






**CERTIFICATION**  
DE PERSONNES

## PROCEDURE DE LA SURVEILLANCE

## 1. Validation de la procédure :

Mise en place :	<u>Date et Signature :</u>
<u>Directeur Général :</u> Jean Michel ALABOUVETTE	Le 08/03/2024 
Vérifié par :	<u>Date et Signature :</u>
<u>Le Responsable Qualité :</u> Noureddine AJAKANE	Le 08/03/2024 
Validé par :	<u>Date et Signature :</u>
<u>Le Président :</u> Jean Jacques MOLEZUN	Le 08/03/2024 

## 2. Traçabilité des modifications

Révision	Date	Modifications
V 019	08-03-2024	Revue complete de la V018, impactant tous les chapitres de la procédure

Un cycle de certification est de 7 ans. Des opérations de surveillance sont réalisées au cours du cycle de certification. Elles sont réalisées dans la 1<sup>ère</sup> année jusqu'à la 6<sup>ème</sup> année.

## I. Surveillances documentaires :

### L.C.P procède au minimum pour tous domaines : (cycle de 7 ans)

- À une opération initiale de surveillance pendant la première année du cycle de certification, sauf si celle-ci résulte d'un renouvellement de certification.

Et

- À au moins une opération de surveillance entre le début de la 2<sup>ème</sup> année et la fin de la 6<sup>ème</sup> année de ce cycle et de chaque cycle suivant après renouvellement.

Et

- À une opération de Contrôle Sur Ouvrage Global entre la 3<sup>ème</sup> et la 6<sup>ème</sup> année.

### LCP procède au minimum pour tous domaines : (cycle de 5 ans)

- À une opération initiale de surveillance documentaire pendant la première année du cycle de certification, sauf si celle-ci résulte d'un renouvellement de certification.

Et

- À au moins une opération de surveillance documentaire entre le 36<sup>ème</sup> mois et la fin du 60<sup>ème</sup> mois.

Et

- À une opération de Contrôle Sur Ouvrage entre le 24<sup>ème</sup> mois et le 48<sup>ème</sup> mois.

### L'opération de surveillance documentaire initiale permet de vérifier que la personne certifiée :

- Se tient à jour des évolutions techniques, législatives et réglementaires dans le domaine concerné, notamment en s'assurant qu'elle a suivi la formation.
- Exerce réellement l'activité pour laquelle elle a obtenu la certification et contrôler la conformité aux dispositions législatives, réglementaires, normatives ou bonnes pratiques professionnelles. ; via au moins 4 rapports établis par la personne certifiée (cet échantillon est sélectionné par l'OC) comporte au moins 1 rapport pour chacun des types de missions du domaine de diagnostic concerné, quand ce type de mission a été réalisé ;
- Est dûment assurée au sens du deuxième alinéa de l'article L. 271-6 du code de la construction et de l'habitation (attestation d'assurance sur les missions exercées) ; ex : transmission de l'attestation d'assurance ;
- Produise son état des réclamations et plaintes concernant la personne certifiée dans l'usage de sa certification.
- Fait une bonne utilisation de la marque et du logo.

Pour cette première surveillance, les erreurs constatées dans les rapports contrôlés sont communiquées à la personne certifiée, sans que l'organisme de certification ait à engager sa responsabilité quant au contenu de ces rapports. L'intervention des contrôles ne modifie ni la nature ni l'étendue des responsabilités qui incombent à la personne certifiée quant au contenu de ses rapports.

**A compter du 01 juillet 2024, la surveillance pendant le cycle de certification pour le domaine DPE avec et sans mention consistera à :**

- **Trois contrôles documentaires** réalisés respectivement au cours de la deuxième, la quatrième et la sixième année du cycle de certification ;
- **Un contrôle sur ouvrage en cours** de diagnostic réalisé au cours de la première année du cycle de certification. Il est déclenché à partir de la réalisation de 20 missions de diagnostics le cas échéant ;
- **Deux contrôles sur ouvrage** après élaboration du diagnostic réalisés respectivement au cours de la troisième et la cinquième année du cycle de certification.

L.C.P peut déclencher tout type de contrôle en cas de résultats potentiellement anormaux dans les DPE réalisés par un diagnostiqueur.

A chaque contrôle, L.C.P vérifie que la personne certifiée se tient à jour des évolutions techniques, législatives et réglementaires, notamment en s'assurant qu'elle a suivi la formation continue et les modules de formation ou d'information supplémentaires imposés le cas échéant par les services du ministre chargé de la construction et que la personne certifiée est dûment assurée au sens du deuxième alinéa de l'article L. 271-6 du code de la construction et de l'habitation.

En cas de non-respect de ces exigences, le certifié est suspendu jusqu'à régularisation.

En cas d'écarts constatés lors d'un contrôle réalisé au cours du cycle et menant à des suites de niveau 2 définies au 2.5.5 de l'annexe I de l'arrêté du 20 juillet 2023, L.C.P vérifie que le candidat dispose des compétences requises au 2 de l'annexe III au travers d'un examen cas test « La mise en situation élaborée sur la base d'un cas test peut être réalisée en présentiel ou à distance, sous l'observation d'un surveillant ».

