



# Règles de certification des opérateurs en diagnostic immobilier

## 1. Objet et domaine d'application

Dans le cadre de l'ordonnance n° 2005-655 du 08 juin 2005 relative au logement et à la construction et notamment en son titre III « Dispositions relatives aux diagnostics immobiliers », ordonnance ratifiée par la loi n°2006-872 du 13 juillet 2006 (Engagement national pour le logement), le Ministère de l'Emploi, de la Cohésion Sociale et du Logement a élaboré plusieurs décrets et arrêtés de loi concernant les critères de certification de compétences des personnes physiques réalisant des diagnostics immobiliers.

Ces diagnostics concernent :

- le constat de risque d'exposition au plomb dans les peintures,
- l'état mentionnant la présence ou l'absence de matériaux ou produits contenant de l'amiante,
- l'état relatif à la présence de termites dans le bâtiment,
- l'état de l'installation intérieure de gaz,
- l'état des risques naturels et technologiques,
- le diagnostic de performance énergétique,
- l'état de l'installation intérieure d'électricité.

En référence à l'ordonnance n° 2005-655 du 08 juin 2005, la réalisation de ces diagnostics dans le bâtiment nécessite de faire appel à un opérateur en diagnostics (personne physique) certifié.

Les présentes règles de certification définissent les conditions générales de délivrance et de maintien de la certification par CERTIGAZ des opérateurs en diagnostic immobilier pour les domaines de diagnostics suivants :

- l'état de l'installation intérieure de gaz naturel,
- le diagnostic de performance énergétique.

Elles sont complétées par les règles spécifiques applicables à chaque secteur de diagnostic :

- Règles spécifiques au diagnostic gaz ;
- Règles spécifiques au diagnostic de performance énergétique,
- Règles spécifiques au diagnostic électricité.

La certification délivrée par CERTIGAZ en application des présentes règles de certification a pour objet d'attester la capacité des opérateurs à réaliser des diagnostics dans les domaines précédents en conformité avec les exigences réglementaires et les normes en vigueur.

Elle est délivrée en conformité avec les exigences de la norme NF EN ISO/CEI 17024, exigences générales pour les organismes de certification procédant à la certification de personnes.

La délivrance de la certification et le respect des présentes règles ne constitue pas un transfert des responsabilités légales du titulaire vers CERTIGAZ.

Cette offre de certification est complétée par celle du FCBA, partenaire de CERTIGAZ, dans les autres domaines :

- termite,
- plomb,
- amiante.

CERTIGAZ s'appuie sur le CESI pour la logistique de la certification ainsi que comme secrétariat technique pour la certification dans le secteur « performance énergétique » et électricité.

## 2. Documents de référence

Ordonnance n°2005-655 du 8 juin 2005 (articles 17, 18 et 23).

Loi ENL 2006-872 du 13 juillet 2006 (portant engagement national sur le logement).

Décret n° 2006-1114 du 5 septembre 2006 relatif aux diagnostics techniques immobiliers et modifiant le code de la construction et de l'habitation et le code de la santé publique.

NF EN ISO/CEI 17024 (août 2003) - Exigences générales pour les organismes de certification procédant à la certification de personnes.

## 3. Critères de certification

L'opérateur certifié peut exercer l'activité de diagnostic immobilier à titre personnel ou au sein d'une structure juridique (cabinet d'expertise par exemple).

### 3.1 Engagements de l'opérateur en diagnostic certifié

L'opérateur en diagnostic immobilier certifié s'engage à :

- respecter les dispositions des présentes règles de certification, des règles spécifiques et celles des normes et réglementations applicables au(x) secteur(s) de diagnostic concerné(s) ;
- faciliter aux examinateurs mandatés par CERTIGAZ l'exercice des vérifications prévues par les présentes règles de certification ;
- ne faire référence à la certification que nominativement et pour les états qu'il réalise lui-même ;
- communiquer, à la demande de CERTIGAZ, tout document publicitaire se référant à la certification,
- prévenir immédiatement CERTIGAZ de toute modification de son statut juridique entraînant une évolution des responsabilités vis à vis de la certification et notamment de toute cessation temporaire ou définitive d'activité concernée par la certification ;
- tenir à jour et à la disposition de CERTIGAZ un état des réclamations, indiquant pour chaque réclamation les coordonnées du client, le motif de la réclamation et les suites données à la réclamation,
- de régler tous les frais qui lui sont facturés en application du régime financier défini au paragraphe 6.

