



REFERENTIEL DE CERTIFICATION

RENOVATION ENERGETIQUE

Version 5.3 – Février 2023

RENOVATION ENERGETIQUE

CERTIBAT

55 Avenue Kleber

75784 PARIS cedex 16

Tel : 01 47 04 26 01

www.certibat.fr

Historique des versions

Version	Description	Texte concerné
5.3 février 2023	Modification suite aux exigences normatives	<p>Page de garde : Intégration d'un tableau de suivi des modifications du référentiel,</p> <p>Préambule : Dans cette nouvelle version, le terme client est remplacé par maître d'ouvrage.</p> <p>Point 1 : Objet et domaine d'application : la certification porte sur la conception et la réalisation des travaux de rénovation énergétique (et non plus la capacité d'une entité à concevoir, à réaliser et à assurer). Suppression des articles (conformément à l'arrêté du 1^{er} décembre 2015) et (selon les termes de l'arrêté du 16 juillet 2014). Ajout <u>Nota 1</u> : L'entité détentrice de cette certification n'est pas habilitée à réaliser un audit énergétique dans le cadre du décret no 2018-416 du 30 mai 2018.</p> <p>Point 2.1.2 : Exigences administratives et juridiques : suppression de (A partir du 1^{er} juillet 2015).</p> <p>Point 2.1.3 : Situation juridique administrative et financière : le terme « répertoire des métiers » est remplacé par « le registre national des entreprises (RNE) ».</p> <p>Point 2.4 : Exigences relatives au service client : Suppressions (des notices) de la liste des documents à remettre. Pour la certification probatoire, l'évaluation de la performance énergétique n'est pas exigée.</p> <p>Point 2.5.1 : Références de réalisation : fournir le PV de réception, les garanties et les documents relatifs à l'utilisation et à l'entretien lorsqu'ils existent.</p> <p>Point 2.5.2 : Référence de réalisation : modalité de transmission des annexes 7, 8 et 9 du dossier de recevabilité. Suppression de l'évaluation de performance énergétique avec une économie d'énergie visée et d'au moins 20%. Ajout des notes <u>Nota 2</u> : une liste de référence comprenant moins de deux chantiers n'est pas recevable. <u>Nota 3</u> : une référence comprenant moins de trois lots n'est pas recevable pour le contrôle de réalisation.</p> <p>Point 3.1 : Certification probatoire : Exigences relatives au service client (pour les points concernés par la certification probatoire).</p> <p>Point 3.2 : Certification : Chronologie des différentes étapes de l'instruction du dossier, le contrôle de réalisation à la certification). Suppression de la référence au crédit d'impôt développement durable.</p>

PREAMBULE

Des objectifs ambitieux ont été fixés au secteur du bâtiment en matière de réduction des consommations d'énergie et d'importants dispositifs publics ont été mis en place pour soutenir cette démarche : Ma Prime Rénov', éco-prêt à taux zéro, certificats d'économie d'énergie...).

Une condition de réussite décisive reste à remplir : l'identification par les maîtres d'ouvrages de la compétence des professionnels réalisant les travaux.

C'est l'objectif de CERTIBAT par la mise en place de la certification « Rénovation énergétique » proposée à tout professionnel ayant la capacité à faire une offre globale de rénovation énergétique.

1. OBJET ET DOMAINE D'APPLICATION

Le présent référentiel a pour objet de spécifier les exigences auxquelles doivent répondre les entités qui demandent la certification « Rénovation énergétique » et les modalités de son suivi.

La certification porte sur la conception et la réalisation des travaux de rénovation énergétique d'un bâtiment, y compris des agrandissements et extensions, dans le cadre d'une offre globale d'amélioration de la performance énergétique, ainsi que l'accompagnement du maître d'ouvrage tout au long du projet.

