



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	DEFINITIONS.....	3
5.2	ABREVIATIONS	3
6	PRINCIPALES MODIFICATIONS	3
7	ACCREDITATION	3
7.1	DOCUMENT DE RECEVABILITE EMIS PAR LE COFRAC	3
7.2	SUSPENSION OU RETRAIT D'ACCREDITATION.....	3
8	CERTIFICATION	4
8.1	PROGRAMME D'AUDIT.....	4
8.2	CYCLE DE CERTIFICATION	4
8.3	ECHANTILLONNAGE.....	4
8.4	DESCRIPTIF DES ETAPES DU PROCESSUS DE CERTIFICATION.....	4
9	SPECIFICITES	7
9.1	PARTICULARITES LIEES AUX FORMATIONS OUVERTES A DISTANCE	7
9.2	REALISATION D'AUDITS A DISTANCE	8
9.3	CHANGEMENTS AYANTS DES CONSEQUENCES SUR LA CERTIFICATION DELIVREE	8
9.4	CONDITIONS DE TRANSFERT DE LA CERTIFICATION VERS UN AUTRE ORGANISME	8
9.5	DECISIONS DE CERTIFICATION	8
9.6	REDUCTION, SUSPENSION OU RETRAIT DE LA CERTIFICATION	9
9.7	DUREE ET ORGANISATION DES AUDITS.....	9
9.8	CAS DES ENTREPRISES MULTISITES	9
9.9	TRAITEMENT DES ECARTS CONSTATES	10
10	RESSOURCES	11
10.1	COMPETENCES DES AUDITEURS	11
10.2	COMPETENCES DU PERSONNEL	12
10.3	COMITE DE CERTIFICATION	12
10.4	COMITE DE PILOTAGE.....	12
11	COMMUNICATION	13
11.1	ANNUAIRE DES CERTIFIES	13
11.2	RAPPORT ANNUEL.....	13
12	PLAINTES ET RECLAMATIONS	13
13	DEROGATION	13

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 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, impose dans son annexe 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 l'arrêté du 24 décembre 2021, 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 à l'arrêté 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 Révision #01 - | Date de publication : 10/01/2022** : Exigences spécifiques pour la certification des organismes de formation des Diagnostiques Techniques Immobiliers

4.2 Programme de certification

- **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.
- **Le présent PQR OF DTI en vigueur**
- **L'annexe 1 du PQR 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 surlignées en jaune « xxx » ou avec une marque rouge | dans la marge.

Ind. 9	Modification § 9.9 - Traitement des écarts constatés
--------	--

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 règlementairement par 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.

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	60

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 Echantillonnage

Au cours de chaque cycle, un échantillonnage sera réalisé pour :

- Auditer les formations avec mentions
- Auditer les formations sur plusieurs sites ;

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.

8.4 Descriptif des étapes du processus de certification

8.4.1 Demande - revue de la demande - recevabilité

Les étapes	Description	Documents associés
Demande	<p>L'OF adresse une demande à GLOBAL Certification® au travers d'un formulaire de demande de certification.</p> <p>Lors de la demande initiale de certification, GLOBAL Certification® vérifiera que le demandeur justifie :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 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. 	<p>Formulaire de demande de certification - Certification - F1</p> <p>Lettre de demande et d'engagement de l'OF</p>

Les étapes	Description	Documents associés
Revue de la demande	<p>Sur la base des informations fournies par l'OF, GLOBAL Certification® effectue une revue de la demande déposée par l'organisme de formation candidat.</p> <p>Ceci afin de s'assurer que celui-ci dispose des compétences et des moyens nécessaires à la certification dans le ou les domaines concernés.</p> <p>Le cas échéant, il pourra être demandé des informations complémentaires, par tout moyen, auprès de l'organisme de formation candidat à la certification.</p>	<p align="center">Offre contractuelle Certification F2</p> <p align="center">Durée d'audit et tarification Pilotage D2</p>
Contractualisation	<p>Si le résultat de la revue est négatif, GLOBAL Certification® en informe l'OF.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>En cas d'accord, l'OF retourne l'offre contractuelle signée par un représentant dûment mandaté. Global certification entamera lors le processus de certification.</p>	
Dossier de recevabilité	<p>L'OF fait parvenir à GLOBAL Certification® les éléments cités dans la liste des documents de recevabilité.</p> <p>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.</p>	<p align="center">Liste des documents d'instruction - Certification D2</p>
Etude de recevabilité	<p>L'examen de recevabilité du dossier de l'OF est réalisé dans un délai de 15 jour ouvré après réception du dossier complet.</p> <p>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.</p> <p>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 ;</p> <p>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.</p>	<p align="center">Rapport de recevabilité Certification F3</p>