### 3.2 Assurance

La réglementation exige que l'activité concernée par la certification soit être couverte par une assurance en Responsabilité Civile Professionnelle.

Le montant de la garantie ne peut être inférieur à 300 000 euros par sinistre et 500 000 euros par année d'assurance

La présentation du certificat d'assurance n'est pas formellement obligatoire pour l'admission. En revanche l'exercice par une personne certifiée de l'activité de diagnostiqueur immobilier sans être conforme aux obligations réglementaires d'assurance est un motif de retrait de la certification.

### 3.3 Déontologie

L'opérateur de diagnostic et le cas échéant la structure dans laquelle il exerce ne doivent avoir aucun lien de nature à porter atteinte à son impartialité et à son indépendance ni avec le propriétaire ou son mandataire qui fait appel à elle, ni avec une entreprise pouvant réaliser des travaux sur les ouvrages, installations ou équipements sur lesquels il intervient.

En particulier ils ne doivent pas :

- avoir fait l'objet de poursuites ou de condamnations pour faux, usage de faux, escroquerie ou autre condamnation de nature à pouvoir mettre en cause l'intégrité et qui seraient de nature à altérer l'image de la certification et la confiance qui lui est reconnue par le marché ;
- avoir des liens avec des sociétés ou cabinets de transactions immobilières.

Tout manquement avéré à la réglementation en vigueur peut donner lieu à sanction.

### 3.4 Enregistrement des réclamations

Les opérateurs certifiés doivent tenir à jour un état des réclamations, indiquant pour chaque réclamation les coordonnées du client, le motif de la réclamation et les suites données à la réclamation.

## 4. Processus de certification

### 4.1 Certification initiale

#### 4.1.1 Validation de la candidature

La candidature est validée après analyse du dossier de candidature et des pré-requis qui peuvent être spécifiques selon les domaines de diagnostics objets de la demande.

Le dossier de candidature est disponible sur le site internet des Certificateurs Associés et peut être envoyé par CERTIGAZ au candidat sur simple demande.

Le dossier de candidature convenablement renseigné, accompagné des pièces justificatives et du règlement des frais de dossier, est adressé à CERTIGAZ par le candidat.

CERTIGAZ, ou le CTBA par délégation de CERTIGAZ, évalue le dossier et notifie sa décision dûment motivée au candidat :

- Si le dossier est complet et recevable, le candidat est invité à se présenter à l'examen théorique ;
- Si le dossier est incomplet et ne peut être évalué, le candidat est invité à faire parvenir des compléments à CERTIGAZ sous trois mois, délai au-delà duquel il sera considéré comme irrecevable ;
- Si le dossier est irrecevable la procédure est arrêtée.

#### 4.1.2 Examen théorique

Les sessions d'examen sont organisées à des dates et dans des lieux permettant de regrouper l'évaluation de différents candidats. Un calendrier prévisionnel (non contractuel) est établi en début d'année et peut être adressé à tout demandeur.

L'inscription à cet examen est notifiée au candidat par le CESI qui s'occupe de la logistique de la certification, sous réserve du règlement des frais correspondants. Le CESI détermine la date d'examen en fonction du lieu et des places disponibles.

Cet examen, dont le contenu diffère suivant le secteur de diagnostic, est réalisée sous forme d'un questionnaire à choix multiples. La correction de l'examen est communiquée immédiatement au candidat sous forme d'une note sur 20.

Si le candidat obtient une note moyenne globale supérieure ou égale à 10 et une note supérieure à 0 pour chacun des thèmes du questionnaire, il est admis à passer l'épreuve pratique.

Si le candidat obtient une note comprise entre 8 et 10 et une note supérieure à 0 pour chacun des thèmes du questionnaire, il est également admis à passer l'épreuve pratique.