L'offre globale consiste à concevoir et à réaliser un bouquet de travaux optimal, permettant d'envisager une performance énergétique minimale, pour des travaux concernant **l'isolation de l'enveloppe du bâtiment, le chauffage, la production d'eau chaude sanitaire et la ventilation.**

Elle s'applique à toute entité qui, dans le cadre d'une offre globale de rénovation énergétique :

- Réalise un état des lieux technique du bâtiment existant et une évaluation de la performance énergétique présentant l'amélioration projetée par les travaux de rénovation énergétique,
- Réalise en propre tout ou partie de la conception des travaux,
- Réalise ou fait réaliser les travaux correspondants,
- Exerce un pilotage, un contrôle et une coordination de l'ensemble des travaux,
- Assure une prestation de conseil et d'accompagnement du maître d'ouvrage jusqu'à la réception des travaux.

Elle s'applique aux entités disposant d'un ou plusieurs établissements secondaires (agences...), aux coopératives, autres que celles entrant dans le champ de la qualification, et à celles constituées d'un réseau de franchisés. Dans ce cas, l'ensemble des exigences doit être respecté par chaque établissement, les fonctions d'études pouvant être remplies par l'établissement principal ou l'un des établissements de l'entité.

Le présent référentiel qui définit les exigences pour obtenir la certification ne se substitue pas aux dispositions législatives, réglementaires ou normatives en vigueur, que l'entité doit connaître, maîtriser et appliquer. En matière de sous-traitance, les entités certifiées doivent respecter les dispositions législatives et réglementaires ainsi que leurs obligations d'information des maîtres d'ouvrages.

Le processus de certification comprend deux étapes : la certification probatoire et la certification. S'y ajoutent un suivi annuel et le renouvellement de la certification tous les 4 ans :

- **La certification probatoire** est délivrée après réception de l'ensemble des documents justifiant le respect d'exigences de moyens et d'exigences de service, démontrant un service rendu et prouvant la capacité de l'entreprise à faire une offre globale de rénovation énergétique.
- **La certification** est délivrée après réception des preuves de bonne réalisation de chantiers et après un contrôle de réalisation sur chantier.
- **Le suivi annuel** : L'entité doit fournir les documents justifiant le bon fonctionnement de l'entreprise et déclarer toute modification significative de la structure de l'entreprise ou de ses moyens.
- **Le renouvellement de la certification** : La certification est attribuée pour 4 ans. Avant l'échéance du certificat, le titulaire fournit un dossier de même type que le dossier fourni pour la certification initiale. Un contrôle de réalisation sur chantier est, en outre, réalisé avant chaque renouvellement de la certification. Ce contrôle est réalisé dans les mêmes conditions et avec les mêmes objectifs que le contrôle initial.

Nota 1 : L'entité détentrice de cette certification n'est pas habilitée à réaliser un audit énergétique dans le cadre du décret no 2018-416 du 30 mai 2018.

2. EXIGENCES DOCUMENTAIRES

L'entité doit prouver qu'elle répond à l'ensemble des exigences documentaires citées ci-après et fournit tous les documents en justifiant.

2.1 EXIGENCES ADMINISTRATIVES ET JURIDIQUES

2.1.1. LETTRE DE DEMANDE

L'entité doit préciser :

- Le périmètre de la demande : transmettre, s'il y a lieu, la liste précise des établissements secondaires, des coopérateurs ou des franchises concernées,
- Ses liens financiers éventuels avec d'autres entreprises tels que l'appartenance à un groupe ou filiale d'une autre entreprise.

2.1.2. LETTRE D'ENGAGEMENT

L'entité s'engage à :

- Respecter l'ensemble des exigences du présent référentiel,
- Assurer la disponibilité de ses ressources adaptées à l'activité « Rénovation Énergétique », dans le cadre d'une offre globale,
- Ne sous-traiter des travaux qu'à des entreprises bénéficiant de qualifications « RGE » (sauf pour les corps d'état non éligibles à cette qualification).
- Fournir la liste exhaustive des chantiers de rénovation réalisés selon les conditions du 2.5.2. du présent référentiel.