8.4.2 Audit

Les étapes	Description	Documents associés
<p>Planification de l'audit</p> <p>(Audit initial et surveillance)</p>	<p>L'audit comprend un volet « documentaire » et un volet « sur site » 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 « sur site » de l'audit peuvent être réalisés simultanément.</p> <p>Pour l'audit initial, le volet terrain sur site, sera nécessairement réalisé durant la première session de formation dispensée par l'OF.</p> <p>Pour l'audit de surveillance, le volet terrain « sur site » peut être planifié ou inopiné.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>	<p align="center">Avis d'audit-Certification F5</p> <p align="center">Ordre de mission-Certification F6</p> <p align="center">Programme et plan d'audit - Certification-F8</p>

Les étapes	Description	Documents associés
Contenu de l'audit (Volet documentaire et terrain)	<p>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 au paragraphe 4 de l'annexe 3 du présent arrêté. L'audit a également pour but de contrôler les compétences techniques et pédagogiques des formateurs.</p> <p>Celui-ci est composé :</p> <p>Pour le volet documentaire :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ D'un audit du système de la validation des modules de formation et du suivi des formations, ainsi que des compétences des intervenants ; <p>Pour le volet terrain :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 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 ; ▪ D'une observation d'une session de formation pratique, couverte par la certification (selon le type de module défini à l'annexe 3 de l'arrêté du 24 décembre 2021) 	<p align="center">Rapport d'audit - Certification- F8</p>
Contenu de l'audit (Volet documentaire et terrain)	<p>L'observation d'un domaine comprend la formation initiale, continue et à distance :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 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 : <ul style="list-style-type: none"> ▪ en audit initial : ▪ au moins un domaine sera observé in-situ. ▪ et au moins une mention observée durant le cycle le cas échéant. <p>Dans le cas de l'examen pour une formation initiale, le contenu de l'examen comme la compétence des examinateurs devra être vérifié. Lors des audits de surveillance ces éléments seront vérifiés au travers de trois à cinq dossiers de formations réalisées depuis le précédent audit. Il sera évalué :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ la pertinence du recours aux intervenants au regard de la formation dispensée; ▪ l'utilisation de l'outil de suivi de l'activité des candidats. 	<p align="center">Rapport d'audit - Certification- F8</p>
Revue des résultats de l'audit	<p>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.</p>	<p align="center">Avis et décision- Certification F10</p>
Décision	<p>Suite à l'examen du rapport d'audit, GLOBAL Certification® prend la décision de certification sur avis de l'auditeur.</p> <p>La direction de GLOBAL Certification® statue sur la demande, le maintien ou le renouvellement de la certification de l'Organisme.</p> <p>La décision de certification initiale devra être prise au plus tard dans les 9 mois suivant la notification de recevabilité positive.</p> <p>La décision est communiquée à l'OF dans un délai de 15 jours ouvré environ suivant la prise de décision.</p>	<p align="center">Avis et décision - Certification F10</p>
Certificat	<p>Après une décision de certification / renouvellement, un exemplaire original est transmis à l'OF par courrier.</p> <p>Le certificat délivré à l'OF comporte les éléments/informations suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 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 <p>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.</p>	<p align="center">Certificat- Certification F11</p>

Les étapes	Description	Documents associés
Renouvellement de certification	<p>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.</p> <p>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 :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 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 « sur site » réalisés durant une session de formation, correspondant au champ de la certification. <p>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.</p>	

9 SPECIFICITES

9.1 Particularités liées aux formations Ouvertes à Distance

FOAD : L'arrêté du 24 décembre 2021 n'exclut pas la réalisation de formation ouverte à distance (FOAD). Néanmoins au vu notamment des exigences ci-dessous, les audits de ces FOAD proposées dans les domaines visés par cet arrêté feront l'objet d'une attention plus particulière pour la certification des OF. GLOBAL Certification® s'assurera notamment :

- 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
- de l'outil de suivi de l'activité,
- et de l'évaluation réalisée en fin de séance pour la formation continue.