En cas de succès à l'épreuve théorique, le candidat a un an maximum pour passer l'épreuve pratique. Au delà de ce délai, il devra repasser l'épreuve théorique.

Si le candidat a une note inférieure à 8, il n'a pas les connaissances suffisantes pour pouvoir accéder à la suite des épreuves. Il devra attendre un délai minimum d'un mois avant de pouvoir renouveler sa candidature.

Les personnes dont les compétences ont été validées par une licence délivrée par une université en diagnostic technique immobilier et pathologie du bâtiment sont dispensées de l'examen théorique. Une note égale à 10 leur est affectée.

#### 4.1.3 Examen pratique

L'examen pratique porte sur la maîtrise des méthodologies d'investigation associées aux différents secteurs de diagnostics.

Il comporte mise en situation de diagnostic et la rédaction d'un rapport dont le modèle est fourni lors de l'examen.

Pour être reçu à l'examen pratique, le candidat doit obtenir à l'examen pratique une note supérieure ou égale à 10.

En cas d'échec à l'examen pratique le candidat peut se représenter autant de fois qu'il le veut à l'examen pratique en respectant un délai d'un mois entre chaque présentation.

#### 4.1.4 Décision de certification

Sur la base de l'étude du dossier de demande et des résultats des examens théoriques et pratiques, CERTIGAZ formule une des décisions suivantes :

- Délivrance de la Certification d'opérateur immobilier selon les compétences
- Refus motivé de la demande

La décision doit être notifiée au candidat dans un délai maximum de deux mois après la fin de l'examen théorique.

Pour que le candidat puisse être certifié, il doit avoir été reçu à l'examen pratique et la moyenne des notes obtenues aux deux examens doit être supérieure ou égale à 10.

CERTIGAZ attribue la certification pour une durée de 5 ans et délivre un certificat de compétence dans les domaines de diagnostic concernés.

Le premier certificat est valable jusqu'au 31 décembre de l'année en cours, sous réserve que l'opérateur fournisse l'attestation de sa Responsabilité Civile Professionnelle en cours pour l'activité concernée par la certification et paie les droits d'usage prévus au régime financier.

**Nota** : une attestation de résultats satisfaisants aux examens permettant la certification du demandeur pourra être délivrée à l'attention de la compagnie d'assurance afin qu'elle puisse délivrer l'attestation de responsabilité civile.

## 4.2 Surveillance

Les 4 certificats suivants sont délivrés pour chaque année civile et celui de la cinquième année jusqu'à la date anniversaire de l'obtention de la certification sous réserve que l'opérateur certifié :

- fournisse l'attestation de sa Responsabilité Civile Professionnelle en cours pour l'activité concernée par la certification ;
- fournisse des justificatifs qui peuvent être spécifiques selon les secteurs de certification ;
- paie les droits d'usage prévus au régime financier.

Les opérations de surveillance permettent à CERTIGAZ de vérifier le respect des critères de certification détaillés au 3.

La surveillance consiste pour l'organisme de certification à vérifier que la personne physique certifiée :

- se tient à jour des évolutions techniques, législative et réglementaire dans le domaine concerné ;
- exerce réellement l'activité pour laquelle elle a obtenu la certification.

Cette vérification sera assurée en examinant dix constats établis par l'opérateur certifié ainsi que les éventuelles réclamations et plaintes enregistrées durant cette période. L'opérateur certifié doit, pour se faire, envoyer à CERTIGAZ la liste exhaustive des états réalisés durant cette période ainsi que l'état des réclamations et plaintes enregistrées durant cette période.

Dans le cas d'un arrêt provisoire de l'activité de l'opérateur, celui-ci doit en informer CERTIGAZ en motivant les raisons de cet arrêt et en lui indiquant la durée possible. Sur la base des éléments recueillis, CERTIGAZ peut être amené à prononcer une suspension ou un retrait de la certification conformément au paragraphe 5.3.

Sauf cas de force majeure, la cessation d'activité dans le secteur concerné est un critère de retrait de la certification.

L'opérateur certifié doit envoyer à CERTIGAZ l'état des réclamations et plaintes enregistrées durant cette période.