2.1.3. SITUATION JURIDIQUE, ADMINISTRATIVE ET FINANCIERE

L'entité doit prouver son existence légale et la régularité de son fonctionnement au regard de l'ensemble de ses obligations fiscales et sociales. Pour cela, elle doit fournir :

- Son inscription au Registre du Commerce et des Sociétés ou au Registre National des Entreprises (RNE) (document datant de moins de 12 mois) ;
- Son numéro d'immatriculation au Répertoire National des Entreprises (document datant de moins de 12 mois) ;

- Son affiliation aux organismes sociaux et la preuve du versement des cotisations (document datant de moins de 12 mois) ;
- En cas d'obligation légale de cotiser à la Caisse de Congés Payés du Bâtiment, la preuve du versement de cette cotisation.

Elle doit, en outre, attester :

- Ne pas être en état de liquidation judiciaire, de cessation d'activités ;
- Du versement des impôts et taxes ;
- Que les dirigeants de fait ou de droit ne font pas l'objet d'une interdiction de gérer ou d'une décision de faillite personnelle ;
- Que le dirigeant ou un de ses représentants mandatés, n'a pas fait l'objet depuis moins de cinq ans, d'un jugement ayant autorité de chose jugée, constatant sa participation à une organisation criminelle, une corruption, une fraude, un blanchiment de capitaux ou un délit affectant sa moralité dans l'exercice de sa profession ;
- Ne pas appartenir à une société dont le siège social est situé dans un pays avec lequel tout commerce est interdit.

2.1.4. COUVERTURE ASSURANCE :

L'entité doit fournir les attestations d'assurance couvrant sa responsabilité civile et sa responsabilité décennale correspondant à l'exercice des activités et des travaux concernés par la certification. En particulier, l'entité doit pouvoir justifier que l'assurance couvre ses responsabilités pour les risques liés à l'activité d'offre globale de rénovation énergétique. Elle doit aussi fournir un relevé de sinistralité pour les 4 dernières années.

2.1.5. EXIGENCES FINANCIERES :

De façon à évaluer sa santé financière, l'entité doit fournir :

- Les deux derniers bilans (le dernier lorsque l'entreprise n'a pas l'ancienneté de 2 ans) ;
- Le chiffre d'affaires sur l'activité de rénovation énergétique.

Ces données sont demandées lors de la phase de certification. Elles sont rapprochées des autres informations fournies pour en vérifier la cohérence.

2.1.6. SOUS-TRAITANCE :

L'entité doit fournir une liste des sous-traitants réalisant, au moment de la demande, des prestations liées à la rénovation énergétique, ainsi que les certificats de qualification correspondants.

2.2 EXIGENCES RELATIVES AUX MOYENS HUMAINS

2.2.1. ETAT DU PERSONNEL :

L'entité doit indiquer le nombre de personnes qu'elle emploie pour l'ensemble de ses activités et, spécifiquement, pour l'activité de rénovation énergétique, en ventilant par fonction. Elle doit disposer des compétences pour :

- Les études,
- La coordination et le suivi de chantier,
- Les conseils apportés au maître d'ouvrage.

2.2.2. COMPETENCES DU PERSONNEL :

Le ou les responsables techniques (siège et éventuels établissements) doivent maîtriser les thématiques suivantes. Les personnes cumulant les deux fonctions doivent justifier de

l'ensemble.

Chargé d'affaires :

- Etat du marché de la rénovation énergétique,
- Maîtrise de l'approche globale énergétique d'un bâtiment,
- Connaissance des technologies-clés et des solutions d'amélioration de la performance énergétique ;
- Maîtrise et utilisation d'outils de diagnostic et d'audit énergétique ;

Conducteur de travaux

- Maîtrise de l'approche globale énergétique d'un bâtiment,
- Connaissance des technologies-clés et des solutions d'amélioration de la performance énergétique ;
- Maîtrise théorique de la mise en œuvre des technologies et les interfaces avec les autres composantes du bâtiment ;
- Entretien et maintenance. Prise en main par le maître d'ouvrage.