A titre exceptionnel, en cas d'impossibilité de mise en œuvre des contrôles et des suites à donner aux typologies des écarts constatés dans les délais impartis imputable à L.C.P, ces délais peuvent être étendus d'un mois maximum.

A titre exceptionnel, les délais mentionnés pour l'ensemble des contrôles et de leurs suites mentionnées au 2.5.5 de l'annexe I de l'arrêté du 20 juillet 2024, peuvent être étendus en cas d'absence du diagnostiqueur dûment justifiée et selon l'appréciation de L.C.P.

Si les délais de mise en œuvre des contrôles et des suites ne sont pas tenus du fait du diagnostiqueur (hormis les cas d'absence dûment justifiée) ou si le diagnostiqueur fait volontairement obstacle aux contrôles, y compris en n'incluant pas dans ses contrats la mention exigée relative au consentement mentionné au 2.5.3 de l'annexe I de l'arrêté du 20 juillet 2024, L.C.P procède à une suspension voire à un retrait de certification.

**L'opération de surveillance documentaire initiale « La 2<sup>ème</sup> année du cycle de certification » à compter du 01 Juillet 2024, permet de vérifier que la personne certifiée :**

- Exerce réellement l'activité pour laquelle elle a obtenu la certification, au moyen de la fourniture par cette personne d'au moins cinq rapports de diagnostic sur les douze derniers mois ;
- A établis au moins cinq rapports de diagnostic sur les douze derniers mois ; à travers un échantillon sélectionné par L.C.P parmi l'intégralité des rapports de diagnostic établis par le certifié sur la durée considérée et comporte au moins un rapport pour chacun des types de missions, quand ce type de mission a été réalisé. La conformité des rapports aux dispositions législatives, réglementaires et normatives est évaluée au regard de la grille de contrôle présente en annexe IV de l'arrêté du 20 juillet 2023. En cas de non-conformité constatée sur la base de l'échantillon de diagnostics, les suites à donner sont déterminées au 2.5.5 de l'annexe 1 de l'arrêté du 20 juillet 2023.
- A réalisé l'état de suivi des réclamations et plaintes dans l'usage de sa certification, ainsi que, le cas échéant, les suites données aux résultats du contrôle précédent.

- Est dûment assurée au sens du deuxième alinéa de l'article L. 271-6 du code de la construction et de l'habitation (attestation d'assurance sur les missions exercées) ; ex : transmission de l'attestation d'assurance
- A suivie au cours des douze mois suivant sa certification initiale, une formation en milieu professionnel couvrant au minimum deux missions réelles et complètes de réalisation d'un DPE, accompagné sur place par un tuteur. Dans le cadre DPE avec mention, l'une des deux missions réalisées porte sur le périmètre de la mention.

**Pour les opérations de surveillances documentaires suivante « 4<sup>ème</sup> et 6<sup>ème</sup> année du cycle de certification », à compter du 01 Juillet 2024, vérifier que la personne certifiée :**

- Exerce réellement l'activité pour laquelle elle a obtenu la certification et contrôler la conformité aux dispositions législatives, réglementaires, normatives ou bonnes pratiques professionnelles ; via au moins 5 rapports établis par la personne certifiée (cet échantillon est sélectionné par l'OC) comporte au moins 1 rapport pour chacun des types de missions du domaine de diagnostic concerné, quand ce type de mission a été réalisé.
- Est dûment assurée au sens du deuxième alinéa de l'article L. 271-6 du code de la construction et de l'habitation (attestation d'assurance sur les missions exercées) ; ex : transmission de l'attestation d'assurance.
- Produise son état des réclamations et plaintes concernant la personne certifiée dans l'usage de sa certification.
- Fait une bonne utilisation de la marque et du logo.
- Apporte la preuve qu'il a suivi une formation continue, incluant la réalisation d'un cas test de formation organisé par l'OFDTI certifié. Ce cas test de formation consiste en la mise en situation d'un cas pratique permettant la réalisation d'un diagnostic, sur la base d'informations fournies par le biais de descriptifs, de documents justificatifs, de photographies, d'un dispositif de simulation d'un bâtiment ou de tout autre biais permettant d'avoir accès aux caractéristiques du logement « Cette formation peut être réalisée en distanciel ».

Pour les surveillances suivantes, les erreurs constatées dans les rapports contrôlés sont communiquées à la personne certifiée, sans que l'organisme de certification ait à engager sa responsabilité quant au contenu de ces rapports. L'intervention des contrôles ne modifie ni la nature ni l'étendue des responsabilités qui incombent à la personne certifiée quant au contenu de ses rapports.

## **II. Contrôle sur Ouvrage Global : (valable 7 ans)**

L.C.P procède au minimum :

-aux opérations de contrôle sur ouvrage global entre le début de la 3<sup>ème</sup> année et la fin de la 6<sup>ème</sup> année.

L'ensemble des contrôles sur ouvrage sont effectués sur site de manière aléatoire lors d'une mission réelle de l'opérateur de diagnostic immobilier.