Les modalités pratiques de la surveillance dépendent du domaine de diagnostic et sont décrites dans les Règles spécifiques.

Sur la base entre autres, des informations qui peuvent lui remonter du marché, CERTIGAZ peut programmer, par sondage, des enquêtes ou inspections sur les diagnostics réalisés.

## 4.3 Re-certification

Tous les 5 ans, avant la re-certification, l'opérateur certifié fait l'objet d'une nouvelle évaluation des connaissances théoriques et pratiques par CERTIGAZ

Le processus de re-certification est identique au processus de certification décrit au 4.1. Seul le contenu et les modalités des examens théoriques et pratiques peut changer :

- l'examen théorique permet de vérifier que l'opérateur certifié se tient à jour des évolutions techniques et réglementaires ;

- l'examen pratique permet de vérifier ses bonnes pratiques.

L'opérateur certifié doit envoyer à CERTIGAZ l'état de ses réclamations et plaintes enregistrées durant cette période.

Par ailleurs, la re-certification comprend une opération de surveillance à l'identique de celle décrite au 4.2.

Sur la base entre autres, des informations qui peuvent lui remonter du marché, CERTIGAZ peut programmer, par sondage, des enquêtes ou inspections sur les diagnostics réalisés.

## 5. Gestion de la certification

### 5.1 Publications

CERTIGAZ tient à jour et met à disposition du public sur le site internet des Diagnostiqueurs Associés :

- la liste des opérateurs de diagnostic certifiés ;
- un rapport d'activité annuel.

### 5.2 Intervenants

#### 5.2.1 CERTIGAZ

CERTIGAZ est l'organisme certificateur qui assume la responsabilité de la mise en œuvre des présentes règles de certification.

#### 5.2.2 Comité Particulier

Pour la gestion de la certification, CERTIGAZ s'appuie sur un Comité particulier géré en commun avec le CTBA.

Les membres du Comité, et leur suppléant éventuel, sont nommés par le Directeur Général de CERTIGAZ pour un mandat de 3 ans.

##### 5.2.2.1 Composition

Le Comité est composé des membres suivants :

- 3 à 5 représentants d'opérateurs certifiés
- 3 à 5 représentants de consommateurs et de bailleurs
- 3 à 5 représentants d'organismes techniques, administrations ou personnalités compétentes
- 1 représentant des fournisseurs et distributeurs de gaz.

##### 5.2.2.2 Rôle et fonctionnement du Comité

Le comité se réunit au moins une fois par an à l'initiative de son président, de CERTIGAZ ou sur demande écrite de 5 au moins de ses membres. Il conseille CERTIGAZ pour toutes les questions d'ordre général intéressant la certification des opérateurs de diagnostic immobilier.

Cela comprend notamment :

- la revue régulière des présentes règles de certification ;
- la surveillance de leur mise en œuvre ;
- l'examen des réclamations et des recours ;
- la revue du rapport d'activité.

Le comité ne peut valablement délibérer que si la moitié des membres sont représentés et si au moins un membre de chaque collège est présent.

Il peut déléguer à des groupes d'experts choisis parmi ses membres l'examen de tout dossier ou toute question sur laquelle il est saisi.

##### 5.2.2.3 Bureau, composition et rôle

Entre les réunions du Comité, CERTIGAZ peut réunir un bureau, constitué d'un représentant de chacun des collèges, pour prendre avis des différentes parties par rapport à des décisions qu'il serait amené à prendre dans des délais rapides.

### 5.2.3 Le CESI

CERTIGAZ s'appuie sur le CESI pour la logistique de la certification ainsi que comme secrétariat technique pour la certification dans le secteur « performance énergétique ».

### 5.2.4 Confidentialité

Tous les intervenants dans la gestion de la Certification des opérateurs en diagnostic immobilier y compris le personnel des sous-traitants et les membres du comité garantissent la confidentialité des informations auxquelles ils ont accès et la protection des documents qui leurs sont confiés.

Toute information recueillie dans le cadre des activités de certification n'est divulguée à des tiers qu'avec l'accord écrit du demandeur ou titulaire.