La preuve de maîtrise de ces thématiques peut être apportée par les moyens suivants :

- Détention d'une certification professionnelle (diplôme, titre, certificat de qualification professionnelle...) incluant un contrôle des compétences requises sur le volet théorique,
- Suivi d'une formation continue traitant des connaissances requises a minima et réussite à une évaluation des compétences,
- Réussite au contrôle des connaissances requises, précédé ou non d'une formation.

2.3 EXIGENCES RELATIVES AUX MOYENS MATERIELS

L'entité doit disposer de moyens matériels et immatériels suffisants lui permettant de mener à bien son activité de rénovation énergétique, dans le cadre d'une offre globale et en assurer une maintenance régulière. Elle doit notamment justifier des moyens suivants:

- Un logiciel d'évaluation de la performance énergétique,
- Un système CAO,
- Des moyens nécessaires au suivi du chantier et des prestations des sous- traitants (fiches de contrôle, enregistrements photos, ...),

2.4 EXIGENCES RELATIVES AU SERVICE CLIENT

L'entité doit remettre au maître d'ouvrage les documents suivants :

- Un devis descriptif détaillé des travaux
- Un PV de réception
- La facture détaillée
- Les garanties et les documents relatifs à l'utilisation et à l'entretien lorsqu'ils existent
- L'évaluation de la performance énergétique
- L'appréciation de la prestation émanant du maître d'ouvrage (annexe 9)

Pour la certification probatoire, l'évaluation de la performance énergétique n'est pas exigée.

L'entité doit conserver un enregistrement de toute plainte portée à sa connaissance, le mettre à disposition de CERTIBAT pendant le contrôle de réalisation, prendre les mesures appropriées et les documenter.

2.5 REFERENCES DE REALISATION

2.5.1 Pour l'attribution de la certification probatoire, l'entité doit fournir une référence de réalisation, de rénovation énergétique ou de construction neuve, par laquelle elle apporte la preuve de réalisation du service. Elle doit fournir pour ce chantier :

- Le devis descriptif,
- Le PV de réception,
- Les garanties et les documents relatifs à l'utilisation et à l'entretien lorsqu'ils existent
- La facture détaillée,
- L'appréciation de la prestation émanant du maître d'ouvrage (annexe 9).

2.5.2 Pour l'attribution de la certification, l'entité doit transmettre l'annexe 7 du dossier de recevabilité complétée avec la liste exhaustive de chantiers récents de rénovation énergétique de moins de 2 ans précisant pour chacun d'entre eux :

- Nom et adresse complète du chantier,
- Nom et coordonnées du maître d'ouvrage,
- Principales caractéristiques du chantier (description technique des travaux),
- Montant des travaux.

L'entité doit démontrer son savoir-faire en transmettant les annexes 8 et 9 du dossier de recevabilité complétées, pour deux chantiers choisis de façon aléatoire par l'organisme certificateur parmi la liste exhaustive des chantiers fournis (annexe 7), et accompagnées des documents suivants :

- L'évaluation de la performance énergétique mentionnant l'économie d'énergie visée et permettant de bénéficier des aides prévues par le dispositif comprenant :
 - une analyse technique et énergétique du bâti intégrant un examen des consommations réelles du bâtiment (réalisée avant travaux),
 - un calcul de consommation énergétique réalisé avec un logiciel de calcul s'appuyant soit sur la méthode de calcul TH-C-E ex (arrêté du 8 août 2008) soit sur la méthode de calcul DPE (arrêté du 31 mars 2021 et arrêté du 8 octobre 2021) (réalisé avant travaux, actualisé après travaux si les travaux réalisés diffèrent des scénarios de travaux initialement préconisés),
 - un calcul économique de l'impact des travaux sur la facture énergétique du maître d'ouvrage (réalisé avant travaux, actualisé après travaux si les travaux réalisés diffèrent des scénarios de travaux initialement préconisés).Cette évaluation est sans objet dans le cas d'agrandissements ou d'extensions.