Pour ce faire, à la demande de L.C.P, l'opérateur de diagnostic transmet un planning de ses interventions prévues sur la période pendant laquelle il est envisagé de réaliser le contrôle sur ouvrage global afin de faciliter le contrôle sur site en situation réelle dans le cadre d'une nouvelle mission de diagnostic et non sur la base d'un rapport préalablement établi. Le choix de la mission réelle de l'opérateur contrôlée est fait de manière aléatoire par L.C.P et communiqué à l'opérateur 2 jours ouvrables avant le contrôle.

Afin de satisfaire à l'exigence de contrôle sur ouvrage sur site et en temps réel, la personne physique certifiée stipule dans ses contrats de diagnostic qu'il doit pouvoir être accompagné par un examinateur représentant l'organisme de certification, et cela afin que ce dernier ne puisse se voir refuser l'accès au site du contrôle sur ouvrage.

Si le contrôle sur ouvrage global ne peut être réalisé sur une même mission de diagnostic, l'organisme doit réaliser plusieurs contrôles sur ouvrage global permettant la surveillance de l'ensemble des domaines de certification du diagnostiqueur. Afin d'optimiser le nombre de contrôles sur ouvrage global et d'éviter autant que possible d'en réaliser plusieurs, le contrôle sur ouvrage global porte sur tous les domaines pour lesquels la personne physique est certifiée mais pas nécessairement sur le périmètre d'éventuelles mentions qu'elle posséderait.

### **Contrôle sur ouvrage global domaines mention: (validité 7 ans)**

Dans le cas d'une certification avec mention, L.C.P procède à un contrôle sur ouvrage dans le périmètre de la certification avec mention.

Ce contrôle, permet de vérifier la conformité de la prestation aux méthodes relatives au domaine de diagnostic en question et l'examen sur place du bâtiment.

Dans le cas de la certification relative au domaine amiante, si la personne certifiée réalise des missions définies à l'article R. 1334-22 du code de la santé publique (repérage liste C), le contrôle sur ouvrage porte sur une mission de ce périmètre.

### **Contrôle sur ouvrage pour les certifiés avant le 1er janvier 2020:**

A compter du 1er Janvier 2020, pour les certifications en cours de validité délivrées avant l'entrée en vigueur de l'arrêté du 2 juillet 2018, les dispositions (notamment de surveillance, de formation et de prérequis) prévues par les arrêtés de compétences en vigueur au moment de la délivrance de la certification restent valides et s'appliquent jusqu'à la date butoir des dites certifications uniquement pour les cycles de 5 ans.

*“Par exemple un cycle initié en janvier 2019 durera 5 ans, il aura deux surveillances documentaires et les CSO réglementaires actuels, et les formations amiante et DPE à présenter pour le renouvellement avant janvier 2024. En effet selon l'article 11 les prérequis sont réputés satisfaisants. Le contrôle sur ouvrage global ainsi que les formations continues mentionnées dans l'arrêté du 2 juillet 2018 ne s'appliquent donc pas”*

### **Contrôle sur ouvrage en cours de diagnostic « 1<sup>ère</sup> année du cycle de certification », à compter du 1 juillet 2024 :**

Le contrôle sur ouvrage en cours de diagnostic doit permettre à L.C.P de vérifier sur site et en conditions réelles la capacité du diagnostiqueur à réaliser un diagnostic.

Pour ce faire et par le biais de l'observation du diagnostiqueur lors de la réalisation du diagnostic, L.C.P vérifie la conformité de la réalisation du diagnostic au regard de la grille de contrôle détaillée en annexe IV de l'arrêté du 20 juillet 2023 et vérifie, à la suite du contrôle sur ouvrage et dans un délai d'une semaine maximum après la visite sur site, la conformité du rapport de diagnostic établi.

En cas de non-conformité constatée, les suites à donner sont déterminées au 2.5.5 de la présente annexe I de l'arrêté du 20 juillet 2023.

Pour réaliser ce contrôle, à la demande de L.C.P, le diagnostiqueur transmet un planning de ses interventions prévues sur la période pendant laquelle il est envisagé de réaliser le contrôle sur ouvrage afin de faciliter le contrôle sur site en cours de diagnostic dans le cadre d'une nouvelle mission de diagnostic et non sur la base d'un rapport préalablement établi.

En l'absence de réponse dans un délai d'un mois, et après une mise en demeure de produire son planning sous un délai d'un mois restée infructueuse ou non-justifiée, l'organisme de certification prend les mesures nécessaires et

proportionnées, telles que la suspension du ou des certificats de la personne physique concernée pour une durée de 15 jour ouvrable. Le choix de la mission contrôlée est effectué par L.C.P et communiqué au diagnostiqueur 2 jours ouvrables avant le contrôle.

Afin de satisfaire à l'exigence de contrôle sur ouvrage sur site et en temps réel, la personne physique certifiée stipule dans tous ses contrats de diagnostic qu'elle doit pouvoir être accompagnée par un examinateur représentant l'organisme de certification, et cela afin que ce dernier ne puisse se voir refuser l'accès au site en cours de diagnostic, objet du contrôle sur ouvrage.

## **Contrôle sur ouvrage après élaboration du diagnostic « 3<sup>ème</sup> et 5 année du cycle de certification », à compter du 1 juillet 2024 » :**

Le contrôle sur ouvrage après élaboration du diagnostic est réalisé en présence de la personne certifiée ou, à défaut, en son absence. Pour réaliser ce contrôle, L.C.P convoque le certifié avec un préavis d'au moins sept jours ouvrables.

