES ENTREPRISES MULTISITES.....	6
8.1	CHANGEMENTS AYANTS DES CONSÉQUENCES SUR LA CERTIFICATION DÉLIVRÉE	6
9	TRAITEMENT DES ÉCARTS CONSTATES	6
9.1	TYPLOGIE DES CONSTATS.....	6
9.2	RÉPONSES AUX ÉCARTS	7
9.3	PREUVES DU TRAITEMENT DES ÉCARTS	7
9.4	PRINCIPES DE DÉCISION.....	7

INTRODUCTION

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

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.

3 DOCUMENTS APPLICABLES ET PROGRAMME DE CERTIFICATION

3.1 Les documents applicables sont les suivants :

- **IAF MD1** : certification multisite par échantillonnage
- **NF EN ISO/CEI 17065** « Évaluation de la conformité — Exigences pour les organismes procédant à l'audit et à la certification des systèmes de management - Partie 1 : Exigences »
- **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 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 ;

4 DEFINITIONS ET ABREVIATIONS

4.1 Définitions

Plan Qualité Référentiel (PQR) : Document mis en place pour les besoins spécifiques d'une activité ; d'un référentiel, permettant d'en préciser le fonctionnement sans modifier le système de management générique de GLOBAL Certification®.

COFRAC : Comité Français d'Accréditation. Association reconnue par les pouvoirs publics pour mettre en œuvre les procédures d'accréditation définies par les normes.

Organisme Certificateur (OC) : Organisme qui met en œuvre les procédures de certification des organismes de formation intervenant auprès des personnes souhaitant être certifiées « DIAGNOSTIQUEUR ».

Référentiel OF DTI : Terme que nous utiliserons pour faire référence à l'ensemble des dispositions de l'arrêté et de ses annexes.

4.2 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. 7	Intégration de la mention « modifié » de l'arrêté du 20 juillet 2023 suite à la publication de l'arrêté du 16 juin 2025 modifiant l'arrêté du 20 juillet 2023 définissant les critères de certification des diagnostiqueurs intervenant dans le domaine du diagnostic de performance énergétique, de leurs organismes de formation et les exigences applicables aux organismes de certification et modifiant l'arrêté du 24 décembre 2021 définissant les critères de certification des opérateurs de diagnostic technique et des organismes de formation et d'accréditation des organismes de certification
Ind. 6	Mise à jour du PQR dans le cadre de l'entrée en vigueur de l'arrêté du 1 ^{er} juillet 2024 ayant pour objet de maintenir les dispositifs de certification avec mention ou sans mention, prévus par l'arrêté du 24 décembre 2021 pour les domaines du gaz, de l'électricité, du plomb, de l'amiante, des termites.
Ind. 5	Évolution du PQR dans le cadre de la transition vers le Domaine « Audit Énergétique » à la suite de la parution du décret du 20 décembre 2023.
Ind. 4	Évolution du PQR dans le cadre de la transition vers le Domaine « Performance Énergétique » à la suite de la parution de l'arrêté du 20 juillet 2023.

ELEMENTS SPECIFIQUES DEFINIS PAR L'ORGANISME DE CERTIFICATION

6 SPECIFICITES DU PROCESSUS DE CERTIFICATION

6.1 Échantillonnage

Au cours de chaque cycle, un échantillonnage sera réalisé pour auditer 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...) Ainsi, GLOBAL Certification® élabore un programme d'échantillonnage pour le cycle de certification afin de garantir une évaluation correcte de l'ensemble du système de formation et de la diversité des formations de l'organisme. Les fondements du plan d'échantillonnage sont documentés pour chaque organisme de formation.

6.2 Changements ayant des conséquences sur la certification délivrée

Pour toute évolution du statut ou des principales informations concernant l'OF, les dispositions applicables doivent être conformes à celles décrites dans les CGPC de GLOBAL Certification® en vigueur.

6.3 Conditions de transfert de la certification vers un autre organisme

Conformément au chap. 2.8 des annexes II des arrêtés du 1^{er} juillet 2024 et du 20 juillet 2023 modifié, tout organisme de formation certifié peut demander le transfert de sa certification pour la durée de validité restant à courir auprès d'un autre organisme de certification accrédité. 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. L'organisme d'accueil examine les pièces fournies par le certifié qui sont à minima :

- La date d'effet de la certification ou de renouvellement de la certification et les informations que comporte le certificat ;
- 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 prévues au paragraphe 1.6.4 des annexes II susvisées, 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 l'organisme certifié 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 l'organisme de formation certifié, attestant que la certification n'est pas suspendue et n'est pas en cours de renouvellement.

Liste des documents d'instruction-Certification D2

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 d'accueil prévient l'organisme d'origine une fois le nouveau certificat délivré pour qu'il procède à la suspension de son certificat.

6.4 Décisions de Certification

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 la demande, 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.

En cas de décision favorable, l'organisme se voit délivrer une certification pour un cycle de certification d'une durée de 5 ans à compter de la date de décision. Certaines décisions sont favorables mais parfois nécessitent d'organiser une action supplémentaire.

En cas de décision défavorable, GLOBAL Certification® réalise conjointement avec l'organisme, l'action complémentaire décidée par GLOBAL Certification® dans le délai indiqué dans la décision.