- Le devis descriptif,
- Le PV de réception,
- La facture détaillée,
- La liste des sous-traitants et leurs qualifications respectives,
- Les garanties et les documents relatifs à l'utilisation et à l'entretien lorsqu'ils existent
- L'appréciation de la prestation émanant du maître d'ouvrage (annexe 9).

Nota 2 : une liste de référence comprenant moins de deux chantiers n'est pas recevable.

Nota 3 : une référence comprenant moins de trois lots n'est pas recevable pour le contrôle de réalisation.

3. ATTRIBUTION DE LA CERTIFICATION PROBATOIRE ET DE LA CERTIFICATION

Le processus d'attribution comprend 2 étapes : la certification probatoire et la certification.

3.1 CERTIFICATION PROBATOIRE

La certification probatoire est délivrée après évaluation documentaire de l'ensemble des documents justifiant le respect des exigences suivantes et prouvant :

- La capacité de l'entreprise à faire une offre globale de rénovation énergétique,
- La réalisation d'un service lié à un projet de construction (neuve ou rénovation).

L'entité doit répondre à l'ensemble des exigences des chapitres suivants :

- 2.1 – Exigences administratives et juridiques (sauf le 2.1.5 – Exigences financières)
- 2.2 – Exigences relatives aux moyens humains
- 2.3 – Exigences relatives aux moyens matériels
- 2.4 – Exigences relatives au service client (pour les points concernés par la certification probatoire)
- 2.5.1 – Référence de réalisation

Le dossier de demande est instruit par le secrétariat de CERTIBAT avec demande d'éventuels compléments. La décision de certification probatoire ou de refus est notifiée à l'entité dans les 30 jours suivant la réception de l'ensemble des documents exigés.

La certification probatoire est délivrée pour une période maximale de 18 mois. En l'absence de certification à la date d'échéance de la certification probatoire, celle-ci est retirée.

3.2 CERTIFICATION

Suite à l'instruction du dossier de surveillance n°1 (après attribution de la certification probatoire ou à réception du dossier de renouvellement), le secrétariat de CERTIBAT déclenche le contrôle de réalisation conformément aux exigences du chapitre 2.5.2 – Références de réalisation.

Six mois avant la date d'échéance de la certification probatoire, l'entité transmet l'annexe 7 du dossier de recevabilité complétée avec la liste exhaustive de chantiers récents de rénovation énergétique.

L'Entité transmet ensuite les annexes 8 et 9 du dossier de recevabilité complétées, pour deux chantiers choisis de façon aléatoire par l'organisme certificateur parmi la liste exhaustive des chantiers fournis (annexe 7), et accompagnées des documents exigés.

CONTROLE DE REALISATION

Ce contrôle, réalisé par un auditeur qualifié, porte sur un chantier en cours ou achevé depuis moins de 24 mois. Il a pour objectif de vérifier les points suivants :

- Evaluation de la performance énergétique comprenant :
 - Une analyse technique et énergétique du bâti intégrant un examen des consommations réelles du bâtiment (réalisée avant travaux),
 - Un calcul de consommation énergétique réalisé avec un logiciel de calcul s'appuyant, soit sur la méthode TH-C-E ex (arrêté du 8 août 2008), soit sur la méthode de calcul DPE (arrêté du 31 mars 2021 et arrêté du 8 octobre 2021) (réalisé avant travaux et actualisé si les travaux réalisés diffèrent des scénarios de travaux initialement préconisés par l'entreprise),
 - Un calcul économique de l'impact des travaux sur la facture énergétique du maître d'ouvrage (réalisé avant travaux, actualisé après travaux si les travaux réalisés diffèrent des scénarios de travaux initialement préconisés).