Ce contrôle doit permettre à l'organisme de certification de vérifier sur site, à la suite de la réalisation du diagnostic, la capacité du diagnostiqueur à réaliser un diagnostic.

Pour ce faire et par le biais d'une comparaison entre le diagnostic réalisé par le diagnostiqueur et les observations faites lors du contrôle sur ouvrage, l'organisme de certification vérifie la conformité du diagnostic et de sa réalisation au regard de la grille de contrôle présente en annexe IV l'arrêté du 20 juillet 2023.

En cas de non-conformité constatée, les suites à donner sont déterminées au 2.5.5 de l'annexe de l'arrêté du 20 juillet 2023.

Le choix de la mission contrôlée est réalisé par L.C.P parmi la liste de tous les rapports établis par le diagnostiqueur dans le mois précédant le contrôle et mentionnée à l'article 4 de l'arrêté du 20 juillet 2023.

Dans le cas d'une certification avec mention, L.C.P procèdent, parmi les contrôles sur ouvrage après élaboration du diagnostic prévus au cours du cycle de certification, à un contrôle sur ouvrage dans le périmètre de la certification avec mention en priorisant les diagnostics sur les bâtiments d'habitation collectifs. L.C.P contacte le client du diagnostiqueur concerné par le contrôle afin de l'organiser.

En l'absence de réponse du client, L.C.P choisit une autre mission jusqu'à réalisation du contrôle ; dans ces conditions les délais de réalisation du contrôle peuvent exceptionnellement être étendus.

Afin de satisfaire à l'exigence de contrôle sur ouvrage après élaboration du diagnostic, le certifié stipule dans tous ses contrats de diagnostic qu'un examinateur représentant L.C.P est susceptible de contacter le commanditaire du diagnostic postérieurement à son intervention afin de venir sur site, avec l'accord de celui-ci, à des fins de contrôles.

Lors de toutes ses interventions, le certifié recueille le consentement des clients en vue de la transmission de leurs coordonnées à L.C.P à des fins de contrôles, selon un modèle de formulaire fourni par les services du ministère chargé de la construction.

## **Etapes de la surveillance documentaire tous domaines:**

La surveillance se réalise en deux étapes.

### **1 Première étape surveillance documentaire :**

Dans un premier temps, L.C.P transmet par courriel, à la personne certifiée le courrier de lancement de la surveillance.

Les pièces demandées sont :

1. La liste exhaustive des diagnostics réalisés depuis l'obtention du certificat.
2. Un justificatif validant la veille juridique (facture, attestation...)
3. Le suivi des plaintes et réclamations
4. L'attestation d'assurance complète en cours de validité
5. Le certificat que vous avez enregistré dans votre logiciel
6. L'attestation sur l'honneur

L'ensemble des modèles seront disponibles sur le site de L.C.P.

A réception des rapports choisis dans la liste exhaustive, pour les surveillances initiales 4 rapports, pour les deuxièmes surveillances (initiale, transfert, rectification) 5 rapports seront demandés au certifié par mail dans les domaines faisant l'objet de sa certification dont au moins 1 rapport de chaque type du domaine de diagnostic concerné.

## **2 Deuxième étape surveillance documentaire :**

A réception des rapports, L.C.P démarre les audits de surveillance.

L'examineur chargé d'un dossier reçoit les rapports par mail. Chaque rapport est étudié en vérifiant tous les critères par rapport au tableau établi pour chaque portée.

Les écarts sont enregistrés dans la fiche de bilan de surveillance en respectant le libellé du tableau.

## **Surveillance documentaire à compter du 1 juillet 2024 pour le domaine DPE :**

La surveillance documentaire se réalise en 2 étapes.

### **1 Première étape surveillance documentaire :**

Dans un premier temps, L.C.P transmet par courriel, à la personne certifiée le courrier de lancement de la surveillance.

Les pièces demandées sont :

1. La liste exhaustive des diagnostics DPE réalisés depuis l'obtention du certificat.
2. Attestation de formation continue et les modules de formation ou d'information supplémentaires imposés le cas échéant par les services du ministre chargé de la construction
3. Un justificatif validant la veille juridique (facture, attestation...).
4. Le suivi des plaintes et réclamations
5. L'attestation d'assurance complète en cours de validité

A réception des rapports choisis dans la liste exhaustive, pour les surveillances initiales 5 rapports sur les 12 derniers mois.

### **2 Deuxième étape surveillance documentaire :**

A réception des rapports, L.C.P démarre les audits de surveillance.

L'examineur chargé d'un dossier reçoit les rapports par mail. Chaque rapport est étudié en vérifiant tous les critères par rapport au tableau de l'annexe IV de l'arrêté du 20 juillet 2023.



Pour les surveillances documentaires 2 et 3 les suites données aux résultats des contrôles précédents sont prises en compte.

Les écarts sont enregistrés dans la fiche de bilan de surveillance en respectant le libellé du tableau.