En cas de refus de réaliser l'action complémentaire, Global Certification pourrait alors une décision de refus, de suspension ou de retrait de certification.

6.5 Réduction, suspension ou retrait de la certification

En fonction des résultats des audits, GLOBAL Certification® peut être amené à suspendre de façon temporaire ou à procéder au retrait du certificat. Ces décisions peuvent être prises à l'initiative de l'OF. Par ailleurs, des décisions de réduction/suspension/retrait pourront être également prises dans le cas de non-réalisation des audits prévus par le référentiel, des écarts non levés remettant en cause la conformité du système de l'organisme audité ou des actions complémentaires prises par GLOBAL Certification® non-réalisées du fait du refus de l'OF.

Cf. Conditions Générales de Prestation de Certification en vigueur_ CGPC-Certification D3.

7 DEMATERIALISATION DES FORMATIONS ET DES AUDITS

7.1 Particularités liées aux formations Ouvertes à Distance

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.

7.2 Réalisation d'audits 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 formations réalisées à distance pourront être dématérialisés. Les observations des formations réalisées en présentiel en présence de stagiaires ou les formations continues en milieu professionnel ne pourront pas faire l'objet d'un audit dématérialisé.

Le cas échéant, la mise en œuvre des audits dématérialisés se fait conformément à la procédure **Audits à distance_Gestion_RESOURCES-P6**

**GESTION DES AUDITS A
DISTANCE_RESSOURCES
P6_en vigueur**

**PROTOCOLE
ACCORD_AUDIT A
DISTANCE_RESSOURCES
P7_en vigueur**

8 DUREE ET ORGANISATION DES AUDITS

8.1 Calcul des durées d'audit lors de la demande initiale

Le calcul des durées d'audit se fait conformément au document « Durée d'audit et tarification » (document interne à GLOBAL Certification®). En tout état de cause, ces durées respecteront à minima les durées définies ci-après.

**Durée d'audit et
tarification**

Volet documentaire	- 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 - Compétences des intervenants. 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.	Réalisé en totalité en Audit Initial / Audit de Surveillance et Audit de renouvellement	Base = 0,5 jour si audit transverse Amiante, Électricité, Gaz, Performance Énergétique, Plomb et Termites + 0,5 jour si une partie d'activité de formation Amiante, Électricité, Gaz, Performance Énergétique, Plomb et Termites à distance + 0,5 jour supplémentaire pour le domaine Audit Énergétique
	Examen documentaire des programmes	Réalisé en totalité en Audit Initial / Audit de Surveillance et Audit de renouvellement	Base = 0,5 jour par domaine + 0,5 jour par domaine avec mention + 0,5 jour par domaine avec Tutorat en milieu professionnel + 0,5 jour supplémentaire pour le domaine Audit Énergétique
Volet d'Observation	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.	Base = 0,5 jour par domaine (Amiante, Électricité, Gaz, Plomb et Termites) + 2*0,5 jour par domaine Audit Énergétique et Performance Énergétique + 0,5 jour par domaine avec Tutorat en milieu professionnel

8.2 Cas des extensions pour un périmètre déjà certifié

Le périmètre de certification peut également évoluer tout au long du cycle de certification, dans ce cas, l'OF 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 1er 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) où 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.

8.3 Cas de 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 informera par écrit (mail ou courrier) GLOBAL Certification®. Un avenant à l'offre contractuelle prenant en compte les changements sera alors transmis à l'OF. Le cas échéant un certificat mis à jour sera également transmis après réception de l'avenant signé

8.4 Cas des entreprises 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.

8.1 Changements ayant des conséquences sur la certification délivrée

Pour toute évolution du statut ou des principales informations concernant l'OF, les dispositions applicables doivent être conformes à celles décrites dans les CGPC de GLOBAL Certification® en vigueur.

9 Traitement des écarts constatés

9.1 Typologie des constats

9.1.1 Non-conformité majeure

Il s'agit d'une non-satisfaction d'une exigence qui affecte la capacité du système de management à atteindre les résultats escomptés (plusieurs non-conformités mineures associées à la même exigence ou à un problème pouvant montrer une défaillance systémique peuvent constituer une non-conformité majeure).

9.1.2 **Non-conformité mineure**

Il s'agit d'une non-satisfaction d'une exigence qui n'affecte pas la capacité du système de management à atteindre les résultats escomptés.

9.1.3 **Observation**

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

9.2 **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.

9.3 **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 suite à 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.

9.4 **Principes de décision**

Les décisions prises 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.

En l'absence de transmission des éléments de preuve dans les délais, le dossier passe en processus de décision en l'état, conduisant à un refus, une suspension ou un retrait de certification ;

IMPORTANT

Selon la norme 17065 en vigueur, **l'ensemble des écarts doit être levé** pour prendre une décision de certification.

Pour ce faire, **l'ensemble des preuves de réalisation des actions immédiates du plan d'action, doivent être apportées par l'organisme**. En effet, pour qu'une décision positive soit prononcée, les preuves doivent être vérifiées et validées avant l'échéance du certificat.

Dans le cas où **les preuves ne sont pas apportées**, vérifiées et validées avant l'échéance prévue, l'organisme s'expose à **une suspension de son certificat**.

Dans le cas d'une certification initiale, **l'ensemble des écarts (majeurs ou mineurs) doivent être levés**, faute de quoi la certification ne peut être prononcée.