Les organismes de formation devront également respecter les critères du décret n°2014-365 du 20 août 2014 relatif aux formations ouvertes ou à distance.

Extrait du décret n°2014-365 du 20 août 2014 relatif aux formations ouvertes ou à distance :

Au chapitre III du titre V du livre III de la sixième partie du code du travail, après l'article R. 6353-2, sont insérés deux articles ainsi rédigés :

« Art. D. 6353-3.-Les moyens d'organisation, d'accompagnement ou d'assistance, pédagogique et technique, mis à disposition du stagiaire qui suit une séquence de formation ouverte ou à distance, qui doivent être précisés dans le programme mentionné à l'article L. 6353-1, comprennent notamment :

- « 1° Les compétences et qualifications des personnes chargées d'assister le bénéficiaire de la formation ;
- « 2° Les modalités techniques selon lesquelles le stagiaire est accompagné ou assisté, les périodes et les lieux mis à sa disposition pour s'entretenir avec les personnes chargées de l'assister ou les moyens dont il dispose pour contacter ces personnes ;
- « 3° Les délais dans lesquels les personnes en charge de son suivi sont tenues de l'assister en vue du bon déroulement de l'action, lorsque cette aide n'est pas apportée de manière immédiate.

« Art. D. 6353-4.-L'assiduité du stagiaire contribue à justifier de l'exécution de l'action de formation.

« Pour établir l'assiduité d'un stagiaire à des séquences de formation ouvertes ou à distance, sont pris en compte :

- « 1° Les justificatifs permettant d'attester de la réalisation des travaux exigés en application du 1° de l'article L. 6353-1 ;
- « 2° Les informations et données relatives au suivi de l'action, à l'accompagnement et à l'assistance du bénéficiaire par le dispensateur de la formation ;
- « 3° Les évaluations spécifiques, organisées par le dispensateur de la formation, qui jalonnent ou terminent la formation. »

9.2 Réalisation d'audits à distance

Les critères d'éligibilités des audits à distance pour la certification OF DTI, concernent uniquement :

- Une problématique de compétence d'auditeur, notamment sur le domaine « TERMITES » du fait du faible nombre d'auditeurs compétents sur le domaine ;
- L'autorisation par la DHUP en date du 22/04/20 précisant les modalités de réalisation des audits à distance pour une extension de périmètre à la FOAD une fois que l'OF est certifié pour du présentiel (même domaines ; mêmes types de formation : Initiale / Continue). Les durées applicables sont de 0.5j par domaine à auditer, auxquelles il faut ajouter 0.5j pour l'évaluation des modalités
- L'autorisation par la DHUP par un courriel en date du 02 avril 2021 autorisant un audit initial à distance tant qu'un audit en présentiel est réalisé durant le cycle de certification.

**GESTION DES AUDITS A
DISTANCE_RESSOURCES
P6_en vigueur**

**PROTOCOLE
ACCORD_AUDIT A
DISTANCE_RESSOURCES
P7_en vigueur**

9.3 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.

9.4 Conditions de transfert de la certification vers un autre organisme

Conformément au chap. 2.8 de l'annexe 2 de l'arrêté du 24 décembre 2021, 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. A 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 de la présente annexe, 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.

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.

**Liste des
documents
d'instruction-
Certification D2**

9.5 Décisions de Certification

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 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.

9.6 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.

9.7 Durée et organisation des audits

9.7.1 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 fixées par la DHUP dans l'annexe 1 du PQR OF DTI de GLOBAL Certification®, disponible sur le site internet www.global-certification.fr.

A noter : lorsque l'organisme de formation **demande de la formation présentielle et de la formation à distance**, c'est la **durée prévue pour la FOAD qui s'applique** et non un cumul des durées initiales et présentielles qui s'applique.

Durée d'audit et tarification

9.7.2 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).