## Etapes de la surveillance CSOG tous domaines :

Un cycle de certification est de 7 ans. Des contrôles sur ouvrage sont à réaliser au cours de ce cycle de certification. Il a lieu entre la 3<sup>ème</sup> et la 6<sup>ème</sup> année. Ce contrôle n'est pas exigé lors d'une opération de surveillance à la suite d'un transfert.

Le contrôle sur ouvrage concerne tous les domaines de certification.

### 1. Le lancement

Le certifié recevra un mail pour le lancement du contrôle sur ouvrage sur site en temps réel du ou des modules concernés. Ce mail a pour but de lui demander de nous fournir son planning de rendez-vous de ses interventions prévues sur la période pendant laquelle il est envisagé de réaliser le CSOG et la présente annexe datée et signée ainsi que le règlement de la facture.

Le choix de la mission réelle de l'opérateur contrôlé est fait de manière aléatoire par L.C.P et communiqué au diagnostiqueur deux jours ouvrables avant le CSOG.

Si toutefois, le jour du contrôle sur ouvrage, la mission choisie par L.C.P venait à être annulée pour des raisons indépendantes de la volonté du diagnostiqueur (rétractation ou impossibilité du donneur d'ordre notamment) l'examineur pourra sélectionner un autre bien équivalent à contrôler le jour même, de manière à pouvoir effectuer tout ou partie du CSOG prévu.

Suite à la réception du planning, L.C.P devra prendre rendez-vous avec le certifié deux jours avant la date effective du contrôle.

### 2. La convocation

À la suite de la réception des éléments ci-dessus, L.C.P prendra rendez-vous sur le bien concerné afin de réaliser le contrôle sur ouvrage par mail et/ou téléphoniquement.

La personne certifiée recevra une convocation qui précisera :

- ❖ La date et l'heure du rendez-vous
- ❖ Le lieu du rendez-vous

## Cas particulier des certifiés avant le 1<sup>er</sup> janvier 2020 :

### 3. Le lancement

Le certifié recevra un mail pour le lancement du contrôle sur ouvrage du ou des modules concernés.

La personne certifiée devra dans un délai de 15 jours suivant ce courrier, transmettre à L.C.P les éléments suivants :

- ❖ La liste exhaustive des diagnostics réalisés depuis le début du cycle de certification
- ❖ La présente annexe « Contrôle sur ouvrage » datée et signée
- ❖ Le règlement concernant le contrôle sur ouvrage (voir facture ci-jointe)

## 4. Le choix du rapport

Suite à la réception de ces éléments, L.C.P choisira un rapport. La personne certifiée recevra un mail l'informant du choix du rapport.

La personne certifiée devra dans un délai d'une semaine, transmettre à L.C.P les éléments suivants :

- ❖ L'intégralité du rapport choisi,
- ❖ La confirmation de l'adresse où s'effectuera le contrôle.

## 5. La convocation

Suite à la réception des éléments ci-dessus, L.C.P prendra rendez-vous sur le bien concerné afin de réaliser le contrôle sur ouvrage.

La personne certifiée recevra une convocation au moins 7 jours avant la date du contrôle qui précisera :

- ❖ La date et l'heure du rendez-vous
- ❖ Le lieu du rendez-vous

Ce contrôle est réalisé en présence de la personne certifiée ou à défaut en son absence si elle a été dûment convoquée au moins sept jours auparavant.

## 6. Le non-respect des délais

Le non-respect des délais, entraîne une suspension de certification. La personne certifiée sera informée par lettre suivie de cette suspension. Un délai supplémentaire pour des raisons réelles et motivées pourra être accordé. Si ce délai n'est pas respecté, un retrait de certification lui sera adressé par courrier recommandé.

## **Etapes de la surveillance CSO en cours de diagnostic à compter du 1 juillet 2024 pour le domaine DPE :**

### 1. Le lancement

Le certifié recevra un mail pour le lancement du contrôle sur ouvrage sur site en temps réel du DPE avec ou sans mention. Ce mail a pour but de lui demander de nous fournir son planning de rendez-vous de ses interventions prévues sur la période pendant laquelle il est envisagé de réaliser le CSO en cours de diagnostic.

Le choix de la mission réelle de l'opérateur contrôlé est fait de manière aléatoire par L.C.P et communiqué au diagnostiqueur deux jours ouvrables avant le CSO en cours de diagnostic.

Si toutefois, le jour du contrôle sur ouvrage, la mission choisie par L.C.P venait à être annulée pour des raisons indépendantes de la volonté du diagnostiqueur (rétractation ou impossibilité du donneur d'ordre notamment) l'examineur pourra sélectionner un autre bien équivalent à contrôler le jour même, de manière à pouvoir effectuer tout ou partie du CSO en cours de diagnostic prévu.

Suite à la réception du planning, L.C.P devra prendre rendez-vous avec le certifié deux jours avant la date effective du contrôle.

### 2. La convocation

À la suite de la réception des éléments ci-dessus, L.C.P prendra rendez-vous sur le bien concerné afin de réaliser le contrôle sur ouvrage par mail et/ou téléphoniquement.