- Devis descriptif détaillé des travaux (marques, modèles)
- Contrats de sous-traitance, le cas échéant
- Qualification des sous-traitants, le cas échéant
- Réalisation des travaux en conformité avec les règles de l'art (CERTIBAT établit un bilan annuel des malfaçons constatées)
- Suivi et contrôle de l'ensemble des travaux

Et en fonction du moment où le contrôle est réalisé, les points suivants sont vérifiés pour les chantiers achevés ou à la fin des travaux pour les chantiers en cours :

- Remise du PV de réception
- Remise de la facture détaillée et de toute attestation signée servant à l'obtention des aides publiques, le cas échéant
- Levée des éventuelles réserves dans le délai convenu avec le maître d'ouvrage
- Remise des garanties, des notices et des documents relatifs à l'utilisation et à l'entretien lorsqu'ils existent
- Vérification des éléments essentiels de l'installation et/ou de l'ouvrage en relation avec la performance énergétique (cohérence devis / facture / réalisation)
- Avis du maître d'ouvrage sur les conditions de réalisation du projet de rénovation (en l'absence du maître d'ouvrage, les coordonnées du maître d'ouvrage sont transmises à CERTIBAT pour interrogation directe).

Pour les chantiers audités en cours de réalisation, un audit complémentaire sur site ou à distance, permettant de contrôler les points manquants (listés ci-dessus), sera réalisé.

L'attribution ou le renouvellement de la certification ne pourra être prononcée qu'après la décision positive qui sera prise suite à l'audit complémentaire.

Pendant le contrôle de réalisation, sont aussi vérifiés le dispositif d'enregistrement des plaintes et l'utilisation de la marque CERTIBAT. Si un manquement majeur aux règles de sécurité est constaté lors d'un contrôle pendant un chantier, il doit être signalé dans le rapport.

La durée du contrôle de réalisation est **d'une demi-journée**. Pour les entités ayant plusieurs établissements, un contrôle est réalisé par échantillonnage, tous les établissements devant faire l'objet d'un contrôle de réalisation pendant le cycle de certification de 4 ans.

Lors de la réunion de clôture, l'auditeur transmet à l'entreprise les éventuelles fiches de non-conformité avec indication des délais de transmission de la réponse à chacune d'entre elles, délai qui ne peut excéder 15 jours. Il s'assure qu'elles sont rédigées de façon compréhensible et qu'elles sont bien comprises par l'entreprise et l'informe clairement des délais donnés pour transmettre les réponses.

Le délai accordé à l'entreprise pour la mise en œuvre des actions correctives ne peut excéder trois mois. L'absence de transmission de ces éléments peut conduire au refus de la certification.

REVUE DE L'EVALUATION ET DECISION DE CERTIFICATION

Si, à l'issue de la période donnée pour effectuer la mise en œuvre des actions correctives, l'entreprise n'a pas apporté les éléments permettant de lever les non-conformités ou si les éléments fournis sont jugés insuffisants, il peut être décidé, au vu des éléments fournis, un allongement du délai ou un contrôle complémentaire avant l'attribution de la certification.

En cas de réponse satisfaisante apportée par l'entreprise, deux situations peuvent se présenter:

- La non-conformité est telle que les éléments fournis permettent de la clôturer. Dans ce cas, CERTIBAT émet un avis favorable ;

- La non-conformité est telle que d'autres vérifications sont nécessaires. Dans ce cas, CERTIBAT émet un avis favorable après vérification au moyen de preuves documentaires ou d'un contrôle complémentaire.

4. MODALITES DE SUIVI

Pour vérifier que le titulaire continue de satisfaire les critères qui lui avaient permis d'être certifié, un suivi annuel est réalisé par la fourniture de documents justificatifs.

Chaque année, le titulaire fournit, à la demande de CERTIBAT :

- Toute modification significative de la structure de l'entreprise ou de ses moyens, notamment de la liste des établissements secondaires ;
- Le chiffre d'affaires sur l'activité de rénovation énergétique et le nombre de chantiers concernés ;
- La liste des chantiers réalisés. L'entité doit réaliser un volume d'activité d'au moins deux références tous les deux ans. En cas de volume d'activité inférieur, une suspension de 6 mois ou un retrait pourra être décidé ;
- Les attestations d'assurance couvrant sa responsabilité civile sa responsabilité liée à l'exercice des activités concernées par la certification ;
- La liste des sous-traitants ayant réalisé des travaux de rénovation énergétique pour le compte de l'entité pendant l'année écoulée, ainsi que leurs certificats de qualification ;

Il doit, en outre, attester :

- Ne pas être en état de liquidation judiciaire, de cessation d'activités ;
- Du versement des impôts et taxes ;

Indépendamment de ce suivi annuel, le titulaire est tenu de déclarer toute modification significative de la structure de l'entreprise ou de ses moyens, en particulier le départ d'un chargé d'affaires ou d'un conducteur de travaux, et les éventuelles mesures prises.