Dans le cas où, lors de l'audit initial, l'organisme de formation a été certifié sur un domaine donné pour :

- Des **formations présentielles initiales** ou
- Des **formations présentielles continues** ou
- Un **domaine avec mention** ou
- Un **domaine sans 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
Formation Présentielle > Formation à Distance :	0,5 j par domaine + 0,5 j pour Modalités de formation à distance
Domaine certifié en Formation Initiale > Formation Continue	0,5 j par domaine
Domaine certifié en Formation Continue > Formation Initiale	0,5 j par domaine
Pour un type de formation certifié : Nouveau domaine sans mention	0,5 j par domaine
Pour un type de formation certifié : Nouveau domaine avec mention	0,5 j par domaine

9.7.3 Cas de suppression de domaine / option / mention 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.

9.8 Cas des entreprises multisites

Dans le cas d'une entreprise multi sites ou d'un groupe, GLOBAL Certification® détermine les définitions à prendre en compte, les conditions de délivrance de la certification, selon l'organisation, par établissement ou pour toute l'entreprise et les règles d'échantillonnage à appliquer, conformément au document IAF-MD 1 appliqué à l'objet de la certification.

9.9 Traitement des écarts constatés

9.9.1 Typologie des constats

9.9.1.1 *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).

9.9.1.2 *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.

9.9.1.3 *Observation*

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

9.9.2 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 mises en œuvre des actions proposées.

9.9.3 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.

9.9.4 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.

10 RESSOURCES

10.1 Compétences des auditeurs

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

10.1.1 Connaissances et aptitudes

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

- Possèdent 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 ou,
- Toute preuve de la détention de connaissances équivalentes en lien avec les techniques du bâtiment (exemple de preuve : la validation des acquis d'expérience OU diagnostiqueurs avec exercice de la mission des diagnostiqueurs sur au moins un cycle de certification OU examinateur avec exercice de la mission d'examineur des organismes de certification des diagnostiqueurs immobiliers OU auditeurs d'organisme certificateur des diagnostiqueurs immobiliers OU formateurs dans le domaine des diagnostics techniques).

Ce diplôme ou titre doit être complété par la preuve par tous moyens d'une expérience professionnelle dans le domaine des techniques du bâtiment. Les durées minimales d'expérience professionnelle pour les personnes titulaires d'un diplôme ou titre sanctionnant une formation d'une durée de cinq, trois et deux ans sont respectivement de : un, deux et trois ans. Ainsi qu'une expérience professionnelle en lien avec le domaine du diagnostic technique qui est à l'ordre du jour de la formation.

10.1.2 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

10.1.3 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.

10.1.4 Suivi et maintien des compétences

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

10.2 Compétences du personnel

10.2.1 Connaissances et aptitudes

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

« Gestion des compétences » - Ressources-P2

10.2.2 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 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 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 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

10.3 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.

10.3.1 Désignation des membres

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

« Gestion des membres »
- Ressources-P4.

10.3.2 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) ;

« Gestion des membres »
- Ressources-P4.

Liste des membres du
Comité – Ressources-F9

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

10.4 Comité de Pilotage

Conformément à 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, 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.

10.4.1 Composition

Conformément au chapitre 1.1.1 de l'annexe 2 de l'arrêté du 24 décembre 2021 définissant les critères de certification des opérateurs de diagnostic technique et des organismes de formation et d'accréditation des organismes de certification 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...)

Liste des membres du
Comité – Ressources-F9

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

10.4.2 **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.

11 COMMUNICATION

11.1 **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.

11.2 **Rapport Annuel**

Conformément à l'article 1.1.2 de l'annexe 2 de l'arrêté du 24 décembre 2021, GLOBAL Certification® adresse annuellement un rapport d'activités à la DHUP. Ce rapport est établi selon les exigences fixées à l'annexe 2 de l'arrêté du 24 décembre 2021.

12 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.

13 DEROGATION

Le cas échéant, des dérogations motivées peuvent être accordées par le Président, 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	1
2	ABREVIATIONS	1
3	DUREES D'AUDIT - BASE	1
4	DUREES D'AUDIT - EXTENSION DE PERIMETRE	0
3.2.	CHANGEMENTS AYANTS DES CONSEQUENCES SUR LA CERTIFICATION DELIVREE	0
3.3.	SUPPRESSION DE DOMAINE / OPTION / MENTION DU PERIMETRE DE LA CERTIFICATION	0
3.4.	EXTENSION ENTRE DEUX AUDITS	0

1 Objet

Cette annexe du plan qualité précise les durées spécifiques applicables à GLOBAL Certification® dans le cadre de la certification des organismes de formations des diagnostiqueurs techniques immobilier selon les bases communes pour un référentiel de certification des organismes de formation défini par la DHUP.