La personne certifiée recevra une convocation qui précisera :

- ❖ La date et l'heure du rendez-vous
- ❖ Le lieu du rendez-vous

### 3. Le non-respect des délais

En l'absence de réponse dans un délai d'un mois, et après une mise en demeure de produire son planning sous un délai d'un mois restée infructueuse ou non-justifiée, L.C.P prend les mesures nécessaires et proportionnées, telles que la suspension du ou des certificats de la personne physique concernée pour une durée de 15 jour ouvrable.

## **Etapes de la surveillance CSO après élaboration du diagnostic à compter du 1 juillet 2024 pour le domaine DPE :**

### 1. Le lancement

Le certifié recevra un mail pour le lancement du contrôle sur ouvrage sur site en temps réel du DPE avec ou sans mention. Ce mail a pour but de lui demander de nous fournir la liste de tous les rapports établis par le diagnostiqueur dans le mois précédant le contrôle.

Le choix de la mission contrôlée est réalisé par L.C.P parmi la liste de tous les rapports établis par le diagnostiqueur dans le mois précédant le contrôle et mentionnée à l'article 4 de l'arrêté du 20 juillet 2023.

Dans le cas d'une certification avec mention, L.C.P procède, parmi les contrôles sur ouvrage après élaboration du diagnostic prévus au cours du cycle de certification, à un contrôle sur ouvrage dans le périmètre de la certification avec mention en priorisant les diagnostics sur les bâtiments d'habitation collectifs. L.C.P contacte le client du diagnostiqueur concerné par le contrôle afin de l'organiser.

En l'absence de réponse du client, l'organisme de certification choisit une autre mission jusqu'à réalisation du contrôle ; dans ces conditions les délais de réalisation du contrôle peuvent exceptionnellement être étendus.

Si toutefois, le jour du contrôle sur ouvrage, la mission choisie par L.C.P venait à être annulée pour des raisons indépendantes de la volonté du diagnostiqueur (rétractation ou impossibilité du donneur d'ordre notamment) l'examineur pourra sélectionner un autre bien équivalent à contrôler le jour même, de manière à pouvoir effectuer le CSO après élaboration du diagnostic.

Suite à la réception du planning, L.C.P devra prendre rendez-vous avec le certifié deux jours avant la date effective du contrôle.

### 2. La convocation

À la suite de la réception des éléments ci-dessus, L.C.P prendra rendez-vous sur le bien concerné afin de réaliser le contrôle sur ouvrage par mail et/ou téléphoniquement.

La personne certifiée recevra une convocation qui précisera :

- ❖ La date et l'heure du rendez-vous
- ❖ Le lieu du rendez-vous

### 3. Le non-respect des délais

En l'absence de réponse dans un délai d'un mois, et après une mise en demeure de produire son planning sous un délai d'un mois restée infructueuse ou non-justifiée, L.C.P prend les mesures nécessaires et proportionnées, telles que la suspension du ou des certificats de la personne physique concernée pour une durée de 15 jour ouvrable.

## Résultats des différentes surveillances à compter du 1 juillet 2024 pour le domaine DPE :

Typologie des écarts constatés et suites données aux contrôles

Pour chaque type de contrôle (contrôle documentaire, contrôle sur ouvrage en cours de diagnostic et contrôle sur ouvrage après élaboration du DPE), les écarts constatés sont distingués en deux catégories selon leur impact sur le résultat du diagnostic :

- Écarts non-critiques ;
- Écarts critiques.

La catégorie d'écart est précisée pour chaque point à auditer dans les grilles de contrôles présentes en annexe IV de l'arrêté du 20 juillet 2023. Si plusieurs écarts sont constatés par point audité, un seul écart est comptabilisé ; si un de ces écarts est un écart critique, c'est un écart critique qui sera reporté.

Tous les écarts sont néanmoins reportés au diagnostiqueur. Pour le contrôle documentaire, dans le cas du contrôle de plusieurs rapports relevant d'un même type de mission, un écart critique sera reporté s'il est récurrent, dans le cas contraire un écart non-critique sera reporté.

Les erreurs constatées dans le contrôle sont communiquées à la personne certifiée, sans que L.C.P ait à engager sa responsabilité quant au contenu des rapports de diagnostic ayant fait l'objet du contrôle.

L'intervention des contrôles ne modifie ni la nature ni l'étendue des responsabilités qui incombent à la personne certifiée quant au contenu des rapports de diagnostic qu'elle établit.

Les résultats de chacun des contrôles font l'objet d'un retour écrit à la personne certifiée indiquant les écarts selon la grille d'analyse des contrôles détaillée en annexe IV de l'arrêté du 20 juillet 2023.

Les suites données aux opérations de contrôles sont notifiées à la personne certifiée dans le mois qui suit la réalisation du contrôle. Dans le cas où les suites données comportent une formation, le retour écrit est transmis par le diagnostiqueur à son organisme de formation.