Si cette modification est de nature à remettre en cause la certification, CERTIBAT peut prononcer une suspension. En cas d'absence de chargé d'affaires et de conducteur de travaux pendant 6 mois, il est prononcé un retrait de la certification.

5. MODALITES DE RENOUVELLEMENT

La certification doit être renouvelée avant son échéance. Le titulaire fournit un dossier du même type que le dossier fourni pour la recevabilité. En cas de dossier incomplet, CERTIBAT peut décider, selon l'importance de l'écart, une suspension ou un retrait de la certification.

Un contrôle de réalisation sur chantier est réalisé dans les 6 mois qui précèdent l'échéance de la certification. Ce contrôle est réalisé dans les mêmes conditions et avec les mêmes objectifs que le premier contrôle.

Le délai de réponse à des non-conformités accordé à l'entreprise ne peut excéder deux mois. L'auditeur indique à l'entreprise qu'elle doit apporter avec chaque réponse, les éléments de preuve des actions correctives. Il lui précise que l'absence de transmission de ces éléments peut conduire à la suspension ou au retrait de la certification.

Si, à l'issue de la période donnée pour effectuer la levée des non-conformités, l'entreprise n'a pas apporté les éléments permettant de les lever ou si les éléments fournis sont jugés insuffisants, CERTIBAT peut décider, au vu des éléments fournis, un allongement du délai de réponse, un contrôle complémentaire, un avertissement, une suspension ou un retrait de la certification.

En cas de constat de non-conformité majeure lors d'un contrôle de réalisation, CERTIBAT peut décider, au vu des éléments fournis, un contrôle de réalisation complémentaire, une suspension ou un retrait de la certification.

6. UTILISATION DE LA MARQUE ET DU LOGO

A l'obtention de la certification, l'entité devient titulaire du droit d'usage de la marque. Elle se doit de respecter la charte d'utilisation de la marque.

A l'arrêt de la certification pour une raison quelconque, l'entreprise doit :

- Cesser l'utilisation et la distribution de toute documentation contenant sa certification,
- Cesser l'utilisation du logo,
- Retourner le certificat à CERTIBAT.

En cas d'utilisation trompeuse ou équivoque de la marque ou d'utilisation abusive d'un certificat, une solution amiable est recherchée, dans un premier temps, avec l'entreprise. Au vu des éventuelles explications apportées par l'entreprise et des éventuelles actions correctives mises en place, CERTIBAT pourra clore le dossier ou engager des actions pouvant aller jusqu'au retrait de la certification et l'engagement d'une action en justice.

7. APPELS ET PLAINTES

Toute plainte de tiers ou tout appel doit être transmis par écrit à CERTIBAT. Un appel doit être adressé dans les 30 jours suivant la réception du courrier de notification de la décision. L'appel n'est pas suspensif de la décision prise.

Après instruction, les dossiers d'appels et de plaintes, sont examinés par la commission supérieure de QUALIBAT ou le service de traitement des plaintes, qui statue conformément à la procédure d'appels et plaintes de QUALIBAT.

La décision est transmise au requérant ou au plaignant. Tout contrôle de réalisation complémentaire est à la charge de l'entité concernée.

Une réclamation fondée d'un tiers peut conduire à une suspension ou un retrait de la certification.

8. PUBLICATIONS

La liste des entreprises certifiées est mise à disposition du public sur le site Internet de CERTIBAT, www.certibat.fr. Il n'est publié aucun renseignement d'ordre confidentiel, en dehors de ceux qui figurent sur les certificats remis aux intéressés.