2 Abreviations

I : Audit initial

R : Audit de renouvellement

S : Audit de surveillance

3 Durées d'audit - Base

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 fixées par la DHUP dans l'annexe 1 du PQR OF DTI de GLOBAL Certification®, disponible sur le site internet www.global-certification.fr.

A noter : lorsque l'organisme de formation **demande de la formation présentielle et de la formation à distance**, c'est la **durée prévue pour la FOAD qui s'applique** et non un cumul des durées initiales et présentielles qui s'applique.

1 domaine			2 domaines			3 domaines			4 domaines			5 domaines			6 domaines		
I/R	S	Total cycle (I ou R)+S	I/R	S	Total cycle (I ou R)+S	I/R	S	Total cycle (I ou R)+S	I/R	S	Total cycle (I ou R)+S	I/R	S	Total cycle (I ou R)+S	I/R	S	Total cycle (I ou R)+S

3.1.1. Audit de Formations en présentiel

L'audit documentaire	<ul style="list-style-type: none"> Qualité de l'organisation professionnelle Examen documentaire des programmes Un audit du système de la validation des modules de formation (évaluation finale) Ainsi que des compétences des intervenants. Il comporte en outre : <ul style="list-style-type: none"> la vérification des points suivants sur trois à cinq formations : <ul style="list-style-type: none"> la pertinence du recours aux intervenants au regard de la formation dispensée ; l'utilisation de l'outil de suivi de l'activité des candidats. 	1	1	2	1,5	1,5	3	2	2	4	2,5	2,5	5	3	3	6	3,5	3,5	7
L'audit "sur site" a vocation à s'assurer que 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 de l'arrêté.	<p>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</p> <hr/> <p>Une observation d'une session de formation pratique, couverte par la certification (selon le type de module défini au présent arrêté)</p>	0,5	0,5	1	0,5	0,5	1	0,5	1	1,5	0,5	1,5	2	1	1,5	2,5	1	2	3
Total		1,5	1,5	3	2	2	4	2,5	3	5,5	3	4	7	4	4,5	8,5	4,5	5,5	10

3.1.2. Audit de Formations en présentiel

L'audit documentaire	<ul style="list-style-type: none"> Qualité de l'organisation professionnelle Examen documentaire des programmes Un audit du système de la validation des modules de formation (évaluation finale) Ainsi que des compétences des intervenants. Il comporte en outre : <ul style="list-style-type: none"> la vérification des points suivants sur trois à cinq formations : <ul style="list-style-type: none"> la pertinence du recours aux intervenants au regard de la formation dispensée ; l'utilisation de l'outil de suivi de l'activité des candidats. 	1,5	1,5	3	2	2	4	2,5	2,5	5	3	3	6	3,5	3,5	7	4	4	8
L'audit "sur site" a vocation à s'assurer que 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 de l'arrêté.	<p>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</p> <hr/> <p>Une observation d'une session de formation pratique, couverte par la certification (selon le type de module défini au présent arrêté)</p>	0,5	0,5	1	0,5	0,5	1	0,5	1	1,5	0,5	1,5	2	1	1,5	2,5	1	2	3
Total		2	2	4	2,5	2,5	5	3	3,5	6,5	3,5	4,5	8	4,5	5	9,5	5	6	11

4 Durées d'audit - Extension de périmètre

3.2. 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.

3.3. 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 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.

3.4. Extension entre deux audits

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).

Dans le cas où, lors de l'audit initial, l'organisme de formation a été certifié sur un domaine donné pour :

- Des **formations présentielles initiales** ou
- Des **formations présentielles continues** ou
- Un **domaine avec mention** ou
- Un **domaine sans mention**,

3.4.1. Audits d'extension

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
Formation Présentielle > Formation à Distance	0,5 j par domaine + 0,5 j pour Modalités de formation à distance
Domaine certifié en Formation Initiale > Formation Continue	0.5 j par domaine
Domaine certifié en Formation Continue > Formation Initiale	0.5 j par domaine
Pour un type de formation certifié : Nouveau domaine sans mention	0.5 j par domaine
Pour un type de formation certifié : Nouveau domaine avec mention	0.5 j par domaine