Des niveaux d'écarts sont définis en fonction du nombre d'écarts critiques et/ou non-critiques constatés et du type d'opération de contrôle réalisée. Ces niveaux sont détaillés dans le tableau ci-dessous :

Niveaux d'écarts	Type d'opération de contrôle		
	Contrôle documentaire	Contrôle sur ouvrage en cours de diagnostic	Contrôle sur ouvrage après élaboration du diagnostic de performance énergétique
Niveau 0	Aucun écart	Aucun écart	Aucun écart
Niveau 1	0 écart critique et jusqu'à 3 écarts non-critiques inclus	0 écart critique et jusqu'à 4 écarts non-critiques inclus	0 écart critique et jusqu'à 4 écarts non-critiques inclus
Niveau 2	Toute autre configuration que les niveaux 0, 1 et 3	Toute autre configuration que les niveaux 0, 1 et 3	Toute autre configuration que les niveaux 0, 1 et 3
Niveau 3	Supérieur ou égal à 5 écarts au total (critiques et non-critiques confondus) OU Supérieur ou égal à 2 écarts critiques	1 écart critique et supérieur ou égal à 4 écarts non-critiques OU Supérieur ou égal à 2 écarts critiques	1 écart critique et supérieur ou égal à 4 écarts non-critiques OU Supérieur ou égal à 2 écarts critiques

En fonction du niveau d'écarts et en tenant compte des circonstances propres à chaque espèce, notamment le caractère intentionnel ou non des faits reprochés, L.C.P évaluent les suites à donner aux opérations de contrôle selon la grille suivante. Toute suite à donner est précédée d'une procédure contradictoire entre L.C.P et le diagnostiqueur et vise à éviter la survenue de nouveaux manquements et à garantir la qualité des certifications délivrées.

Niveaux d'écarts	Type d'opération de contrôle	
	Opération de contrôle	Seconde opération de contrôle déclenchée suite à un niveau d'écarts 3 constaté lors du premier contrôle
Niveau 0	Validation du contrôle et maintien de la certification	Validation du contrôle et maintien de la certification
Niveau 1	Maintien de la certification sous condition que, sous un mois suivant la notification des suites du contrôle, le diagnostiqueur justifie les écarts qu'il a commis lors du contrôle et soumette à l'organisme de certification les actions qu'il mettra en place à l'avenir pour éviter de répéter ces mêmes erreurs.	Suspension de la certification jusqu'à ce que le diagnostiqueur réalise 7 heures de formation. Il valide ensuite la réussite d'un examen « cas test » tel que défini au 2.5.4 de la présente annexe. Dans le cas où l'examen « cas test » n'est pas validé, il est appliqué des suites de niveau 3.
Niveau 2	Maintien de la certification sous condition que, sous un mois suivant la notification des suites du contrôle, le diagnostiqueur réalise 3,5 heures de formation. Il valide ensuite la réussite d'un examen « cas test » tel que défini au 2.5.4. Dans le cas où l'examen « cas test » n'est pas validé, il est appliqué des suites de niveau 3.	Suspension de la certification jusqu'à ce que le diagnostiqueur réalise 7 heures de formation. Il valide ensuite la réussite de deux examens « cas test » tel que définis au 2.5.4 de la présente annexe. Dans le cas où les deux examens « cas test » ne sont pas validés, il est appliqué des suites de niveau 3.
Niveau 3	Maintien de la certification sous condition de réalisation, sous un mois suivant la notification des suites du contrôle, d'un second contrôle de même type que celui initialement réalisé.	Suspension temporaire puis retrait de la certification

Dans la mesure du possible, les suites données aux contrôles sont adaptées aux types d'écarts constatés lors du contrôle, notamment le programme de formation, le choix de l'examen cas test et le choix du second contrôle.

Les formations mentionnées dans la grille se déroulent selon les mêmes conditions que celles présentes au 2.4.2 de l'annexe I de l'arrêté du 20 juillet 2023 et ne remplacent pas la formation continue prévue au cours du cycle de certification du diagnostiqueur.

Pour les différents contrôles si L.C.P constate que le diagnostiqueur n'était pas certifié à la formation du contrat ou à la date d'envoi du rapport à l'observatoire DPE géré par l'ADEME, L.C.P procède à un retrait de certification et informe les services chargés de la répression des fraudes.