## 5.3 Sanctions

En cas de manquement aux dispositions des présentes règles de certification, CERTIGAZ peut prononcer l'une des sanctions suivantes :

- avertissement avec mise en demeure de corriger les manquements constatés dans un délai donné ;
- passage en surveillance renforcée ;

- suspension de la certification pour un délai déterminé et en tout état de cause jusqu'à la correction des manquements constatés ;
- retrait de la certification.

Les décisions sont notifiées par CERTIGAZ. Elles sont exécutoires à compter de cette notification.

Le candidat ou titulaire peut contester la décision conformément aux dispositions du paragraphe 5.5.

L'avertissement ou la suspension peuvent donner lieu à des vérifications complémentaires sur dossier ou sur site à la charge de l'expert certifié.

La suspension ou le retrait de la certification donnent lieu à publication et entraînent l'arrêt immédiat de l'usage de la certification par l'expert certifié. Celui-ci est tenu de renvoyer par retour son certificat de compétence à CERTIGAZ.

Le non paiement préalable, dans le délai imparti, des frais liés à une enquête administrative et/ou à un audit complémentaire faisant suite à une sanction ou à un litige entraîne, de facto, la suspension de la certification.

#### **5.4 Abandon de la certification**

Lorsque le titulaire souhaite abandonner la certification, il doit en informer CERTIGAZ.

CERTIGAZ prononce alors le retrait de la certification.

#### **5.5 Réclamations - Contestations - Recours**

Un candidat, un diagnostiqueur certifié ou tout autre partie concernée par l'application des présentes règles de certification peut saisir la direction de CERTIGAZ en cas de d'appel, de réclamation ou de contestation afin d'obtenir un traitement amiable.

De plus tout demandeur ou titulaire de la Certification des opérateurs en diagnostic immobilier peut contester par courrier recommandé avec accusé de réception une décision prise par CERTIGAZ dans un délai de quinze jours après la notification de cette décision. Le recours n'est pas suspensif.

Le Comité Particulier ou son bureau est réuni dans un délai de deux mois à compter de la réception de la demande de recours. Le demandeur ou titulaire est entendu. Le Comité instruit le dossier, statue à la majorité des 3/5 des membres présents et transmet son avis à CERTIGAZ. CERTIGAZ communique sa décision au demandeur.

Cette décision est sans appel.

#### **5.6 Usage abusif**

Outre les sanctions prévues au paragraphe 5.3, tout usage abusif de la certification ou tout affichage d'informations inexactes, qu'il soit le fait du demandeur ou titulaire ou d'un tiers, ouvrent pour CERTIGAZ le droit d'intenter toute action judiciaire qu'elle jugera opportune, sans préjudice de l'action que pourrait mener pour son propre compte, en vue d'obtenir réparation d'un dommage causé, tout tiers qui s'estimerait lésé du fait de cet usage abusif.

### **6. Financement**

Le régime financier est composé :

- Des frais de dossier de candidature (reste dû en cas de non-recevabilité)
- Des frais de l'évaluation initiale
- Des frais de gestion annuelle
- Des frais liés à un contrôle supplémentaire suite à une sanction ou un litige
- Des frais liés au renouvellement

Les [tarifs](#) sont fixés par CERTIGAZ après consultation du comité particulier et révisés au moins une fois par an.

La délivrance ou le maintien de la certification sont subordonnés au paiement des sommes dues au titre des présentes règles de certification par le demandeur ou le titulaire.

Tous les frais de procédure, d'examen et de contrôle sont à la charge du demandeur ou titulaire.

Les frais de contrôles complémentaires en cas de réclamation, de contestation ou de recours sont à la charge du titulaire.

En cas de suspension ou de retrait le titulaire est tenu de payer les frais de gestion prévus jusqu'au terme fixé.

### **7. Approbation**

Les présentes règles de certification :

- ont été approuvées le par le Directeur Général de CERTIGAZ après avis du comité particulier ;
- sont applicables à compter du 1<sup>er</sup> juillet 2008 ;
- annulent toute version précédente ;
- peuvent être modifiées par le Directeur Général de CERTIGAZ après avis du Comité Particulier.