## Conclusions de la surveillance documentaire pour tous domaines :

<p><b>Réussite</b></p> <p><i>Vous recevrez un courrier dans ce sens :</i></p>	<p><b>Une note constatée entre 12 et 20 confère la validation de l'opération de surveillance :</b></p> <p><i>Nous vous demandons de bien vouloir prendre en considération les non-conformités identifiées, en sachant que ce ou ces points seront revus lors de la prochaine surveillance.</i></p>
<p><b>Maintien sous condition</b></p> <p><i>Vous recevrez un courrier dans ce sens :</i></p>	<p><b>Une note entre 10 et 12 confère le maintien sous conditions pendant 30 jours :</b></p> <p><i>Merci de nous renvoyer dans un délai d'un mois, par mail, la preuve de mise en conformité de vos rapports ayant fait l'objet de non-conformités tels que décrits dans la grille de contrôle que vous avez reçue.</i></p> <p><i>Les observations et actions correctives doivent démontrer l'acceptation et la bonne compréhension des non-conformités par l'envoi :</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1- <i>Des rapports contenant des non-conformités après correction de votre part. Si des non-conformités sont constatées sur un seul rapport nous renvoyer que ce rapport corrigé.</i> <i>Il peut s'agir d'un, deux, trois, quatre ou cinq rapports ou vous constatez des anomalies sur la grille de correction que vous avez reçue.</i></li> <li>2- <i>D'un nouveau rapport effectué. Il devra s'agir impérativement d'un des derniers rapports que vous avez émis.</i></li> </ol> <p><i>Cette nouvelle surveillance vous sera facturée 90,00€ HT par domaine dans un maximum de 4 domaines.</i></p> <p><i>En l'absence de réponse de votre part dans les 30 jours, nous nous trouverons dans l'obligation réglementaire de vous radier.</i></p> <p><i>Dans un maximum de deux surveillances dans un même domaine, si la levée des non-conformités, n'était pas satisfaisante il vous serait demandé de nous fournir une attestation de formation complémentaire dans le domaine concerné dans un délai de trois mois. Cette attestation devra être délivrée par un Organisme de Formation certifié.</i></p>
<p><b>Suspension</b></p>	<p><b>Une note constatée inférieure à 10 confère la suspension de votre certificat :</b></p> <p><i>Votre certificat est suspendu et répercuté dans la liste officielle des certifiés et sur le site LCP.</i></p> <p><i>La levée de la suspension est envisageable dès lors que vous apportez les preuves suffisantes de correction aux non-conformités constatées avant la fin des 30 jours.</i></p> <p><i>Les observations et actions correctives doivent démontrer l'acceptation et la bonne compréhension des non-conformités par l'envoi :</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1- <i>Des rapports contenant des non-conformités après correction de votre part. Si des non-conformités sont constatées sur un seul rapport nous renvoyer que ce rapport corrigé.</i> <i>Il peut s'agir d'un, deux, trois, quatre ou cinq rapports ou vous constatez des anomalies sur la grille de correction que vous avez reçue.</i></li> <li>2- <i>D'un nouveau rapport effectué. Il devra s'agir impérativement d'un des derniers rapports que vous avez émis.</i></li> </ol> <p><i>Merci de nous renvoyer dans un délai de 30 jours, les preuves de correction aux non-conformités.</i></p> <p><i>Les frais de cette nouvelle surveillance vous seront facturés 90.00€ HT par domaine, dans un maximum de 4 domaines, ainsi que les frais de gestion de votre suspension facturés 90.00€ HT.</i></p> <p><i>En l'absence de réponse de votre part dans les 30 jours, nous nous trouverons dans l'obligation réglementaire de vous radier.</i></p> <p><i>Dans un maximum de deux surveillances dans un même domaine, si la levée des non-conformités, n'était pas satisfaisante il vous serait demandé de nous fournir une attestation de formation complémentaire dans le domaine concerné dans un délai de trois mois. Cette attestation devra être délivrée par un Organisme de Formation certifié.</i></p>

## Conclusions du Contrôle Sur Ouvrage et CSOG pour tous domaines :

<b>Réussite</b>  <i>Vous recevrez un courrier dans ce sens :</i>	<b>Une note constatée supérieure à 10/20 confère la validation de l'opération de surveillance :</b>  <i>Nous vous demandons de bien vouloir prendre en considération les non-conformités identifiées, en sachant que ce ou ces points seront revus lors de la prochaine surveillance documentaire.</i>
<b>Maintien sous condition</b>  <i>Vous recevrez un courrier dans ce sens :</i>	<b>Une note inférieure à 10/20 confère le maintien sous conditions :</b>  <i>Pour maintenir votre certificat nous procéderons à un nouveau contrôle sur ouvrage sur le(s) domaine(s) concernés dans les 3 mois à compter de la date de notification. Voir le tarif dans notre grille tarifaire.</i>  <i>Dans le cas d'une note de repassage du second CSO inférieure à 10/20, il sera demandé de suivre une formation pour valider votre certificat.</i>  <i>En l'absence de réponse de votre part avant la fin du 3<sup>ème</sup> mois, vos certificats seront radiés dans les domaines concernés.</i>

### 3. Descriptif des conclusions du bilan de surveillance :

Le descriptif des conclusions du bilan de surveillance, permet au certifié de prendre les dispositions afin de valider la surveillance.

### 4. Maintien de la certification :

Lorsque la surveillance est validée, à la suite de la levée des non-conformités, un courrier de maintien de certification sera adressé au certifié.

### 5. Règlement de la surveillance :

Le candidat devra s'acquitter des frais concernant la surveillance (voir dossier de candidature) avant le lancement de cette dernière.

A l'issue de ces actions, L.C.P décide du maintien de la suspension ou du retrait.

Le dossier est soumis à l'approbation du décisionnaire de surveillance qui statue sur le maintien, la suspension, ou le retrait du certificat pour le(s) module(s) concerné(s) et confirme ou infirme la proposition faite par l'évaluateur.

La personne certifiée est informée par lettre suivie dans le cas du retrait ainsi que des modalités à mettre en œuvre. Le comité de certification est tenu informé des cas de suspension et de retrait.

Dans tous les cas, pour garantir la transparence auprès des usagers et des professionnels de l'immobilier, les indications et notifications seront mises à jour sur le site internet de L.C.P, onglet « annuaire des certifiés suspendus »

**Pour plus de précision voire le document « Tableau synoptique Surveillance DPE Avec et Sans Mention » téléchargeable sur le site internet de L.C.P.**